

## SOMMARIO

LETTERA DEL PRESIDENTE  
PREMESSA METODOLOGICA

# 27

### I NOSTRI SERVIZI

Servizi alle imprese  
Servizi alle persone



# 79

### IL VALORE AGGIUNTO

La dimensione economica  
Valore aggiunto  
generato dal Gruppo

IL GRUPPO VERSO IL 2013



# 09

### IDENTITÀ AZIENDALE

Chi siamo  
Mission e Valori di riferimento  
La nostra storia  
Le società del Gruppo  
I marchi del Gruppo  
I Partners del Gruppo  
Il territorio in cui operiamo  
Assetto istituzionale



# 39

### LA RELAZIONE SOCIALE

Codice Etico  
Stakeholders  
La dimensione umana  
La responsabilità sociale



IL GRUPPO VERSO IL FUTURO



ANNUAL  
REPORT  
2012  
EDIZIONE 2013

## LETTERA DEL PRESIDENTE



*Sono passati quasi tre anni dalla presentazione pubblica, nello splendido Auditorium del Carmine di Parma, della prima edizione del nostro Annual Report di Gruppo.*

*La pubblicazione di questo documento, arrivato così alla terza edizione, è diventata una prassi consolidata. Una prassi che ha come principale obiettivo quello di raccontarci, facendo conoscere il potenziale della nostra realtà non solo ai Clienti, ma anche ai nostri soci e dipendenti che, operando ormai in sedi distribuite su tutto il territorio nazionale, a volte faticano a percepire le dimensioni e le possibilità che caratterizzano la nostra organizzazione.*

*L'Annual Report, oltre ad essersi dimostrato un ottimo strumento di comunicazione esterna ed interna, rappresenta anche un momento importante di riflessione sulla crescita e lo sviluppo delle realtà che ne fanno parte.*

*Lavorando su diversi territori della penisola con oltre settecento clienti, negli anni abbiamo potuto constatare quanto l'analisi dei nostri dati sia spesso lo specchio di una situazione economica molto più ampia e di come gli oltre 5000 soci e dipendenti portino all'interno del Gruppo sia il loro contributo lavorativo che le aspettative delle famiglie e delle comunità che rappresentano. Ed è per questo che consideriamo l'Annual Report un documento non solo di rendicontazione, ma anche di ascolto, attraverso il quale riflettere sulle capacità messe in campo dal Gruppo e sulle opportunità di miglioramento del nostro lavoro.*

*Dall'Anno Internazionale della Cooperazione, appena concluso, è arrivato un chiaro messaggio: le cooperative sono state in grado di affrontare meglio di altri gli anni difficili della crisi economica perché in grado di dare risposte efficaci con coraggio e fiducia, contribuendo alla crescita dell'occupazione e allo sviluppo socio-economico.*

*Anche noi, nonostante le difficoltà del mercato, abbiamo bisogno di tenere il timone puntato verso quella che i dati positivi contenuti in questo documento ci riconoscono come la giusta direzione, ritrovando l'entusiasmo per uscire da un lungo periodo che ha tolto speranza e accresciuto il senso di precarietà.*

*Riponiamo così la nostra fiducia in un progetto molto concreto, che renderà visibile fisicamente la nostra unità come Gruppo e che ci auguriamo possa dare ulteriore spinta alla nostra crescita: il trasferimento di tutti gli uffici nella nuova sede del Gruppo COLSER-Auroradomus.*

*Adesso, alla vigilia della sua inaugurazione e forti dei dati di solidità presentati da questo Annual Report, siamo pronti ad affrontare il futuro, che sappiamo non facile, e siamo pronti a scommettere ancora su noi stessi, sul lavoro di ognuno di noi, nessuno escluso, sui nostri valori e sulla nostra capacità di fare ... Gruppo.*

Cristina Bazzini  
Presidente

## PREMESSA METODOLOGICA

La presentazione del nostro Bilancio Sociale è finalizzata alla rendicontazione sociale intesa come modalità relazionale verso gli stakeholder per fornire in modo efficace tutti gli elementi per i quali essi possono riporre fiducia nella organizzazione del Gruppo Cooperativo.

Il presente documento vuole rappresentare una rendicontazione trasparente e puntuale dei risultati ottenuti nell'anno 2012, ma anche un momento di riflessione sugli scenari futuri, una lettura prospettica del futuro e del contesto in cui il Gruppo opera.

I dati quantitativi e qualitativi rilevanti ai fini del bilancio economico finanziario seguono ovviamente i principi previsti dagli artt. 2423 e seguenti del Codice Civile. Altri dati quantitativi e qualitativi rendicontati sono il frutto di elaborazioni analitiche e di rilevazioni periodiche effettuate all'interno dell'organizzazione.

Il presente rapporto contiene tutte le informazioni atte a renderla 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.

Questa doverosa rendicontazione viene puntualmente assolta dal Gruppo Cooperativo da tre anni a questa parte.

L'Annual Report 2012 è stato redatto tenendo conto delle indicazioni fornite dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) nei Principi di Redazione del Bilancio Sociale; queste linee guida hanno l'obiettivo di assistere le imprese nella fase di rendicontazione delle performance sociali realizzate, nella considerazione che un bilancio sociale correttamente costruito possa rivelarsi un indispensabile strumento non solo di comunicazione ma anche di gestione degli aspetti sociali dell'attività d'impresa

### PRINCIPI DI REDAZIONE

- >> principio di identità:** viene data una definizione precisa e comprensibile del Gruppo;
- >> ambito di rendicontazione:** viene data un'ampia integrazione del quadro economico con dati sociali e ambientali ad ampio spettro;
- >> periodo di rendicontazione:** anno 2012;
- >> principio di inerenza:** sono esposti unicamente i risultati direttamente attribuibili al Gruppo;
- >> principio di rilevanza:** ciò che è rilevante rendicontare è definito dalla mission e politica della qualità del Gruppo, nonché dai suoi obiettivi;
- >> principio del contratto comunicativo:** questa relazione si sviluppa con linguaggio vicino ai propri stakeholder e a questi destinato.

### MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE

L'Annual Report viene distribuito in forma cartacea a tutti i partecipanti all'Assemblea e a tutte/i le/i socie/i che ne fanno richiesta successivamente; una copia completa dell'Annual Report viene pubblicata sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative del Gruppo.

il Gruppo di Lavoro  
Tamara Jalanbou, Fabiano Macchidani, Giorgio Barral e Chiara Ferrari



ANNUAL  
REPORT  
**2012**  
EDIZIONE 2013

*Essere sulla stessa barca è un vantaggio.  
Per chi sa remare insieme*

# CHI SIAMO

Il Gruppo, nato nel 2007, presenta un forte legame con il territorio che ha visto nascere e svilupparsi le cooperative che lo compongono.

Superando obsolete divisioni ancora presenti nel movimento cooperativo il Gruppo valorizza singole risorse e peculiarità per realizzare offerte multi servizi e ottimizzazione organizzativa.

Il Gruppo cooperativo mette in campo una forza lavoro di circa 5000 tra soci e dipendenti e un fatturato di circa 130 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, ma arrivando ad 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 del 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 facendo del Gruppo 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 cooperative componenti il Gruppo, orientano l'attività verso la valorizzazione dei singoli soci e del loro lavoro.

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

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

# MISSION E VALORI DI RIFERIMENTO

Il Gruppo Cooperativo Colser AuroraDomus nello sviluppare la propria azione sul territorio, si propone di migliorare la qualità della vita delle persone siano esse clienti o lavoratori, siano esse raggiunte attraverso servizi a loro direttamente rivolti o attraverso servizi rivolti alle aziende cui loro appartengono.

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

Il Gruppo Cooperativo **promuove la dignità sociale, lavorativa ed economica** attraverso una azione solidale e a tutela, anche normativa, dei lavoratori verso i quali si applicano i CCNL di riferimento.

Il Gruppo si impegna a **valorizzare le risorse umane** attraverso la costante attenzione alla crescita umana e professionale, garantite da attività formativa incentrata sulla responsabilità soggettiva ed organizzativa.

I punti fondamentali della nostra mission sono:

---

**TUTELARE** e valorizzare la **PERSONA** come soggetto portatore di **DIRITTI**;

---

Favorire la **PARTECIPAZIONE** condivisa alle attività del Gruppo Cooperativo;

---

Riservare particolare attenzione e **SOSTENERE** le fasce **PIÙ DEBOLI** della nostra società;

---

Lavorare nel rispetto del **DIRITTO AL LAVORO** per tutti e nella tutela della **DIGNITÀ PERSONALE**;

---

Soddisfare gli stakeholders con servizi di elevata **QUALITÀ** tecnica e di forte contenuto etico e valoriale;

---

Investire nella **CRESCITA** creando un ambiente di lavoro collaborativo ed attento ai bisogni individuali;

---

---

Accrescere il senso di **APPARTENENZA** dei Soci, promuovendo la loro partecipazione alle azioni del Gruppo Cooperativo;

---

Sviluppare **PROGETTUALITÀ** innovativa e realmente in grado di rispondere ai nuovi bisogni della società;

---

Rispondere con precisione e **ATTENDIBILITÀ** alle esigenze dei nostri interlocutori ponendosi come punto di riferimento;

---

**REINVESTIRE** sempre più i proventi della crescita economica nelle nostre risorse ed in nuovi servizi e progetti;

---

Rappresentare per le società componenti un'**OPPORTUNITÀ** di crescita strategica ed organizzativa.

---

# LA NOSTRA STORIA

## Le origini

# 1975

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" che inizia a lavorare nel territorio parmense occupandosi prevalentemente di 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.

# 1990-2000

Le tre cooperative, ognuna nei propri settori, e attraverso l'adozione di molteplici strategie di sviluppo, aumentano le loro dimensioni e le loro capacità progettuali ed esecutive diventando dei riferimenti assoluti nel panorama della cooperazione nazionale.

COLSER porta a termine il progetto di rilancio di Domus Parma, importante cooperativa sociale operante a Parma dal 1982 nei servizi alla persona, cogliendo così l'opportunità di apertura verso un nuovo delicato settore di intervento, l'area sociale, con la cessione di un marchio e di un partner strategico con esperienze consolidate nel settore anziani, bambini, minori, giovani, disabili e psichiatria.

# 2001

Aurora Cooperativa Sociale una delle più grandi cooperative del territorio, fondata nel 1985, nell'ambito di una riorganizzazione complessiva e radicale della gestione della propria struttura e delle proprie attività stringe numerosi rapporti di collaborazione con altre cooperative sociali tra le quali, in particolare, la Cooperativa Domus Parma e, per suo tramite, con la cooperativa COLSER.

# 2005

## Nasce il Gruppo cooperativo

# 2007

Nella splendida cornice del prestigioso Circolo di Lettura di Parma si svolge la presentazione ufficiale ai soci, ai clienti, alla città ed 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 ad una nuova progettualità nel panorama sociale ed imprenditoriale.

# 2008

Si intensificano le relazioni e si moltiplicano i servizi che Colser, Aurora e Domus si aggiudicano attraverso Associazioni Temporanee di Impresa. Le Direzioni delle cooperative che compongono il Gruppo continuano a studiare modalità di collaborazione più unite e strutturate anche per far fronte alle esigenze di un mercato sociale in continua evoluzione. Queste scelte strategiche serviranno a costruire le basi verso la costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico che verrà siglata ufficialmente ad agosto 2008.

# 2009

È un anno decisivo in quanto le azioni del Gruppo cooperativo cominciano a concretizzarsi attraverso la stipulazione di un accordo di fusione tra le componenti sociali del Gruppo (Aurora e Domus) e di legame stretto (in termini strategici ed operativi), coordinato da un Comitato di Direzione tra la nascente cooperativa Auroradomus e Colser.

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, anche se la nuova realtà diventa effettivamente operativa dal 1 Gennaio 2010.

il primo gennaio diventa ufficialmente operativa Auroradomus, un unico corpo sociale che conta più di duemila soci e un fatturato di 50 milioni di euro.

La fusione consente ad Auroradomus, mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle singole cooperative, di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare che comprende servizi per anziani, servizi socio-sanitari, servizi di salute mentale, servizi educativi, servizi per minori, servizi per disabili, servizi per i giovani (con la co-partecipazione ad Engioi Spa, società misto-pubblico 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.

Il 2010 vede anche i primi successi del Gruppo Cooperativo Paritetico attraverso l'acquisizione di due prestigiosi appalti:

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 ed ausiliari presso la prestigiosa "Fondazione Sospiro" di Crema.

Traguardi importanti danno slancio e convinzione nella ricerca di nuove opportunità di crescita e nella creazione di una identità di Gruppo che possa coinvolgere ogni singolo socio.

# 2010

# 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. I primi successi non tardano ad arrivare con l'acquisizione da parte dell'area servizi di importanti appalti in Lombardia (ENI) e nelle Marche (Barilla, stabilimento di Ascoli Piceno), mentre è nell'ampliamento dell'area friulana che l'area sociale raccoglie i maggiori risultati.

Ma il 2011 è un anno importante anche in termini di comunicazione e promozione del Gruppo. A maggio l'elegante e suggestiva cornice dell'Auditorium del Carmine ospita la presentazione del primo Annual Report di Gruppo. Un evento di grande importanza non solo per i suoi contenuti, illustrati ad una platea composta da autorità, rappresentanti del mondo associativo, clienti, fornitori e, soprattutto, tanti soci, 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 quella di Saltatempo, piccola cooperativa di tipo B i cui primi servizi sono stati attivati nel 2011, è la volta di Cofacility, cooperativa di servizi alle imprese con il compito di sviluppare progettualità e attività innovative nell'ambito del Facility Management, in particolare nell'area Toscana.

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 si rende protagonista di un'importante iniziativa a favore delle 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.

Intanto proseguono i lavori di realizzazione della nuova sede del Gruppo il cui termine è previsto per l'estate del 2013. 4 piani per un totale di circa 4000 mq ospiteranno a fine 2013 circa 120 unità di personale.

# 2012

## LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

**COLSER**  
SERVIZI

cooperativa sociale onlus  
**auroradomus**  
Servizi che crescono con te.



**CO**FACILITY

**passoadue**  
cooperativa sociale onlus

**COLSER**  
SERVIZI

3000 soci occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, oltre 65 milioni di fatturato, dato ancora in crescita nel 2012: 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.

È così che il suo principale oggetto sociale, i servizi di sanificazione ed igiene ambientale, è diventato una piattaforma di decollo verso il più vasto mercato dei servizi integrati, che l'hanno vista affermarsi anche nel settore del facchinaggio, della movimentazione merci, dell'handling aeroportuale, della custodia, del portierato e della sorveglianza degli immobili, approdando al settore del Facility Management.

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

€ 65.770.354

NUMERO OPERATORI

2920

NUMERO IMPIEGATI STRUTTURA

77

### 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, 35A
- ▶ 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
- ▶ MOVIMENTAZIONE MERCI E GESTIONE MAGAZZINI
- ▶ OFFICE: PORTIERATO, CUSTODIA E RECEPTIONIST
- ▶ GESTIONI AEROPORTUALI
- ▶ SERVIZI DI TRASPORTO
- ▶ GESTIONI AMBIENTALI
- ▶ DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE
- ▶ FACILITY MANAGEMENT
  - MANUTENZIONE DEL VERDE
  - MANUTENZIONE IMMOBILI
  - SERVIZI DI LAVANDERIA E GESTIONE GUARDAROBA

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

Pur essendo una nuova realtà, Auroradomus ha quindi alle spalle una consolidata esperienza, maturata in precedenza all'interno della Cooperative Sociali Aurora e Domus Parma. Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole cooperative, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione. La fusione tra le due cooperative consente ad Auroradomus di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare che comprende servizi e mansioni relativi a: Servizi per anziani; Servizi socio-sanitari; Servizi di Salute Mentale; Servizi Educativi; Servizi per minori; Servizi per disabili; Servizi per i Giovani. La Cooperativa Auroradomus conta attualmente più di 2000 soci e realizza un fatturato superiore ai 50 milioni di euro.



Saltatempo è una Cooperativa Sociale di tipo B di inserimento lavorativo. Il cui ingresso nel Gruppo rappresenta il "valore aggiunto" che COLSER e Auroradomus cercavano nel loro fare impresa. Un'attenzione al sociale e al territorio in cui sono nate, al fine di coniugare l'aspetto lavorativo con quello del recupero sociale di persone svantaggiate, attraverso il lavoro come strumento idoneo al reinserimento nel normale tessuto sociale.

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

FATTURATO	NUMERO OPERATORI	NUMERO IMPIEGATI STRUTTURA
€ 58.780.211	2099	76

### IDENTITÀ

- ▶ DENOMINAZIONE:  
AURORADOMUS ONLUS
- ▶ SEDE LEGALE:  
PARMA - VIA VERDI, 27 B
- ▶ 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 SANITARI
- ▶ SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE
- ▶ SERVIZI EDUCATIVI
- ▶ SERVIZI PER MINORI
- ▶ SERVIZI PER DISABILI
- ▶ SERVIZI PER GIOVANI
- ▶ TURISMO SOCIALE

FATTURATO	NUMERO OPERATORI	NUMERO SOCI VOLONTARI
€ 78.049	6	4

### IDENTITÀ

- ▶ DENOMINAZIONE:  
SALTATEMPO S.C.R.L.
- ▶ SEDE LEGALE:  
PARMA - VIA G. S. SONNINO 35 A
- ▶ DATA DI COSTITUZIONE:  
MAGGIO 2006
- ▶ ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE  
N. A101516
- ▶ SEZIONE:  
COOPERATIVE A MUTUALITÀ PREVALENTE
- ▶ CATEGORIA:  
COOPERATIVE DI PRODUZIONE LAVORO DI TIPO B

### SERVIZI

- ▶ SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO



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 nell'area Toscana.

## 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 E RECEPTIONIST
- ▶ GESTIONI AEROPORTUALI
- ▶ GESTIONI AMBIENTALI
- ▶ DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE
- ▶ FACILITY MANAGEMENT
  - MANUTENZIONE DEL VERDE
  - MANUTENZIONE IMMOBILI
  - SERVIZI DI LAVANDERIA E GESTIONE GUARDAROBA



## I MARCHI DEL GRUPPO



**Spazio Auroradomus:** "Spazio Auroradomus" è lo sportello aperto al pubblico del servizio di assistenza domiciliare ad anziani e disabili per il quale Auroradomus è stata accreditata dal Comune di Parma. Allo "Spazio" 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:** 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.

## I PARTNER DEL GRUPPO



**Prospettive srl:** Consortile 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 giovani.



**Engioi S.p.A. (Energie Giovani Insieme)** è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato costituita tra il Comune di Parma (60%) e la Consortile Prospettive S.r.l. (40%). Si occupa dello sviluppo dei progetti previsti dall'Amministrazione Comunale di Parma per la costruzione di un "sistema benessere", attraverso la gestione di strutture e servizi per la promozione dell'aggregazione e del benessere giovanile.



**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

La sede del Gruppo cooperativo paritetico COLSER- AuroraDomus si trova a Parma ma un'organizzazione di così grandi dimensioni come la nostra si avvale di diverse sedi periferiche disseminate sull'intero territorio nazionale: Trieste, Padova, Ripalta Cremasca, Piacenza, Sassuolo, Pisa, Siena, Roma.

La presenza delle nostre sedi sul territorio è uno dei punti di forza del Gruppo: crediamo infatti che il decentramento ci consenta di rispondere in modo più celere ed efficace alle esigenze dei nostri clienti e permetta una più completa conoscenza dei nostri lavoratori ed una conseguente maggiore valorizzazione degli stessi.



## Gruppo Cooperativo COLSER - Auroradomus

Sede Parma  
Via G.S. Sonnino, 35 A - 43126 Parma  
Tel 0521 497111 - fax 0521 497150

### ► COLSER SERVIZI s.c.r.l.

Sede Legale Parma  
Via G.S. Sonnino, 35 A - 43126 Parma  
Tel 0521 497111 - fax 0521 497150  
info@Colser.com - www.Colser.com

### ► AURORADOMUS s.c.r.l.

Sede Legale Parma  
Via Verdi, 27 B - 43121 Parma  
Tel. 0521 957595 - Fax 0521 290920  
Info@auroradomus.it - www.auroradomus.it

### ► SALTATEMPO s.c.r.l.

Sede Legale Parma  
Via G.S. Sonnino, 35 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

## 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



# ASSETTO ISTITUZIONALE

## 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 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 GCP è così costituito:

### » CRISTINA BAZZINI

Presidente del Gruppo e Presidente di COLSER

### » MARINA MORELLI

Presidente di Auroradomus

### » GIOVANNI POLETTI

Vice Presidente di COLSER

### » ROCCO CERESINI

Direttore generale di Auroradomus

### » MAURO CHIARI

Direttore amministrativo di COLSER

### » BARBARA GUIDOTTI

Vice Presidente di Auroradomus

Le funzioni di questo organismo si esplicano fondamentalmente:

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

Le principali leggi a cui il GCP 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 su-

gli 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.



## CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE

Sono gli organi collegiali ai quale 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 Pa-

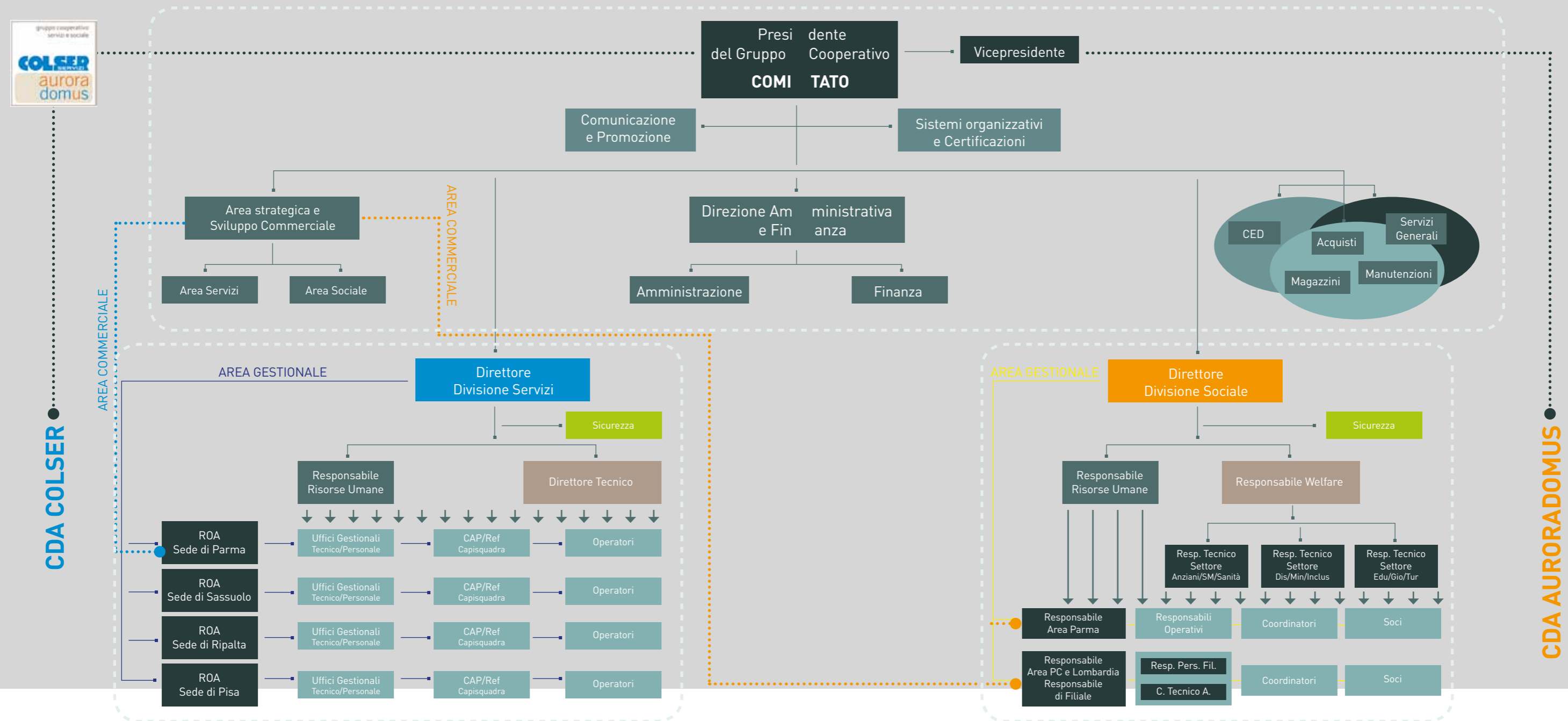
ritetico i compiti dei Consigli di Amministrazione sono:

- » 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.





ANNUAL  
REPORT  
**2012**  
EDIZIONE 2013

.....  
**LA MULTIDISCIPLINARIETÀ CONTRADDISTINGUE LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO.**

*Gli stakeholder possono trovare al nostro interno soluzioni progettuali e gestionali in grado di concentrare un unico gestore anche le necessità più diversificate. Le sinergie e la condivisione della conoscenza che si realizza tra le società del Gruppo permette inoltre di attuare economie di scala in grado di assicurare l'ottimizzazione delle risorse e dei processi. La gamma dei servizi offerti è davvero ampia e il Gruppo assicura per ogni sua attività l'impiego delle più avanzate tecnologie e di personale costantemente formato ed aggiornato.*

.....

**SERVIZI ALLE IMPRESE**  
**SERVIZI ALLE PERSONE**

## SERVIZI ALLE IMPRESE

### **SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE**

Le attività di sanificazione e igiene ambientale rappresentano il core business dell'area servizi del Gruppo. All'avanguardia nella ricerca di nuove metodologie, COLSER deve la sua posizione sul mercato (tra i primi 10 competitor nazionali nell'offerta di multi servizi) al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata e che l'hanno portata a comprendere, al momento opportuno, che il problema delle pulizie su scala industriale andava affrontato con una capacità organizzativa e professionale in grado di dotare la struttura di procedure innovative, delle migliori attrezzature presenti sul mercato, di prodotti ecosostenibili, di personale qualificato e specializzato capace di applicare i sistemi integrati più moderni.

Abbiamo sviluppato la nostra offerta per i settori più critici come:

>> Amministrazioni Pubbliche;

- >> grandi realtà Ospedaliere;
- >> realtà Socio Sanitarie ed Assistenziali;
- >> aziende alimentari e farmaceutiche;
- >> mondo dell'Impresa privata;
- >> Scuola;
- >> Grande Industria.

### **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/imballaggi per il confezionamento di tutte le tipologie di rifiuto.

#### SANIFICAZIONI SPECIALISTICHE

L'area servizi è in grado di operare in tempi brevi e con attrezzature e sistemi innovativi anche in ambienti che richiedono interventi ad alto rischio e altamente specialistici come la sanificazione delle aree sterili delle aziende farmaceutiche (camere bianche), i lavori in altezza (pannelli fotovoltaici, silos e facciate), trattamenti antigraffiti o su pavimentazioni non tradizionali.

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

- » sanificazione in aree sterili;
- » lavori in altezza;
- » pulizia pannelli fotovoltaici;
- » pulizia silos;
- » pulizia facciate;
- » trattamenti antigraffiti;
- » trattamenti su pavimentazioni non tradizionali.

#### MOVIMENTAZIONE MERCI E GESTIONE MAGAZZINI

L'area servizi è in grado di offrire 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 in-

novativi 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.

#### 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. Tra i principali servizi:

- » servizio di ricezione, controllo, movimentazione e trasporto beni di magazzino, economici e farmaceutici;
- » servizio 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/anti-icing di ali e carlinghe, la spinta e il traino degli aeromobili tramite mezzi speciali, le operazioni di parcheggio e messa in moto degli aerei e lo sghiacciamento delle piste.

I servizi di handling sono orientati ad 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 su diversi ambiti di attività.

#### OFFICE – SERVIZI INTEGRATI

Nell'ambito dei servizi integrati è vasta la gamma di attività di front office e back office che il Gruppo è in grado di offrire sia alle Amministrazioni Pubbliche che all'Impresa privata. 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 usci-

ta 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. Tipiche attività di questo ambito sono:

- >> reception;
- >> segreteria;
- >> portierato;
- >> gestione posta;
- >> fattorinaggio;
- >> custodia immobili.

#### 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 GUARDAROBA

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

#### 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

Siamo in grado di garantire una completa assistenza su ogni aspetto legato all'impiantistica: dall'impianto elettrico all'impianto meccanico, all'impianto idrico, passando per l'impianto antintrusione, l'impianto antincendio, l'impianto di raffrescamento/riscaldamento e gli 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, favorendone il grado di indipendenza, alla presa in carico dell'utente all'interno di strutture residenziali che offrono servizi quali la cura della persona, i servizi alberghieri, le attività infermieristiche, riabilitative e ricreative culturali.

Svolgiamo le nostre attività in:

- >> case Protette;
- >> centri Diurni;
- >> comunità Alloggio;
- >> spazi Collettivi;
- >> alloggi con servizi;
- >> residenze Sanitarie Assistenziali.

## SERVIZI EDUCATIVI

Gestiamo direttamente e tramite affidamento Nidi e Scuole dell'Infanzia con specifici progetti educativi dedicati alla fascia di età 0-6 anni. Curiamo la formazione e lo sviluppo della professionalità dei nostri educatori e stimoliamo il coinvolgimento dei genitori nelle diverse attività svolte, facendo crescere sempre di più la presenza di momenti "extra" quali feste iniziative collaterali ed incontri di discussione ed approfondimento. Le tipologie di servizi in cui operiamo sono:

- >> nidi d'infanzia;
- >> scuole dell'infanzia;;
- >> spazi Bambini;
- >> centri bambini e genitori;
- >> servizi educativi domiciliari;
- >> ludoteche.

## SERVIZI SANITARI

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

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

## SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

Favoriamo il benessere mentale della persona occupandoci degli aspetti di prevenzione del disagio psichico, oltre che della cura, della riabilitazione e della tutela dei diritti di cittadinanza delle persone in situazioni di disagio in ogni fase ed età della vita.

I nostri 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 ed il recupero delle loro capacità, attraverso l'elaborazione di nuove idee e nuovi approcci metodologici.

Le tipologie di servizio in cui operiamo sono:

- >> centri socio-riabilitativi residenziali e semiresidenziali;
- >> 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. Le problematiche sociali delle generazioni "adulte" che abbiamo ogni giorno sotto gli occhi, si riflettono immediatamente sulle generazioni giovani. Il Gruppo Cooperativo mette in campo una tipologia di servizi piuttosto variegata ed in grado di rispondere a gran parte delle necessità emergenti.

Le tipologie di servizi svolti sono:

- >> supporto scolastico;
- >> appoggi domiciliari;
- >> diritto di visita;
- >> comunità educative per minori;
- >> comunità madre-bambino;
- >> centri pomeridiani.

## SERVIZI PER GIOVANI

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

## TURISMO SOCIALE

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 nei nostri ostelli sono già diventate sinonimo di un soggiorno gradevole a prezzi accessibili.



# LA RELAZIONE SOCIALE

ANNUAL  
REPORT  
2012  
EDIZIONE 2013



# CODICE ETICO

- » È una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante al Gruppo Cooperativo.
- » È un mezzo efficace a disposizione del Gruppo per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in suo nome, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti e lavoratori.
- » Il Codice Etico diventa quindi uno strumento per i nostri stakeholders, un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle attività e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione del Gruppo, in modo da creare fiducia verso l'esterno.
- » Il Codice Etico prevede, ovviamente, dei destinatari che nel nostro caso sono rappresentati da tutti gli organi amministrativi che ci rappresentano, da tutti i nostri lavoratori e da tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con il Gruppo Cooperativo ai fini della conduzione delle attività e degli affari aziendali o che, comunque, operano nel suo interesse o a suo vantaggio.
- » Il Codice Etico è consultabile sui siti delle singole cooperative.

# GLI STAKEHOLDERS

La mappatura degli stakeholders richiede una conoscenza del contesto delle relazioni che si instaurano tra il Gruppo Cooperativo ed il contesto socio-economico nel quale esso cresce e si sviluppa, da ciò si evince come il processo di individuazione degli stakeholders non è altro che il risultato di una analisi, quanto più approfondita, delle relazioni che nel tempo il Gruppo Cooperativo è riuscito ad instaurare con diverse persone fisiche e giuridiche.

I portatori di interesse sono persone o gruppi di persone (chiamati stakeholders) che in vario modo possono influenzare o essere influenzati dalle attività dell'impresa. Rappresentano in maniera concreta quella che è la complessità della realtà organizzativa evidenziando tutta una serie di relazioni

nelle quali il Gruppo è continuamente immerso. Il Gruppo COLSER-Auroradomus si caratterizza per essere MULTI-STAKEHOLDERS: occorre pertanto costruire una mappa, per identificare quali sono i portatori di interesse per il nostro Gruppo. Questo ci consentirà di operare una chiara pianificazione strategica e farà sì che gli stakeholders 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.



## 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.

Essi infatti sono il fulcro attorno al quale ruota tutta l'attività del Gruppo 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, ecc.) rendono possibile lo svolgersi delle attività ed 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

Questi interlocutori vengono sempre più posti al centro di ogni azione del Gruppo. Per questo cerchiamo di offrire servizi che rispondano sempre di più alle nuove esigenze del mercato, ma anche a valori fondamentali che costituiscono la vera differenza nel mondo imprenditoriale, affidabilità, assicurazione di qualità, tutela della salute dei lavoratori, correttezza contrattuale.

## LE ALTRE COOPERATIVE

Il Gruppo collabora ed è aperto ad aprire nuove collaborazioni con diverse realtà del mondo cooperativo. La stessa presenza del Gruppo Cooperativo testimonia la volontà di creare un sistema di messa in rete delle peculiari conoscenze di ciascuna cooperativa e di voler creare unità piuttosto che divisione.

## 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.

L'Università, le Scuole Secondarie Superiori, gli Enti di Formazione.

La collaborazione con queste istituzioni ha permesso di creare e di sviluppare costantemente un circolo virtuoso in cui dare la possibilità agli studenti 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

Al fine di mantenere un sempre adeguato rapporto lavorativo all'interno del Gruppo Cooperativo, questa Istituzione e il dialogo che con essa nasce, rappresenta una ulteriore garanzia dei diritti e delle tutele di ogni lavoratore ed uno stimolo per il Gruppo nella direzione del costante miglioramento della posizione lavorativa dei propri Soci.

## I FORNITORI

Un forte impegno viene profuso per realizzare sinergie e ottimizzare il processo degli acquisti, inoltre il Gruppo si è orientato alla ricerca, quando possibile, di 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 ED IL TERRITORIO

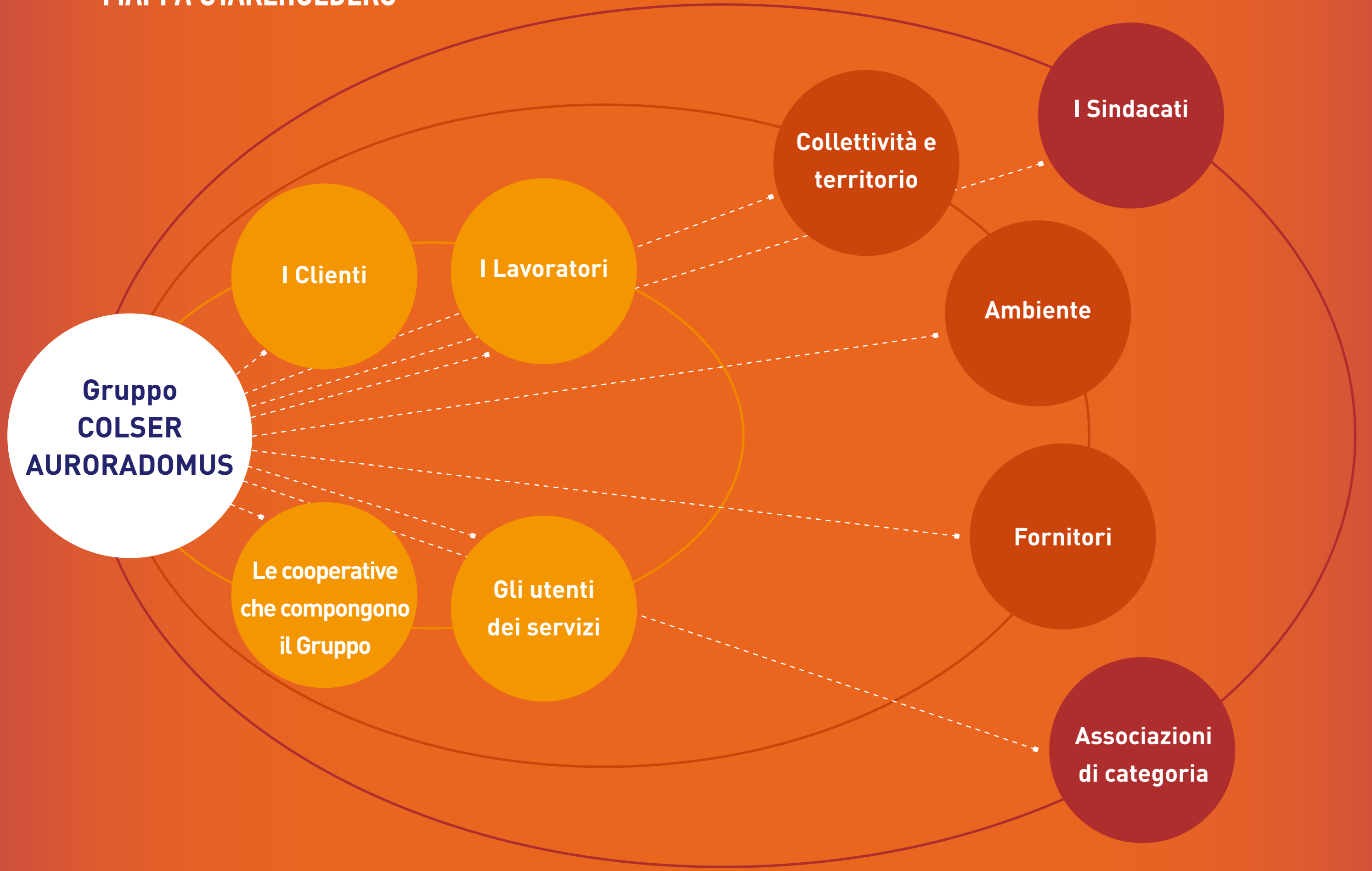
Per il Gruppo Cooperativo il legame con i territori nei quali opera diventa un elemento di vitale importanza nello svolgere la propria funzione economica e sociale.

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.

## NON SOLO 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.

# MAPPA STAKEHOLDERS



# LA DIMENSIONE UMANA

## FORZA DEL GRUPPO

In questa prima parte della relazione sociale si mette in evidenza la ricaduta occupazionale del Gruppo Cooperativo, ovvero il suo contributo al mercato del lavoro in termini di persone occupate. Come si evince da grafico dopo il piccolo rallentamento dell'anno 2011, l'occupazione complessiva è nuovamente aumentata grazie all'acquisizione da parte del Gruppo di nuovi servizi (in particolare nel Triveneto e nel Friuli Venezia Giulia).

Il Gruppo Cooperativo è convinto che ogni individuo sia portatore di un proprio patrimonio culturale e professionale e si impegna a valorizzare le capacità di ogni lavoratore.

L'aumento delle nostre dimensioni, non ha mai fatto venire meno i principi che stanno alla base del movimento cooperativo, tra i quali, appunto, la valorizzazione dei lavoratori.

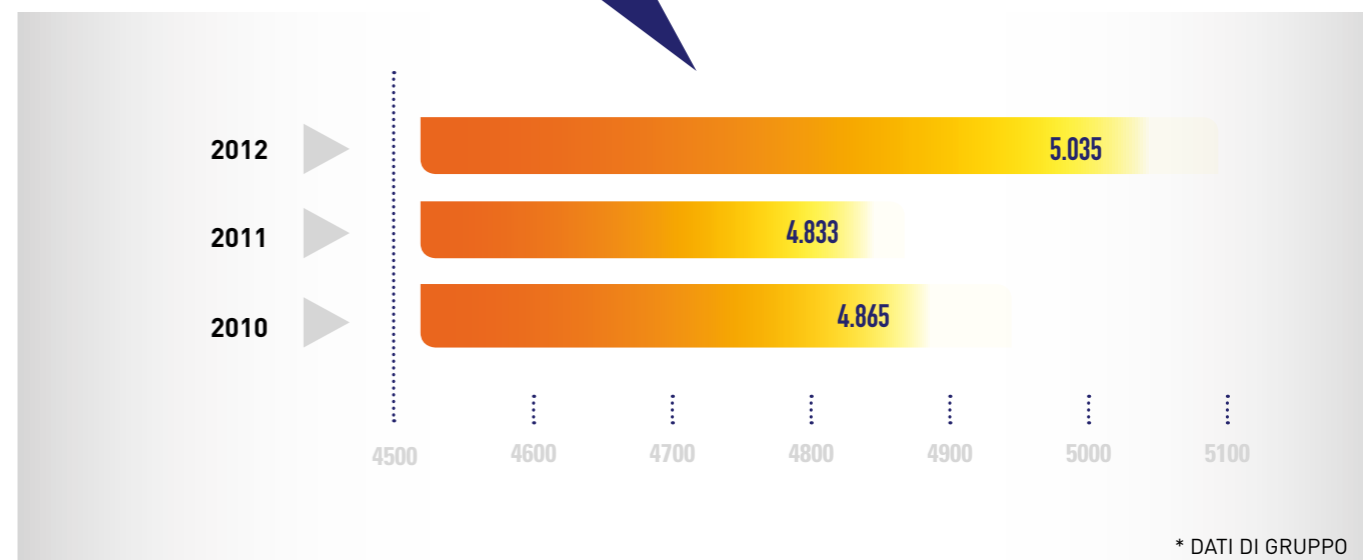
## FORZA LAVORO SUDDIVISA PER SETTORE

Il Gruppo Cooperativo appare piuttosto bilanciato nelle sue due componenti principali: l'ambito sociale e quello dei servizi. Prevalge numericamente il settore dei servizi alle imprese, ma si registra una crescita costante e continua di persone impegnate nei servizi alla persona.

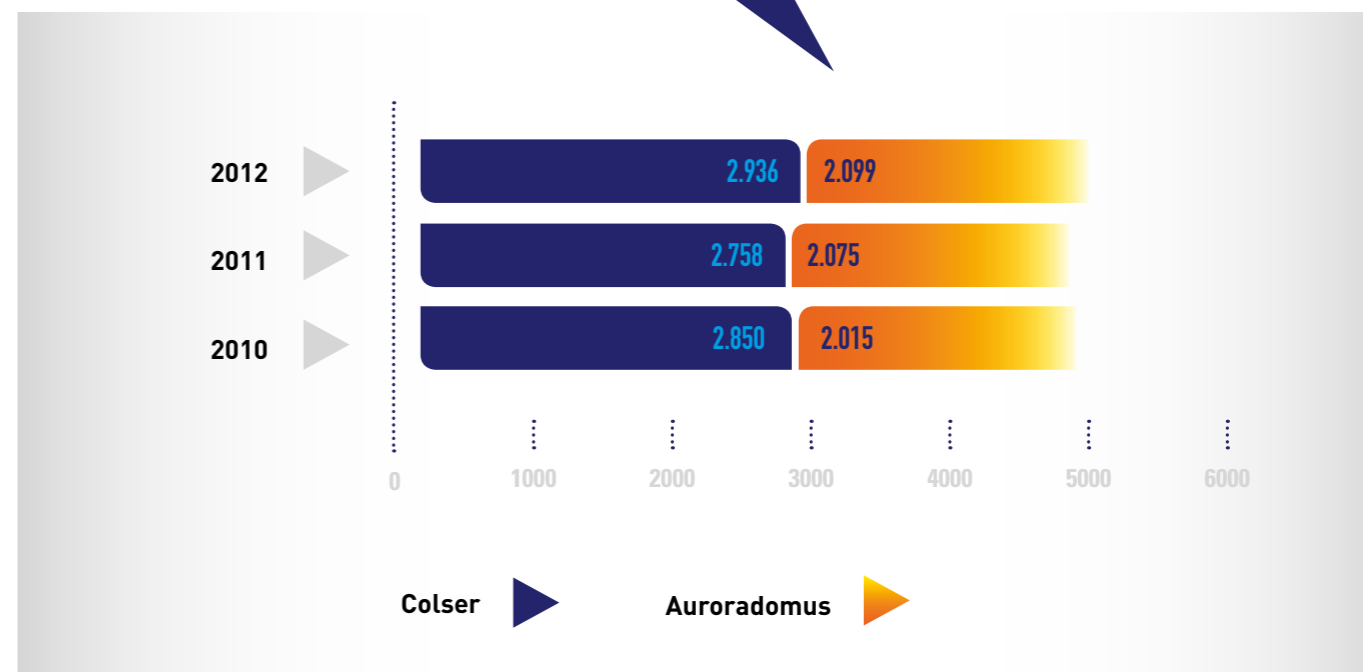
Uno dei principali obiettivi del Gruppo è quello di far sì che le divisioni dei settori siano, in futuro, meno definite. Si vorrà quindi operare sul maggior numero possibile di gestioni "miste" nelle quali cioè potrà essere espresso contemporaneamente il know-how di entrambi i settori del Gruppo.



## FORZA LAVORO DEL GRUPPO\*



## FORZA LAVORO SUDDIVISA PER SETTORE

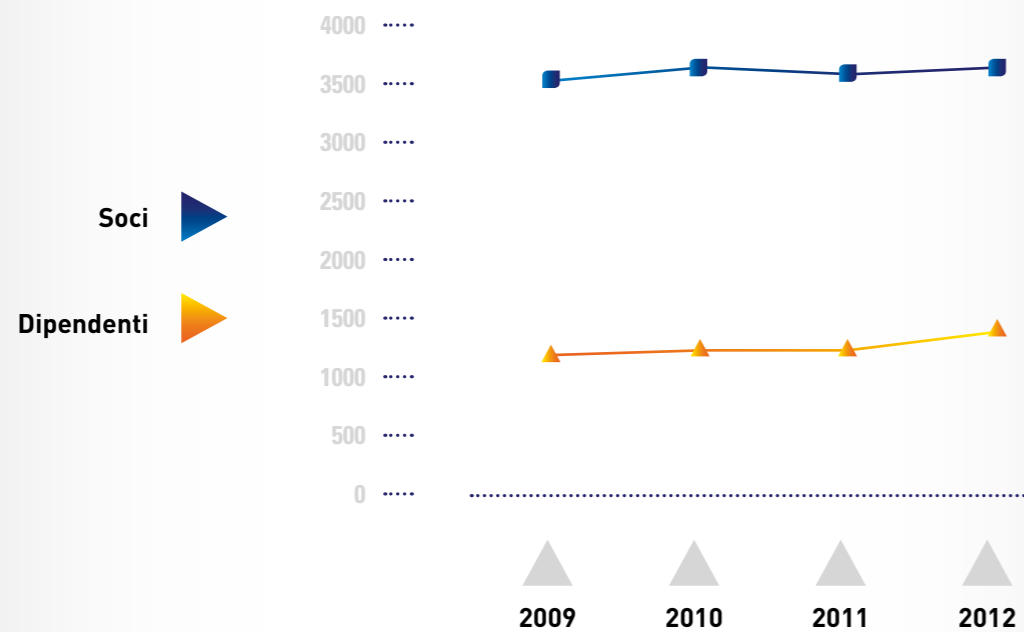
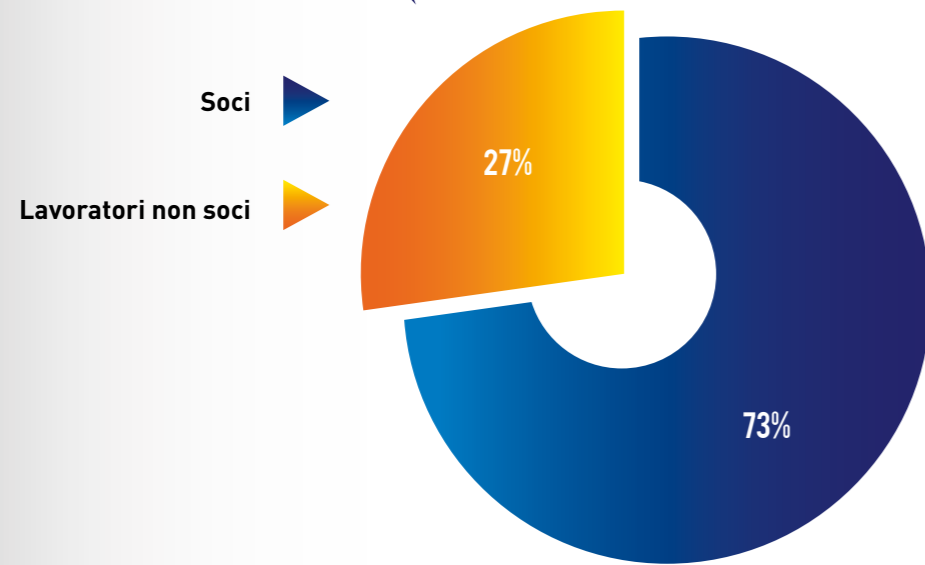


## SUDDIVISIONE SOCI E DIPENDENTI

La significativa presenza di lavoratori non soci è in gran parte una peculiarità del settore servizi del Gruppo Cooperativo: spesso infatti Colser si trova a subentrare in appalti in cui i lavoratori usufruiscono di un rapporto di lavoro con contratto di lavoro da dipendente e non da socio

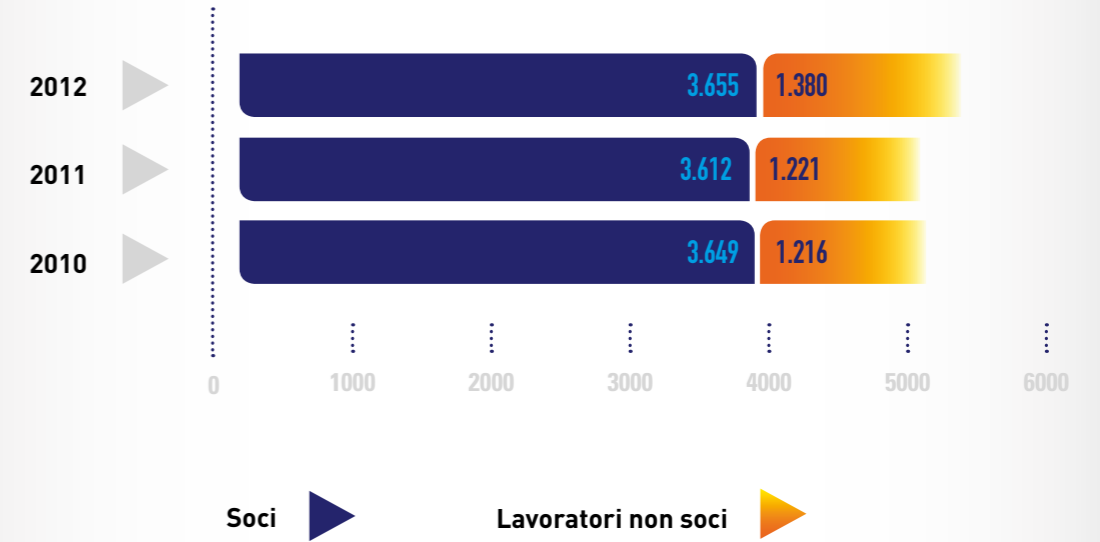
lavoratore. Il Gruppo si propone per il futuro di aumentare il numero di rapporti associativi e di diminuire quelli dipendenti: questo perché ritiene che gli status di cooperativa e di socio lavoratore racchiudano al loro interno una serie di peculiarità, valori e caratteristiche in grado di creare un reale valore aggiunto per le nostre attività.

### SOCI | ANNO 2012\*



\* DATI DI GRUPPO

### SUDDIVISIONE SOCI E DIPENDENTI\*



\* DATI DI GRUPPO





## UN GRUPPO AL FEMMINILE

Il Gruppo Cooperativo si dimostra da sempre composto in prevalenza da figure femminili. Questo discende in buona misura dal tipo di servizi offerti. I servizi per l'infanzia e quelli per gli anziani, ad esempio, sono quasi sempre svolti da donne. Anche le pulizie dei locali hanno una grande incidenza di addette donne. Si tratta di un'impostazione culturale molto radicata che lega la figura femminile ai ruoli di cura, rigoverno ed assistenza.

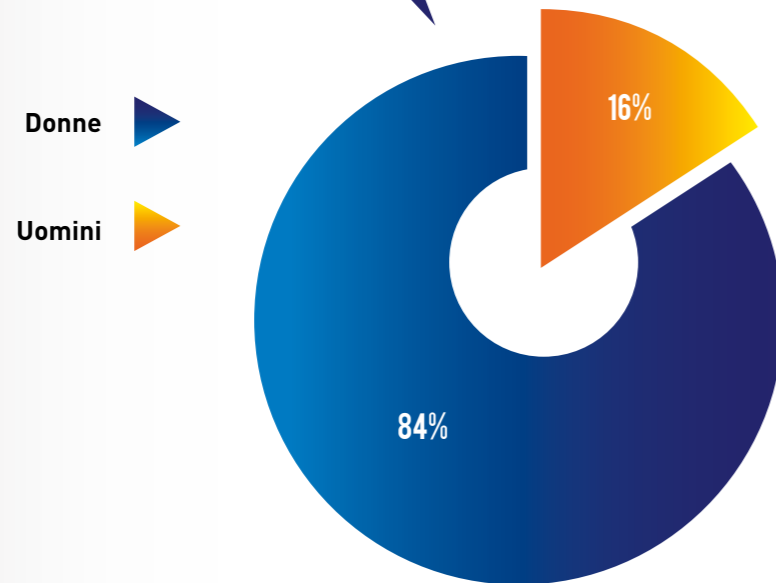
In altre tipologie di servizio la presenza femminile, per quanto prevalente, non è così radicata

come nelle tre attività citate.

La prevalenza femminile può portare ad ulteriori considerazioni: il frequente ricorso al contratto part-time ed il livello retributivo, che pur rispettando il contratto nazionale di lavoro, è contenuto, non sono in grado di rispondere ad un bisogno di reddito "pieno".

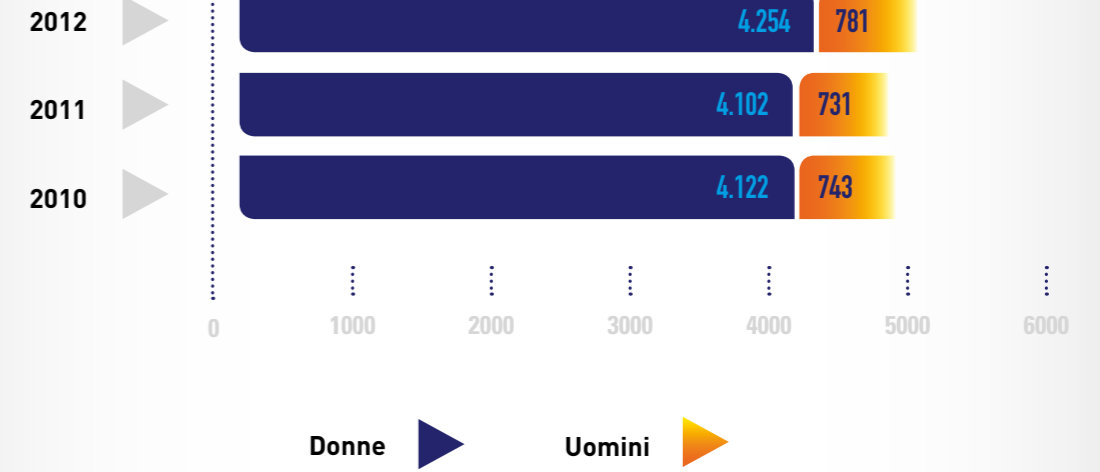
Anche questo contribuisce a tenere gli uomini più lontani dalle donne da questa tipologia di lavori. Un reddito pieno è, oltre che un legittimo bisogno, anche un segnale di stabilità cui le donne, per motivi familiari e culturali sono indotte, talvolta, a rinunciare.

## UOMINI E DONNE | ANNO 2012\*



\* DATI DI GRUPPO

## DONNE/UOMINI\*



\* DATI DI GRUPPO



## PERSONALE FEMMINILE CON RESPONSABILITÀ

Questo dato assume particolare significato perché mentre sono diverse le organizzazioni cooperative che presentano una base sociale prevalentemente femminile, non sono altrettanto le cooperative (o i Gruppi Cooperativi) che riproducono questo dato anche nei livelli dirigenziali. Risulta superfluo effettuare un confronto con il tradizionale mondo dell'impresa "profit" dove la rappresentanza femminile risulta davvero minoritaria.

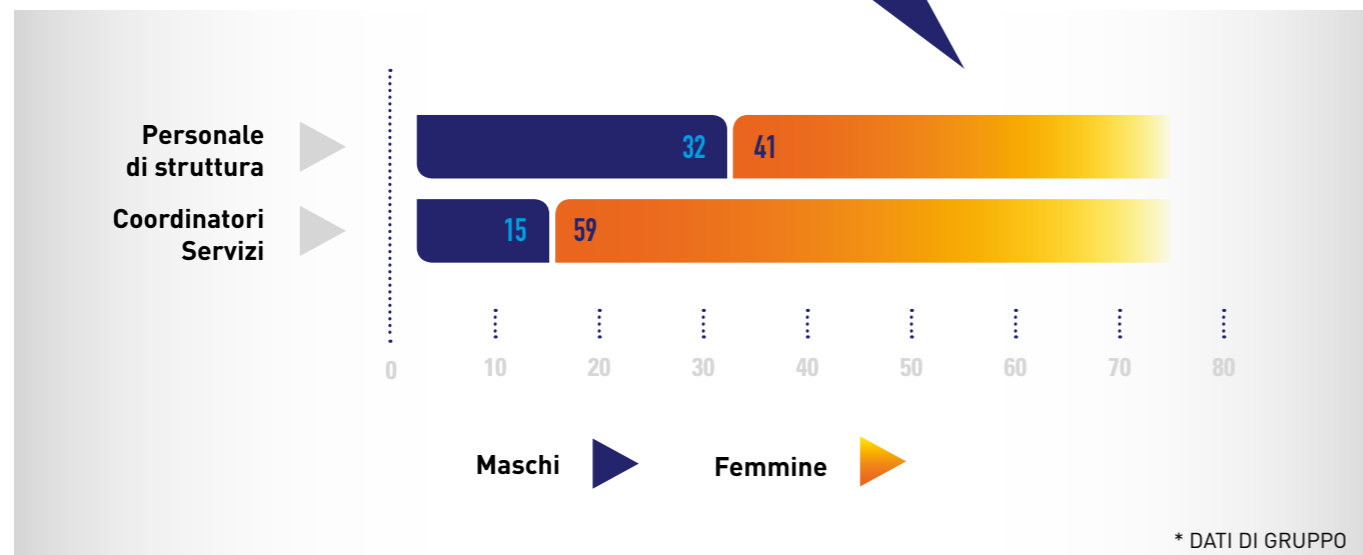
Nel Gruppo COLSER-Auroradomus, invece, il dato delle donne in posizione di responsabilità è piuttosto tangibile: la Presidente del Gruppo Cooperativo, la Presidente di Auroradomus e le tre vice-presidenti di Auroradomus sono tutte di sesso femminile.

Come si osserva dal grafico, molte posizioni dirigenziali di elevata responsabilità, sono occupate da donne.

Il Gruppo Cooperativo si impegna a favorire l'integrazione lavorativa delle donne, attraverso una politica di pari opportunità che non penalizzi la conciliazione della vita lavorativa con la vita familiare. Le azioni di conciliazione sono favorite, infatti, ove possibile dalla:

- >> possibilità di concordare orari flessibili, mirati alle esigenze delle Socie;
- >> concessione dell'aspettativa non retribuita alle Socie che ne fanno richiesta una volta esauriti i periodi di astensione per maternità previsti dalla legge.

### PERSONALE CON RESPONSABILITÀ | ANNO 2012\*





### MATERNITÀ

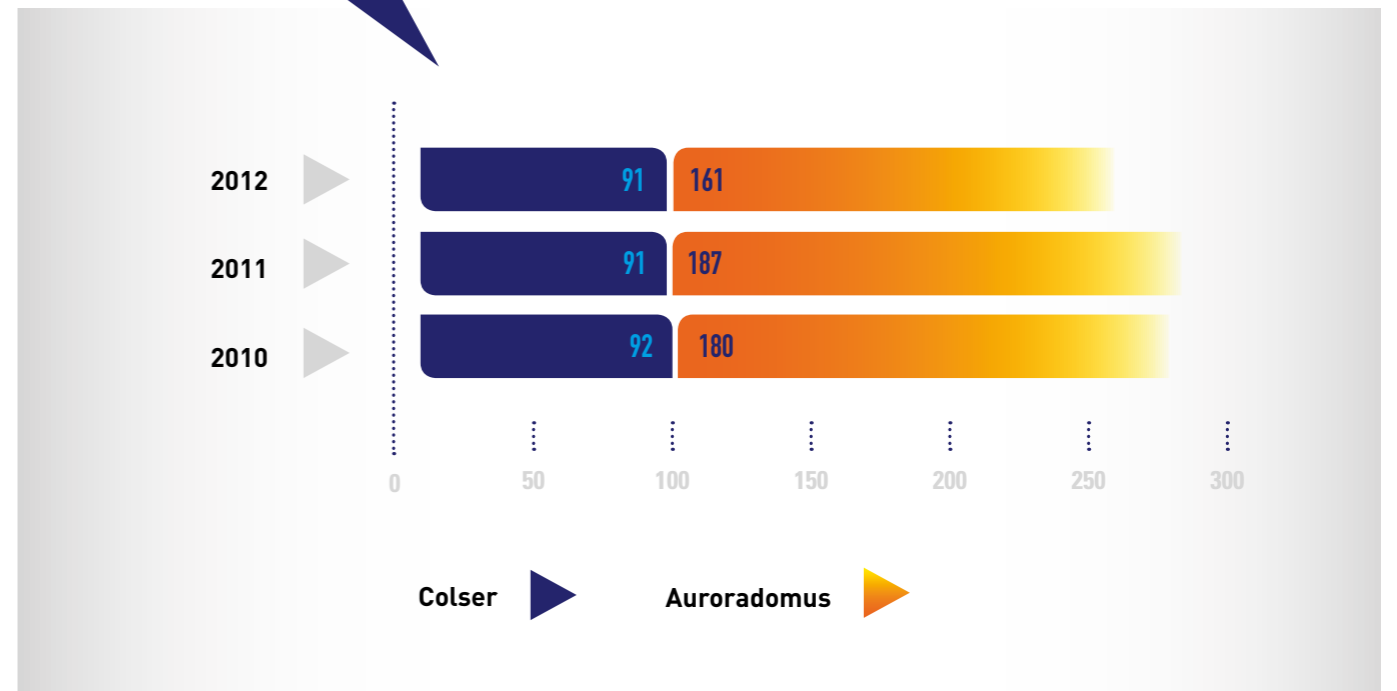
La presenza di numerose donne (la maggior parte delle quali in età fertile) determina un elevato numero di lavoratrici che ogni anno entrano nel periodo di astensione per maternità. Il Gruppo Cooperativo applica, ovviamente, tutte le tutele di legge per le lavoratrici madri e predispone piani di sostituzione idonei a garantire la continuità nell'erogazione dei servizi e, allo stesso tempo, la garanzia del mantenimento del posto di lavoro per le lavoratrici. Consideriamo anche l'elevato numero di maternità che si verificano ogni anno come un segno di percezione di stabilità occupazionale da parte delle lavoratrici.

### NUMERO LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ

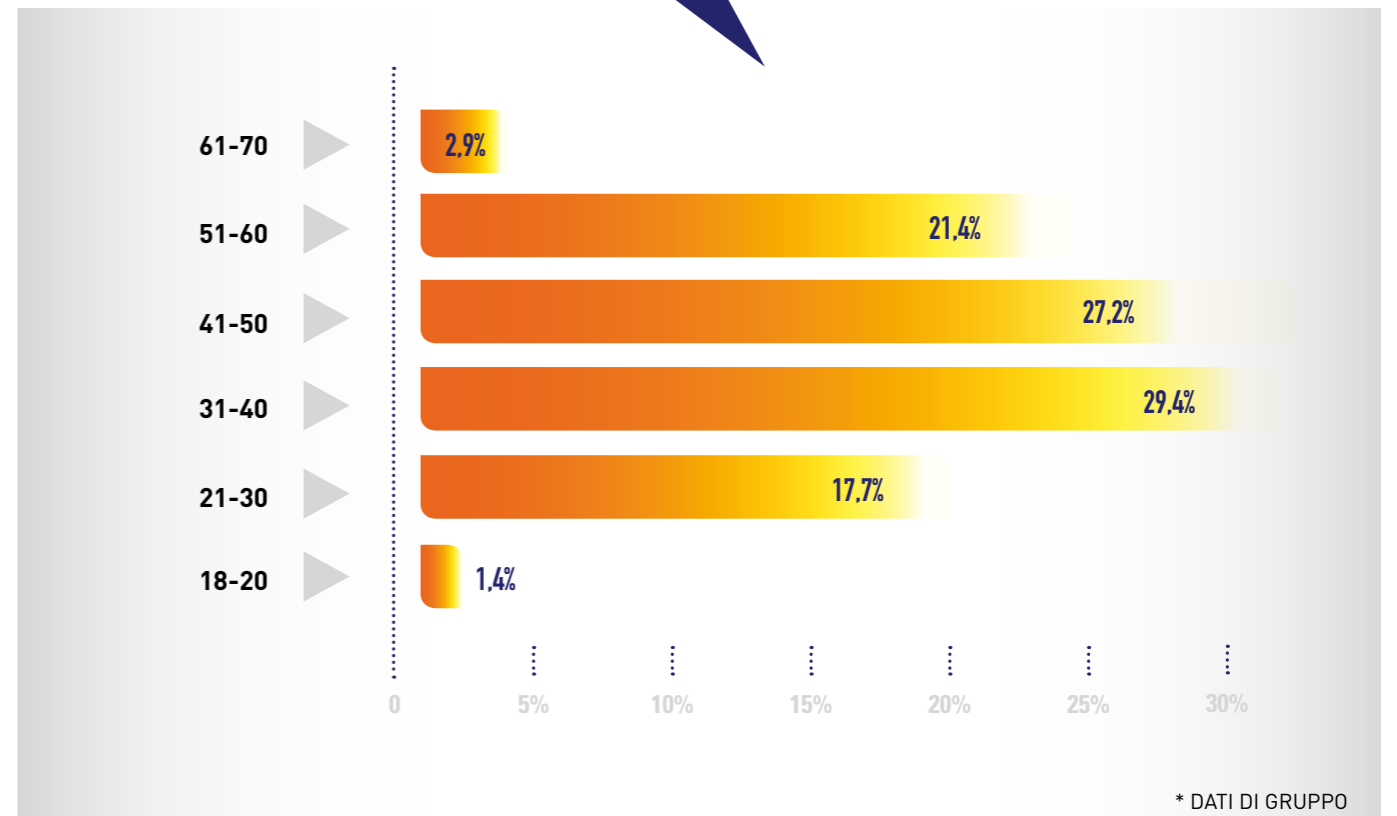
Si è analizzata la forza lavoro anche dal punto di vista anagrafico scegliendo di suddividere i lavoratori in fasce rappresentative. I risultati al 31/12/2012 rimangono sostanzialmente stabili rispetto alla medesima rilevazione al 31/12/2011 con una distribuzione omogenea nelle fasce di età comprese tra i 26 anni e sopra i 45. Bisogna rilevare anche la bassa percentuale di lavoratori con più di 50 anni.

Il Gruppo Cooperativo dispone quindi di una forza lavoro piuttosto giovane ed accoglie numerose persone che per la prima volta accedono al mondo del lavoro.

### MATERNITÀ



### % LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ



## ANZIANITÀ LAVORATIVA

Uno dei principali obiettivi di una organizzazione cooperativa non può che essere quello della fidelizzazione della base sociale. Per molto tempo il lavoro in cooperativa è stato visto come un ripiego temporaneo, in attesa del raggiungimento di altri obiettivi occupazionali ed economici da parte dei lavoratori. Negli ultimi anni, invece, alcuni importanti fattori hanno prodotto un'inversione di tendenza:

- >> la politica di adeguamento costante dei livelli retributivi di tutti i soci e dipendenti;
- >> il passaggio alla contribuzione previdenziale basata sul salario reale e non sul salario convenzionale;
- >> la progettazione e realizzazione di percorsi formativi trasversali a tutti i settori del Gruppo cooperativo;
- >> la propensione della dirigenza a conciliare l'essere impresa con l'attenzione alla persona.

La recente introduzione nei CCNL di riferimento della possibilità per i soci di usufruire dell'assistenza sanitaria integrativa tramite mutua privata, rappresenterà un ulteriore passo nella direzione della fidelizzazione lavorativa.

## LAVORATORI SVANTAGGIATI EX L. 381

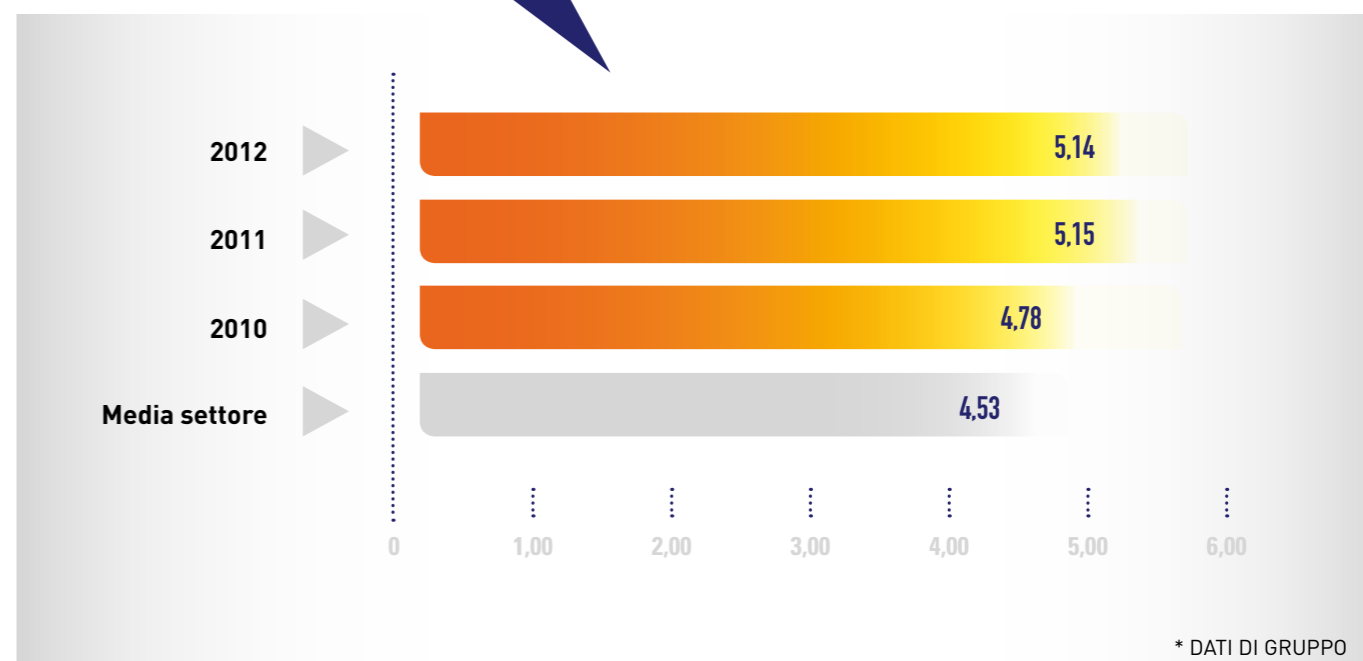
La creazione di "borse lavoro" per persone svantaggiate all'interno dei servizi del Gruppo, sta caratterizzando gli ultimi anni di gestione. Si tratta sicuramente di un impegno sociale che rispecchia i valori delle imprese cooperative, ma anche di una possibilità che in molti casi si è trasformata in una vera e propria risorsa. Il Gruppo intende proseguire e potenziare questo percorso anche nei prossimi anni.

## GESTIONE DEL PERSONALE

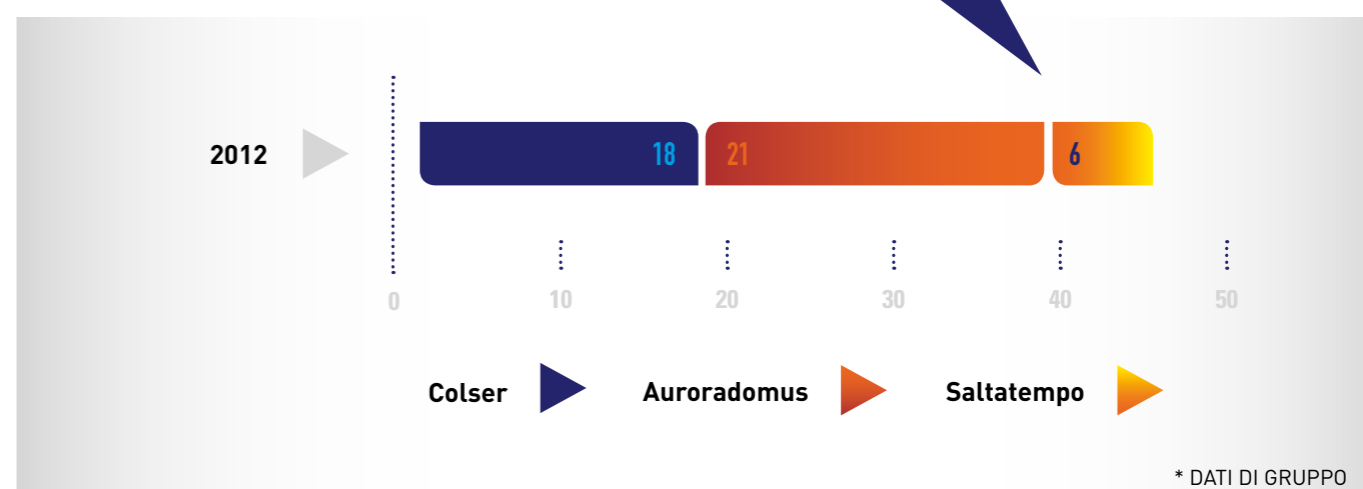
La tabella sottostante riporta i dati riferiti a numerose azioni effettuate quotidianamente dagli uffici personale del Gruppo. Si tratta in gran parte di voci relative al rispetto dei diritti dei lavoratori: numeri che vengono semestralmente esaminati anche da auditor indipendenti che hanno rilasciato alle cooperative Colser ed Auroradomus la certificazione SA8000 per la Responsabilità Sociale d'Impresa. Una norma, quest'ultima, che fa della tutela dei diritti e del rispetto delle normative vigenti il proprio cardine.



## ANZIANITÀ LAVORATIVA\*



## LAVORATORI SVANTAGGIATI EX L. 381 | ANNO 2012\*



## LA GESTIONE DEL PERSONALE

2012								
Ore Lavorate	Maternità	Maternità Facoltativa	Ore allattamento	Ore Permessi Studio	Malattia	Infortunati	Aspettativa non retribuita	Legge 104
6.014.554	159.057	62.663	4.180	2.539	314.674	45.678	33.962	25.328

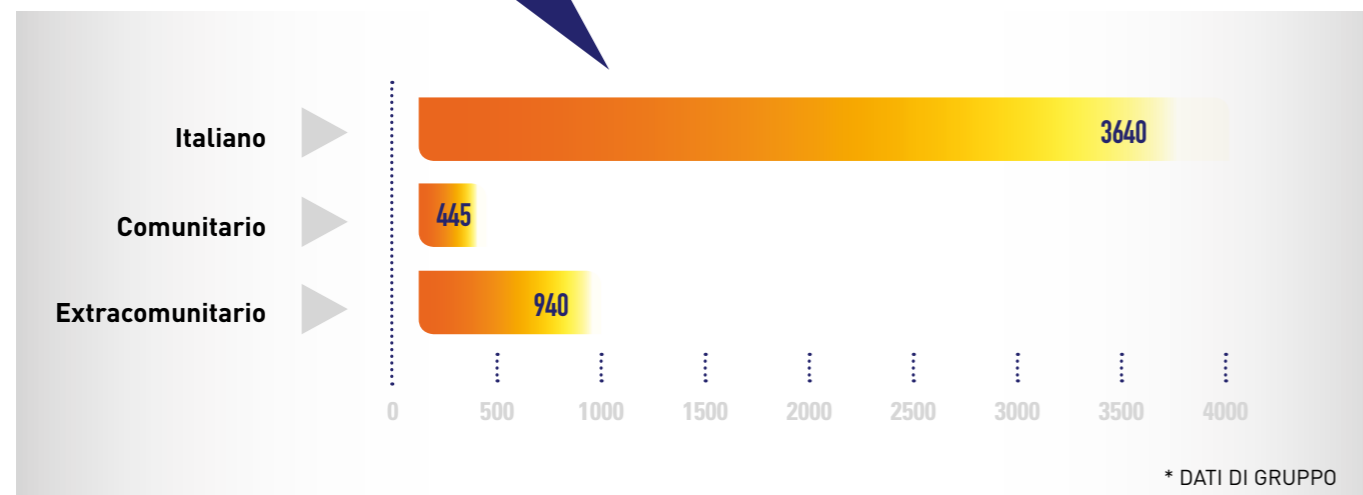
## UN GRUPPO MULTICOLORE

Anche se i lavoratori italiani rappresentano ampiamente la maggioranza della forza lavoro all'interno del Gruppo Cooperativo, è aumentata nel corso degli anni l'incidenza percentuale del personale straniero, in particolare extracomunitario. Il Gruppo ha avviato percorsi strutturati di accoglienza ed inserimento per i lavoratori stranieri (ad es: corsi di lingua italiana, servizi di trasporto casa-lavoro) e soprattutto ha investito sulla loro formazione professionale. All'interno del Gruppo

Cooperativo molti lavoratori stranieri hanno trovato non solo una semplice opportunità di lavoro, ma anche una via di accesso a percorsi di formazione professionale attraverso i quali hanno ottenuto qualifiche che potranno utilizzare anche se decideranno di uscire dal Gruppo.

Ricordiamo in particolare il percorso regionale di formazione per Operatore Socio Sanitario che ha visto la prima qualificazione o la riqualificazione di centinaia di soci (molti dei quali stranieri).

## PROVENIENZA PERSONALE\*



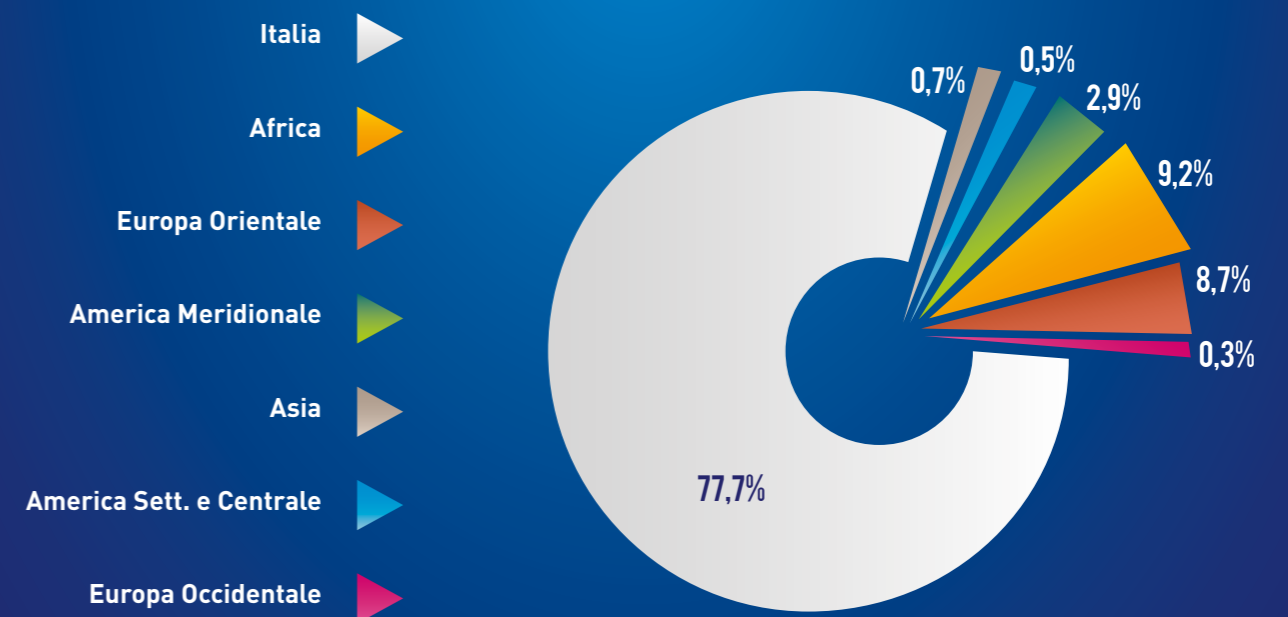
## I NOSTRI LAVORATORI PROVENGONO DA ...

Albania, Algeria, Argentina, Austria, Bangladesh, Benin, Bosnia Erzegovina, Brasile, Bulgaria, Burkina Faso, Camerun, Capo verde, Colombia, Congo, Costa d'avorio, Cuba, Repubblica Dominicana, Ecuador, Egitto, Eritrea, Etiopia, Filippine, Francia, Germania, Ghana, India, Italia, Kenia, Libano, Marocco, Messico, Moldavia, Nigeria, Olanda, Perù, Polonia, Macedonia, Romania, Russia, Senegal, Serbia, Spagna, Sri Lanka, Ucraina, Venezuela.



## PROVENIENZA GEOGRAFICA

Provenienza Geografica dei nostri Lavoratori



## CONTRO IL PRECARIATO

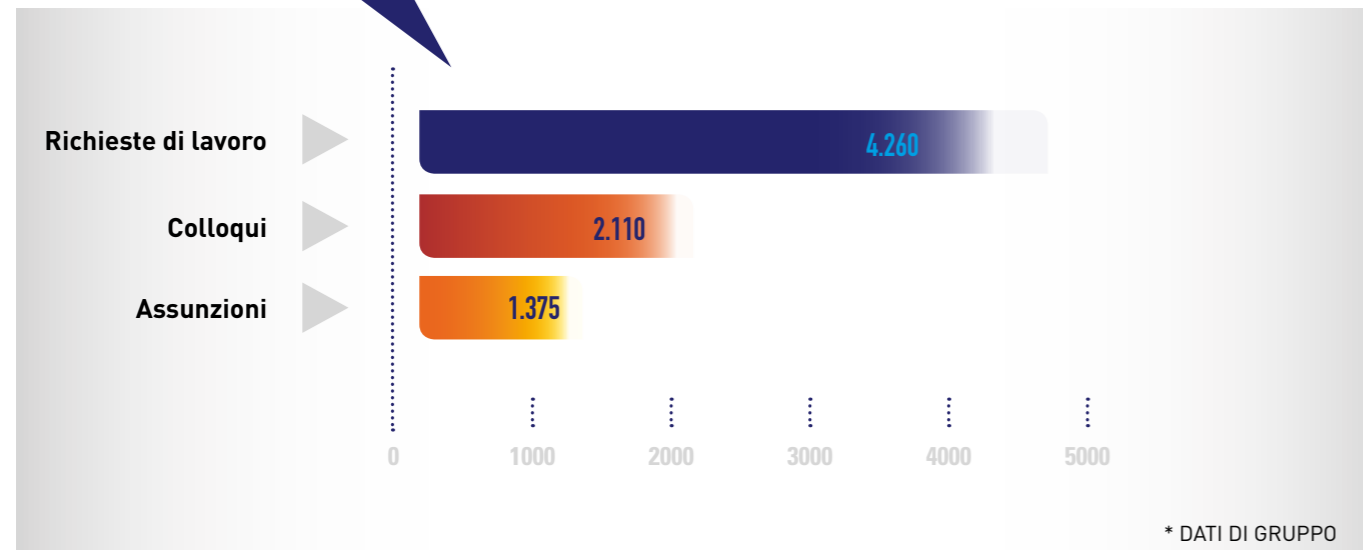
Il mondo della cooperazione in questo ormai lungo periodo di crisi economica è risultato essere uno dei settori più attrezzati per affrontare le difficoltà con le quali tutto il nostro Paese si sta confrontando.

Quanto detto è vero non solo a livello di gestione economico-finanziaria, ma anche e soprattutto in relazione al mantenimento (in molti casi all'aumento) del numero degli occupati e del numero di persone che, nonostante la crisi, hanno trovato occupazione in ambito cooperativo. Il dato del

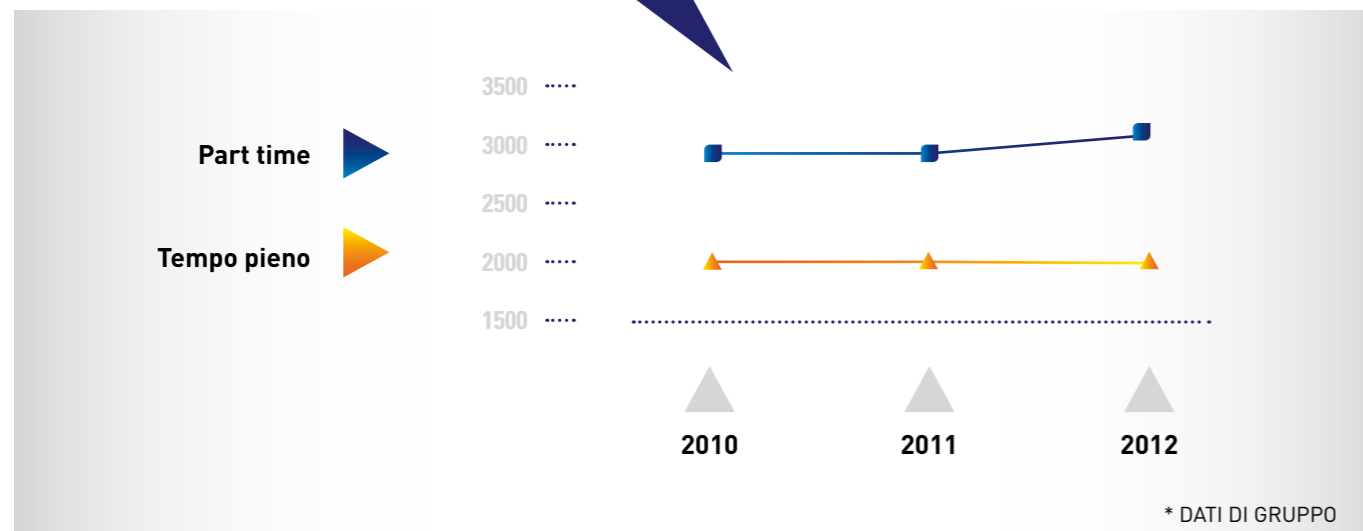
Gruppo COLSER-Auroradomus conferma quanto detto: nel 2012 ben 1375 persone hanno iniziato a lavorare all'interno del Gruppo. È quasi eufemistico parlare di dato in controtendenza rispetto all'attuale mercato del lavoro.

Questo dato risulta molto interessante vista la netta prevalenza di rapporti di lavoro a tempo indeterminato. È un altro elemento in controtendenza rispetto all'attuale mercato del lavoro dove prevalgono contratti a termine, contratti a progetto o altre tipologie di rapporto spesso associate ad un'idea di precarietà occupazionale.

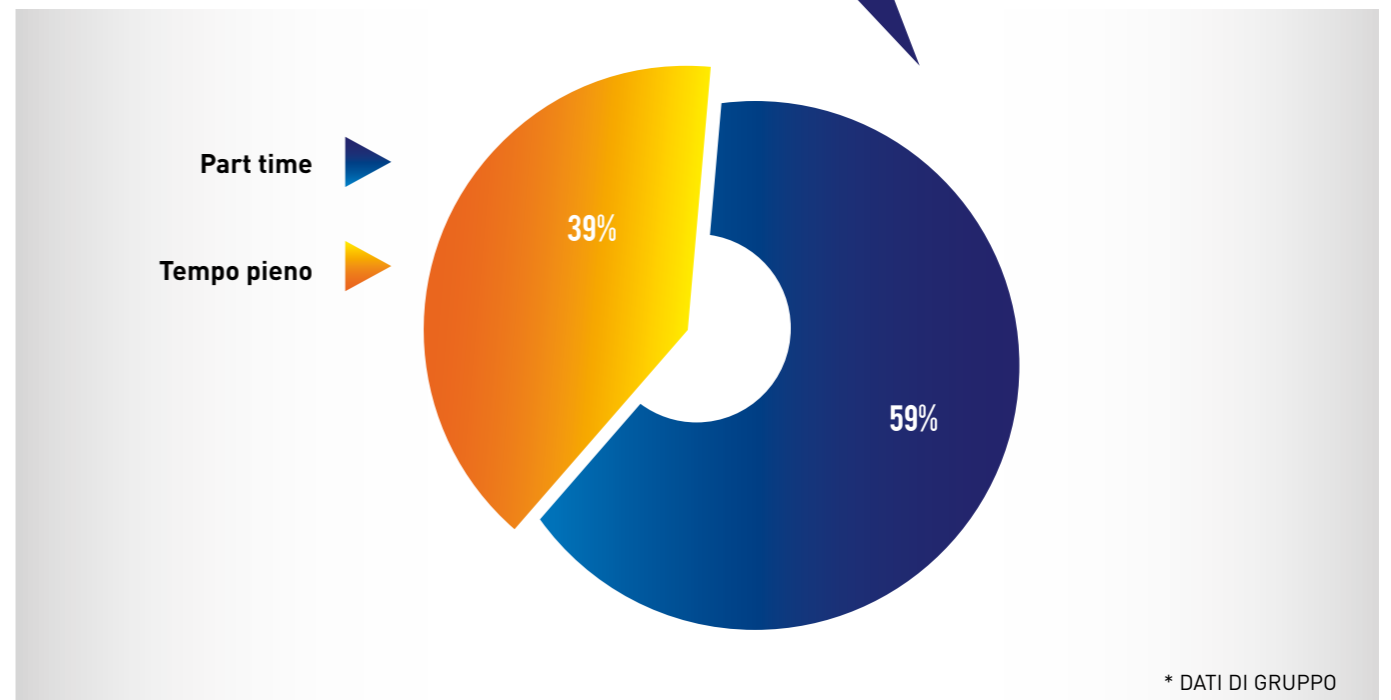
## ASSUNZIONI 2012\*



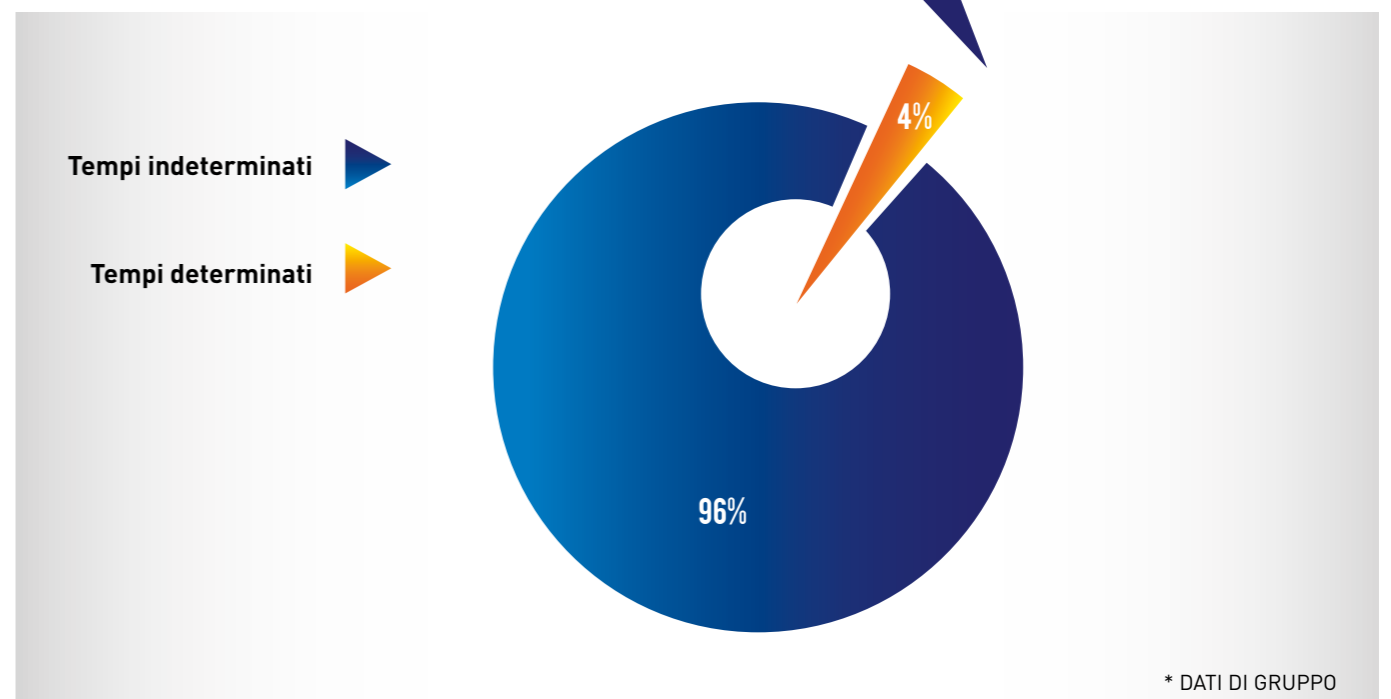
## INQUADRAMENTO CONTRATTUALE\*



## INQUADRAMENTO CONTRATTUALE | ANNO 2012\*



## TIPOLOGIA CONTRATTO DI LAVORO | ANNO 2012\*



## LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI RAPPRESENTANZA

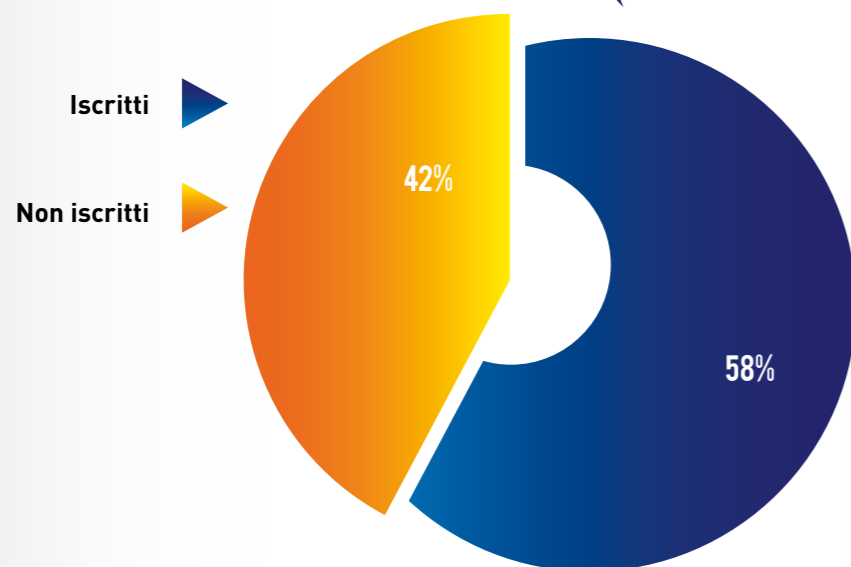
Sia la cooperativa Colser che la cooperativa Auroradomus sono nate tanti anni fa con l'appoggio ed il sostegno delle organizzazioni sindacali. Questo rapporto si è tenuto vivo anche nel corso degli anni attraverso frequenti momenti di incontro e scambio tra la Direzione del Gruppo Cooperativo e le Organizzazioni Sindacali.

Nel corso degli anni è aumentato in modo piut-

tosto costante il numero dei lavoratori iscritti ai sindacati. Questo sia per il citato storico rapporto di collaborazione con le O.S., ma anche perché i lavoratori, in un mondo del lavoro sempre più complesso e per certi versi spregiudicato, si sentono maggiormente garantiti se tutelati da un sindacato.

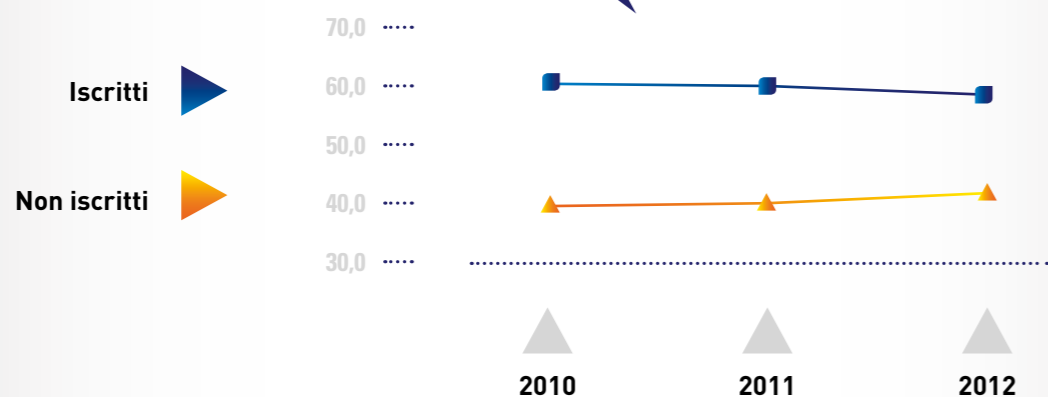
All'interno del Gruppo Cooperativo sono rappresentate tutte le principali sigle sindacali italiane.

### ISCRITTI AL SINDACATO | ANNO 2012\*



\* DATI DI GRUPPO

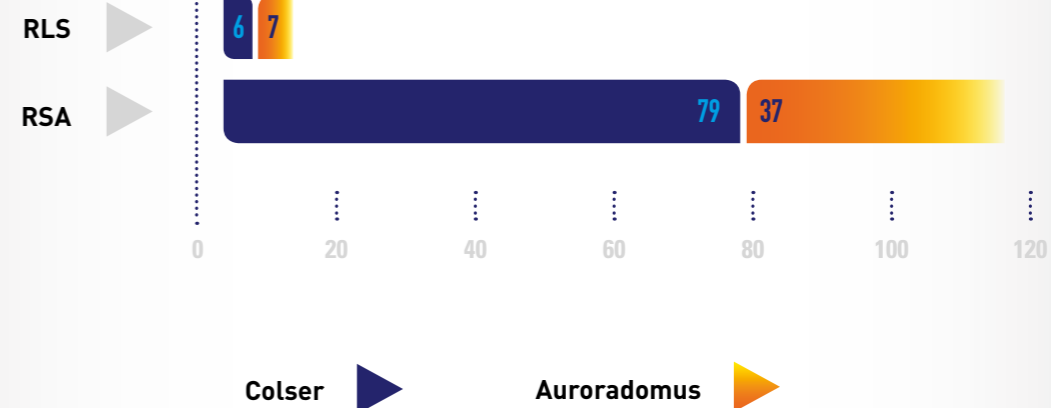
### ANDAMENTO ISCRITTI AL SINDACATO\*



\* DATI DI GRUPPO



### RAPPRESENTANZA DEI LAVORATORI 2012



## TUTELA DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI

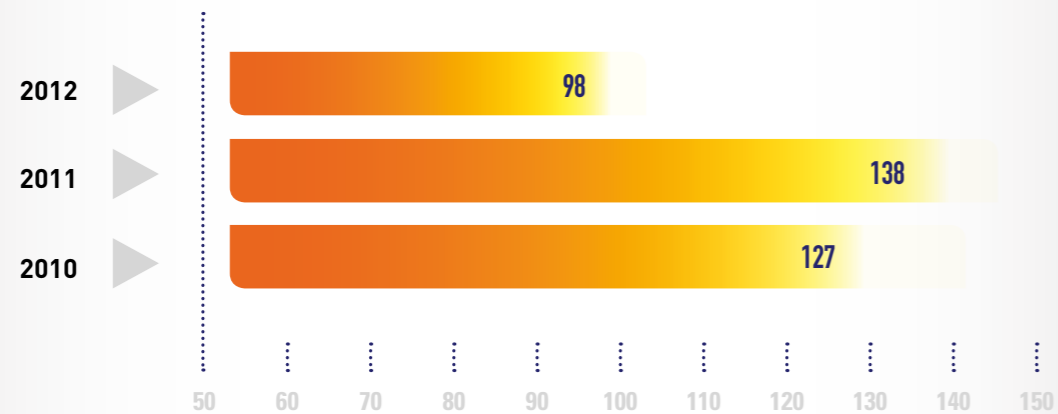
La complessità organizzativa e gestionale del Gruppo Cooperativo si riflette, ovviamente, anche sulla strutturazione del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi. Lo SPP si trova infatti a dovere gestire una elevata quantità di documentazione tecnica ed autorizzativa, la continua necessità di procedere alla sorveglianza sanitaria, la costante attività di verifica diretta sui servizi. Per fare tutto questo si è pensato ad una struttura organizzativa decentrata che presenta ramificazioni in tutte le diverse tipologie di servizi che gestiamo ed in tutte le località in cui siamo presenti. Il servizio di prevenzione e protezione prevede due RSPP (uno per Colser ed uno per Auroradomus) che coordinano tutte le figure professionali coinvolte nel sistema di gestione della sicurezza (addetti, preposti, dirigenti, RLS, Medici Competenti).

Le certificazioni che le cooperative che compongono il Gruppo possiedono (ISO 9001, OHSAS 18001, SA 8000) pongono poi un'altra serie di adempimenti in capo all'organizzazione. Tutte queste norme comportano infatti una continua attività di verifica e controllo delle attività svolte e delle condizioni in cui le attività stesse si svolgono.

Per questo si è cercato di costruire delle modalità di verifica (audit) integrate: si cerca cioè durante il controllo delle singole attività di valutare il rispetto di tutte le norme applicabili siano esse legislative o volontarie.

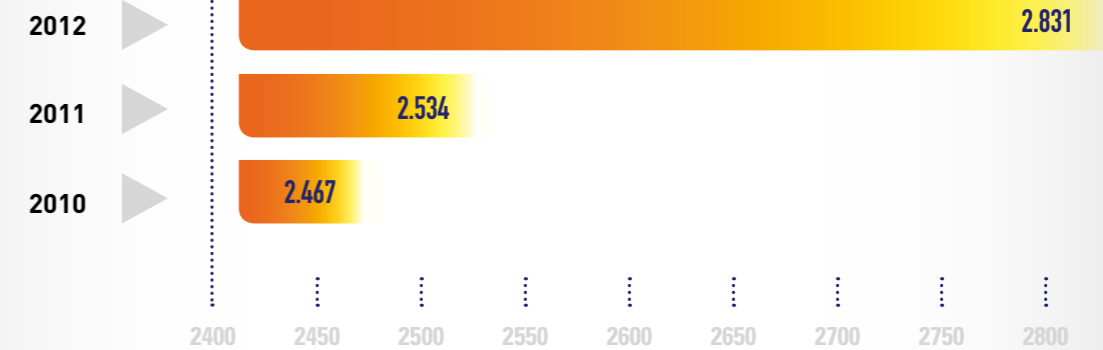
La costante attività di prevenzione svolta ha dato dei risultati: è possibile notare dal sotto riportato grafico un netto miglioramento degli indici infortunistici sia in termini di frequenza che di gravità che di incidenza.

## SOPRALLUOGHI | AUDIT\*



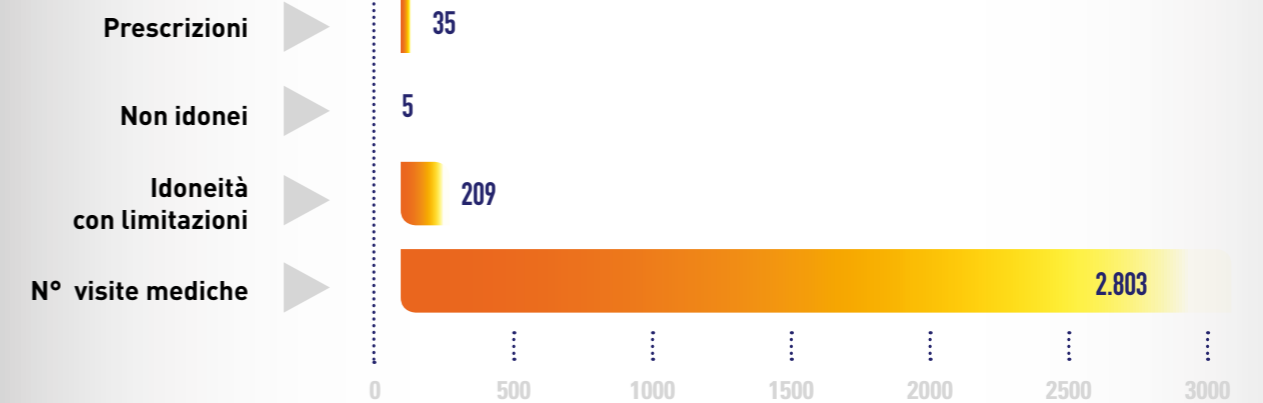
\* DATI DI GRUPPO

## NUMERO VISITE MEDICHE\*



\* DATI DI GRUPPO

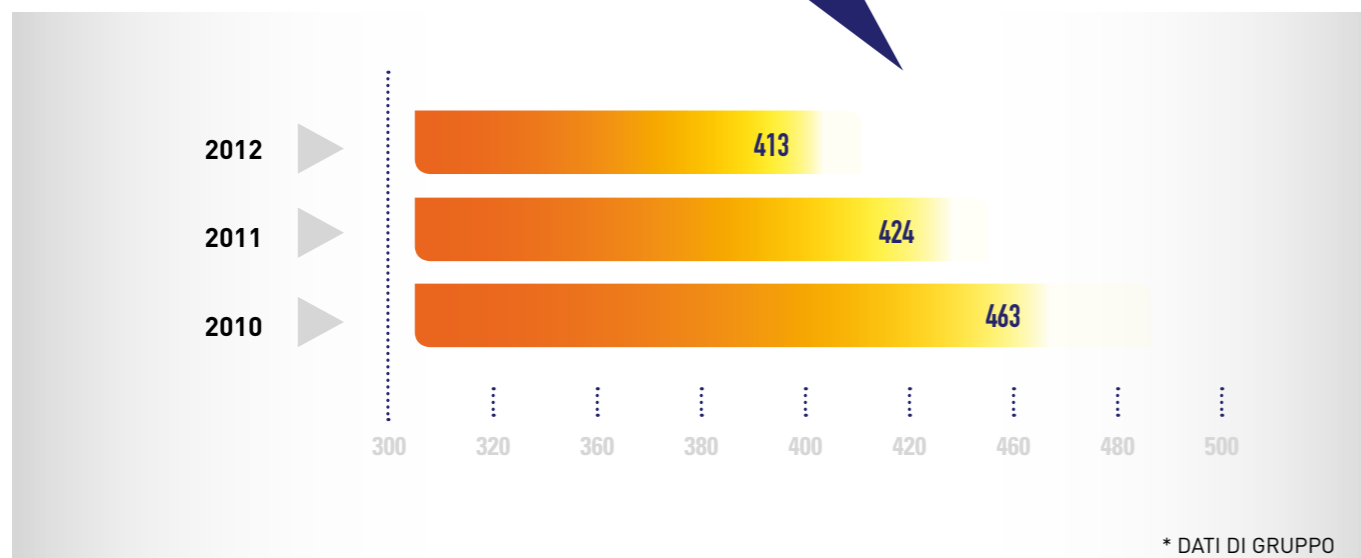
## ESITO SORVEGLIANZA SANITARIA | ANNO 2012



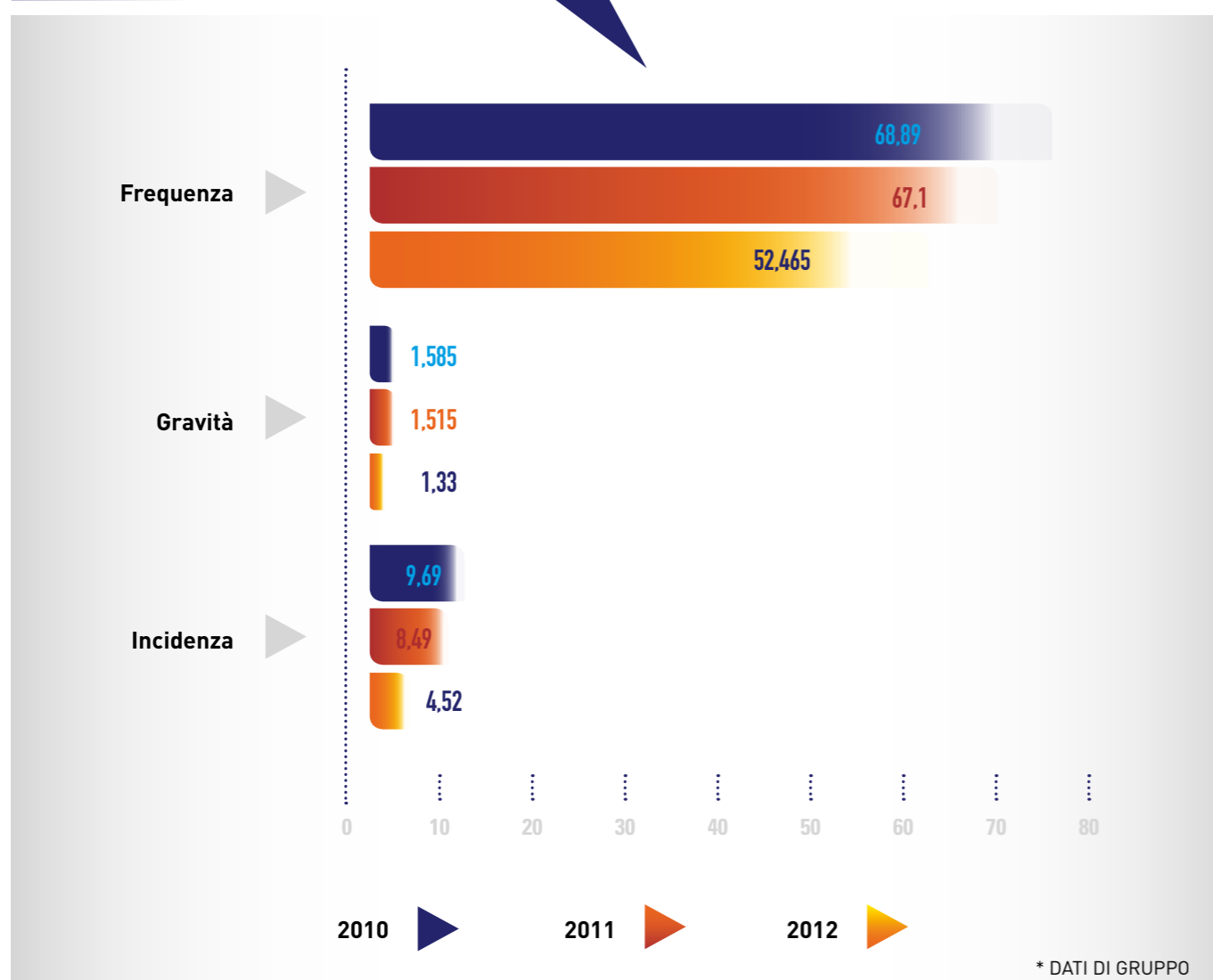
\* DATI DI GRUPPO



## ANDAMENTO INFORTUNI (compresi in itinere)



## ANDAMENTO INDICI INFORTUNI\*



## LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

### IL GRUPPO PER I SOCI E PER IL TERRITORIO

Il Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus mette in campo un agire socialmente responsabile, rispondendo alle aspettative economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori di interesse. Lo fa attraverso per esempio:

#### >> strumenti di comunicazione e di dialogo interno ed esterno

*(nel corso del 2012 sono state distribuite ai nostri lavoratori 15.000 copie dell'House Organe "Block Notes");*

#### >> 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 5000 lavoratori, rappresenta un risultato ragguardevole e superiore alla media del settore)*

#### >> azioni di welfare cooperativo interno (buoni natalizi e progetti di copertura sanitaria integrativa);

*(aumento del valore del buono spesa natalizio ed avvio della copertura sanitaria integrativa)*

#### >> azioni di volontariato sociale (donazioni a favore dei territori in cui opera)

Il Gruppo da queste scelte di intervento trae 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 è inserito.



### Gennaio

#### Anno Internazionale delle Cooperative

Il Gruppo Cooperativo ha partecipato alle celebrazioni dell'**Anno Internazionale della Cooperazione, proclamato dall'ONU** "per ricordare al mondo l'esistenza di una pluralità di forme di fare impresa".

### Febbraio

Proseguono i lavori di realizzazione della **nuova sede del Gruppo** il cui termine è previsto per l'estate del 2013. 4 piani per un totale di circa 4000 mq ospiteranno a fine 2013 circa 120 unità di personale.

### Aprile

Il 28 aprile presso l'Hotel Parma & Congressi per la prima volta i soci delle cooperative del Gruppo si trovano insieme a condividere il momento più importante per la vita di una cooperativa, l'**Assemblea Generale**.

### Maggio

Il Gruppo ancora una volta ha affiancato l'Associazione Lenz Rifrazioni che anche quest'anno ha messo in scena uno spettacolo unico nel suo genere. Infatti le repliche di "Hamlet", opera teatrale che ha come attori alcuni ospiti della **Comunità Terapeutica Riabilitativa di Pellegrino Parmense**, gestita da Auoradomus, sono state ospitate dal Teatro Farnese di Parma con un grande successo di pubblico e critica.

### Giugno

Il Gruppo si rende protagonista di un'importante iniziativa a favore delle 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. È stata messa a disposizione dell'iniziativa la cifra di € 13.000

### Settembre

Auroradomus partecipa a "**Orgogliosi di Cooperare**" l'iniziativa ideata da Confcooperative Piacenza che si è svolta nel centro della città. Due giorni di dibattiti, musica, proiezioni, laboratori, giochi e degustazioni che hanno dato modo alla città di conoscere da vicino il movimento cooperativo. La manifestazione ha visto la presenza nei giorni di svolgimento di più di 3.000 persone.

### Ottobre

Partecipazione della Presidente del Gruppo al Convegno "**Le Imprese Cooperative costruiscono un mondo migliore**", organizzato da Confcooperative Emilia Romagna. Alla Presidente è stata chiesta una testimonianza concreta di come questa forma di impresa riesca a resistere nonostante il difficile momento di crisi.

### Dicembre

Come tradizione il Gruppo ha accompagnato gli auguri di Natale con due importanti iniziative.

La prima verso i soci con l'aumento del valore del **buono spesa** natalizio, come azione concreta di welfare cooperativo a sostegno dei lavoratori del Gruppo e delle loro famiglie. Complessivamente il Gruppo ha destinato all'acquisto dei buoni spesa l'importo di € 380.000

La seconda verso il territorio con la donazione di un parco **giochi al nuovo Ospedale dei Bambini "Pietro Barilla" di Parma**. Una donazione che in realtà rappresenta per il Gruppo il ritorno ad un progetto che aveva visto COLSER protagonista nel 2000 con l'allestimento del primo parco giochi del vecchio reparto di pediatria. Il parco giochi interamente progettato e sostenuto dal Gruppo, anche attraverso lo stanziamento di € 70.000 non prevede solo l'arredo urbano con giochi ecocompatibili, ma anche la realizzazione di un percorso di gomma colata per permettere l'accesso anche ai bambini diversamente abili, oltre ad un pergolato allestito con tavoli e sedie per accogliere attività all'aperto ed esperienze ricreative più rilassanti da fare insieme ai genitori.



## COMUNICAZIONE

È proseguito anche nel 2012 l'intenso lavoro di comunicazione che da diversi anni vede impegnato il Gruppo con il fine di far conoscere le proprie attività sia internamente ai propri soci che esternamente a clienti, fornitori e collaboratori.

### Obiettivi raggiunti:

Nell'edizione precedente dell'Annual Report avevamo sottolineato l'importanza di chiarire all'esterno, ma anche agli stessi soci e dipendenti del Gruppo, un'operazione strategica ad elevata complessità come la costituzione di un Gruppo Cooperativo Paritetico di servizi integrati. Durante il 2012 abbiamo avuto alcuni riscontri importanti sulle strategie di comunicazione messe in campo. Diverse sono state le manifestazioni di apprezzamento della prima edizione dell'An-

nual Report e importante la partecipazione dei soci alla prima Assemblea di Gruppo. Anche Block Notes, il nostro house organ interno stampato ormai in 5000 copie, continua ad essere un importante strumento di promozione. La redazione ha rilevato un maggiore impegno da parte della base sociale a contribuire con informazioni e materiale sui servizi.

I numeri editati nel 2012 hanno inoltre ospitato diverse autorevoli interviste come quella all'attuale Presidente di Confcooperative Maurizio Gardini o al Presidente del Parma FC Tommaso Ghirardi.

Per aumentare la visibilità e permettere un maggiore scambio di informazione dal 2012 il Gruppo Cooperativo ha fatto il suo debutto sui social network, prima con twitter e successivamente con Facebook.

### Obiettivi 2013:

L'ufficio Comunicazione e Promozione del Gruppo sta lavorando a due importanti obiettivi per il 2013:

Creazione di un nuovo sito web di Gruppo: Dai dati in nostro possesso, ricavati da Google Analytics, sono aumentati gli accessi unici (diretti o con ricerche attraverso Google) sia sul sito di COLSER (circa il 54%) che sul sito di Auroradomus (circa il 56%).

Questo dato ci ha ulteriormente convinti che migliorare la comunicazione digitale voglia dire guardare al futuro sviluppo della nostra realtà.

La Direzione ha quindi approvato un progetto di sviluppo di un nuovo sito di Gruppo che permetta così di facilitare l'indicizzazione anche dei singoli siti migliorando lo scambio di Page Rank.

Restyling dei siti di COLSER e Auroradomus. La creazione di un sito di Gruppo rende necessario un processo di uniformità anche sul web dell'immagine legata alla comunicazione, già iniziata negli anni precedenti con il materiale cartaceo (Annual Report, Block Notes, varie flyers aziendali).

Inaugurazione nuova sede del Gruppo: un appuntamento molto atteso da tutti i soci del Gruppo sarà, alla fine del 2013, il definitivo trasferimento nella nuova Sede del Gruppo che vedrà per la prima volta uniti sotto lo stesso tetto gli uffici di COLSER e di Auroradomus.



## FORMAZIONE

La formazione in quanto fonte di arricchimento tecnico e personale per i lavoratori non può che essere una priorità per una realtà con una mission come quella del Gruppo Cooperativo.

L'attività formazione all'interno del Gruppo, di conseguenza, è continua, multisetoriale e stratificata su tutti i livelli di responsabilità.

Nel corso dell'ultimo triennio, il Gruppo Cooperativo ha posto un forte accento sulla qualificazione dell'offerta formativa interna ed esterna che rivolge ai propri soci, procedendo, tra l'altro, all'individuazione di enti affidabili con cui intraprendere percorsi di partenariato volti a definire un'offerta didattica mirata e trasversale ai vari settori del Gruppo. Parallelamente si sono ricercate opportune fonti di finanziamento per contenere i costi e ottimizzare le risorse dedicate alla formazione.

Grande attenzione è stata rivolta all'offerta formativa riguardante la sicurezza sul lavoro nel rispetto dei contenuti della Legge 81/08.

Rilevante anche la quantità di formazione tecnica svolta "sul campo" ovvero all'interno dei luoghi in cui i nostri lavoratori operano.

## LE CERTIFICAZIONI

La competitività delle imprese e la certificazione dei loro sistemi di gestione sono due temi assolutamente interconnessi e interdipendenti. Il Gruppo Cooperativo conosce bene questo concetto e per questo ha da tempo intrapreso la strada della molteplice certificazione dei propri sistemi di gestione. Oggi le società del Gruppo sono in possesso delle certificazioni: ISO:9001 (Sistema di gestione per la qualità), SA8000 (Responsabilità Sociale d'impresa), OHSAS 18001 (sicurezza sul lavoro), ISO:14001 (tutela dell'ambiente), UNI:11010 (servizi per disabili). Nel fare impresa "oggi" il controllo e la gestione dei processi, la prevenzione e il controllo dei rischi, la sostenibilità sociale ed ambientale delle attività rappresentano aspetti di importanza sempre più rilevante per la natura stessa dell'attuale mondo del lavoro e per la capacità di un'impresa di sopravvivere in un mercato sempre più complesso. Il Gruppo lavorativo ha lavorato in questi anni affinché le norme per le quali è certificato non venissero interpretate dall'organizzazione come un mero adempimento burocratico, ma, al contrario, perché i loro contenuti permeassero operativamente ognuna delle molteplici attività che vengono svolte.

## INNOVAZIONE TECNOLOGICA E GESTIONALE

Informatizzazione e tecnologia. Sono parole chiave che da anni stanno interessando tutte le attività del Gruppo. La mole di dati gestita è realmente notevole e la necessità di strumentazione tecnicamente evoluta è quanto mai presente in ogni attività che svolgiamo. Il processo di informatizzazione non interessa soltanto la struttura organizzativa centrale, ma anche le varie attività che svolgiamo nei nostri servizi. Nell'ambito servizi, ad esempio, è sempre più frequente il ricorso a palmari e smartphone per la gestione dei magazzini, mentre nel settore sociale sono ormai numerosi i casi in cui al posto della tradizionale cartella sanitaria cartacea si ricorre alla cartella elettronica. Tutto questo comporta, ovviamente, elevati costi di gestione sia per l'acquisto di nuove attrezzature o di software più evoluti che per la formazione del nostro personale al loro utilizzo.

**PERSONE CHE HANNO SVOLTO TIROCINIO 93**

È ormai consuetudine, soprattutto in determinati periodi dell'anno, vedere ragazzi delle scuole su-

periori o dell'università seduti sulle scrivanie del Gruppo Cooperativo. Sono ragazzi che svolgono periodi di tirocinio presso le nostre realtà grazie ad ormai consolidate convenzioni tra il Gruppo e gli istituti di istruzione. È un segnale di apertura del Gruppo al contesto sociale circostante, è un'opportunità di farsi conoscere per i giovani, è una possibilità per le nostre cooperative di far conoscere alle nuove generazioni le nostre attività e le nostre modalità di operare.

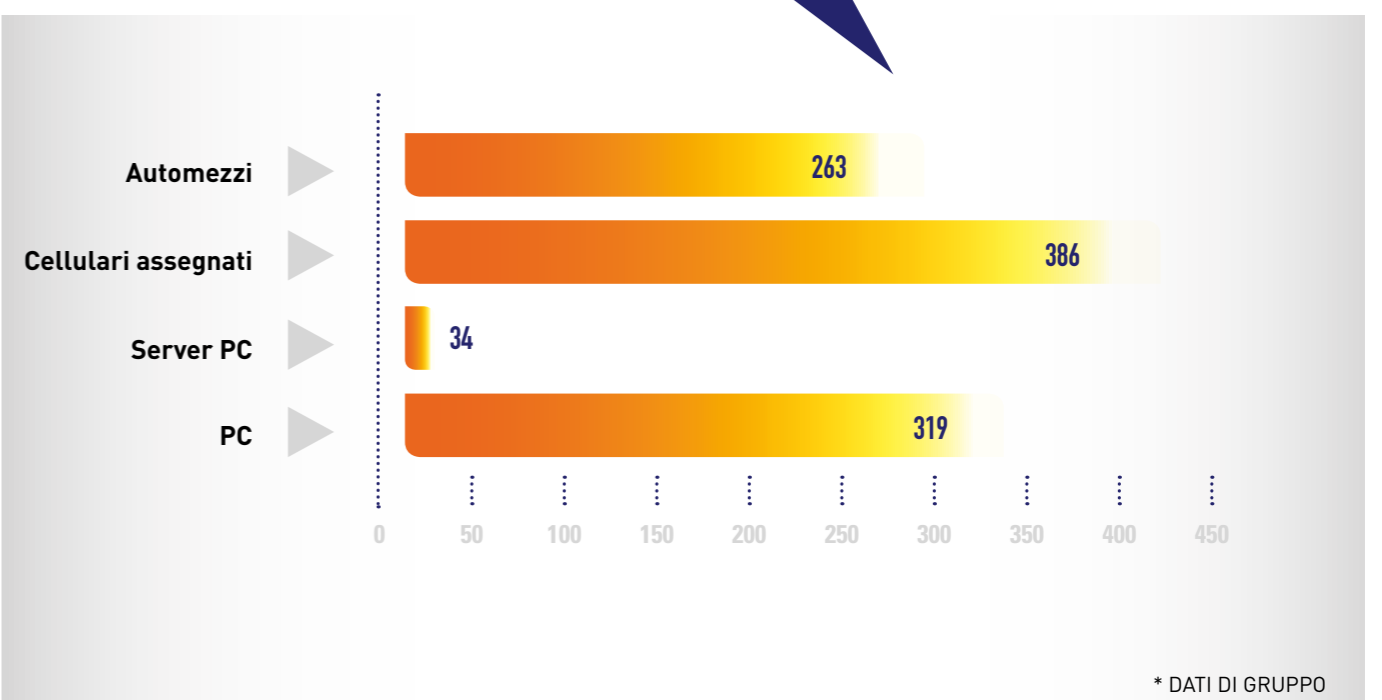
**STAGE UNIVERSITARI SVOLTI 5**  
**TESI AVENTI AD ARGOMENTO LA COOPERATIVA 6**

A consolidare il rapporto con gli istituti di istruzione, in particolare con l'università, è da notare il dato sulle tesi di laurea aventi ad argomento il Gruppo Cooperativo. Negli ultimi anni diversi tesiisti si sono alternati nelle nostre sedi ed anche nel 2012 il dato è stato rilevante.

Il Gruppo ha rapporti sistematici con l'Università degli Studi di Parma col fine di migliorare i propri processi di comunicazione e di gestione in tema di RSI".



## DOTAZIONI | ANNO 2012\*





#### UN SISTEMA "VERDE": AZIONI E PROGETTI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Prosegue l'analisi e lo studio del ciclo di vita dei servizi erogati dal Gruppo al fine di poter individuare e controllare le variabili ad impatto ambientale che li caratterizzano.

Una crescita responsabile che si traduce in investimenti ragionati e progetti innovativi nel rispetto dell'ambiente, della sostenibilità sociale, a salvaguardia del territorio per noi indispensabile "patrimonio umano".

Politiche ambientali che consentano al Gruppo di continuare a crescere esplorando ambiti ancora poco conosciuti per allargare i servizi verso settori emergenti come la Green Economy, l'ambiente, il facility e le liberalizzazioni.

Numerose gli ambiti in cui il Gruppo si sta muovendo nella promozione di prassi in accordo alla sostenibilità ambientale:

>> utilizzo di prodotti chimici ECOLABEL ed a basso impatto ambientale;

- >> utilizzo di sistemi di dosaggio certi al fine di garantire il consumo corretto dei prodotti;
- >> utilizzo di prodotti concentrati al fine di limitare i rifiuti derivanti dagli imballaggi;
- >> utilizzo di prodotti realizzati con materiali che riducono il consumo di prodotto chimico e di acqua;
- >> ricerca ed utilizzo di macchinari a basso consumo;
- >> utilizzo di carta riciclata o marchio FSC;
- >> promozione e realizzazione della raccolta differenziata presso i clienti;
- >> adozione del "sistema preimpregnato" per la riduzione ed il contenimento del consumo idrico;
- >> acquisto di prodotti con materiale riciclato o riciclabile;
- >> rinnovo del parco automezzi con veicoli a basse emissioni di CO2 o con alimentazione con carburanti a basso impatto ambientale.

#### Gestione e riduzione delle emissioni CO2

La mobilità è un tema cruciale per i nostri servizi. Diversi sono infatti i casi in cui gli automezzi sono uno strumento imprescindibile per raggiungere i nostri diversi clienti ed utenti.

Dall'ambito delle pulizie a quello delle manutenzioni, dall'assistenza domiciliare ai supporti scolastici: molti nostri lavoratori si muovono quotidianamente sugli automezzi del Gruppo. E nei luoghi in cui operiamo è infatti piuttosto frequente vedere il logo COLSER-Auroradomus in bella mostra sulle carrozzerie delle auto.

La consistenza numerica del nostro parco automezzi è davvero di rilievo, tanto che da tempo ci siamo posti il problema della sua sostenibilità ambientale. Per questo abbiamo avviato un programma di sostituzione dei mezzi alimentati a combustibili tradizionali con mezzi alimentati a gas naturale. Al contempo è stato avviato un programma di smaltimento dei veicoli con classi di consumo ormai obsolete (Euro 1,2,3) con veicoli a classi di consumo maggiormente rispettose dell'ambiente (Euro 4,5).

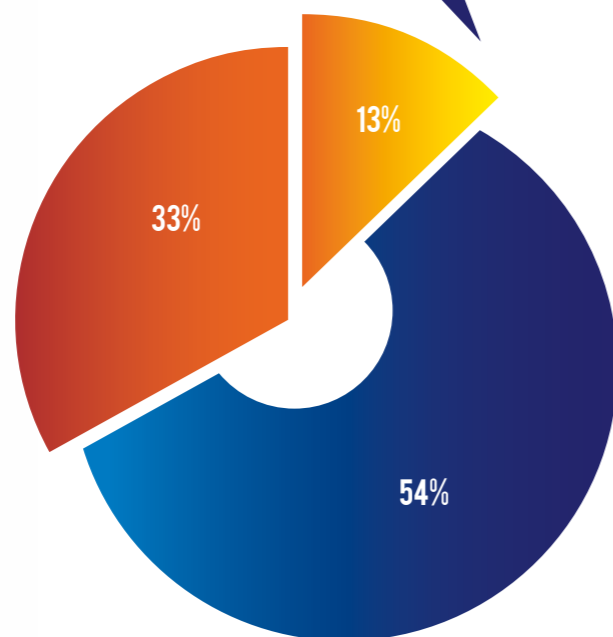


**NOTEVOLE IL NUMERO DI KILOMETRI PERCORSI PARI A CIRCA 103 VOLTE LA CIRCONFERENZA TERRESTRE E 11.4 VOLTE LA DISTANZA TERRA LUNA.**



## ALIMENTAZIONE AUTOMEZZI | ANNO 2012\*

- Metano
- Gasolio
- Benzina

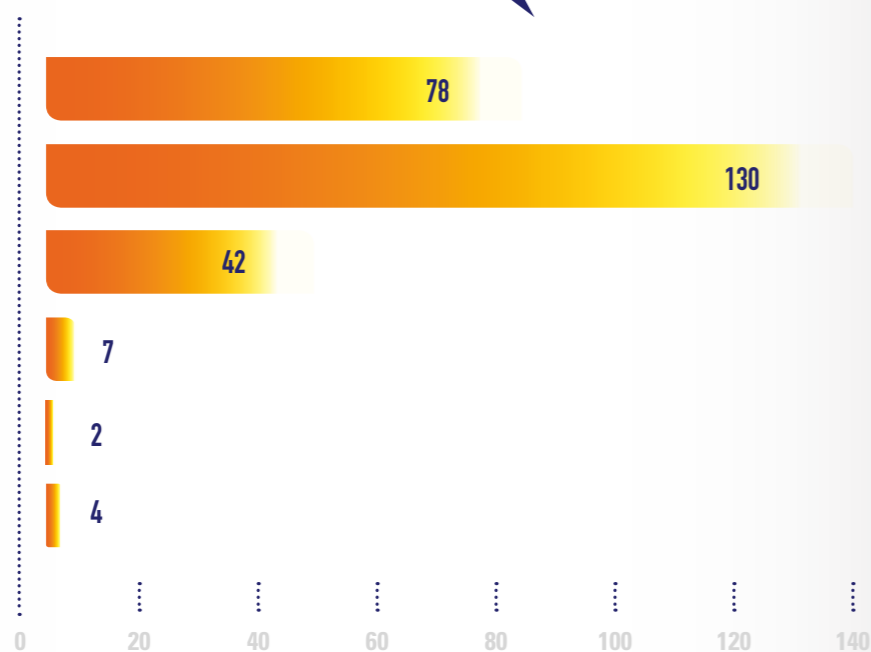


\* DATI DI GRUPPO



## PARCO AUTOMEZZI | ANNO 2012\*

- Euro 5
- Euro 4
- Euro 3
- Euro 2
- Euro 1
- Euro 0



\* DATI DI GRUPPO

### LA SCELTA DEI FORNITORI

Quelli che il Gruppo vuole erogare sono servizi multidisciplinari di elevato livello tecnico ed organizzativo. Per farlo le risorse presenti al nostro interno devono a volte essere integrate dall'esterno relativamente a materiali, prodotti, tecnologie, strumenti. È quindi necessaria una accurata selezione dei nostri fornitori: questi vengono attentamente scelti dopo un esame che comprende non solo le loro capacità professionali e logistiche, ma anche il rispetto dei diritti delle persone che lavorano presso le loro unità produttive. I sistemi ISO 9001 ed SA 8000 per cui le cooperative del Gruppo sono certificate preve-

dono infatti controlli presso il fornitore e check list di verifica periodica che vanno ad analizzare la realtà del fornitore nella sua interezza.

Nella scelta dei fornitori si tiene conto anche della loro eventuale appartenenza al sistema cooperativo.

Per il Gruppo è importante sostenere le cooperative che si avvicinano alla nostra realtà come potenziali fornitori: lo spirito di mutuo aiuto che deve vigere nel sistema cooperativo dovrà sempre di più farci riflettere sull'opportunità di inserire fornitori cooperativi al posto dei tradizionali fornitori profit, spesso lontani dallo spirito della cooperazione.



ANNUAL  
REPORT  
**2012**  
EDIZIONE 2013

# LA DIMENSIONE ECONOMICA

## FATTURATO DEL GRUPPO

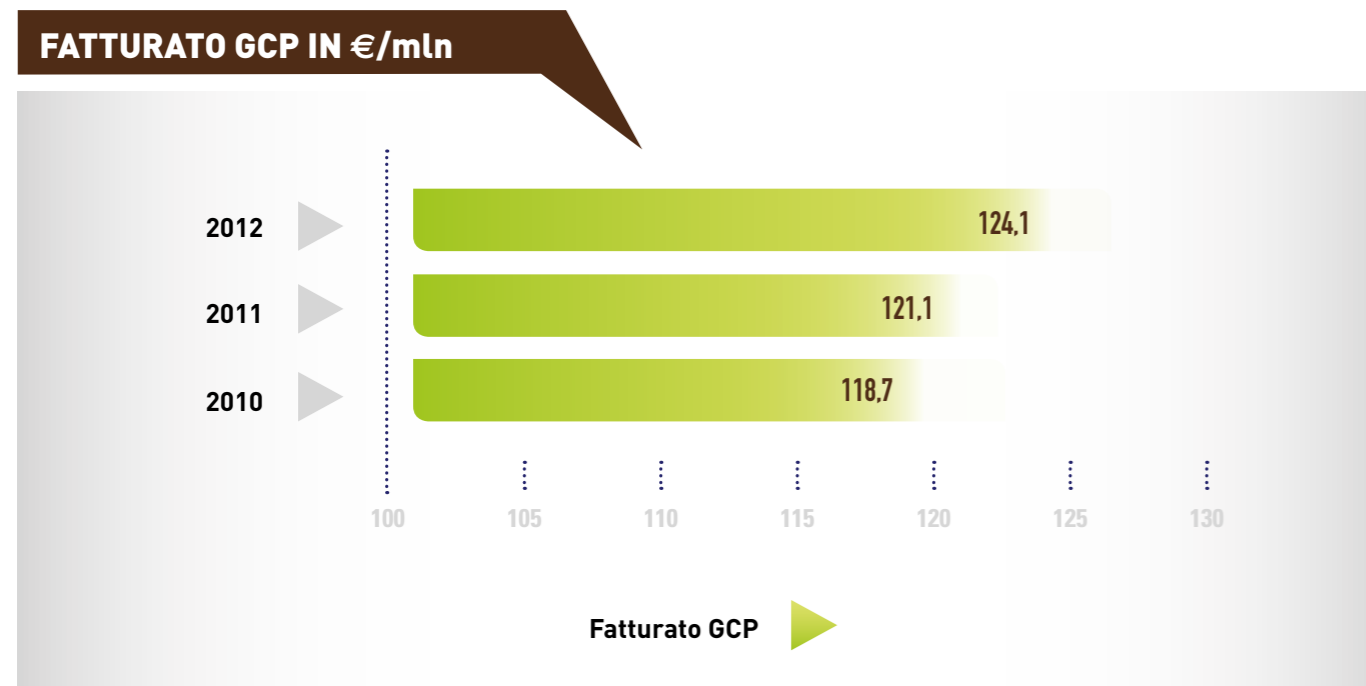
Il fatturato complessivo realizzato dal Gruppo Cooperativo nell'anno 2012, in continuità con il biennio precedente, è cresciuto significativamente del 2,5% pari a 3 milioni di Euro in valore assoluto, raggiungendo la soglia dei 124 milioni di Euro.

Il trend in crescita e in controtendenza rispetto non solo ai settori di riferimento, ma anche rispetto all'economia nazionale, conferma la capacità delle due cooperative di saper essere competitive

ed efficaci anche all'interno di un contesto generale di grave crisi economica.

Le due cooperative in questi anni hanno puntato soprattutto su:

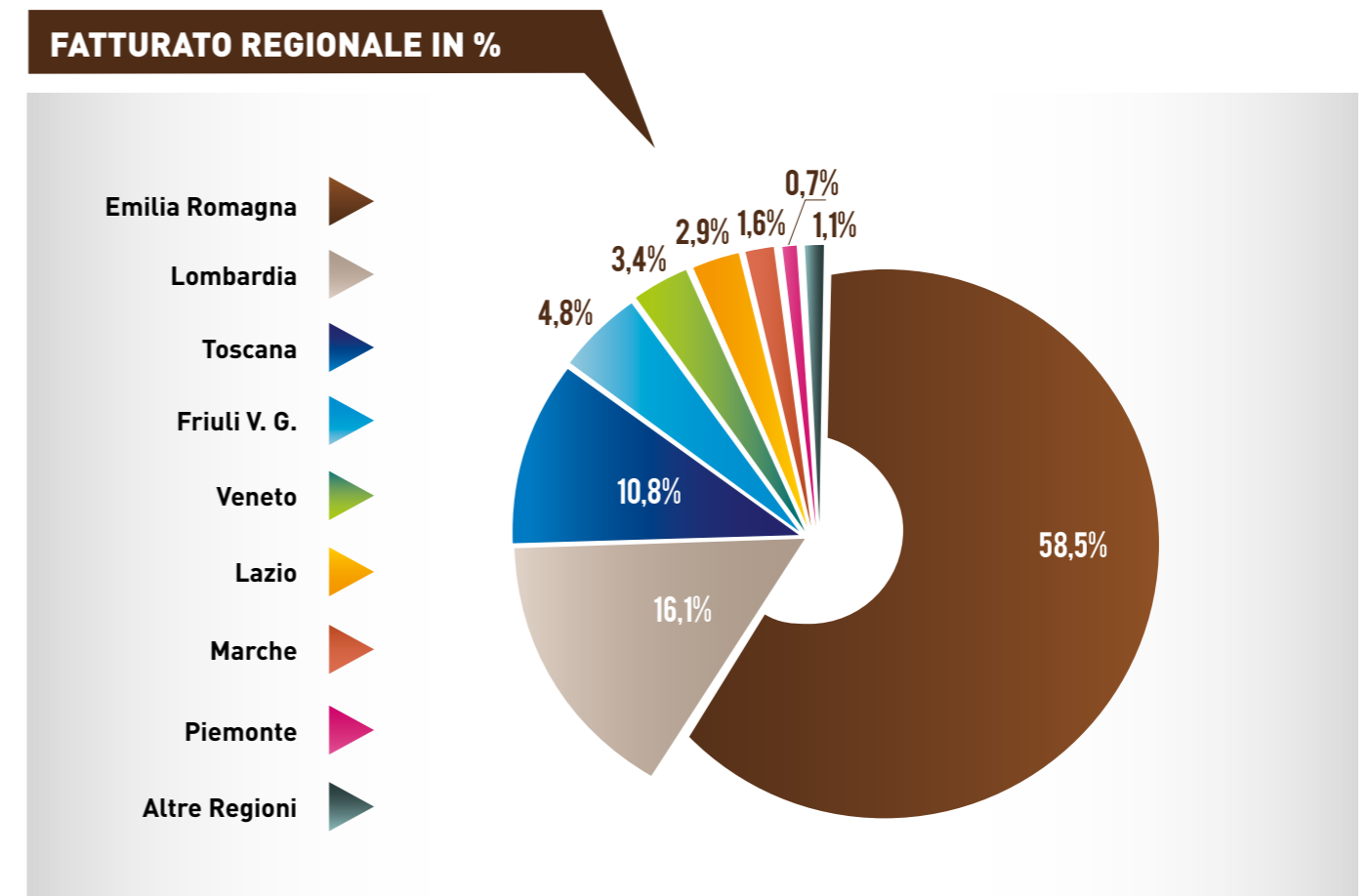
- >> flessibilità della produzione;
- >> innovazione dei servizi offerti;
- >> riorganizzazione e razionalizzazione dei fattori produttivi impiegati;
- >> espansione in nuovi territori.



## ANALISI DEL FATTURATO PER REGIONE

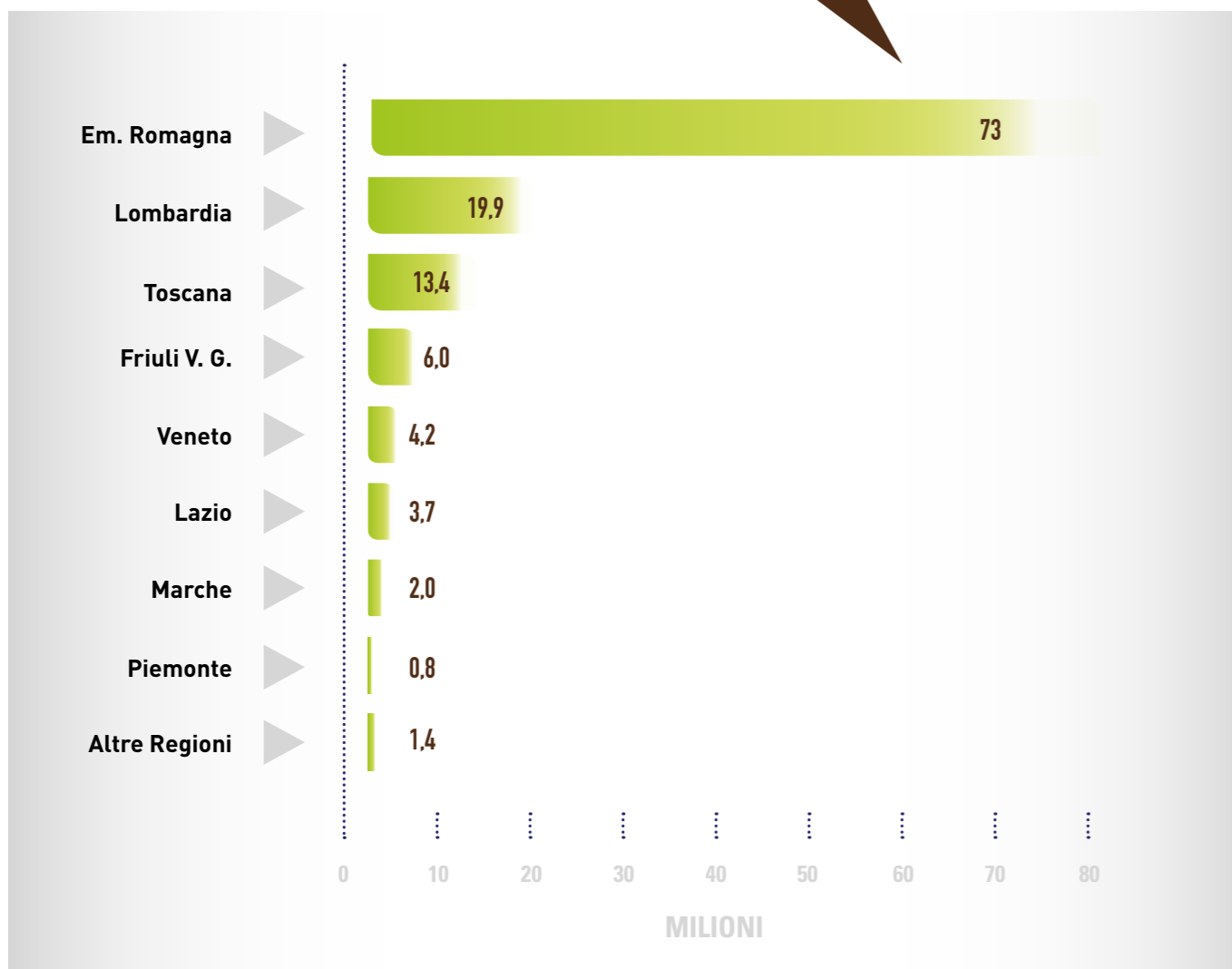
Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati del biennio 2010-2011, l'Emilia-Romagna continua ad essere la regione trainante con circa il 58% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire le regioni Lombardia e Toscana, rispettivamente con il 16 e l'11% e poi le altre regioni con percentuali tra il 3 e il 5%.

Nel 2012 si rileva una forte crescita sia in valore assoluto che percentuale della regione Marche (+63% - +1 mln di Euro), grazie all'ampliamento di commesse esistenti e all'acquisizione di nuovi ed importanti appalti nel settore dei servizi alle imprese. Confermano il trend positivo e di espansione del biennio precedente Lombardia e Friuli Venezia Giulia, sia nel settore dei servizi alle imprese che in quello dei servizi alla persona.

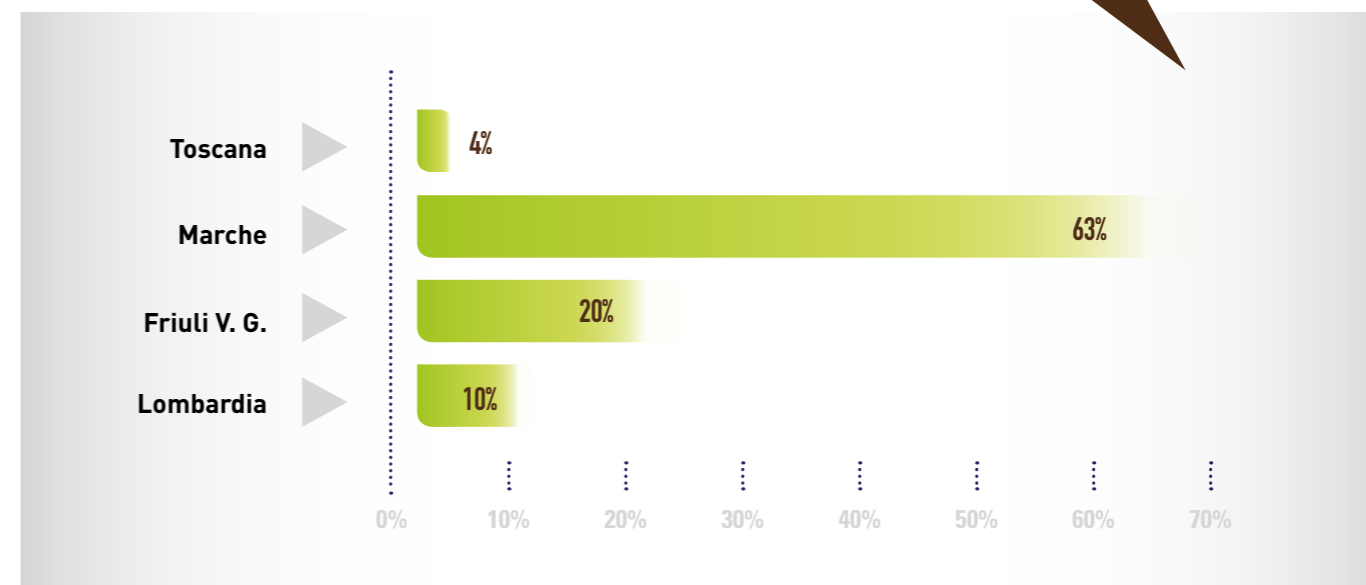




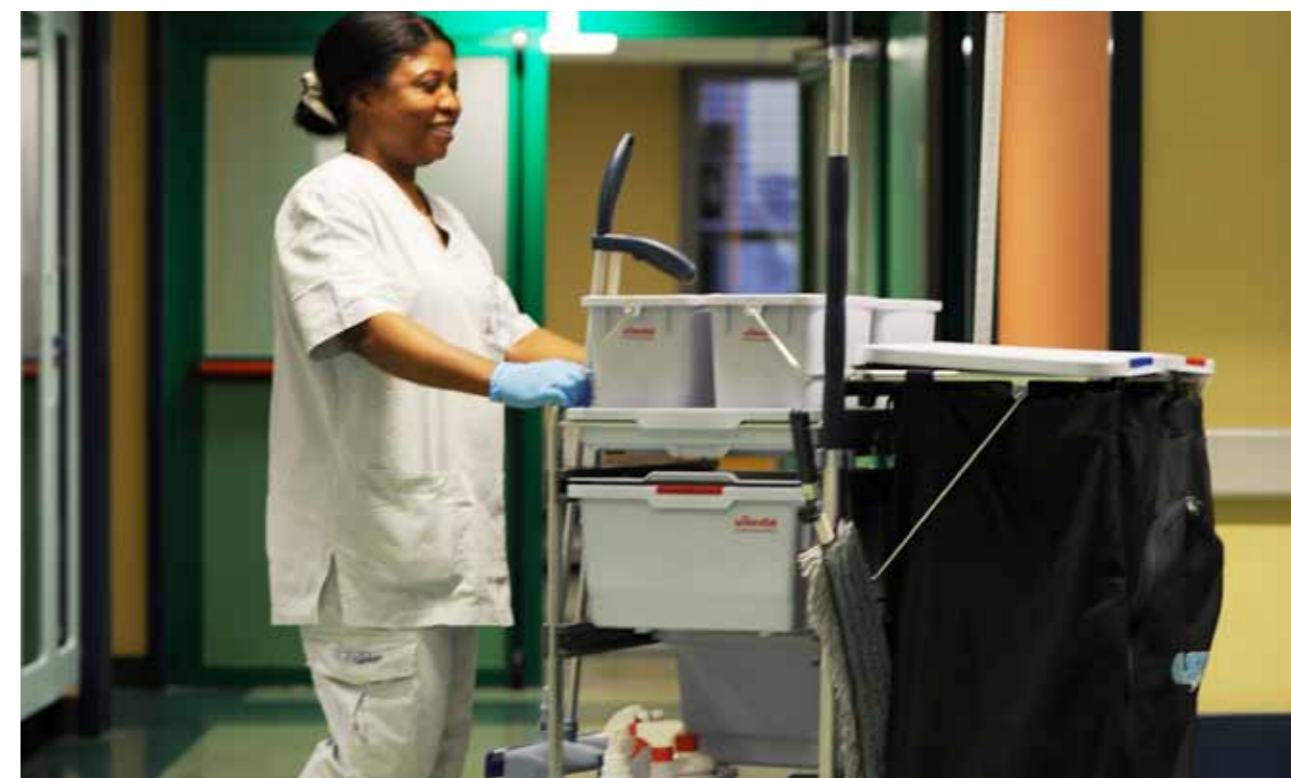
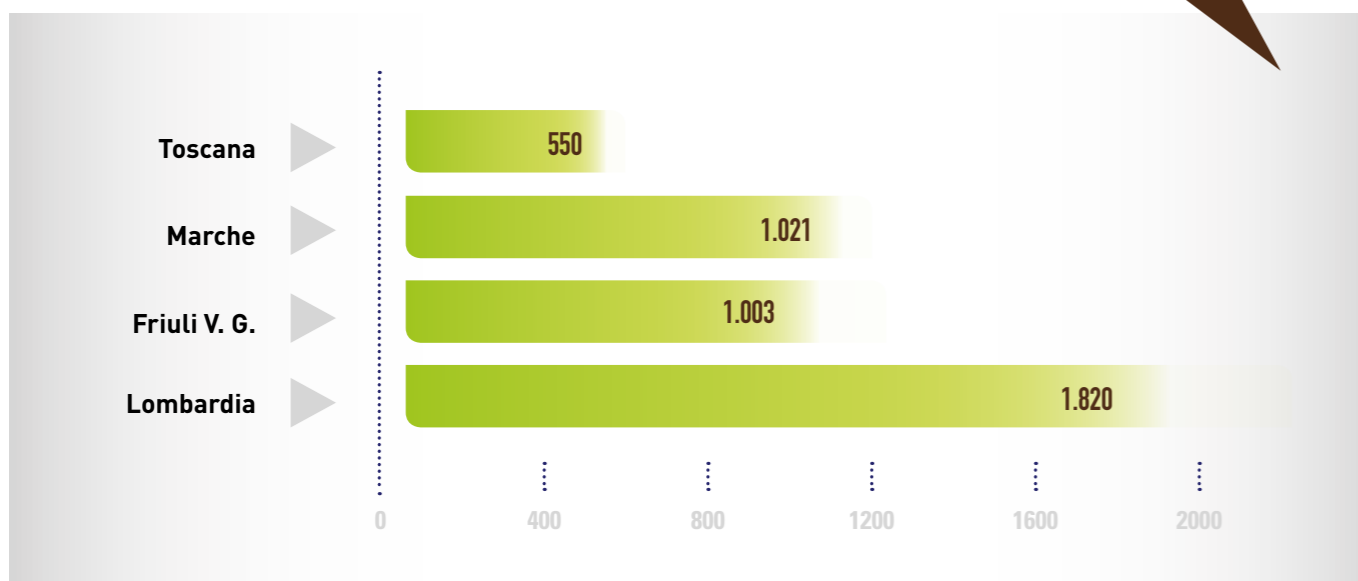
**DISTRIBUZIONE FATTURATO REGIONALE IN €/mln**



**INCREMENTO % FATTURATO PRINCIPALI REGIONI ANNO 2012**



**INCREMENTO FATTURATO PRINCIPALI REGIONI ANNO 2012 IN €/1000**



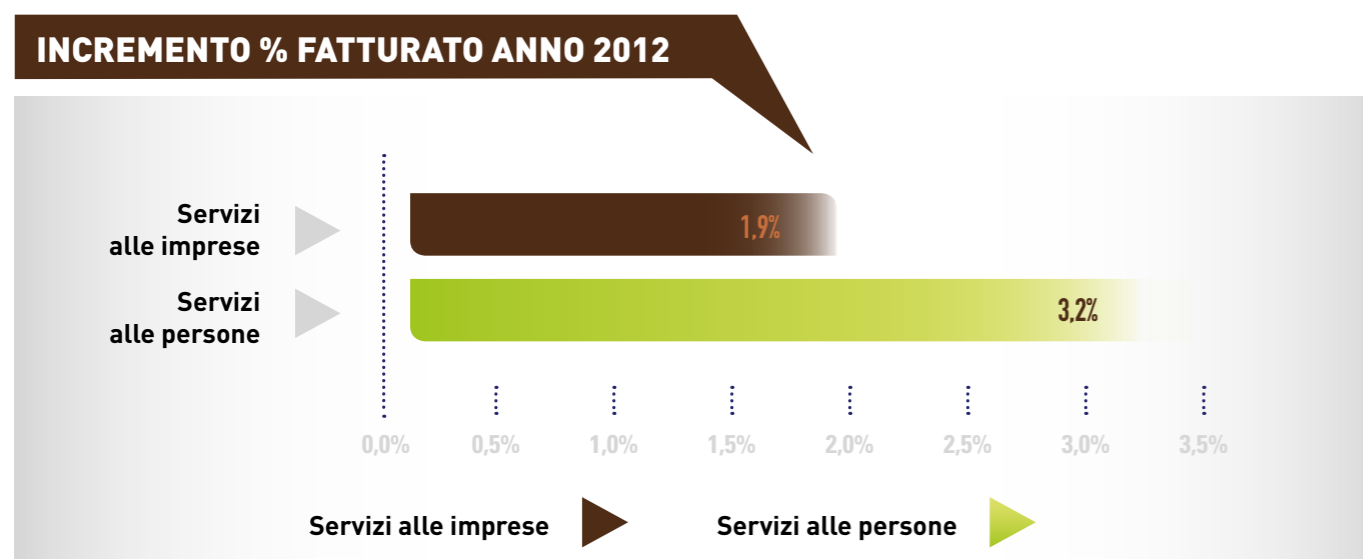
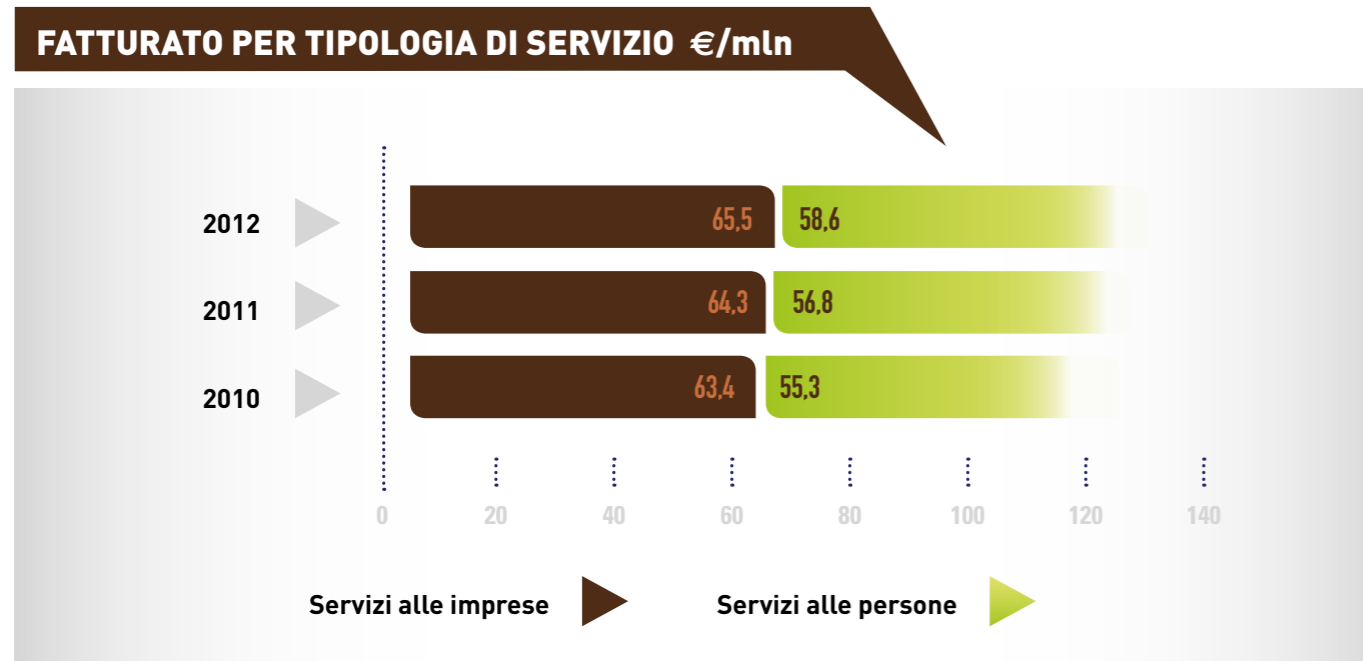
## ANALISI DEL FATTURATO PER SERVIZI

Nell'ambito dei servizi erogati dal GCP si distinguono:

- >> Servizi alle imprese che assorbono circa il 53% del fatturato del Gruppo, pari a 65,5 milioni di Euro
- >> Servizi alla persona che assorbono il 47% del fatturato del Gruppo, pari a 58,6 milioni di Euro

Nel triennio 2010-2012 il settore dei servizi alle imprese è cresciuto in modo costante e regolare per circa 1 milione di Euro sia nel 2011 che

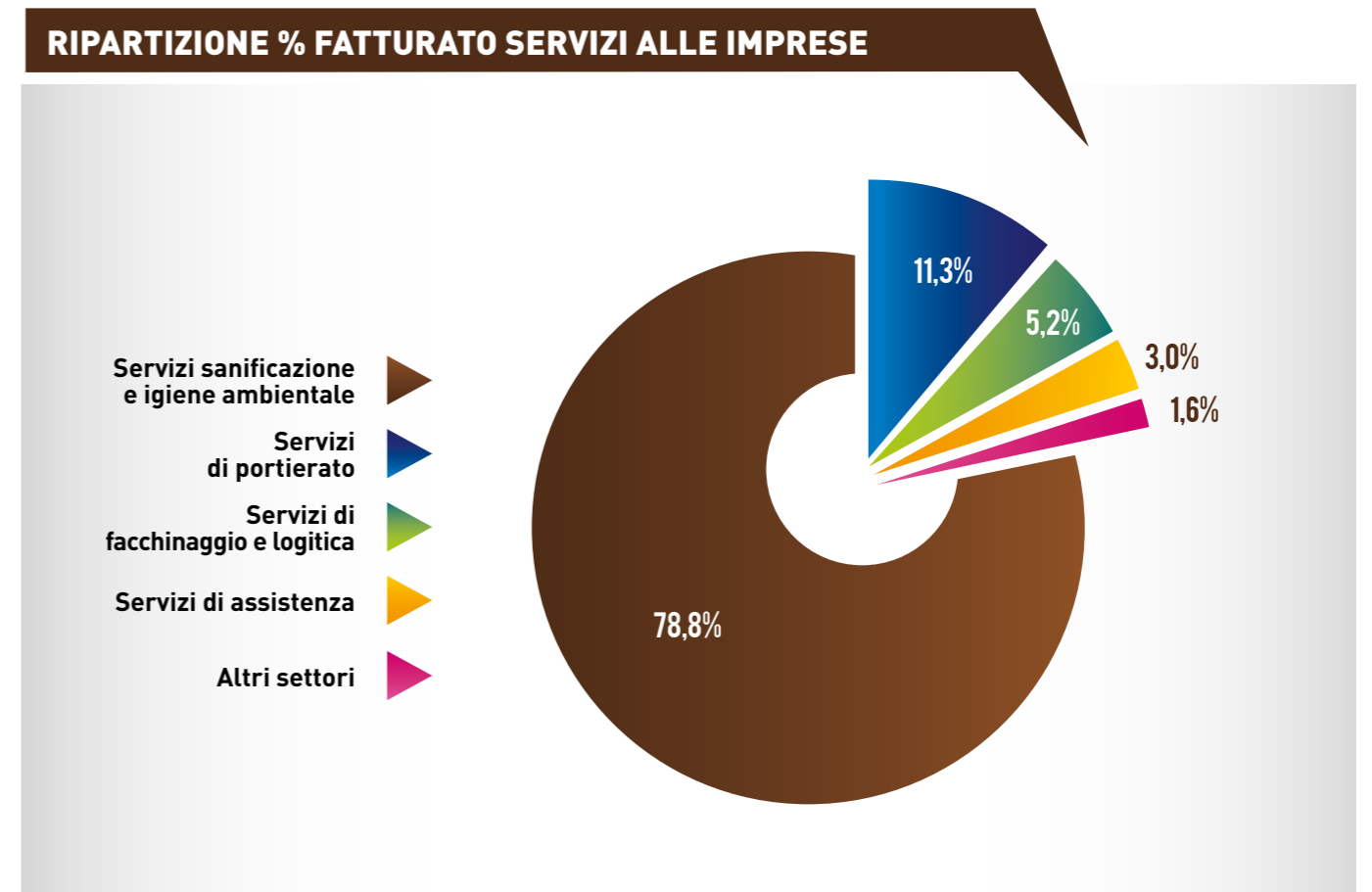
nel 2012 (+ 2%), grazie ad una politica aziendale capace sia di fidelizzare i clienti, e la conferma di appalti storici né è la dimostrazione, sia di acquisire nuovi committenti, quali l'Azienda di Servizi alla Persona "Santa Chiara", la società di Gestione Trasporti Metropolitan di Pescara, la Regione Marche. Il settore dei servizi alla persona ha registrato nel 2012 una forte espansione, incrementando i volumi di fatturato per circa 2 milioni di Euro, con una variazione di oltre il 3% e consolidando la presenza territoriale, soprattutto, in Lombardia.



## ANALISI DEL FATTURATO PER SETTORE

Nell'ambito dei servizi alle imprese i servizi tradizionali di sanificazione ed igiene ambientale crescono ulteriormente, assorbendo circa l'80% del fatturato, analogamente, anche i servizi di recep-

tion/portierato si incrementano di 1 punto (12%), a fronte di un ridimensionamento dei servizi di facchinaggio e logistica, conseguente al contenimento dei costi da parte dei clienti del settore e alla cessazione di alcune commesse.



### I servizi di sanificazione e igiene ambientale per:

- >> il 35% sono realizzati in ambienti ospedalieri/sanitari. 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, nel corso del 2012 sono stati acquisiti importanti commesse in Lombardia, quali la Fondazione Benefattori Cremaschi di Crema, la Fondazione Anni Seregni di Treviglio, l'Azienda di Servizi alla Persona "Santa Chiara";
- >> il 30% in ambienti civili, principalmente univer-

sità, scuole, strutture sportive ed uffici in genere. A conferma dell'elevato standard qualitativo dei servizi offerti e conseguentemente della soddisfazione dei clienti, si segnala l'ampliamento nel corso del 2012 di appalti recenti, quali ENI Servizi Spa, acquisito nel corso del 2011, e l'acquisizione di nuovi clienti, come la Giunta Regionale delle Marche, la società di Gestione Trasporti Metropolitan di Pescara, gli edifici scolastici delle basi Nato di Aviano e Vicenza;

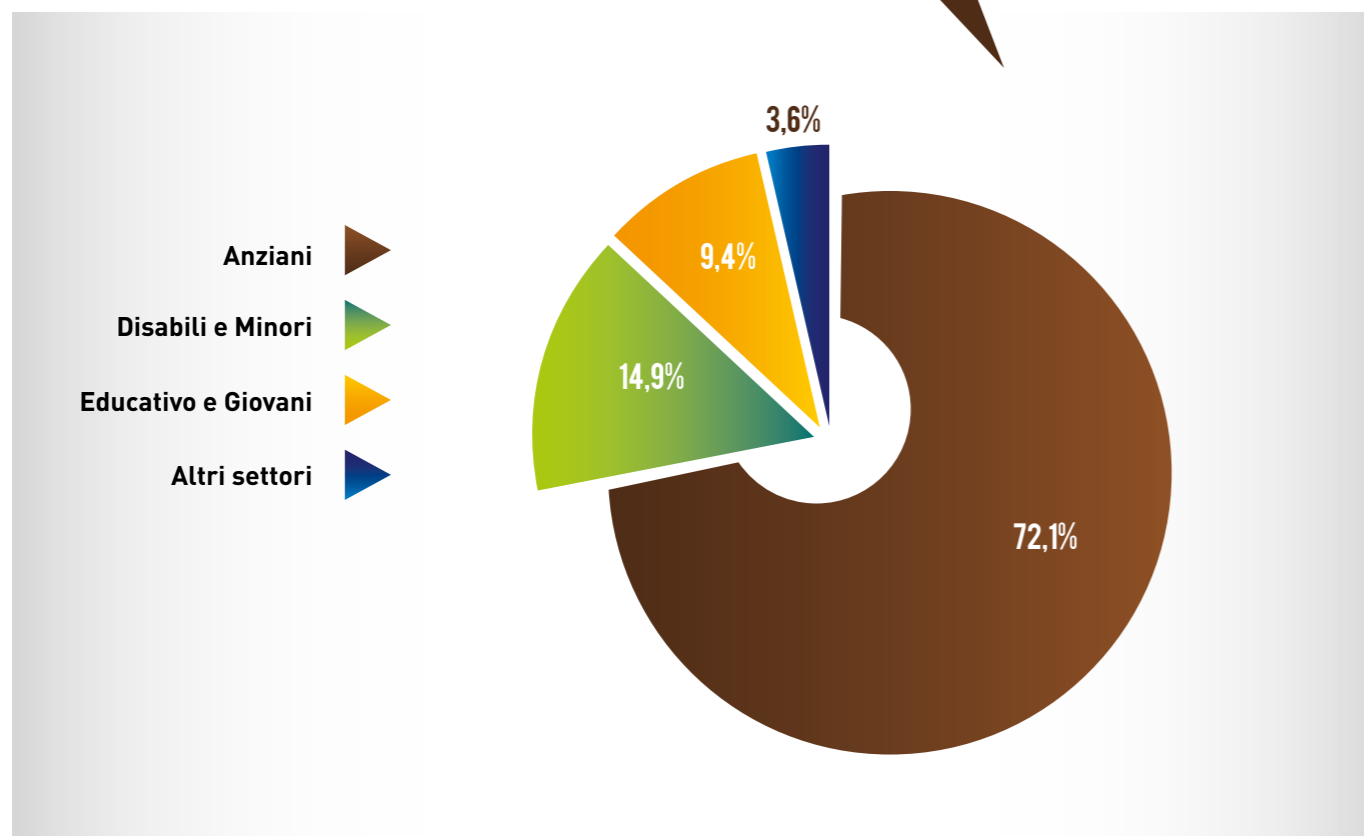
- >> il 25% è rappresentato da servizi svolti in stabilimenti industriali del settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico. La

nostra presenza e l'esperienza in questo ambito possono definirsi fortemente consolidate e ciò trova conferma nei rapporti pluriennali che abbiamo con clienti del tessuto industriale locale e non solo quali: Barilla, Chiesi Farmaceutici, Tetrapak, Marazzi Group.

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 ci occupiamo della movimentazione, trasporto e consegna beni presso tutte le strutture della provincia.

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. Il cuore dell'area sociale è rappresentato da prestazioni socio-sanitarie, assistenziali, educative, di inclusione sociale per anziani, giovani, disabili, 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.

### RIPARTIZIONE % FATTURATO SERVIZI ALLE PERSONE



I servizi sono erogati, principalmente, mediante:

- >> integrazione del personale degli enti clienti con il nostro personale
- >> affidamento in appalto dei servizi
- >> gestioni dirette

nell'ambito di quest'ultima modalità ci occupiamo 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 qualificate alle loro esigenze e ai loro bisogni. Tra le strutture gestite abbiamo:

- >> Casa Protetta "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
- >> 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
- >> Casa Protetta "Zanetti" di Varsi
- >> Centro Polifunzionale "Corsini" di Pellegrino Parmense
- >> Scuola "Marchi" di Parma
- >> Ostello della Gioventù "Luciano Ferraris" di Parma
- >> Casa Protetta "Cavazzini" di Berceto
- >> Casa Protetta e Centro Diurno di Boretto
- >> Centro Diurno di Tavazzano con Villavesco di Lodi
- >> Casa Protetta "Villa Mater Gratiae" di Bardi
- >> Ostello della Gioventù di Pellegrino Parmense
- >> Cento Diurno di Massalengo (Lodi)

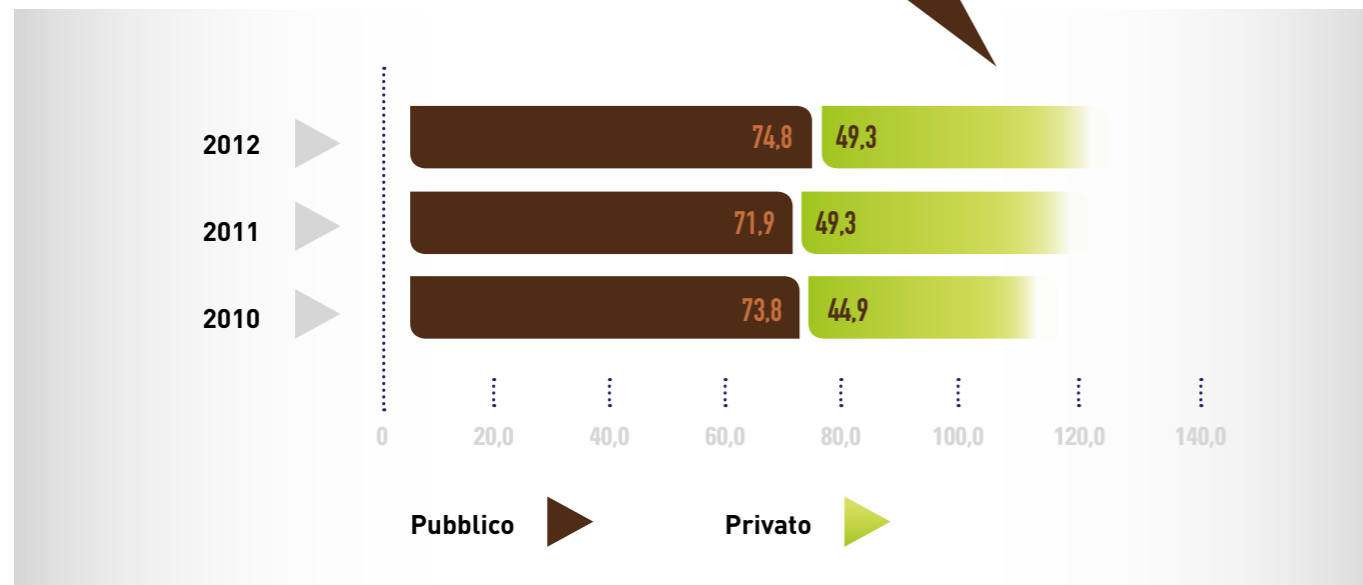


## LA DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO PER SETTORE

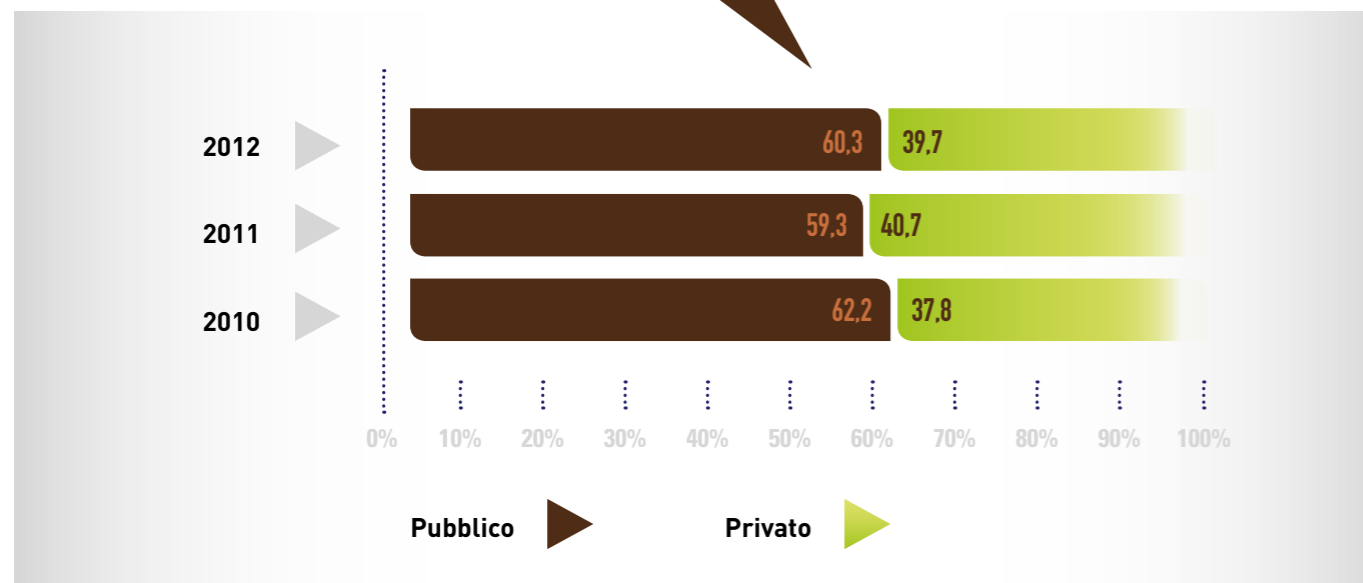
Relativamente al tipo di cliente servito, il Gruppo si rivolge sia al settore pubblico che a quello privato con una netta preponderanza della committenza pubblica, alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse richieste di un mercato particolarmente esigente. I dati sotto esposti evidenziano nel triennio 2010-2012 un progressivo spostamento del fatturato

verso la committenza pubblica, che assorbe circa il 60% dei volumi, a seguito dei nuovi e significativi appalti acquisiti, sia nel settore dei servizi alle persone, che dei servizi alle imprese. Nell'area sociale, l'entrata in vigore della normativa sull'accreditamento regionale relativamente ai servizi per anziani e disabili ha portato nel corso del 2011 e del 2012 ad un incremento del volume di fatturato verso la clientela privata, consentendo, inoltre, una maggiore riconoscibilità del marchio "Auroradomus" nei confronti dell'utente finale.

### FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE IN €/mln



### INCIDENZA % TIPOLOGIA DI CLIENTE

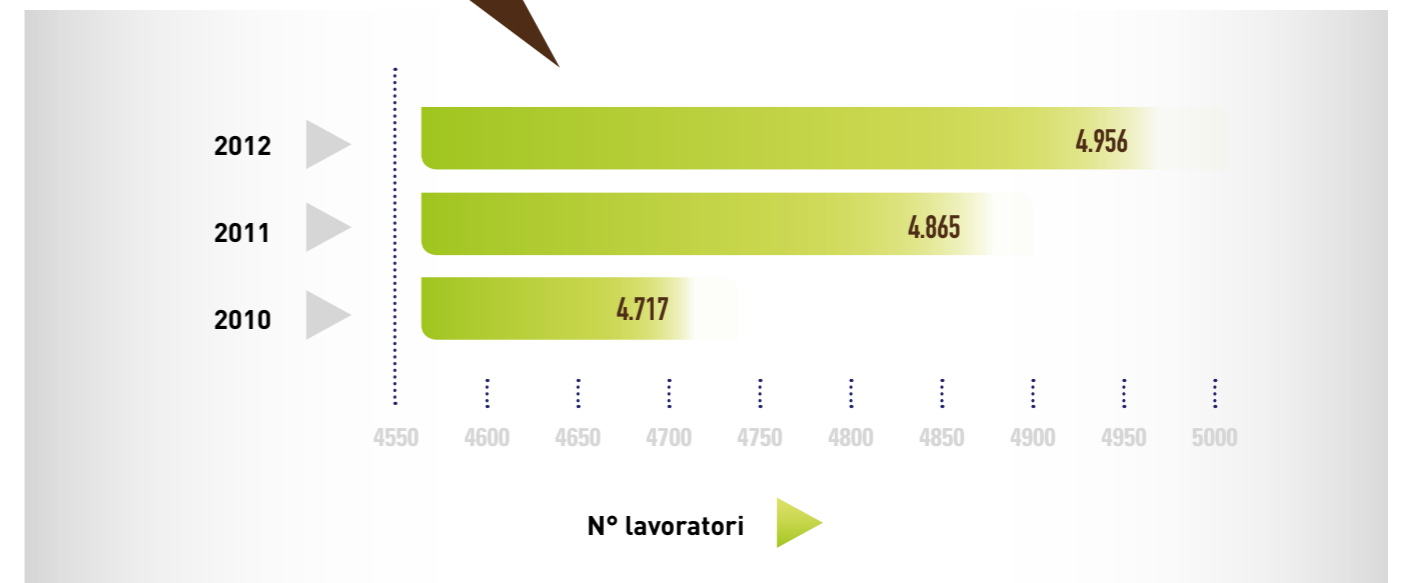


## COSTO DEL LAVORO

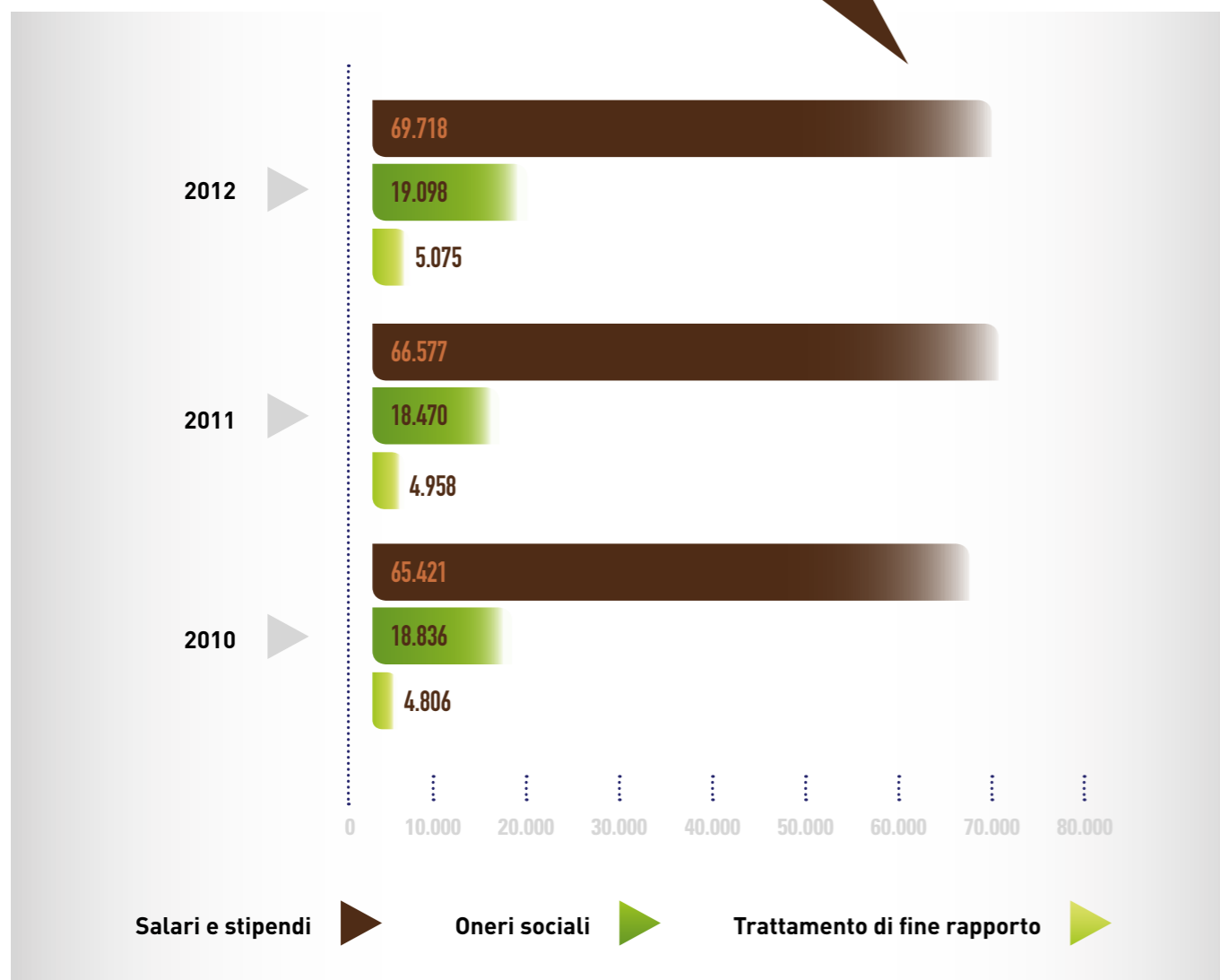
La costante e progressiva crescita del fatturato di questi ultimi anni è stata accompagnata da un aumento dei costi direttamente connessi all'attività, che per una cooperativa, consistono principalmente nei costi del personale. Le aziende costituenti il Gruppo hanno dovuto sostenere ed assorbire un costante e progressivo aumento dei costi del personale dovuto all'incremento numeri-

co del personale: da 4.717 operatori nel 2010 si è passati a 4.956 operatori nel 2012. Da quanto si evince dai dati riportati, nonostante l'incremento in valore assoluto dei costi sia per l'aumento continuo degli operatori, sia per i rinnovi e gli adeguamenti contrattuali, il GCP può fare affidamento su una struttura di costi del personale in forte equilibrio, che nel corso del triennio non ha subito variazioni di rilievo.

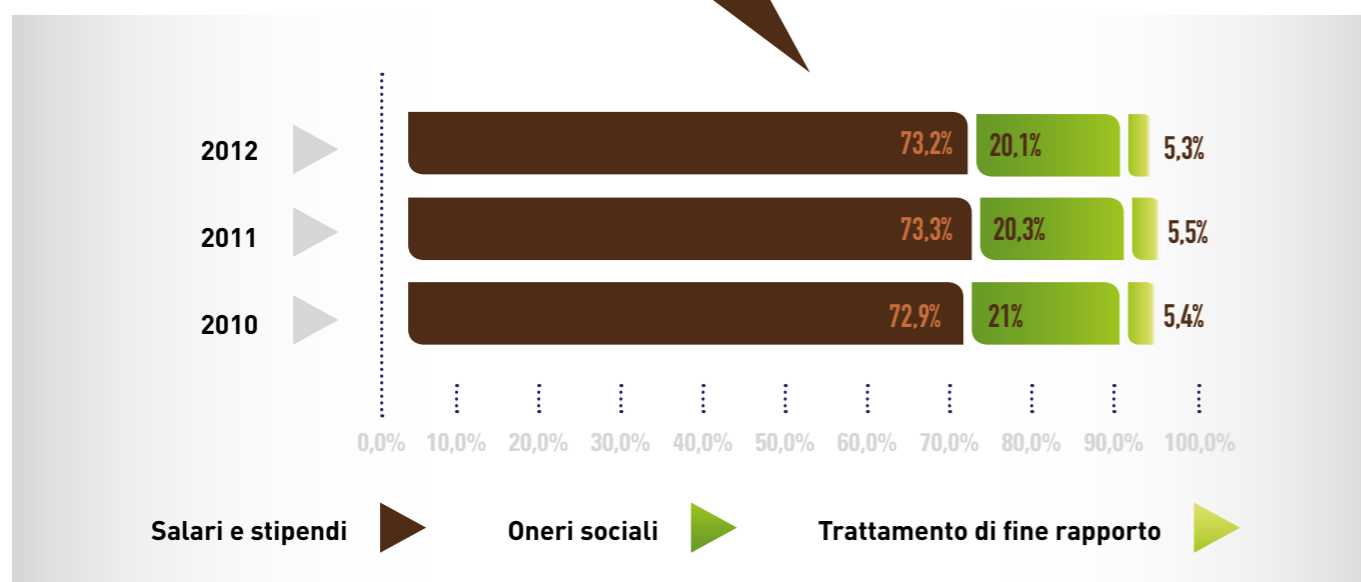
### NUMERO LAVORATORI



## COSTI DEL PERSONALE IN €/1000 | ANNI 2012-2010



## INCIDENZA % COSTI DEL PERSONALE



## VALORE AGGIUNTO GENERATO DAL GRUPPO

Il valore aggiunto è la ricchezza prodotta dall'azienda attraverso la gestione; contabilmente è la differenza tra il **valore della produzione** ed 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 stakeholders, 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);
- >> 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 Globale Netto ad avere un'importanza rilevante ai fini della rendicontazione Sociale, in quanto è:

**la misura quantitativa della ricchezza prodotta dalla gestione destinata ad essere ridistribuita agli stakeholders principali della cooperativa.**

Nel triennio 2010-2012 il Valore Aggiunto Globale Netto prodotto ha sfiorato la soglia dei 98 milioni di Euro, con un incremento rispetto al 2011 del 4%; tale valore rappresenta circa l'80% dell'intero fatturato realizzato dal Gruppo pari a 287 milioni di Euro nel triennio 2010-2012.

Di questo ammontare circa il 97% 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 2010-2012 la ricchezza prodotta è stata destinata per 1.723 mila Euro al consolidamento cooperativo.

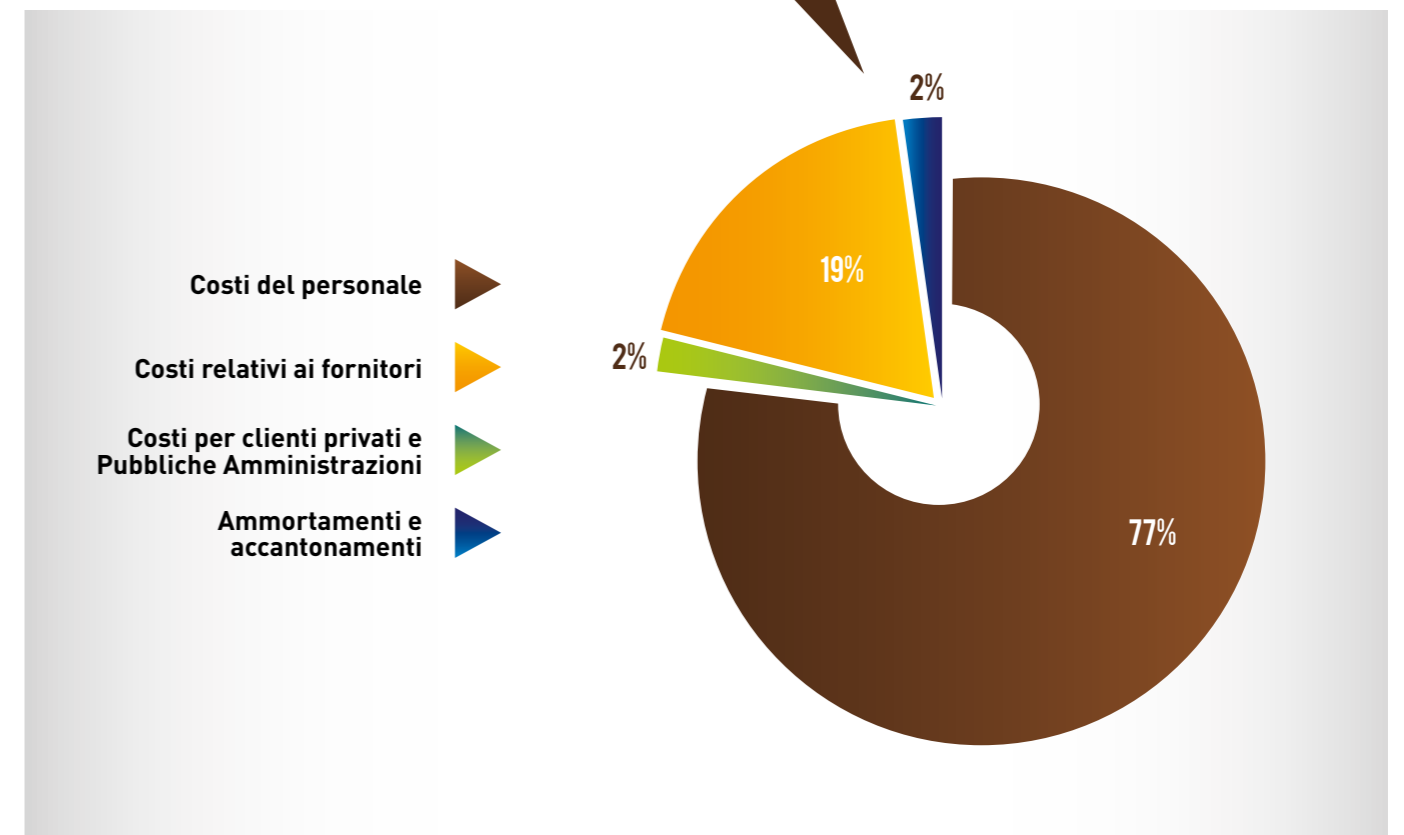
**RIEPILOGO PRINCIPALI VOCI DEL CONTO ECONOMICO**

GCP COLSER-AURORADOMUS	2012	%	2011	%	2010	%
<b>Valore della produzione</b>						
Servizi alle imprese	65.770.354		64.428.310		63.355.474	
Servizi alla persona	58.780.211		57.080.629		55.294.128	
	<b>124.550.565</b>	<b>100</b>	<b>121.508.939</b>	<b>100</b>	<b>118.649.602</b>	<b>100</b>
<b>Costi relativi ai fornitori</b>						
Costi per fornitori servizi	(16.524.009)	13,3%	(17.550.124)	14,4%	(15.287.583)	12,9%
Costi per fornitori m.p.	(6.789.088)	5,5%	(6.418.407)	5,3%	(6.026.610)	5,1%
Variazione rimanenze	52.901	0,0%	14.662	0,0%	(120.055)	0,1%
Altri costi di gestione	(85.146)	0,1%	(431.806)	0,4%	(494.209)	0,4%
	<b>(23.345.342)</b>		<b>(24.385.674)</b>		<b>(21.928.458)</b>	
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>	<b>101.205.223</b>	<b>81,3%</b>	<b>97.123.264</b>	<b>79,9%</b>	<b>96.721.144</b>	<b>81,5%</b>
<b>Ammortamenti e accantonamenti</b>	<b>(2.829.337)</b>	<b>2,3%</b>	<b>(2.474.922)</b>	<b>2,0%</b>	<b>(2.217.715)</b>	<b>1,9%</b>
<b>V. A. GLOBALE NETTO DISTRIBUITO A:</b>	<b>98.375.886</b>	<b>79,0%</b>	<b>94.648.342</b>	<b>77,9%</b>	<b>94.503.429</b>	<b>79,6%</b>
<b>Costi del personale</b>	<b>(95.190.755)</b>	<b>76,4%</b>	<b>(91.172.277)</b>	<b>75,0%</b>	<b>(91.668.019)</b>	<b>77,3%</b>
Remunerazioni lavoratori soci	(75.317.819)	60,5%	(73.486.006)	60,5%	(74.528.542)	62,8%
Remunerazioni lavoratori dipendenti	(19.272.936)	15,5%	(17.286.271)	14,2%	(16.324.343)	13,8%
Ristorni lavoratori soci	(600.000)	0,5%	(400.000)	0,3%	(250.000)	0,2%
<b>Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni</b>	<b>(2.160.648)</b>	<b>1,7%</b>	<b>(2.510.240)</b>	<b>2,1%</b>	<b>(2.341.708)</b>	<b>2,0%</b>
<b>Costi per contributi di categoria</b>	<b>(152.682)</b>	<b>0,1%</b>	<b>(153.946)</b>	<b>0,1%</b>	<b>(85.374)</b>	<b>0,1%</b>
<b>Costi/proventi vs Istituti di credito</b>	<b>(138.229)</b>	<b>0,1%</b>	<b>(224.602)</b>	<b>0,2%</b>	<b>(5.621)</b>	<b>0,0%</b>
	<b>(97.642.314)</b>		<b>(94.061.065)</b>		<b>(94.100.722)</b>	
<b>CONSOLIDAMENTO COOPERATIVA</b>	<b>733.572</b>	<b>0,6%</b>	<b>587.277</b>	<b>0,5%</b>	<b>402.707</b>	<b>0,3%</b>



Per l'anno 2012 si riporta l'incidenza percentuale del valore aggiunto distribuito per i vari sta-

keholders coinvolti nell'attività delle cooperative sul valore aggiunto prodotto dalle stesse.

**INCIDENZA % COSTI PER STAKEHOLDERS**




## ANALISI DEGLI INVESTIMENTI

Nel corso del 2012 il Gruppo ha continuato a ricercare sinergie anche attraverso processi di riorganizzazione e razionalizzazione della struttura organizzativa, ottimizzando i costi e massimizzando l'efficienza.

In questo ambito una politica comune e fortemente sentita è l'investimento costante 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.

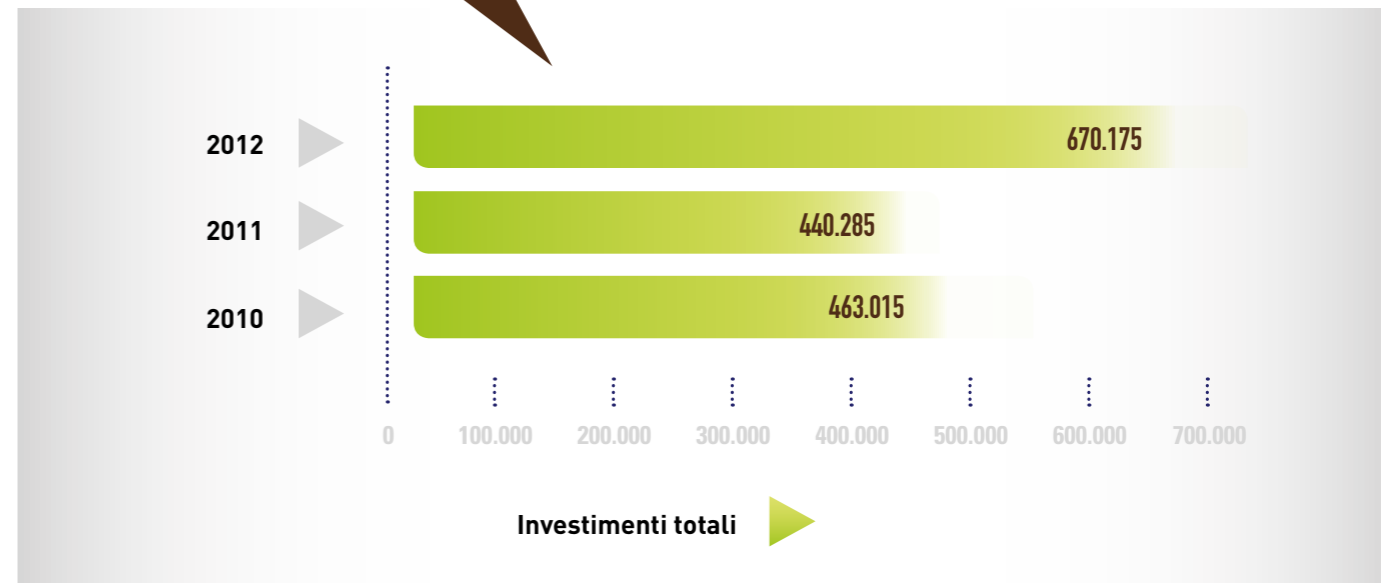
Fondamentali sono, pertanto, gli investimenti destinati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di lavoro e delle dotazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi. Nell'anno 2012 il Gruppo ha impiegato risorse complessivamente per 670 mila Euro con un forte incremento rispetto al 2011 (+50%): gli investimenti per il mantenimento in efficienza degli strumenti e delle strutture operative hanno assorbito l'88% degli investimenti totali, pari a 590 mila euro.

Per quanto riguarda gli investimenti informatici, il Gruppo ha portato a termine nel corso del 2012 un programma di aggiornamento e ampliamento della struttura hardware e software iniziato nell'anno 2010.

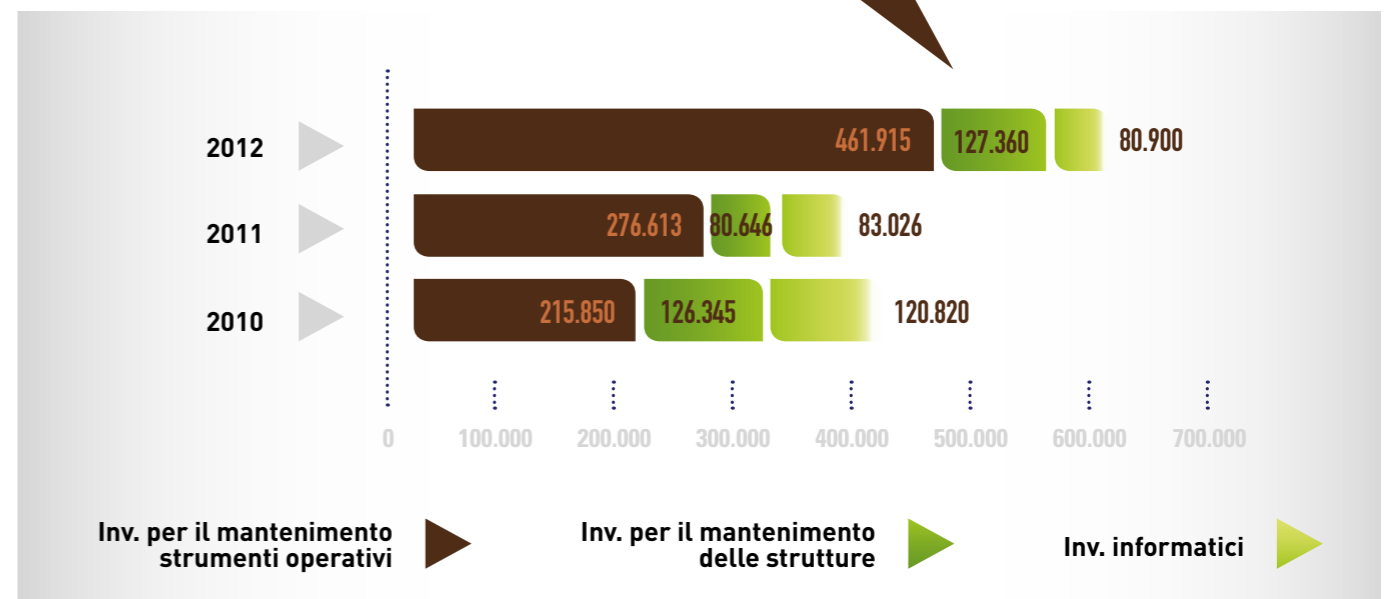
I progetti in cui il Gruppo ha investito nel corso degli ultimi anni riguardano:

- >> la ristrutturazione del Centro Elaborazione Dati aziendale (CED), al fine di adeguare la struttura hardware alla crescita aziendale;
- >> il potenziamento dei sistemi di sicurezza dati;
- >> il potenziamento dei sistemi di condivisione dei dati tra le sedi centrali e le aree "periferiche";
- >> la sostituzione e il potenziamento dei personal computer ad uso del personale impiegato

## INVESTIMENTI TOTALI



## RIPARTIZIONE INVESTIMENTI | ANNI 2012-2010



# IL GRUPPO VERSO IL 2013

## ANALISI DEGLI OBIETTIVI DEL GRUPPO

Il Gruppo Cooperativo è un soggetto in costante evoluzione e sviluppo che ogni anno si pone obiettivi tali da garantire una continua crescita non solo economica, ma anche organizzativa, professionale e legata alla propria responsabilità sociale. Vogliamo in questa sede citare i principali obiettivi del Gruppo per il periodo 2013/2014.

- » Nell'anno che vedrà l'inaugurazione della nuova sede, non si può che partire da questo argomento nel presentare gli obiettivi. Il valore della nuova sede, ovviamente, non sarà solo immobiliare, ma anche e soprattutto simbolico dell'unità tra le cooperative che lo compongono. L'obiettivo che ci si è posti quando l'idea della nuova sede ha iniziato a prendere forma è quello di realizzare attraverso una sede unica sinergie organizzative e gestionali ancora più efficienti di quelle attuali e di fare del Gruppo un soggetto sempre più coeso e multidisciplinare.
- » Le attività legate al tema della responsabilità sociale permeano da sempre la vita del Gruppo. Quello che ci si propone di fare è legato a due ambiti fondamentali: le ormai consuete iniziative di solidarietà ed aiuto ad associazioni, territori o soggetti ed il potenziamento delle attività legate al benessere ed al rispetto dei diritti dei nostri soci: un tema quest'ultimo su cui concentreremo le nostre attenzioni anche grazie alla partenza della assistenza sanitaria complementare prevista sia dal CCNL dell'area sociale che di quella dei servizi.
- » Consolidare l'organizzazione del Gruppo cooperativo che è già stata approvata dal Comitato di Direzione al fine di fornire all'intera organizzazione direttive strategiche ed operative condivise e funzionali all'ottenimento di nuovo sviluppo.
- » Coinvolgere i clienti in una valutazione multidimensionale del grado del loro soddisfacimento rispetto ai servizi che ricevono dal Gruppo Cooperativo. È infatti che necessario che nuovi stimoli e suggerimenti per il miglioramento delle nostre attività arrivino anche dall'esterno.
- » Prosecuzione e completamento del percorso dell'accreditamento regionale che sta interessando i servizi Emiliani dell'area sociale del Gruppo Cooperativo.
- » Ottenere, attraverso investimenti diretti od attraverso l'aggiudicazione di procedimenti pubblici, la gestione di servizi in "Global Service", dove il Gruppo possa mostrare a pieno le sue capacità e potenzialità.
- » Al fine di promuovere la trasparenza e la comprensibilità dei dati di gestione verrà redatta e distribuita la terza edizione dell'"Annual Report del Gruppo Cooperativo".
- » Proseguire e potenziare le attività di controllo e miglioramento delle condizioni di sicurezza lavorative di tutti i lavoratori del Gruppo in tutti i contesti in cui essi operano.
- » Aumentare la professionalità dei nostri lavoratori attraverso una continua e mirata attività di formazione professionale multidisciplinare.
- » Fare dell'innovazione (sia essa organizzativa o tecnologica) una propria peculiarità da perseguire attraverso investimenti in nuove attrezzature e mediante lo studio e l'elaborazione di nuove modalità di erogazione dei servizi. Il Gruppo deve essere in grado di restare al passo di un mercato che cambia a velocità vertiginose.



**Gruppo di lavoro Annual Report 2012**

Tamara Jalanbou e Fabiano Macchidani (Comunicazione)

Giorgio Barral (Qualità) - Chiara Ferrari (Amministrazione)

**In collaborazione con**

Università degli Studi di Parma, Dipartimento di Economia

Prof.ssa Federica Belluchi e Prof.ssa Katia Furlotti

**Progetto grafico**

Cooperativa Sociale Cabiria