

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI

aurora
domus

annual
report
2013



edizione2014

Lettera del presidente



Come tutti gli anni affidiamo a queste pagine, ricche di dati e fotografie, il difficile compito di raccontare un anno di lavoro di oltre 5200 persone. Possiamo parlare di obiettivi e traguardi, di percentuali di crescita o milioni di investimento, di strumenti innovativi e progetti di sviluppo, ma con tutto lo sforzo che possiamo dedicarci e nonostante la capacità comunicativa riconosciuta a questo strumento è quasi impossibile trasmettere realmente l'impegno e la dedizione che stanno dietro ad ogni gesto quotidiano, ogni riunione, ogni mail. Noi stessi che lavoriamo analizzando dati e sviluppando strategie e obiettivi, a volte faticiamo a percepire le dimensioni e le possibilità che caratterizzano la nostra organizzazione. Una percezione di "noi" che questo 2013 appena trascorso ha amplificato, arrivando anche ai territori più lontani, grazie al raggiungimento di uno degli obiettivi più importanti di quest'anno e di cui andiamo particolarmente fieri: il completamento dei lavori e il trasferimento di tutti gli uffici nella nuova sede di Gruppo.

Ne abbiamo parlato per molto tempo, l'abbiamo fortemente voluta, l'abbiamo vista crescere dalle

finestre della vecchia sede e finalmente l'abbiamo abitata cominciando a condividere insieme, servizi e sociale, l'operatività di ogni giorno. Una sede dal forte valore simbolico che da grande soddisfazione perché concretizza i passi avanti fatti dal 2007, quando il progetto di Gruppo era solo un piano di intenti, fino ad oggi dove in questa "casa comune" trovano ospitalità non solo COLSER e Auroradomus, ma anche Saltatempo, Passoadue, Cofaciliy: nuove realtà che accrescono il valore del nostro Gruppo.

Una casa anche per le nostre filiali, sparse su tutto il territorio nazionale, ma alle quali questa sede offre lo stesso tetto con l'obiettivo di annullare le distanze e la certezza di trovare sempre una risposta alle quotidiane necessità operative. Una casa soprattutto per i nostri soci che contribuiscono con il loro lavoro alla costante crescita del Gruppo e che vedono nella sede un punto di riferimento importante per loro e per le loro famiglie. Una casa che ha già visto, in pochi mesi, l'attuarsi di reali sinergie strategiche e organizzative con il raggiungimento dei primi traguardi insieme: gli appalti in Toscana, dove COLSER è già radicata mentre per Auroradomus si tratta della prima volta, e le nuove acquisizioni in Friuli, dove entrambe erano presenti ma separatamente.

Gli importanti lotti Consip Facility Management nelle regioni del Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige, l'affidamento dei servizi di sanificazione nei nuovi ospedali toscani di Pistoia e di Massa e l'acquisizione dei servizi di igiene ambientale nella prestigiosa Camera dei Deputati a Montecitorio sono gli altri significativi risultati raggiunti nell'anno appena trascorso.

Risultati che confermano il buono stato di salute del nostro Gruppo e ne attestano la solidità che ha consentito di tutelare il patrimonio delle risorse umane anche in territori economicamente più sofferenti, nonostante la mancanza di ripresa del mercato e il difficile periodo di instabilità che sta vivendo il nostro Paese ormai da troppo tempo. Adesso però è il momento di archiviare i dati e riporre nella grande scatola dei ricordi le foto, gli articoli e i tantissimi attestati di stima che ci sono arrivati dai soci, dai clienti e dai tanti amici che sono intervenuti a fine anno al brindisi di Natale presso la nuova sede, per lasciar spazio ai progetti e ai nuovi obiettivi a cui stiamo già lavorando mentre state sfogliando queste pagine, che già consegniamo con orgoglio al passato.

Cristina Bazzini
Presidente
Gruppo COLSER-Auroradomus

Sommario

	Note metodologiche		04
	Identità Aziendale	Chi siamo Il territorio in cui operiamo Assetto istituzionale La nostra storia Valori di riferimento Mission I nostri servizi	08
	Produzione e distribuzione del valore aggiunto	Determinazione del valore aggiunto Prospetto di riparto del valore aggiunto	36
	Relazione Sociale	Processo di formulazione del bilancio sociale Mappa degli stakeholders I lavoratori I clienti I fornitori La collettività e il territorio L'ambiente	42
	Il gruppo in dati e indicatori	Un riassunto dei nostri numeri	126

Note metodologiche

Il presente documento (alla terza edizione) ha l'obiettivo di fornire una chiara, completa e trasparente rendicontazione socio-ambientale dei risultati ottenuti dal Gruppo COLSER-Auroradomus nell'anno 2013 (in comparazione con il 2011 e il 2012) e, allo stesso tempo, costituisce un momento di riflessione sugli scenari futuri che caratterizzano il contesto in cui il Gruppo opera. In questo senso, l'Annual Report vuol rappresentare uno strumento relazionale verso gli stakeholder, utile per fornire loro, in modo efficace, tutti gli elementi che giustificano la fiducia che gli stessi ripongono nell'organizzazione del Gruppo Cooperativo.

In continuità con l'edizione 2012 anche la presente è stata elaborata secondo i principi e lo schema di rendicontazione proposti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS, 2013), integrando la presentazione delle performance economiche con i dati relativi al calcolo e alla distribuzione del Valore Aggiunto tra i vari stakeholder. Per la prima volta, l'Annual Report 2013 presenta alcuni degli indicatori di performance economica, sociale e ambientale proposti nelle Linee Guida GRI-G4 dalla Global Reporting Initiative (GRI), con l'obiettivo per i prossimi anni di affinare e rendere più completo il calcolo oggi proposto soltanto per le tematiche gestionali più rilevanti.

I principi di rendicontazione applicati nella redazione dell'Annual Report 2013 fanno riferimento alle sopra indicate Linee Guida del GBS (2013) e sono specificati come di seguito:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Periodicità e ricorrenza: il periodo di riferimento dell'Annual Report è il 2013 (periodo amministrativo).

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

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

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

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

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

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



Per quanto riguarda la struttura del documento, in linea con lo schema proposto dal GBS, l'Annual Report è suddiviso in tre parti principali: **Identità, Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto, Relazione sociale**. La prima parte presenta il profilo del Gruppo in termini di contesto territoriale, assetto istituzionale, storia valori, mission e attività. La descrizione qualitativa consente di apprezzare la realtà del Gruppo, indicando sia le principali evoluzioni organizzative, sia il coinvolgimento di tutto il Gruppo nel perseguire gli obiettivi della sostenibilità. La seconda parte illustra il calcolo e la distribuzione del Valore Aggiunto tra i differenti stakeholder del Gruppo. Nella terza parte sono descritte le relazioni che il Gruppo intrattiene con i propri stakeholder in un'ottica di rendicontazione e di definizione di obiettivi futuri.

Come sopra già osservato, ai fini di una lettura più completa e, allo stesso tempo, sintetica delle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, l'Annual Report 2013 riporta una quarta parte dedicata all'esposizione di indicatori economici, sociali e ambientali, così come previsto dalle Linee Guida GRI.

In generale, le informazioni possono essere suddivise in qualitative e quantitative. Le informazioni qualitative presentate nel Rapporto di Sostenibilità derivano da interviste rivolte direttamente ai responsabili di ogni area funzionale operante nel Gruppo, le informazioni a carattere quantitativo riportano l'andamento dei valori numerici nel tempo e provengono da elaborazioni condotte con modalità definite in modo chiaro e ripetibile. I dati sono forniti direttamente dai singoli reparti e dalle Società del Gruppo.

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

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

Per garantire il più ampio coinvolgimento e partecipazione di tutti gli stakeholder del Gruppo al processo di rendicontazione, l'Annual Report 2013 viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.





08



Identità
aziendale

Chi siamo

Il Gruppo, nato nel 2007, presenta un forte legame con il territorio che ha visto nascere e sviluppare 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 5.000 tra soci e dipendenti e un fatturato di oltre 131 milioni di Euro con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane

Pur nel difficile contesto di un ordinamento giuridico che solo recentemente e con modalità ancora incomplete ha disciplinato le azioni dei gruppi cooperativi, l'idea, forte e radicata al nostro interno, è stata quella di creare una direzione unitaria di gruppo su base contrattuale (il Comitato di Direzione) in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, arrivando 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 realtà componenti il Gruppo, orientano l'attività verso la valorizzazione dei singoli soci e del loro lavoro.

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

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

Le società del Gruppo

Le società che attualmente compongono il Gruppo sono cinque. L'oggetto sociale e la tipologia dei servizi svolto dimostrano la multidisciplinarietà delle attività del Gruppo:



Oltre 3.000 lavoratori occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, oltre 69 milioni di fatturato, dato ancora in crescita nel 2014: sono questi i numeri che fanno di COLSER una delle più importanti realtà sul territorio nazionale nell'offerta di servizi alle aziende pubbliche e 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 core business, i servizi di sanificazione e 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, del portierato e della custodia degli immobili, approdando al settore del Facility Management.

Oltre alla sede storica di Parma, in Emilia Romagna COLSER 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

€ 69.403.501

NUMERO LAVORATORI

3064

identità

DENOMINAZIONE:
COOPERATIVA LAVORATORI DEI SERVIZI S.C.R.L.

DENOMINAZIONE ABBREVIATA:
COLSER SERVIZI S.C.R.L.

SEDE LEGALE:
PARMA - VIA G. S. SONNINO, 33A

DATA DI COSTITUZIONE:
31/10/1975

ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE
N. A101516

SEZIONE:
COOPERATIVE A MUTUALITÀ PREVALENTE

CATEGORIA:
COOPERATIVE DI PRODUZIONE E LAVORO

servizi

- SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE
- SANIFICAZIONI SPECIALISTICHE
- 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 realtà recente, 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 realtà, 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 relative a: Servizi per anziani; Servizi socio-sanitari; Servizi di Salute Mentale; Servizi Educativi; Servizi per minori; Servizi per disabili; Servizi per i Giovani. Auroradomus conta attualmente circa 2.000 soci e realizza un fatturato prossimo ai 60 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.

È grazie alle sinergie messe in campo attraverso progetti intersettoriali che oggi Saltatempo può sperimentarsi ed essere protagonista collaborando con importanti realtà del territorio fornendo loro servizi di qualità.

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

FATTURATO

€ 58.301.227

NUMERO LAVORATORI

1959

identità

DENOMINAZIONE:
AURORADOMUS ONLUS

SEDE LEGALE:
PARMA - VIA G. S. SONNINO, 33A

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

€ 77.950

NUMERO LAVORATORI

7

identità

DENOMINAZIONE:
SALTATEMPO S.C.R.L.

SEDE LEGALE:
PARMA - VIA G. S. SONNINO, 33A

DATA DI COSTITUZIONE:
MAGGIO 2006

ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE
N. A101516

SEZIONE:
COOPERATIVE A MUTUALITÀ PREVALENTE

CATEGORIA:
COOPERATIVE DI PRODUZIONE LAVORO DI TIPO B

servizi

- SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

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



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



La Cooperativa Sociale ONLUS Passoadue ha iniziato la propria attività il 1° Maggio 2013 per svolgere servizi alle persone, inizialmente, in territorio lombardo.

Conta attualmente circa 130 lavoratori e ha sede a Ripalta Cremasca (CR), dove da diversi anni è già attiva una delle più importanti filiali di COLSER. È depositaria del know-how del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus di cui è diretta emanazione. Diverse risorse organizzative chiave di Passoadue sono condivise con Auroradomus.

Gran parte dei lavoratori di Passoadue operavano in precedenza con Auroradomus e COLSER presso la Fondazione Sospiro un importante istituto di assistenza ad anziani e disabili situato in provincia di Cremona. Tuttora la Fondazione Sospiro rimane il principale cliente della cooperativa: Passoadue attraverso la sua presenza fisica nel territorio lombardo avrà la possibilità di seguire da vicino e in modo estremamente approfondito le evoluzioni tecniche e legislative dell'ambito sociale in territorio lombardo.

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



identità

DENOMINAZIONE:
PASSOADUE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SEDE LEGALE:
VIA CROCCETTA N. 19 - 26010 RIPALTA CREMASCA (CR)

DATA DI COSTITUZIONE:
12.03.2013

ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE
N. A226346

SEZIONE:
COOPERATIVE A MUTUALITÀ PREVALENTE

CATEGORIA:
COOPERATIVE DI PRODUZIONE LAVORO DI TIPO A

servizi

- SERVIZI PER ANZIANI
- SERVIZI SANITARI
- SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE
- SERVIZI EDUCATIVI
- SERVIZI PER MINORI
- SERVIZI PER DISABILI

Le società del gruppo



COLSER
SERVIZI



cooperativa sociale onlus
auroradomus
Servizi che crescono con te.



saltatempo



CO FACILITY



passoadue
cooperativa sociale onlus

I marchi del gruppo

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



Spazio Auroradomus: è lo sportello 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 il personale esperto e qualificato è in grado di proporre e realizzare progetti assistenziali personalizzati per le diverse tipologie di utenza.



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



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



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

I partner del gruppo

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



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



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



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

Il territorio in cui operiamo

Il Gruppo Cooperativo paritetico COLSER-Auradomus ha sede a Parma, ma la grande dimensione dell'organizzazione implica la presenza di diverse sedi e punti operativi periferici disseminate sull'intero territorio nazionale: Trieste, Padova, Ripalta Cremasca, Piacenza, Sassuolo, Pisa, Siena e 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.

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

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



Gruppo Cooperativo COLSER - Auroradomus

Sede Parma

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

► COLSER SERVIZI s.c.r.l.

Sede Legale Parma

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

► AURORADOMUS s.c.r.l.

Sede Legale Parma

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

► COFACILITY s.c.r.l.

Sede Legale Pisa

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

► PASSOADUE Società Cooperativa ONLUS

Sede Legale Ripalta Cremasca

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

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 sancisce 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 Gruppo Cooperativo è così costituito:

● CRISTINA BAZZINI

Presidente del Gruppo e Presidente di COLSER

● MARINA MORELLI

Presidente di Auroradomus

● GIOVANNI POLETTI

Vice Presidente di COLSER

● ROCCO CERESINI

Direttore generale di Auroradomus

● MAURO CHIARI

Direttore amministrativo di COLSER

● BARBARA GUIDOTTI

Vice Presidente di Auroradomus

Le funzioni di questo organismo si esplicano fondamentalmente:

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

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

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

ve norme in materia di riordino della vigilanza sugli enti cooperativi;

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



CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE

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

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

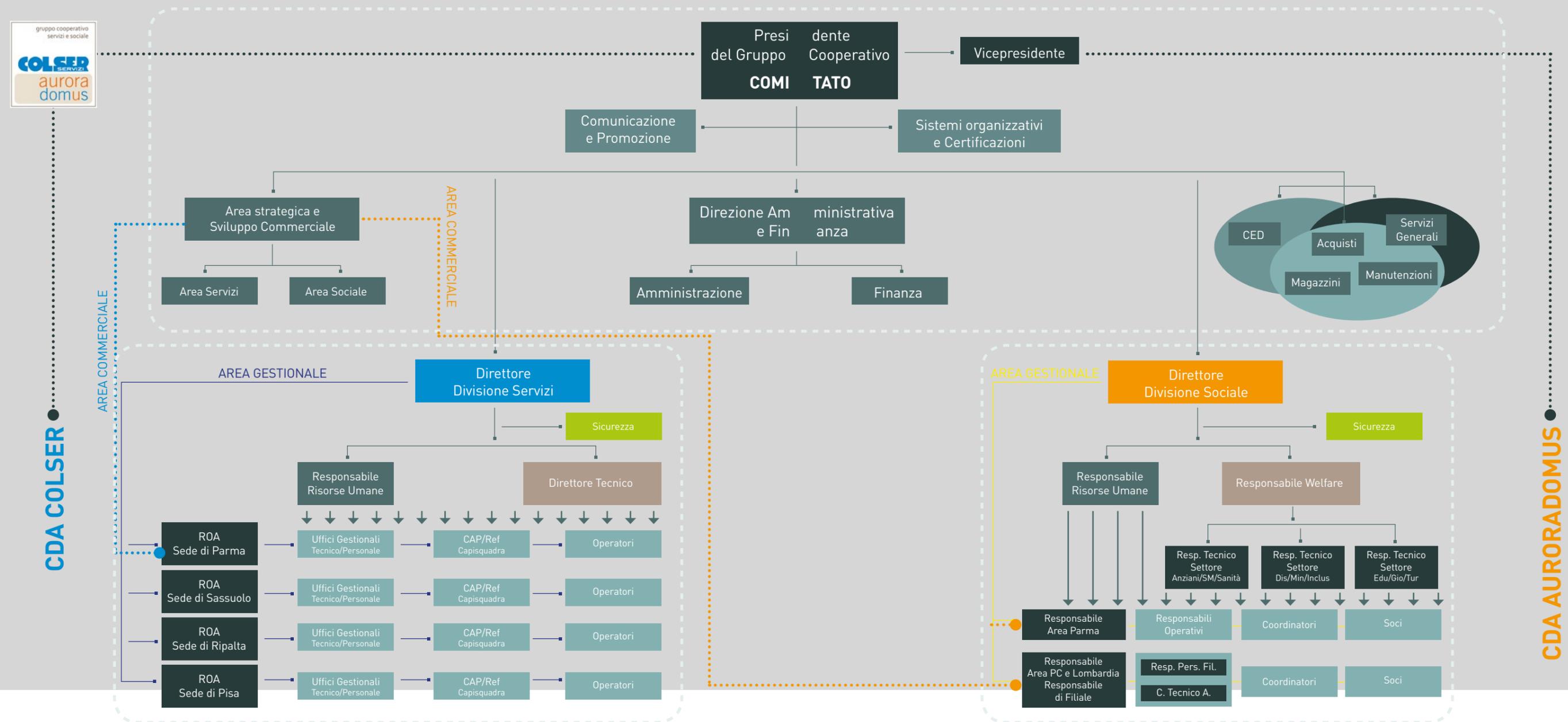
ritetico i compiti dei Consigli di Amministrazione sono:

- 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.



La nostra storia

Le origini

1976

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

1985

Nasce a Fidenza Aurora Cooperativa Sociale 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.

2005

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, Domus Parma e, per suo tramite, con COLSER.

2001

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 cogestione di un marchio e di un partner strategico con esperienze consolidate nel settore anziani, bambini, minori, giovani, disabili e psichiatria.

Nasce il Gruppo Cooperativo

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.

2010

Il 1° 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.

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. Quattro piani per un totale di circa 4.000 mq ospiteranno a fine 2013 circa 120 unità di personale.

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.

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 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.

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 a 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.

2013

A maggio viene consegnato alla città di Parma il parco giochi Giardino dei Sorrisi, 800 mq di area verde davanti al moderno Ospedale dei Bambini Pietro Barilla, interamente progettati e arredati dal Gruppo Cooperativo. A inizio anno, inoltre, COLSER raggiunge l'importante obiettivo che la porta al consolidamento e allo sviluppo del Nord Est con l'aggiudicazione del lotto CONSIP nel Triveneto, delle università di Trieste e Udine e l'affidamento dei servizi nella Provincia di Bolzano. Auroradomus consolida la sua posizione nel territorio emiliano romagnolo attraverso l'accredito di diverse strutture socio-assistenziali ed educative ed espande le sue attività in Friuli Venezia Giulia con l'acquisizione di un importante servizio per anziani a Moggio Udinese. Il 2013 è l'anno in cui all'interno del Gruppo Cooperativo nasce Passoadue una costola di Auroradomus che svolgerà la sua attività nel territorio lombardo. Ma il 2013 è soprattutto l'anno del nuova sede di Gruppo che vede finalmente a novembre le aree servizi e sociale condividere gli stessi uffici e concretizzare le sinergie di sviluppo strategico. Ed è per festeggiare questo importante momento che a dicembre il Gruppo apre le porte della nuova sede a soci, istituzioni, clienti e fornitori per un brindisi natalizio.

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. Questo obiettivo viene raggiunto attraverso servizi direttamente rivolti alle persone o attività rivolte alle aziende cui le stesse 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 un'azione solidale e a tutela, anche normativa, dei lavoratori verso i quali si applicano i Contratti Collettivi Nazionale di riferimento.

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

Mission

“Tutelare e valorizzare la Persona come soggetto portatore di diritti”.

È attorno a questo punto fermo che il Gruppo ha sempre costruito e continua a costruire il suo futuro.

Il diritto ad avere un **lavoro**, che il Gruppo promuove attraverso lo sviluppo e la salvaguardia dell'occupazione.

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

Il diritto di **voto** attraverso il quale, durante le Assemblee, ogni socio esprime la propria appartenenza alle società del Gruppo e la partecipazione alla gestione della cooperativa. Vanno in questo senso le scelte degli ultimi anni di unire le assemblee di COLSER e di Auroradomus in un unico momento durante il quale informare e confrontarsi sull'andamento del Gruppo nel suo complesso e sugli obiettivi a medio e lungo termine.

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

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



I nostri servizi

La multidisciplinarietà contraddistingue le attività del Gruppo. Gli stakeholder possono trovare al nostro interno soluzioni progettuali e gestionali in grado di concentrare in 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 molto ampia e il Gruppo assicura per ogni sua attività l'impiego delle più avanzate tecnologie e di personale costantemente formato ed aggiornato. Le categorie di servizi svolti sono due: **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 multiservizi) al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata e che l'hanno portata a comprendere, al momento opportuno, che il tema 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. È nel settore sanitario ospedaliero che abbiamo sviluppato maggiore esperienza: la gestione di servizi specialistici presso grandi complessi ospedalieri come, tra gli altri, l'Azienda Ospedaliera di Parma,

l'Ospedale Le Scotte di Siena o il recente e moderno San Jacopo di Pistoia ci vedono impegnati a garantire livelli qualitativi molto elevati in aree ad alto rischio. Non da meno sono gli standard richiesti dall'ambiente alimentare e farmaceutico (ad esempio gli stabilimenti Barilla o i laboratori di Chiesi Farmaceutici) nel quale fanno la differenza le metodologie innovative di intervento in ambienti dust free altamente critici e specializzati. Anche l'ambiente civile rappresentato dalle Amministrazioni Pubbliche, dai plessi Scolastici, dalle realtà socio Sanitarie e Assistenziali o dal mondo dell'impresa privata richiede interventi sempre più specialistici e finalizzati a consentire la continuità delle attività produttive e lavorative in ambienti sanificati.

GESTIONE RIFIUTI

L'esperienza maturata nei servizi di sanificazione delle strutture ospedaliere ha permesso lo



sviluppo di numerose attività nell'ambito della gestione dei rifiuti (sia urbani/assimilabili agli urbani che sanitari) che richiedono particolari sistemi di raccolta e stoccaggio 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

aree a particolare criticità, quali aree ospedaliere ad alto rischio, aree sterili come quelle presenti nell'ambiente farmaceutico (camere bianche) e i lavori in altezza (pannelli fotovoltaici, silos e facciate).

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 o interventi straordinari in ambienti ospedalieri ad alto rischio.

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, imballag-

gi, campionature, spedizioni, urgenze, resi non conformità) alla gestione informatica dell'intero flusso di magazzino. Attività indispensabili per le aziende che, oltre a consentire una riduzione dei costi derivanti dalla gestione del personale, sono in grado di ottimizzare le giacenze attraverso innovativi sistemi di informatizzazione che rendono possibile l'efficiente ed efficace utilizzo delle proprie risorse operative, oltre che l'analisi e la progettazione di nuove soluzioni.

SERVIZI DI TRASPORTO

Professionalità ed esperienza è messa a disposizione dal Gruppo nell'organizzazione di servizi di deposito e logistica distributiva, e nella risoluzione di tutte le problematiche di amministrazione del magazzino e di gestione dei flussi informativi delle merci.

In particolare si offrono servizi di ricezione, con-

trollo, movimentazione e trasporto beni di magazzino, economici e farmaceutici, oltre a servizi di distribuzione delle merci nei centri urbani con approccio integrato e innovativo alla City logistics

GESTIONI AEROPORTUALI

Tra le attività di movimentazione carichi e gestioni logistiche si evidenzia, per la natura specialistica e le professionalità coinvolte, la presenza del Gruppo nel settore aeroportuale con attività di assistenza a terra, attività di pista, operazioni di carico/scarico e pulizia aeromobili. Operatori, adeguatamente formati, sono in grado di svolgere operazioni di grande impatto come il de/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 a offrire alle

compagnie aeree e ai passeggeri il massimo livello di qualità in un settore delicato come quello del trasporto aereo.

FACILITY MANAGEMENT

Attraverso l'esperienza, l'affidabilità e la diversificazione dei servizi offerti, il Gruppo consente di ottimizzare e migliorare la qualità delle attività non strategiche di enti pubblici e aziende private. Tramite un modello di Facility Management personalizzato ed efficiente siamo in grado di fornire soluzioni complete e affidabili 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 non si limitano alla gestione di attività di portierato, ma che individuano nei servizi di accoglienza e di assistenza un'attività strategica a supporto delle specifiche segreterie. Il personale messo a disposizione è specificatamente formato e, in relazione alle esigenze, in possesso delle competenze linguistiche e/o informatiche attinenti al servizio. Sempre in questo ambito vengono effettuati servizi di smistamento della posta in entrata e in uscita con la messa a disposizione di veicoli di proprietà.

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

Il Gruppo garantisce 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. Data la specificità, gli 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 ricreativo culturali.

Svolgiamo le nostre attività in:

- Case residenza per anziani;
- Residenze Sanitarie Assistenziali.
- Case protette;
- Centri diurni;
- Comunità alloggio;
- Spazi collettivi;
- Alloggi con servizi.

SERVIZI EDUCATIVI

Il Gruppo gestisce direttamente e tramite affidamento Nidi e Scuole dell'Infanzia con specifici progetti educativi dedicati alla fascia di età 0-6 anni. Cura la formazione e lo sviluppo della professionalità degli educatori e stimola il coinvolgimento dei genitori nelle diverse attività svolte, facendo crescere sempre di più la presenza di momenti quali feste, iniziative collaterali e incontri di discussione ed approfondimento. Le tipologie di servizi in cui il Gruppo opera 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

Il Gruppo favorisce 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 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 e 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

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

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





36

index



Produzione
e distribuzione
del valore
aggiunto

Determinazione del valore aggiunto

Il valore aggiunto è la ricchezza prodotta dall'azienda attraverso la gestione; contabilmente è la differenza tra il valore della produzione 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 stakeholder, quali principali portatori di interessi, consente di monetizzare l'impatto sociale dell'impresa.

Si possono evidenziare due tipologie di valore aggiunto:

- il Valore Aggiunto Caratteristico, che si ottiene sottraendo al fatturato aziendale i costi di gestione (costi per fornitori di servizi, costi per fornitori di materiali, costi per assicurazioni, ecc);
- il Valore Aggiunto Globale Netto, che si ottiene depurando il Valore Aggiunto Caratteristico dei costi sostenuti per il funzionamento delle strutture, degli impianti e delle attrezzature (ammortamenti).

Tuttavia è il Valore Aggiunto di II° livello ad avere un'importanza rilevante ai fini della rendicontazione Sociale, in quanto è:

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

Nel triennio 2011-2013 il Valore Aggiunto Globale Netto prodotto ha raggiunto i 105 milioni di Euro, con un incremento rispetto al 2012 del 7%; tale valore rappresenta circa l'80% dell'intero fatturato realizzato dal gruppo pari a circa 380 milioni di Euro nel triennio 2011-2013.

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.

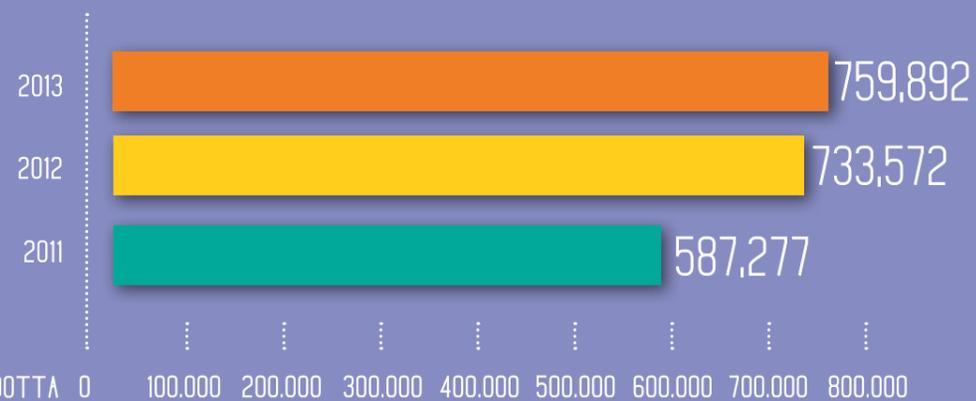
Infine, un altro elemento quantitativo significativo da considerare è il dato relativo al **consolidamento cooperativo**, ossia la quota di ricchezza prodotta con la gestione, che i soci, in sede di Assemblea, hanno deciso di destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico della cooperativa e all'autofinanziamento dell'attività. Nel 2011-2013 la ricchezza prodotta è stata destinata per 2 milioni di Euro al consolidamento cooperativo.

Prospetto di riparto del valore aggiunto

RIEPILOGO PRINCIPALI VOCI DEL CONTO ECONOMICO

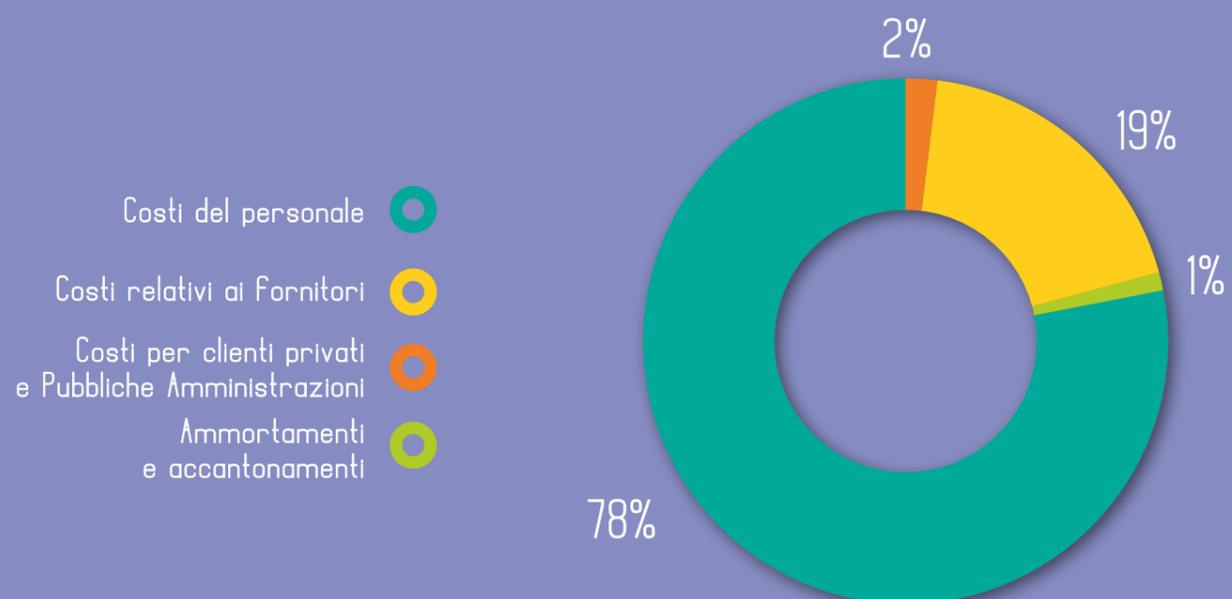
GCP COLSER-AURORADOMUS	2013	%	2012	%	2011	%
Valore della produzione						
Servizi alle imprese	70.260.362		65.770.354		64.428.310	
Servizi alla persona	61.181.209		58.780.211		57.080.629	
	131.441.572	100	124.550.565	100	121.508.939	100
Costi relativi ai fornitori						
Costi per fornitori servizi	(16.591.967)	12,6%	(16.524.009)	13,3%	(17.550.124)	14,4%
Costi per fornitori m.p.	(7.814.768)	5,9%	(6.789.088)	5,5%	(6.418.407)	5,3%
Variazione rimanenze	25.112	0,0%	52.901	0,0%	14.662	0,0%
Altri costi di gestione	102.099	-0,1%	(85.146)	0,1%	(431.806)	0,4%
	(24.279.524)		(23.345.342)		(24.385.674)	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	107.162.048	81,5%	101.205.223	81,3%	97.123.264	79,9%
Ammortamenti e accantonamenti	(1.915.346)	1,5%	(2.829.337)	2,3%	(2.474.922)	2,0%
V. A. GLOBALE NETTO DISTRIBUITO A:	105.246.702	80,1%	98.375.886	79,0%	94.648.342	77,9%
Costi del personale	(101.970.528)	77,6%	(95.190.755)	76,4%	(91.172.277)	75,0%
Remunerazioni lavoratori soci	(77.173.296)	58,7%	(75.317.819)	60,5%	(73.486.006)	60,5%
Remunerazioni lavoratori dipendenti	(24.497.233)	18,6%	(19.272.936)	15,5%	(17.286.271)	14,2%
Ristorni lavoratori soci	(300.000)	0,2%	(600.000)	0,5%	(400.000)	0,3%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	(2.326.192)	1,8%	(2.160.648)	1,7%	(2.510.240)	2,1%
Costi per contributi di categoria	(147.427)	0,1%	(152.682)	0,1%	(153.946)	0,1%
Costi/proventi vs Istituti di credito	(42.663)	0,0%	(138.229)	0,1%	(224.602)	0,2%
	(104.486.810)		(97.642.314)		(94.061.065)	
CONSOLIDAMENTO COOPERATIVA	759.892	0,6%	733.572	0,6%	587.277	0,5%

CONSOLIDAMENTO COOPERATIVO



Per l'anno 2013 si riporta l'incidenza percentuale dei costi sostenuti per i vari stakeholders coinvolti nell'attività delle cooperative sul valore aggiunto prodotto dalle stesse.

INCIDENZA % COSTI PER STAKEHOLDER ANNO 2013





index



Relazione
Sociale

Processo di formulazione del bilancio sociale

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

Alcune fasi del processo rappresentano elementi fondamentali al fine di garantire allo stesso una efficace qualità informativa :

1. condivisione e impegno attivo da parte dei soggetti al vertice dell'organizzazione;
2. partecipazione di diversi componenti rappresentativi delle varie aree gestionali e funzioni dell'organizzazione, al fine di assicurare una visione ampia e completa dell'operato aziendale;
3. integrazione con i processi decisionali, gestionali e comunicativi dell'organizzazione, in quanto la realizzazione del documento richiede la disponibilità di una rilevante quantità di informazioni di diversa natura e provenienza; allo stesso tempo il bilancio sociale può rappresentare un importante strumento per la programmazione, il controllo, la valutazione e la comunicazione istituzionale;
4. coinvolgimento degli stakeholder per garantire attuazione al principio di inclusione. Gli stakeholder non devono essere considerati solo destinatari del bilancio, ma anche soggetti da implicare nel processo di redazione, attraverso differenti modalità e strumenti (ad esempio focus group, interviste, questionari). Tali strumenti permettono di raccogliere opinioni e proposte dei diversi stakeholder sia sul piano della capacità del bilancio di soddisfare le loro esigenze informative, sia sotto un profilo più sostanziale in merito all'operato dell'organizzazione;
5. valutazione e miglioramento continuo: le osservazioni e le proposte degli stakeholder devono essere considerate e valutate per definire obiettivi e programmi di miglioramento, relativamente sia al bilancio (in termini di modalità di rendicontazione e di contenuti), sia all'operato dell'organizzazione.

È, in particolare, nella sezione relativa alla relazione sociale che tale processo trova il suo naturale e più efficace completamento. La sezione in parola offre un insieme di informazioni che fanno riferimento a quanto dichiarato nella precedente sezione dedicata all'identità e agli stakeholder individuati.

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

Nella relazione sociale vengono indicati:

- gli stakeholder a cui il Bilancio Sociale si indirizza (Mappatura degli stakeholder), con l'indicazione motivata di eventuali esclusioni rilevanti.
- i fatti e le informazioni quantitative e qualitative idonee a descrivere la qualità della relazione fra il Gruppo e i vari stakeholder (esposti in modo completo e organizzato per ogni categoria di stakeholder);
- commenti (comparazioni, giudizi...) in grado di evidenziare la coerenza di quanto rendicontato con gli impegni assunti, gli obiettivi e le norme di comportamento (che derivano da quanto dichiarato nell'identità aziendale) e le politiche relative ad ogni categoria di stakeholder.

Mappa degli stakeholder

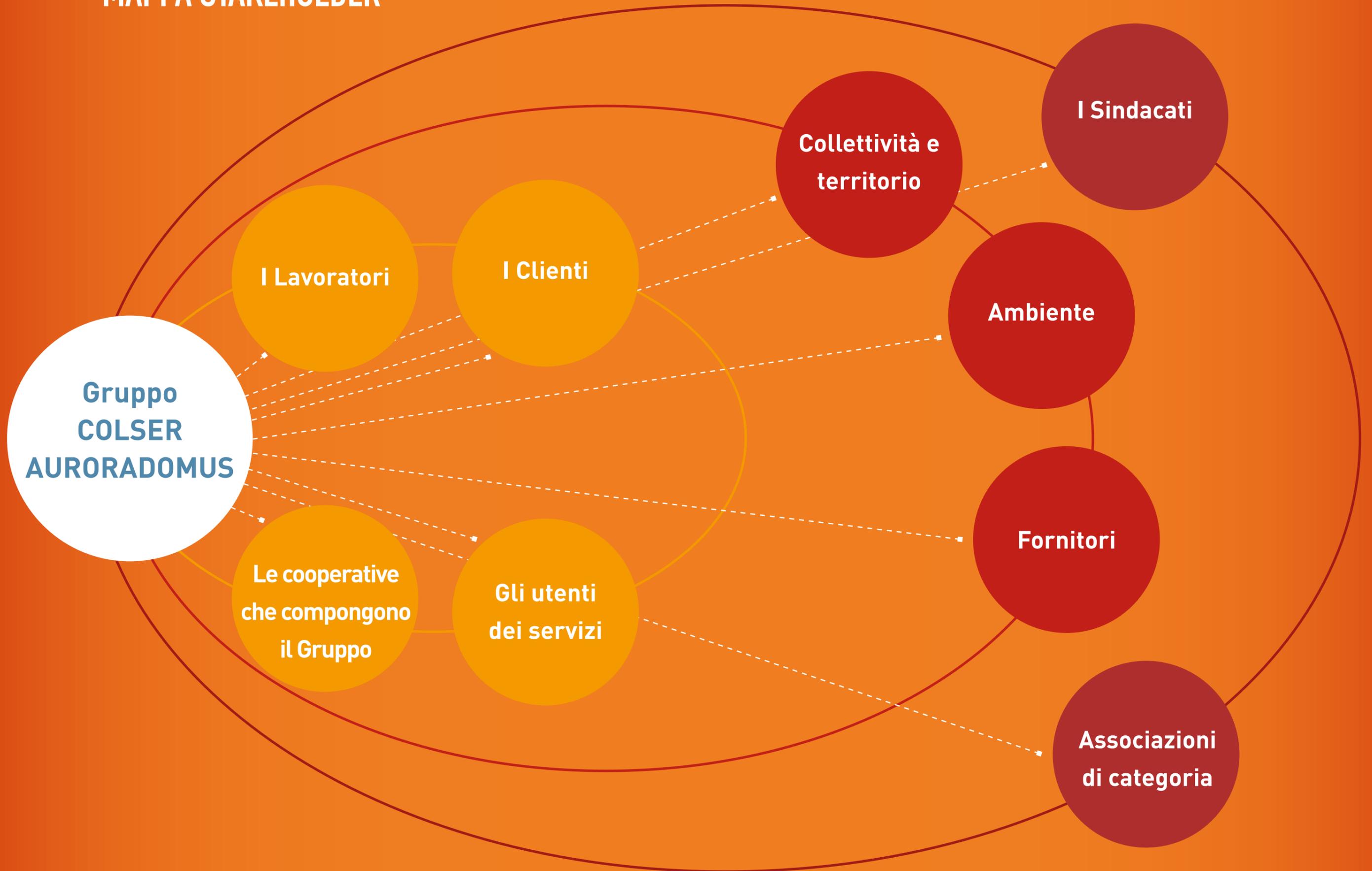


La mappatura degli stakeholder richiede una conoscenza del contesto delle relazioni che si instaurano tra il Gruppo Cooperativo e il contesto socio-economico nel quale esso cresce e si sviluppa, da ciò si evince come il processo di individuazione degli stakeholders non è altro che il risultato di una 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 stakeholder) che in vario modo possono influenzare o essere influenzati dalle attività del Gruppo. 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-STAKEHOLDER, 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 stakeholder abbiano tutta una serie di informazioni attendibili sulla condotta aziendale per essere nella condizione di decidere se continuare o meno la loro libera e responsabile interazione con il Gruppo. Oggi il Gruppo Cooperativo può vantare di essere parte di una fitta rete di collaborazioni e contatti quotidiani con interlocutori di diversa tipologia (pubblica e privata) e con disponibilità economica ed esigenze pratiche estremamente diversificate.

MAPPA STAKEHOLDER



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.

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.

Il Gruppo collabora ed è aperto ad aprire nuove collaborazioni con diverse realtà del mondo cooperativo. La stessa presenza del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

I Lavoratori



Composizione del personale

index

FORZA DEL GRUPPO

Negli ultimi 3 anni le cooperative del Gruppo hanno evidenziato un tasso di crescita occupazionale positivo. La media di crescita annua dal 2011 è stata del 3,5%. Questo dato acquista un significato estremamente positivo se si considera che il triennio si è caratterizzato come un periodo congiunturale estremamente difficile per l'economia europea e mondiale, nel quale il tasso di disoccupazione è cresciuto fortemente, in particolar modo con riferimento all'occupazione giovanile. L'aumento dimensionale del Gruppo, non ha 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

Anche considerando il dato delle singole società del gruppo si osserva una crescita piuttosto omogenea. Il calo di lavoratori registrato da Auroradomus, non è dovuto ad una riduzione dei volumi di attività, ma alla creazione della nuova cooperativa Passoadue. In capo a Passoadue, per motivi logistici ed organizzativi, sono passati circa 135 lavoratori operanti in territorio Lombardo precedentemente in forza ad Auroradomus: quest'ultima mantiene comunque al suo interno la gestione strategica ed organizzativa di gran parte delle attività di Passoadue. Uno dei principali obiettivi rimane quello di far sì che le divisioni dei settori siano, in futuro, sempre più sfumate in modo di facilitare l'operatività sul maggior numero possibile di gestioni miste nelle quali cioè possa essere espresso contemporaneamente il know-how dei diversi settori del gruppo.

LA FORZA LAVORO



* DATI DI GRUPPO

TOTALE FORZA LAVORO DI GRUPPO anno 2013: 5252 LAVORATORI

SUDDIVISIONE SOCI E DIPENDENTI

La Direzione del Gruppo ritiene che lo status di socio-lavoratore sia da privilegiare rispetto a quello di dipendente in virtù del significato che il rapporto associativo porta con se soprattutto in termini di possibilità di partecipazione del socio alla vita ed alle scelte delle cooperative.

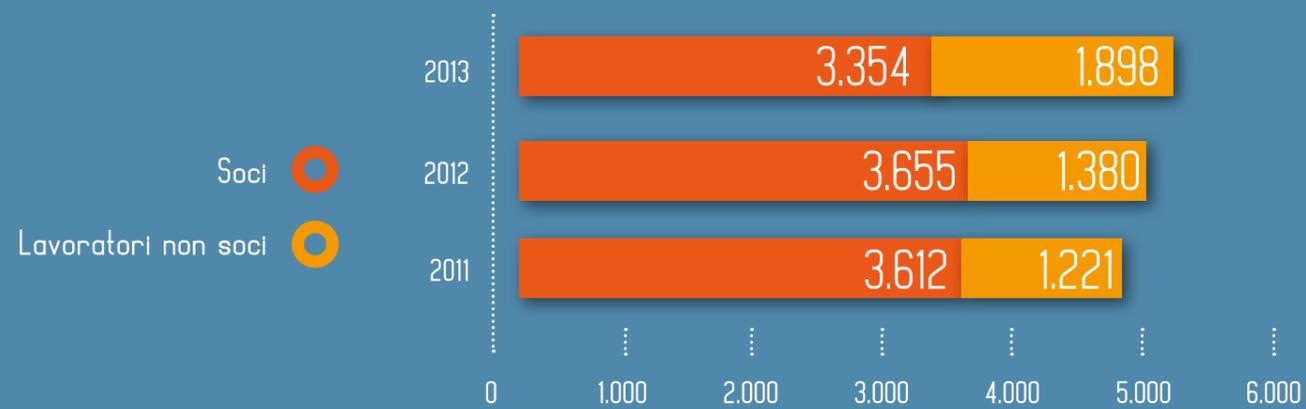
Nel Gruppo sono presenti, anche se in numero minoritario, dei lavoratori dipendenti. Soprattutto

nell'ambito dei servizi, infatti, è frequente il subentro in appalti in cui i lavoratori usufruiscono di un rapporto di lavoro con contratto di lavoro dipendente che deve essere mantenuto.

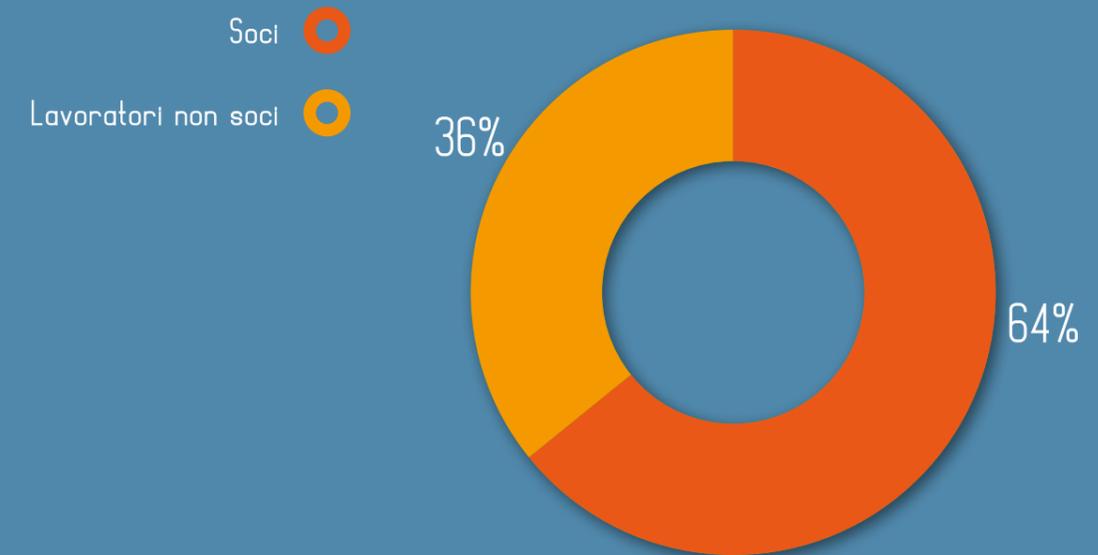
La politica futura del Gruppo e uno degli obiettivi che la Direzione si pone è quello di aumentare la percentuale dei soci lavoratori rispetto a quella dei dipendenti.



SUDDIVISIONE SOCI E DIPENDENTI



SOCI ANNO 2013



UN GRUPPO AL FEMMINILE

Il Gruppo conferma la sua vocazione per il lavoro femminile con percentuali che vanno ben al di sopra delle medie nazionali. I dati più recenti, relativi alle tre centrali cooperative che fanno capo all'ACI, evidenziano una presenza femminile pari al 53% degli occupati con settori, come il sociale, che arrivano al 68%. Come è evidenziabile dal grafico i numeri del Gruppo COLSER-Auroradomus superano abbondantemente i valori medi nazionali.

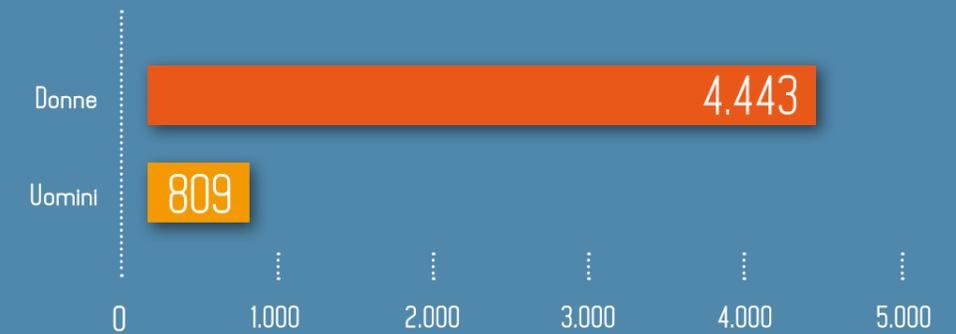
Il dato che è già anomalo in ambito cooperativo è ovviamente in controtendenza rispetto al panorama nazionale considerando che in Italia il tasso di occupazione femminile è ancora molto lontano da quello degli altri paesi europei, con alcune ulteriori aggravanti specifiche come la pe-

nalizzazione delle donne del sud e giovani, le forti barriere ai percorsi di carriera, le retribuzioni inferiori a quelle maschili per mansioni omologhe. Queste ultime caratterizzazioni negative sono del tutto assenti all'interno del nostro Gruppo.

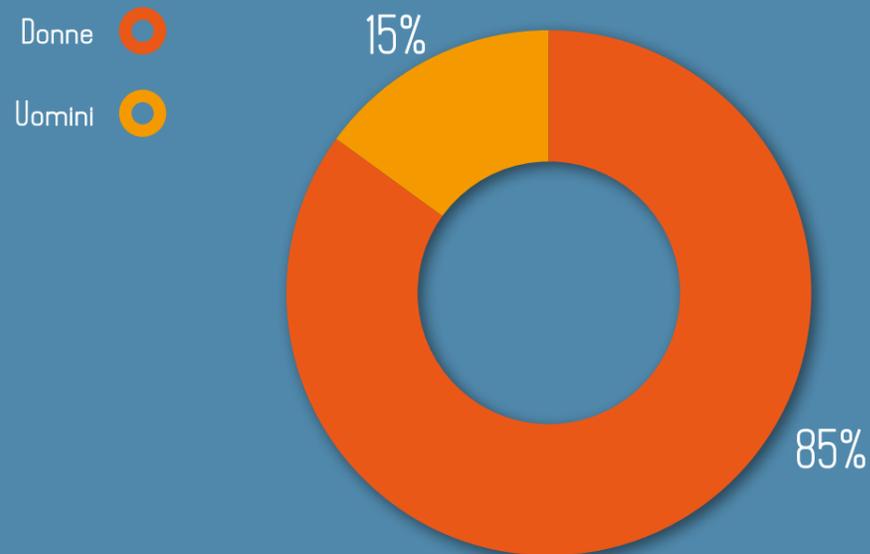
Il Gruppo Cooperativo è in grado di offrire una occupazione stabile alle donne, garantire loro continuità occupazionale, consentire il loro ingresso nell'organizzazione in tutto l'arco della loro vita attiva.

Obiettivo del Gruppo relativo al tema dell'occupazione femminile è quello di proseguire ulteriormente sui percorsi già intrapresi di studio ed applicazione di modalità di conciliazione tra vita privata e lavoro e di possibilità di gestione flessibile degli orari di lavoro.

UOMINI E DONNE ANNO 2013



UOMINI E DONNE ANNO 2013



PERSONALE FEMMINILE CON RESPONSABILITÀ

Come osservato, le cooperative sono una forma di impresa che si dimostra particolarmente adatta all'occupazione femminile. Ma quante di queste donne accedono a posizioni di responsabilità? Purtroppo il dato nazionale relativo alle centrali cooperative aderenti all'Alleanza delle Cooperative Italiane non è entusiasmante.

Ci dice Giovanna Zago Coordinatrice nazionale dei dirigenti di Confcooperative:

"La cooperativa è femminile. "LA" cooperativa. È un ambito molto adeguato per le donne grazie alla loro capacità di relazione e di tenere insieme. Una capacità che le donne hanno appreso nella loro storia all'interno dei loro contesti familiari dove molte cose gravitano attorno a loro: la maternità, la necessità di far quadrare i conti.... La cooperativa si differenzia dalle altre imprese per il valore

che sa dare alla persona ed in questo contesto una donna non può che emergere con maggiore facilità. Ma anche nell'ambito cooperativo abbiamo i nostri problemi: se la presenza di donne nell'intero movimento è di circa il 60% del totale, questa cala drasticamente all'interno dei consigli di amministrazione e nelle posizioni di rappresentanza. E' un problema che non riguarda il vostro Gruppo dove la governance è prevalentemente femminile, ma che è presente e che stiamo cercando di correggere a livello nazionale."

Anche in questo caso quindi il Gruppo va in controtendenza con Consigli di Amministrazione e Dirigenti che superano abbondantemente il 50% di presenza femminile, e con Presidente del Gruppo Cooperativo, Presidente di Auroradomus e tre vice-presidenti di Auroradomus tutte di sesso femminile.

PERSONALE CON RESPONSABILITÀ ANNO 2013



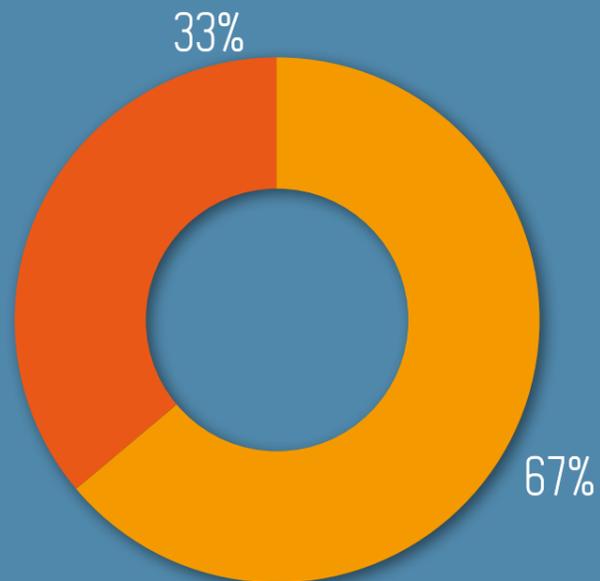
INQUADRAMENTI CONTRATTUALI

Nell'ambito degli interventi in tema di politica del lavoro, il part-time è visto sempre più come strumento atto ad aumentare la flessibilità del mercato del lavoro e a ridurre i livelli di disoccupazione soprattutto femminile, limitando al contempo gli squilibri organizzativi legati ad orari non desiderati. Recenti analisi commissionate dall'Unione Europea, hanno evidenziato il forte contributo del part-time nella creazione di nuova occupazione. All'interno

del Gruppo COLSER-Auroradomus, si riscontra un notevole ricorso a forme di inquadramento part time e questo avviene per due ragioni: da un lato le esigenze organizzative dei servizi che svolgiamo, dall'altro la scelta strategica della Direzione che va nella direzione di coniugare le esigenze dei nostri lavoratori con quelle delle attività svolte ottenendo anche vantaggi in termini di efficienza delle attività stesse.

INQUADRAMENTO CONTRATTUALE ANNO 2013

Tempo pieno 
Part time 



All'interno del Gruppo Cooperativo più di 9 lavoratori su 10 possono contare su un contratto di lavoro a tempo indeterminato: un dato estremamente positivo che fa emergere palesemente il contributo del Gruppo nei confronti dei tessuti economici dei territori in cui opera e che dimostra come il dare

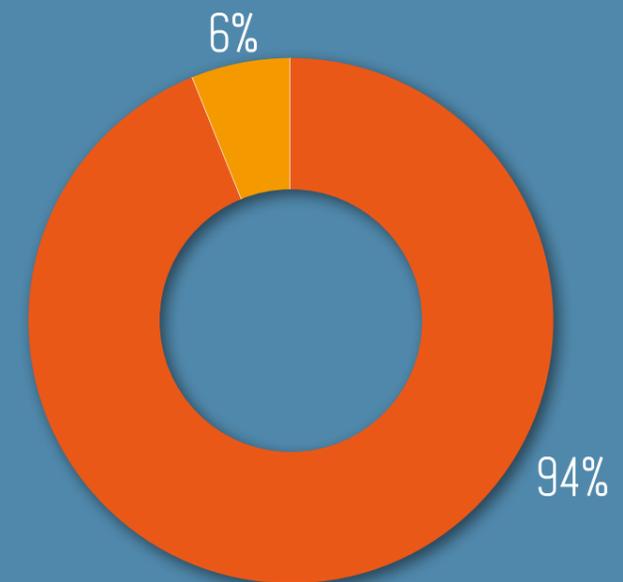
lavoro ed il mantenimento della occupazione sia la vera vocazione della nostra attività. Va segnalato come siano in aumento le assunzioni a tempo determinato che però, come vedremo in seguito vengono nella gran parte dei casi convertite successivamente in contratti a tempo indeterminato.

INQUADRAMENTO CONTRATTUALE ANNO 2013



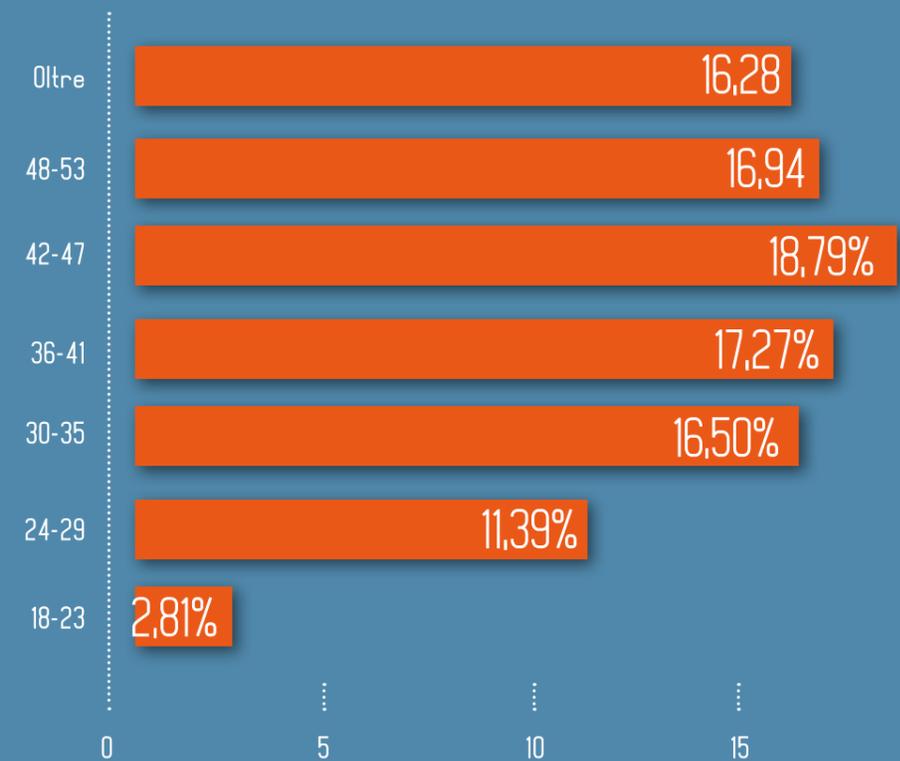
TIPOLOGIA CONTRATTO DI LAVORO ANNO 2013

Tempi indeterminati 
Tempi determinati 





% LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ



* DATI DI GRUPPO

NUMERO LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ

Si confermano sostanzialmente i dati dello scorso anno che mostrano come la fascia di età che va dai 30 ai 53 anni racchiude più del 50% dell'intera forza lavoro.

Rilevante anche il numero di under 30 che fanno del nostro Gruppo Cooperativo una delle loro prime esperienze di lavoro. In crescita anche la fascia degli over 60 all'interno della quale, da alcuni anni, abbiamo iniziato a registrare i primi pensionamenti.

ANZIANITÀ LAVORATIVA

Dal 2011 a oggi il trend dell'anzianità di servizio media dei nostri lavoratori si mostra in rialzo a dimostrazione di come l'occupazione all'interno del Gruppo venga percepita come stabile. Una anzianità media che si attesta sui livelli attuali consente alla Direzione del Gruppo di impostare a ragion veduta politiche di formazione e professionalizzazione del personale in forza, oltre che di mettere a disposizione dei nostri interlocutori una forza lavoro dotata di una apprezzabile esperienza sul campo. Gli adeguamenti contrattuali e previdenziali intervenuti in questi anni hanno agevolato la fidelizzazione del personale allontanando sempre di più l'accostamento tra il lavoro in cooperativa e la precarietà.

ANZIANITÀ LAVORATIVA



LAVORATORI PER REGIONE

Appare evidente come le radici emiliane che caratterizzano la storia del Gruppo abbiano dato i loro frutti in termini di lavoratori impiegati nel territorio (circa la metà dell'intera forza lavoro opera in Emi-

lia Romagna). Appare sempre più evidente anche la dimensione nazionale del Gruppo Cooperativo attraverso la presenza in tutte le aree geografiche della penisola con particolari centri di azione in Lombardia, Toscana, Veneto e Friuli.

UN GRUPPO MULTICOLORE

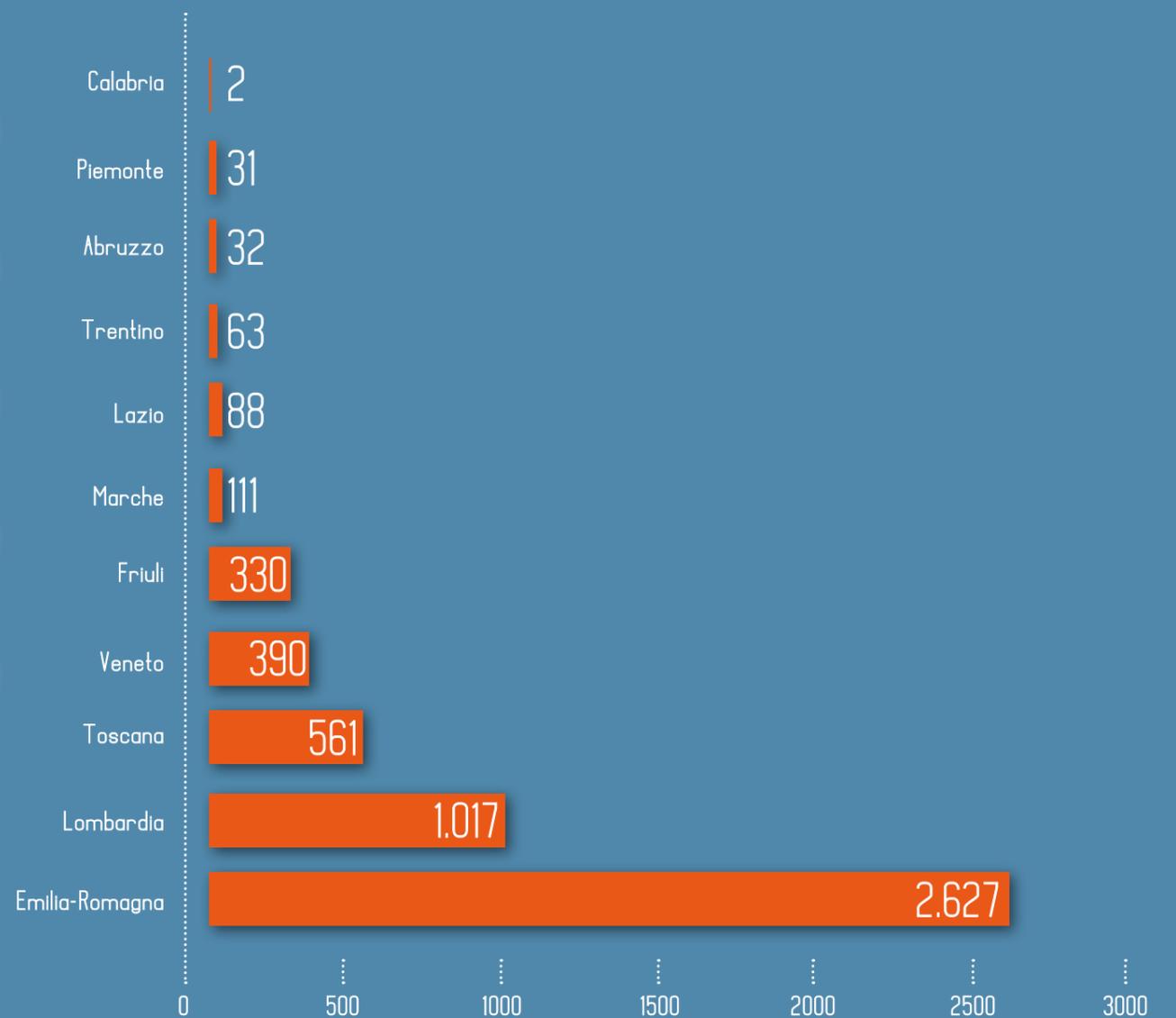
In leggero aumento, rispetto allo scorso anno, il numero di soci e dipendenti non italiani. I non italiani provengono in gran parte dai Paesi dell'Europa dell'Est (compresi Polonia e Romania), dal Sud America e, a seguire, dall'Africa e dall'Asia.

Una ricerca del 2013 dell'Università di Modena e Reggio Emilia che ha coinvolto circa 500 lavoratori stranieri impiegati in imprese cooperative ha evidenziato come la grande maggioranza delle persone intervistate ritiene che sia preferibile lavorare in una cooperativa piuttosto che in una azienda privata, con due motivazioni prevalenti: perché si ritiene che sia più tutelata la sicurezza del posto di lavoro e perché è diffusa la percezione dell'azienda cooperativa come un contesto più accogliente. Risultano invece

piuttosto problematici gli aspetti che attengono al rapporto sociale, alla partecipazione alle assemblee sociali, alla conoscenza degli elementi che caratterizzano la figura del socio: su questi temi molti tra i rispondenti denotano un livello di consapevolezza che lascia spazio a margini di crescita.

L'indagine ha rivelato che nelle cooperative esistono, con caratteristiche e modalità leggermente diverse tra loro, contesti lavorativi sostanzialmente favorevoli all'integrazione dei lavoratori stranieri. Sia il livello di coesione tra italiani e stranieri che il clima lavorativo sono stati giudicati abbastanza buoni. La ricerca, inoltre, mette in evidenza che gli immigrati tendono a vedere nella cooperativa la presenza di condizioni favorevoli a una buona coesistenza con gli italiani.

REGIONI IN CUI OPERIAMO



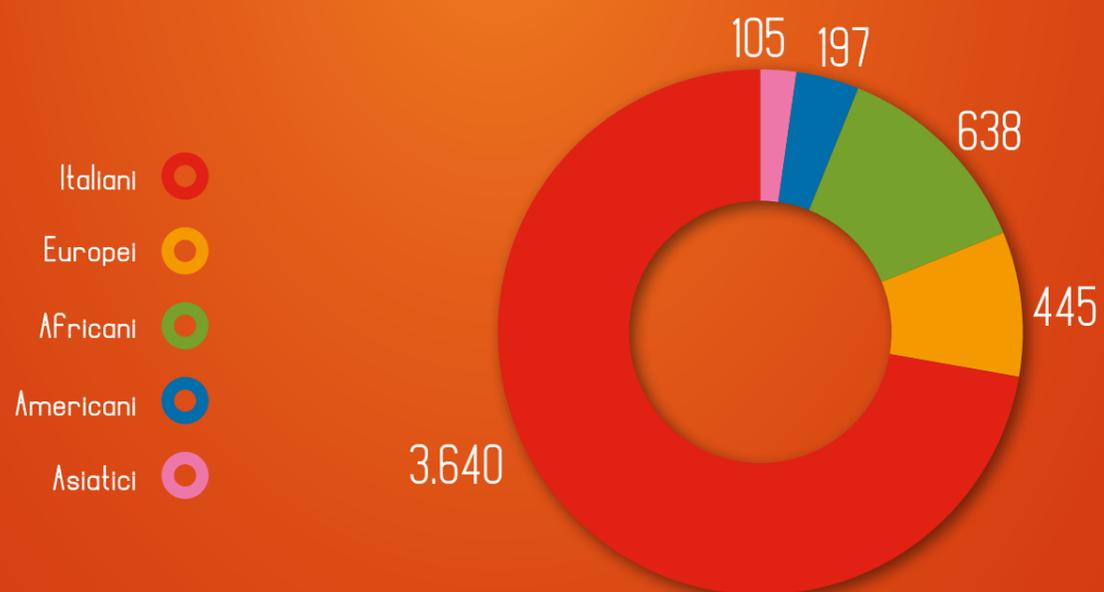
I NOSTRI LAVORATORI PROVENGONO DA

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



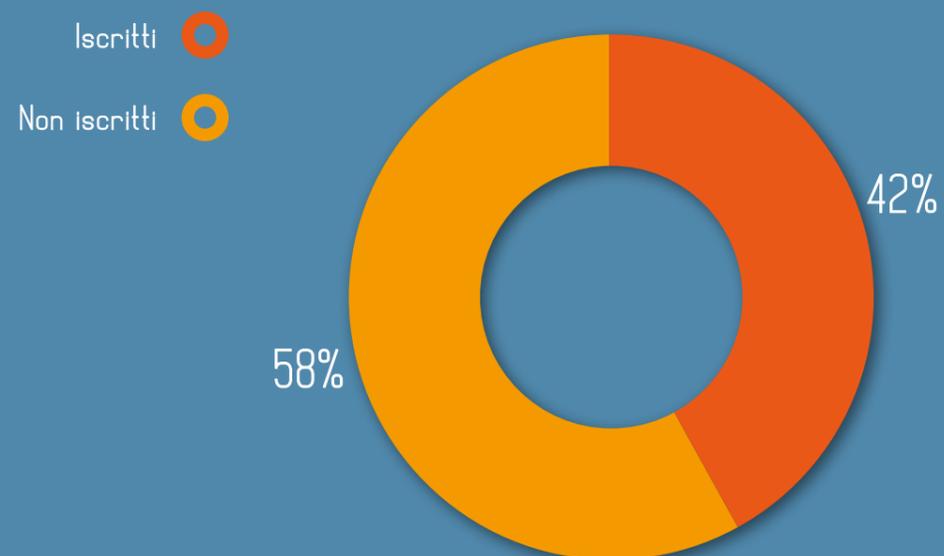
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI RAPPRESENTANZA

L'attività delle organizzazioni sindacali all'interno del Gruppo Cooperativo è frequente e partecipata dai lavoratori. L'organizzazione aderisce sempre con disponibilità alle richieste di facilitazione delle attività che ci arrivano dai sindacati (ad es: richiesta di sale o spazi per lo svolgimento di riunioni). Ovviamente non viene posta alcuna difficoltà relativamente alle richieste di adesioni alle OOSS formulate dai lavoratori.

Il rapporto tra la Direzione del Gruppo Cooperativo e i sindacati è basato su principi di confronto e collaborazione esistenti fin dall'inizio della nostra attività. Inoltre COLSER e Auroradomus sono certificate come conformi alla norma SA8000 che fa del rispetto dei diritti sindacali dei lavoratori uno dei suoi punti fondamentali.

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

ISCRITTI AL SINDACATO ANNO 2013



RAPPRESENTANZA DEI LAVORATORI ANNO 2013



LAVORATORI SVANTAGGIATI

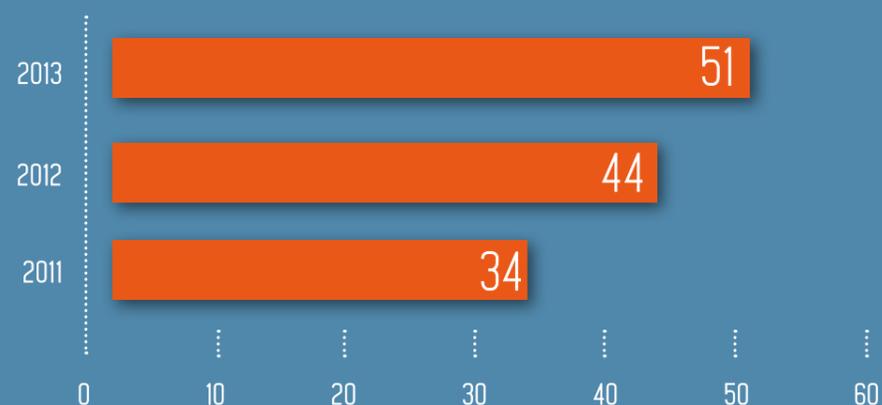
All'interno del Gruppo Cooperativo, Saltatempo, fa dell'inserimento di lavoratori svantaggiati la propria Mission.

Il presidente di Saltatempo Maurizio Marciano osserva: "Il nostro modello organizzativo ha permesso negli ultimi anni di mantenere e sviluppare diverse collaborazioni permettendo a 7 persone di avere un lavoro e sentirsi protagonisti. Un protagonismo che li vede non solo lavoratori,

ma soci di una piccola cooperativa come la nostra che oggi fornisce servizi di pulizia e di archiviazione."

Negli ultimi anni l'inserimento lavorativo si è diffuso anche all'interno di COLSER e di Auradomus consentendo a entrambe le realtà di procedere in uno degli ambiti fondamentali della propria azione sul territorio, ovvero quella della tutela delle fasce di popolazione più deboli e disagiate.

LAVORATORI SVANTAGGIATI



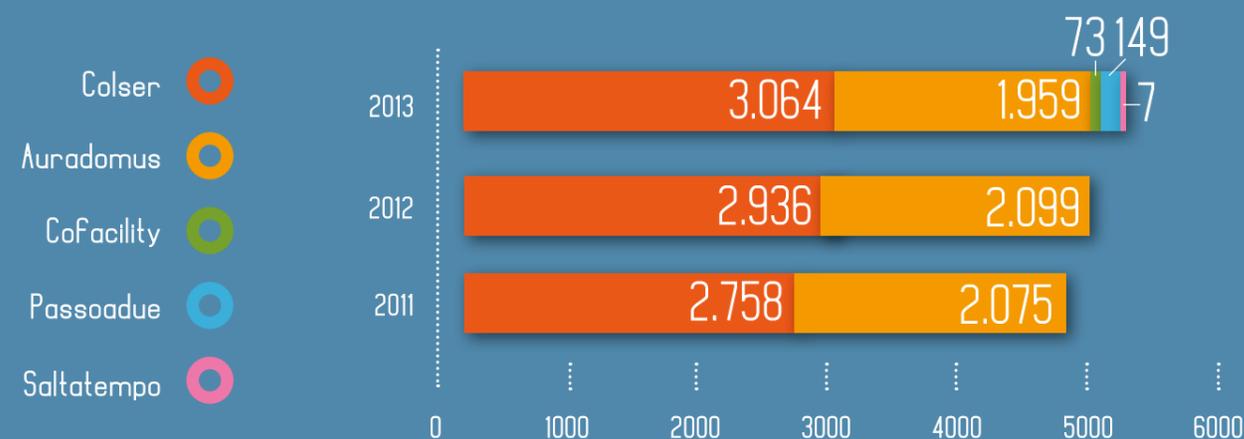
Sistema di remunerazione

COSTO DEL LAVORO

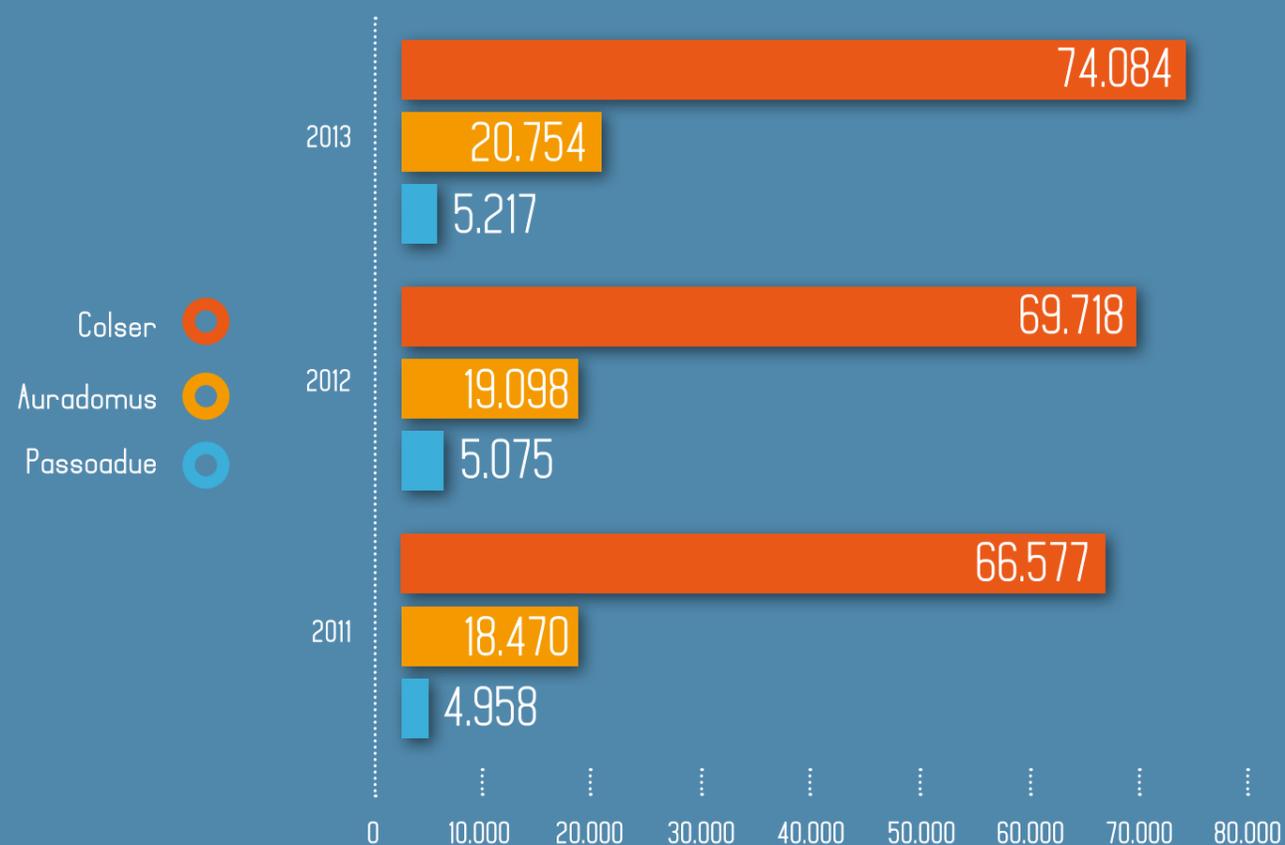
La costante e progressiva crescita del fatturato di questi ultimi anni è stata accompagnata da un aumento dei costi direttamente connessi all'attività che, per una cooperativa, consistono principalmente nei costi del personale. Le aziende costi-

tuenti il Gruppo hanno dovuto sostenere ed assorbire un costante e progressivo aumento dei costi del personale dovuto all'incremento numerico dei lavoratori: da 4.833 operatori nel 2011 si è passati a 5.252 operatori nel 2013.

LA FORZA LAVORO



COSTI DEL PERSONALE IN €/1000 ANNI 2011-2013



Da quanto si evince dai dati riportati, nonostante l'incremento in valore assoluto dei costi, dovuto sia all'aumento continuo degli operatori, sia ai

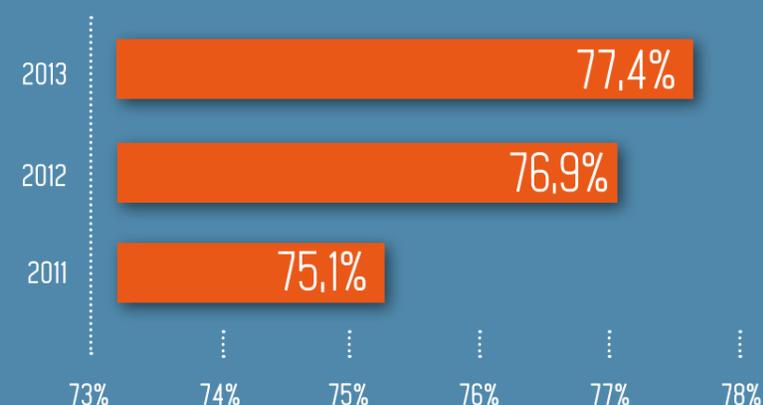
rinnovi e agli adeguamenti contrattuali, il Gruppo può fare affidamento su una struttura di costi del personale in forte equilibrio.

INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUL TOTALE DEI COSTI

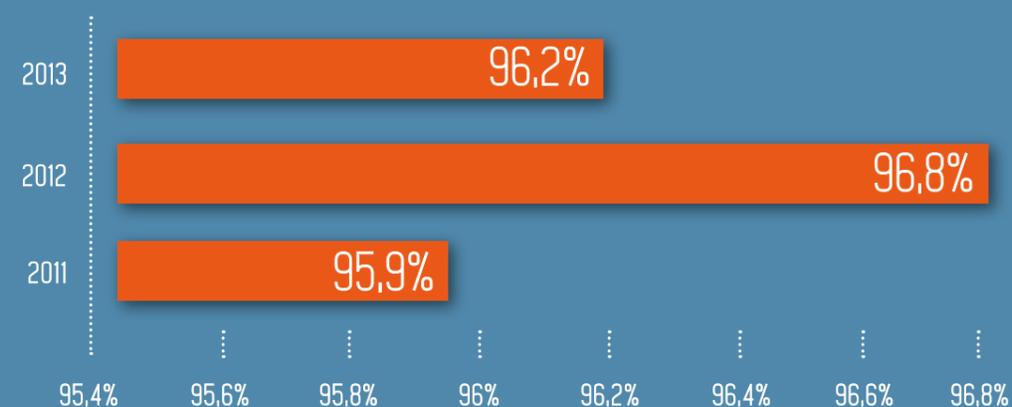
L'incidenza sui costi di produzione e sul valore aggiunto prodotto dal gruppo nel corso del triennio non ha subito variazioni di rilievo, a conferma di una gestione delle risorse attenta e bilanciata,

che non ha, tuttavia, sacrificato la capacità reddituale degli operatori. Infatti, il valore aggiunto netto prodotto pro-capite nel triennio 2011 – 2013 è costantemente aumentato, dato che dimostra l'attenzione del Gruppo sia ai costi che ai ricavi.

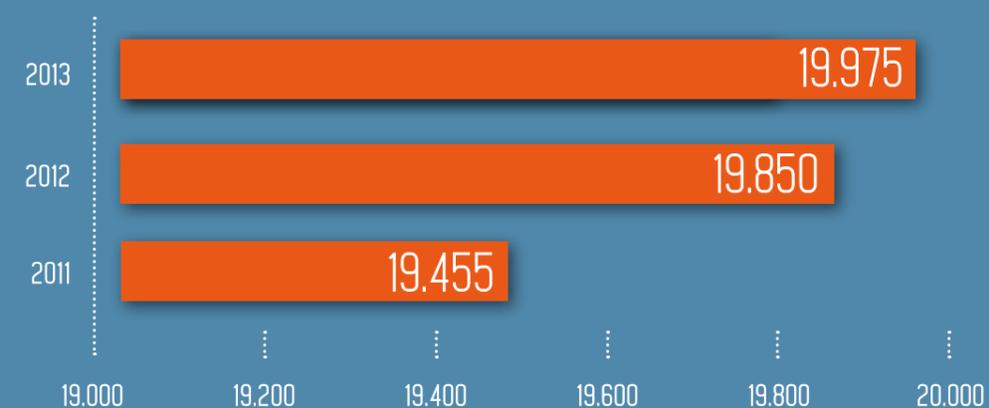
INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUI COSTI DI PRODUZIONE



INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE AGGIUNTO



IVA NETTO PROCAPITE





Organizzazione del lavoro

La gestione contrattuale e amministrativa di tutti i rapporti di lavoro in essere comporta un impegno da parte degli uffici personale del Gruppo facilmente intuibile.

Il Gruppo COLSER-Auroradomus applica i contratti collettivi nazionali di categoria in modo integrale e si è sempre caratterizzato per una regolare e corretta retribuzione e contribuzione previdenziale ai propri lavoratori.

I numeri riportati nella tabella sottostante eviden-

ziano alcuni aspetti dell'attività degli uffici personali legati in particolare al rispetto di contenuti dei Contratti Collettivi Nazionali di riferimento quali la tutela della maternità, la gestione di malattie e infortuni e dei permessi per studio e malattia dei familiari. Sul rispetto di tutti questi elementi sono attivi il sistema di gestione interno della norma SA8000 e le verifiche semestrali degli Enti di certificazione che vigilano sul rispetto dei contenuti della norma stessa.

TABELLA GESTIONE PERSONALE	2011	2012	2013
ORE LAVORATE	5.876.913	6.006.872	6.048.190
ORE PER MATERNITÀ	170.694	159.057	133.416
ORE PER MATERNITÀ FACOLTATIVA	6.295	62.663	60.434
ORE PER ALLATTAMENTO	3.731	4.027	3.735
ORE MALATTIA	325.592	314.674	339.199
ORE INFORTUNI	53.620	45.678	47.108
ASPETTATIVA NON RETRIBUITA	55.911	47.840	55.911
LEGGE 104	18.031	25.201	26.280

MATERNITÀ

Si conferma come una costante positiva l'elevato numero di lieti eventi che durante l'anno caratterizzano la vita delle lavoratrici del Gruppo. Il

tema della maternità e della sua tutela è particolarmente rilevante nella nostra organizzazione conseguentemente all'elevato numero di donne nella nostra forza lavoro.

MATERNITÀ'



A dimostrazione dell'attenzione riservata dal Gruppo Cooperativo alle lavoratrici madri si inquadra la particolare integrazione di convenzione che abbiamo richiesto alla mutua che sulla base dei CCNL di riferimento, fornisce l'assistenza sa-

nitaria integrativa ai nostri lavoratori: tale integrazione prevede che tutti gli esami eseguiti nel periodo di gravidanza (ecografie comprese) venga rimborsata dalla mutua.

Salute e sicurezza

NUMERO INFORTUNI

La gestione della sicurezza rappresenta uno degli ambiti di attività più complessi del Gruppo Cooperativo vista la molteplicità di servizi svolti, la loro dislocazione geografica frammentata ed il numero di lavoratori in forza. L'analisi dell'andamento dei dati infortunistici rappresenta uno dei principali indicatori dell'efficienza dei Servizi di Prevenzione e Protezione del Gruppo.

Come si vede dai grafici sotto riportati, dopo una generalizzata diminuzione di tutti gli indici nei primi due anni considerati, nel 2013 si è verificato una ulteriore sensibile diminuzione degli indici di frequenza e gravità, mentre è leggermente aumentato l'indice di incidenza.

INDICE GRAVITÀ E FREQUENZA INFORTUNI

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

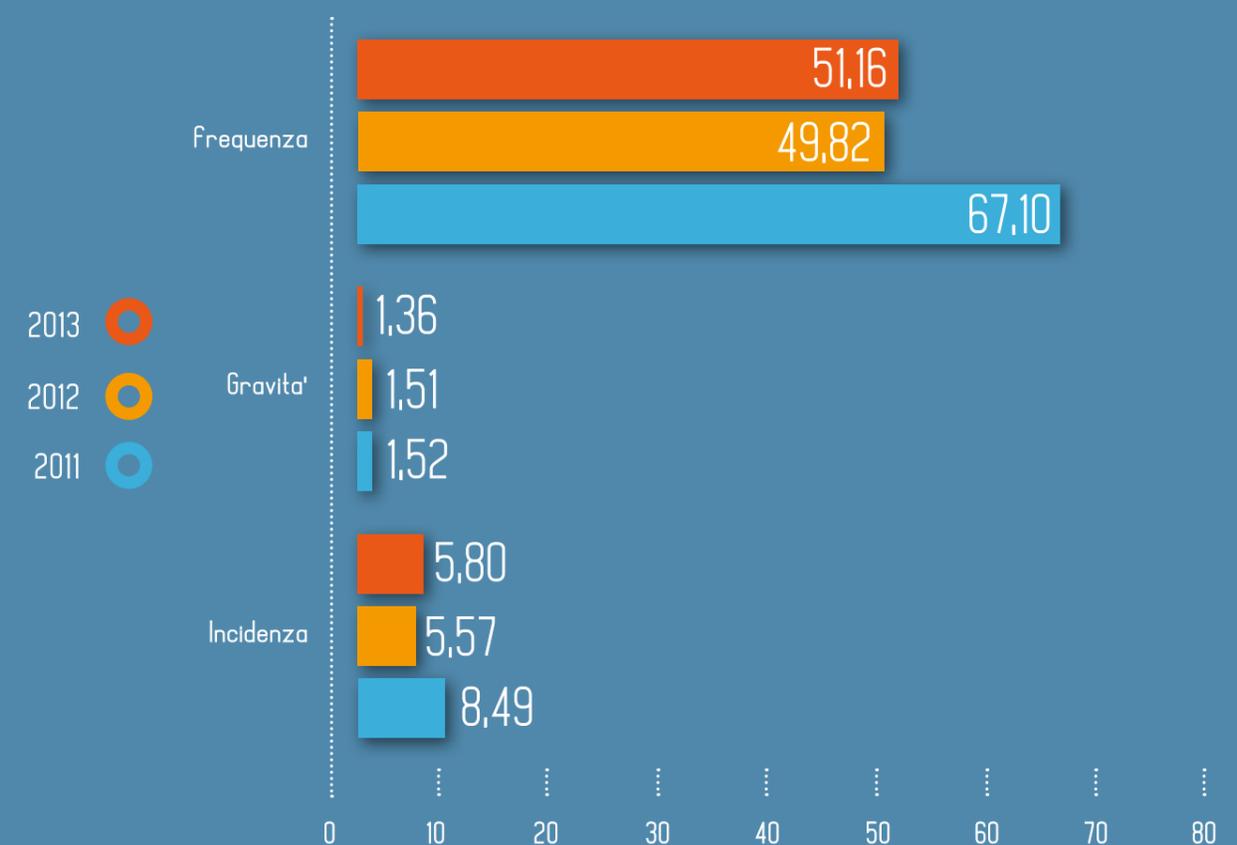
Gli indici sono calcolati rispettando le linee guida classiche previste dalla norma UNI 7249 ed in particolare:

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

ANDAMENTO INFORTUNI (esclusi in itinere)



ANDAMENTO INDICI INFORTUNI



SOPRALLUOGHI E AUDIT

Il concetto di verifica integrata caratterizza le attività tecniche di supervisione che si svolgono all'interno del Gruppo Cooperativo. Oltre al rispetto delle norme di Legge (in particolare in tema di sicurezza sul lavoro e relativamente a tutto l'ambito giuslavoristico) il Gruppo si è volontariamente assoggettato alla certificazione per diversi standard internazionali disciplinati dalle norme ISO:9001, SA8000, ISO:14001, OHSAS 18001, UNI:11010.

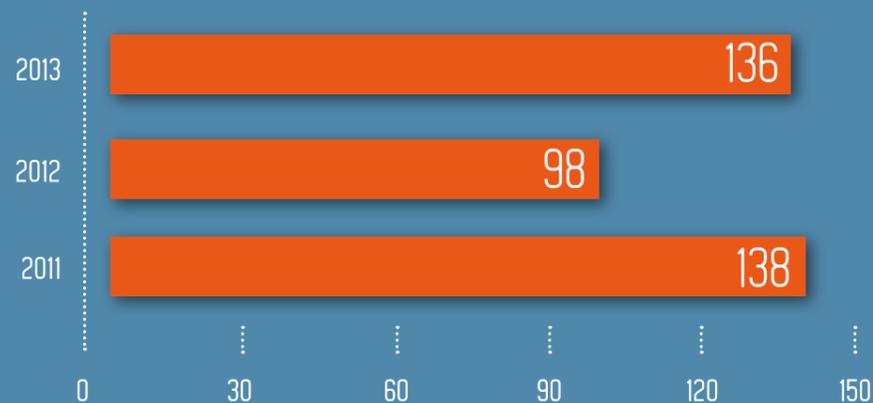
Tali norme rinforzano e in diversi casi estendono i presupposti legislativi vigenti comportando la

strutturazione di sistemi di gestione volti ad integrare il più possibile i diversi requisiti.

I sistemi di gestione implicano lo svolgimento di una costante attività di sorveglianza e controllo dei nostri servizi che si svolge attraverso check list integrate e comprensivi di tutti gli items normativi e certificativi. Gli audit vengono svolti direttamente dagli uffici qualità del Gruppo spesso in integrazione con i servizi di prevenzione e protezione dai rischi.

I dati sotto riportati mostrano come l'attività descritta sia costante negli anni e come sia in grado di raggiungere gran parte delle nostra attività.

SOPRALLUOGHI/AUDIT



VISITE MEDICHE

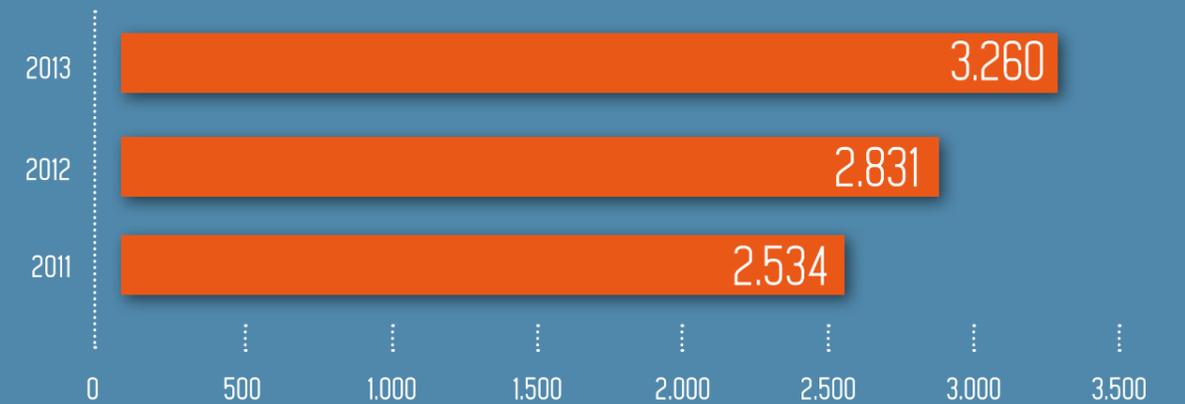
L'elevato numero di lavoratori del Gruppo comporta una significativa attività di sorveglianza sanitaria che, nei diversi territori di operatività, viene svolta da diversi medici del lavoro sulla base di ben definiti protocolli temporali ed operativi.

La gestione delle eventuali limitazioni e delle non idoneità viene attuata dai servizi di Prevenzione e Protezione in collaborazione con gli uffici personale del Gruppo.

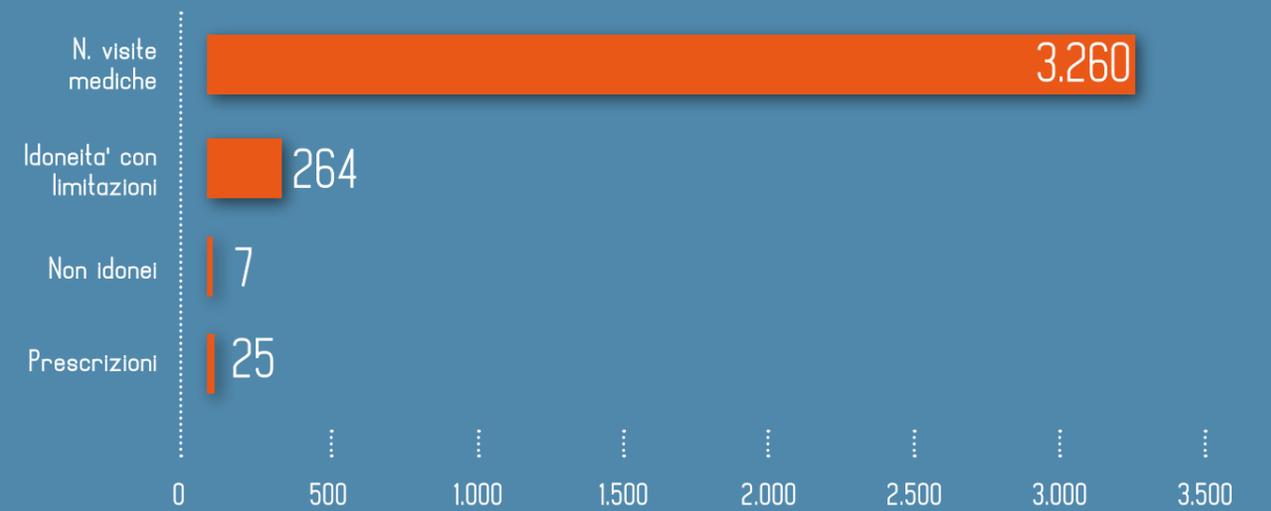
ESITO SORVEGLIANZA SANITARIA

Al di là dei risultati mostrati nel grafico i numeri che si evidenziano testimoniano il grande impegno dei servizi di prevenzione e protezione del gruppo nell'attuare una costante e attività di sorveglianza sanitaria nei confronti dei propri lavoratori.

NUMERO VISITE MEDICHE



ESITO SORVEGLIANZA SANITARIA - ANNO 2013





Turnover e politiche di assunzione

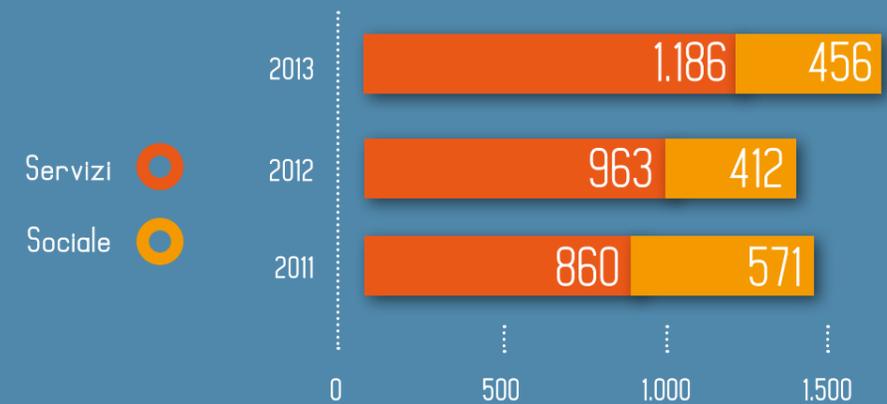
ASSUNZIONI

Come è già stato evidenziato negli Annual Report precedenti, nonché in numerosi studi e ricerche, il settore della cooperazione è stato probabilmente quello che ha subito di meno le conseguenze della crisi economica ed i suoi effetti sui livelli di occupazione. Il dato delle 1642 assunzioni effettuate dal Gruppo nel 2013 è una evidente dimostrazione che anche nella nostra realtà questa analisi dice il vero così come lo testimonia la continua crescita degli occupati all'interno del Gruppo da alcuni anni a questa parte.

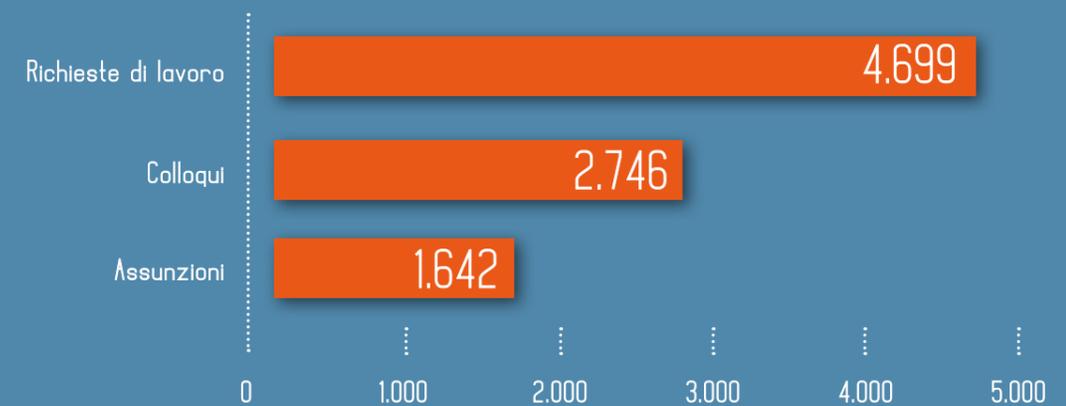
È evidente come non sia sufficiente far parte di un settore che nel suo complesso ha sentito poco gli effetti della crisi per vedere crescere il proprio

numero di lavoratori; il Gruppo in questi anni di difficoltà economica generalizzata si è impegnato a fondo per riorganizzare i propri servizi e per mettere in campo strategie attente e previdenti. Solo in questo modo il Gruppo è riuscito a centrare uno degli obiettivi fondamentali della propria attività, ovvero il mantenimento e la valorizzazione delle occasioni di impiego per i propri lavoratori. È interessante notare nei dati sotto riportati l'elevato impegno nella ricerca e nella selezione del personale profuso dalla nostra organizzazione: tale impegno rappresenta il primo passo nell'impegno di fornire ai nostri interlocutori dei servizi di qualità.

ASSUNZIONI



RICERCA E INSERIMENTO RISORSE UMANE - ANNO 2013



ASSUNZIONI PER SETTORE

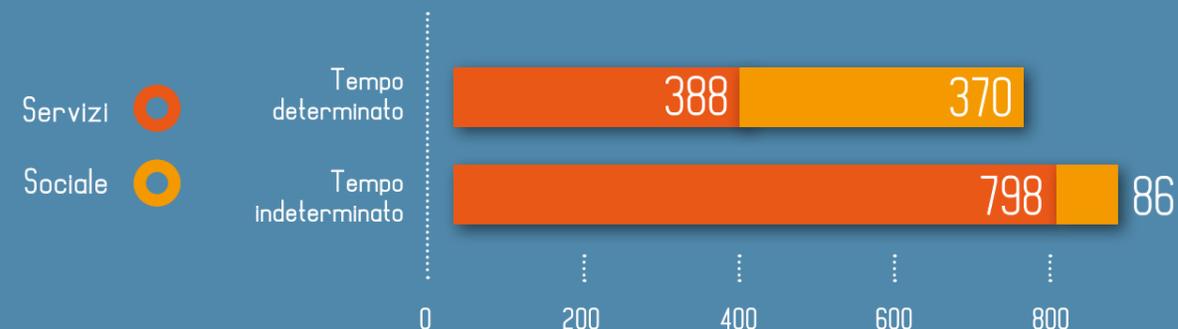
Le nuove assunzioni nel corso del 2013 hanno interessato tutti gli ambiti di attività del Gruppo con una divisione numerica strettamente proporzionale al peso del singolo ambito rispetto al complesso delle attività del Gruppo stesso.

ASSUNZIONI A TEMPO DETERMINATO

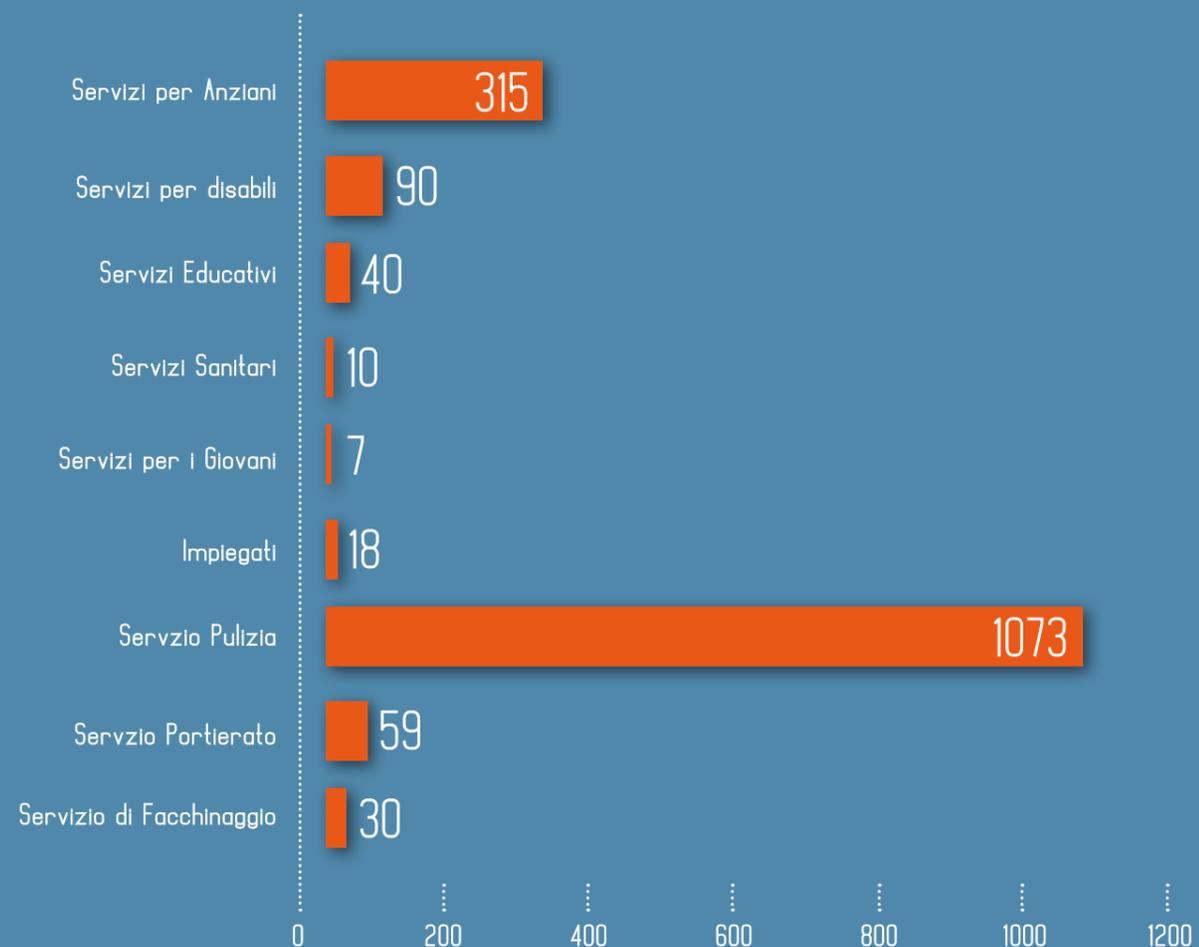
Il dato delle assunzioni a tempo determinato è in crescita rispetto agli anni precedenti a causa di particolari situazioni contrattuali riscontrate con

alcuni clienti, ma anche per alcune difficoltà riscontrate nell'applicazione di periodi di tirocinio formativo che in precedenza, in molti casi, ci consentivano di effettuare una valutazione pratica sul campo dei lavoratori che entravano nel Gruppo. A compensare questo dato che può apparire penalizzante per i lavoratori che entrano nel Gruppo è presente l'elevato numero di trasformazioni dei contratti a tempo determinato in contratti a tempo indeterminato.

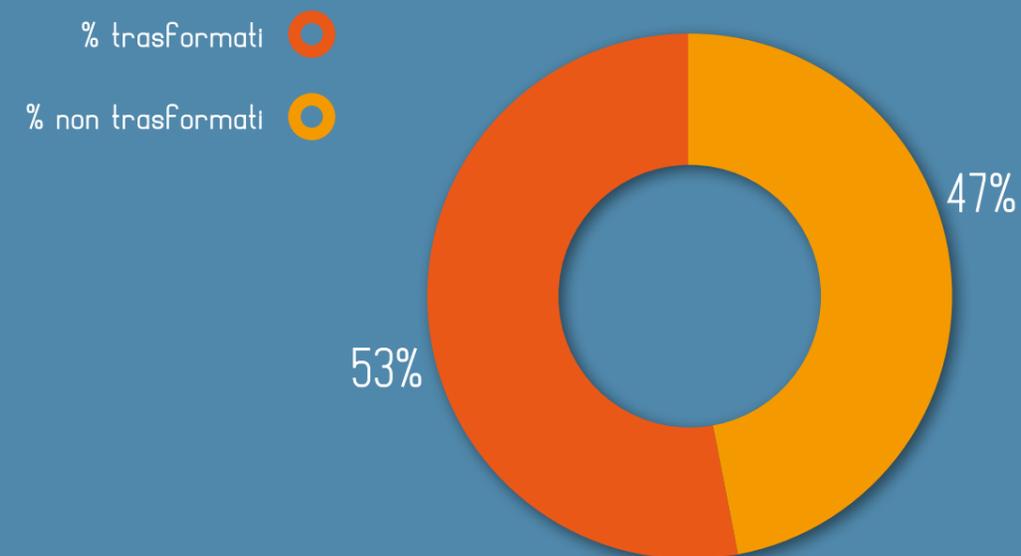
ASSUNZIONI ANNO 2013



ASSUNZIONI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO



% CONTRATTI DETERMINATI TRASFORMATI IN INDETERMINATI - ANNO 2013



ASSUNZIONI PER GENERE

La prevalenza femminile del Gruppo trova, ovviamente, riscontro nel dato delle assunzioni dove a prevalere sono nettamente le donne. Questo a conferma della già citata controtendenza del Gruppo non solo nei confronti dell'intero mondo del lavoro, ma anche, per molti versi, del settore cooperativo.

CESSAZIONI PER TIPOLOGIA

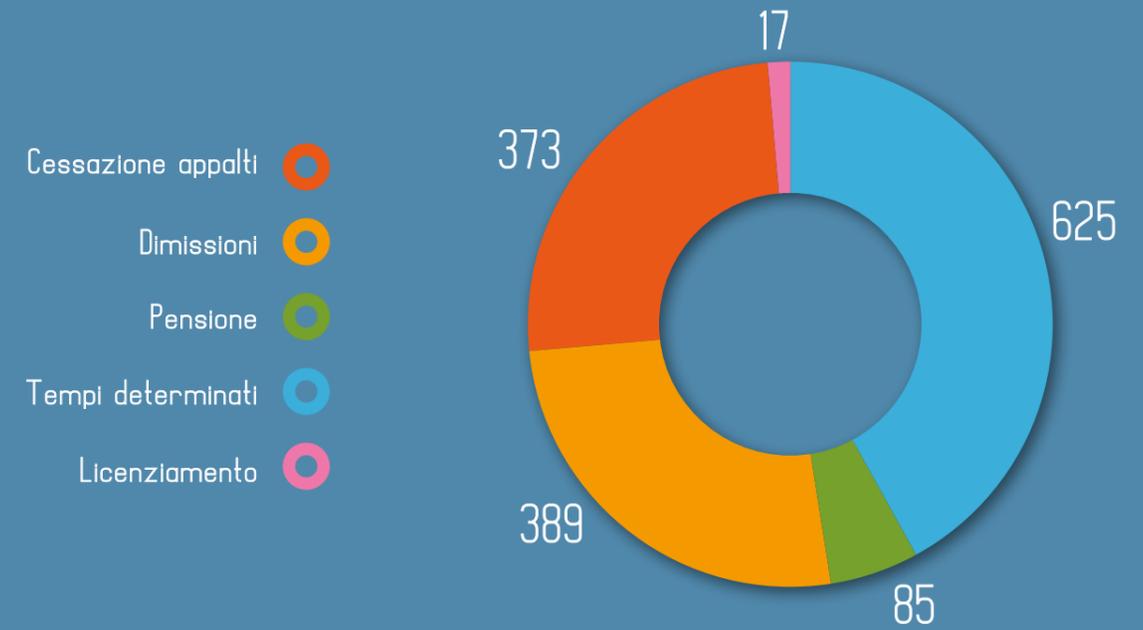
L'analisi delle cause di cessazione mostra una tipologia di situazioni piuttosto diversificata dalle quali emerge, in particolare, il dato della scadenza della validità di contratti a tempo determinato; relativamente a questo punto va fatto notare come

gran parte di questi contratti scaduti venga però rinnovata spesso anche con contratti a tempo indeterminato.

Anche la cessazione di appalti, ovvero il fatto che un servizio o un ente non rinnovi il suo rapporto con le società del Gruppo (oppure venga persa una gara d'appalto) rappresenta una causa di cessazione significativa: anche in questo caso, però, i lavoratori in forza nel servizio oggetto di cessazione non perdono il lavoro, ma vengono assunti da un'altra impresa.

Le dimissioni volontarie rientrano in una quantità fisiologica per i nostri settori, mentre si nota un significativo aumento dei lavoratori che raggiungono il pensionamento all'interno del Gruppo.

CAUSE DI CESSAZIONE RAPPORTO LAVORO 2013



ASSUNZIONI PER GENERE - ANNO 2013

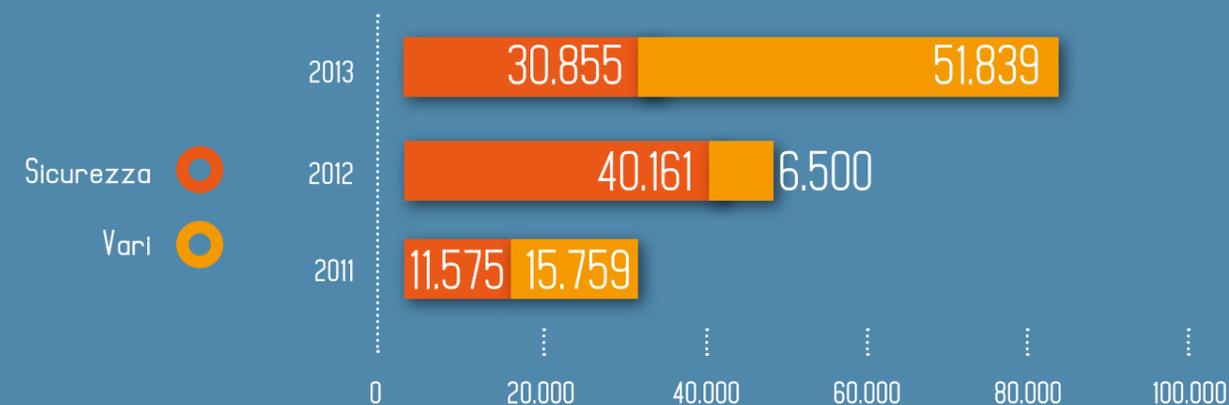


Formazione e valorizzazione del personale

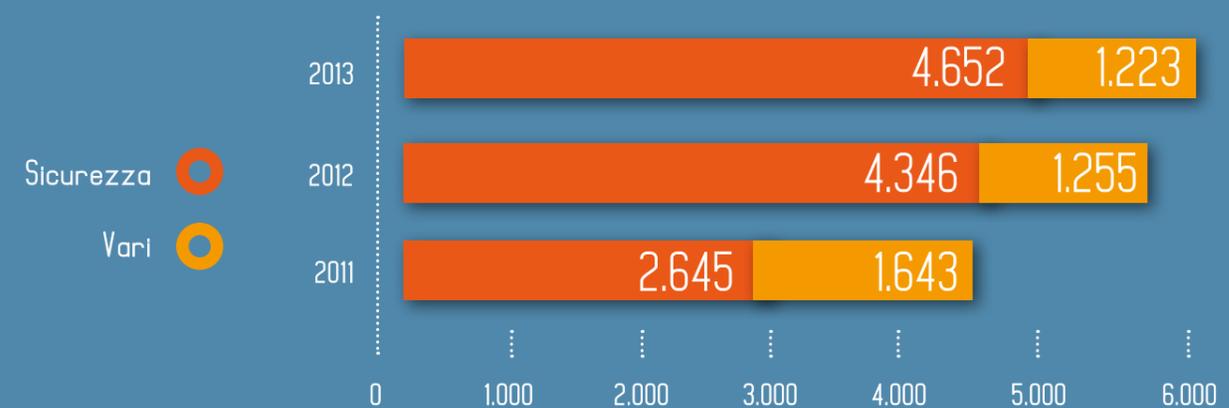
La formazione del personale rappresenta per il nostro Gruppo Cooperativo un principio basilare: è una opportunità importante per valorizzare i nostri lavoratori e migliorare le nostre attività, un costo che in realtà si traduce in ricchezza; ricchezza di saperi e prassi da utilizzare tutti i giorni nel lavoro per migliorare la nostra professionalità e rendere i nostri servizi sempre più rispondenti alle aspettative. La formazione inoltre rappresenta uno strumento determinante di motivazione: continuare a coltivare le nostre competenze, ci rigenera aiutandoci a sconfiggere quella fatica mentale che il lavoro porta con sé.

I dati sotto riportati, nelle loro varie declinazioni, dimostrano quanto sopra scritto, non sia solo un'idea, ma che rappresenti un modo di intendere il lavoro e la crescita professionale che quotidianamente coinvolge in corsi ed attività di crescita professionale numerosi lavoratori del Gruppo.

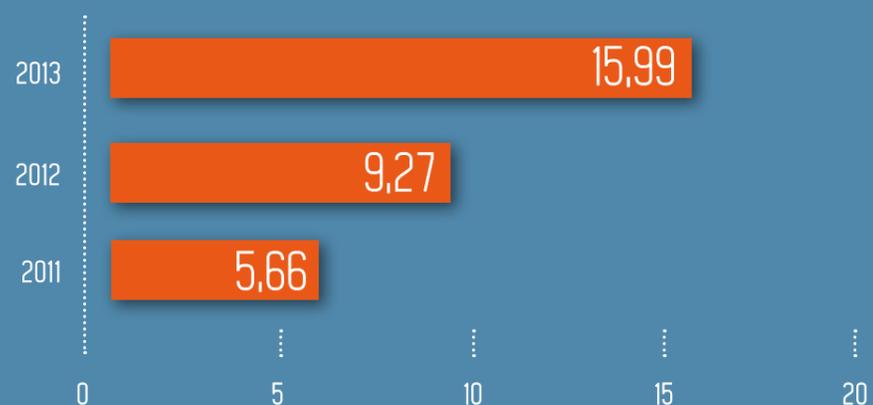
ORE FORMAZIONE NEGLI ANNI



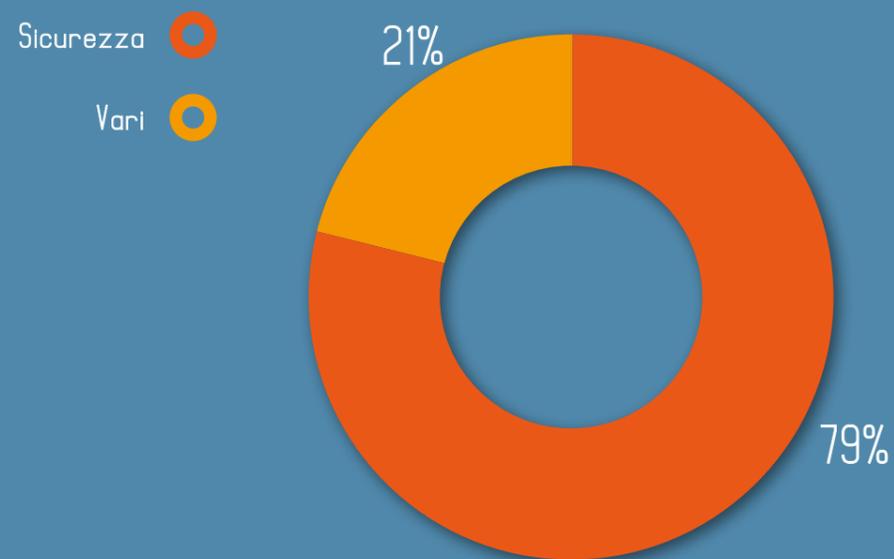
PERSONE FORMATE NEGLI ANNI



NUMERO MEDIO ORE PRO CAPITE



% PERSONE FORMATE PER TIPOLOGIA CORSI - ANNO 2013





Provvedimenti disciplinari

TIPOLOGIA DEI PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E DEI CONTENZIOSI

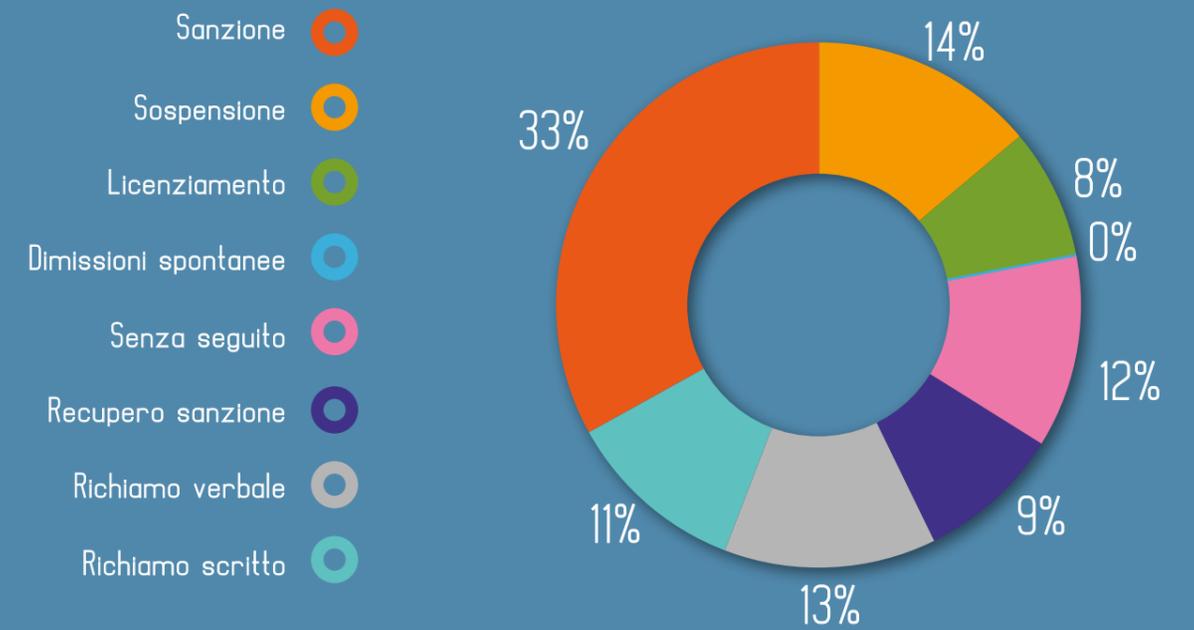
All'interno del Gruppo Cooperativo i provvedimenti disciplinari non rappresentano mai una misura vessatoria nei confronti dei lavoratori che dispongono della più ampia possibilità di contraddittorio nei confronti dei provvedimenti stessi.

Le modalità di emissione delle contestazioni e dei provvedimenti disciplinari sono state attentamente predisposte e valutate per poter risponde-

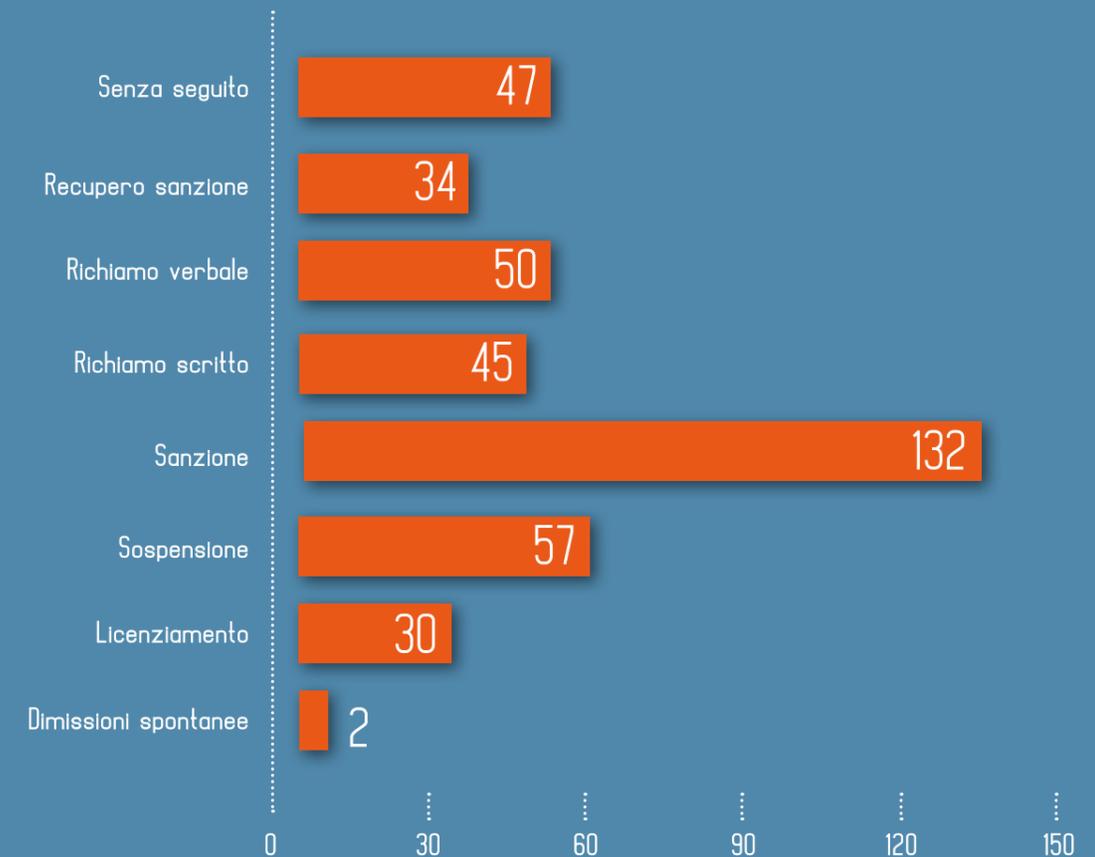
re totalmente ai requisiti dei CCNL di riferimento. Sulle modalità di gestione dei provvedimenti è attivo anche il sistema di gestione interno SA8000 unitamente alle verifiche semestrali effettuate dagli Enti indipendenti che sovrintendono al rispetto di questa normativa.

L'attenzione nell'erogazione dei provvedimenti disciplinari rappresenta una modalità per garantire ai nostri interlocutori una modalità di svolgimento delle attività corretta e chiaramente regolamentata.

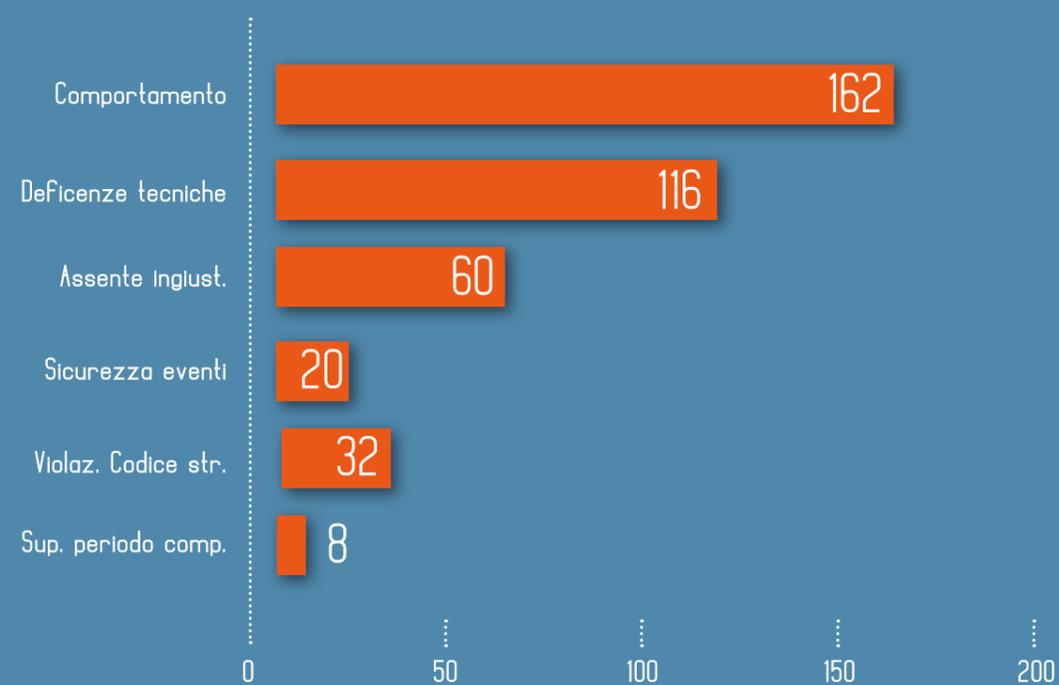
CAUSE DI CESSAZIONE RAPPORTO LAVORO 2013



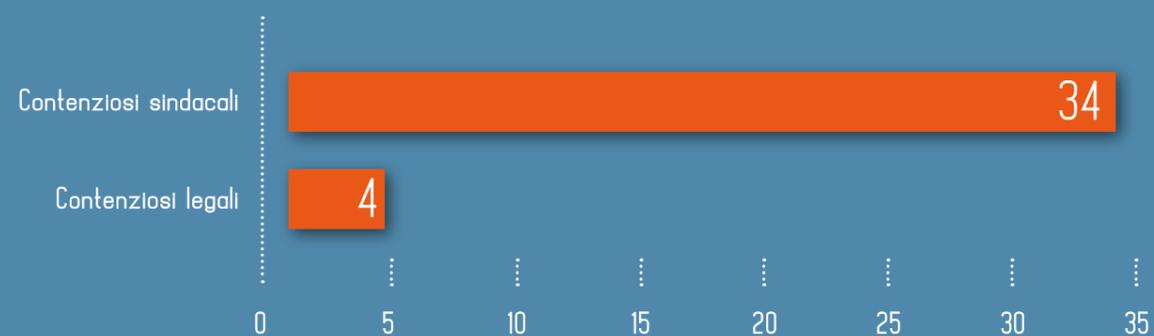
PROVVEDIMENTI ANNO 2013



TIPOLOGIE PROVVEDIMENTI ANNO 2013



CONTENZIOSI - ANNO 2013



I Clienti



Valore della clientela

FATTURATO

Il fatturato complessivo realizzato dal Gruppo Cooperativo nell'anno 2013, in continuità con il periodo precedente, è cresciuto significativamente del 5,6% pari a 7 milioni di Euro in valore assoluto, superando i 130 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 società 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.

NUMERO DEI CLIENTI

A conferma della crescita si rileva un continuo e costante aumento del numero di clienti del gruppo, che nel corso del triennio sono passati da

2.560 nel 2011 a 2.727 nel 2013 con un incremento pari al 6,5%.

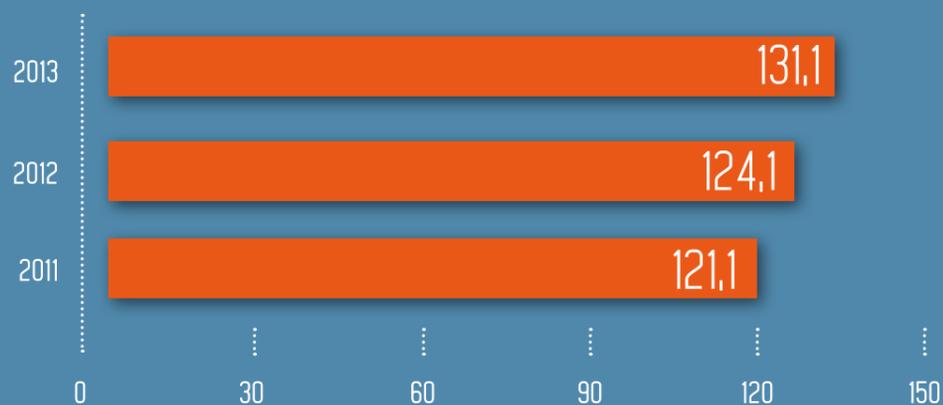
FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SETTORE

Nell'ambito dei servizi erogati dal GCP si distinguono:

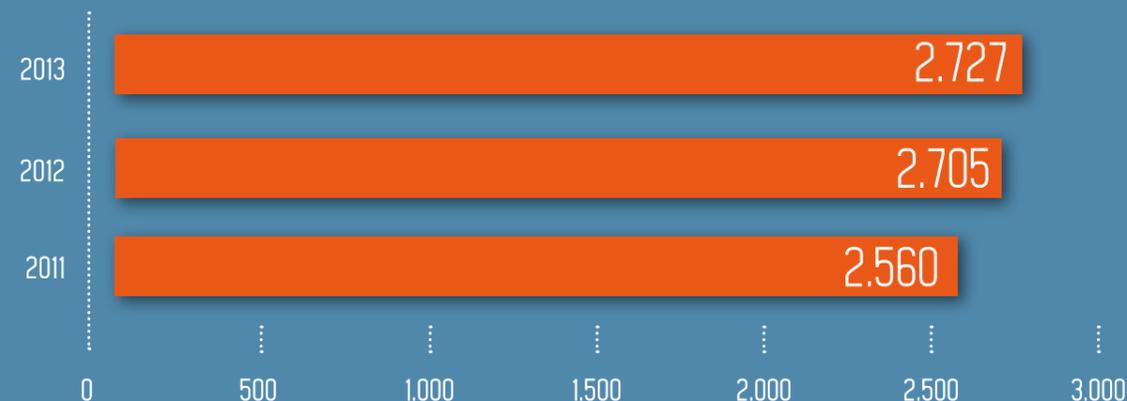
- Servizi alle imprese che assorbono circa il 53% del fatturato del gruppo, pari a 70 milioni di Euro
- Servizi alla persona che assorbono il 47% del fatturato del gruppo, pari a 61 milioni di Euro

Rispetto all'anno 2012 il settore dei servizi alle imprese è cresciuto in modo sensibile per circa 6 milioni di Euro, grazie all'acquisizione di nuovi importanti committenti sia attraverso la contrattazione privata, sia mediante la partecipazione, ormai consolidata, a gare per appalti pubblici. Il settore dei servizi alla persona ha registrato un'espansione costante, incrementando i volumi di fatturato per circa 2 milioni di Euro, con una variazione di oltre il 3% e consolidando la presenza territoriale, soprattutto, nel Triveneto e in Lombardia.

FATTURATO GCP IN €/MIN



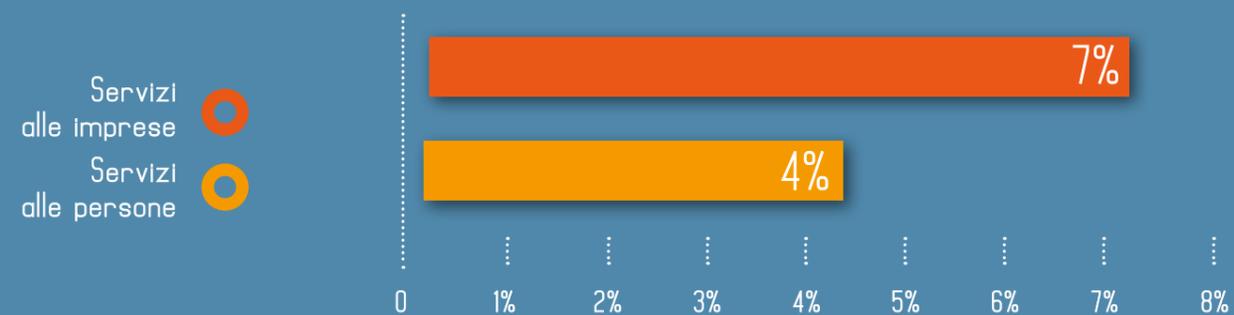
NUMERO CLIENTI



FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO €/MIN



INCREMENTO % FATTURATO ANNO 2013



FATTURATO PER TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ

Servizi alle imprese

Nell'ambito dei servizi alle imprese i servizi tradizionali di sanificazione ed igiene ambientale crescono ulteriormente, assorbendo circa l'82% del fatturato (+4%), mentre si rileva un ridimensionamento dei servizi di reception/portierato (-4%) a seguito della cessazione di alcuni importanti appalti in Toscana e nel Lazio. Gli altri servizi (facchinaggio e logistica) non subiscono variazioni di rilievo.

Con riferimento ai servizi appartenenti core business di sanificazione e igiene ambientale:

- il 26% 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 2013 sono stati acquisiti 2 nuove importanti Aziende ospedaliere in Toscana, a Pistoia e a Massa. La crescita nel corso degli anni dei clienti del settore sanitario è il risultato del forte orientamento alla specializzazione, finalizzato all'erogazione di servizi ad elevato standard qualitativo.
- il 62% in ambienti civili, principalmente università, scuole, strutture sportive ed uffici in genere. Trattasi di un ambito in cui l'esperienza della cooperativa e la presenza sul territorio nazionale possono definirsi fortemente consolidate e ciò trova conferma nell'aggiudicazione di nuovi e prestigiosi appalti, quali la Camera dei Deputati, che richiedono servizi ad elevato standard qualitativo.
- il 10% è rappresentato da servizi svolti in stabilimenti industriali del settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico. Anche in questo ambito la cooperativa può contare su rapporti con i clienti pluriennali, che hanno consentito nel corso degli anni una forte penetrazione nel tessuto industriale delle regioni del nord Italia.

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

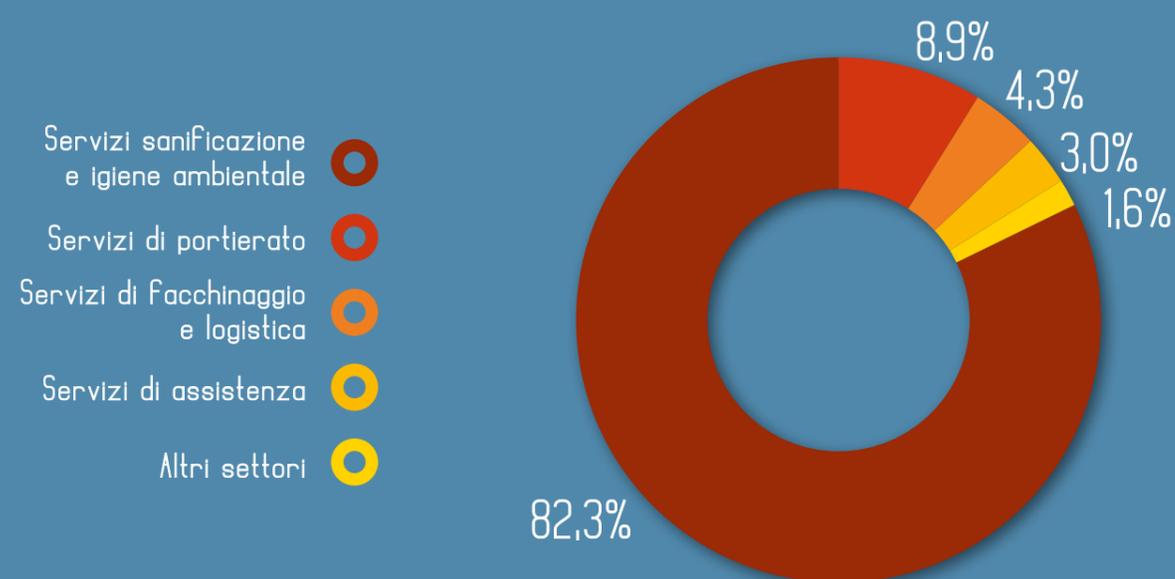
Servizi alle persone

Relativamente all'area sociale i servizi alla persona sono composti da tipologie di prestazioni differenti tra loro in relazione alle modalità e alle strutture in cui vengono effettuati, ma comuni per quanto riguarda il principio di fondo rappresentato dalla centralità degli utenti. 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.

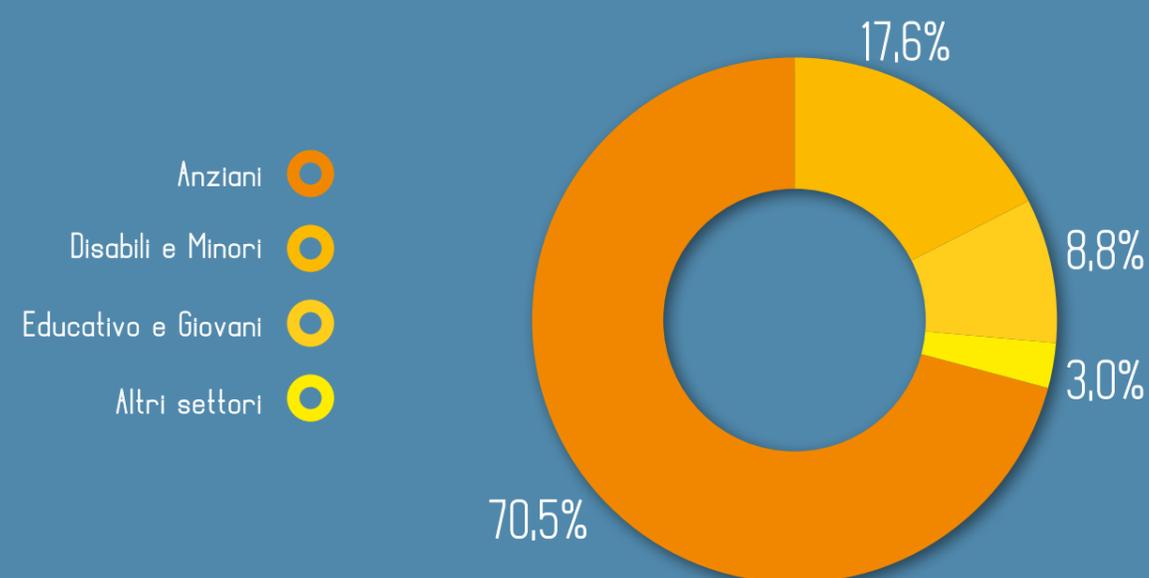
I servizi sono erogati, principalmente, mediante:

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

RIPARTIZIONE % FATTURATO SERVIZI ALLE IMPRESE



RIPARTIZIONE % FATTURATO SERVIZI ALLE PERSONE



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:

- C.R.A. "Casa degli Anziani" di Collecchio
- R.S.A. "Casa degli Anziani" di Collecchio
- Pensionato Albergo "Città di Fidenza"
- Comunità Alloggio "Casa del Pellegrino" di Albareto
- "Spazio Auroradomus" del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Parma
- Comunità Alloggio "Villa Bianca" di Valmozzola
- Centro Cure Palliative di Fidenza
- Comunità Alloggio e Centro Diurno del Comune di Gragnano Trebbiense

- Casa Famiglia "Parrocchia di San Leonardo" di Metti di Bore
- C.R.A. "Zanetti" di Varsi
- Centro Polifunzionale "Corsini" di Pellegrino Parmense
- Scuola "Marchi" di Parma
- Ostello della Gioventù "Luciano Ferraris" di Parma
- C.R.A. "Cavazzini" di Berceto
- C.R.A. e Centro Diurno di Boretto
- Centro Diurno di Tavazzano con Villavesco di Lodi
- C.R.A. "Villa Mater Gratiae" di Bardi
- Ostello della Gioventù di Pellegrino Parmense
- Cento Diurno di Massalengo (Lodi)
- C.R.A. "Selene Conti" Borgotaro
- C.R.A. "G.Bonzani" - Varano dè Melegari
- Centro Servizi S.Leonardo - Parma

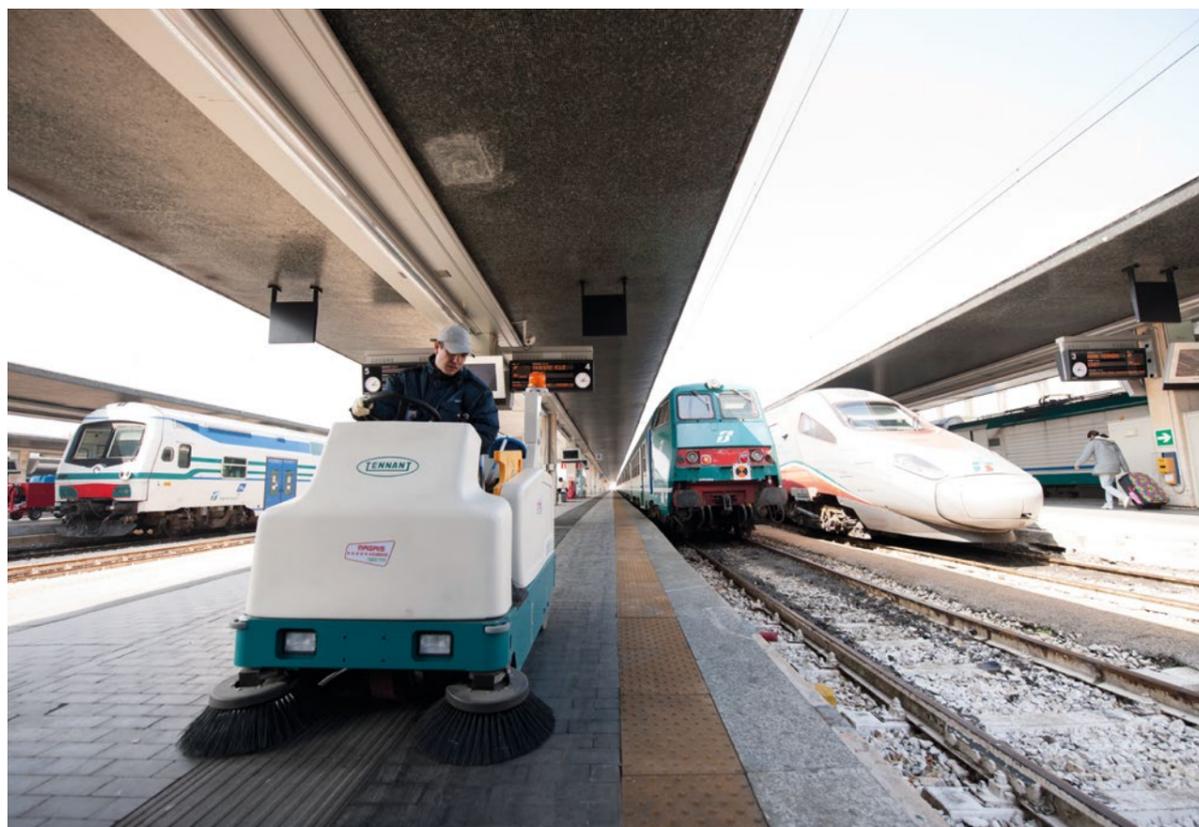
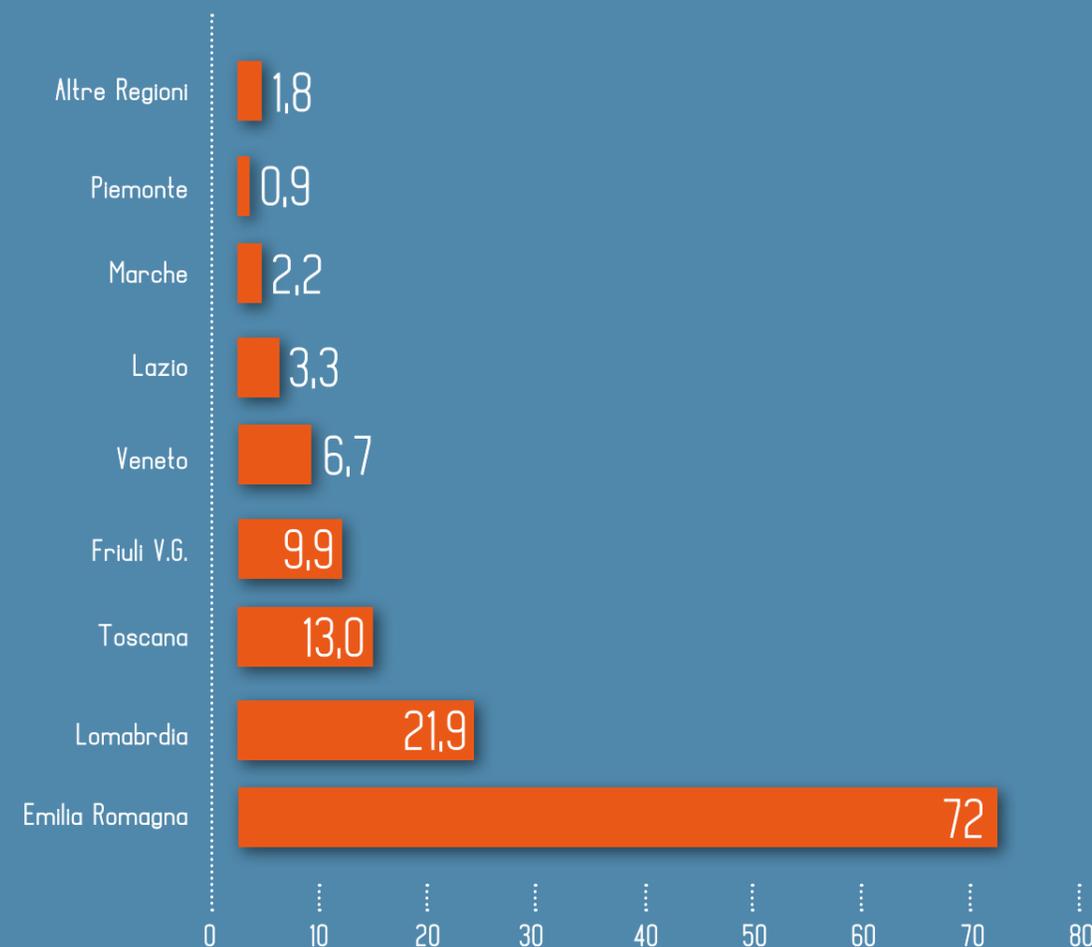
FATTURATO PER REGIONE

Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati del biennio 2011-2012, l'Emilia-Romagna continua ad essere la regione trainante con circa il 55% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire le regioni Lombardia e Toscana, rispettivamente con il 17 e il 10%, il Friuli Venezia Giulia con circa il 7% e poi le altre regioni con percentuali tra il 3 e il 5%.

Grazie allo start up dei nuovi appalti pubblici

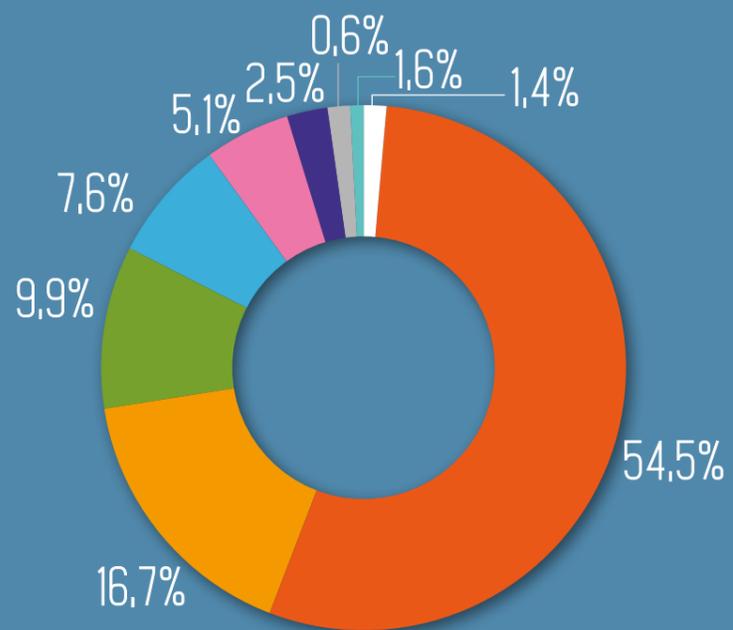
connessi a CONSIP FM3, nel settore dei servizi alle imprese, ed all'aggiudicazione, nel settore dei servizi alla persona, della gestione integrata del centro anziani "Ettore Tolazzi" a Moggio Udinese, nel 2013 si rileva una forte crescita sia in valore assoluto che percentuale nell'area del Triveneto (Friuli Venezia Giulia e Veneto (circa + 7 mln. di Euro). La Lombardia conferma il trend positivo e di espansione dei periodi precedenti.

DISTRIBUZIONE FATTURATO REGIONALE 2013 IN €/MLN

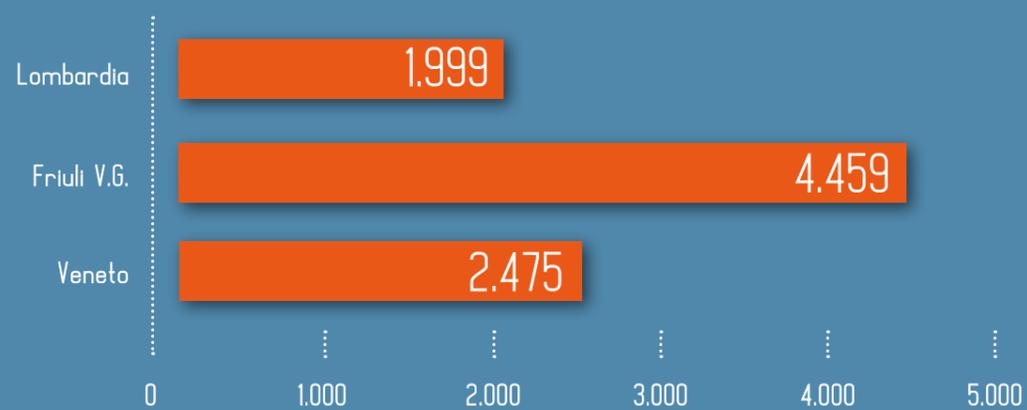


FATTURATO REGIONALE IN %

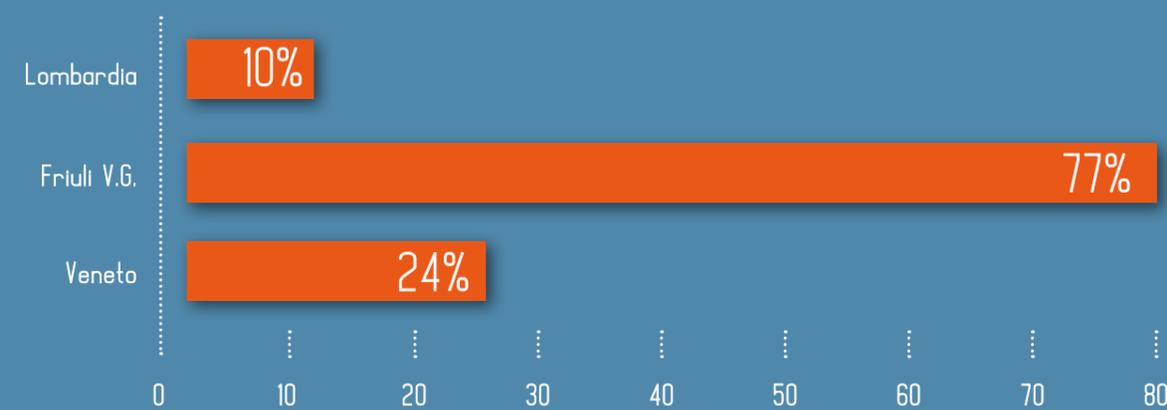
- Emilia Romagna ○
- Lombardia ○
- Toscana ○
- Friuli V.G. ○
- Veneto ○
- Lazio ○
- Marche ○
- Piemonte ○
- Altre Regioni ○



INCREMENTO FATTURATO ANNO 2013 IN €/1000 - PRINCIPALI REGIONI



INCREMENTO % FATTURATO ANNO 2013 - PRINCIPALI REGIONI



**CLIENTI PER TIPOLOGIA DI SETTORE
(PUBBLICO/PRIVATO)**

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

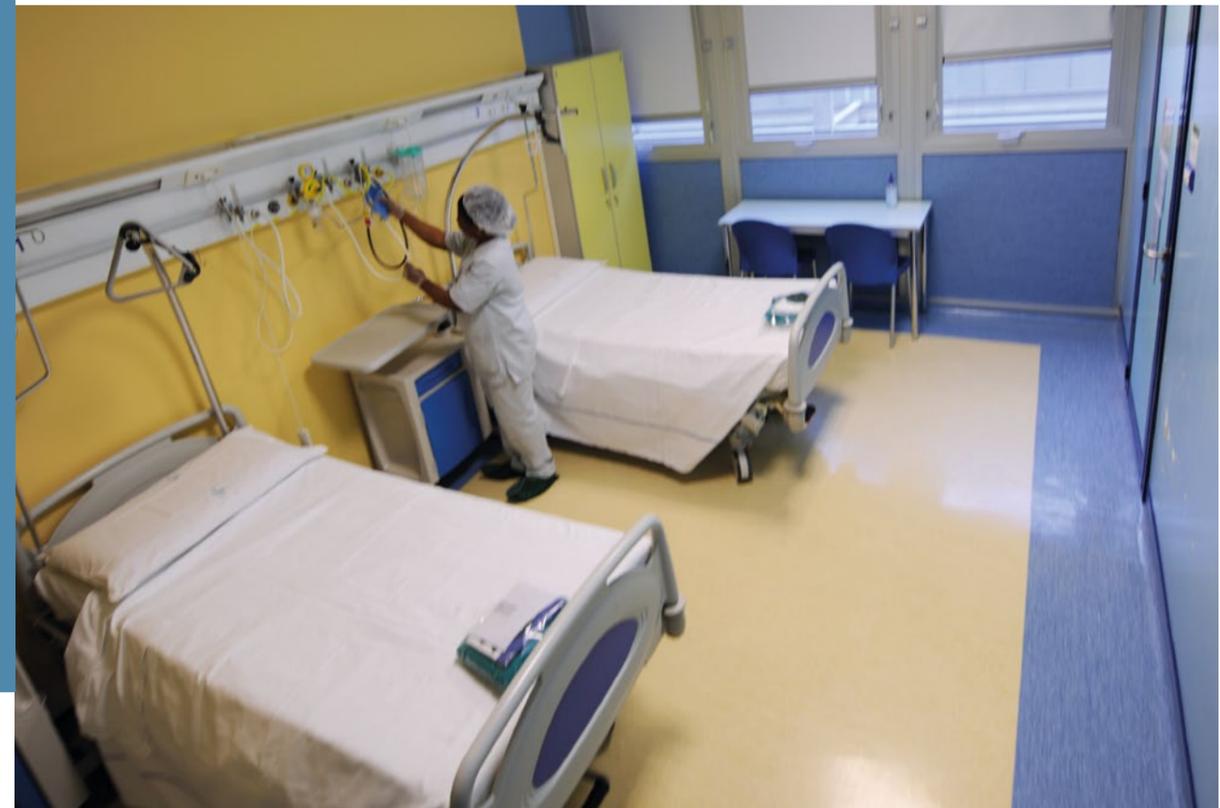
PERCENTUALE VARIAZIONE FATTURATO

I dati sopra esposti evidenziano nel triennio 2011-2013 un progressivo spostamento del fatturato verso la committenza pubblica, che assorbe circa il 63% dei volumi, a seguito dei nuovi e significativi appalti pubblici acquisiti, sia nel settore dei servizi alle persone, che dei servizi alle imprese.

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE IN €/MIN



INCIDENZA PERCENTUALE TIPOLOGIA DI CLIENTE





ANALISI INVESTIMENTI

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

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

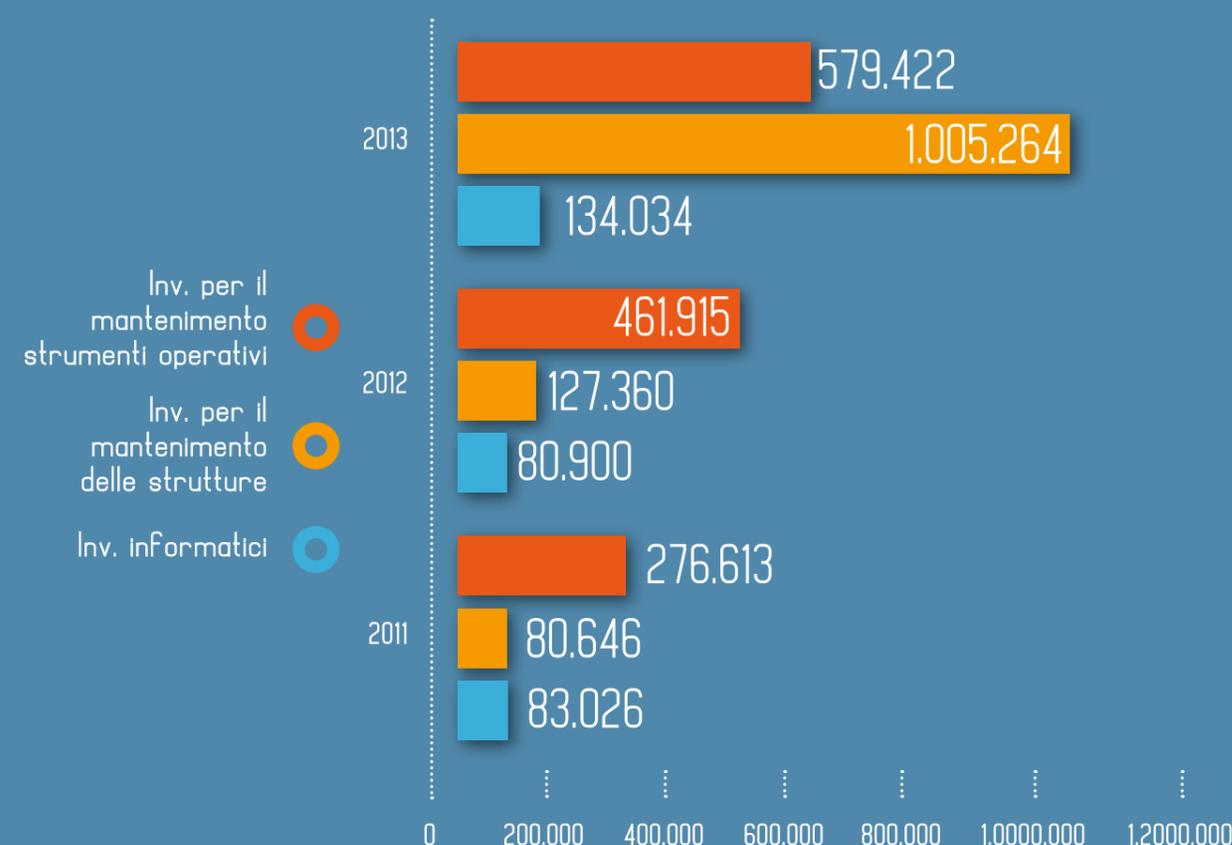
Fondamentali sono, pertanto, gli investimenti destinati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di lavoro e delle dotazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi, a cui vengono destinate risorse ogni anno. Nell'anno 2013 gli inve-

stimenti in strumenti operativi hanno assorbito risorse finanziarie per circa 580 mila Euro con un incremento rispetto all'anno 2012 del 25%; nello medesimo periodo si è conclusa la realizzazione della nuova sede comune che ha permesso alle società del gruppo di riunirsi in unico luogo, consolidando le interrelazioni tra le stesse.

L'investimento in una sede comune si inserisce in un progetto più ampio di unità a livello strategico e operativo che ha portato, già nel corso del 2013, ad un coordinamento nelle scelte di investimento relativamente alle strutture aziendali e agli apparati informatici, al fine di garantire la massima condivisione dei processi a tutti i livelli.

Gli investimenti informatici e in strutture (arredi, apparati, attrezzature uffici) nell'anno 2013 hanno assorbito circa 1,1 milioni di Euro.

RIPARTIZIONE INVESTIMENTI ANNI 2011-2013



INVESTIMENTI TOTALI





Qualità dei servizi offerti

LE CERTIFICAZIONI

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

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

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

La visione integrata degli obiettivi è una condizione indispensabile per attuare un sistema di gestione integrato, è la conoscenza condivisa

degli obiettivi, infatti, che permette di sapere come organizzarsi per lavorare e per raggiungerli.

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

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

NON CONFORMITÀ RILEVATE NELLE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

La rilevazione di una non conformità all'interno di un sistema di gestione rappresenta una dimostrazione di efficienza delle modalità di verifica, controllo e autoanalisi.

Tali controlli, come visto in precedenza, vengono svolti con frequenza e capillarità nei servizi del Gruppo.

Ovviamente alla rilevazione della non conformità deve seguire un'adeguata gestione della stessa in termini di tempi e modalità di risoluzione.

Nel corso del 2013 le verifiche fatte dai sistemi

qualità attivi all'interno del Gruppo hanno evidenziato la presenza di **164** non conformità.

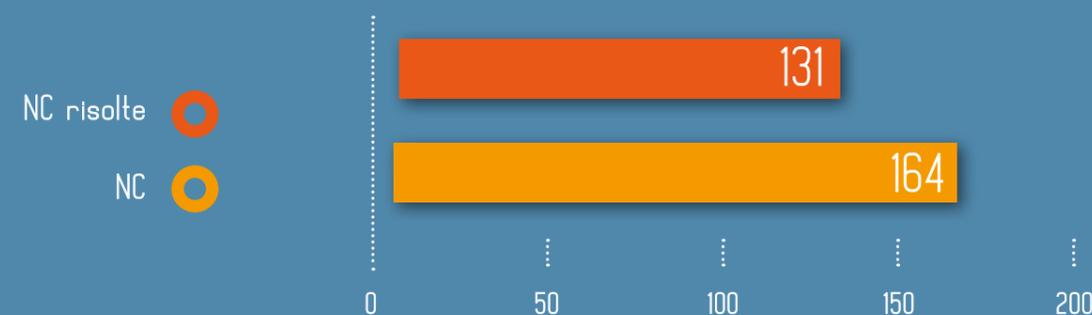
TEMPO MEDIO DI RISOLUZIONI DI RECLAMI E/O NON CONFORMITÀ

A dimostrazione dell'efficacia del sistema di gestione, il tempo medio di risoluzione delle non conformità rilevate è pari a 40 giorni.

NON CONFORMITÀ RISOLTE

Su 164 non conformità registrate 131 sono state efficacemente risolte. Per le rimanenti 33 sono state attivate opportune azioni correttive tuttora in fase di svolgimento.

NON CONFORMITÀ - ANNO 2013



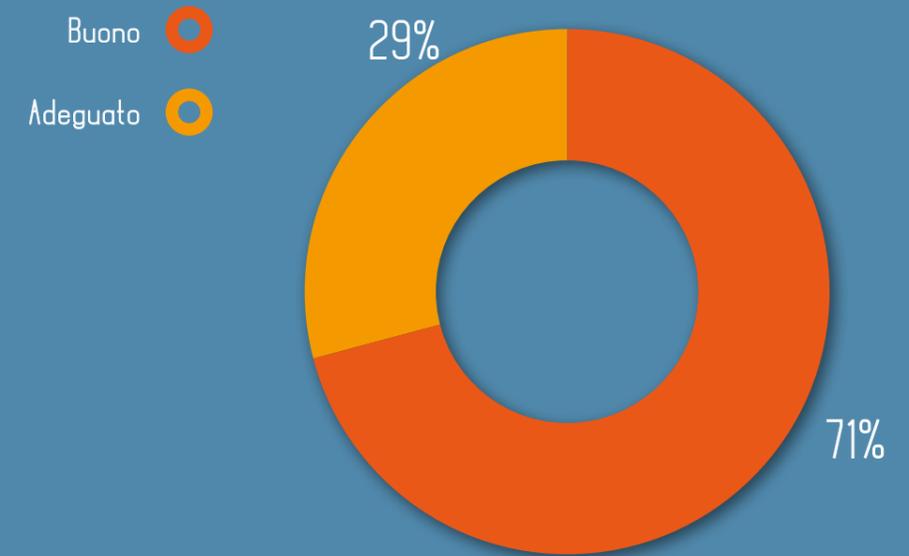
Soddisfazione

DATI SODDISFAZIONE UTENTI IN SERVIZI IN CUI OPERANO COLSER E AURORADOMUS

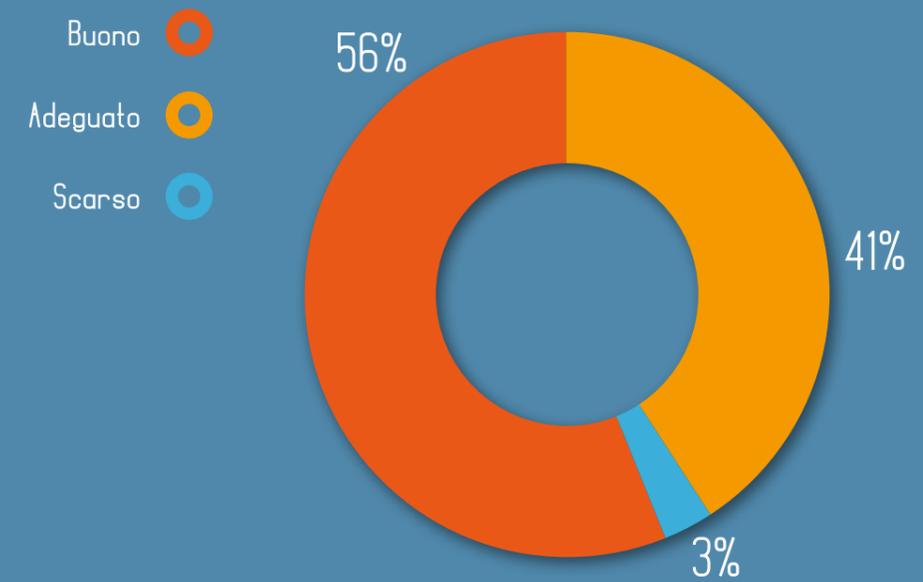
L'operatività congiunta di COLSER e di Auroradomus nel medesimo servizio è sempre più frequente ed è un tema sul quale la Direzione del Gruppo punta molto per il futuro studiando ipotesi di *project financing* relativi a strutture multidisciplinari nelle quali metter in campo tutte le competenze del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

Abbiamo distribuito agli utenti dei servizi in cui COLSER e Auroradomus già attualmente lavorano insieme un questionario di gradimento delle attività. Riportiamo di seguito i risultati dei principali items.

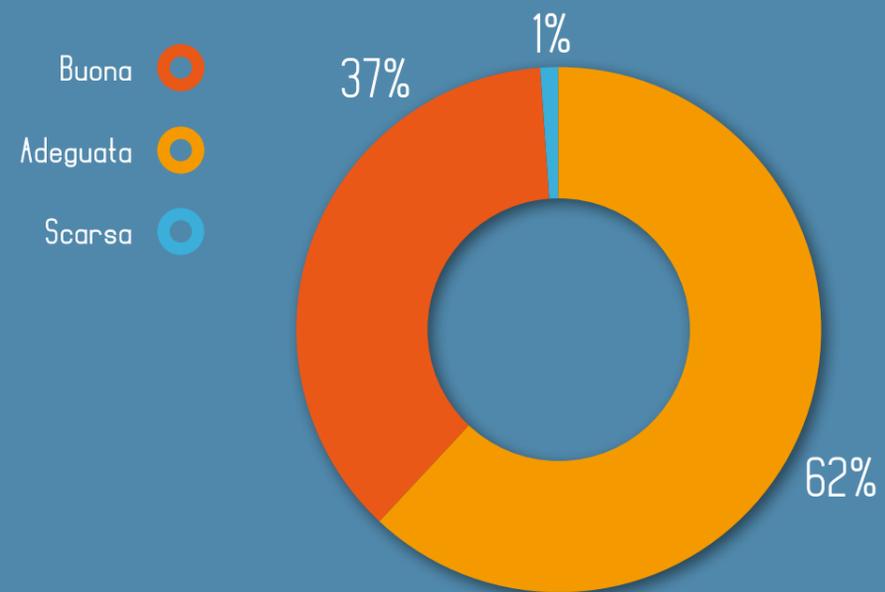
AL SUO INGRESSO NEL SERVIZIO E' STATO ACCOLTO IN MODO:



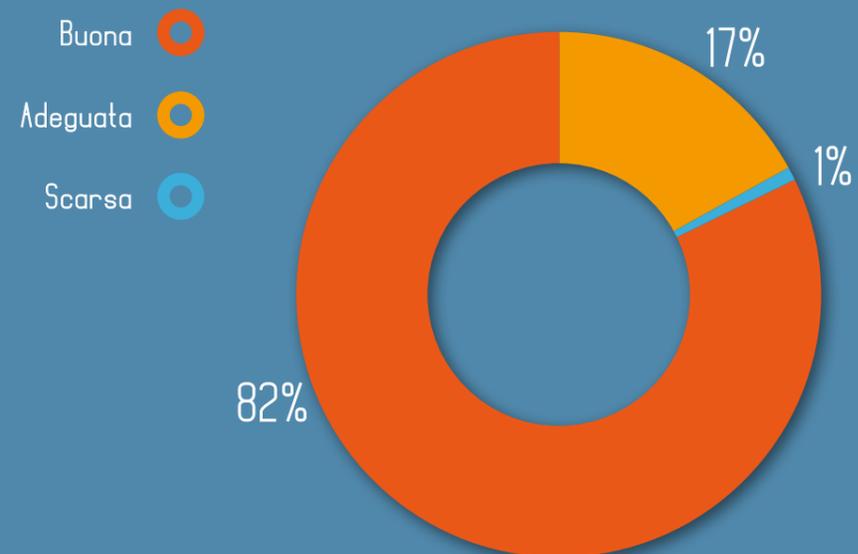
QUAL'E' IL SUO GIUDIZIO SULLA PULIZIA E L'IGIENE DEGLI AMBIENTI?



L'ATTENZIONE ALLE SUE ESIGENZE E' STATA:



COME VALUTA L'EDUCAZIONE DEL NOSTRO PERSONALE?



I Fornitori



Analisi dei fornitori

I fornitori rappresentano uno dei principali stakeholder del Gruppo, così come spesso il nostro Gruppo costituisce per i fornitori uno dei principali Clienti. Su queste basi abbiamo instaurato con i nostri fornitori principali dei veri e propri rapporti di partnership che si estrinsecano non solo sugli elementi economici del rapporto, ma anche e soprattutto nel poter fruire di materiali, prodotti e servizi calibrati specificatamente sulle nostre necessità. I fornitori sono inseriti in specifici Albi e sono assoggettati alle verifiche del nostro sistema di gestione integrato. L'accesso all'albo è regolamentato da ben definite e scrupolose modalità di selezione e valutazione. In diversi casi vengono svolti audit di verifica anche presso la sede dei fornitori al fine di analizzare la filiera produttiva nella sua interezza. Il Gruppo presenta nei propri Albi fornitori diverse imprese cooperative vista l'importanza che riveste il mutuo aiuto all'interno del settore della cooperazione.

NUMERO FORNITORI

Come si evince dai dati riportati, il numero dei fornitori mostra una tendenza in crescita passando da 1.695 a 1.792 operatori nel periodo 2011-2013, in quanto un'attività in espansione necessita di un numero di partners ampio e diversificato in grado di rispondere a richieste molteplici e sempre più specializzate.

NUMERO FORNITORI PER REGIONE

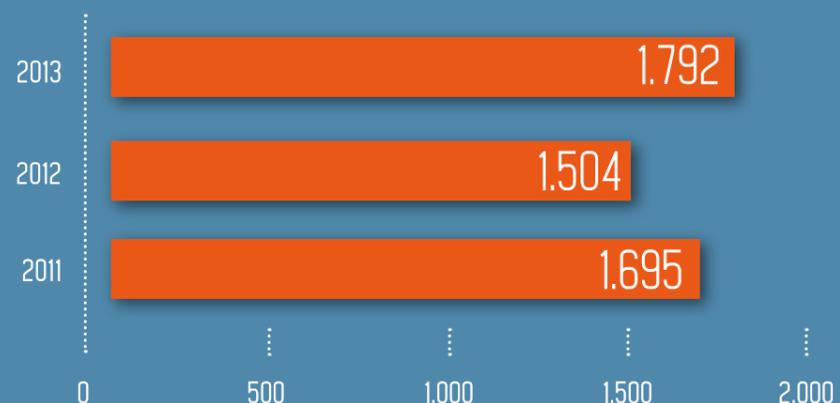
Il Gruppo opera su tutto il territorio nazionale, pertanto, la rete di forniture deve essere:

- Capillare
- Diffusa

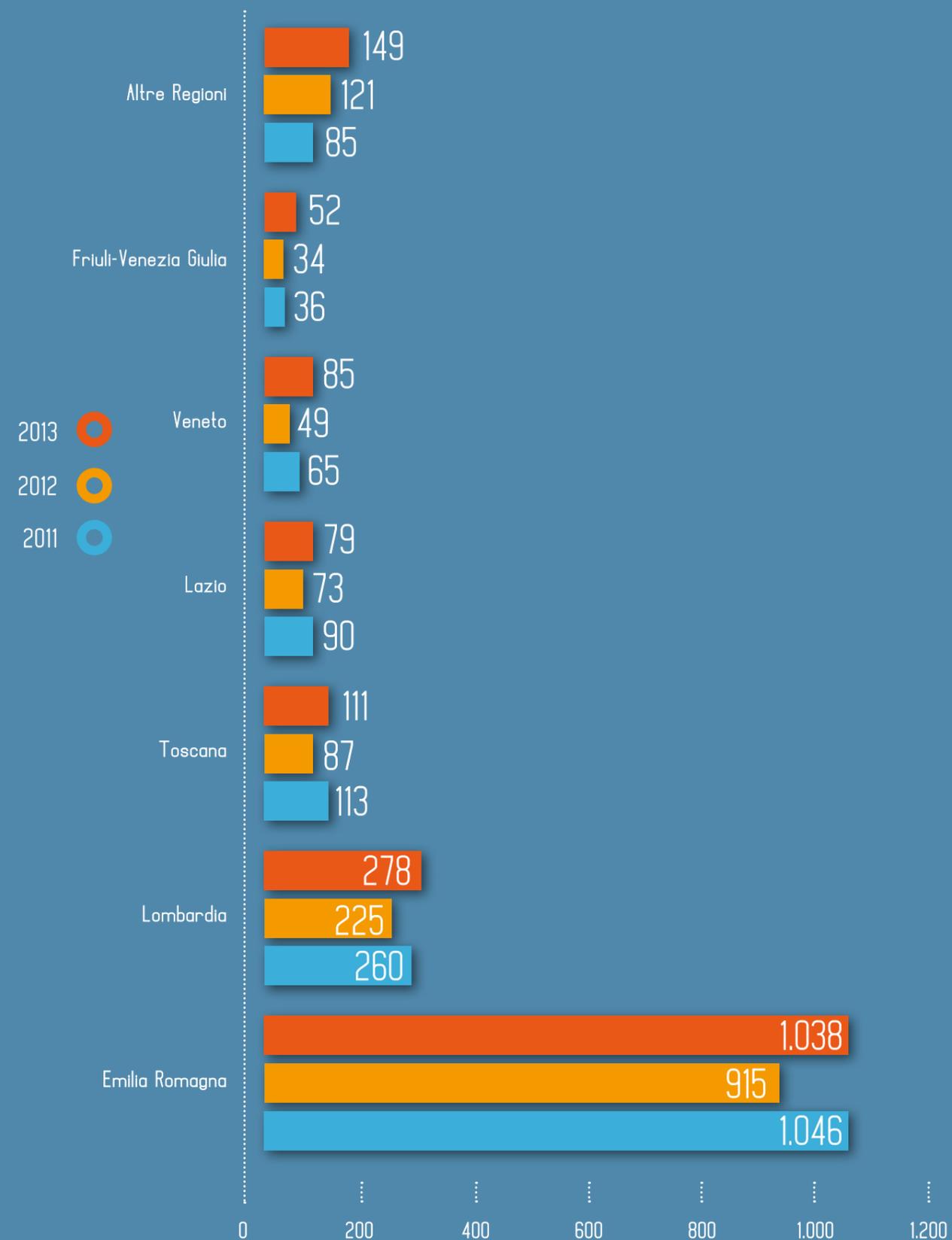
● Strutturata

per rispondere sia alle esigenze di "localizzazione del fornitore" del settore dei servizi alla persona, in cui è fondamentale la vicinanza al luogo di erogazione del servizio, sia alle esigenze di "concentrazione" e fidelizzazione dei fornitori del settore dei servizi alle imprese, garantendo nel contempo economie di scala e razionalizzazione dei costi. Ovviamente l'Emilia Romagna, sede del Gruppo, è la regione con cui le società hanno sviluppato uno stretto e intenso rapporto di collaborazione professionale, sia per il numero di partners, sia per i volumi realizzati.

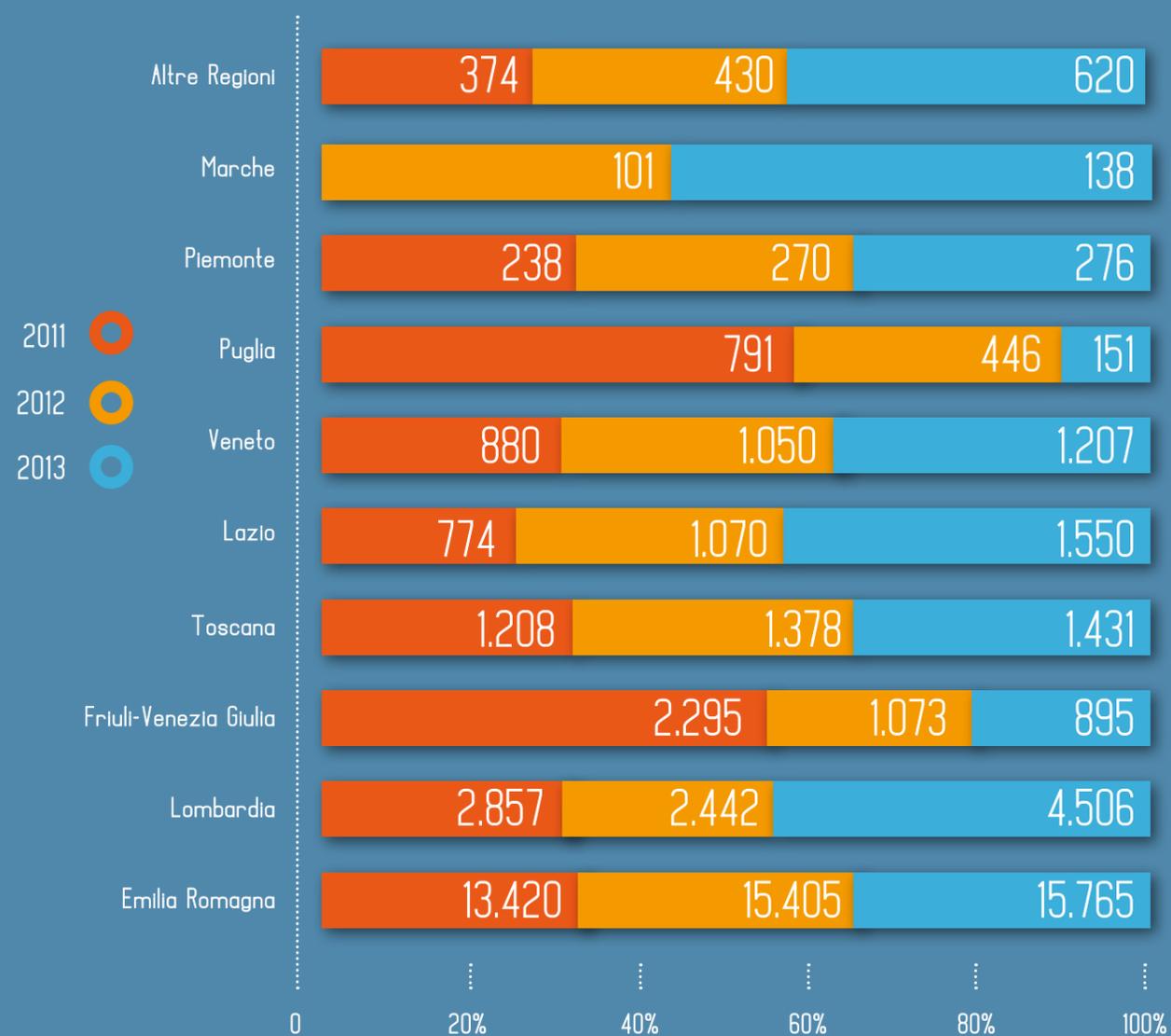
NUMERO FORNITORI



NUMERO FORNITORI PER REGIONE



RIPARTIZIONE REGIONALE COSTI DI ACQUISTO €/1000



Consolidamento dei rapporti

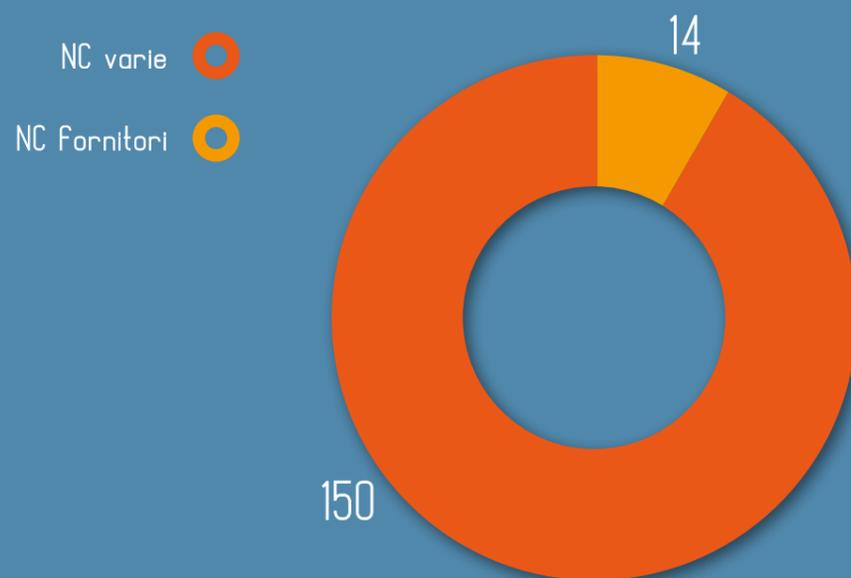
NUMERO DI NON CONFORMITÀ DEI FORNITORI

Come scritto in precedenza, i fornitori inseriti negli Albi, sono assoggettati a controlli riguardanti tutti gli aspetti che caratterizzano la qualità di una fornitura sia essa di un prodotto o di un servizio (dalla puntualità, alle caratteristiche del prodotto, alla sua economicità). Eventuali non conformità vengono prese in carico dagli uffici qualità al fine di valutare congiuntamente ai fornitori interessati le azioni da porre in essere per evitare il ripresentarsi del disservizio. Le non conformità ripetute relative al medesimo fornitore possono dar luogo ad azioni di rivalutazione od alla eliminazione del fornitore dall'Albo.

NUMERO FORNITORI SOTTOPOSTI AD AUDIT

Anche il riscontro di non conformità durante gli audit eseguiti dal Gruppo Cooperativo presso la sede dei fornitori può dar luogo a non conformità, azioni correttive, procedure di rivalutazione. Nel 2013, 8 fornitori del Gruppo Cooperativo sono stati sottoposti ad audit riguardante il rispetto dei requisiti di efficienza, sicurezza, responsabilità sociale ed ambientale.

NON CONFORMITA' IMPUTABILI A FORNITORI



FORNITORI CERTIFICATI

Il fatto che i fornitori siano in possesso di certificazioni ISO:9001, SA8000, OHSAS:18001, ISO:14001 costituisce un elemento preferenziale all'interno

delle procedure di valutazione e rivalutazione dei fornitori da inserire nei nostri Albi.

ANNO 2013	COLSER	AURORADOMUS	TOTALE
Fornitori movimentati nel 2013	1272	-	1272
Fornitori Critici Continuativi Totali	48	-	48
Fornitori Critici Continuativi in outsourcing	27	-	27
Fornitori Sottoposti ad Audit	-	3	3
Fornitori Certificati SA8000	-	6	6
Fornitori Certificati ISO 9001	11	23	34
Fornitori Certificati ISO 14001	3	5	8
Fornitori certificati OHSAS 18001	3	0	3

Collettività e 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:

- **strumenti di comunicazione e di dialogo interno ed esterno**

(nel corso del 2013 sono state distribuite ai nostri lavoratori 15.000 copie dell'House organ "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 5200 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.

Iniziative di carattere sociale

IL NOSTRO OBIETTIVO: "FARE"

Alla prima Assemblea Nazionale dell'Alleanza delle Cooperative, che si è svolta a Roma a maggio, si è voluto sottolineare il ruolo fondamentale che le cooperative italiane hanno svolto nel difficile compito di sviluppare il lavoro e salvaguardare i posti di lavoro per continuare a dare risposte alle aspettative e ai bisogni dei soci e delle comunità di riferimento. Un ruolo sentito e rivendicato anche dal Gruppo che ha cercato, nonostante il difficile momento di crisi che da anni mette in difficoltà il nostro Paese, di dare il proprio contributo con importanti iniziative rivolte ai soci, come l'aumento del buono di Natale, e ai territori dove svolge la propria attività.



Gennaio

Dopo la presentazione a Natale del progetto, cominciano i lavori di realizzazione del **Giardino dei Sorrisi**.

Il nuovo parco giochi dell'Ospedale pediatrico **Pietro Barilla di Parma**, interamente progettato e sostenuto dal Gruppo, prevede l'installazione su un'area di oltre 800 mq di giochi per ogni fascia di età e un particolare percorso in gomma per passeggini e carrozzine per disabili.

Febbraio

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

Marzo/Aprile

L'area sociale del Gruppo porta a compimento il percorso intrapreso nel 2012 volto all'ottenimento della certificazione SA8000 per la **Responsabilità Sociale di impresa**. Si tratta di una ulteriore testimonianza di come i processi all'interno del Gruppo siano orientati alla massima trasparenza a garanzia di tutti gli stakeholders.

Maggio

- Il 1° maggio 2013 la famiglia del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus festeggia un fiocco rosa. **Nasce Passoadue**, una nuova cooperativa di servizi alla persona attiva soprattutto in territorio lombardo. La nuova cooperativa conta dal principio 130 soci ed ha sede a Ripalta Cremasca, dove è già attiva da molti anni una filiale di COLSER.
- Anche quest'anno i soci del Gruppo si sono ritrovati tutti insieme a condividere il momento più importante per la vita di una Cooperativa, l'Assemblea Generale. Si è svolta così, l'11 maggio, **la seconda Assemblea di Gruppo** presso l'Hotel Parma & Congressi di Parma dove i soci di entrambe le realtà cooperative si sono riuniti per la presentazione dei dati dell'Annual Report di Gruppo e successivamente si sono divisi per deliberare nelle rispettive assemblee. Ed è stata una primavera densa di appuntamenti quella del 2013.
- Il 18 maggio, alla presenza delle autorità cittadine, dei medici dell'Azienda Ospedaliera di Parma e dei soci del Gruppo, è stato inaugurato il Giardino dei Sorrisi. 800 mq di area verde sono stati presi d'assalto da numerosi bambini e dai piccoli pazienti della pediatria che hanno vissuto un pomeriggio magico tra trampolieri e artisti di strada. I giochi installati nel parco, interamente progettato e realizzato dal Gruppo con un contributo di oltre **60 mila euro**, sono dedicati a bambini di ogni età dai più piccoli ai più grandi e temerari. Un particolare percorso di gomma colata colorata consente la fruibilità anche alle carrozzine sia per i più piccoli che per i bambini portatori di disabilità.

Giugno

- Una numerosa delegazione di rappresentanti del nostro Gruppo Cooperativo ha partecipato alla prima assemblea nazionale dell'**Alleanza delle Cooperative** Italiane che si è tenuta il 26 giugno a Roma. Duemila operatori e centinaia di dirigenti sindacali e diversi componenti del Governo hanno rivendicato il ruolo che il movimento delle cooperative italiane ha svolto in questi anni di crisi per salvare e incrementare il lavoro e per continuare a dare risposte alle aspettative e ai bisogni dei soci e delle comunità di riferimento.
- Tempo di esperienze internazionali per l'area educativa del Gruppo che durante l'estate ha partecipato al primo appuntamento di scambio internazionale del **Progetto Comenius**. Auroradomus è stata selezionata dall'Agenzia Nazionale Europea come unico partner italiano del progetto di scambio pedagogico e ha inviato una delegazione in Danimarca per visitare le alcune strutture educative. Il progetto proseguirà per tutto il 2013 e il 2014 con visite in Belgio, Turchia ed Estonia.

Luglio

Parte, tramite la **Mutua Campa, l'assistenza sanitaria integrativa** a favore dei soci del Gruppo, anticipando quanto previsto dai vari CCNL e garantendo ottime condizioni visto l'elevato numero di lavoratori. La convenzione, presentata all'inizio dell'estate, era comunque già attiva dal mese di Maggio con la conseguente possibilità per i nostri lavoratori di poter richiedere rimborsi anche relativamente ai mesi precedenti.

Luglio - settembre

Dalle parole hai fatti. Si sono susseguiti per tutta l'estate gli appuntamenti animativi presso l'Ospedale dei Bambini di Parma, che l'area educativa del Gruppo ha progettato in collaborazione con le associazioni Giocamico e Circolarmente. Il **Giardino dei Sorrisi** e le corsie della pediatria hanno ospitato laboratori, narrazioni animate e spettacoli di arte circense dedicati ai bambini fuori e dentro l'ospedale.

Ottobre

Il Gruppo Cooperativo ha ospitato una **delegazione del Governatorato di Maramures (Romania)** in visita in Italia per avviare un progetto di collaborazione rivolto alla progettazione e riorganizzazione del sistema welfare locale indirizzato alla popolazione anziana del governatorato stesso.

Dicembre

Una conferma dell'importante momento che il Gruppo Cooperativo sta vivendo è arrivata dai tanti soci, autorità e clienti che giovedì 19 dicembre hanno accolto l'invito a festeggiare insieme lo scambio degli auguri di Natale e **l'apertura della nuova sede**. Un festoso momento informale nel quale è stata offerta la possibilità agli amici del Gruppo Cooperativo di visitare per la prima volta la nuova sede.



La comunicazione è trasparenza



AUMENTO PERCENTUALE DEL VALORE DEL BUONO SPESA NATALIZIO

Importante investimento di 500 mila euro da parte del Gruppo per l'aumento del tradizionale buono spesa di Natale dei soci e dipendenti. Una scelta in controtendenza, visto il

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

INVESTIMENTO "BUONI NATALE"



È proseguito anche nel 2013 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. Abbiamo continuato ad avere riscontri importanti sulle strategie di comunicazione messe in campo. Diverse sono state le manifestazioni di apprezzamento della seconda edizione dell'Annual Report e significativa è stata 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. Nell'edizione precedente dell'Annual Report avevamo inoltre lanciato due importanti obiettivi per il 2013: la creazione di un nuovo sito di Gruppo e la

presentazione della nuova Sede del Gruppo a tutti gli stakeholders.

INSIEME ANCHE SUL WEB

Dai dati in nostro possesso, ricavati da Google Analytics, sono aumentati anche nel 2013 gli accessi unici (diretti o con ricerche attraverso Google) sia sul sito di COLSER (circa il 43%) che sul sito di Auroradomus (circa il 37%). Questi dati ci hanno ulteriormente convinti che migliorare la comunicazione digitale voglia dire guardare al futuro sviluppo della nostra realtà. A ottobre 2013 il settore Comunicazione ha portato a termine il progetto di realizzazione di un nuovo sito di Gruppo che verrà messo on line i primi mesi del 2014, appena portato a termine il trasferimento nella nuova sede. La creazione di un sito di Gruppo rende necessario un processo di uniformità anche sul web dell'immagine legata alla comunicazione, già iniziata ne-

gli anni precedenti con il materiale cartaceo (Annual Report, Block Notes, varie flyers aziendali). Si è così portato avanti, unitamente allo sviluppo del nuovo sito, anche un progetto di restyling dei siti di COLSER e Auroradomus. Il sito di Gruppo permetterà così di facilitare l'indicizzazione anche dei singoli siti migliorando lo scambio di Page Rank.

E IL FUTURO È ANCORA PIÙ SOCIAL

Per aumentare la visibilità e permettere un maggiore scambio di informazione già dal 2012 il Gruppo Cooperativo ha attivato una pagina facebook e un account twitter.

La gestione dei profili sociali però richiede maggiore approfondimento al fine di creare quella che viene comunemente chiamata "reputation" e che per noi si traduce con il coinvolgimento del maggior numero di persone che lavorano per noi e con noi. I dati registrati nel 2013 di circa 190 contatti con interazione spontanea di oltre 382 contatti il giorno 17 maggio in occasione dell'inaugurazione del Giardino dei Sorrisi, sono dati ancora poco significativi e rappresentano solo l'inizio di un percorso rivolto a potenziare l'identità del Gruppo sui canali social e digital.



Area Ambiente



Il senso di Responsabilità del Gruppo Cooperativo nei confronti dei suoi contesti sociali di riferimento si misura anche attraverso l'attenzione che riserva alla tutela dell'ambiente attraverso una serie di scelte e azioni che vanno nella direzione di ridurre i consumi energetici, ridurre le emissioni nocive, utilizzare materiale riciclato, utilizzare prodotti poco inquinanti. L'applicazione pratica di questi principi si riflette in molte azioni che i nostri lavoratori pongono in essere quotidianamente: azioni che se prese sin-

golarmente producono conseguenze ambientali irrilevanti, nel loro complesso sono in grado di determinare impatti significativi in termini ecologici. Analizzeremo di seguito alcuni dati e alcune azioni atte a valorizzare l'impegno del Gruppo nei confronti dell'ambiente: molte di queste azioni derivano anche dall'applicazione del sistema di gestione ambientale ISO:14001, norma per la quale la Cooperativa COLSER è in possesso di certificazione.

LA NUOVA SEDE DEL GRUPPO

La nuova sede in cui il Gruppo si è trasferito dal Novembre 2013, è stata progettata tenendo conto delle più recenti tecnologie volte alla riduzione dei consumi. L'edificio è stato costruito con materiali e con sistemi di riscaldamento e illuminazione che lo **collocano nella classe energetica A ovvero con consumi inferiori ai 30 Kwh/mq annuo equivalenti 3 litri gasolio/mq annuo.**

Inoltre la sede è dotata di **pannelli fotovoltaici 30 KW** in grado di abbassare ulteriormente i suoi consumi complessivi.

L'illuminazione è fornita **da luci led a basso consumo**, mentre il riscaldamento e raffrescamento sono governate da **macchine con pompa di calore/inverter anch'esse con un altissimo grado di efficienza energetica.**

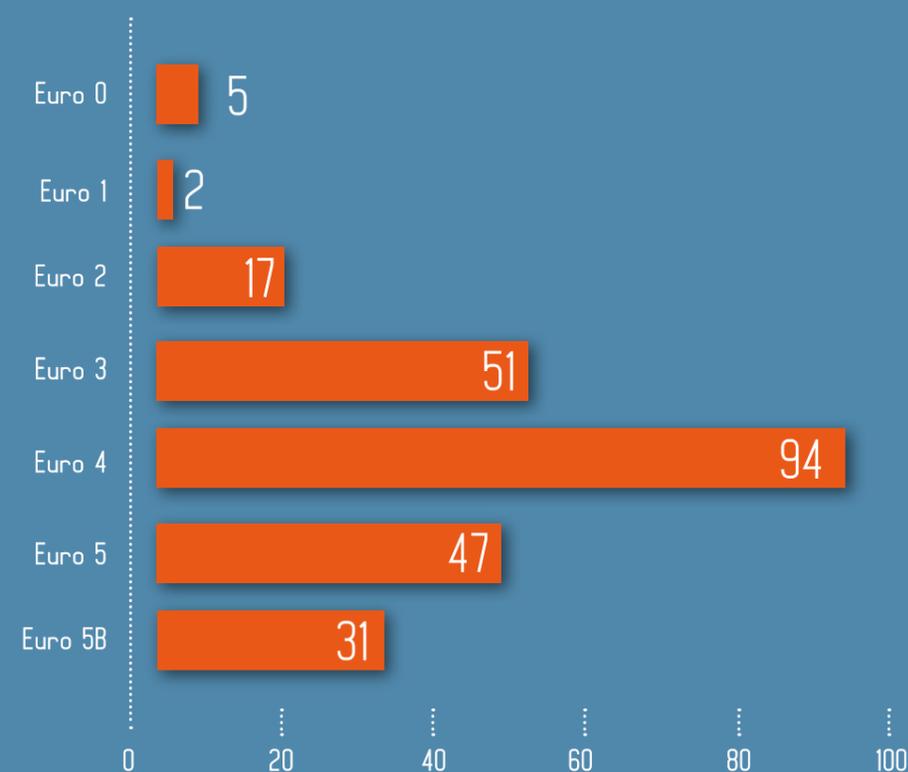
Nella nuova sede non sono presenti solo accorgimenti ambientali di tipo strutturale e tecnologico, ma anche di stampo organizzativo. Oltre ad una rigorosa raccolta differenziata dei rifiuti, viene anche adottato un innovativo sistema di gestione e controllo delle stampe che già dai primi mesi di applicazione ha dimostrato di poter ridurre di molto la quantità di carta e di toner utilizzati.

Questo sistema prevede un controllo tramite badge delle persone che inviano stampe e si propone di evitare le stampe inutili o superflue, di limitare le stampe in quadricromia e di utilizzare le stampe fronte/retro in caso di documenti composti da più pagine.

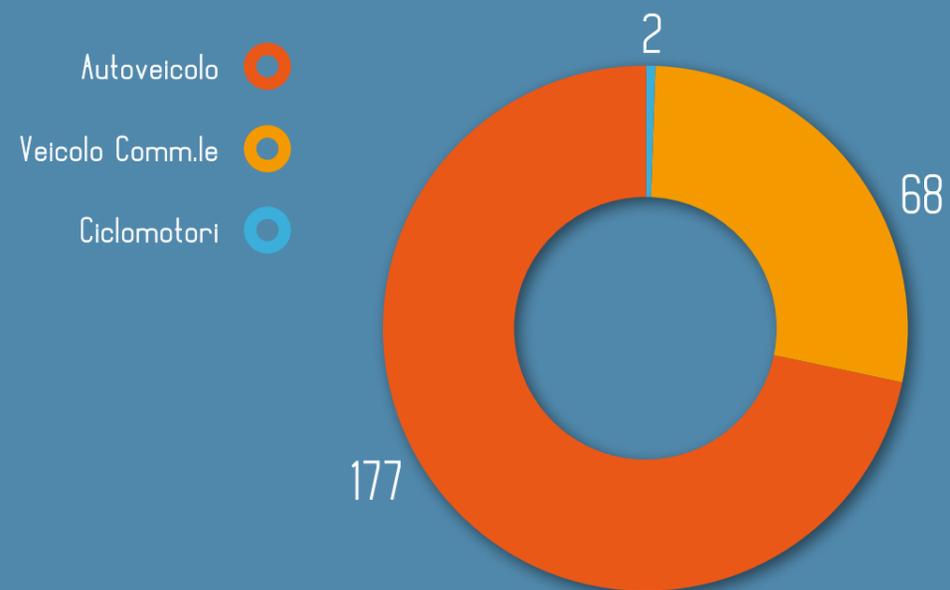
GESTIONE E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI CO²

L'obiettivo del Gruppo è di ridurre l'impatto sull'ambiente tramite automezzi con bassa emissione di CO² 4 o tramite automezzi che utilizzano combustibili per autotrazione meno inquinanti per la propria flotta aziendale; l'obiettivo è di arrivare a una percentuale di automezzi classificati EURO 4/5 del 60%. In dettaglio, ogni volta che un automezzo necessita di essere sostituito si procede a valutare attentamente i bisogni dell'utilizzatore, tenendo conto sia degli spostamenti sia del numero di persone che delle cose trasportate, sia delle disponibilità sul mercato di automezzi che possano soddisfare tali bisogni, in maniera da passare gradualmente dal diesel al gas metano o al gpl e ridurre così la emissione del PM10. Ove non fosse possibile per ragioni contingenti il passaggio al gas, si dà comunque la precedenza ai veicoli dotati di filtro anti particolato (FAP) e/o classificati con elevata classe EURO. Dal punto vista economico non sono previsti maggiori costi per il Gruppo, dal momento che eventuali incrementi dei canoni pagati per gli automezzi bi-fuel (benzina e gas metano o gpl) sarebbero nel medio periodo compensati dalla minore spesa per il carburante e dal mancato o quantomeno ridotto pagamento dei pedaggi per l'accesso alle ZTL e per il parcheggio nelle aree delimitate da righe blu nelle città ove siano previste tali agevolazioni.

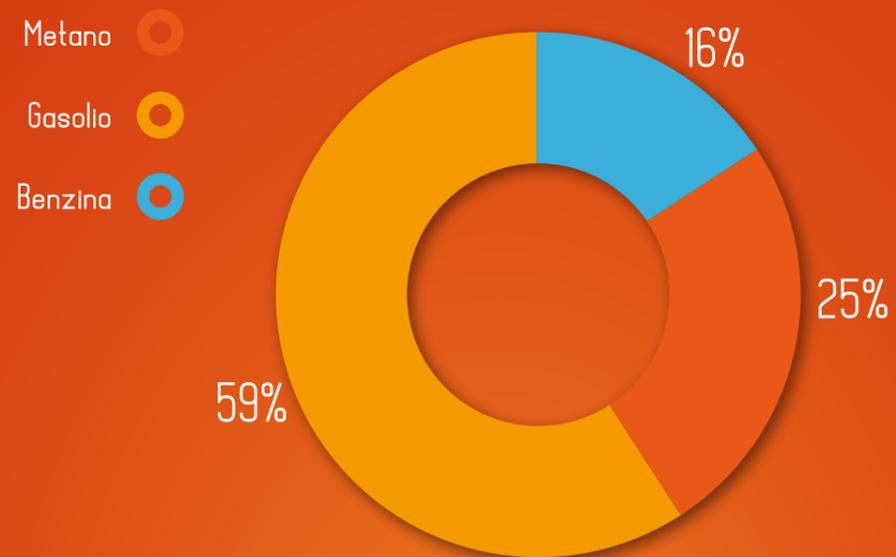
PARCO AUTOMEZZI - 2013



TIPOLOGIA MEZZI - ANNO 2013



ALIMENTAZIONE AUTOMEZZI - ANNO 2013



NOTEVOLE IL NUMERO DI KILOMETRI PERCORSI PARI A CIRCA 107 VOLTE LA CIRCONFERENZA TERRESTRE E 11,4 VOLTE LA DISTANZA TERRA LUNA.



PRODOTTI UTILIZZATI

I prodotti certificati **Ecolabel** consentono una gestione più attenta della sostenibilità ambientale e in questo senso si rende necessario un aumento di tali prodotti e una diminuzione di quelli classificati come pericolosi.

Il Gruppo Cooperativo si propone di ridurre di un ulteriore 5% il numero di referenze di prodotti classificati come pericolosi per la salute e sicurezza e/o per l'ambiente rispetto agli attuali 90 su 164.

I prodotti vengono utilizzati attraverso sistemi di dosaggio certi al fine di garantire il consumo corretto dei prodotti ed evitandone sprechi. Inoltre si prediligono i prodotti ad elevata concentrazione allo scopo di ridurre i rifiuti derivanti dagli imballaggi.

ATTREZZATURE E SISTEMI DI LAVORO

Come per gli automezzi la politica del Gruppo in relazione alle attrezzature di lavoro (macchinari per le pulizie industriali e civili, strumenti per la manutenzione del verde) è quella di utilizzare strumenti ad alta efficienza energetica e con un basso grado di emissioni.

Per contenere il consumo idrico è stato negli ultimi anni introdotto un nuovo sistema denominato **preimpregnato** in grado di ridurre l'utilizzo di acqua nelle attività di pulizia.

PERCENTUALE CARTA ECOLOGICA SUL TOTALE DI QUELLA UTILIZZATA

La percentuale di carta ecologica sul totale di quella utilizzata è andata via via aumentando nel corso degli anni raggiungendo nel 2013 la significativa percentuale del 50%.





126

index



Il gruppo
in dati e
indicatori

IL GRUPPO IN DATI E INDICATORI

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	N° PAGINA
AREA LAVORATORI				
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	NUMERO LAVORATORI	5035	5252	pag. 51
	% LAVORATORI SOCI	73%	64%	pag. 52
	% LAVORATORI DIPENDENTI	27%	36%	pag. 52
	% LAVORATORI DONNE	84%	85%	pag. 54
	% LAVORATORI UOMINI	16%	15%	pag. 54
	% LAVORATORI PART TIME	59%	57%	pag. 58
	% LAVORATORI TEMPO PIENO	31%	33%	pag. 59
	% LAVORATORI TEMPO INDETERMINATO	96%	94%	pag. 59
	% LAVORATORI TEMPO DETERMINATO	94%	6%	pag. 59
	% LAVORATORI PER FASCIA DI ETA'	18-20 anni: 1,4%; 21-30 anni: 17,7%; 31-40 anni: 29,4%; 41-50 anni: 27,2%; 51-60 anni: 21,4%; 61-70 anni: 2,9%	18-23 anni: 2,81%; 24-29 anni: 11,39%; 30-35 anni: 16,5%; 36-41 anni: 17,27%; 42-47 anni: 18,79%; 48-53 anni: 16,94%; oltre 54 anni: 16,28%	pag. 61
	ANZIANITA' LAVORATIVA MEDIA	5,14%	5,39%	pag. 61
	NUMERO LAVORATORI PER REGIONE	N.D.	Emilia Romagna: 2627; Lombardia: 1017; Toscana: 561; Veneto: 390; Friuli: 330; Marche: 111; Lazio: 88; Trentino: 63; Abruzzo: 32; Piemonte: 31; Calabria: 2	pag. 62
	PROVENIENZA LAVORATORI	Italiani: 77,7%; Africani: 9,2%; Europei: 9%; Ameri- ciani: 3,4%; Asiatici: 0,7%	Italiani: 73,9%; Africani: 12,1% Europei: 8,3%; Ame- ricani: 3,8%; Asiatici: 1,9%	pag. 64
	NUMERO LAVORATORI ISCRITTI AL SINDACATO	42%	42%	pag. 65
NUMERO DI DELEGATI SINDACALI	116	125	pag. 65	
NUMERO LAVORATORI SVANTAGGIATI	44	51	pag. 66	
SISTEMA DI REMUNERAZIONE E INCENTIVAZIONI	COSTO DEL PERSONALE	€ 95.190.755	€ 101.970.528	pag. 68
	INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUL TOTALE DEI COSTI	73%	78%	pag. 69
	% COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE AGGIUNTO	96,7%	96,9%	pag. 69
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	NUMERO COMPLESSIVO ORE LAVORATE	6.006.872	6.048.190	pag. 70
	NUMERO ORE DI MALATTIA	314.674	339.199	pag. 70
	NUMERO ORE DI INFORTUNIO	45.678	47.108	pag. 70
	% ORE DI ASSENZA SU ORE TOTALI LAVORATE (ESCLUSO FERIE)	10,9%	11,1%	pag. 70
	MATERNITA' (ORE)	159.057	133.416	pag. 70
	MATERNITA' FACOLTATIVA (ORE)	62.663	60.434	pag. 70
	ORE ALLATTAMENTO	4.027	3.735	pag. 70
	ORE ASPETTATIVA NON RETRIBUITA	47.840	55.911	pag. 70
	ORE LEGGE 104	25.201	26.280	pag. 70

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	N° PAGINA
AREA LAVORATORI				
SALUTE E SICUREZZA	NUMERO INFORTUNI (ESCLUSI IN ITINERE)	284	300	pag. 73
	INDICE GRAVITA' INFORTUNI	1,51	1,36	pag. 73
	INDICE FREQUENZA INFORTUNI	49,82	51,16	pag. 73
	INCIDENZA INFORTUNI	5,57	5,8	pag. 73
	NUMERO AUDIT INTEGRATI	98	136	pag. 74
	ORE DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA	40.161	30.854	pag. 83
	NUMERO DIPENDENTI FORMATI SULLA SICUREZZA (2013)	4.346	4.651	pag. 83
	NUMERO VISITE MEDICHE	2.831	3.272	pag. 75
	ESITO SORVEGLIANZA SANITARIA	Idonei: 2582; Limitazioni: 209; Non Idonei: 5; Prescrizioni: 35	Idonei: 2964; Limitazioni: 264; Non Idonei: 7; Prescrizioni: 25	pag. 75
	TURNOVER E POLITICHE DI ASSUNZIONE	RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER CESSAZIONE APPALTI	N.D.	373
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER DIMISSIONI		N.D.	389	pag. 81
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER PENSIONAMENTO		N.D.	85	pag. 81
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER SCADENZA TEMPO DETERMINATO		N.D.	625	pag. 81
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER LICENZIAMENTO		N.D.	17	pag. 81
NUMERO ASSUNZIONI AREA SERVIZI		963	1186	pag. 80
NUMERO ASSUNZIONI AREA SOCIALE		412	456	pag. 80
RICHIESTE DI LAVORO		4.260	4.699	pag. 77
COLLOQUI		2.110	2.746	pag. 77
ASSUNTI IN SERVIZI PER ANZIANI		N.D.	315	pag. 78
ASSUNTI IN SERVIZI PER DISABILI		N.D.	90	pag. 78
ASSUNTI IN SERVIZI EDUCATIVI		N.D.	40	pag. 78
ASSUNTI IN SERVIZI SANITARI		N.D.	10	pag. 78
ASSUNTI IN SERVIZI PER I GIOVANI		N.D.	7	pag. 78
ASSUNTI IN RUOLI IMPIEGATIZI		N.D.	18	pag. 78
ASSUNTI IN SERVIZI DI PULIZIA		N.D.	1.073	pag. 78
ASSUNTI IN SERVIZI DI PORTIERATO		N.D.	59	pag. 78
ASSUNTI IN SERVIZI DI FACCHINAGGIO		N.D.	30	pag. 78
ASSUNTI A TEMPO DETERMINATO AREA SERVIZI		N.D.	388	pag. 79
ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO AREA SERVIZI		N.D.	798	pag. 79
ASSUNTI A TEMPO DETERMINATO AREA SOCIALE	N.D.	370	pag. 79	
ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO AREA SOCIALE	N.D.	86	pag. 79	
% CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO TRASFORMATI IN TEMPO INDETERMINATO	N.D.	53%	pag. 79	
FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE	NUMERO MEDIO ORE FORMAZIONE PER LAVORATORE	9,27	15,99	pag. 83
	ORE DI FORMAZIONE SU TEMI DIVERSI DALLA SICUREZZA	6.500	51.839	pag. 83

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	N° PAGINA
AREA LAVORATORI				
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DEL COMPORTAMENTO	N.D.	162	pag. 88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI MANCANZE TECNICHE	N.D.	116	pag. 88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI ASSENZE INGIUSTIFICATE	N.D.	60	pag. 88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI NON RISPETTO DELLA LEGGE 81/08	N.D.	26	pag. 88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI VIOLAZIONI AL CODICE STRADALE	N.D.	32	pag. 88
	PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DEL SUPERAMENTO DEL PERIODO DI COMPORTO	N.D.	8	pag. 88
	NUMERO RICORSI SINDACALI CONTRO PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	N.D.	34	pag. 88
	NUMERO CONTENZIOSI LEGALI VERSO PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	N.D.	4	pag. 88

AREA CLIENTI				
VALORE CLIENTELA	NUMERO DI CLIENTI (INCLUSO PERSONE FISICHE)	2.705	2.727	pag. 91
	FATTURATO COMPLESSIVO	€ 124.550.565	€ 131.441.572	pag. 90
	FATTURATO SERVIZI ALLE IMPRESE	€ 65.770.354	€ 70.260.362	pag. 91
	FATTURATO SERVIZI ALLE PERSONE	€ 58.780.211	€ 61.181.209	pag. 91
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE	78,8%	82,3%	pag. 93
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI PORTIERATO	11,3%	8,9%	pag. 93
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI FACCHINAGGIO E LOGISTICA	5,2%	4,3%	pag. 93
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI ASSISTENZA	3,0%	3,0%	pag. 93
	SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO ALTRI SETTORI	1,6%	1,6%	pag. 93
	SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI AGLI ANZIANI	72,1%	70,5%	pag. 93
	SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI AI DISABILI E MINORI	14,9%	17,6%	pag. 93
	SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI EDUCATIVI E PER I GIOVANI	9,4%	8,8%	pag. 93
	SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI IN ALTRI SETTORI	3,6%	3,0%	pag. 93
	% CLIENTI PUBBLICI	60,3%	62,5%	pag. 98
	% CLIENTI PRIVATI	39,7%	37,5%	pag. 98
	INCREMENTO FATTURATO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE NEI SERVIZI ALLE IMPRESE	1,9%	7%	pag. 91
	INCREMENTO FATTURATO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE NEI SERVIZI ALLE PERSONE	3,2%	4%	pag. 91
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA	58,5%	54,5%	pag. 95
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE LOMBARDIA	16,1%	16,7%	pag. 95
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE TOSCANA	10,8%	9,9%	pag. 95
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE FRIULI V.G.	4,8%	7,6%	pag. 95

CATEGORIA	INDICATORE	DATO 2012	DATO 2013	N° PAGINA
AREA CLIENTI				
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE VENETO	3,4%	5,1%	pag. 95
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE LAZIO	2,9%	2,5%	pag. 95
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE MARCHE	1,6%	0,6%	pag. 95
	% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE PIEMONTE	0,7%	1,6%	pag. 95
	% FATTURATO DEL GRUPPO IN ALTRE REGIONI	1,1%	1,4%	pag. 95
QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI	N° DI NON CONFORMITA' RILEVATE NELLE NOSTRE ATTIVITA'	N.D.	164	pag. 103
	N° DI NON CONFORMITA' RISOLTE	N.D.	131	pag. 103

AREA FORNITORI				
ANALISI	NUMERO DI FORNITORI	1.504	1.792	pag. 108
	NUMERO DI NON CONFORMITA' DEI FORNITORI	N.D.	164	pag. 109
	NUMERO FORNITORI SOTTOPOSTI AD AUDIT	N.D.	3	pag. 112
RESPONSABILITA' SOCIALE	NUMERO FORNITORI CERTIFICATI SA8000	N.D.	6	pag. 112
	NUMERO FORNITORI CERTIFICATI ISO 9001	N.D.	34	pag. 112
	NUMERO FORNITORI CON CERTIFICAZIONE AMBIENTALE	N.D.	8	pag. 112

AREA COLLETTIVITA'/TERRITORIO/ISTITUZIONI				
	IMPORTO STANZIATO PER I BUONI SPESA NATALIZI	€ 370.000	€ 500.000	pag. 118

AREA AMBIENTE				
INQUINAMENTO ATMOSFERICO	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 0	4	5	pag. 123
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 1	2	2	pag. 123
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 2	7	17	pag. 123
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 3	42	51	pag. 123
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 4	130	94	pag. 123
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 5	78	47	pag. 123
	AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 5B	N.D.	31	pag. 123

INVESTIMENTI				
	INVESTIMENTI TOTALI	€ 670.175	€ 440.285	pag. 101





Gruppo di lavoro Annual Report 2013

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

Stampa

www.amcparma.it

annual
report

2013

edizione 2014



Via G. S. Sonnino, 33 A | 43126 Parma | Tel. 0521 497111 - 0521 957595 | Fax 0521 497150/51 - 0521 957526
www.colser.com | www.auroradomus.it | info@colser.com | info@auroradomus.it

www.gruppocolserauroradomus.com