



Tutto il nostro meglio



ANNUAL REPORT 2015 EDIZIONE 2016

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



L'Annual Report è diventato per noi uno strumento indispensabile non solo per presentare la nostra complessa realtà, ma anche per rendicontare risultati importanti raggiunti grazie al lavoro di tutti.

Proviamo quindi a raccontare anche quest'anno "Tutto il nostro meglio" attraverso le cooperative che fanno parte del Gruppo, attraverso i loro soci e dipendenti, attraverso i nostri servizi e i nostri clienti, consapevoli di non poter riassumere facilmente tutto un anno di intenso lavoro, ma certi che in molti si potranno ritrovare nei dati, nei commenti e nelle foto di questo documento.

Sul fronte dei risultati economici, dunque, continuiamo a crescere, nonostante ovunque la desiderata ripresa faticosi ad arrivare. Le cooperative del Gruppo nel 2015 hanno registrato un ulteriore incremento del proprio fatturato, oltre ad un aumento della forza lavoro ed un sempre maggiore ampliamento nei diversi territori della nostra penisola.

Il Gruppo sfiora i 146 milioni di euro con un patrimonio occupazionale di oltre 6000 lavoratori suddivisi sul territorio nazionale in 11 regioni.

Merito anche delle importanti aggiudicazioni in Friuli, dove il Gruppo si trova a gestire i servizi di pulizia e assistenza di tutte le case protette di Trieste, e in Abruzzo con l'affidamento dei servizi integrati e socio sanitari presso le RSA dell'area di Chieti, Vasto e Lanciano. A questi si aggiungono i servizi di sanificazione nel nuovo ospedale di Massa, degli ospedali milanesi della Fondazione Nazionale IRCSS - Istituto Nazionale Tumori e dell'Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento e, dopo la prestigiosa aggiudicazione nel 2014 della Camera di Deputati, anche i servizi di igiene ambientale presso diversi edifici comunali di Roma.

La crescita dimensionale legata ai territori si affianca ad un'altra indispensabile direttrice strategica, la diversificazione dei servizi. Il 2015 è stato infatti testimone di un importante acquisizione nell'ambito delle manutenzioni: RGS Srl. Il nuovo ingresso evidenzia sempre di più il carattere multidisciplinare del Gruppo COLSER-Auroradomus e getta le basi per lo sviluppo di una nuova gamma di servizi totalmente personalizzabili legati al mondo del Facility.

Sempre nell'ambito dei servizi integrati si registra un altro importante dato, la crescita di Saltatempo, la cooperativa di tipo B di inserimento lavorativo del Gruppo, che nel corso del 2015, oltre ad aver consolidato importan-

ti contratti presso clienti storici, ha ottenuto nuove aggiudicazioni sul territorio parmigiano. Dopo tanto ottimo lavoro, indispensabile obiettivo dei prossimi anni sarà quello di non disperdere le energie messe in campo e consolidare la logica di Gruppo rafforzando la governance attraverso nuove architetture organizzative, a cui la Direzione del Gruppo sta lavorando in questi mesi al fine di creare una cabina di regia unica, un centro decisionale comune in grado di affrontare le sfide future.

Fra le più importanti, quella di portare avanti azioni di Welfare Cooperativo a sostegno dei lavoratori, che nel 2015 hanno avuto un'ulteriore spinta in avanti con l'avvio di importanti progetti sperimentali che hanno permesso al Gruppo di candidarsi come modello per l'intero sistema cooperativo nazionale.

Ma il Welfare Cooperativo a cui ambiamo non vuole essere solo un insieme di semplici opportunità, bensì un sistema di servizi pensati per supportare e armonizzare lavoro e famiglia. Un modello che valorizzi i nostri lavoratori e che contribuisca a disegnare una società più giusta e solidale da consegnare alle generazioni future.

Cristina Bazzini

Presidente
Gruppo COLSER-Auroradomus

Note metodologiche

8

Identità aziendale

12

Chi siamo
Il territorio in cui operiamo
Assetto istituzionale
La nostra storia
Valori di riferimento
Mission
I nostri servizi

Relazione Sociale

46

Processo di formulazione
del bilancio sociale
Mappa degli stakeholder
I lavoratori
I clienti
I fornitori
La collettività e il territorio
L'ambiente

Produzione e distribuzione del valore aggiunto

122

Determinazione del valore aggiunto
Prospetto di riparto del valore aggiunto

Il Gruppo in dati e indicatori

130

Economici
Sociali
Ambientali



Il presente documento è, per noi, molto più di un Annual Report. È un modo per raccontare tutto il lavoro che c'è dietro ogni prestazione, ogni servizio, ogni gesto. Uno strumento chiaro, trasparente e completo, utile a giustificare la fiducia che gli stakeholder ripongono nel nostro Gruppo Cooperativo. Questo significa lasciare spazio ai risultati ma anche valorizzare chi li ha resi possibili, giorno dopo giorno, con impegno, professionalità e attenzione: dai soci, ai clienti fino ai fornitori. Questo è **tutto il nostro meglio**.

LA STRUTTURA DELL'ANNUAL REPORT

In linea con lo schema proposto dal GBS, l'Annual Report è suddiviso in tre parti principali: **Identità, Relazione sociale, Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto**.

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

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

La terza parte illustra il calcolo e la distribuzione del Valore Aggiunto tra i differenti stakeholder del Gruppo. Ai fini di una lettura più completa delle performance economiche, sociali e ambientali del Gruppo, l'Annual Report 2015 riporta una quarta parte dedicata all'esposizione di indicatori economici, sociali e ambientali, così come previsto dalle Linee Guida GRI.

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

Le informazioni qualitative presentate nel Rapporto di Sostenibilità derivano da interviste rivolte direttamente ai responsabili di ogni area funzionale operante nel Gruppo.

Le informazioni a carattere quantitativo sono fornite dai singoli reparti e dalle Società del Gruppo, riportano l'andamento dei valori numerici nel tempo e provengono da elaborazioni condotte con modalità definite in modo chiaro e ripetibile.

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

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

Per garantire il più ampio coinvolgimento e partecipazione di tutti gli stakeholder del Gruppo al processo di rendicontazione, l'Annual Report 2016 viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.

I principi di rendicontazione

L'Annual Report edizione 2016 è stato elaborato, in continuità con l'edizione 2015, secondo i principi e lo schema di rendicontazione proposti dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS, 2015), e presenta alcuni degli indicatori di performance economica, sociale e ambientale proposti nelle Linee Guida GRI-G4 dalla Global Reporting Initiative (GRI). I dati presentati in questo volume si riferiscono all'anno 2015 (in comparazione con il 2014 e il 2015) ma allo stesso tempo, vengono espone riflessioni sugli scenari futuri che caratterizzano il contesto in cui il Gruppo opera.

I principi di rendicontazione applicati nella redazione dell'Annual Report 2015 fanno riferimento alle sopra indicate Linee Guida del GBS 2015 e sono specificati come di seguito:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Periodicità e ricorrenza: il periodo di riferimento dell'Annual Report è il 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.





SANIFICAZIONI E
IGIENE AMBIENTALE

Identità aziendale



*Nessun vento è favorevole per chi non sa dove andare,
ma per noi che sappiamo, anche la brezza sarà preziosa.*

Rainer Maria Rilke

CHI SIAMO

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

La nostra forza lavoro mette in campo circa 6000 persone, tra soci e dipendenti, e un fatturato di circa 145 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) in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, arrivando a un coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni riguardanti le attività dell'intero gruppo e delle singole società che lo compongono.

Questo in termini di linee strategiche imprenditoriali e commerciali, di strategie di promozione e comunicazione, di sinergie organizzative, di linee progettuali innovative, di ottimizzazione dei costi, di stesura di comuni procedure operative, di politiche di gestione del personale e di azioni da attuare in campo economico e finanziario.

La multidisciplinarietà che contraddistingue, da sempre, il Gruppo COLSER-Auroradomus consente di introdurre nell'ambito dei servizi integrati e del sistema welfare un'ampia gamma di proposte qualificate, aumentando le possibilità di scelta da parte delle amministrazioni pubbliche e dei privati cittadini e rendendoci un partner sicuro e affidabile in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività. Le comuni radici culturali e l'unica visione imprenditoriale delle realtà componenti il Gruppo, orientano l'attività verso la valorizzazione dei singoli soci e del loro lavoro.

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

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

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.



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO



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

Circa 3600 soci occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, oltre 75 milioni di euro di fatturato, dato ancora in crescita nel 2016: sono questi i numeri che fanno di COLSER una delle più importanti realtà sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle aziende sia pubbliche che private. Nata nella prima metà degli anni '70, COLSER si è sempre contraddistinta per la sua fortissima vocazione alla diversificazione.

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

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

 **FATTURATO } € 75.808.718**

 **NUMERO LAVORATORI } 3577**

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

**INSIEME
È MEGLIO**

 **FATTURATO
COMPLESSIVO
DEL GRUPPO } € 145.916.518**

 **NUMERO
OCCUPATI } 6013 lavoratori**

AURORADOMUS

Auroradomus Cooperativa Sociale ONLUS nasce il 1° Gennaio 2010 dalla fusione di due storiche realtà del movimento Cooperativo Parmense, Aurora e Domus Parma, con lo scopo di realizzare servizi a elevata utilità sociale, volti a mettere al centro la persona nella sua integrità psicofisica. Pur essendo una realtà recente, Auroradomus conta attualmente più di 2.200 soci e realizza un fatturato di oltre 63 milioni di euro. Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole realtà, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

SALTATEMPO

C'è un altro cuore che pulsa all'interno del nostro Gruppo Cooperativo, è Saltatempo: una cooperativa sociale di tipo B che si occupa dell'inserimento lavorativo delle persone disabili e il cui ingresso nel Gruppo rappresenta il valore aggiunto che COLSER e Auroradomus cercavano nel loro modo di fare impresa. È grazie alle sinergie messe in campo attraverso progetti intersettoriali che oggi Saltatempo collabora con importanti realtà del territorio fornendo loro servizi di qualità. Le persone in pre-inserimento sono seguite per tutta la durata del progetto da un Tutor di Auroradomus che in collaborazione con il Responsabile Tecnico e il Caposquadra di COLSER, segue sul campo il suo andamento. L'obiettivo è l'inserimento dei soggetti in una squadra di operatori specializzati, già inseriti nell'ambiente, coadiuvati da una coordinatrice di COLSER sempre presente durante l'esecuzione dei servizi.

 FATTURATO } € 63.653.388

 NUMERO LAVORATORI } 2256

 FATTURATO } € 102.779

 NUMERO LAVORATORI } 12

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 sociali 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
SERVIZI PER LA RICETTIVITÀ TURISTICA

INSIEME
È MEGLIO

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

INSIEME
È MEGLIO

PASSOADUE

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

È depositaria del know-how del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus di cui è diretta emanazione. Gran parte dei lavoratori di Passoadue operavano in precedenza con Auroradomus e COLSER presso Fondazione Sospiro: un importante istituto di assistenza ad anziani e disabili situato in provincia di Cremona. Tuttora Fondazione Sospiro rimane il principale cliente della cooperativa.

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

 FATTURATO } € 3.557.166

 NUMERO LAVORATORI } 92

IDENTITÀ

Denominazione: **Passoadue Cooperativa Sociale ONLUS**
Sede legale: **Via Crocetta n. 19 - 26010 Ripalta Cremasca (CR)**
Data di costituzione: **12/03/2013**
Albo società cooperative **n. A226346**
Sezione: **Cooperative a mutualità prevalente**
Categoria: **Cooperative sociali di tipo A**

SERVIZI

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

INSIEME
È MEGLIO

COFACILITY

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

 FATTURATO } € 1.549.350

 NUMERO LAVORATORI } 76

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

INSIEME
È MEGLIO

Identità aziendale

RGS

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

- **Sanità:** sia nel pubblico sia nel privato sono sviluppate soluzioni impiantistiche e manutentive in grado di garantire il miglior comfort, i massimi livelli di prestazione e condizioni di assoluta sicurezza.
- **Industria:** sono realizzati impianti elettrici, meccanici e speciali oltre a mirati piani d'intervento manutentivo che consentono il mantenimento di performance produttive, anche durante le attività di ripristino o in condizioni di particolare criticità.
- **Beni artistici e culturali:** uno specifico know-how consente di predisporre soluzioni impiantistiche e manutentive in grado di assicurare la massima efficacia con il minimo impatto sul bene artistico.
- **Aeroporti:** sono progettati piani di intervento mirati che si inseriscono nell'iter operativo del complesso aeroportuale.
- **Terziario avanzato:** oltre alla progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti elettrici, meccanici e speciali, sono offerti una vasta gamma di servizi totalmente personalizzabili legati al mondo del Facility.

 **FATTURATO } € 2.020.000**

 **NUMERO LAVORATORI } 21**

IDENTITÀ

Denominazione: **R.G.S. S.R.L.**

Forma giuridica: **Società a responsabilità limitata**

Sede legale: **Cento di Budrio (BO) - Via E. Mattei, 20**

Data di costituzione: **Gennaio 2013**

SERVIZI

SERVIZI DI MANUTENZIONE:

- razionalizzazione energetica • adeguamenti ed ottimizzazione dei processi tecnologici • gestione in outsourcing delle utilities aziendali

IMPIANTI TECNOLOGICI:

- progettazione, costruzione, messa in servizio e gestione di impianti finalizzati al risparmio energetico

SERVIZI INTEGRATI:

- progetti mirati per l'ingegnerizzazione della manutenzione del patrimonio impiantistico

INSIEME
È MEGLIO

I MARCHI DEL GRUPPO

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



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



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



Ecocity: è il primo servizio in Italia e in Europa nato per garantire una distribuzione ecologica delle merci in città. Utilizzando veicoli eco-compatibili a mentano razionalizza la logistica urbana, con una consegna merci efficiente ed ecosostenibile.



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: 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.

LA NOSTRA VOGLIA DI FARE ATTRAVERSA L'ITALIA

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

SEDI

Gruppo Cooperativo COLSER - Auroradomus

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

COLSER SERVIZI s.c.r.l.

Filiale 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.

Filiale Legale Parma
Via Sonnino 33 A - 43121 Parma
Tel. 0521 957595 - Fax 0521 290920
Info@auroradomus.it
www.auroradomus.it

SALTATEMPO s.c.r.l.

Filiale 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.

Filiale Legale Pisa
Via Gioacchino Volpe, 140 - 56121 Pisa
Tel. 050 980701 - Fax 050 980835
info@cofacility.com
www.cofacility.com

RGS S.r.l.

Filiale Legale Bologna
Via Mattei, 20 - 40054 Cento di Budrio (BO)
Tel. 051 4380341 - Fax 051 4380345

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

Viale Sant'Ambrogio, 19 - 29100 Piacenza
Tel. 0523 602020 - Fax 0523 606299
piacenza@auroradomus.it

Filiale di RIPALTA CREMASCA (CR)

Via Crocetta, 19
26010 Ripalta Cremasca (CR)
Tel. 0373 268189 - Fax 0373 268080
COLSER.crema@COLSER.com

Filiale di SASSUOLO (MO)

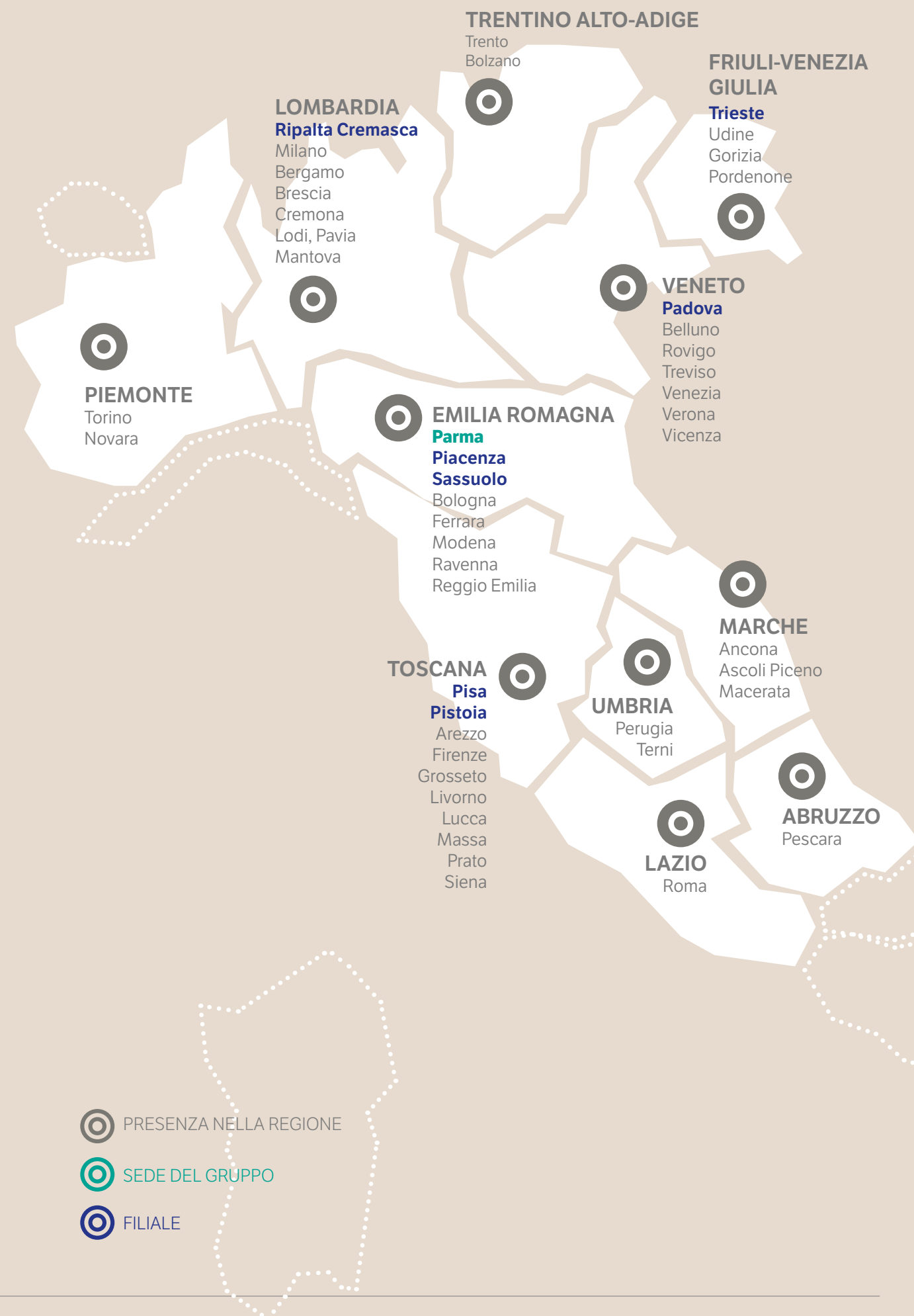
Via San Lorenzo, 32
41049 Sassuolo (MO)
Tel. 0536 805489 - Fax 0536 810867
COLSER.sassuolo@COLSER.com

Filiale di TRIESTE

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

Filiale di PARMA

Via Scarabelli Zunti, 15 - 43123 Parma
Tel. 0521 1830202 - Fax 0521 1830202



Assetto istituzionale

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

IL GRUPPO COLSER-AURORADOMUS E LA COOPERAZIONE

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

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

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

GOVERNANCE

Per l'attività di direzione e di coordinamento è stato costituito un organismo di controllo denominato Comitato Paritetico: composto da 6 membri, 3 per ciascun socio fondatore, nominati dai rispettivi Consigli di Amministrazione. Il Comitato nominato il 7 agosto 2008 in sede di costituzione del Gruppo Cooperativo è così costituito:

Cristina Bazzini
Presidente del Gruppo e Presidente di COLSER

Marina Morelli
Presidente di Auroradomus

Giovanni Poletti
Vice Presidente di COLSER

Rocco Ceresini
Direttore generale di Auroradomus

Mauro Chiari
Direttore amministrativo di COLSER

Barbara Guidotti
Vice Presidente di Auroradomus

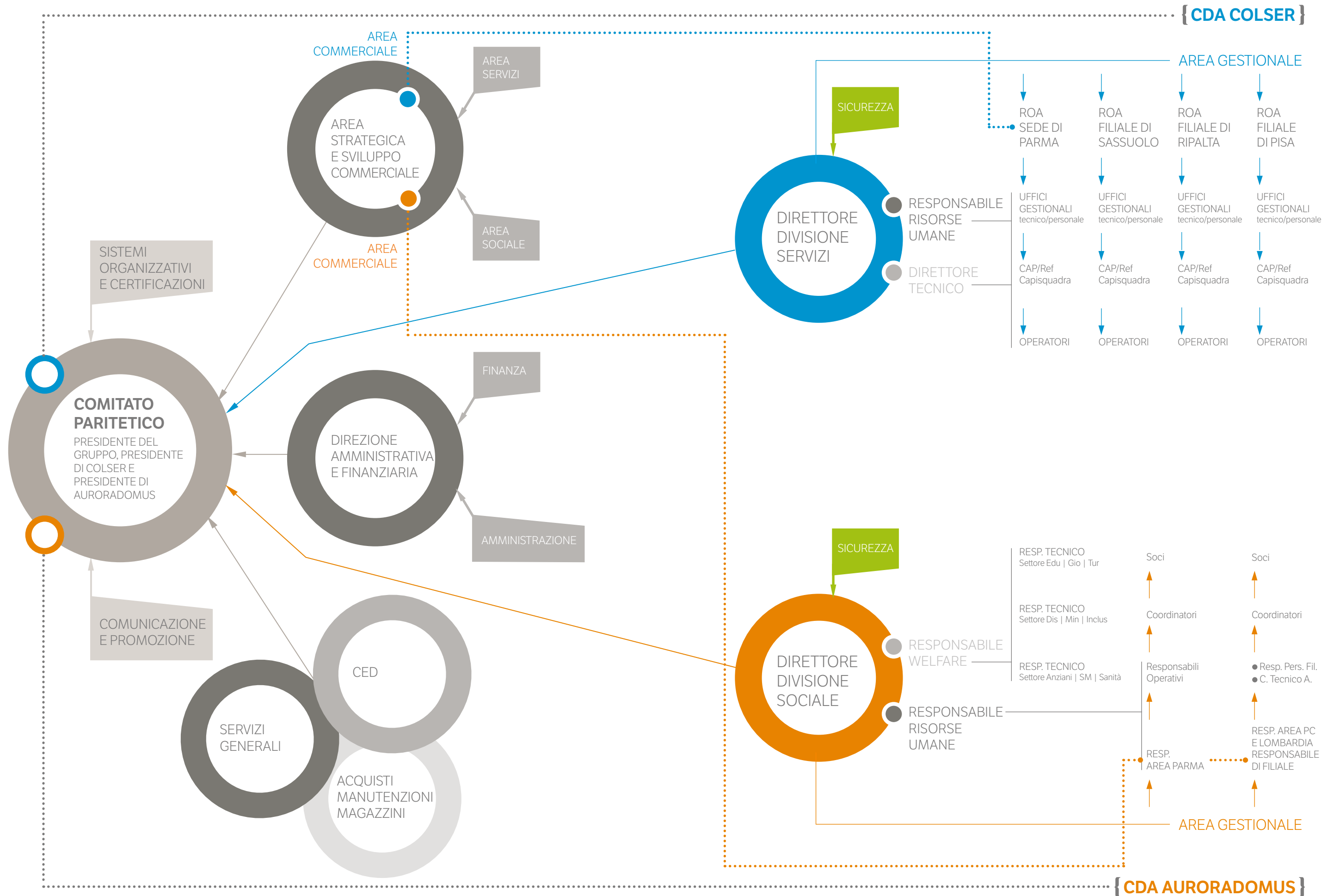
Le funzioni di questo organismo si esplicitano fondamentalmente:

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

CONSIGLI DI AMMINISTRAZIONE

Sono gli organi collegiali ai quali è affidata la gestione di ciascuna cooperativa che costituisce il Gruppo. Sono nominati dalle rispettive Assemblee dei soci e sono composti da un numero di consiglieri variabile in funzione dello statuto della rispettiva cooperativa. Il Consiglio di Amministrazione elegge al suo interno il Presidente e il Vice Presidente. Nell'ambito del Gruppo Cooperativo Paritetico i compiti dei Consigli di Amministrazione sono:

- 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 cond-
- visione 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.



GLI **ORGANI STRATEGICI** DI COLSER E AURORADOMUS

Le cooperative che hanno costituito il Gruppo al loro interno hanno istituito degli organi collegiali delegati dai consigli di amministrazione per discutere le linee strategiche e le linee guida di politiche aziendali approvate.

COMITATO ESECUTIVO COLSER

Rappresenta il vertice funzionale e decisionale dell'organizzazione di COLSER, il luogo nel quale vengono elaborate ed attivate le linee generali di politica aziendale stabilite dal Consiglio di Amministrazione. Il Comitato Esecutivo è un organo collegiale al quale il Consiglio di Amministrazione ha delegato parte delle proprie attribuzioni per la gestione della società mantenendo in capo al Consiglio stesso, oltre alle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto, la determinazione delle politiche societarie, la supervisione all'attività tendente ad assicurarne il raggiungimento e la definizione dell'assetto organizzativo e della governance.

LA DIREZIONE OPERATIVA AURORADOMUS

La Direzione Operativa è un organo collegiale di Auroradomus composto dai Responsabili di settore/area. Rappresenta l'organo operativo e il luogo di elaborazione e attivazione delle linee guida di politica aziendale trasmesse dal Consiglio di Amministrazione. Alla Direzione Operativa sono attribuite funzioni di gestione e direzione quotidiana della Cooperativa in accordo alle indicazioni provenienti dal Comitato del Gruppo e dal Consiglio di Amministrazione della società cui si riferisce. La Direzione Operativa rappresenta, pertanto, l'anello di congiunzione tra la compagine sociale ed il Gruppo inteso come entità unica.



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

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

materia di riordino della vigilanza sugli enti cooperativi;

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



La nostra storia

Il 2015 segna un'importante tappa nel lungo percorso di crescita delle cooperative che hanno fondato il Gruppo COLSER-Auroradomus:



{ 40 ANNI DI COLSER

È il 1975 quando a Parma viene costituita CO.L.SER Servizi Società Cooperativa, attiva nel settore della sanificazione e dell'igiene ambientale sia in campo pubblico che privato. Sin dai primi anni si distingue per il dinamismo e la capacità di rispondere alle esigenze delle realtà economiche del territorio. Le prime importanti commesse arrivano da grandi brand come Chiesi, Barilla, Nestlé e Parmalat. Ma è con l'innovazione che riesce a farsi strada in uno dei settori più complessi, i servizi di sanificazione all'interno degli ospedali e delle strutture sanitarie, primi fra tutti i padiglioni dell'Azienda Ospedaliera di Parma.

Alla fine degli anni '80 inizia ad ampliare il proprio mercato al di fuori dei confini regionali. Con l'apertura della prima filiale a Sassuolo, datata 1993, ramifica la presenza nel settore industriale delle ceramiche, mentre con la filiale di Ripalta Cremasca allarga l'area di intervento all'intera regione Lombardia.

Ma gli anni '90 sono anche gli anni della diversificazione. Al tradizionale core business rappresentato dai servizi di igiene ambientale, si affiancano i servizi di facchinaggio e movimentazione merci a cui, dopo poco, si va ad aggiungere un altro segmento di attività, l'handling aeroportuale.

Nascono anche nuove filiali, a Sassuolo e Ripalta si aggiungono prima Vicenza, successivamente sostituita da Padova, e poi Pisa. E' infatti dalla Toscana che parte l'espansione nel centro-sud della Penisola e che porterà in breve tempo COLSER a consolidarsi anche nelle Marche, in Abruzzo, nell'Umbria e nel Lazio.

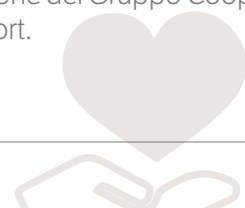
Con il progetto di rilancio di DOMUS Parma, cooperativa sociale operante a Parma dal 1982 nei servizi alla persona. COLSER coglie l'opportunità di apertura verso un nuovo delicato settore di intervento, l'area sociale, con la cogestione di un marchio e di un partner strategico con esperienze consolidate nel settore anziani, bambini, minori, giovani, disabili e psichiatria che porterà presto all'incontro con Aurora e alla nascita del Gruppo COLSER-Auroradomus che viene raccontata nelle pagine successive del nostro Annual Report.

{ 30 ANNI DI AURORADOMUS

La Cooperativa Aurora nasce a Fidenza (PR), nell'ottobre 1985. Le socie fondatrici sono 10 di età compresa tra i 18 e i 22 anni: tutte assistono anziani e disabili presso il loro domicilio o all'interno di strutture residenziali. Attraverso la loro attività le fondatrici cercano di creare e garantire occupazione giovanile, in particolar modo femminile. In quegli anni si assiste a un crescente interesse degli Enti pubblici verso le realtà cooperative e la cooperativa sottoscrive diverse convenzioni con numerose Amministrazioni locali. Aurora identifica fin da subito la sua principale attività nei servizi per anziani e da piccola realtà di provincia inizia una costante espansione e trasferisce la propria sede a Parma.

Ben presto matura nell'organizzazione la consapevolezza di essere in grado di gestire direttamente dei servizi alla persona e nel 1993 la "Casa degli Anziani" di Collecchio è il primo servizio totalmente gestito dalla Cooperativa. A questo servizio fanno presto seguito altre realtà socio-assistenziali della zona: Aurora prosegue la sua crescita e nel 1997 decide di esplorare anche i primi servizi situati fuori dall'Emilia Romagna in particolare in Friuli e in Lombardia. La crescita dal 2000 diventa esponenziale e si susseguono i traguardi raggiunti tra i quali è doveroso ricordare l'ottenimento della certificazione ISO:9001 e il ruolo da protagonista nella costruzione del complesso ospedaliero di Fidenza e nella successiva gestione dell'Hospice situato al suo interno.

Dei nostri giorni è poi l'incontro con Domus e la successiva fusione e la creazione del Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus. Ma questa è la storia raccontata in questo Annual Report.



LE ORIGINI!



1976

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

1985



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



1986

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

1999/2000



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



2001

COLSER porta a termine il progetto di rilancio di **Domus Parma**, cogliendo così l'opportunità di apertura verso un nuovo delicato settore di intervento: l'area sociale.

2005



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

UN GRUPPO UNITO SOTTO UN UNICO TETTO

2007

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



2008

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



2009

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



2010

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



2011

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



2012

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



2013

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



2014

Anno della prestigiosa aggiudicazione dei servizi di pulizia presso la **Camera dei Deputati a Roma** che dà il via allo sviluppo dei servizi nel centro-sud. Ma è al cuore dell'Italia che punta l'area servizi. Si parte con l'Umbria dove, nell'ambito delle convenzioni **CONSIP**, sono partiti i servizi di igiene ambientale presso i palazzi storici del Comune di Terni e della provincia che ospita piccole gemme del patrimonio storico del nostro Paese come Narni, Orvieto e Amelia. Contemporaneamente in Toscana il Gruppo vede ampliare ulteriormente la sua presenza. Oltre allo sviluppo dei multiservizi nei Comuni di Prato, Lucca, Viareggio e Arezzo, anche l'area sociale raccoglie le sue soddisfazioni con la partenza della gestione dei servizi socio-assistenziali nelle RSA di Pontremoli, Bagnone e Fivizzano. A marzo l'area sociale festeggia i 10 anni di uno dei servizi più significativi, l'**Hospice** (Centro di Cure Palliative) di Fidenza. Buone notizie anche per i soci del Gruppo che vedono nell'avvio dell'Assistenza integrativa sanitaria il raggiungimento di un importante traguardo nell'ambito dei servizi di welfare cooperativo interno.



2015

L'anno inizia in Friuli con l'affidamento al Gruppo dei servizi di sanificazione e assistenza presso le case protette per anziani del **Comune di Trieste**. Servizio che vedrà coinvolto il personale sia dell'area servizi che dell'area sociale per cinque anni con oltre 40 milioni di fatturato e circa 140 operatori coinvolti. Altro importante risultato di Gruppo è l'affidamento dei servizi integrati e socio sanitario presso le strutture ospedaliere e RSA di **Chieti, Vasto e Lanciano, in Abruzzo**. Dopo la prestigiosa Camera dei Deputati, nel corso del 2015, il **Comune di Roma** affida a COLSER i servizi di sanificazione presso una cinquantina di edifici pubblici che vedranno impegnati oltre 72 lavoratori per un totale di 162 addetti sul territorio romano. Ma è nell'ambito ospedaliero che si hanno i risultati più prestigiosi, prima con la partenza del nuovo **Ospedale Apuano di Massa**, che si affianca agli altri due ospedali toscani di Pistoia e Siena, e successivamente con le importanti aggiudicazioni presso la famosa **Fondazione Nazionale IRCSS - Istituto Nazionale Tumori di Milano** e l'**Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento** (Presidi Ospedalieri Bassini, Buzzi, CTO e Città di Sesto San Giovanni) Sempre nel territorio milanese COLSER ottiene l'affidamento dei servizi di pulizia presso l'università Statale di Milano e il Comune di Cinisello Balsamo. Nel 2015 il Gruppo ha dato il suo benvenuto anche a due nuove importanti acquisizioni, volte ad evidenziare sempre più il suo carattere multidisciplinare: **RGS s.r.l.**, società con una specifica competenza nei settori delle manutenzioni e dei servizi integrati, ed **ECO CITY**, il primo servizio in Italia ed in Europa ideato per garantire la distribuzione ecologica delle merci in città.



I nostri Valori

{ Migliorare la qualità della vita delle persone e delle comunità in cui operiamo è tutto ciò in cui crediamo



Il **Gruppo concorre** al benessere della collettività attraverso un concetto di lavoro fondato su relazioni capaci di valorizzare l'identità e la soddisfazione della persona.

Partecipa attivamente, attraverso le più ampie sinergie, alla **costruzione di innovativi modelli di gestione**, favorendo lo sviluppo territoriale di occupazione qualificata, nel rispetto dei principi cooperativi e nello spirito dei valori fondanti la cooperazione.

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

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

Mission

{ Tutelare e valorizzare la persona come soggetto portatore di diritti

È attorno a questo punto fermo che abbiamo sempre costruito e continuiamo a costruire il nostro futuro.

Il **diritto al lavoro** che il Gruppo promuove attraverso lo sviluppo e la salvaguardia dell'occupazione.

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

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

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

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



I nostri servizi

La multidisciplinarietà contraddistingue da sempre le attività del Gruppo.

Gli stakeholder possono trovare in noi un partner unico anche per le esigenze più diversificate. Le sinergie e la condivisione della conoscenza che si realizza tra le società del Gruppo permette inoltre di attuare economie di scala che ne assicurano l'ottimizzazione delle risorse e dei processi.

La gamma dei servizi offerti è molto ampia e si distingue in due tipologie di attività: servizi alle imprese e servizi alle persone.

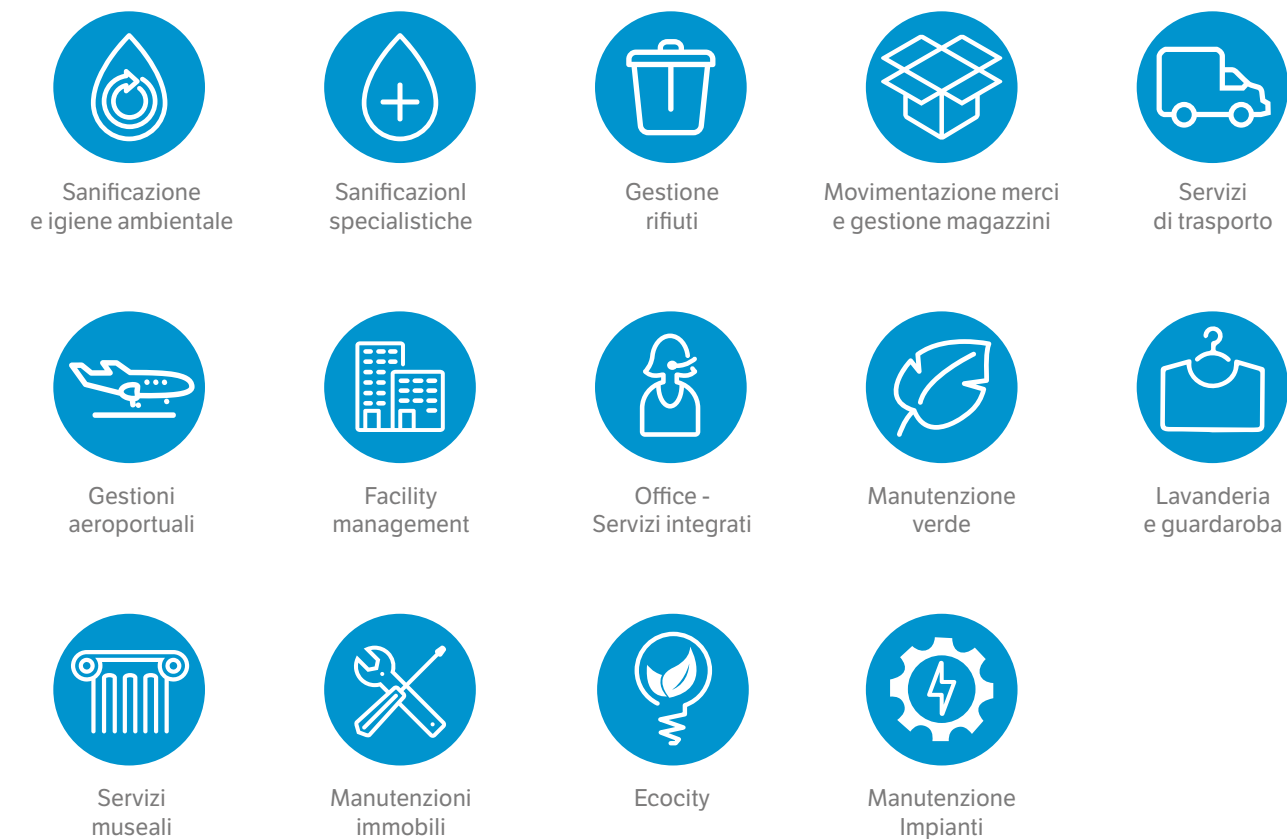
Nell'ambito dei servizi alle imprese il core business di COLSER è rappresentato dagli interventi di igiene ambientale, tra cui le sanificazioni specialistiche soprattutto

nel settore sanitario e industriale. La spiccata diversificazione nei servizi alle imprese evidenzia la ricerca e la sperimentazione di nuove soluzioni legate al Facility e alla capacità di essere dei partner affidabili su più fronti. Vanno letti in questo senso gli ingressi nel Gruppo di RGS e di Ecocity. Nel settore dei servizi alle persone la multidisciplinarietà è ben rappresentata da Saltatempo e dalla capacità di legare il settore del sociale a quello dei servizi attraverso progetti di inserimento lavorativo. L'area anziani rappresenta per Auroradomus il cuore delle attività rivolte alle persone, ma è anche dalla dinamicità del settore disabili ed educativo che nascono progetti innovativi di integrazione e recupero sociale delle persone in difficoltà.



SERVIZI ALLE IMPRESE

SERVIZI ALLE PERSONE



SERVIZI ALLE IMPRESE



Sanificazione e igiene ambientale

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



Sanificazioni specialistiche

L'area servizi è in grado di operare in tempi brevi e con attrezzature e sistemi innovativi anche in ambienti che richiedono interventi specialistici: come la **sanificazione delle aree sterili** nelle aziende farmaceutiche, i **lavori in altezza**, la **pulizia di pannelli fotovoltaici, silos e facciate**, **trattamenti antigraffiti** e su **pavimentazioni non tradizionali**. Squadre di operatori specializzati sono, inoltre, in grado di intervenire con attrezzature adeguate nelle situazioni più complesse e urgenti con interventi approfonditi come sgrossature di fine cantiere, interventi straordinari in ambienti ospedalieri ad alto rischio.



Gestione rifiuti

L'esperienza maturata nei servizi di sanificazione delle strutture ospedaliere ha permesso lo sviluppo di numerose attività nell'ambito della **gestione ambientale dei rifiuti** (sia generici che sanitari pericolosi) che richiedono particolari sistemi di **raccolta, stoccaggio e smaltimento** oltre che l'utilizzo di appropriati dispositivi di protezione individuale per gli operatori. Vengono altresì offerti servizi connessi alla raccolta differenziata come la **cernita**, il **confezionamento**, la **movimentazione interna**, lo **stoccaggio temporaneo presso le aree ecologiche**, il **trasporto esterno** verso i siti di conferimento finale (impianti di smaltimento o piattaforme di recupero), la **fornitura** e la **logistica** dei contenitori/imballaggi per il confezionamento di tutte le tipologie di rifiuto.



Movimentazione merci e gestione magazzini

Proponiamo una vasta gamma di interventi nel settore della logistica: dal **deposito** all'**handling**, dalla **gestione degli ordini** in entrata e in uscita (pianificazione fabbisogno, stock, picking, etichettatura, scadenze, imballaggi, campionature, spedizioni, urgenze, resi non conformità) alla **gestione informatica** dell'intero flusso di magazzino. Attività indispensabili per le aziende che, oltre a consentire una riduzione dei costi derivanti dalla gestione del personale, sono in grado di ottimizzare le giacenze attraverso innovativi sistemi di informatizzazione che rendono possibile l'efficiente ed efficace utilizzo delle proprie risorse operative, oltre che l'analisi e la progettazione di nuove soluzioni.



Servizi di trasporto

Il Gruppo mette a disposizione dei clienti la propria professionalità ed esperienza nell'organizzazione di servizi di deposito e logistica distributiva, occupandosi della risoluzione di tutte le problematiche di amministrazione del magazzino e di gestione dei flussi informativi delle merci. In particolare si offrono servizi di **ricezione, controllo, movimentazione e trasporto** beni di magazzino, economici e farmaceutici, oltre a servizi di **distribuzione delle merci** nei centri urbani con approccio integrato e innovativo alla **City logistics**.



Eco City

È il **primo servizio in Italia e in Europa nato per garantire una distribuzione ecologica delle merci in città**. Utilizzando veicoli eco-compatibili a metano EcoCity razionalizza la logistica in città con una consegna merci efficiente ed ecosostenibile. Nato per dare risposta alle problematiche ambientali, rendendo al contempo più funzionale il sistema di distribuzione delle merci nel centro di Parma, **Ecocity è rivolto principalmente agli operatori delle attività economiche (es. commerciali, artigianali, terziario) e a quelli di trasporti e logistica (es. spedizionieri, corrieri, autotrasportatori, padroncini)**.

Il terminal logistico, situato all'interno del Centro Agroalimentare di Parma, accoglie merci e materiali organizza i carichi per destinazione e tempi di consegna, procede alla distribuzione ottimizzando al massimo i percorsi e assicurando la tracciabilità delle merci. Tutta la merce, viene consegnata nell'arco della stessa giornata, salvo particolari disposizioni del mittente o esigenze del destinatario. **Ecocity serve tutte le filiere**, compreso l'agroalimentare, assicurando il trasporto delle principali categorie merceologiche: tradizionali freschi a temperatura controllata, tradizionali secchi, merce varia.

SERVIZI ALLE IMPRESE



Gestioni aeroportuali

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

Operatori, adeguatamente formati, sono in grado di svolgere operazioni di grande impatto come il **de-icing** e **anti-icing** di ali, carlinghe e piste, la spinta e il traino degli aeromobili tramite mezzi speciali, le operazioni di parcheggio e messa in moto degli aerei. I servizi di handling sono orientati a offrire alle compagnie aeree e ai passeggeri il massimo livello di qualità in un settore delicato come quello del trasporto aereo.



Facility Management

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



Office - servizi integrati

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



Manutenzione verde

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



Lavanderia e 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: elettrica, meccanica, idrica, antintrusione, antincendio, di raffreddamento/riscaldamento fino agli impianti speciali. Tutti i lavori, data la **specificità degli interventi**, vengono eseguiti con personale e mezzi idonei e adeguati in efficienza e numero, tali da assicurare la puntuale ultimazione e la realizzazione a perfetta regola d'arte.



Manutenzione impianti

Con l'ingresso nel Gruppo di RGS si sono ampliati i servizi rivolti alla manutenzione, all'adeguamento e alla gestione di impianti tecnologici civili ed industriali. Sono offerti inoltre una vasta gamma di servizi **totalmente personalizzabili legati al mondo del Facility**. Gli ambiti di intervento sono molteplici: dal settore industriale dove vengono realizzati impianti elettrici e meccanici speciali per il mantenimento di ottime performance produttive, fino al sanitario dove il Gruppo è in grado di fornire piani di intervento **mirati a garantire i massimi livelli di prestazione e condizioni di assoluta sicurezza**. Vengono inoltre progettate soluzioni impiantistiche e manutentive anche in settori delicati come gli aeroporti e i siti artistici e culturali.

SERVIZI ALLE PERSONE



Servizi per anziani

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



Servizi educativi

Il Gruppo gestisce direttamente e tramite affidamento **Nidi e Scuole dell'Infanzia, Spazi per bambini, Centri bambini e genitori, Servizi educativi domiciliari e ludoteche** con specifici progetti educativi dedicati alla fascia di età 0-6 anni. Cura la formazione e lo sviluppo della professionalità degli educatori e stimola il coinvolgimento dei genitori nelle diverse attività svolte, facendo crescere sempre di più la presenza di momenti extra quali feste iniziative collaterali e incontri di discussione e approfondimento.



Servizi sanitari

L'ambito sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla cooperazione sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca e impegno per il nostro Gruppo che, già da molti anni, effettua servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata** attraverso Infermieri Professionali. La gestione completa dell'**Hospice Centro Cure Palliative di Fidenza** è la principale esplicitazione della nostra capacità organizzativa e gestionale in ambito sanitario.



Servizi per la salute mentale

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



Servizi per disabili

Obiettivo principale di questa tipologia di servizi è quello di agevolare l'**inserimento sociale** degli utenti e di favorire il mantenimento, lo sviluppo e il recupero delle loro capacità attraverso l'elaborazione di nuove idee e nuovi approcci metodologici. Operiamo nell'ambito di **centri socio-riabilitativi e semiresidenziali**, offriamo **supporto scolastico per minori disabili, appoggi domiciliari, servizi di assistenza domiciliare, inserimenti lavorativi.**



Servizi per minori

Il tema del disagio in età adolescenziale e pre-adolescenziale è sempre più presente all'interno del nostro sistema welfare. Il Gruppo Cooperativo mette in campo una tipologia di servizi piuttosto variegata e in grado di rispondere a gran parte delle necessità emergenti: in particolare ci occupiamo di **supporto scolastico, appoggi domiciliari, diritto di visita, comunità educative per minori, comunità madre-bambino, centri pomeridiani.**



Servizi per giovani

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



Servizi per la ricettività turistica

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





SERVIZI PER
ANZIANI

Relazione sociale



Processo di formulazione del bilancio sociale

UN CONFRONTO CONTINUO

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

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

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

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

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

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

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

La Mappa degli Stakeholder

La cooperazione si basa sulla profonda convinzione che nessuno riesca ad arrivare alla meta se non ci arrivano tutti.
Virginia Burden, Scrittrice

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

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

La mappatura degli stakeholder richiede, pertanto, una conoscenza del contesto delle relazioni che si instaurano tra il Gruppo Cooperativo e il contesto socio-economico nel quale esso cresce e si sviluppa la cui redazione consente di operare una chiara pianificazione strategica e fa sì che gli stakeholder abbiano tutta una serie di informazioni attendibili sulla condotta aziendale per essere nella condizione di decidere se continuare o meno la loro libera e responsabile interazione con il Gruppo. Oggi il Gruppo Cooperativo può vantare di essere parte di una fitta rete di collaborazioni e contatti quotidiani con interlocutori di diversa tipologia (pubblica e privata) e con disponibilità economica ed esigenze pratiche estremamente diversificate.



I LAVORATORI
DEL GRUPPO



I CLIENTI
UTENTI



IL SINDACATO



LE ALTRE
COOPERATIVE



I FORNITORI



LA COMUNITÀ
LOCALE



LE BANCHE
I FINANZIATORI



IL MOVIMENTO
COOPERATIVO



GLI ENTI
DI CERTIFICAZIONE



GLI ENTI
DI FORMAZIONE

Oltre la cooperazione

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



I LAVORATORI DEL GRUPPO

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

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



I CLIENTI / UTENTI

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



IL SINDACATO

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



LE ALTRE COOPERATIVE

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



I FORNITORI

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



LA COMUNITÀ LOCALE E IL TERRITORIO

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



LE BANCHE / I FINANZIATORI

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



IL MOVIMENTO COOPERATIVO

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



GLI ENTI DI CERTIFICAZIONE

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



L'UNIVERSITÀ, LE SCUOLE SECONDARIE SUPERIORI, GLI ENTI DI FORMAZIONE

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

I LAVORATORI



Il lavoro di squadra è il carburante che permette alle persone comuni di raggiungere risultati non comuni.
Andrew Carneige, Imprenditore

Composizione del personale

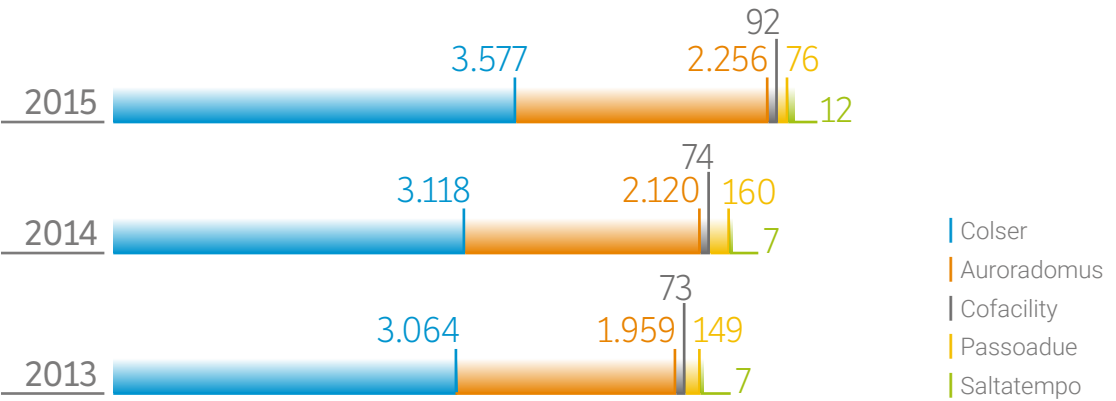
LA VERA FORZA DEL GRUPPO

La crescita della dimensione della base sociale dal 2011 ad oggi è sempre stata piuttosto regolare con incrementi di circa 200 unità per anno. Nell'ultimo anno invece questa crescita ha fatto registrare una decisa accelerata con un aumento di circa 600 unità. Questo testimonia come il 2015 sia stato un ottimo anno per il Gruppo Cooperativo grazie al suo consolidamento in territori "storici" e alle diverse acquisizioni di nuove attività.



FORZA LAVORO SUDDIVISA PER SETTORE

Rimangono piuttosto omogenei negli anni i numeri che mostrano la suddivisione dei lavoratori tra le varie cooperative del Gruppo. Nell'ultimo anno sono cresciute sia Auroradomus che Colser, ma si evidenzia in particolare il dato di Colser che cresce di circa 400 unità. Diminuiscono significativamente i lavoratori di "Saltatempo" in seguito ai processi di internalizzazione pubblica dei servizi che sono in corso nel territorio in cui opera questa cooperativa.



Lavoratori/anno	2014	2015
COLSER	3.118	3.577
Auroradomus	2.120	2.256
Cofacility	74	76
Passoadue	160	92
Saltatempo	7	12



6.013

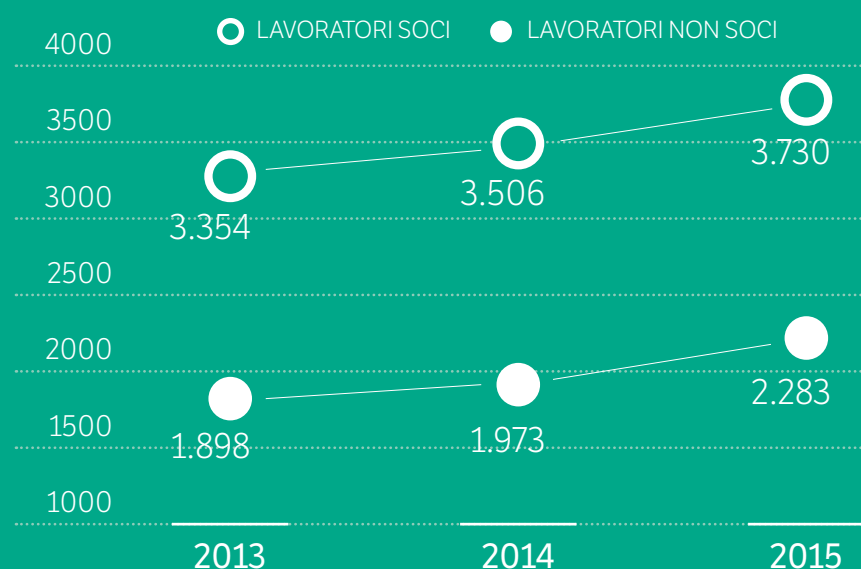




SUDDIVISIONE SOCI E DIPENDENTI

All'interno del Gruppo Cooperativo lo "status" di Socio lavoratore è predominante e la Direzione del Gruppo intende, anche per il futuro, attuare politiche di gestione che vadano ad incrementare sempre di più questa tipologia di rapporto. Questo intendimento è coerente con l'idea, da sempre attuata all'interno del Gruppo, di applicare pienamente i principi e i valori cooperativi.

{ Soci e non soci - 2015 }

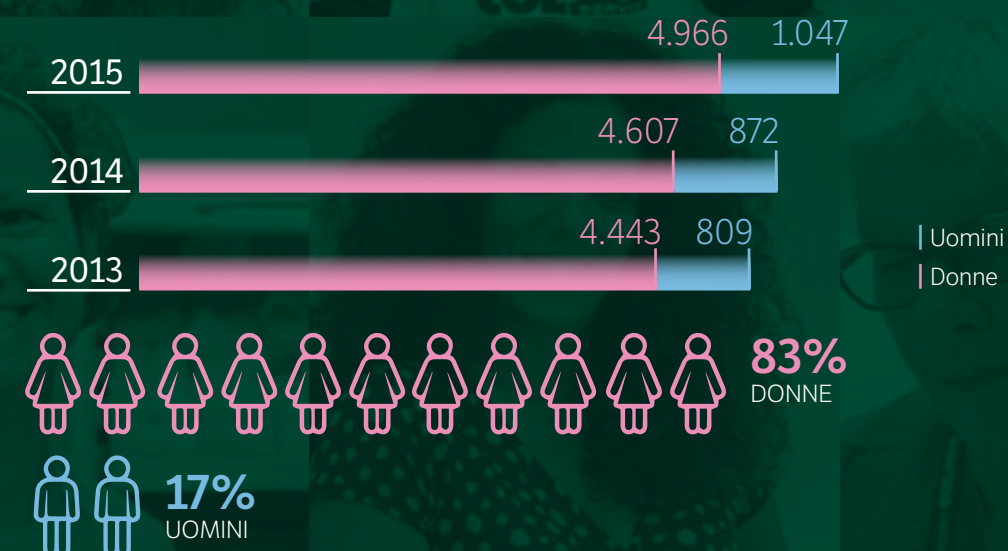


La proporzione tra lavoratori non soci e soci è rimasta pressoché invariata tra il 2014 e il 2015, con i Soci che rappresentano il 62% della forza lavoro. L'obiettivo è quello di aumentare la percentuale di soci anche attraverso attività quali il "Progetto Welfare Cooperativo" che possano far percepire il valore aggiunto dell'essere socio.

UN GRUPPO AL FEMMINILE

Occupazione femminile come tratto distintivo e con percentuali anche superiori ai comparti cooperativi di riferimento. Da sempre il lavoro delle donne all'interno del nostro Gruppo viene apprezzato e valorizzato e il concetto di discriminazione di genere è completamente assente nella nostra organizzazione.

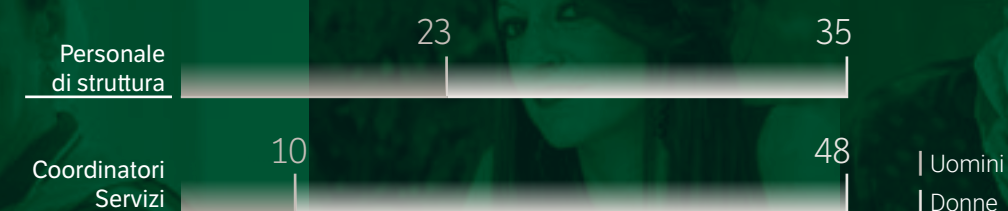
{ Donne e uomini 2015 }



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

PERSONALE FEMMINILE CON RESPONSABILITÀ

Accade piuttosto frequentemente di trovare imprese cooperative con significative percentuali di lavoro femminile, ma con quasi tutti i livelli più alti occupati da uomini. Questo è un dato che, purtroppo, si riscontra anche all'interno delle Associazioni di Categoria. Tale anomalia non si verifica invece all'interno del Gruppo Cooperativo, dove le percentuali di lavoro femminile sono elevate a tutti i livelli.

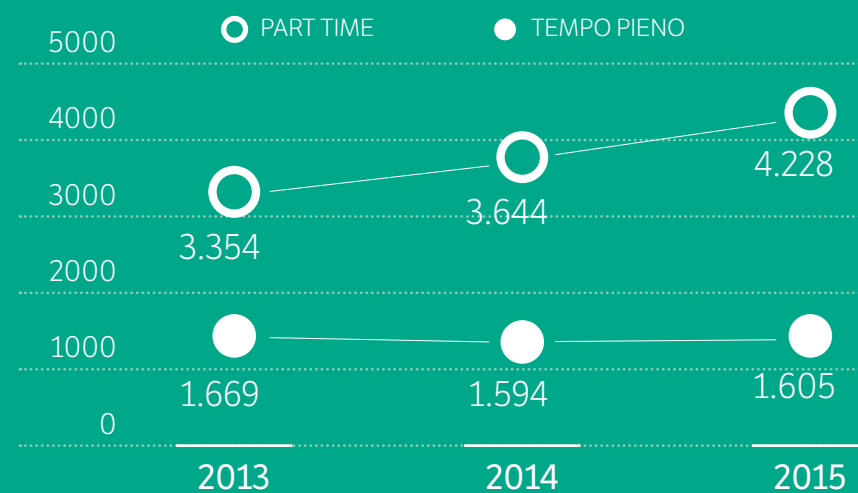
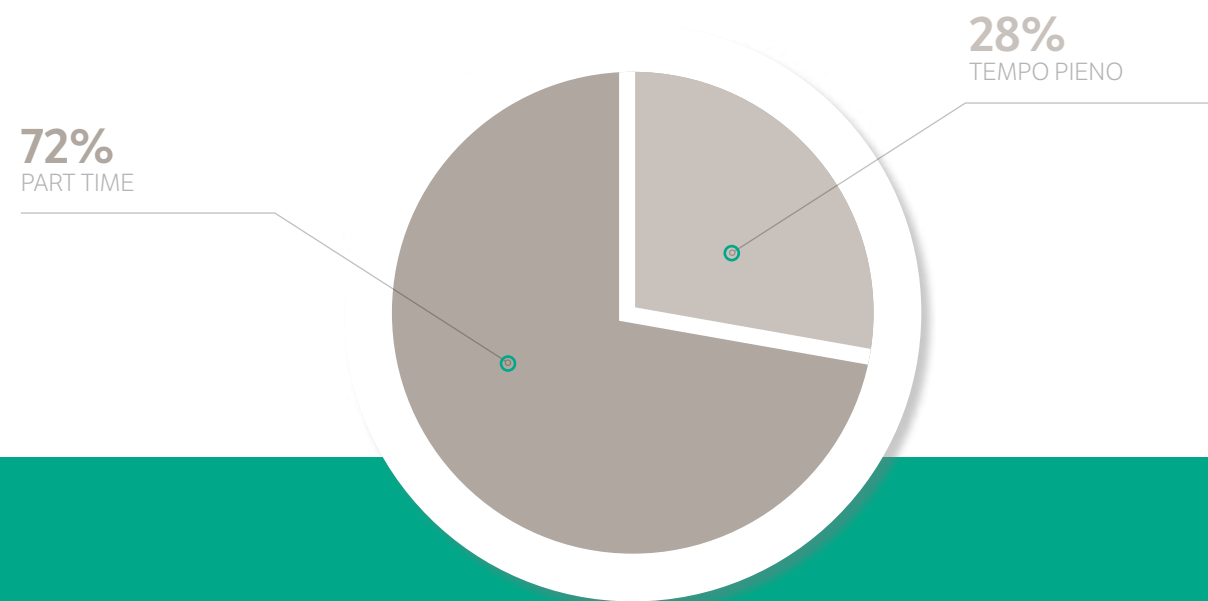




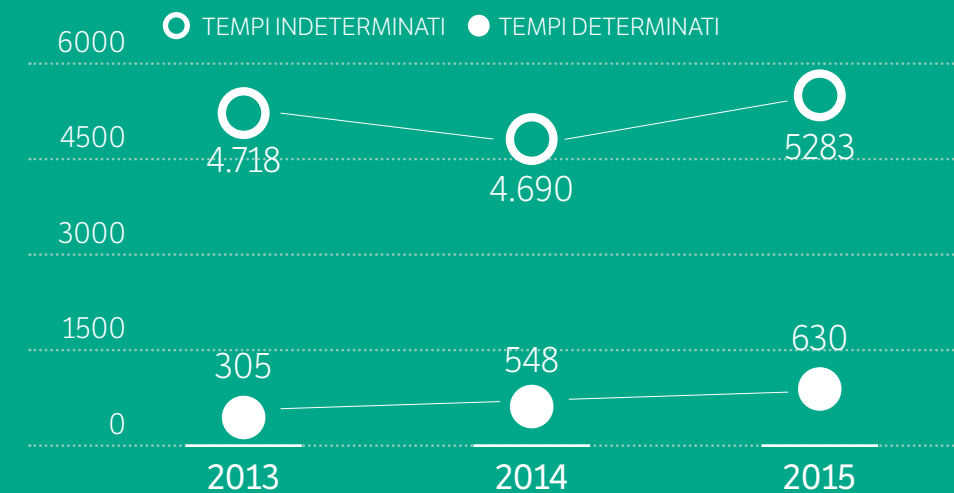
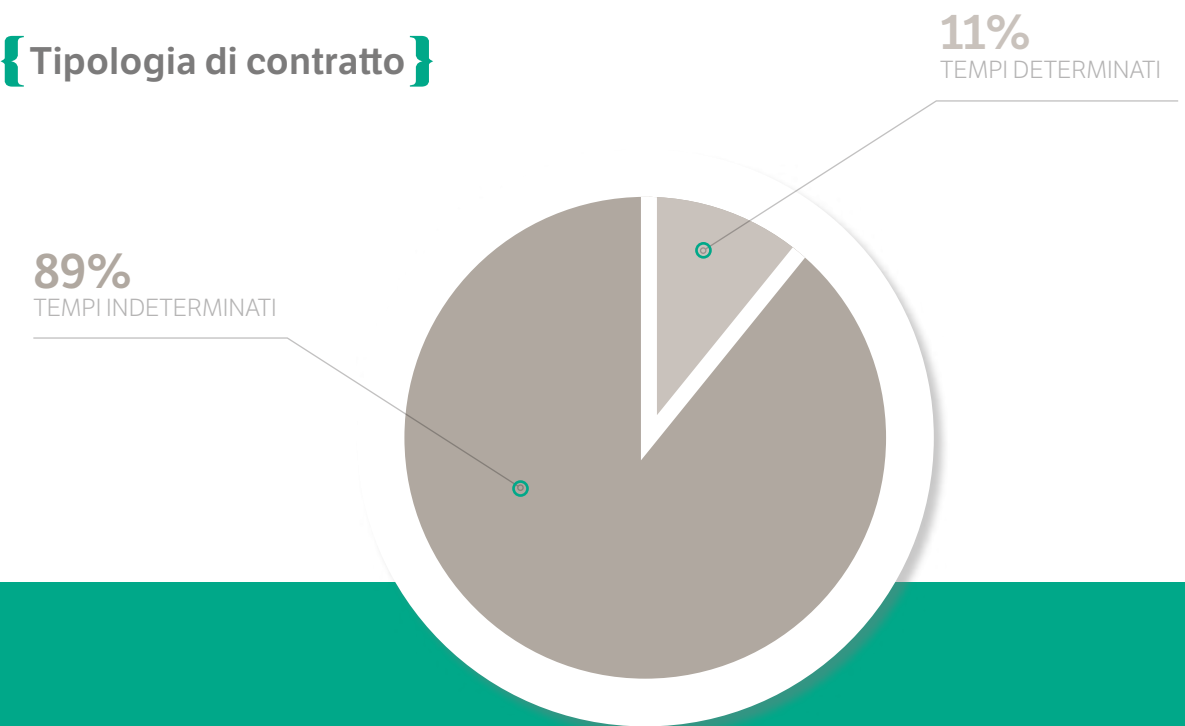
INQUADRAMENTI CONTRATTUALI

La tipologia di attività svolte (nella maggior parte dei casi servizi di pulizia e igienizzazione, servizi alle persone) prevede orari ridotti conseguenti alle richieste dei clienti e degli utenti. Inoltre la già analizzata componente femminile della forza lavoro ha comportato negli anni un gran numero di richieste di passaggio ad orario part-time al fine di poter meglio conciliare le attività di vita personale e familiare con quelle lavorative.

{ Inquadramento contrattuale - Anno 2015 }



{ Tipologia di contratto }

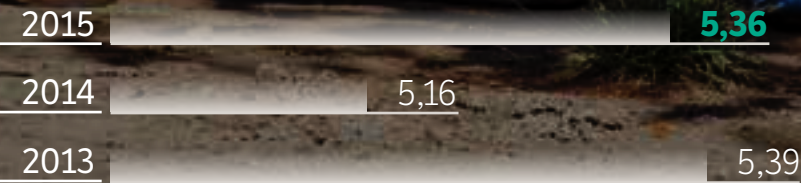


Conseguentemente all'aumento della consistenza numerica della base sociale si mostrano in aumento entrambe le tipologie contrattuali. Va segnalato inoltre come ad una prima contrattualizzazione a tempo determinato faccia seguito, in numerosi casi, una modifica a tempo indeterminato del rapporto di lavoro.



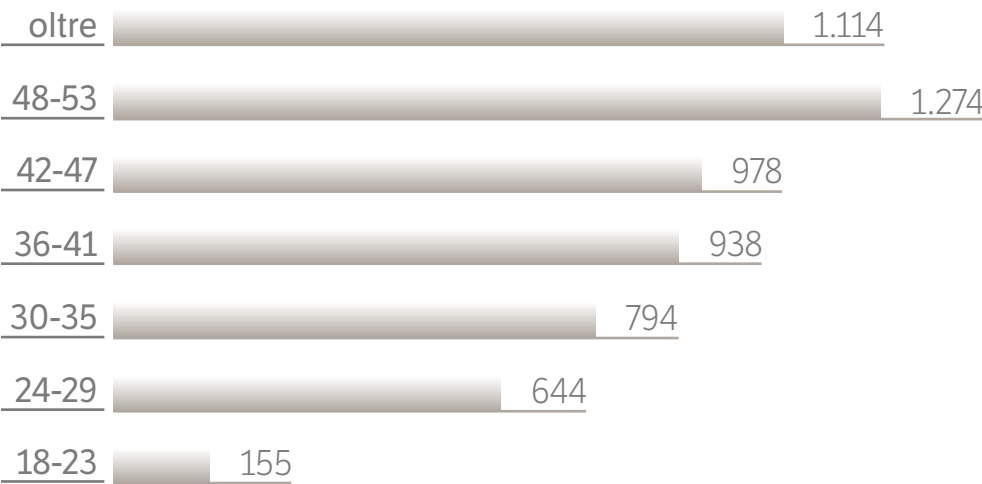
ANZIANITÀ LAVORATIVA

Si mantiene su livelli grosso modo costanti il dato dell'anzianità lavorativa riferita all'ultimo triennio. La Direzione si augura che, anche grazie alle politiche di fidelizzazione (vedi "Progetto Welfare") recentemente introdotte l'anzianità lavorativa media possa crescere continuamente.

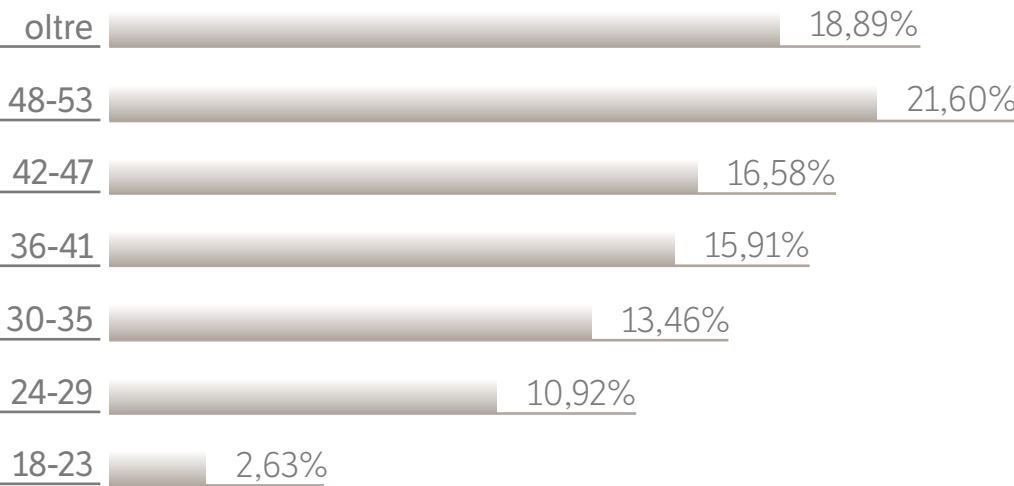


NUMERO LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ

È cresciuta negli anni la tendenza dei lavoratori del Gruppo a collocarsi in una fascia di età "matura", con la categoria 48-53 anni come più numerosa. Questo dato dimostra come per molti lavoratori la scelta di lavorare nel Gruppo sia una scelta che guarda anche al futuro visto che, statisticamente, è più difficile che dopo una certa età si tenda a cambiare occupazione.



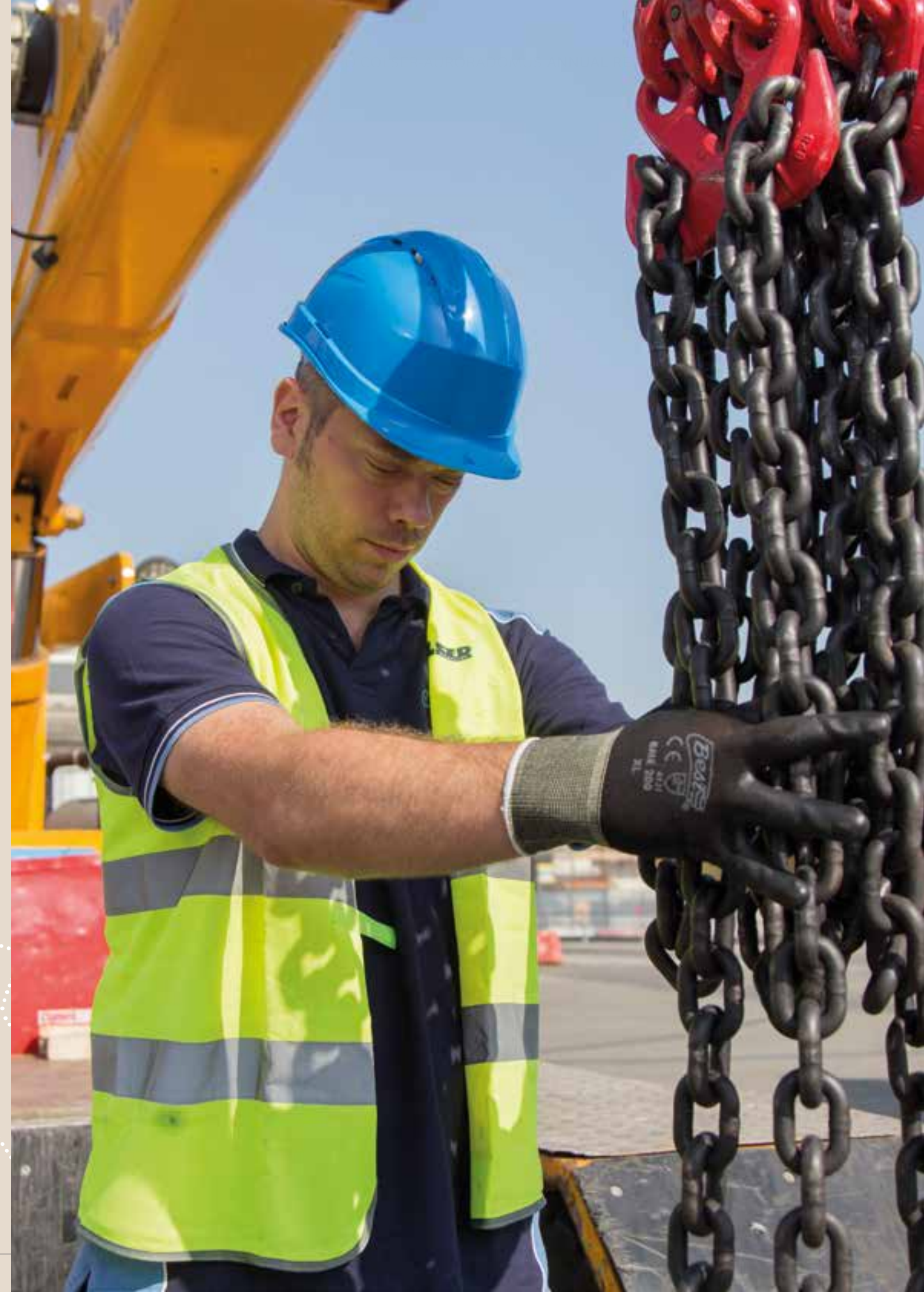
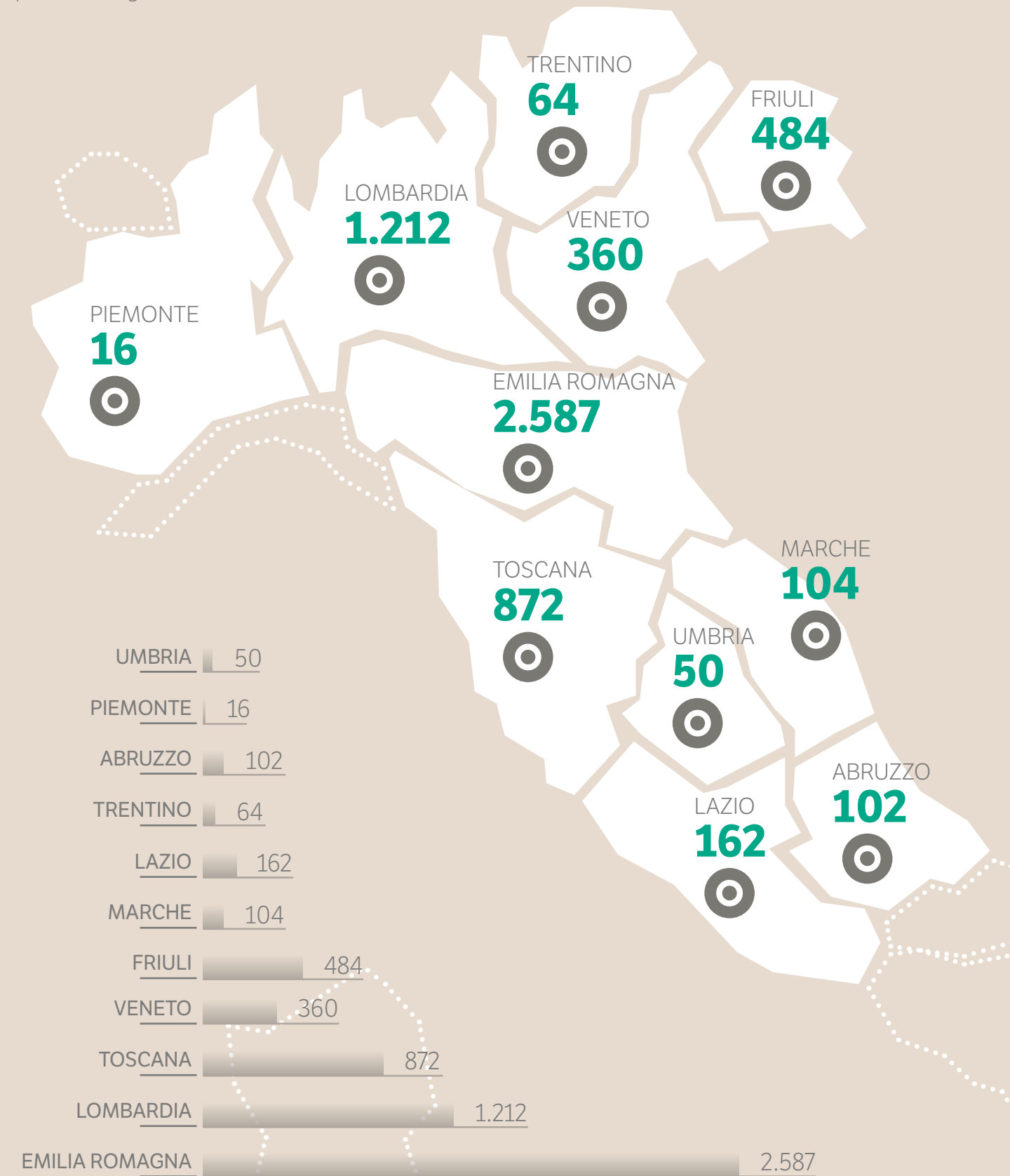
{ % lavoratori per fascia di età }





LAVORATORI PER REGIONE

Le radici Emiliane del Gruppo Cooperativo continuano ad influenzare la distribuzione territoriale dei nostri lavoratori. Le percentuali di presenza in altre regioni sono però fortemente significative e coprono gran parte delle regioni del Centro-Nord italiano.





LA NOSTRA PORTA È APERTA A TUTTI

Porta aperta e valorizzazione del personale straniero, con l'obiettivo di fornire qualificazione professionale e possibilità di una completa integrazione sociale. I lavoratori stranieri sono a tutti gli effetti una importante risorsa per il Gruppo e anche in questo caso è completamente assente al nostro interno ogni forma di discriminazione: al contrario, in diverse occasioni, sono state realizzate attività volte a facilitare il lavoro degli stranieri come ad esempio corsi di lingua italiano o facilitazioni negli spostamenti casa-lavoro.

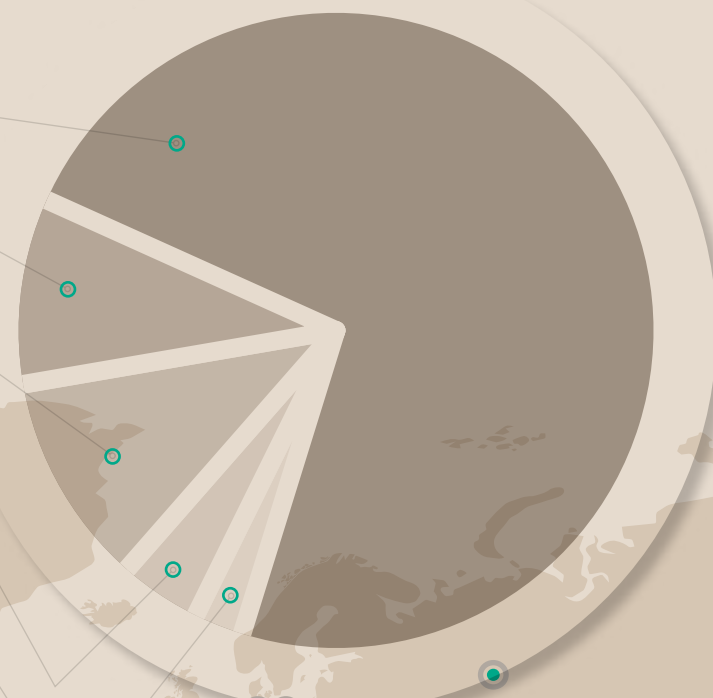
ITALIANI **4.407**

EUROPEI **566**

AFRICANI **648**

AMERICANI **246**

ASIATICI **146**

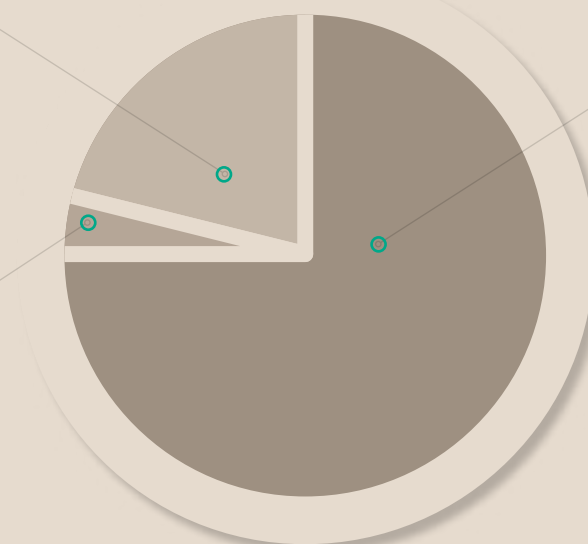


{ Personale straniero del Gruppo }

21%
EXTRACOMUNITARIO

75%
ITALIANI

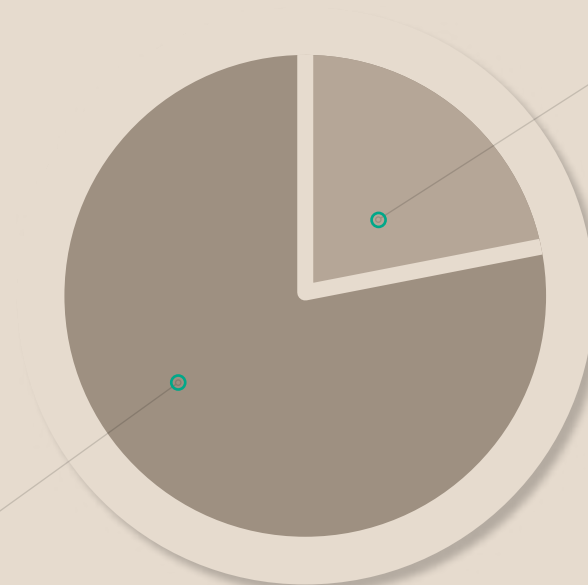
4%
COMUNITARIO



{ Personale straniero per genere }

22%
UOMINI

78%
DONNE



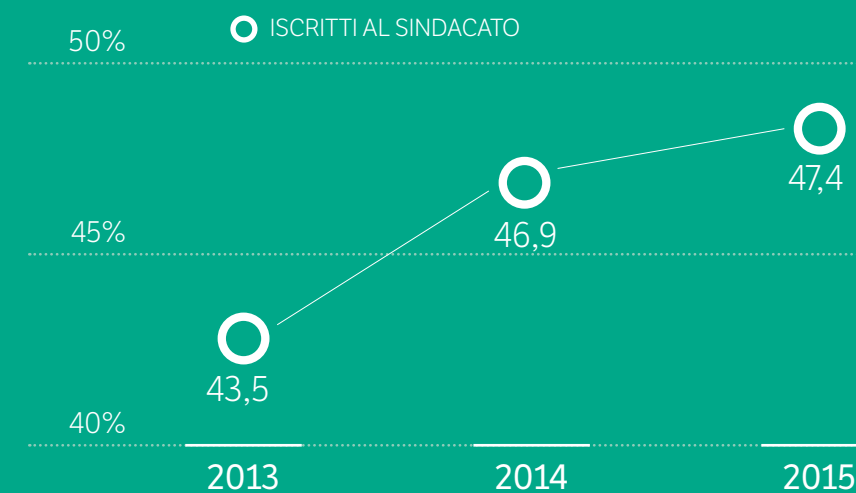
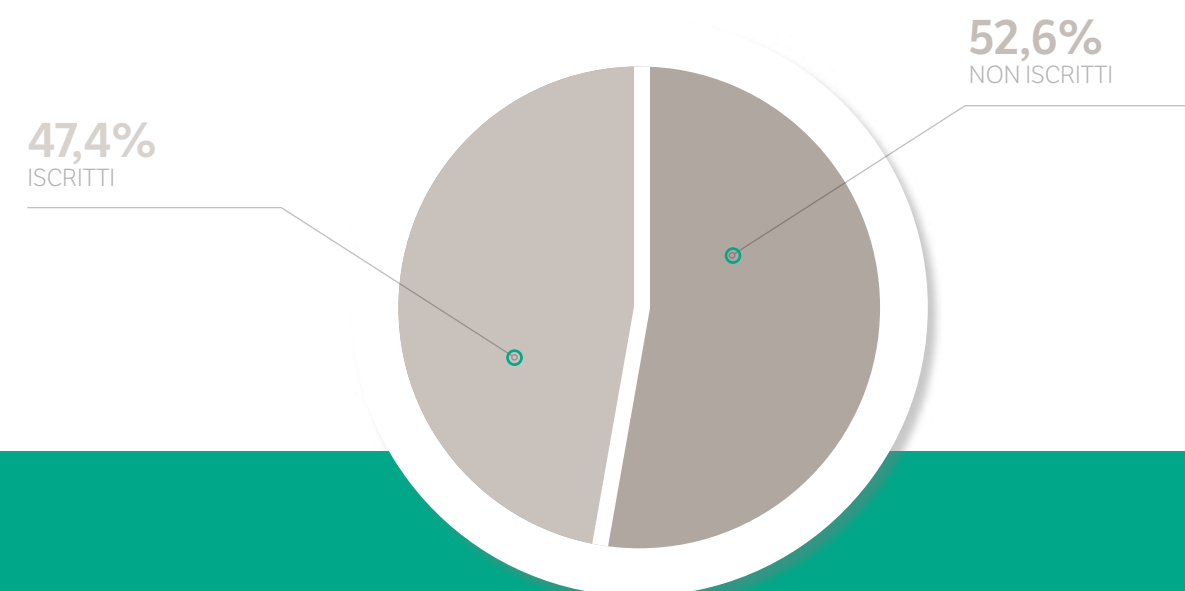
La percentuale maggioritaria di donne all'interno del Gruppo Cooperativo si conferma anche all'interno del personale straniero in forza.



LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DI RAPPRESENTANZA

Cresce nel corso degli anni il numero dei lavoratori iscritti alle Associazioni Sindacali: il mercato del lavoro negli ultimi anni è stato oggetto di riforme non sempre chiare e evidentemente è stata percepita la necessità di avere una maggiore tutela. Il Gruppo Cooperativo ha sempre mantenuto con le varie sigle sindacali rapporti trasparenti e votati alla massima collaborazione e sono sempre stati affrontati con modalità condivise tutte le evoluzioni che la disciplina giuslavoristica e contrattuale ha avuto nel corso degli anni.

{ % e andamento iscritti al sindacato }



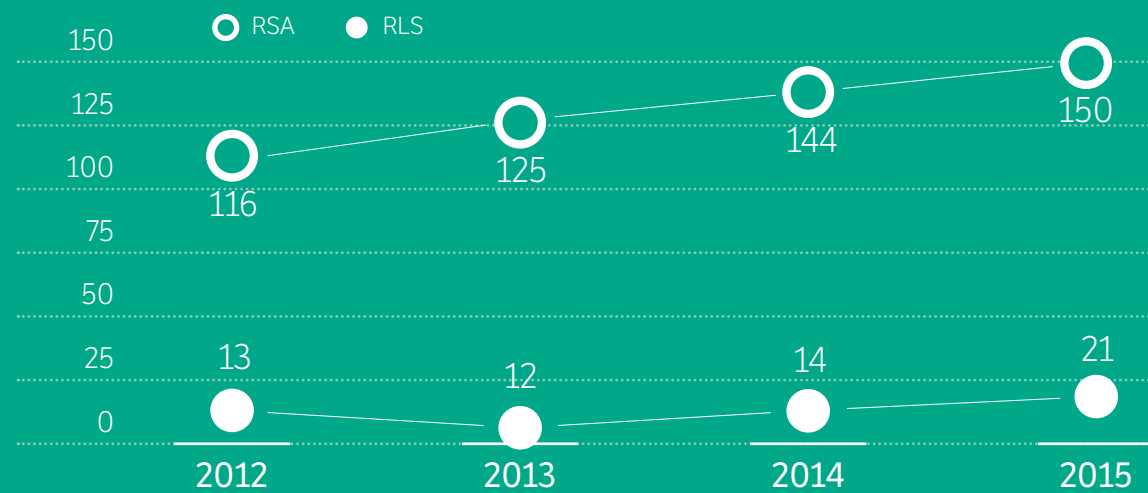


Rappresentanza: RLS - RSA

Proporzionalmente alla crescita del numero degli iscritti, si registra un aumento anche dei lavoratori in possesso di rappresentanza sindacale.



Andamento rappresentanza



LAVORATORI SVANTAGGIATI

Cresce il numero dei lavoratori svantaggiati presenti all'interno delle Cooperative del Gruppo. Tali lavoratori sono presenti sia nella cooperativa di tipo B della nostra compagine (Saltatempo) che nelle altre cooperative di tipo A.

Rimane un obiettivo del gruppo quello di dimostrare, anche attraverso i numeri, la propria disponibilità nell'agevolare percorsi di lavoro protetti.

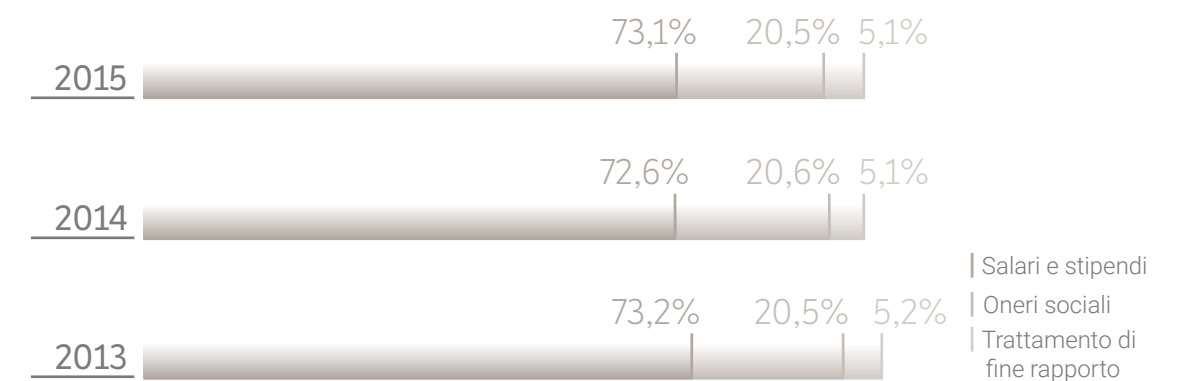


Sistema di remunerazione

COSTO DEL LAVORO

Il gruppo negli ultimi anni ha mostrato dinamiche evolutive in controtendenza rispetto ad un contesto economico nazionale di crescita modesta, nonostante l'anno 2015 registri segni di ripresa (variazione PIL nazionale +1%). La base occupazionale evidenzia un trend fortemente crescente, espressione numerica dell'espansione dell'attività. Nel corso dell'ultimo triennio si rileva un incremento sensibile nel numero dei lavoratori: da 5.252 operatori nel 2013 a 6.013 operatori nel 2015, con una variazione positiva dell'14,5% (+761 unità). La crescita occupazionale costante e significativa è il risultato sia di politiche commerciali finalizzate ad un'espansione territoriale, sia di un processo di 'selezione' delle imprese con la progressiva espulsione dal mercato degli operatori di piccola dimensione. In questo contesto, pertanto, sempre più competitivo, il dato occupazionale ha un valore di forte impatto sociale, valore che il gruppo persegue costantemente, attraverso politiche di gestione delle risorse basate sui principi di economicità, al fine di garantire una crescita sostenibile ed equilibrata.

Incidenza % costi del personale



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

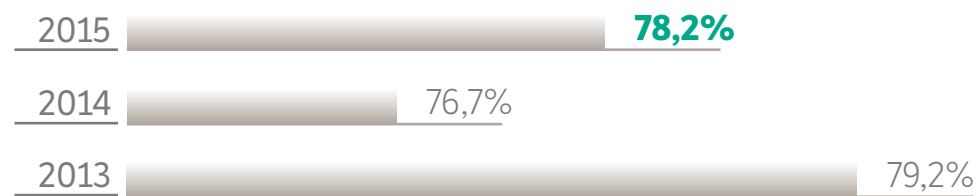




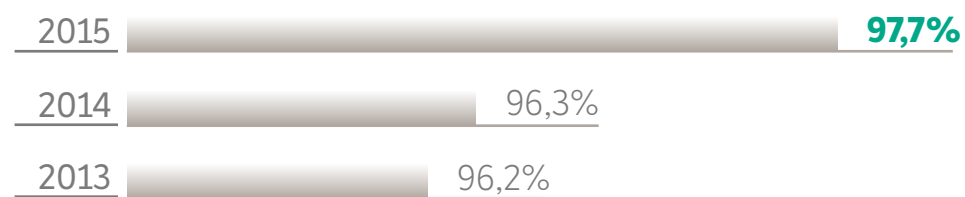
INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUL TOTALE DEI COSTI

 L'incidenza sui costi di produzione e sul valore aggiunto prodotto dal Gruppo nel corso del triennio non ha subito variazioni di rilievo, a conferma di una gestione delle risorse attenta e responsabile, che non ha, tuttavia, sacrificato la capacità reddituale degli operatori e le oscillazioni possono ritenersi fisiologiche all'andamento del mercato.

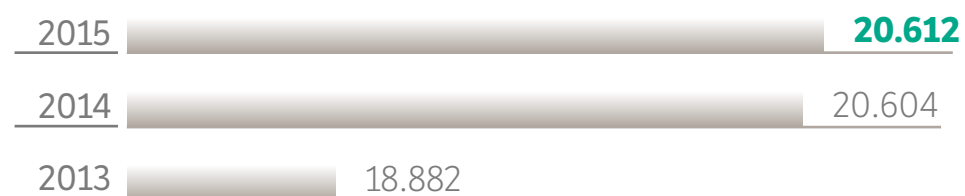
{ Incidenza % costo personale sui costi di Produzione }



{ Incidenza % costo personale sul Valore Aggiunto }



{ VA netto procapite }





Organizzazione del lavoro



Quasi sette milioni di ore lavorate da parte dei nostri Soci forniscono la dimensione delle attività del Gruppo. Questo dato così rilevante trova riscontri proporzionali anche negli altri aspetti considerati nella tabella sottostante, in cui spicca per importanza il dato relativo alla gestione della maternità.

GESTIONE	COLSER	AURORADOMUS	TOTALE
Ore lavorate	3.802.046	2.858.001	6.660.047
Maternità obbligatoria	35.329	88.112	123.441
Maternità facoltativa	17.765	33.060	50.825
Ore allattamento	2.261	1.687	3.093
Ore permessi studio	non richieste	1.446	1.446
Malattia	198.025	161.876	359.901
Infortuni	28.775	19.810	48.585
Aspettativa non retribuita	38.200	6.556	44.756
L 104	13.504	15.287	28.791

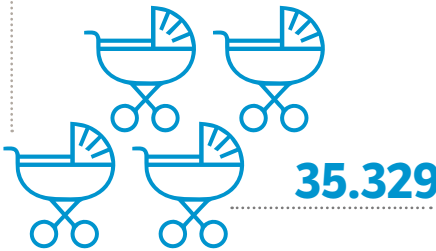
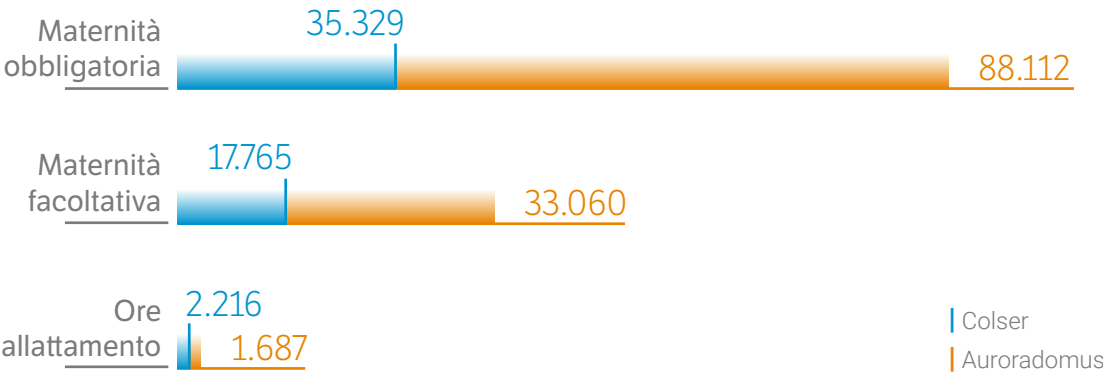
LA MATERNITÀ,
UN DIRITTO DA DIFENDERE

Il dato di seguito rappresentato si riferisce al numero di soci che nei vari anni sono entrate in maternità. Si tratta di una dato che si mantiene su livelli decisamente alti, rispecchiando la vocazione “femminile” del Gruppo Cooperativo. Negli ultimi anni alle tutele contrattuali già previste per la maternità, si sono affiancate anche le agevolazioni previste dal “Progetto Welfare Cooperativo” e, in particolare, dalla copertura sanitaria integrativa.

Maternità



Gestione della maternità

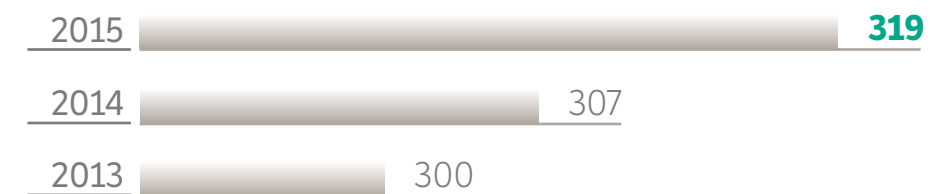


Salute e sicurezza

NUMERO INFORTUNI

Il numero degli infortuni si mantiene su livelli nel complesso costanti nel corso degli anni e la sua tendenza all'aumento è comunque proporzionale all'aumento della forza lavoro. Si tratta comunque di un dato migliorabile sul quale sono già da tempo al lavoro i Servizi di Prevenzione e Protezione del Gruppo. Elementi di valutazione confortanti arrivano dall'analisi dell'indice di frequenza, di gravità, di incidenza: in tutti e tre i casi il 2015 fa registrare un decremento del valore.

{ Andamento infortuni (esclusi in itinere) }

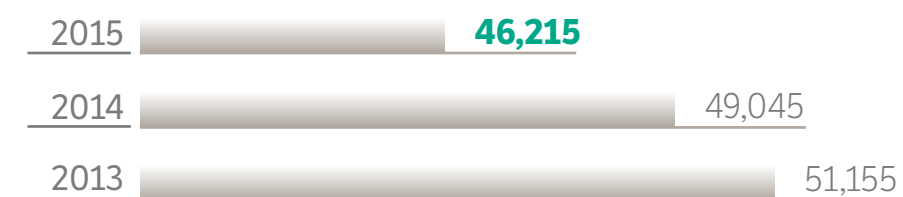


INDICE GRAVITÀ E FREQUENZA INFORTUNI

Gli indici di seguito riportati consentono di avere una visione complessiva dell'andamento del fenomeno infortunistico all'interno del Gruppo Cooperativo. Gli indici sono calcolati rispettando le linee guida classiche previsti dalla norma UNI 7249 e in particolare:

- l'indice di frequenza è ottenuto dividendo il numero totale degli infortuni per le ore lavorate e moltiplicando il risultato per 1.000.000;
- l'indice di gravità, invece, è ottenuto dividendo il numero totale dei giorni di assenza per le ore lavorate e moltiplicando il risultato per 1000.

{ Frequenza infortuni }



319

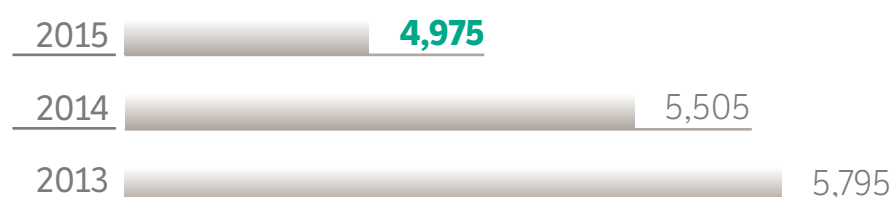




{ Gravità infortuni }



{ Incidenza infortuni }



SOPRALLUOGHI E AUDIT

La verifica dei livelli di qualità del servizio unita al controllo delle condizioni di sicurezza dei nostri lavoratori rappresentano una strada che già da tempo abbiamo intrapreso e che mostra nel tempo una costante crescita numerica. Gli audit vengono svolti in forma integrata (qualità/sicurezza/ambiente/responsabilità sociale) e utilizzando specifiche check-list di controllo che si riferiscono a tutti gli ambiti tecnico-organizzativi dei singoli servizi.

{ Sopralluoghi e Audit }



VISITE MEDICHE

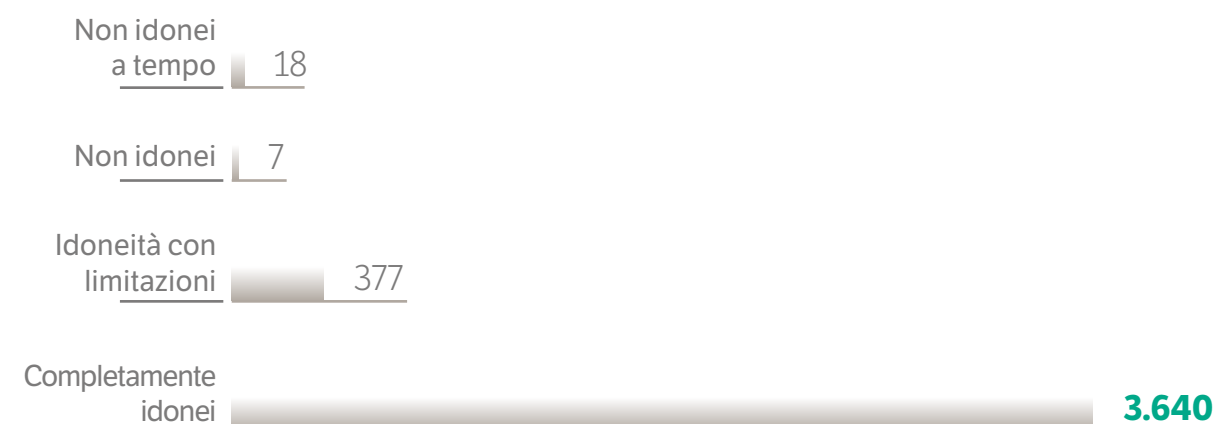
Nell'ambito dei dati relativi alla sicurezza sul lavoro vogliamo riportare anche l'imponente valore del numero delle visite mediche effettuate per valutare l'idoneità lavorativa.

Più di 4.000 visite sono realmente significative e rivelatrici di come la gestione del tema della sicurezza sul lavoro sia un tema prioritario all'interno del Gruppo.

{ Sorveglianza sanitaria }



{ Esito sorveglianza sanitaria }



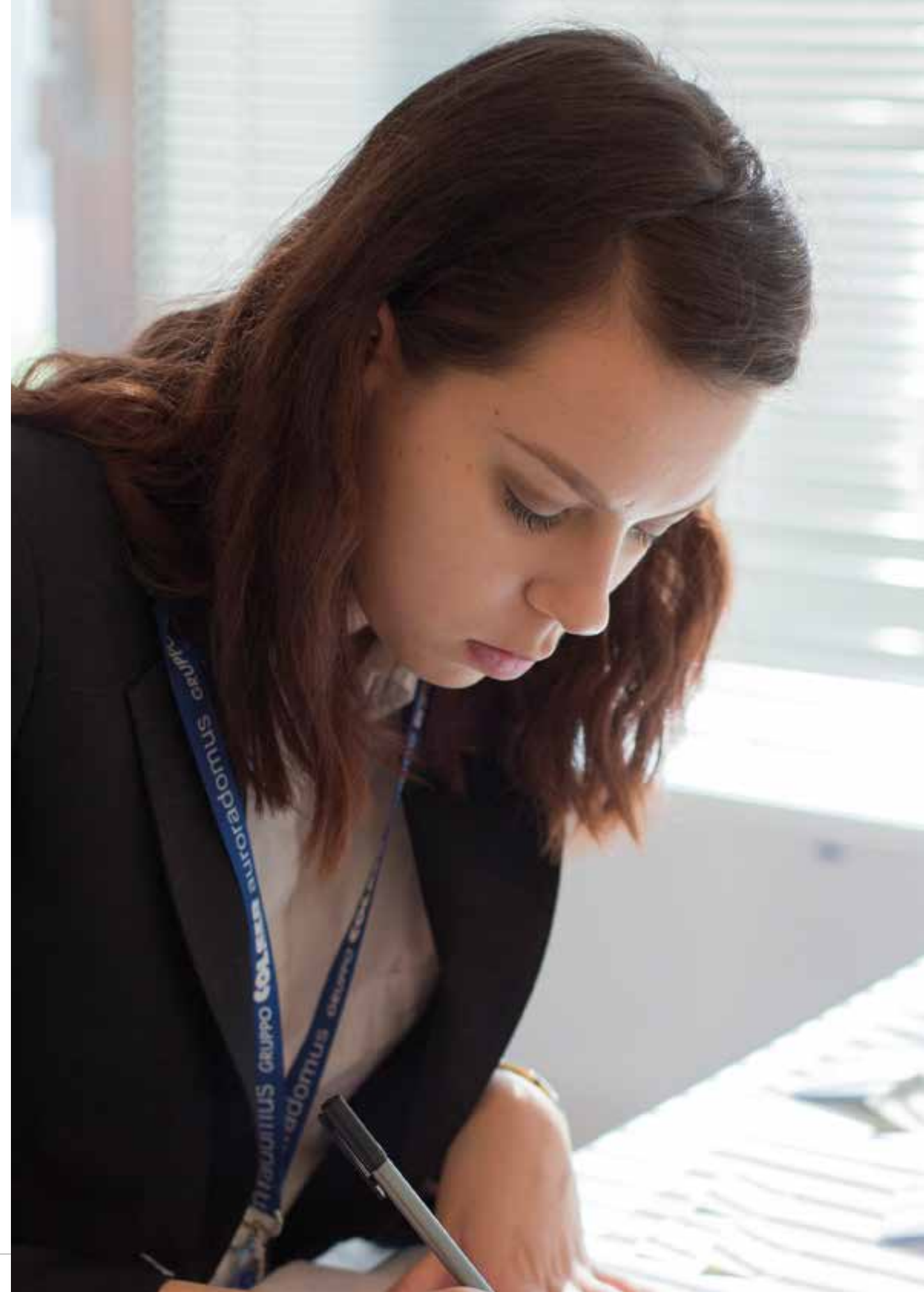
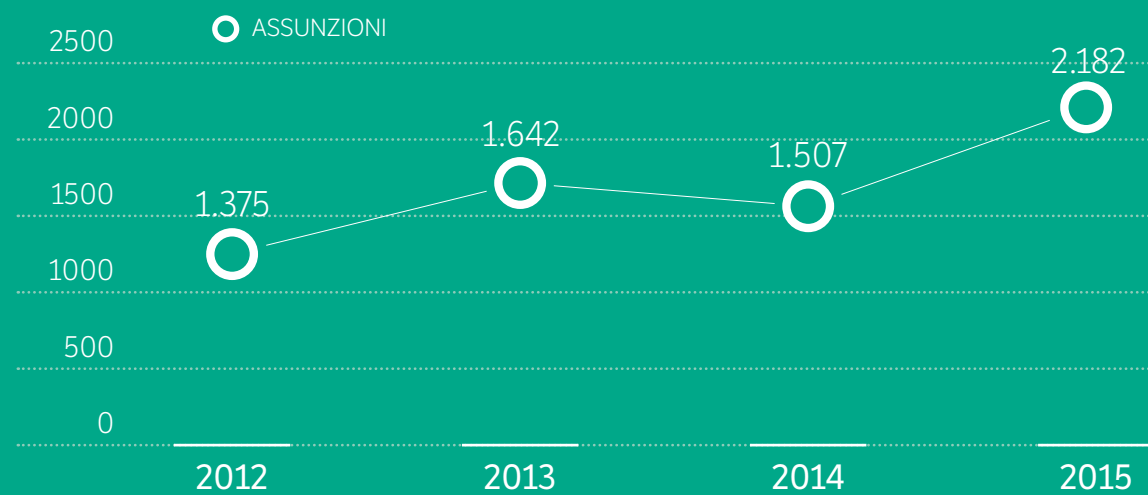


Politiche di assunzione e turn over

ASSUNZIONI: UN DATO IN CONTROTENDENZA

I dati relativi alle assunzioni esprimono le dimensioni e la forza del Gruppo in termini di possibilità di occupazione per tutti i territori in cui opera. Il dato della assunzioni del 2015 è sensibilmente più alto di quello del 2014: questo a seguito delle diverse acquisizione di nuovi servizi che si sono verificate in questo lasso di tempo.

{ Assunzioni 2015 }



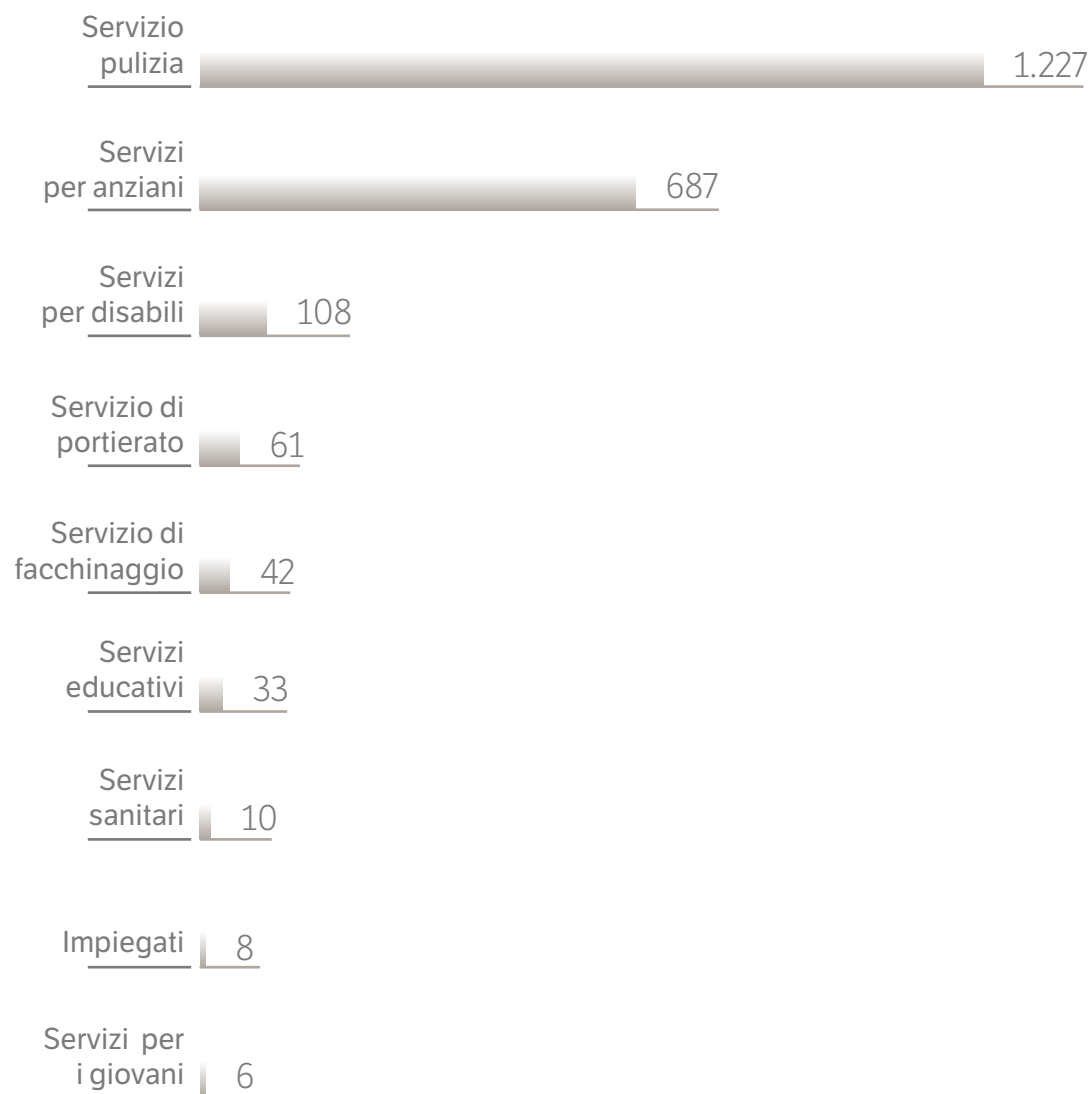


ASSUNZIONI PER TIPOLOGIA DI SETTORE E SERVIZI



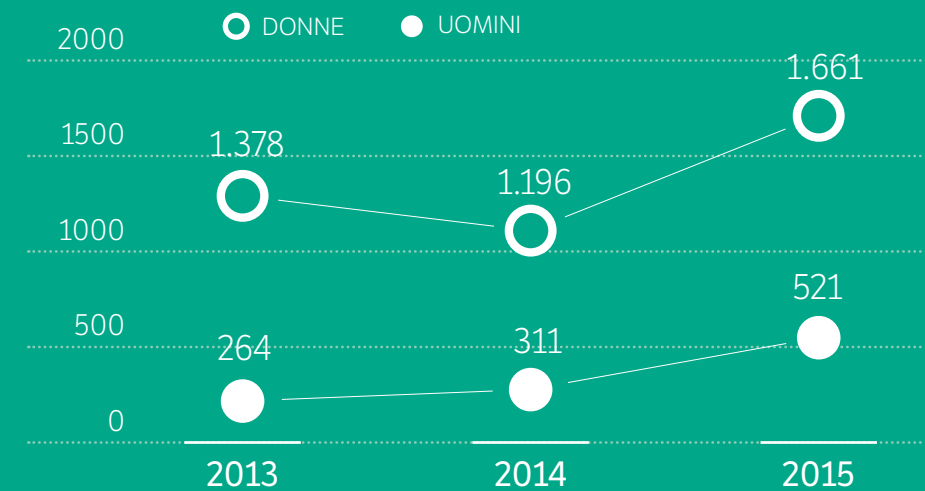
Il dato rappresenta piuttosto fedelmente le diverse percentuali di attività che il Gruppo svolge: i servizi di pulizia e i servizi per gli anziani rivestono senz'altro primaria importanza.

{ Assunzioni per tipologia di servizio }



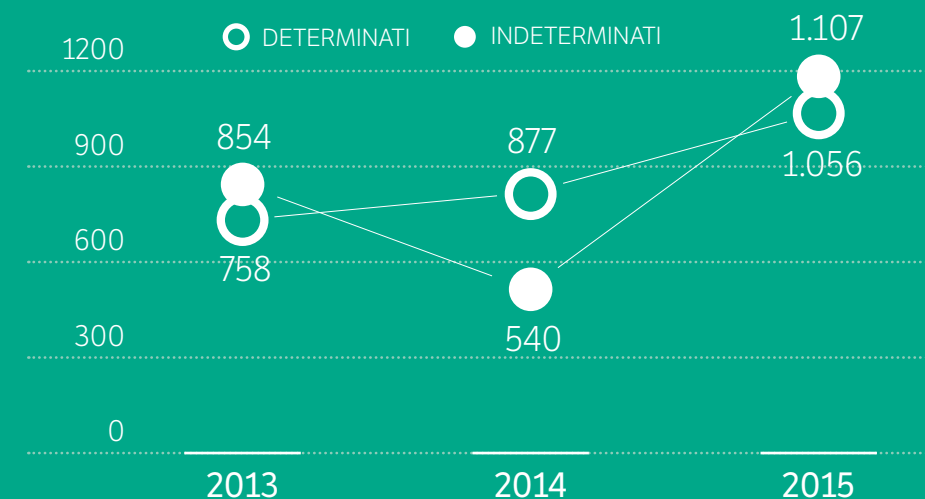
ASSUNZIONI PER GENERE

Non si smentisce anche in questa analisi la vocazione femminile del Gruppo della quale abbiamo più volte parlato: le assunzioni di donne sono triple rispetto a quelle di uomini.



ASSUNZIONI PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Le due tipologie di contratto hanno registrato nel 2015 un valore sovrapponibile. Si registra un aumento delle assunzioni a tempo determinato che trovano però, in numerosi casi, una trasformazione in contratto a tempo indeterminato al momento della loro scadenza.





CESSAZIONI PER TIPOLOGIA

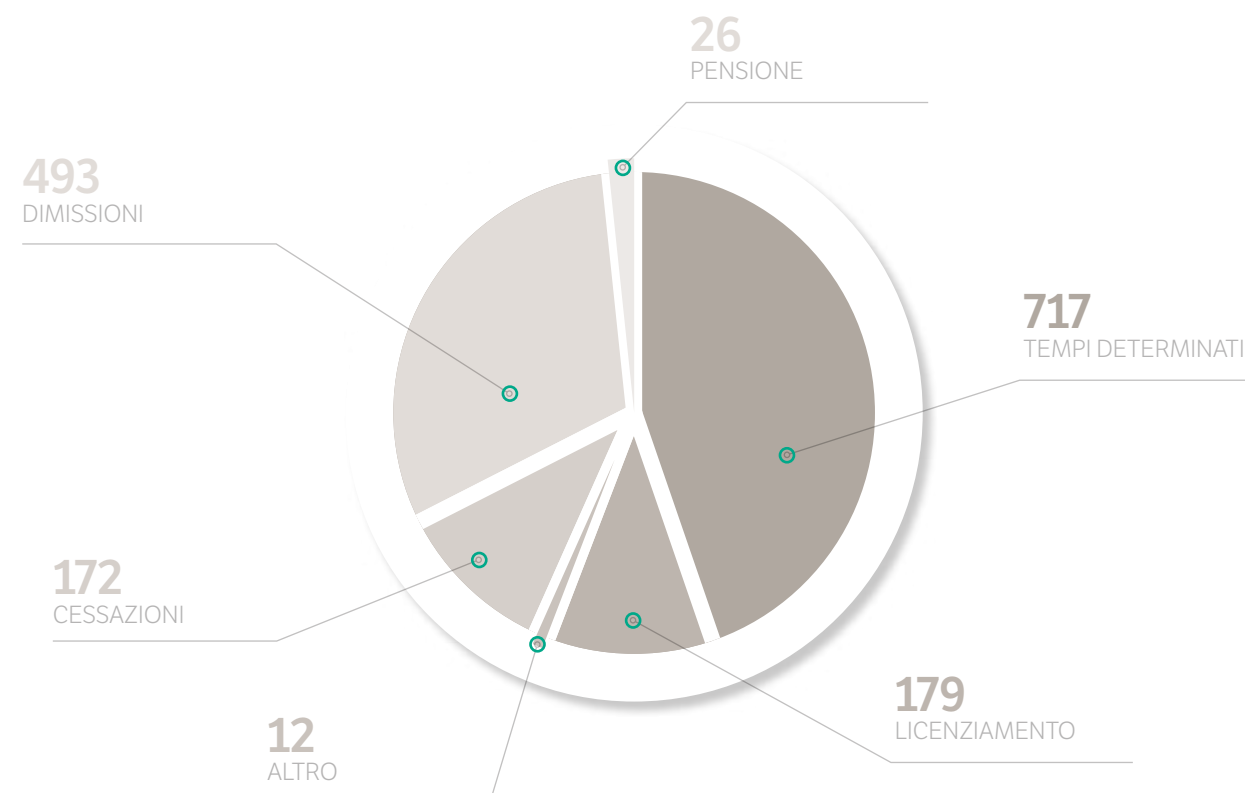
Il numero delle cessazioni ha un andamento regolare nel corso degli anni e si colloca nella media percentuale delle altre cooperative che operano nei nostri settori. Come già indicato in precedenza la Direzione ha come suo obiettivo quello dell'aumento dell'anzianità lavorativa e quindi osserva con particolare attenzione questo dato.

Nel grafico seguente vengono analizzate nel dettaglio le diverse cause dei 1599 casi di dimissione che si sono presentati nel 2015.

{ Andamento cessazioni }



{ Cessazioni per tipologia }



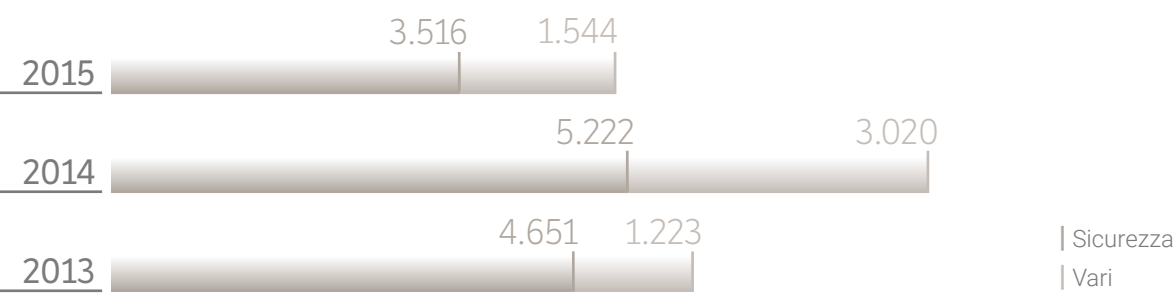


Formazione e valorizzazione del personale

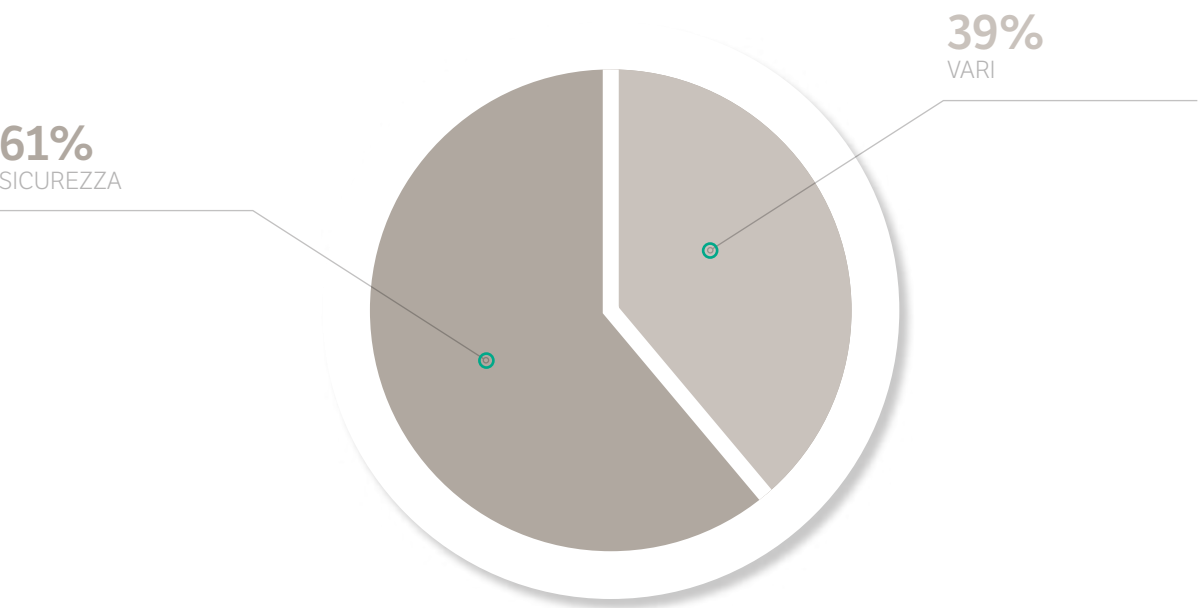


La formazione continua è da sempre una caratteristica del nostro Gruppo. Riteniamo che proprio la professionalità e la qualificazione dei nostri lavoratori siano state una delle chiavi del nostro sviluppo. I dati offrono una conferma di quanto detto e mostrano numeri che si attestano su valori molto elevati sia in relazione alla sicurezza sul lavoro che a tutti gli altri temi di formazione professionale.

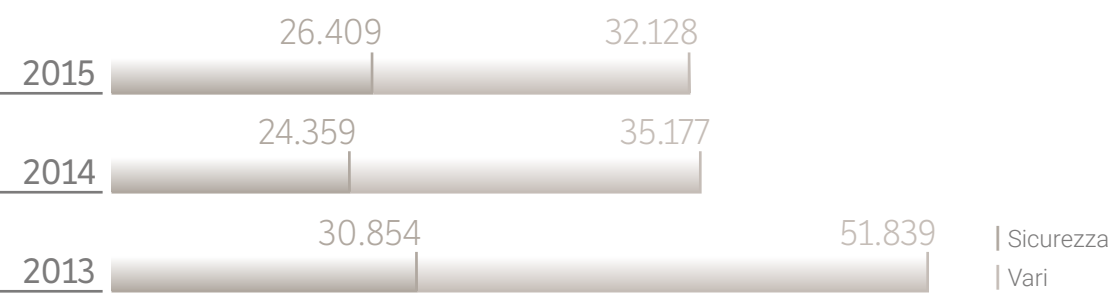
{ Persone formate negli anni }



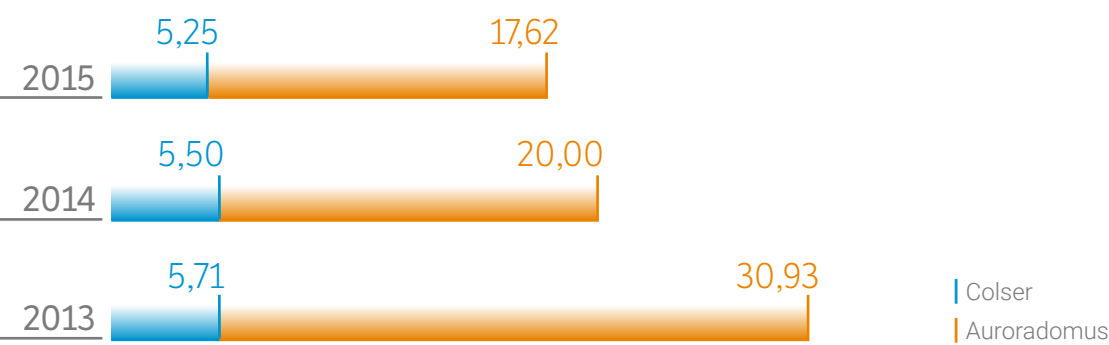
{ % persone formate per tipologia corsi - Anno 2015 }



{ Ore formazione negli anni }



{ Media ore pro capite }

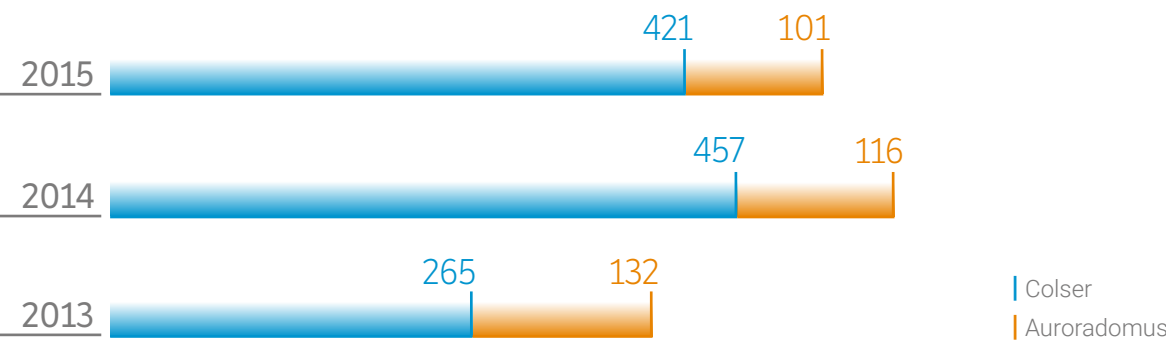




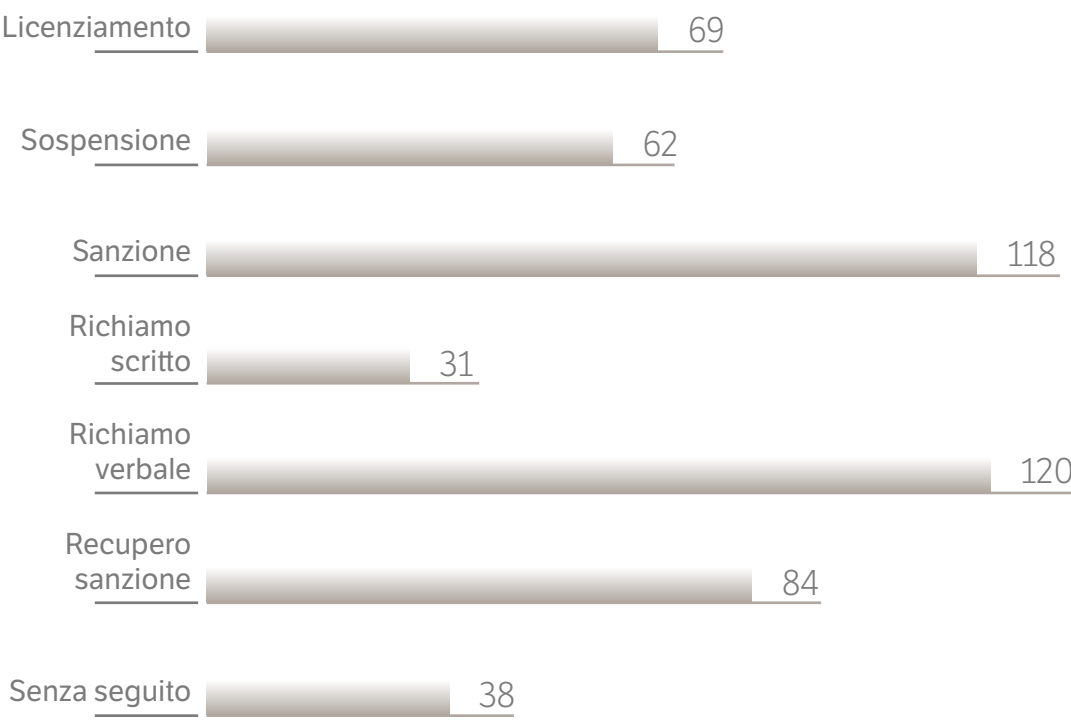
Provvedimenti disciplinari



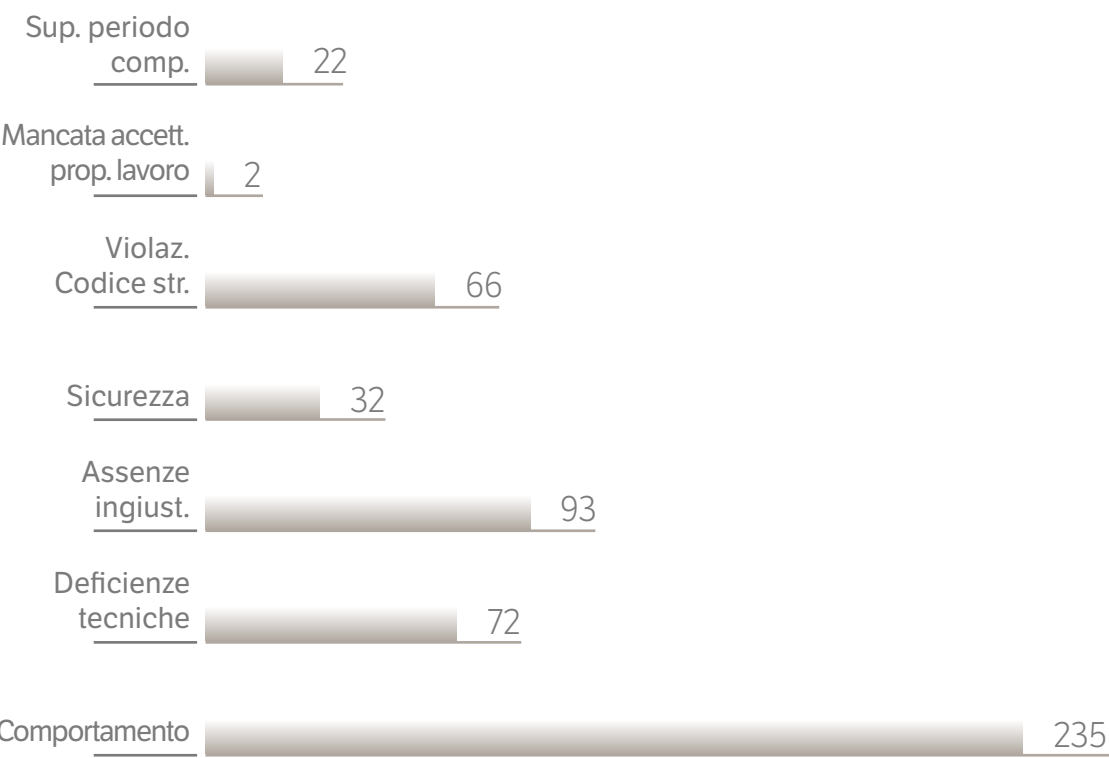
La presenza di provvedimenti disciplinari non significa un atteggiamento repressivo e discriminatorio da parte della Direzione nei confronti dei lavoratori, ma esplicita l'idea del Gruppo Cooperativo di verificare costantemente sul livello delle prestazioni fornite e sulla serietà del proprio personale. Le numerose attività formative svolte fungono da prevenzione verso i provvedimenti disciplinari che vengono attivati soltanto quando necessari per tutelare gli altri Lavoratori, i Clienti e gli Utenti.



Tipologia dei provvedimenti disciplinari



Causa dei provvedimenti disciplinari



Contenziosi 2015

Anno 2015	Totale
Contestazioni sindacali	56
Contestazioni legali	6



I CLIENTI



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

Valore della clientela

FATTURATO

Il fatturato complessivo realizzato dal Gruppo Cooperativo nell'anno 2015, in continuità con i periodi precedenti, è cresciuto significativamente del 4,2% pari a circa 6 milioni di euro in valore assoluto.

{ Fatturato GCP in €/mln }

2015	145,9
2014	140,0
2013	131,1

Il trend costantemente in crescita e in controtendenza rispetto non solo ai settori di riferimento, ma soprattutto rispetto all'economia nazionale, conferma la capacità del Gruppo di saper sfruttare le opportunità offerte da un mercato debole, caratterizzato da concorrenza crescente e andamento decrescente dei prezzi.

Le strategie che guidano l'attività del gruppo si fondano, soprattutto, su: **flessibilità della produzione; ricerca, qualità e innovazione dei servizi offerti; sostenibilità economica dei servizi; riorganizzazione e razionalizzazione dei fattori produttivi impiegati; espansione in nuovi territori.**

NUMERO DEI CLIENTI

Il numero di clienti nel corso dell'anno 2015 aumenta in misura sensibile, soprattutto in ambito privato, a seguito dell'acquisizione di nuove gestioni dirette di strutture assistenziali.

La crescita costante è espressione della forte capacità del Gruppo di consolidare i rapporti commerciali, indicatore di elevato grado di soddisfazione del committente finale.

2015	3.259
2014	2.707
2013	2.727



6 mln



3.259

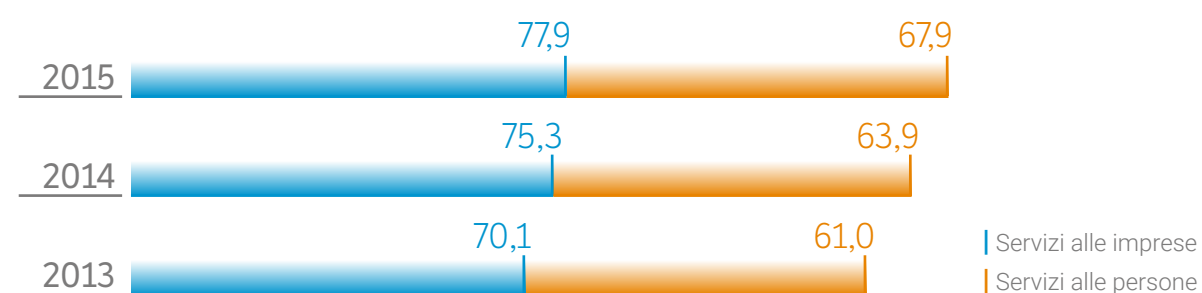


FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SETTORE

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

- i servizi alle imprese che assorbono il 53,4% del fatturato del Gruppo, pari a circa 78 milioni di euro
- i servizi alla persona che assorbono il 46,6% del fatturato del Gruppo, pari a circa 68 milioni di euro

{ Fatturato per tipologia di servizio €/mln }

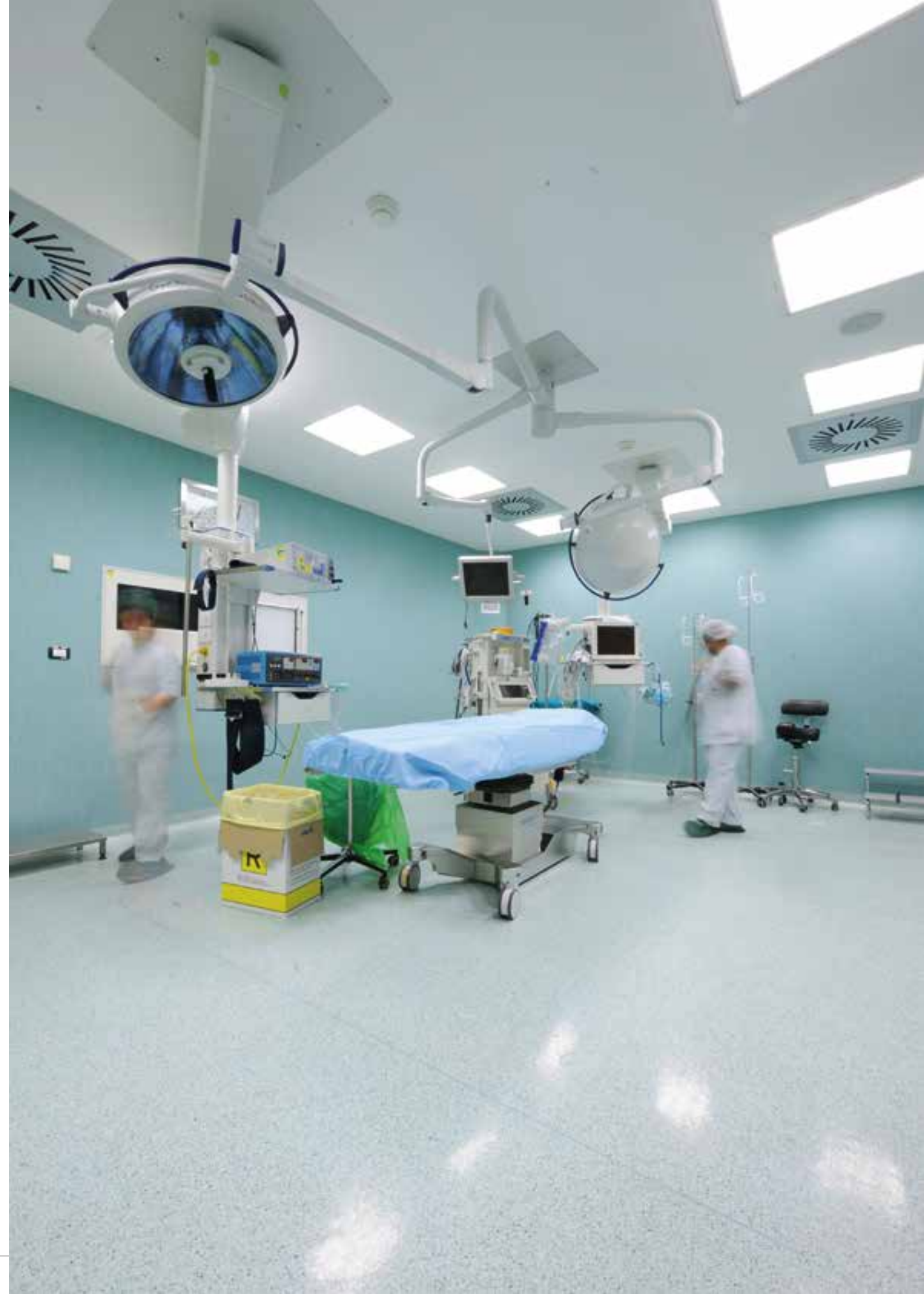


Analogamente all'anno precedente la crescita coinvolge entrambi i settori, tuttavia rispetto al 2014 lo scostamento più rilevante in termini di volumi si realizza nel settore dei servizi alle persone.

Per il settore dei servizi alle imprese, il 2015 è un anno di transizione, che vede la cessazione di diversi appalti CONSIP e l'avvio a partire da giugno di significative nuove commesse, soprattutto in ambito sanitario. Il fatturato, seppur crescente (+2,6 milioni di euro), registra una lieve flessione nella variazione dei volumi (nel triennio l'incremento del periodo 2015-2014 è stato pari a +3,5%, mentre l'incremento di periodo 2014-2013 pari a 7,4%).

Il settore dei servizi alla persona ha registrato un'espansione costante elevando i volumi di fatturato di circa 4 milioni di euro, con una variazione del 5,9% rispetto all'anno precedente. L'incremento del periodo 2013/2015 è pari al 10,16%. L'aggiudicazione di nuovi servizi in Friuli Venezia Giulia e in Abruzzo partiti in corso d'anno ha più che compensato l'impatto negativo di alcune contrazioni e internalizzazioni realizzate da alcuni enti committenti.

{ Incremento % fatturato anno 2015 }



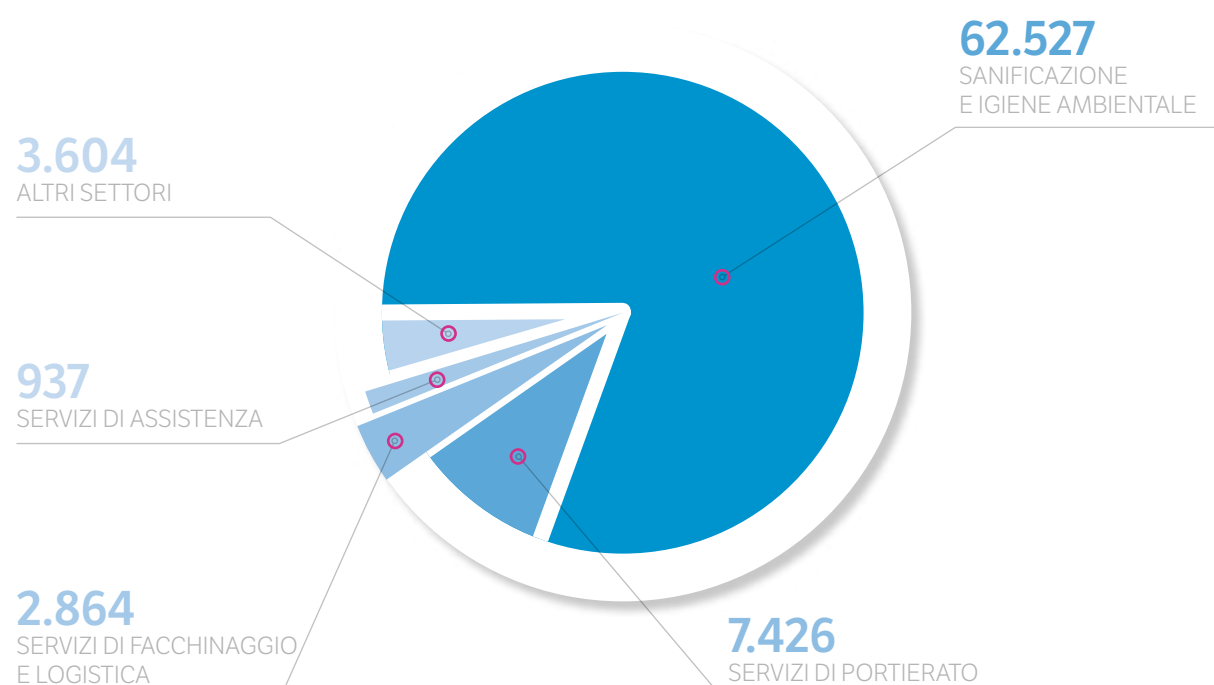


FATTURATO PER TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ

Servizi alle imprese

Nell'ambito dei servizi alle imprese, nonostante la cessazione per naturale scadenza di diversi appalti CONSIP e malgrado il trend pluriennale di ridimensionamento del settore a livello nazionale, che risente fortemente di una domanda pubblica e privata ancora debole, il settore core dei servizi di sanificazione e igiene ambientale non subisce variazioni di rilievo rispetto al 2014. Risultato anche dell'avvio negli ultimi sei mesi dell'anno di diversi nuovi appalti in Lombardia (settore sanitario e civile), Toscana (settori civile e sanitario), Lazio (settore civile) e Friuli (settore civile). Anche i servizi di reception, facchinaggio e logistica restano in linea con l'anno precedente, mentre si riducono sensibilmente i servizi di assistenza a seguito della cessazione dell'appalto con il Comune di Brescia presso le scuole di infanzia e gli asili nido.

Ripartizione fatturato servizi alle imprese



Nell'**ambiente Ospedaliero-Sanitario** oltre ai clienti storici, tra cui annoveriamo **l'Azienda Ospedaliera di Parma, l'Azienda Ospedaliera Senese, l'Azienda di servizi alla persona Golgi Redaelli di Milano, l'Hospital Piccole Figlie di Parma**, nel corso del 2015 l'acquisizione di nuove ed importanti strutture, riconosciute a livello nazionale e non solo, premia la scelta strategica della 'specializzazione del servizio' perseguita nel corso degli anni, che ha permesso al gruppo una crescita continua e costante. Gli start up più rilevanti hanno interessato la Lombardia con l'acquisizione di diversi presidi ospedalieri **l'Azienda Socio Sanitaria Fatebenefratelli, l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Nord Milano, il Centro Specialistico Ortopedico G. Pini, la Fondazione IRCCS Istituto Nazionale Tumori, l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona L. MILANESI E P. FROSI**; la Toscana con l'avvio del 2° ospedale acquisito nel corso del 2013 **l'Ospedale delle Apuane di Massa**.

In ambito civile le nostre attività si svolgono principalmente in università, scuole, strutture sportive e uffici in genere. Trattasi di un ambito in cui l'esperienza della cooperativa e la sua presenza sul territorio nazionale sono ormai fortemente consolidate e ciò trova conferma nell'aggiudicazione di appalti prestigiosi che possono contare sull'alta qualità dei nostri servizi. Nel corso del 2015 l'acquisizione di nuove commesse ha interessato trasversalmente quasi tutte le regioni in cui il gruppo è presente, dalla Lombardia, alla Toscana, all'Emilia Romagna, al Veneto e Friuli Venezia Giulia.

Negli stabilimenti industriali si rileva la nostra presenza nel settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico. Anche in questo ambito la cooperativa può contare su rapporti con i clienti pluriennali, che hanno consentito nel corso degli anni una forte penetrazione nel tessuto industriale delle regioni del Nord Italia e la conservazione del fatturato, nonostante il segmento nel corso degli ultimi anni abbia risentito fortemente della crisi economica, a causa di un andamento decrescente dei prezzi e di una concorrenza crescente tra i vari competitors. A partire, tuttavia, dal secondo semestre 2015 si riscontrano segnali di ripresa con l'ampliamento di alcuni appalti storici, tra cui **Chiesi e Barilla**.

Per quanto riguarda le **attività di logistica, movimentazione merci e facchinaggio**, nonostante il settore sia complesso e di difficile sviluppo e abbia risentito fortemente del lungo periodo di crisi prima e stagnazione poi del mercato, il 2015 si è evidenziato per alcuni nuovi ed importanti avviamenti. In Emilia Romagna la partnership storica con il **Centro Agroalimentare e Logistica di Parma** è stata integrata con la gestione della piattaforma logistica **"Ecocity"** per la ricezione, distribuzione e trasporto di merci destinate all'utente finale, la **Fondazione Arturo Toscanini** per il carico, scarico e trasporto di attrezzature musicali in occasione di eventi musicali.



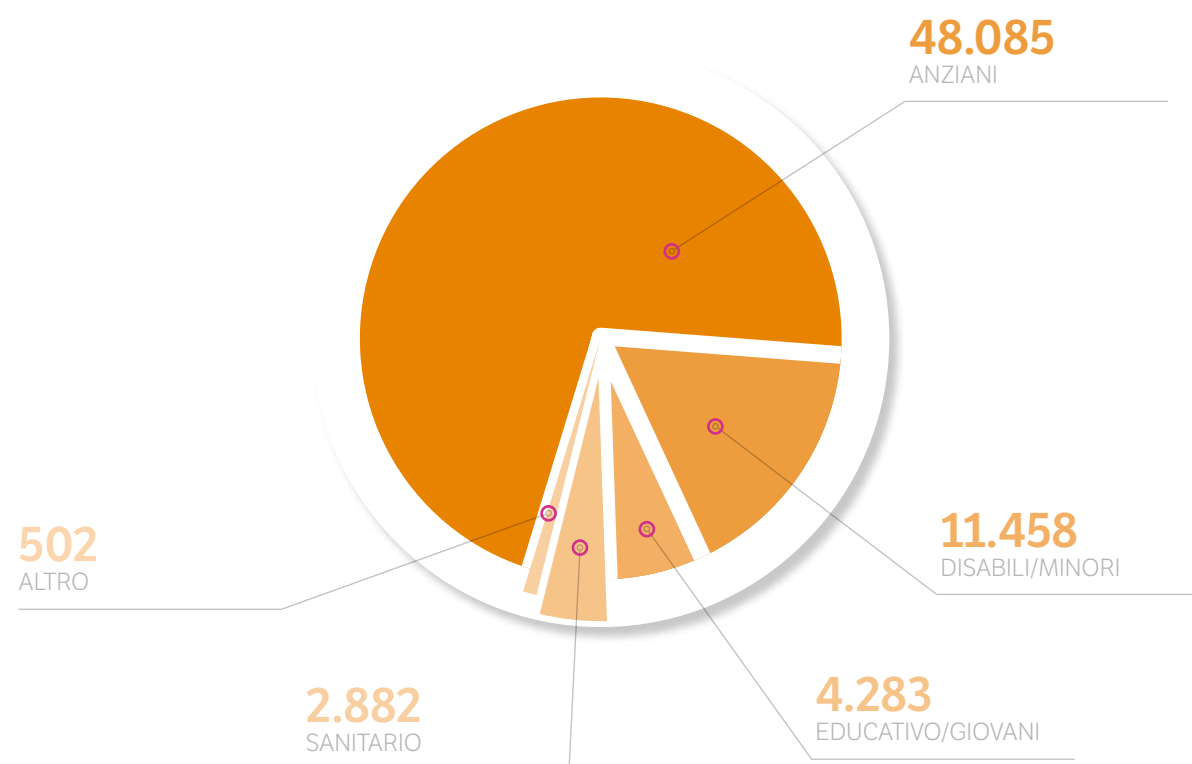


Servizi alle persone

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

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

{ Ripartizione fatturato servizi alla persona }



I servizi sono erogati, principalmente, mediante: **accreditamento di strutture, affidamento in appalto dei servizi e gestioni dirette.**

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

La distribuzione capillare delle strutture sul territorio della provincia di Parma ci consente di essere più vicini agli utenti per dare le risposte più mirate alle loro esigenze e ai loro bisogni.

Tra le strutture gestite direttamente abbiamo:

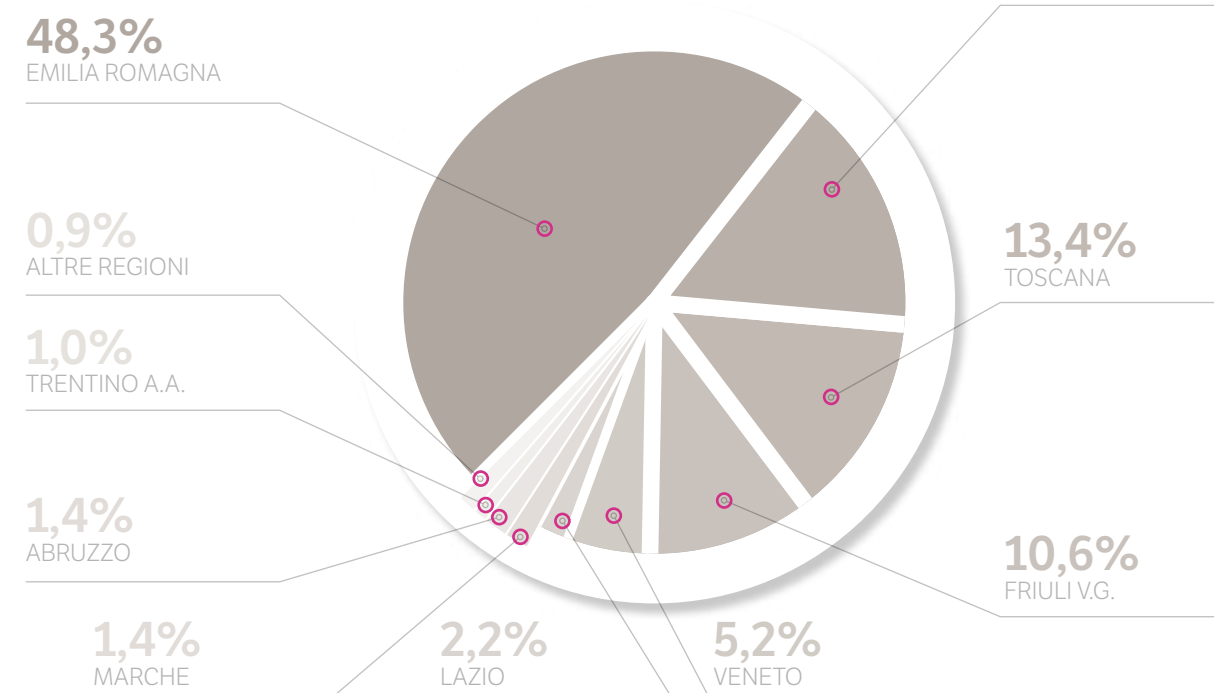
- ⊙ C.R.A. **Casa degli Anziani** di Collecchio
- ⊙ Pensionato Albergo **Città di Fidenza**
- ⊙ Comunità Alloggio **Casa del Pellegrino** di Albareto
- ⊙ **Spazio Auroradomus** del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Parma
- ⊙ Comunità Alloggio **Villa Bianca** di Valmozzola
- ⊙ **Hospice**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



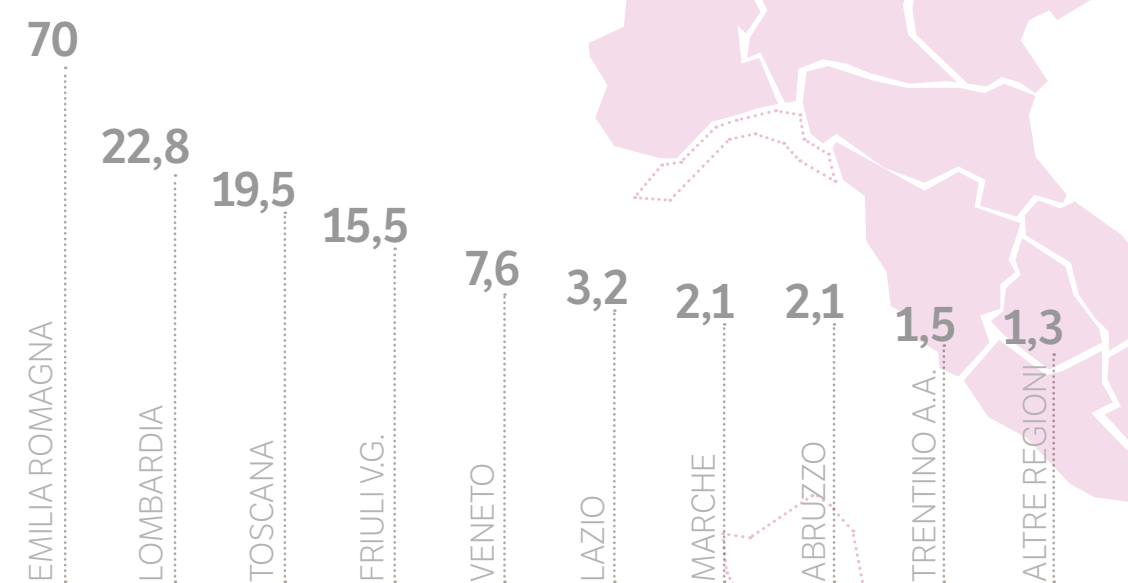
FATTURATO PER REGIONE

Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati degli anni precedenti, l'Emilia Romagna continua a essere la regione trainante con circa il 48% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire le regioni Lombardia e Toscana, rispettivamente con il 15,6% e il 13,4%, il Friuli Venezia Giulia con circa il 10,6% e poi le altre regioni con percentuali tra l'1% e il 5%.

{ Fatturato regionale in % }



{ Distribuzione fatturato regionale 2015 in €/mln }



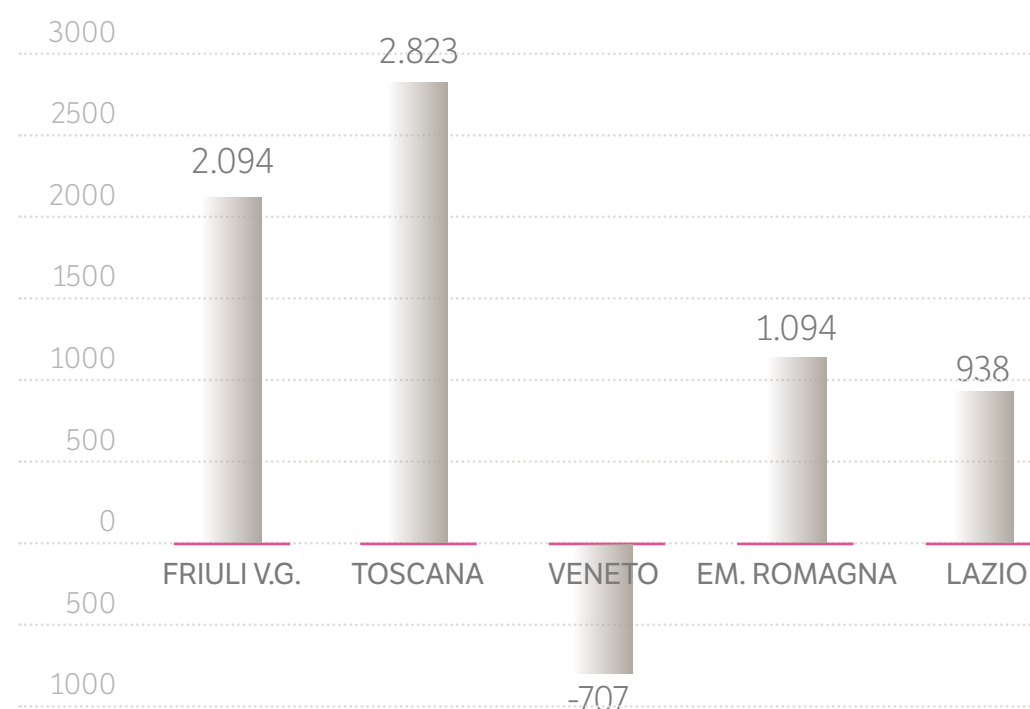


Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati degli anni precedenti, l'Emilia Romagna continua a essere la regione trainante con circa il 48% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire le regioni Lombardia e Toscana, rispettivamente con il 15,6% e il 13,4%, il Friuli Venezia Giulia con circa il 10,6% e poi le altre regioni con percentuali tra il 5% e l'1%.

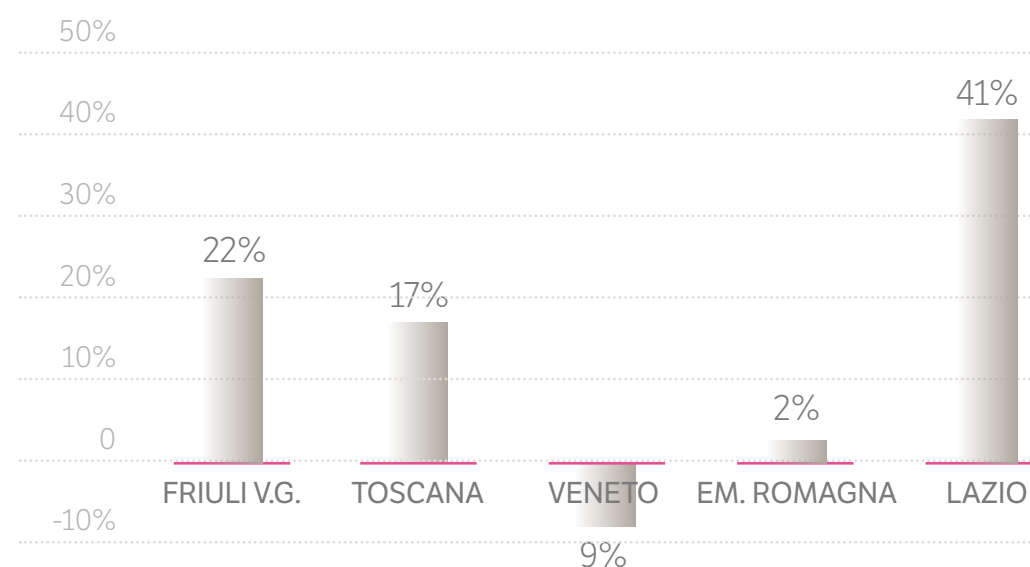
Gli aumenti più rilevanti si riscontrano per Toscana (+2,8 milioni di euro), Abruzzo (+ 2 milioni di euro), Friuli Venezia Giulia (+1,6 milioni di euro) e Lazio (+ 1 milione di euro).

{ Variazione fatturato anno 2015 in €/1000 }

Principali regioni



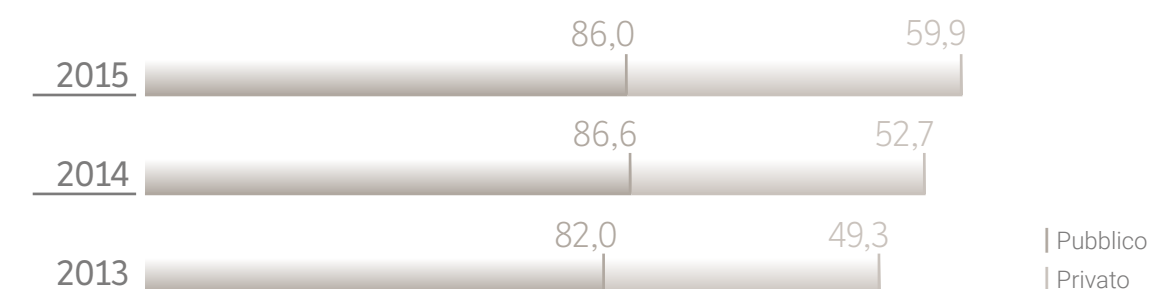
{ Variazione % fatturato anno 2015 }



CLIENTI PER TIPOLOGIA DI SETTORE (PUBBLICO/PRIVATO)

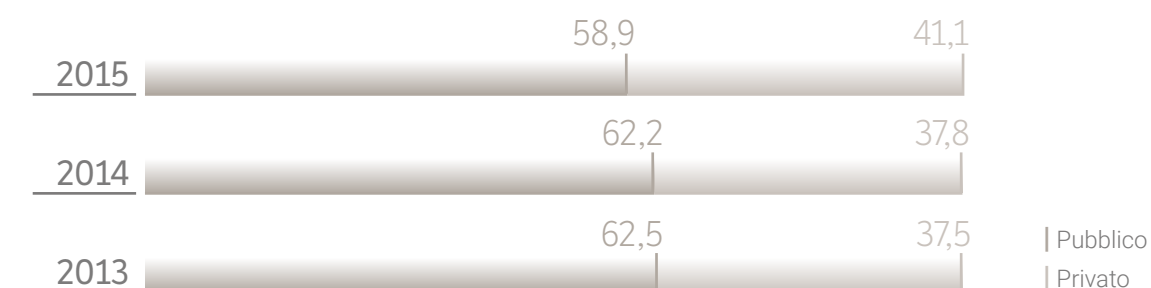
Relativamente al tipo di cliente servito, il Gruppo si rivolge sia al settore pubblico che a quello privato con una netta preponderanza della committenza pubblica alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse richieste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

{ Fatturato per tipologia di cliente in €/mln }



Il dato dell'anno 2015 si discosta dal trend degli ultimi esercizi con una crescita rilevante del settore privato (+7,2 milioni di euro - +2,3% di scostamento percentuale) a seguito principalmente del completamento del processo di accreditamento regionale in Emilia Romagna avvenuto nel comparto sociale che prevede la fatturazione diretta ai fruitori del servizio. Si conferma il forte orientamento delle attività del Gruppo verso la committenza pubblica, sia per strategie aziendali che negli ultimi anni hanno portato a prediligere importanti appalti pubblici, sia per una forte tendenza del settore pubblico all'esternalizzazione dei servizi che, nonostante la crisi, non ha subito flessioni.

{ Incidenza % tipologia di cliente }



NUMERO FILIALI

Un'organizzazione di grandi dimensioni come quella del Gruppo Cooperativo necessita di un decentramento organizzativo che trova il proprio cardine nella presenza di diverse filiali sul territorio nazionale. Le filiali rappresentano un importante riferimento organizzativo, informativo e progettuale per tutti i nostri stakeholder. Le filiali attualmente attive sono quelle di:



ANALISI INVESTIMENTI

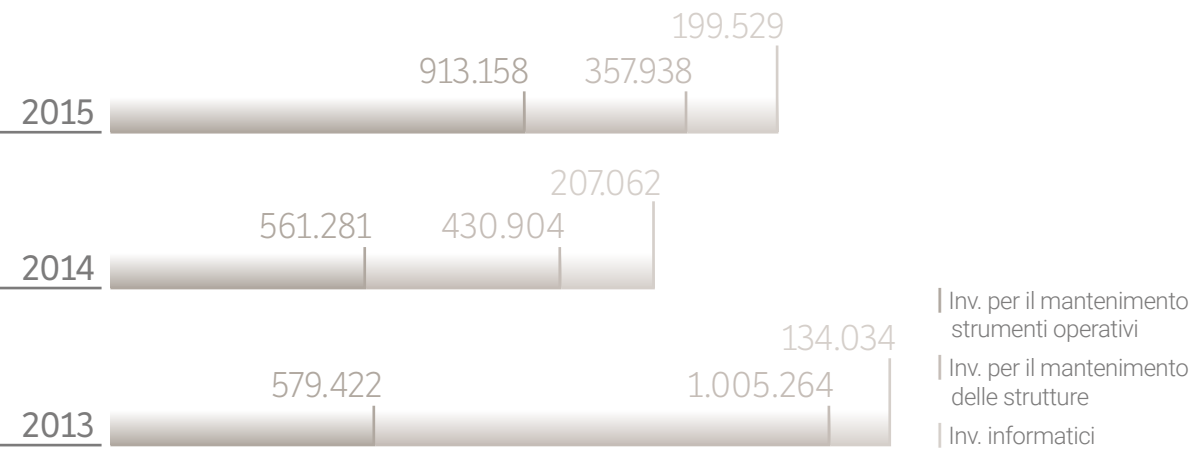
Una delle linee guida delle scelte aziendali del Gruppo è la ricerca costante di sinergie, attraverso processi di riorganizzazione e razionalizzazione della struttura organizzativa, ottimizzazione dei costi e massimizzazione dell'efficienza.

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 2015 gli investimenti totali ammontano a circa 1,5 milioni di euro, dato in crescita rispetto all'anno precedente, tuttavia la categoria che ha assorbito più risorse finanziarie riguarda gli investimenti in strumenti operativi (913 mila euro di investimenti + 63% rispetto al 2014), a seguito dei numerosi e rilevanti start up che hanno richiesto dotazioni specifiche.

Per le altre tipologie di investimenti l'anno 2015 è un anno di 'mantenimento' che non ha richiesto interventi specifici, pertanto, le risorse finanziarie assorbite rispondono a logiche puramente di tipo conservativo.

Ripartizione investimenti anni 2013-2015



Investimenti totali

2015	1.520.170
2014	1.386.547
2013	2.546.024





Nei nostri servizi parla la qualità

LE CERTIFICAZIONI

Ormai, da anni, il Gruppo Cooperativo opera attraverso sistemi integrati di gestione che comprendono al loro interno, oltre alle disposizioni legislative vigenti, anche diverse norme internazionali di certificazione. Nel tempo alla norma **ISO:9001** (Sistemi di gestione per la qualità) si sono aggiunte le norme **ISO:14001** (Sistema di gestione ambientale), **SA8000** (Responsabilità Sociale di Impresa), **OHSAS:18001** (Sicurezza negli ambienti di lavoro), **UNI:11010** (Gestione di strutture residenziali e semiresidenziali per disabili). I sistemi di gestione relativi ai citati requisiti sono progettati per ottimizzare i processi e razionalizzare la relativa documentazione al fine di valorizzare l'intera organizzazione attraverso una migliore visibilità degli obiettivi comuni.

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

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

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



NON CONFORMITÀ RILEVATE NELLE ATTIVITÀ DEL GRUPPO

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

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



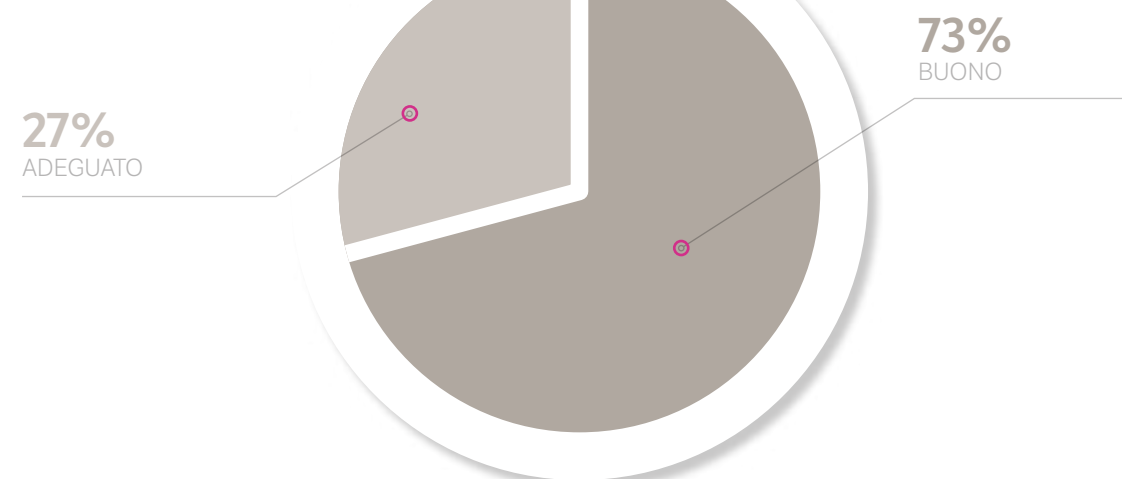


Soddisfazione

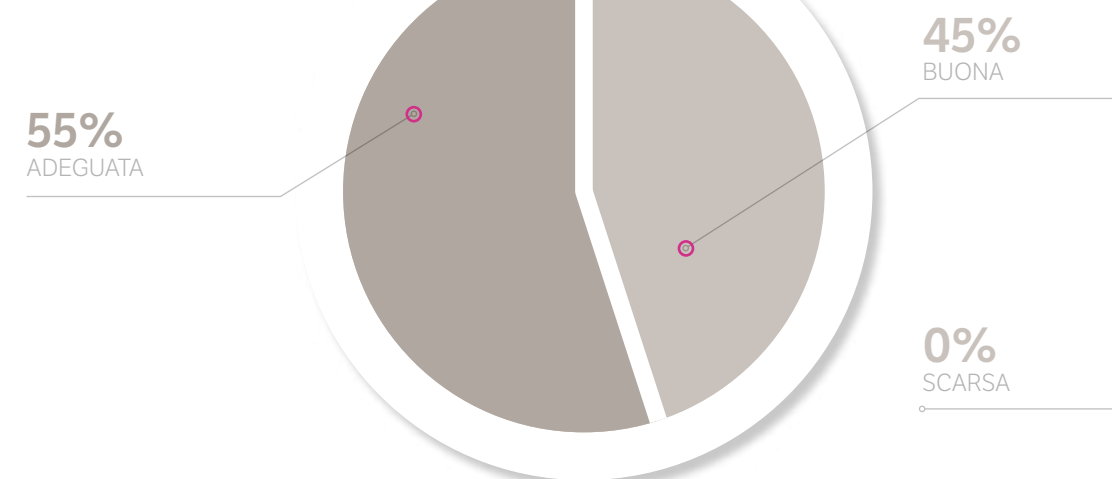
DATI SODDISFAZIONE UTENTI IN SERVIZI IN CUI OPERANO COLSER E AURORADOMUS

 L'analisi della soddisfazione dei clienti/utenti rappresenta un elemento fondamentale di analisi e miglioramento che il Gruppo Cooperativo valuta ogni anno con attenzione. I dati relativi al 2015 (di cui riportiamo una estrazione dei principali items) forniscono un quadro confortante rispetto alla percezione dei risultati delle nostre attività.

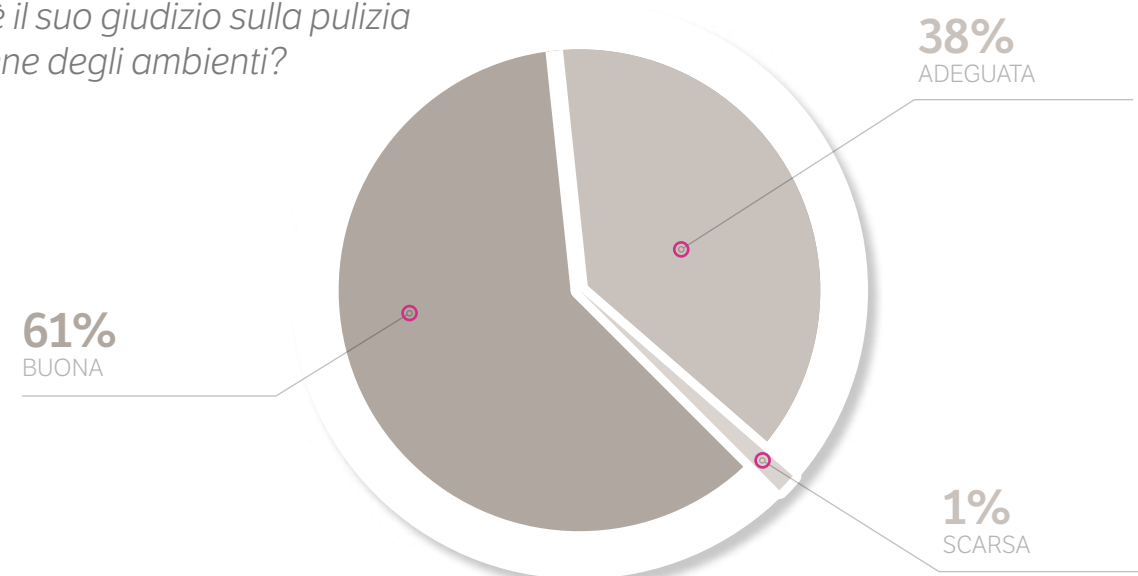
 Al suo ingresso nel servizio è stato accolto in modo:



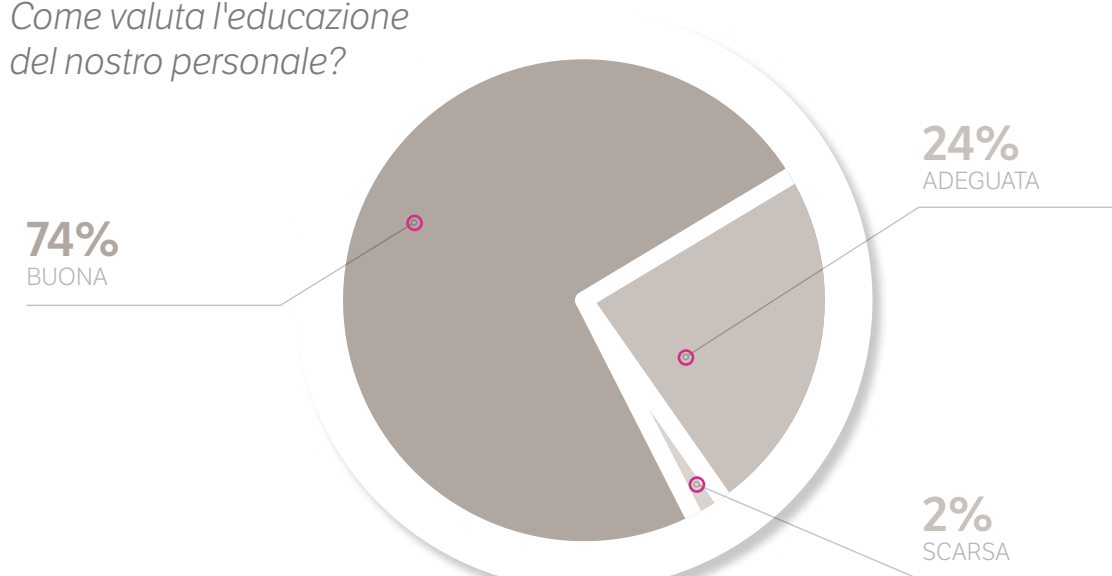
 L'attenzione alle sue esigenze è stata:



 Qual'è il suo giudizio sulla pulizia e l'igiene degli ambienti?



 Come valuta l'educazione del nostro personale?



Rispetto dell'ambiente



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

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

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

GESTIONE E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI CO2

Da tempo il Gruppo Cooperativo è impegnato nel rinnovo dei propri automezzi con politiche volte ad individuare veicoli a basse emissioni e a bassi consumi.

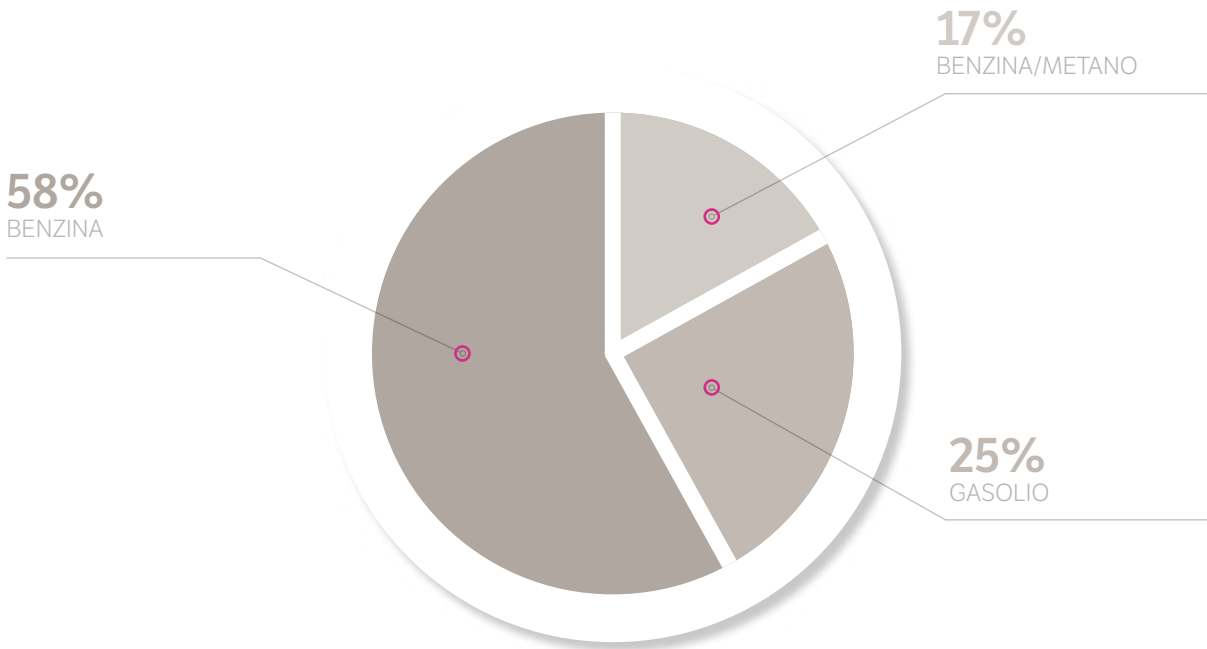
Si tratta di un lavoro impegnativo, visto il numero di mezzi coinvolti, che il Gruppo Cooperativo perseguirà con impegno anche nei prossimi anni.

Da rilevare rispetto ai dati che seguono come sia ormai trascurabile il numero di veicoli rientranti nelle classi di consumo Euro 0, 1, 2. E come sia evidente l'impegno da parte del Gruppo nel voler investire nella sostituzione dei veicoli più vecchi con nuovi automezzi a doppia alimentazione benzina/metano.

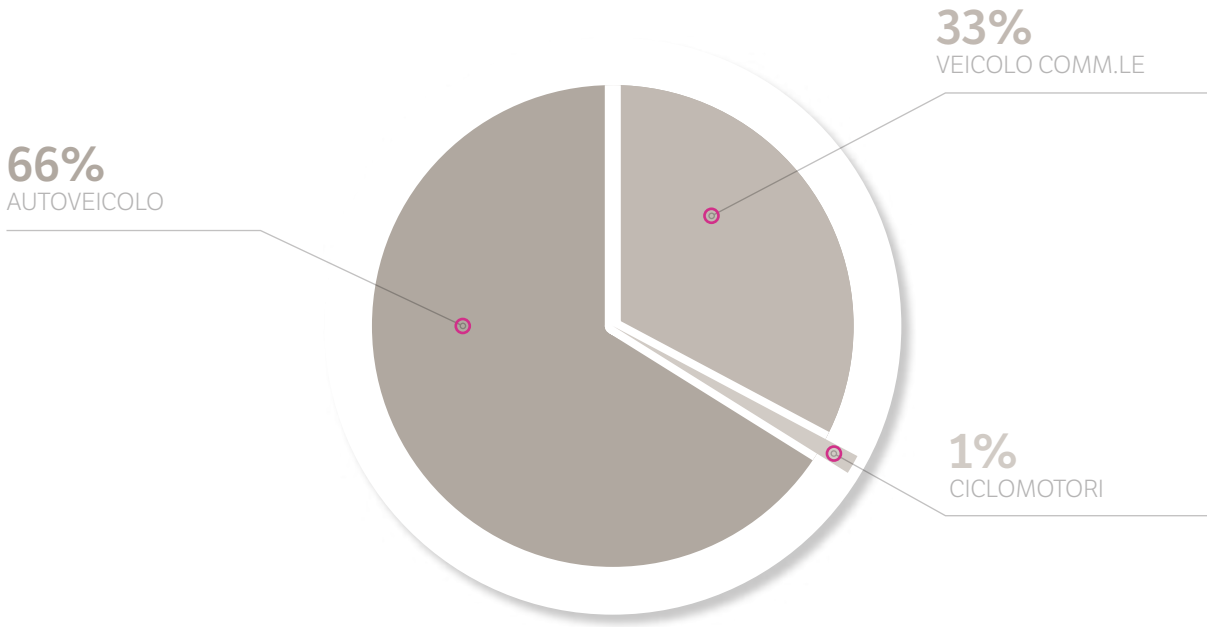
2015		
Normativa antinquinamento	N°	%
Euro 0	4	2%
Euro 1	3	1%
Euro 2	14	5%
Euro 3	44	17%
Euro 4	57	21%
Euro 5	134	50%
Euro 6	10	4%
TOTALE	266	100%



Ripartizione della tipologia di alimentazione dei mezzi di trasporto



N° mezzi per tipologia





Interessante il dettaglio, soprattutto in relazione alla possibilità di poter disporre in futuro di dati di confronto, dell'utilizzo e dei costi del carburante dei nostri veicoli.

Gruppo	FDT	SER	IPERSELF	Tot. per riga
BLUDIESEL TECH	3.635,60	13.384,84	2.528,80	19.549,24
BLU SUPER 98	45,40	1.013,77	495,14	1.554,31
GASOLIO	55.809,60	192.984,80	50.509,34	299.303,74
METANO	0,00	14.244,00	0,00	14.244,00
SENZA PIOMBO 98	2.780,00	35.794,10	13.432,30	52.006,40
	62.270,60	257.421,51	66.965,58	386.657,69

PRODOTTI UTILIZZATI



Facendo una analisi della tabella sotto riportata, si evince che nel corso del 2015 il numero delle referenze è diminuito da 171 a 167. Il consumo complessivo invece dei prodotti chimici, rispetto all'anno precedente, è complessivamente aumentato del 3% a seguito attivazione di nuovi cantieri. Il 2015 ha visto una notevole riduzione di utilizzo di prodotti chimici pericolosi per l'ambiente e nel complesso anche una diminuzione del numero di prodotti chimici pericolosi dalla linea aziendale. Questo risultato è stato raggiunto grazie all'impegno della Direzione Tecnica che ha provveduto a sostituire i prodotti pericolosi con prodotti più sicuri, allineati alle nuove direttive europee.

CSP	2011	2012	2013	2014	2015
Numero prodotti chimici in linea (acquistati)	158	156	154	171	167
Numero prodotti chimici pericolosi in linea	89	94	96	115	106
Consumo di prodotti chimici	272.016	314.202	335.221	357.604	367.366
Fatturato complessivo	49.800.000	51.625.000	69.403.501	73.500.000	75.600.000
Consumo di prodotti chimici pericolosi salute/ambiente in litri	125.077	139.475	174.007	195.850	192.065
Consumo di prodotti chimici pericolosi ambiente	12.276	16.667	23.794	29.465	18.334
Ore lavorate	3.179.399	3.113.000	3.293.000	3.335.000	3.647.000
Indice di consumo prodotti chimici	85,56	100,93	101,80	107,23	100,7
Indice di consumo prodotti chimici pericolosi ambiente	3,86	5,35	7,23	8,84	5,03
Indice di consumo prodotti chimici pericolosi	39,34	44,80	52,84	58,73	52,66
Consumi: % pericolosi ambiente su totale	4,51%	5,30%	7,10%	8,24%	4,99%
Consumi: % pericolosi su totale	45,98%	44,39%	51,91%	54,77%	52,29%





I FORNITORI



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

Analisi dei fornitori

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

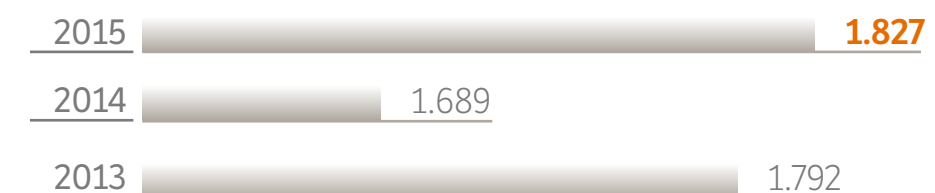
I fornitori sono inseriti in specifici Albi e sono assoggettati alle verifiche del nostro sistema di gestione integrato. L'accesso all'Albo è regolamentato da ben definite e scrupolose modalità di selezione e valutazione. In diversi casi vengono svolti audit di verifica anche presso la sede dei fornitori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

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

NUMERO FORNITORI

Nella gestione delle forniture le linee strategiche perseguite dal gruppo sono finalizzate all'aggregazione, concentrazione degli acquisti e fidelizzazione dei propri partner.

I dati sono tuttavia abbastanza variabili e tale andamento si riscontra, soprattutto, negli anni, come il 2015, in cui il periodo di start up di nuove commesse ha effetti anche sulla scelta del fornitore sulla base delle specificità del committente e ciò si traduce in un processo di individuazione, verifica e selezione che coinvolge molteplici operatori.



Il dato sopra riportato si riferisce a tutti i fornitori del Gruppo che, vista multidisciplinarietà e le dimensioni delle cooperative che lo compongono, risultano numerosi e diversificati. Nello specifico sono **103** i fornitori critici continuativi di cui la metà forniscono beni necessari per l'esecuzione dei servizi.

NUMERO FORNITORI PER REGIONE

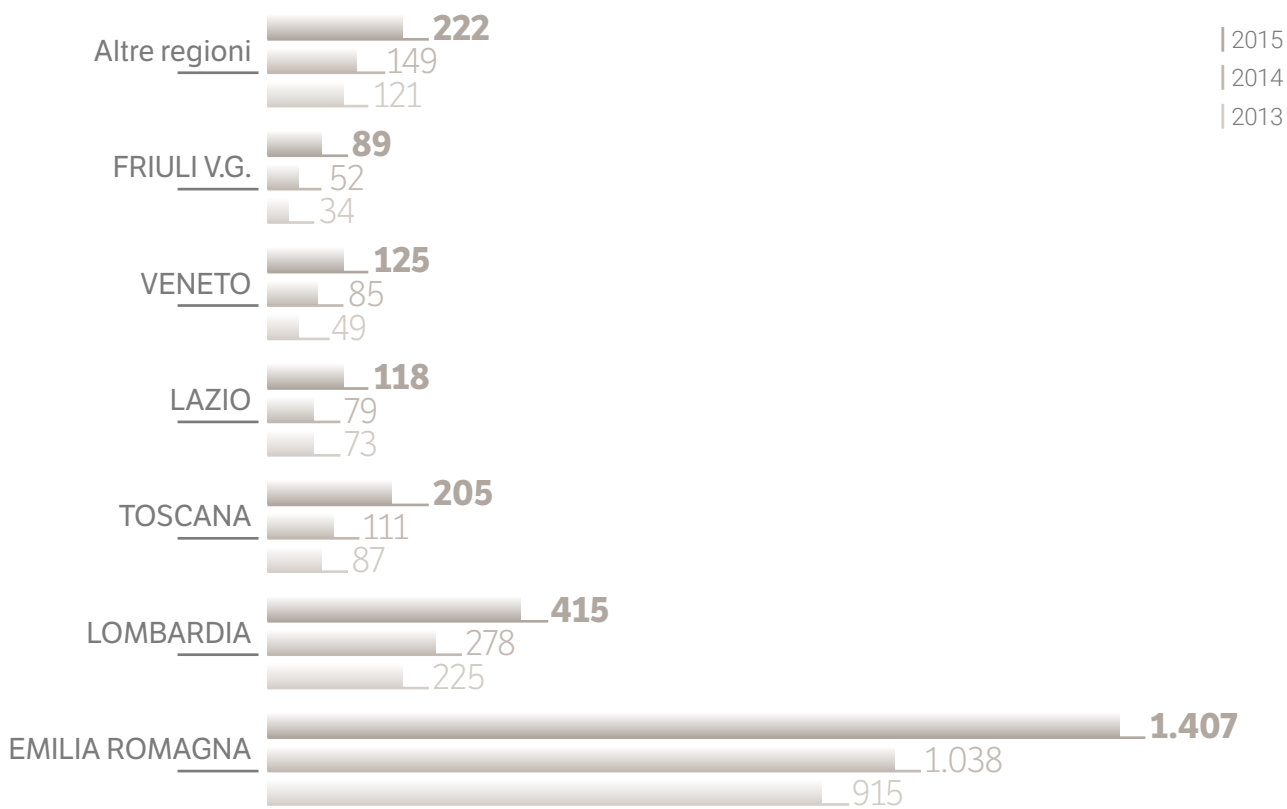
Il Gruppo opera su tutto il territorio nazionale, pertanto, la rete di forniture deve essere: **CAPILLARE, DIFFUSA, STRUTTURATA** per rispondere efficacemente sia alle esigenze di localizzazione del fornitore del settore dei servizi alla persona, in cui è fondamentale la vicinanza al luogo di erogazione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

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

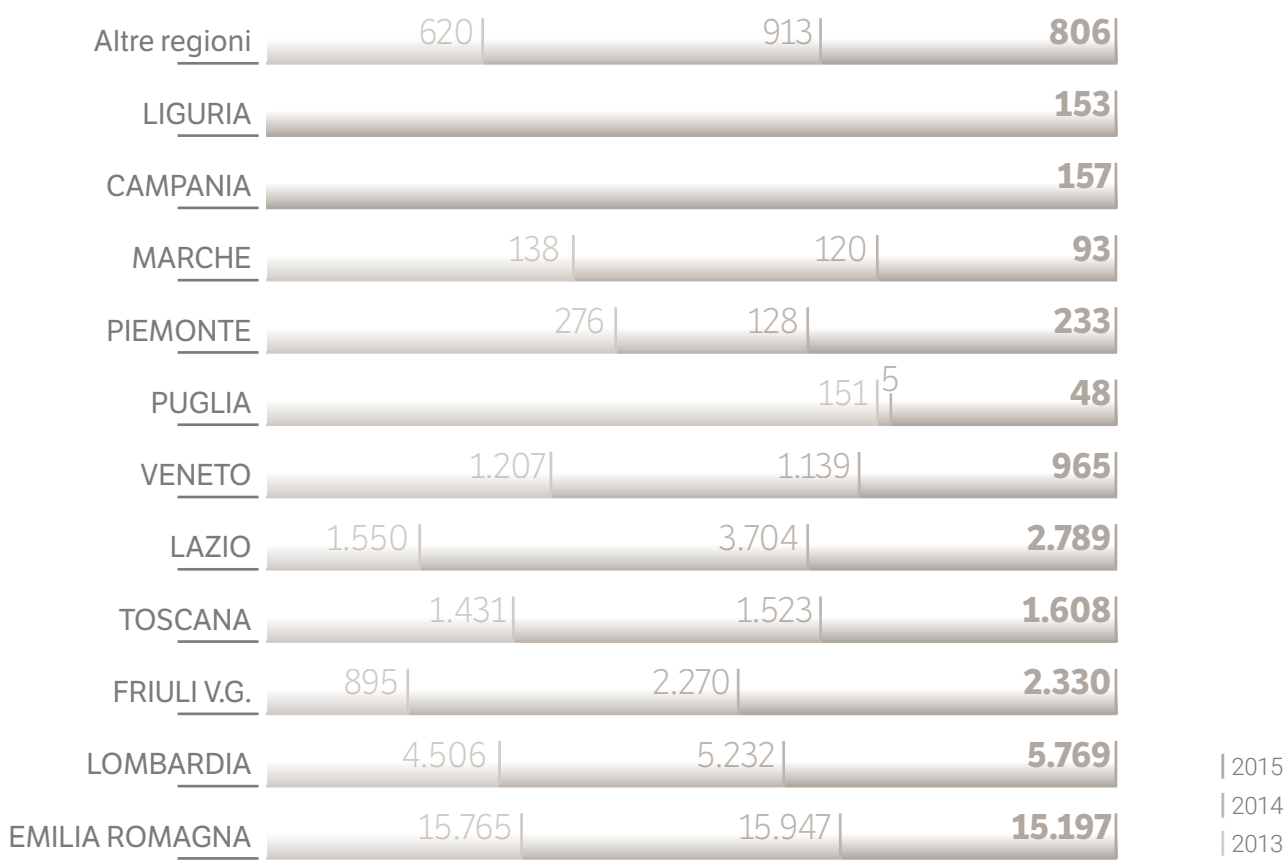


1.827





Ripartizione regionale costi di acquisto €/1000



Rapporti con i fornitori

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

NUMERO FORNITORI SOTTOPOSTI AD AUDIT

Anche il riscontro di non conformità durante gli audit eseguiti dal Gruppo Cooperativo presso la sede dei fornitori può dar luogo a non conformità, azioni correttive, procedure di rivalutazione. Nel 2015, 10 fornitori del Gruppo Cooperativo sono stati sottoposti ad audit riguardante il rispetto dei requisiti di efficienza, sicurezza, responsabilità sociale e ambientale.

FORNITORI CERTIFICATI

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

ANNO 2015	COLSER	AURORADOMUS	Totale
Fornitori movimentati nel 2015	570	426	996
Fornitori Critici Continuativi Totali	61	42	103
Fornitori Critici Continuativi in outsourcing	38	18	56
Fornitori Sottoposti ad Audit	0	5	5
Fornitori Certificati SA8000	1	9	10
Fornitori Certificati ISO 9001	12	28	40
Fornitori Certificati ISO 14001	3	4	7
Fornitori certificati OHSAS 18001	3	1	4

COLLETTIVITÀ E TERRITORIO



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

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

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

Favoriamo **momenti di incontro e confronto**: la partecipazione alle assemblee delle singole cooperative e del Gruppo si è attestata su una percentuale del 19%. Considerando i nostri 6000 lavoratori, rappresenta un risultato ragguardevole e superiore alla media del settore.

Proponiamo **azioni di welfare cooperativo** interno, dando vita a progetti innovativi in questo ambito al fine di fornire strumenti e opportunità per rispondere ai bisogni dei lavoratori espressi dopo un lungo percorso di rilevazione e valutazione della fattibilità.

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

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



Il nostro modo di raccontarci

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

Promuovere un servizio significa far arrivare agli utenti finali la qualità degli interventi e la professionalità degli operatori che quotidianamente svolgono attività che coinvolgono ognuno di noi. Le strategie di comunicazione messe in campo dal Gruppo hanno avuto negli ultimi anni riscontri importanti.

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



BLOCK NOTES

Il nostro house organ interno con una tiratura di oltre 6.000 copie annue continua a essere un importante strumento di promozione. Nato dalla volontà di alcuni impiegati e operatori di **Aurora**, si è trasformato presto in un importante strumento di comunicazione sia interna che esterna del Gruppo.

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

I SITI INTERNET



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

Il sito del Gruppo, on line da due anni, mostra un traffico correttamente dimensionato al tipo di contenuti in esso presenti e mostra un andamento in costante aumento.

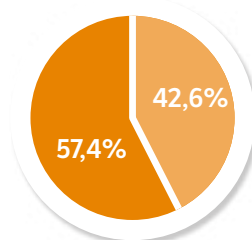
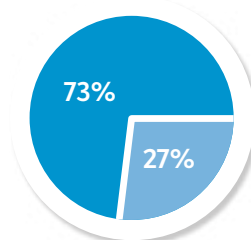
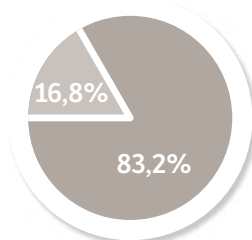
Anche il sito di COLSER ha registrato un aumento di visite del 73% rispetto all'anno precedente, soprattutto per quanto riguarda le sessioni "lavora con noi" e "servizi". Da questo si desume che ci sia un doppio canale di interesse rispetto ai contenuti presentati. Il primo legato alla richiesta di occupazione e l'altro probabilmente alla domanda di interventi nel settore dei multiservizi.

L'andamento del traffico di Auroradomus è aumentato anche grazie alla messa on line del portale per i lavoratori, che viene utilizzato per scaricare sia le buste paga e ogni altra comunicazione interna.

Dal 2016 questo servizio sarà offerto anche da COLSER, COFACILITY e SALTATEMPO.

	GRUPPO	COLSER	AURORADOMUS
Sessioni	5.849	23.464	92.293
Utenti	4.913	17.519	41.269
Visualizzazioni di pagina	14.123	88.030	250.846
Pagine/sessione	2,41	3,75	2,72
Durata sessione media	00:01:21	00:02:36	00:02:25
Frequenza di rimbalzo	65,82%	46,63%	52,47%
% nuove sessioni	83,18%	72,98%	42,53%

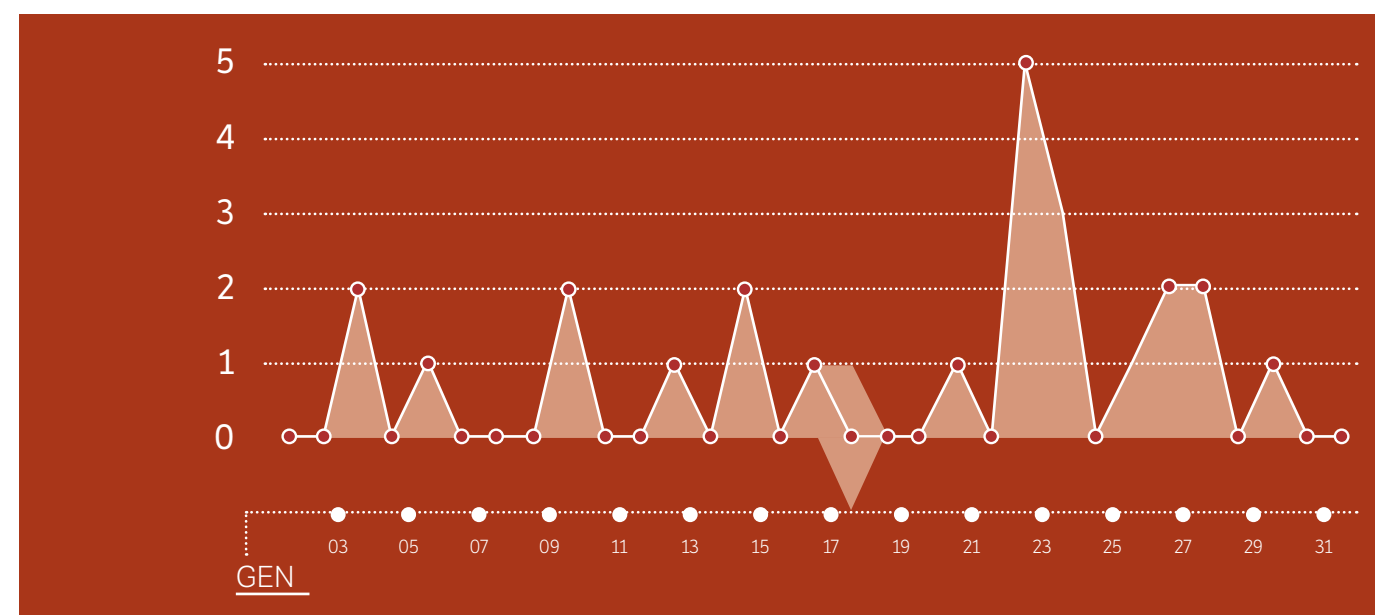
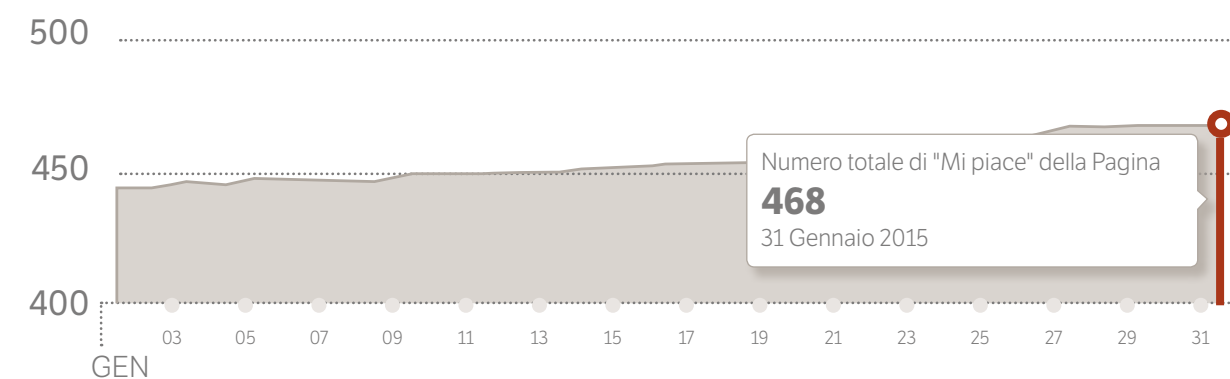
| Nuovi visitatori
| Visitatori di ritorno



I CANALI SOCIAL

Nella scorsa edizione dell'Annual Report abbiamo analizzato l'importanza di approfondire maggiormente la linea editoriale anche nella gestione dei profili social in modo da creare quella che viene comunemente chiamata awareness e che per noi si traduce con il coinvolgimento del maggior numero di persone che lavorano con noi e nella capacità di trasmettere ai nostri stakeholder la diversificazione dei nostri servizi e la nostra capacità di gestione. La nostra presenza sui canali social risale al 2012 con l'apertura dei canali Facebook e Twitter. Nel corso del 2013 è stato attivato anche un profilo aziendale su LinkedIn. Ma è durante il 2015 che si è sviluppata maggiormente la nostra capacità di interazione con l'esterno con un notevole aumento della copertura dei post su Facebook e oltre 2500 persone raggiunte.

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



Il grafico mostra il positivo andamento dei nuovi mi piace, che hanno avuto un picco nel periodo natalizio, evidenziando anche la leggerissima flessione dovuta ai "non mi piace più".

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



IL NOSTRO WELFARE COOPERATIVO



{ Il nostro WELFARE COOPERATIVO interno è stato scelto da Fondosviluppo come modello di sperimentazione, replicabile all'interno del sistema cooperativo nazionale di Confcooperative.

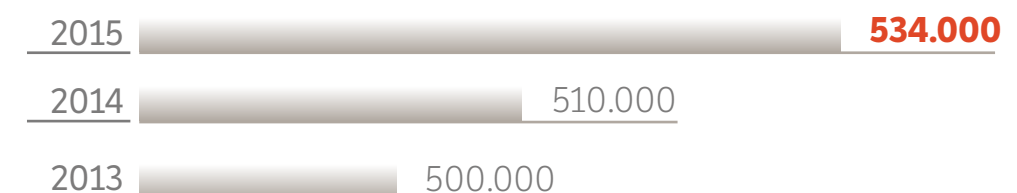


Il progetto di WELFARE COOPERATIVO interno, a cui il Gruppo lavora da anni, rappresenta a pieno la volontà di tradurre in concreto le finalità di mutuo-aiuto e sostegno ai propri lavoratori espresse dalle cooperative del Gruppo.

Il progetto ha già visto nascere azioni importanti come l'investimento di oltre 530 mila euro per il tradizionale **buono spesa di Natale** a tutti i soci e dipendenti, l'attivazione di **Cooperazione Salute** - il soggetto Mutualistico Nazionale di Confcooperative - scelto per soddisfare le esigenze di mutualità integrativa dei suoi lavoratori e delle loro famiglie, e l'avviamento di iniziative in tre specifici ambiti di intervento: SALUTE, LAVORO E FAMIGLIA.

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

{ Investimento "buoni Natale" }



Fase 1 | UN WELFARE CONDIVISO

Nella fase di avvio del progetto è stato costituito il gruppo di lavoro composto dalla responsabile della comunicazione del Gruppo COLSER-Auroradomus, dai responsabili della qualità, da un delegato del CdA per i rapporti con i soci e dalla persona individuata e dedicata alla realizzazione del progetto.

Il gruppo di lavoro e le strategie progettuali sono state coordinate e condivise direttamente dalla Presidente del Gruppo COLSER-Auroradomus e di COLSER (Cristina Bazzini) e dalla Presidente di Auroradomus (Marina Morelli).

Unitamente al gruppo di lavoro interno hanno lavorato i consulenti individuati per il supporto metodologico, la supervisione e la formazione (Ricercazione soc. coop. Sociale).

Nella fase di avvio è stata individuata una referente del progetto (**Maurizio Marciano**) con il compito di mettere in atto le azioni sviluppate dal gruppo di progetto.

L'avvio del progetto è stato ufficializzato con una presentazione effettuata nella sede del Gruppo ad aprile 2015. Sono stati invitati a partecipare tutti i capi cantieri, coordinatori e referenti sia della sede che delle filiali dislocate su tutto il territorio nazionale (**263** persone). Durante questa occasione è stato spiegato il progetto e il ruolo attivo che ognuno dei soggetti invitati era chiamato a svolgere.



Fase 2 | RILEVAZIONE DEI **BISOGNI** LEGATI AL WELFARE E **ANALISI DI FATTIBILITÀ** DELLE RISPOSTE

In questa seconda fase si è data continuità ad una prima rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei lavoratori del Gruppo, cercando di far emergere le azioni già intraprese in passato e non sufficientemente valorizzate.

Il gruppo di lavoro ha così deciso di dare maggiore diffusione alle informazioni riguardanti le azioni di welfare cooperativo e di realizzare una rilevazione su tutto il territorio nazionale, coinvolgendo direttamente nella raccolta delle informazioni i capi cantieri, i referenti delle equipe/responsabili di struttura e le figure più a contatto con i lavoratori e la base sociale. A tale scopo è stato sviluppato un apposito questionario suddiviso per ambiti di intervento (**SALUTE, FAMIGLIA, LAVORO**) e sono stati realizzati diversi incontri con il personale presso servizi/cantieri/strutture.

{ Nella fase di rilevazione sono stati coinvolti }

116

cantieri

in 7 regioni e 21 province



Circa

2550

lavoratori

I questionari così compilati sono stati successivamente inseriti in un data base e analizzati.

Terminata la fase di rilevazione dei bisogni è stata avviata quella di individuazione delle possibili risposte e del loro studio di fattibilità. Il gruppo di lavoro si è incontrato e ha messo a punto un panel di proposte che comprende le possibili progettualità e le valutazioni sulla loro realizzabilità.



Fase 3 | PROMOZIONE DELLA **PARTECIPAZIONE** E SENSIBILIZZAZIONE DEL WELFARE COOPERATIVO ALL'INTERNO DEL GRUPPO

La promozione del welfare cooperativo è stata realizzata con modalità diverse. È stato studiato un piano di comunicazione interno, una linea grafica che ha fin dall'inizio connotato il progetto rendendolo immediatamente riconoscibile. Il piano di comunicazione ha previsto l'impiego sia degli strumenti di comunicazione già esistenti e utilizzati dai soci/lavoratori, sia nuovi strumenti creati appositamente. In particolare:

- SPAZIO NELLA HOME DEI SITI DEL GRUPPO, DI COLSER E DI AURORADOMUS;
- SITO DEDICATO:
welinfo.gruppocolserauroradomus.com.
IL SITO HA AVUTO 6.366 VISUALIZZAZIONI IN TRE MESI (A PARTIRE DA GENNAIO), DI CUI IL 55% È COSTITUITO DA NUOVE VISUALIZZAZIONI E NUOVE SESSIONI;
- ARTICOLI SULL'HOUSE ORGAN TRIMESTRALE DEL GRUPPO "BLOCK NOTES";
- ANNUAL REPORT EDIZIONE 2014 ED EDIZIONE 2015
- EVENTO DI NATALE "WELCOME2016"
- STRUMENTI AD HOC COME LA BROCHURE TASCABILE SULLA SANITÀ INTEGRATIVA
- ROLL UP INFORMATIVI RELATIVI AL WEL#POINT E ALLE SINGOLE INIZIATIVE;
- VADEMECUM INTERNO PER I REFERENTI E COORDINATORI;
- COMUNICATI STAMPA PER PROMUOVERE IL PROGETTO SUL TERRITORIO NAZIONALE.

La promozione del progetto all'interno del Gruppo è stata effettuata anche attraverso il passaparola garantito da tutti i soggetti che sono stati direttamente contattati durante la rilevazione.

Fase 4 | AVVIO DI **PROGETTI SPERIMENTALI** ALL'INTERNO DEL GRUPPO

Sono stati avviati durante questa fase sperimentale alcuni progetti, selezionandoli sia sulla base dell'analisi iniziale sia sulla base dei risultati emersi dalla rilevazione.

WEL#POINT: un punto di accesso fisico come interfaccia friendly del Gruppo per i soci/lavoratori per promuovere la diffusione del welfare cooperativo e dedicato in questa fase iniziale al tema della sanità integrativa con l'obiettivo di facilitarne l'impiego da parte dei soci e dei lavoratori. Il **Wel#point** è attivo da luglio 2015, ed è accessibile anche telefonicamente (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 13.00). Fornisce inoltre informazioni relative alle diverse iniziative attivate nell'ambito del progetto Welfare (es. convenzioni attive, iniziative, percorsi salute, percorsi formativi ecc ...).

WEL#POINT ITINERANTE: è stato predisposto un calendario di appuntamenti presso le filiali e i punti operativi del Gruppo **su tutto il territorio nazionale**, favorendo così l'accessibilità al progetto welfare in modo diretto a tutti i lavoratori.

PRENDIAMOCI DEL TEMPO - PERCORSI SALUTE: nell'ambito di un progetto in via di sperimentazione dedicato alla Salute sono state realizzate diverse iniziative in collaborazione con realtà associative del territorio (ad esempio LILT): in occasione della festa della donna, l'8 e 9 marzo 2016, sono stati organizzati, in diversi territori (Parma, Cremona, Pisa, Trieste), delle giornate dedicate alla prevenzione attraverso visite mediche specialistiche gratuite di screening al seno rivolte alle lavoratrici del Gruppo. Le iniziative hanno visto una significativa partecipazione: hanno usufruito di questa opportunità circa **176 persone**.





I RISULTATI

Il principale risultato di questa prima fase del progetto è stata l'impostazione e l'avvio di un modello di Welfare Cooperativo nato dalle reali esigenze dei lavoratori del Gruppo COLSER-Auroradomus espresse con il massimo coinvolgimento. Questo ha portato ad una prima definizione di quelle che possono essere le esigenze di una base sociale molto diversificata e distribuita su territori molto distanti e differenziati tra loro. Il progetto ha reso evidente l'importanza di dare continuità e rendere permanente all'interno del Gruppo l'attenzione al benessere dei lavoratori, oltre a rendere sostenibili da un punto di vista economico gli strumenti e le azioni realizzate.

Nello specifico si riepilogano di seguito i risultati ottenuti



Rilevazione ed analisi dei bisogni in ambito di welfare cooperativo in tutti i territori in cui opera il Gruppo. Sono stati direttamente coinvolti, e formati, nella rilevazione, i responsabili delle strutture, i coordinatori, i capi cantieri (circa **180** persone).



Hanno partecipato alla rilevazione e sono stati contattati circa **2500 lavoratori**.



Studio di fattibilità relativo alle proposte emerse dall'analisi dei questionari.



L'istituzione di un punto informativo ad hoc denominato **WEL#POINT**.



Avvio di **proposte sperimentali per il benessere dei soci**, nell'ambito della salute, come ad esempio le iniziative di prevenzione in collaborazione con la Lilt.



Il Wel#point itinerante ha interfacciato nei primi quattro appuntamenti oltre **100** persone.

REPLICABILITÀ

Il progetto realizzato dal Gruppo COLSER – Auroradomus ha consentito di sperimentare e mettere a punto un modello che si caratterizza come buona pratica replicabile in altre realtà cooperative che intendono avviare, al loro interno, un percorso di valorizzazione dei propri soci e lavoratori, di consolidamento del rapporto associativo e di welfare aziendale.



Le iniziative di prevenzione realizzate in collaborazione con la Lilt hanno coinvolto direttamente **176** soci. Da segnalare che la richiesta di partecipazione è stata maggiore delle visite fissate.



Avvio di sperimentazioni e interventi in ambito di welfare (convenzioni, iniziative, corsi di formazioni) sulla base delle priorità emerse dai questionari in precedenza somministrati ai lavoratori.



Contatti e visualizzazioni del sito (**circa 10.500 in 9 mesi**).



Piano di comunicazione che prevede l'incremento dei contatti attraverso i tradizionali strumenti di comunicazione (sito web, pagina Facebook, twitter, App Campa) con l'obiettivo nel 2017 di arrivare ad almeno l'**80%** dei lavoratori.



Consolidamento della rete con stakeholder locali con cui avviare in futuro convenzioni vantaggiose per i soci.



Mantenimento del **100%** dei soci/lavoratori che usufruiscono del buono spesa natalizio, incremento fino al **40%** dei soci che usufruiscono dei sistemi di convenzionamento e scontistica.



Omogeneità delle informazioni possedute dagli operatori dei servizi e dai fruitori.





SERVIZI PER
DISABILI

Produzione e distribuzione del valore aggiunto



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

Ban - Ki - Moon, Segretario Generale delle Nazioni Unite

Determinazione del valore aggiunto

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

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

Tuttavia è il Valore Aggiunto di II° livello ad avere un'importanza rilevante ai fini della rendicontazione Sociale, in quanto è: **la misura quantitativa della ricchezza prodotta dalla gestione destinata a essere ridistribuita agli stakeholder principali della cooperativa.**

Nel triennio 2013-2015 il **Valore Aggiunto Globale Netto** prodotto sfiora i **115 milioni di euro**, con un incremento rispetto al 2014 di 6,3 milioni di euro, pari al 5,8%.

Tale valore rappresenta circa l'82% dell'intero fatturato realizzato dal gruppo nel triennio 2013-2015 pari a 417 milioni di euro, con una variazione positiva rispetto al triennio 2013-2015 del 5,4% di incremento.

Circa l'81% di questo ammontare è stato distribuito ai lavoratori, sia soci che dipendenti, sotto forma di retribuzioni, premi e ristorni. La ricchezza residua è stata, poi, allocata a favore dei clienti pubblici e privati, come costi sostenuti per l'erogazione dei servizi; dello Stato, a titolo di imposte e tasse; delle associazioni di categoria (Confcooperative e Confindustria) a titolo di contributi associativi.

Infine, un altro elemento quantitativo significativo da considerare è il dato relativo al **consolidamento cooperativo**, ossia la quota di ricchezza prodotta con la gestione che i soci in sede di Assemblea hanno deciso di destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico della cooperativa e all'autofinanziamento dell'attività. Nel 2013-2015 la ricchezza prodotta è stata destinata per 2,4 milioni di euro al consolidamento cooperativo, mantenendo il trend positivo degli anni precedenti.



Prospetto di riparto del valore aggiunto

{ Riepilogo principali voci conto economico }

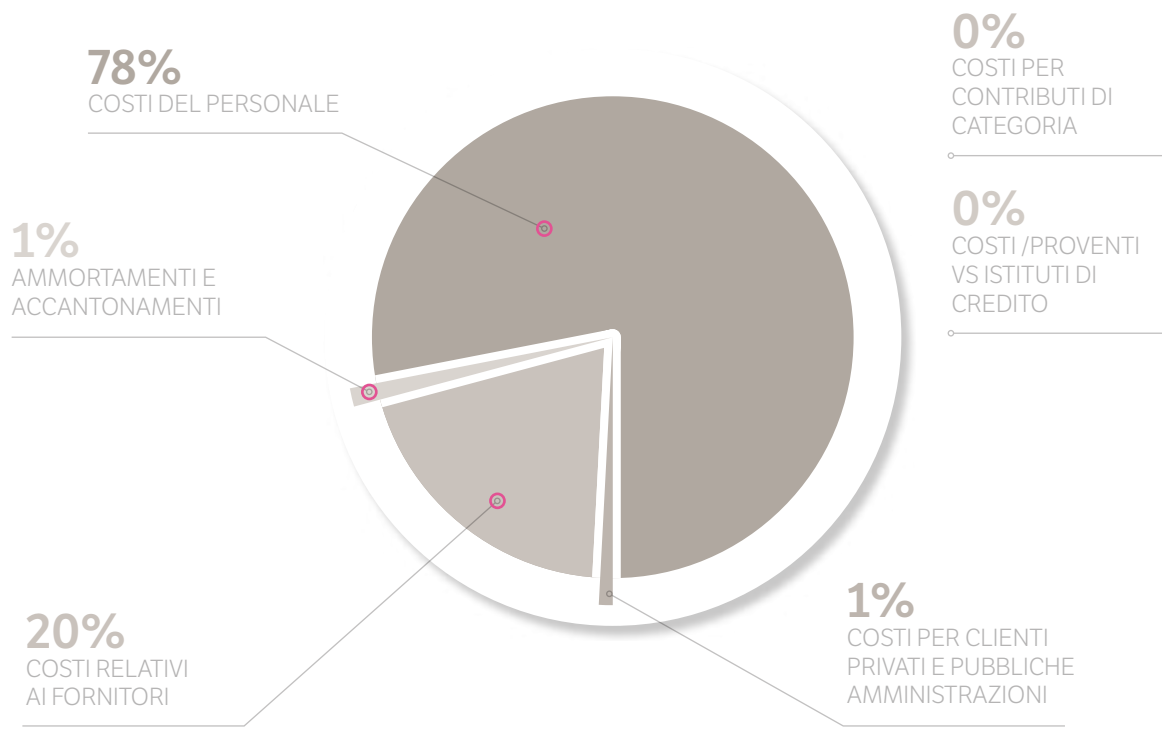
GCP COLSER-AURORADOMUS	2015	%	2014	%	2013	%
Valore della produzione						
Servizi alle imprese	77.943.978		75.699.538		70.260.362	
Servizi alla persona	67.972.540		64.330.651		61.181.240	
	145.916.518	100	140.030.189	100	131.441.602	100
Costi relativi ai fornitori						
Costi per fornitori servizi	(19.066.220)	13,6%	(20.636.269)	14,7%	(16.591.967)	12,6%
Costi per fornitori m.p.	(9.464.251)	6,8%	(8.281.431)	5,9%	(7.814.768)	5,9%
Variazione rimanenze	(14.793)	0,0%	(1.834)	0,0%	25.112	0,0%
Altri costi di gestione	(253.852)	0,2%	(738.647)	0,5%	102.099	-0,1%
	(28.799.116)		(29.658.182)		(24.279.524)	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. I° LIV)	117.117.402	83,6%	110.372.008	78,8%	107.162.079	81,5%
Ammortamenti e accantonamenti	(2.226.757)	1,6%	(1.809.980)	1,3%	(1.915.346)	1,5%
V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:	114.890.646	82,0%	108.562.028	77,5%	105.246.733	80,1%
Costi del personale	(113.091.057)	80,8%	(105.305.719)	75,2%	(101.970.528)	77,6%
Remunerazioni lavoratori soci	(81.966.304)	58,5%	(76.618.006)	54,7%	(77.173.296)	58,7%
Remunerazioni lavoratori dipendenti	(30.600.108)	21,9%	(28.177.713)	20,1%	(24.497.233)	18,6%
Ristorni lavoratori soci	(524.645)	0,4%	(510.000)	0,4%	(300.000)	0,2%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	(1.086.666)	0,8%	(2.119.326)	1,5%	(2.326.192)	1,8%
Costi per contributi di categoria	(153.013)	0,1%	(157.212)	0,1%	(147.427)	0,1%
Costi/proventi vs Istituti di credito	(19.661)	0,0%	(109.218)	0,1%	(42.663)	0,0%
	(114.350.397)		(107.691.475)		(104.486.810)	
CONSOLIDAMENTO COOPVO	540.248	0,4%	870.553	0,6%	759.923	0,6%

{ Consolidamento cooperativo }



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

{ Incidenza % costi per stakeholders anno 2015 }





SANIFICAZIONI
SPECIALISTICHE



MOVIMENTAZIONE
MERCIE GESTIONE
MAGAZZINO

Il Gruppo in dati e indicatori



AREA LAVORATORI

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE			
NUMERO LAVORATORI	5.252	5.479	6.013
% LAVORATORI SOCI	64%	64%	62%
% LAVORATORI DIPENDENTI	36%	36%	38%
% LAVORATORI DONNE	85%	82%	83%
% LAVORATORI UOMINI	15%	18%	17%
% LAVORATORI PART TIME	67%	70%	72%
% LAVORATORI TEMPO PIENO	33%	30%	28%
% LAVORATORI TEMPO INDETERMINATO	94%	90%	89%
% LAVORATORI TEMPO DETERMINATO	6%	10%	11%
% LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ	18-23: 2,81%	18-23: 2,71%	18-23: 2,63%
	24-29: 11,39%	24-29: 11,95%	24-29: 10,92%
	30-35: 16,5%	30-35: 14,85%	30-35: 13,46%
	36-41: 17,27%	36-41: 18,41%	36-41: 15,91%
	42-47: 18,79%	42-47: 17,79%	42-47: 16,57%
	48-53: 16,94%	48-53: 18,08%	48-53: 21,60%
	oltre 54: 16,28%	oltre 54: 16,57%	oltre 54: 18,89%
ANZIANITÀ LAVORATIVA MEDIA	5,16 ANNI	5,14 ANNI	5,16 ANNI
NUMERO LAVORATORI PER REGIONE	E.ROMAGNA: 2.627	E.ROMAGNA: 2.550	E.ROMAGNA: 2.587
	LOMBARDIA: 1.017	LOMBARDIA: 1.046	LOMBARDIA: 1.212
	TOSCANA: 561	TOSCANA: 786	TOSCANA: 872
	VENETO: 390	VENETO: 353	VENETO: 360
	FRIULI: 330	FRIULI: 393	FRIULI: 484
	MARCHE: 111	MARCHE: 101	MARCHE: 104
	LAZIO: 88	LAZIO: 79	LAZIO: 162
	TRENTINO: 63	TRENTINO: 65	TRENTINO: 64
	ABRUZZO: 32	ABRUZZO: 31	ABRUZZO: 102
	PIEMONTE: 31	PIEMONTE: 24	PIEMONTE: 16
	CALABRIA: 2	CALABRIA: 51	CALABRIA: 50

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
COMPOSIZIONE DEL PERSONALE			
PROVENIENZA LAVORATORI	ITALIANI: 73,9% AFRICANI: 12,1% EUROPEI: 8,3% AMERICANI: 3,8% ASIATICI: 1,9%	ITALIANI: 75,2% AFRICANI: 12,8% EUROPEI: 8,1% AMERICANI: 4% ASIATICI: 1,9%	ITALIANI: 73,2% AFRICANI: 10,8% EUROPEI: 9,4% AMERICANI: 4,1% ASIATICI: 2,4%
NUMERO LAVORATORI ISCRITTI AL SINDACATO	42%	39%	47,4%
NUMERO DI DELEGATI SINDACALI	125	134	150
NUMERO LAVORATORI SVANTAGGIATI	51	25	54
SISTEMA DI REMUNERAZIONE E INCENTIVAZIONI			
COSTO DEL PERSONALE	€ 100.055.433	€ 102.843.655	€ 110.827.975
INCIDENZA % COSTO DEL PERSONALE SUL TOTALE DEI COSTI	79,2%	76,7%	78,2%
% COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE AGGIUNTO	96,2%	96,3%	97,7%
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO			
NUMERO COMPLESSIVO ORE LAVORATE	6.048.190	6.391.805	6.660.047
NUMERO ORE DI MALATTIA	339.199	336.907	359.901
NUMERO ORE DI INFORTUNIO	47.108	49.361	48.585
% ORE DI ASSENZA SU ORE TOTALI LAVORATE (ESCLUSO FERIE)	11,1%	11,4%	11%
MATERNITA' OBBLIGATORIA (ORE)	133.416	125.177	123.441
MATERNITA' FACOLTATIVA (ORE)	60.434	55.391	50.825
ORE ALLATTAMENTO	3.735	3.471	3.903
ORE ASPETTATIVA NON RETRIBUITA	55.911	41.269	44.756
ORE LEGGE 104	26.280	24.930	28.791
SALUTE E SICUREZZA			
NUMERO INFORTUNI (ESCLUSI IN ITINERE)	300	307	319
INDICE GRAVITA' INFORTUNI	1,36	1,45	1,16
INDICE FREQUENZA INFORTUNI	51,16	49,19	46,21
INCIDENZA INFORTUNI	5,8	5,52	4,97
NUMERO AUDIT INTEGRATI	136	154	167



INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
SALUTE E SICUREZZA			
ORE DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA	30.854	24.359	-
NUMERO LAVORATORI FORMATI SULLA SICUREZZA	4.651	5.222	-
NUMERO VISITE MEDICHE	3.272	3.270	4.042
ESITO SORVEGLIANZA SANITARIA	IDONEI: 2964 LIMITAZIONI: 264 NON IDONEI: 7 PRESCRIZIONI: 25	IDONEI: 2984 LIMITAZIONI: 267 NON IDONEI: 2 PRESCRIZIONI: 17	IDONEI: 3770 LIMITAZIONI: 180 NON IDONEI: 7 PRESCRIZIONI: 15

TURNOVER E POLITICHE DI ASSUNZIONE			
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER CESSAZIONE APPALTI	373	220	172
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER DIMISSIONI	389	310	493
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER PENSIONAMENTO	85	26	26
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER SCADENZA TEMPO DETERMINATO	625	630	717
RAPPORTI DI LAVORO CESSATI PER LICENZIAMENTO	17	86	179
NUMERO ASSUNZIONI AREA SERVIZI	1186	936	1.335
NUMERO ASSUNZIONI AREA SOCIALE	456	411	849
RICHIESTE DI LAVORO COLLOQUI	4.699	2.446	2.373
	2.746	1.130	1.115
ASSUNTI IN SERVIZI PER ANZIANI	315	301	687
ASSUNTI IN SERVIZI PER DISABILI	90	70	108
ASSUNTI IN SERVIZI EDUCATIVI	40	26	33
ASSUNTI IN SERVIZI SANITARI	10	8	10
ASSUNTI IN SERVIZI PER I GIOVANI	7	3	6
ASSUNTI IN RUOLI IMPIEGATIZI	18	7	10
ASSUNTI IN SERVIZI DI PULIZIA	1.073	883	1227
ASSUNTI IN SERVIZI DI PORTIERATO	59	52	61
ASSUNTI IN SERVIZI DI FACCHINAGGIO	30	1	42

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE			
NUMERO MEDIO ORE FORMAZIONE PER LAVORATORE	15,99	14,5	13,2
ORE DI FORMAZIONE SU TEMI DIVERSI DALLA SICUREZZA	51.839	35.177	15.677
% CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO TRASFORMATI IN TEMPO INDETERMINATO	53%	77%	61%
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI			
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DEL COMPORTAMENTO	162	221	235
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI MANCANZE TECNICHE	116	187	72
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI ASSENZE INGIUSTIFICATE	60	59	93
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI NON RISPETTO DELLA LEGGE 81/08	26	37	32
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DI VIOLAZIONI AL CODICE STRADALE	32	57	66
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI EMESSI A CAUSA DEL SUPERAMENTO DEL PERIODO DI COMPORTO	8	12	22
NUMERO RICORSI SINDACALI CONTRO PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	34	4	56
NUMERO CONTENZIOSI LEGALI VERSO PROV. DISCIPLINARI	4	1	6

AREA CLIENTI

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
VALORE CLIENTELA			
NUMERO DI CLIENTI (INCLUSO PERSONE FISICHE)	2.727	2.707	2.682
FATTURATO COMPLESSIVO	€ 131.441.572	€ 140.030.189	€ 145.968.663
FATTURATO SERVIZI ALLE IMPRESE	€ 70.260.362	€ 75.699.538	€ 77.358.633

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
VALORE CLIENTELA			
FATTURATO SERVIZI ALLE PERSONE	€ 61.181.209	€ 64.330.651	€ 67.908.544
SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE	82,3%	83,5%	80,8%
SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI PORTIERATO	8,9%	3,3%	9,5%
SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI FACCHINAGGIO E LOGISTICA	4,3%	3,4%	3,6%
SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO SERVIZI DI ASSISTENZA	3,0%	7,9%	4,6%
SERVIZI ALLE IMPRESE: % FATTURATO ALTRI SETTORI	1,6%	1,8%	1,5%
SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI AGLI ANZIANI E SANITARI	70,5%	71,7%	72,9%
SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI AI DISABILI E MINORI	17,6%	15,9%	16,9%
SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI EDUCATIVI E PER I GIOVANI	8,8%	8,7%	6,3%
SERVIZI ALLE PERSONE: % FATTURATO SERVIZI IN ALTRI SETTORI	3,0%	2,4%	3,9%
% CLIENTI PUBBLICI	62,5%	62,2%	58,9%
% CLIENTI PRIVATI	37,5%	37,8%	41,1%
NUMERO FILIALI	5	5	5
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA	54,5%	50,1%	48,3%
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE LOMBARDIA	16,7%	16,2%	15,6%
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE TOSCANA	9,9%	12,0%	13,4%
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE FRIULI V.G.	7,6%	10,0%	10,6%
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE VENETO	5,1%	6,0%	5,2%
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE LAZIO	2,5%	1,6%	2,2%

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
VALORE CLIENTELA			
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE MARCHE	0,6%	1,5%	1,4%
% FATTURATO DEL GRUPPO NELLA REGIONE TRENTINO	1,6%	1,1%	1%
% FATTURATO DEL GRUPPO IN ALTRE REGIONI	1,4%	1,4%	1,4%

AREA FORNITORI

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
ANALISI			
NUMERO DI FORNITORI	1.792	1.689	1.827
NUMERO FORNITORI SOTTOPOSTI AD AUDIT	3	4	5
RESPONSABILITÀ SOCIALE			
NUMERO FORNITORI CERTIFICATI SA8000	6	7	10
NUMERO FORNITORI CERTIFICATI ISO 9001	34	33	40
NUMERO FORNITORI CON CERTIFICAZIONE AMBIENTALE	8	7	7

AREA COLLETTIVITÀ/TERRITORIO/ISTITUZIONI

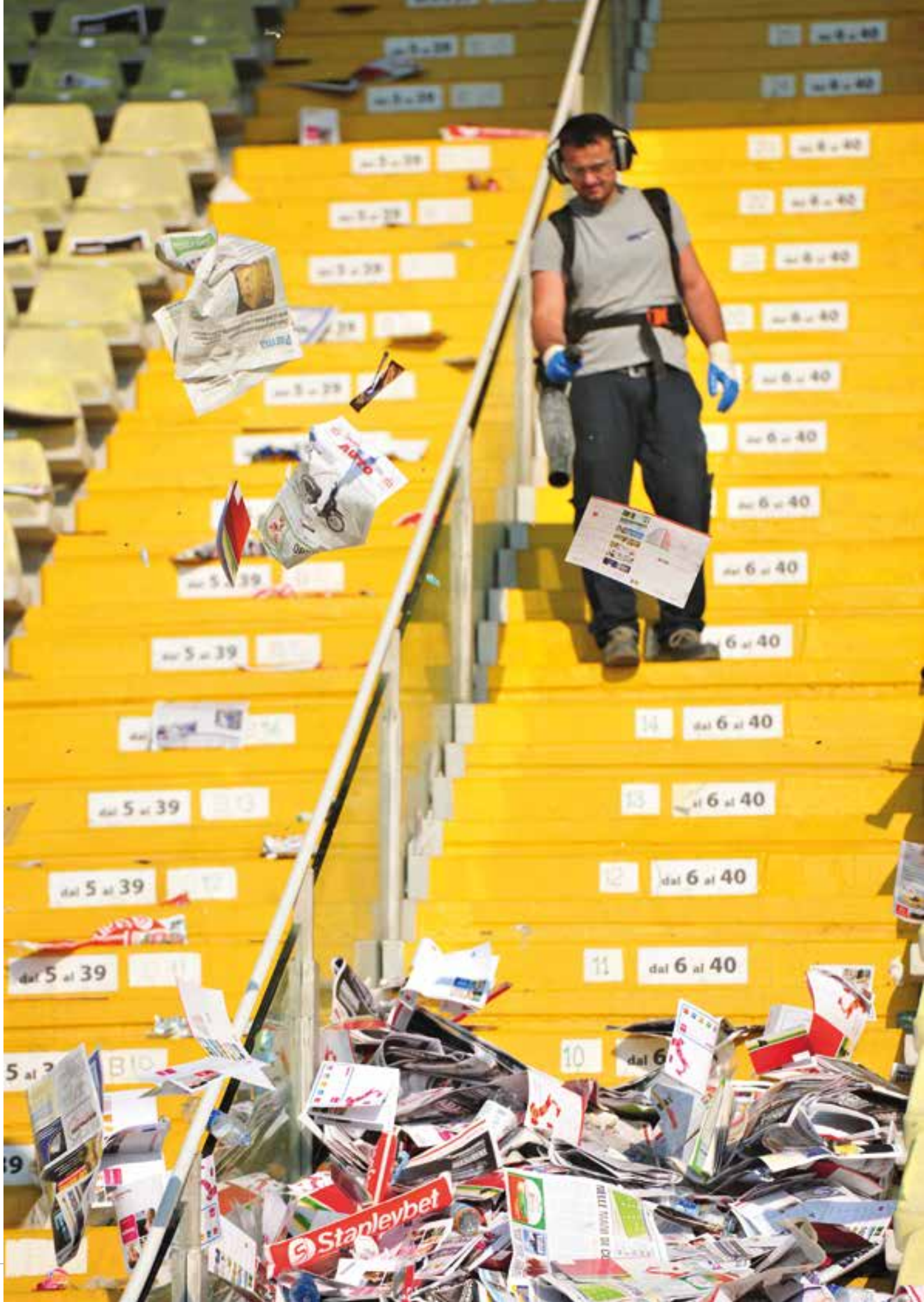
INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
IMPORTO STANZIATO PER I BUONI SPESA NATALIZI	€ 500.000	€ 520.000	€ 534.000

AREA AMBIENTE

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
INQUINAMENTO ATMOSFERICO			
AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 0	5	4	4
AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 1	2	5	3
AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 2	17	16	14
AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 3	51	45	44
AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 4	94	69	57
AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 5	47	120	134
AUTOMEZZI IN CLASSE EURO 5B	31	10	10

INVESTIMENTI

INDICATORE	DATO 2013	DATO 2014	DATO 2015
INVESTIMENTI TOTALI	€ 2.546.024	€ 1.386.547	€ 1.520.170





SERVIZI
EDUCATIVI

Gruppo di lavoro Annual Report 2015
Tamara Jalanbou e Fabiano Macchidani (Comunicazione)
Giorgio Barral (Qualità) - Chiara Ferrari (Amministrazione)
Sabrina Varesi (Amministrazione)

Progetto grafico
Gruppo Cabiria
Stampa
www.amcparma.it





Via G. Sonnino, 33/A - 43126 Parma - Tel. 0521 497111 - 0521 957595 - Fax 0521 497150 - 0521 957575
www.colser.com - info@colser.com - www.auroradomus.it - info@auroradomus.it
www.gruppocolserauroradomus.com