

gruppo cooperativo  
servizi e sociale

**COLSER**  
SERVIZI

aurora  
domus

# TUTTO IL NOSTRO MEGLIO

ANNUAL REPORT 2019  
*Edizione 2020*

# TUTTO IL NOSTRO MEGLIO

ANNUAL REPORT 2019  
*Edizione 2020*

LETTERA  
DEL PRESIDENTE

**10** **Il nostro Annual Report**  
Molto più di un bilancio **pag. 10**  
A chi ci rivolgiamo **pag. 10**  
Chiave di lettura **pag. 11**  
Dove trovarlo **pag. 11**

**28** **Le società del Gruppo**  
COLSER **pag. 28**  
AURORADOMUS **pag. 40**  
SALTATEMPO **pag. 46**  
COFACILITY **pag. 50**

**80** **Il nostro modo di raccontarci**



**14** **Il nostro Profilo**  
Mission, Vision, Valori **pag. 14**  
Chi siamo **pag. 15**  
L'assetto istituzionale **pag. 16**  
Il nostro ambito di attività **pag. 18**  
La nostra voglia di fare attraversa l'Italia **pag. 20**  
La nostra storia **pag. 22**  
2019: un anno in breve **pag. 24**

**54** **La nostra Sostenibilità**  
Obiettivi ONU 2030 **pag. 54**  
L'ambiente **pag. 56**  
Etica e legalità **pag. 59**  
Le certificazioni **pag. 60**  
COVID-19: il Gruppo affronta l'emergenza sanitaria **pag. 62**  
Welfare Cooperativo **pag. 65**  
Innovazione **pag. 72**  
Riconoscimenti e testimonianze **pag. 76**

**86** **La Relazione Sociale**  
Processo di formulazione del Bilancio Sociale **pag. 86**  
Il Gruppo per l'ambiente: interventi di sostenibilità ambientale **pag. 87**  
I nostri stakeholder **pag. 89**  
I lavoratori **pag. 92**  
I Clienti **pag. 116**  
I Fornitori **pag. 126**  
Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto **pag. 128**

**Dicono di noi**

**Note Metodologiche e Glossario**

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



## LETTERA DEL PRESIDENTE

Introdurre quest'anno il nostro report non è semplice. Il 2019 ha portato molte soddisfazioni e ha consolidato ulteriormente la presenza del Gruppo all'interno di un mercato che identificava lo sviluppo dell'innovazione e la salvaguardia dell'ambiente come elementi fondamentali per costruire un futuro sostenibile. Le divisioni Green e Tech hanno così affiancato nella progettazione di nuovi servizi le tradizionali aree del Cleaning e del Sociale, rafforzando ulteriormente la multidisciplinarietà del Gruppo.

Come partner ufficiale di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020, negli ultimi mesi del 2019 avevamo seguito da vicino tutte le fasi di preparazione ad un evento che avrebbe portato la cultura in azienda e il lavoro nei luoghi di cultura con iniziative rivolte a tutti i nostri lavoratori, alle loro famiglie e ai territori, non solo a livello locale, ma anche nazionale e di cui avevamo dato un'anteprima a Natale con una bellissima festa presso la sede del Gruppo.

Mai avremmo immaginato che un piccolo virus, tanto invisibile quanto sconosciuto e aggressivo, avrebbe spazzato via ogni progetto dalle nostre scrivanie, obbligandoci ad indossare mascherine, guanti, tute e camici per disinfettare gli ospedali stremati dalla pandemia o per trincerarci nelle case di riposo cercando di assistere e proteggere i nostri anziani, che più di altri hanno pagato a caro prezzo questa tragica emergenza sanitaria.

Più volte durante questi lunghi mesi abbiamo rivolto il nostro ringraziamento a tecnici, coordinatori, e operatori che sono intervenuti durante l'emergenza con competenza e professionalità e che sono stati in seguito coinvolti sia nel delicato compito di mettere in sicurezza gli ambienti di lavoro dei nostri clienti, attraverso l'introduzione di nuove metodologie operative e delicate attività di sanificazione e disinfezione, sia, attualmente, nel mantenere nel tempo gli standard adeguati ad evitare un altro lockdown.

L'emergenza ha fatto affiorare problematiche per lungo tempo trascurate sia dal sistema economico che politico, non solo nazionale ma globale: la cura degli anziani, l'educazione dei figli, la vera conciliazione tra lavoro e famiglia e, non ultima, l'importanza dell'igiene ambientale. Ma ha anche spinto i nostri settori a insistere sulla strada dell'innovazione e della ricerca, della sinergia con il cliente, della formazione degli operatori e della comunicazione dei servizi come chiave di volta che potrà rendere concreta la ripartenza, premiare l'alta specializzazione e fare la differenza anche qualitativa, in un mercato dove, oggi più che mai, non può esistere approssimazione.

Azioni che abbiamo messo in campo anche nel 2019 e che abbiamo cercato di illustrare in questo documento che racconta non solo della nostra crescita economica, ma anche degli oltre 6600 operatori occupati su gran parte del territorio nazionale, dei servizi essenziali svolti in stretta connessione con i territori, dei progetti di welfare in continua evoluzione nati, grazie anche a preziose collaborazioni intersettoriali, per rispondere alle esigenze dei lavoratori e delle loro famiglie.

Ci troviamo ancora costretti a mantenere le distanze, ma nello stesso tempo impegnati a raggiungere uniti nuovi obiettivi in un contesto in cui la sostenibilità e la capacità di mettere in atto progetti concreti di rinnovamento avranno un ruolo determinante per la costruzione di una nuova visione di futuro.

**Cristina Bazzini**  
*Presidente*  
Gruppo Colser-Auroradomus



*Parva*

# IL NOSTRO ANNUAL REPORT

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

*Ogni sezione di questo Annual Report è legata da un fil rouge che vorrebbe ridurre le distanze imposte dalla situazione sanitaria e omaggiare i territori, dal Friuli al Lazio, in cui i nostri lavoratori sono impegnati quotidianamente. Grazie a tutti voi per la professionalità e il senso di responsabilità con il quale avete affrontato l'emergenza e il grande contributo che state dando alla ripartenza del nostro Paese.*

# IL NOSTRO ANNUAL REPORT

## MOLTO PIÙ DI UN BILANCIO

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

### Che cosa rappresenta il Bilancio Sociale **PER NOI?**

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

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

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

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

## Questo è tutto il nostro meglio

### A CHI CI RIVOLGIAMO

Oltre agli obiettivi raggiunti e alle relazioni instaurate dal Gruppo durante questi produttivi anni di attività, è importante, per noi, porre in evidenza l'impatto che i nostri servizi riscontrano all'interno del territorio e della collettività.

Per questo, la lettura del nostro bilancio sociale è rivolta principalmente a:

- **Tutti i soci e lavoratori del Gruppo Colser-Auroradomus**
- **I clienti e gli utenti**
- **Gli stakeholder**
- **La pubblica amministrazione**
- **Gli organismi di rappresentanza della Cooperativa**
- **La comunità nelle sue forme associative**

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



## CHIAVE DI LETTURA

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

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

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

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

**La nostra Sostenibilità:** vengono approfonditi i progetti finalizzati a fornire gli strumenti e le opportunità che rispondono ai bisogni dell'ambiente, del territorio e della comunità. In aggiunta, vengono approfonditi temi importanti per il Gruppo come il welfare e l'innovazione.

**Il nostro modo di raccontarci:** è interamente dedicata a presentare le strategie di comunicazione messe in gioco per promuovere e far conoscere l'intera gamma dei servizi e dei valori che caratterizzano il Gruppo Cooperativo.

**La Relazione Sociale:** contiene tutte le interazioni sociali del Gruppo Colser-Auroradomus con i propri stakeholder. I dati sono elaborati e sintetizzati in grafici, analizzati in un'ottica di rendicontazione e di definizione degli obiettivi futuri.

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

**Le informazioni qualitative** presentate nel presente Annual Report derivano da interviste rivolte direttamente ai responsabili di ogni area funzionale operante nel Gruppo.

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

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

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

Per garantire il più ampio coinvolgimento e partecipazione di tutti gli stakeholder del Gruppo al processo di rendicontazione, l'Annual Report 2018, edizione 2019, viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.

### Dove trovarlo

Il presente Bilancio Sociale viene, come di consueto, presentato all'Assemblea Generale dei Soci che si svolge ogni anno presso la sede centrale di Parma e distribuito in **versione cartacea** durante tutte le iniziative o eventi organizzati dal Gruppo o a cui partecipa in veste di partner.

La **versione digitale** è pubblicata sul sito ufficiale del Gruppo e sui siti delle singole Cooperative. È sfogliabile online e liberamente scaricabile in formato PDF da tutti coloro che ne siano interessati. Per la comunicazione esterna, è possibile richiedere l'apposito documento stampato o su cd, contattando il l'Ufficio Comunicazione del Gruppo al seguente indirizzo e-mail: Ufficio.Comunicazione@gruppolserauroradomus.com.

Per conoscere l'ampio programma di iniziative interne, attività ed eventi del Gruppo, è consigliabile consultare il sito web ufficiale (o delle singole Cooperative), le nostre pagine Social (Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn) e iscriversi alla Newsletter aziendale.

Milano



# IL NOSTRO PROFILO

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

## IL NOSTRO PROFILO

### MISSION

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

Servizi che vengono riconosciuti dai propri clienti per **innovazione, efficienza, responsabilità sociale e ambientale**, generatori di benefici, non solo economici, anche per il territorio in cui opera.

*Progettare ed erogare servizi alle aziende, alle comunità ed alle persone per fare impresa attraverso il lavoro e dare valore all'impresa con il lavoro*

La sua storia e quella dei suoi soci fondatori si sviluppa attorno ad un perno fondamentale: **crescere come impresa** con la giusta attenzione al business e ai risultati economici per essere protagonisti capaci in un mercato sempre più complesso e competitivo, ma restando fedeli ai propri valori.

### VISION

Il Gruppo Cooperativo 'operatore' nazionale nel campo dei servizi alle imprese e dei servizi alla persona, leader nei principali settori di attività, con un'accentuata propensione alla diversificazione, ai multiservizi e all'innovazione e con uno sguardo curioso rivolto all'internazionalizzazione.

*Essere dove c'è un bisogno che può essere trasformato in un servizio, per contribuire al benessere e alla qualità della vita delle persone, delle imprese e delle comunità in cui viviamo*

Un Gruppo Cooperativo in grado di affrontare le sfide del futuro con progetti innovativi che si inseriscano in un mercato sempre più competitivo, diventando partner indispensabile dei propri clienti.

Un Gruppo Cooperativo protagonista nei territori in cui opera, attento interlocutore della P.A. e del mondo economico, imprenditoriale e sociale, generatore di nuova capacità creativa.

### VALORI

Il Gruppo concorre al **benessere della collettività** attraverso lo sviluppo e la **salvaguardia dell'occupazione**, garantendo **equità economica** mediante un'azione solidale e a **tutela**, anche normativa, dei **lavoratori** verso i quali si applicano i Contratti Collettivi Nazionali di riferimento.

Opera nel **rispetto della legalità**, con requisiti confermati dall'assegnazione del *Rating di Legalità*, e nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di **sicurezza e salute dei lavoratori**, promuovendo la trasparenza e la **dignità personale** e incoraggiando la **democrazia** partecipata.

**Valorizza le risorse umane** con costante attenzione alla crescita professionale e personale, assicurata da attività formative incentrate sulla responsabilità soggettiva e organizzativa.

Contribuisce a **tutelare l'ambiente** tramite una serie di azioni rivolte a progettare e realizzare servizi eco-compatibili ed ecosostenibili.

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

Vive in stretta connessione con il territorio e attraverso azioni di responsabilità sociale contribuisce a **migliorare la qualità della vita di tutti i membri della comunità** in cui opera.



## CHI SIAMO

### Tre realtà, un solo obiettivo: la nascita di un Gruppo

Il Gruppo Colser-Auroradomus nasce dal sodalizio di tre realtà cooperative: **Colser, Aurora e Domus**. Da subito, Colser dedica le proprie attività alle imprese, inserendosi nell'ambito delle pulizie e della sanificazione, mentre Aurora e Domus si prestano a dedicare le proprie energie allo stesso ambito di servizi, il sociale. **In agosto 2008, le tre società cooperative uniscono le proprie forze**, siglando ufficialmente la nascita di un'unica e nuova entità: un Gruppo Cooperativo Paritetico, volto a collaborare sotto lo stesso tetto. Tuttavia, per vedere Aurora e Domus evolversi in una realtà più forte e unita, bisognerà attendere fino all'anno **2010**, in cui **Auroradomus** sarà l'unica Società Cooperativa Sociale a rappresentarle entrambe.

Il Gruppo Colser-Auroradomus deve il suo nome attuale alle fusioni avvenute nel corso degli anni.

*Il Gruppo mette in campo una forza lavoro di **oltre 6.624 persone**, tra soci e dipendenti, e un fatturato di **circa 170 milioni di euro** con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.*

### Una direzione unitaria

Pur nel complicato 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, **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 di welfare **un'ampia gamma di proposte qualificate**, aumentando le possibilità di scelta da parte delle amministrazioni pubbliche e dei privati e rendendoci un partner sicuro e affidabile all'interno del mercato, in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività.

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

- Valorizzare le risorse umane e il lavoro attraverso il continuo miglioramento dei **processi di digitalizzazione, innovazione e informatizzazione**;
- Offrire servizi in modalità sempre più interattiva, agevole e organizzata;
- Responsabilizzarsi verso temi sempre più attuali come l'ambiente, la disparità sociale e la sostenibilità economica, rispondendo in questo modo agli **obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals)** delineati dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite;
- Aggiornare strategie di sviluppo e di mercato, che consentano al Gruppo di risultare competitivo e innovativo, disegnando **traguardi sempre più ambiziosi** nel mondo dei servizi.

**L'obiettivo primario** del Gruppo è da ricercare nel rafforzamento delle singole **mission**, attraverso la maggiore solidità organizzativa, le migliori possibilità di crescita professionale dei soci e la gestione delle attività mediante un consolidato modello di ricerca e stimolo della partecipazione sociale, aspetto peculiare dell'impresa cooperativa.

**6.624**  
PERSONE

**170**  
MILIONI DI  
EURO

## L'ASSETTO ISTITUZIONALE

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

**Alfred Marshall, Economista**

### Il Gruppo Cooperativo Paritetico

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

### La 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 e attualmente in essere:

- **Cristina Bazzini** | *Presidente del Gruppo e Presidente di Colser*
- **Marina Morelli** | *Presidente di Auroradomus*
- **Giovanni Poletti** | *Vice Presidente di Colser*
- **Mauro Chiari** | *Direttore amministrativo di Colser*
- **Barbara Guidotti** | *Vice Presidente di Auroradomus*

Le funzioni di questo organismo si esplicitano fondamentalmente:

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



### Consigli di Amministrazione

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

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

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

### Gli organi strategici

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

### Comitato Esecutivo COLSER

Rappresenta il vertice funzionale e decisionale dell'organizzazione di COLSER, il luogo nel quale vengono elaborate ed attivate le linee strategiche stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato Esecutivo è un organo collegiale al quale il Consiglio di Amministrazione ha delegato parte delle proprie attribuzioni per la gestione della società mantenendo in capo al Consiglio stesso, oltre alle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto, la determinazione delle politiche societarie, la supervisione all'attività tendente ad assicurarne il raggiungimento e la definizione dell'assetto organizzativo e della governance.

### La Direzione Operativa AURORADOMUS

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





## IL NOSTRO AMBITO DI ATTIVITÀ

La **multidisciplinarietà** caratterizza da sempre le attività del Gruppo Colser-Auroradomus che intende offrire alla P.A, alle imprese e ai privati un'ampia gamma di servizi qualificati e di azioni volte a prendersi cura, con competenza, professionalità e dedizione, del territorio, dei luoghi e delle comunità.

Gli stakeholder, infatti, possono trovare in noi **un partner affidabile e sicuro** che offre soluzioni flessibili, versatili e adatte alle esigenze più diversificate.

Le sinergie e la condivisione della conoscenza che si realizza tra le società del Gruppo permettono, inoltre, di attuare economie di scala che ne assicurano **l'ottimizzazione delle risorse e l'avanzamento dei processi**.

### I nostri servizi

La scala dei servizi offerti è molto ampia e si divide in due macro-tipologie di clienti:



**COLSER**

Divisioni  
Cleaning  
Services  
Tech  
Green

servizi alle  
**imprese**

**Saltatempo**

**Cofacility**

C.E.T. valtaro

servizi alle  
**persone**

**AURORADOMUS**

## LA NOSTRA VOGLIA DI FARE ATTRAVERSA L'ITALIA

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

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

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

### Sedi e Filiali

#### Gruppo Cooperativo COLSER - Auroradomus

##### Sede Parma

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

#### CO.L.SER Servizi S.c.r.l.

##### Sede Legale Parma

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

#### AURORADOMUS

##### Cooperativa Sociale Onlus

##### Sede Legale Parma

Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma  
Tel 0521 957595 | Fax 0521 957575  
info@auroradomus.it | www.auroradomus.it

#### SALTATEMPO

##### cooperativa sociale di tipo B

##### Sede Legale Parma

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

#### COFACILITY s.c.

##### Sede Legale Pisa

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

#### Filiale di TRIESTE

Via Caboto, 19/1 | 34147 Trieste  
Tel 040 4612436 | Fax 040 4612437  
colser.sassuolo@colser.com

#### Filiale di MESTRE (VE)

Via Alfonso Lamarmora, 12  
30173 Mestre (VE)  
Tel 040 4612436 | Fax 040 4612437

#### Filiale di RIPALTA CREMASCA (CR)

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

#### Filiale di PIACENZA

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

#### Filiale di SASSUOLO (MO)

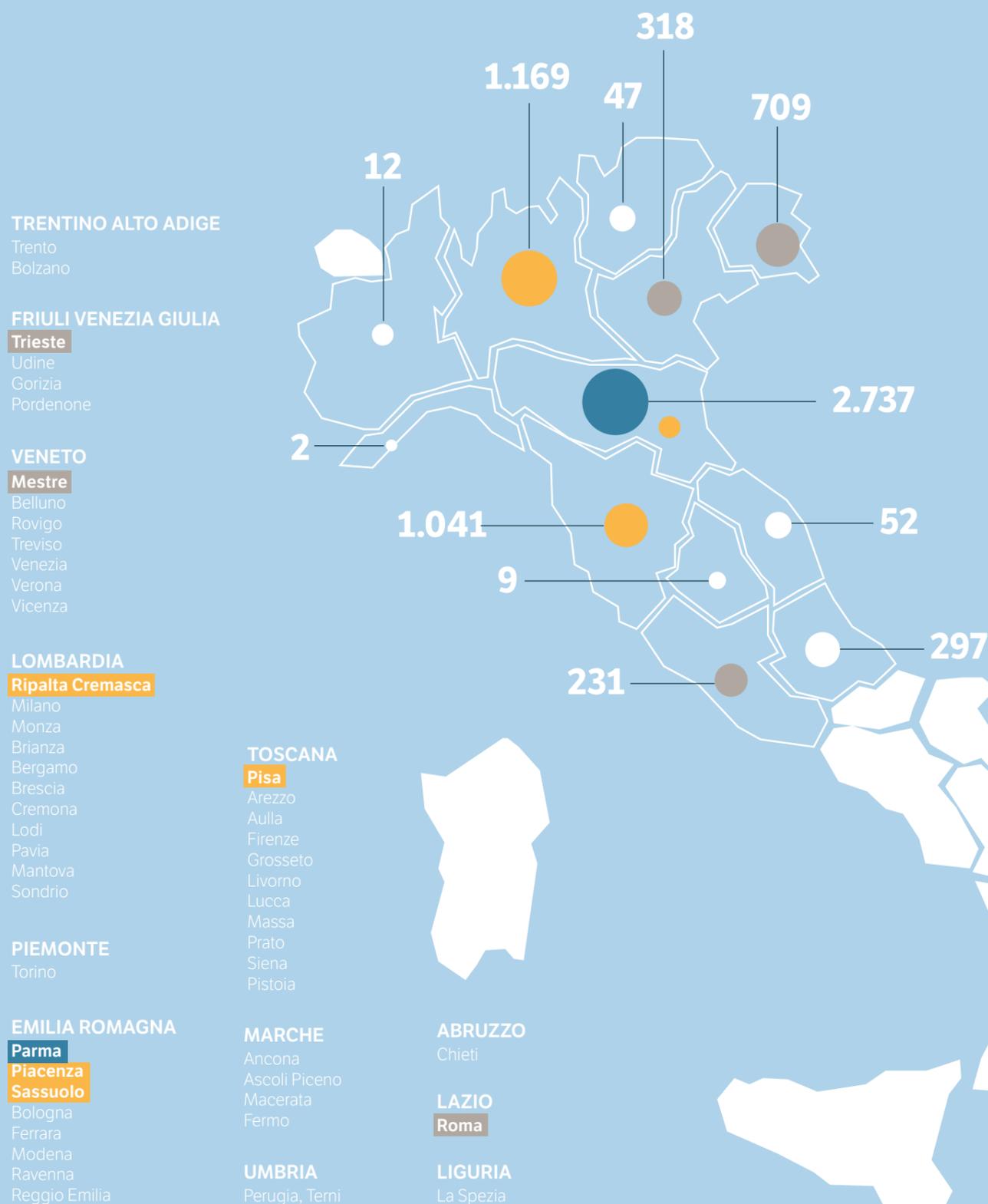
Via San Lorenzo, 32  
41049 Sassuolo (MO)  
Tel 0536 805489 | Fax 0536 810827  
colser.sassuolo@colser.com

#### Filiale di AULLA

Via Nazionale, 50 | 54011 Aulla (MS)  
Tel. 0187 424820 | Fax 0187 421550  
filiale.aulla@auroradomus.it

#### Filiale di PISA

Via Gioacchino Volpe, 140 | 56121 Pisa  
Tel 050 980701 | Fax 050 980835  
colser.toscana@colser.com





## LA NOSTRA STORIA

### Le origini

- 1976** ○ Nasce a Parma la Cooperativa **COLSER**, fin da subito impegnata in attività multidisciplinari di servizi alle imprese e agli Enti Pubblici.
- 1985** ○ Nasce a Fidenza **Aurora Cooperativa Sociale**, attiva nel territorio parmense nell'ambito dell'assistenza agli anziani.
- 1986** ○ Nasce a Parma la **Cooperativa Sociale Domus**, che inizia a operare in maniera diversificata nei vari ambiti dei servizi alle persone.
- 2001** ○ **COLSER** porta a termine il progetto di rilancio di **Domus Parma**, cogliendo così l'opportunità di apertura verso un nuovo delicato settore di intervento: l'area sociale.



### Un Gruppo unito sotto un unico tetto

- 2007** ○ Presentazione ufficiale del Gruppo Cooperativo Paritetico, che vede **COLSER** e **Domus** affiancare la cooperativa sociale **Aurora**.
- 2008** ○ Costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico siglata ufficialmente ad agosto.
- 2010** ○ Unione ufficiale delle due realtà sociali del Gruppo: il 1° gennaio nasce ufficialmente la Cooperativa Sociale **Auroradomus**.
- 2011** ○
  - Nell'elegante cornice dell'Auditorium del Carmine viene presentato alle autorità e alla stampa il primo Annual Report.
  - Dopo anni di progetto, è ufficialmente attiva la società **Saltatempo** che entra a far parte del Gruppo.
- 2012** ○
  - Sul territorio toscano nasce una nuova realtà: **Cofacility**.
  - Ad aprile il Gruppo celebra insieme la sua prima Assemblea Generale.
  - **Donazione** del Gruppo alle **popolazioni** colpite dal **sisma** in Emilia: vengono devoluti due moduli polifunzionali di oltre 62 mq ciascuno e 20 tende famigliari.
- 2013** ○
  - Colser e Auroradomus espandono i propri servizi in **Trentino-Alto Adige** e in **Friuli-Venezia Giulia**.
  - **Donazione** alla città di Parma di un grande parco giochi, il **Giardino dei Sorrisi** (800 mq di area verde), situato di fronte all'Ospedale dei Bambini Pietro Barilla.
  - Inaugurazione della **nuova sede** del Gruppo Colser-Auroradomus a Parma: un edificio di quattro piani, per un totale di 4000 mq, che ospiteranno circa 120 posizioni lavorative.
- 2014** ○
  - Prestigiosa aggiudicazione dei servizi di pulizia presso la **Camera dei Deputati a Roma**, che dà il via allo sviluppo dei servizi nel centro-sud.
  - Ulteriore espansione dei servizi del Gruppo, ora anche nelle **Marche** e in **Toscana**.
- 2015** ○ Il Gruppo sbarca in Friuli e in Abruzzo. Grazie all'importante aggiudicazione dei servizi di sanificazione e assistenza presso le case protette per anziani del comune, **a Trieste nasce il primo punto operativo di Gruppo**.

- 2016** ○
  - Continua l'espansione del Gruppo, attraverso importanti aggiudicazioni in ambito sanitario e ospedaliero, soprattutto in Toscana e **Lombardia**, e in ambito civile a **Roma** e nelle zone del Friuli Venezia-Giulia e Toscana.
  - A maggio COLSER riceve l'**Eni Safety Award 2016 - Special Mention per l'impegno e la responsabilità profusi in materia di tutela delle persone e dell'ambiente**.
  - Ma il 2016 è l'anno del **Welfare Cooperativo** a sostegno dei numerosi lavoratori del Gruppo e delle loro famiglie. Il WEL#POINT itinerante ha attraversato l'Italia per incontrare i lavoratori, dare informazioni sulle iniziative e raccogliere impressioni e suggerimenti.
- 2017** ○
  - L'**Autorità garante della concorrenza e del mercato** (AGCM) ha attribuito alle due cooperative Colser e Auroradomus il Rating di Legalità assegnato alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale, con il punteggio massimo di **tre stellette** per entrambe le realtà.
  - Il progetto di Welfare Cooperativo - **Wel#Come**, è stato premiato con una menzione speciale da parte dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna nell'ambito del **Premio Innovatori Responsabili**.
- 2018** ○
  - Nasce **COLSER TECH** la nuova divisione specializzata nella manutenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di Facility Management.
  - A fine 2018 si chiude l'operazione di fusione per incorporazione della Cooperativa Sociale C.A.D.A.L. di Aulla all'interno di Auroradomus, consolidando così la presenza del Gruppo nella regione Toscana.
  - A conferma di quanto il territorio friulano sia strategico per il Gruppo, a dicembre 2018 sono iniziate le attività di trasferimento sia dell'area servizi che dell'area sociale negli uffici nella nuova filiale di Trieste.
  - Continua il coinvolgimento di Auroradomus all'interno del progetto europeo volto a sperimentare tecnologie e dispositivi IoT negli ambienti di vita quotidiana delle persone over 65 anni.
  - Hanno inizio i percorsi di certificazione (ECOLABEL, EPD, LCA) che impegneranno COLSER nell'individuare processi e metodologie a sostegno dell'ambiente e della salute. Nasce così la nuova divisione **COLSER Green**.

## 2019: UN ANNO IN BREVE

### VERSO LA SCUOLA DI FORMAZIONE PERMANENTE

Un'intera giornata dedicata allo svolgimento di un workshop che ha condotto, entro il 2021, alla nascita di una **Scuola di Formazione Permanente** nell'ambito dei servizi alle imprese, con l'obiettivo primario di condurre tutto il personale tecnico operativo di Colser ad un avanzamento professionale, innovativo e di qualità.

### PARMA IO CI STO, ASSEMBLEA A "CASA" COLSER-AURORADOMUS

L'associazione **Parma Io Ci Sto** ha organizzato l'Assemblea di tutti gli Associati, di cui il Gruppo è Socio Sostenitore, presso la nostra sede centrale a Parma, per sintetizzare un 2019 ricco di iniziative e presentare i nuovi progetti presi in carico con fiducia e positività per l'anno 2020, primo fra tutti, Parma 2020 Capitale della Cultura Italiana.

### WEL#FIT: FITNESS IN AZIENDA

Tra i progetti di Welfare che si ripetono di anno in anno, nascono sempre nuove iniziative da inserire all'interno di un programma ricco e continuativo. Nel 2019 prende il via la prima edizione di **Fitness in Azienda**, un corso di fitness dedicato ai soci e dipendenti del Gruppo al fine di alleviare lo stress ed aumentare la capacità di concentrazione di ciascun lavoratore.

### LA CULTURA DEL LAVORO E IL LAVORO PER LA CULTURA - PARMA 360

Colser ha svolto un servizio di sanificazione e pulizia presso la struttura del Ponte Nord, spazio da tempo inattivo della città, che per l'occasione è diventato palcoscenico del Festival della creatività contemporanea, **Parma 360**. Il Gruppo, infatti, crede nella possibilità che "la cultura del lavoro", valore basilare di una cooperativa, si possa trasformare talvolta in "lavoro nella cultura", inteso come prendersi cura di un luogo o di uno spazio, valorizzandone l'immagine e l'aspetto, con l'obiettivo di renderlo un ambiente migliore.

### COLSER GREEN CERTIFICATA ECO LABEL

La recente divisione Colser Green ha ricevuto, sulla base di criteri obbligatori identificati dalla normativa europea, la **certificazione ECOLABEL UE** per il servizio di pulizia svolto in ambienti interni: un riconoscimento fondamentale a dimostrazione di una dovuta sensibilità del Gruppo verso gli aspetti sia ambientali che sociali, in favore del benessere dei propri lavoratori, delle generazioni future e dell'ecosistema.



### CONVEGNO "ANZIANI E SOCIETÀ: DARE E AVERE"

La Cooperativa Sociale del Gruppo ha organizzato la seconda edizione di un convegno volto a coniugare, attraverso un approccio multidisciplinare, il tema del "dare" e dell'"avere" per le persone *con i capelli grigi*: che cosa può dare l'anziano alla società e che cosa la società può dare all'anziano?

### PREMIO ENI SAFETY AWARD

Il premio **Eny Safety Award** viene conferito di anno in anno sia alle realtà industriali che ai fornitori che contribuiscono a rendere migliori i risultati nel campo della sicurezza e della tutela dell'ambiente. Dopo la Special Mention già ricevuta nel 2016 per l'impegno e la responsabilità profusi in materia di tutela delle persone e dell'ambiente, COLSER ha ottenuto nel 2019 un premio come fornitore, appartenente a classi merceologiche più critiche come profilo di rischio HSE, che ha conseguito le migliori performance in ambito della sicurezza.

### CONVEGNO "IL RUOLO DELLE RETI SOCIALI NELLA PREVENZIONE DEL MALTRATTAMENTO"

Partendo dai diritti sanciti dalla Convenzione Onu al fine di garantire il rispetto per la dignità, l'autonomia individuale, la libertà di scelta e l'indipendenza delle persone con disabilità, nonché la tutela di ogni forma di violenza e maltrattamento (Art. 16), Auroradomus e Cooperativa Insieme, in collaborazione di Anffas Parma, si sono riuniti per affrontare un seminario riflessivo su *"Il ruolo delle reti sociali nella prevenzione del maltrattamento"*, con l'auspicio di proporre tutte le "best practice" educative e con l'obiettivo di mettere in luce l'importanza dell'inclusione sociale come soluzione al rischio di personalizzazione.

### IL NOSTRO NATALE SI METTE ALL'OPERA

Un Natale all'insegna della cultura quello che il Gruppo ha voluto creare per i propri soci e dipendenti. La partnership con un'istituzione come Teatro Regio di Parma per l'allestimento della sede, a tema tutto *verdiano*, lascia presagire i migliori propositi per l'anno 2020, primo fra tutti promuovere, come Partner Ufficiale di Parma Capitale Italiana della Cultura, un anno da protagonisti per le imprese e la cultura.





*Venezia*

# LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS



**COLSER**  
SERVIZI

**FATTURATO**  
**95.330.497 €**  
**SOCI E DIPENDENTI**  
**4.076**

## COLSER

Tra i dieci maggiori player sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle imprese sia pubbliche che private, COLSER può contare su oltre 4.000 occupati e più di 95 milioni di euro di fatturato, dato ancora in crescita nel 2020.

Con quasi quarantacinque anni di attività COLSER si è sempre contraddistinta per la sua forte vocazione alla diversificazione. È nel settore sanitario che ha sviluppato maggiore esperienza attraverso la gestione di servizi specialistici di sanificazione presso grandi complessi ospedalieri, a cui si sono affiancati gli interventi richiesti dall'ambiente alimentare specializzato e farmaceutico, nel quale le metodologie innovative di intervento per affrontare gli alti standard richiesti hanno fatto la differenza soprattutto negli ambienti dust free altamente critici.

Alla divisione **COLSER.Cleaning**, nella quale si esprime il core business della cooperativa, si affiancano presto tre nuove divisioni:

**COLSER.Services**, che comprende il più vasto mercato dei servizi integrati tra cui la logistica (movimentazione merci, gestione magazzini, gestione ordini), l'office (portierato e reception soprattutto in ambito universitario), la custodia e la sorveglianza degli immobili, l'handling aeroportuale e i servizi ausiliari di lavanderia e guardaroba.

**COLSER.Tech**, la nuova divisione specializzata nella manutenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di **facility management** integrando un know-how tecnico-gestionale di eccellenza, proveniente dalle maggiori realtà impiantistiche italiane, con una consolidata esperienza nel settore.

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

*Denominazione:* Cooperativa Lavoratori dei Servizi S.c.r.l.

*Denominazione abbreviata:* CO.L.SER Servizi S.c.r.l.

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

*Data di costituzione:* Ottobre 1975

*Albo società cooperative:* n. A101516

*Sezione:* Cooperative a mutualità prevalente

*Categoria:* Cooperative di produzione e lavoro

### **COLSER CLEANING:**

Sanificazione e igiene ambientale  
Sanificazioni specialistiche  
**COLSER SERVICES:**  
Movimentazione merci e gestione Magazzini  
Office: portierato, custodia e Receptionist  
Gestioni aeroportuali  
Servizi di trasporto  
Gestioni ambientali  
Gestione e manutenzione del verde

Lavanderia e guardaroba  
Servizi museali

### **COLSER TECH:**

Manutenzione e ingegneria della manutenzione  
Housekeeping  
Progettazione, costruzione e messa in servizio di Impianti tecnologici civili e industriali  
Soluzioni volte al risparmio energetico e alla tutela dell'ambiente

**DIVISIONE  
CLEANING****SANIFICAZIONE E  
IGIENE AMBIENTALE**

### Sanificazioni ambiente ospedaliero

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 multiservizi**, posizione ottenuta grazie al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata.

Impegnata a garantire livelli qualitativi molto elevati in aree ad alto rischio, è nel settore **sanitario ospedaliero** che ha sviluppato maggiore esperienza grazie alla gestione di servizi specialistici presso grandi complessi come, tra gli altri, **l'Azienda Ospedaliera di Parma, l'Ospedale Universitario Le Scotte di Siena, il Policlinico di Milano, l'Istituto Nazionale Tumori e gli ospedali toscani di Siena (Ospedale Universitario Le Scotte), di Massa Carrara (Ospedale Apuano) e di Lucca (San Luca).**

### Sanificazione ambienti civili

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

### Sanificazione reparti produttivi (Farmaceutico, Alimentare, Metalmeccanico)

Non da meno sono gli standard richiesti dai reparti produttivi. Dall'**ambiente farmaceutico**, nel quale fanno la differenza le metodologie innovative di intervento in ambienti dust free altamente critici e specializzati, agli **ambienti alimentari**, dove l'elevata complessità si riscontra nelle prestazioni di cleaning e di sanificazione nei settori pasta, prodotti da forno, sughi e derivati, carni e salumi, acque minerali, dolciumi, cioccolato, farine e cereali.

COLSER sviluppa costantemente proposte di gestione tecnico-economiche personalizzate, in grado di appropiare realtà complesse e articolate anche in ambienti, come quello metalmeccanico, che richiedono una capacità di intervento specifica e puntuale da concordare con il committente nelle metodologie e nei tempi. Il modello di servizio COLSER si sviluppa, infatti, intorno ai programmi produttivi dell'azienda, secondo i cicli di produzione e le finestre temporali disponibili. Sempre nell'ottica di una gestione integrata, coordinata ed efficiente.

### Sanificazioni specialistiche e grandi interventi

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

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.

**TRA I PRIMI  
10 PLAYER**NEI SERVIZI  
DI PULIZIA E  
SANIFICAZIONE



## DISINFEZIONE SPECIALIZZATA DI AMBIENTI ai fini del contenimento del virus Covid-19



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

La nostra area tecnica ha attuato immediatamente piani di continuità operativa al fine di **garantire l'erogazione dei servizi essenziali** ai clienti senza sospensioni e permettendo lo svolgimento delle attività in sicurezza.

Al fine di **consentire l'avvio della Fase 2 dell'emergenza** e permettere alle aziende di riaprire le attività e garantire la sicurezza negli ambienti di lavoro, sia la divisione **Cleaning** che **Tech** di COLSER, hanno attivato interventi adeguati alle diverse caratteristiche degli ambienti in cui essi vengono eseguiti e scelto di proporre soluzioni alternative a quelle tradizionali, muovendosi, nella sperimentazione, sempre all'interno del perimetro imposto dalle **indicazioni dell'OMS e dalla circolare 5443 del Ministero della Salute**. Ed è così che, al fianco delle procedure di disinfezione "touch", sono state introdotte metodologie di intervento diversificate in base alla tipologia di ambiente e proposte tecniche di disinfezione per nebulizzazione o atomizzazione utilizzando principi attivi specifici come **l'ipoclorito di sodio, il perossido di idrogeno stabilizzato e prodotti a base alcolica superiore al 70%** per quegli ambienti come musei e biblioteche (luoghi in cui sono presenti opere d'arte e di particolare pregio) in conformità alla circolare del MIBACT. I primi due, oltre ad essere prodotti green, non rimangono sulla superficie e consentono un accesso agli spazi dopo poco tempo dall'intervento, mentre l'atomizzazione permette a micro goccioline caricate elettricamente di raggiungere e avvolgere tutte le superfici garantendo una disinfezione rapida ed efficace.

Tutte le operazioni sono condotte da personale specificatamente formato e che indossa i **DPI** adatti alla tipologia di intervento, i quali, al termine delle attività, vengono adeguatamente rimossi e smaltiti.



**DIVISIONE  
SERVICES**

## SOFT FACILITY MANAGEMENT



### Servizi di portierato e custodia

In questi ambiti vengono effettuati **servizi di portierato e custodia degli immobili** sia nel settore pubblico che per le grandi imprese private. I servizi di portineria si diversificano in base all'intervento richiesto dal committente. All'interno delle **residenze universitarie**, ad esempio, si svolgono interventi di **custodia e vigilanza** rispetto all'accesso degli studenti residenti all'interno della struttura, all'utilizzo degli spazi comuni per le attività di studio e alla sorveglianza al fine di verificare che vengano rispettate le regole di buon comportamento previste dagli atenei.

I servizi di portierato comprendono, in diverse situazioni, il **controllo accessi dei mezzi pesanti**. Si effettuano, infatti, servizi di accoglienza e gestione della circolazione di autoarticolati e autotreni all'interno dei siti produttivi, attività estremamente delicata in quanto è necessario assicurare totale sicurezza e rispetto dei tempi. Questa tipologia di attività prevede un livello di specializzazione molto ampio. È infatti sempre più pressante la richiesta da parte dei clienti di **alzare i livelli di security** per riuscire a gestire le situazioni di emergenza.

### Front Office & Help Desk

COLSER è in grado di offrire sia alle Amministrazioni Pubbliche che all'Impresa privata una vasta gamma di attività di **front office e back office**. Servizi che vanno dall'accoglienza degli ospiti alla gestione di attività come il servizio posta, interfaccia unica per la segnalazione e gestione di guasti, malfunzionamenti e richieste di supporto tecnico e operativo (attraverso sistemi di Trouble Ticketing on line), attivabile anche su ambiti di manutenzione non gestiti direttamente da COLSER. Le segreterie vengono organizzate con l'inserimento di personale specificatamente formato e, in relazione alle esigenze, in possesso delle **competenze linguistiche e/o informatiche** attinenti al servizio.

### Servizi Museali

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

### Gestione e manutenzione del verde

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

### Lavanderia e guardaroba

Vengono erogati servizi di lavanderia, lavello e gestione del guardaroba presso strutture ospedaliere, socioassistenziali pubbliche e private. Importante segmento del servizio è la gestione del 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.



## AREA LOGISTICA



### 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.

### Gestioni Aeroportuali

Tra le attività di movimentazione carichi e gestioni logistiche si evidenzia, per la natura specialistica e le professionalità coinvolte, la presenza di COLSER 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.

### Servizi di Trasporto

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

### Gestioni Ambientali

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

Vengono altresì offerti servizi connessi alla raccolta differenziata come 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.





**DIVISIONE  
TECH**

**Colser.Tech** è la nuova divisione di COLSER specializzata nella manutenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di **facility management** integrando un know-how tecnico-gestionale di eccellenza, proveniente dalle maggiori realtà impiantistiche italiane, con una consolidata esperienza nel settore.

Progetta e realizza soluzioni "su misura" comprendenti la conduzione, gestione e manutenzione impianti tecnologici, progettazione e realizzazione di impiantistica tecnologica chiavi in mano. Sviluppa soluzioni integrate, dalla progettazione fino alla costruzione, all'assistenza, alla manutenzione e gestione di sistemi complessi per i settori delle infrastrutture, del commercio, dell'industria, della sanità, della farmaceutica e dell'energia.



### Manutenzioni e Ingegneria della manutenzione

Servizi di **gestione, conduzione e manutenzione di tutte utility di edificio** compreso il coordinamento e la supervisione con attività di rendicontazione periodica e puntuale con l'utilizzo di software specifici.

**Ingegneria della manutenzione** con analisi e definizione delle politiche manutentive in funzione di controllo diagnostico periodico, trend analysis e dell'evoluzione tecnologica, gestione impiantistica ed energetica globale.

Gestione in **outsourcing** di tutte le attività non core del processo produttivo del cliente compresa la gestione manutentiva del building.

**Colser.tech** offre inoltre un servizio "Customer Care" attivo 24 ore su 24 per tutta la durata del periodo contrattuale, garantendo al cliente la reperibilità gestionale ed operativa in ogni momento della giornata per la risoluzione puntuale ed affidabile delle problematiche insorte.

### Impianti tecnologici

**Progettazione, realizzazione e gestione** di impianti tecnologici civili ed industriali, impianti elettrici, quadri elettrici e cabine di trasformazione, meccanici e speciali, centrali termiche idriche e frigorifere, impianti di condizionamento, H.V.A.C., idrosanitari, reti antincendio, impianti di spegnimento e rivelazione incendio e gas, impianti di illuminazione, sicurezza, elettronici e impianti di produzione energia elettrica, termica e frigorifera da fonti alternative. Impianti di processo alimentari e farmaceutici.

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

### Building keeping

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

### Building Monitoring

Monitoraggio dei parametri ambientali, dello stato di manutenzione di strutture e impianti, dell'utilizzo dei sistemi tecnologici e dei flussi negli spazi in gestione.

### Technology Management

Full outsourcing e manutenzione (ordinaria e straordinaria) delle tecnologie audio/video e ICT per la didattica, per la comunicazione (es. sistemi di Digital Signage) e per l'informazione agli utenti (es. Info Point e Way Finding) negli spazi comuni.



## AURORADOMUS

Auroradomus è una Cooperativa Sociale ONLUS, che nasce nel 2010 grazie all'unione di due storiche realtà del movimento Cooperativo Parmense: Aurora e Domus Parma.

L'area in cui opera riguarda la sfera sociale in tutte le sue sfumature e i servizi di cui si occupa sono volti, in particolar modo, a **mettere al centro la persona** nella sua integrità psicologica e fisica.

La gamma delle attività varia in base alla tipologia dei soggetti beneficiari, compresi **tra anziani, bambini**, minori e disabili, ma anche in base alla complessità assistenziale che essi richiedono. Mediante la condivisione del *know-how* sviluppato negli anni dalle due singole realtà da cui è nata, Auroradomus oggi è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

## C.E.T. VALTARO

Nella sfera dei servizi rivolti all'area sociale, è entrata da pochi anni a far parte del Gruppo anche la Cooperativa Sociale ON-

LUS Centro Educativo Territoriale Valtaro (**CET Valtaro**), una realtà cooperativa di **tipo A e B** che si occupa, sin dal suo avvio nel 2008, della **gestione dell'archivio dell'Azienda Usi a Pontolo e Compiano** con la duplice finalità di garantire una corretta gestione di tutta la documentazione conservata ed una pronta accessibilità agli atti richiesti, favorendo l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**Il progetto** che CET Valtaro propone per la rivalutazione del territorio di Pontolo è di carattere innovativo e sviluppato secondo una logica multidisciplinare che trova il proprio punto di forza nella valorizzazione di risorse umane, competenze e conoscenze che permettono di attivare, a conclusione di un importante percorso formativo, esperienze produttive a favore del territorio locale.

**L'obiettivo** è quello di riqualificare gli immobili in proprietà dell'Azienda USL di Parma, siti in località Pontolo di Borgo Val di Taro, per destinarli ad archivio aziendale, prevedendo inoltre l'attivazione di una "Bottega dei mestieri" per la formazione

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

FATTURATO  
**70.500.000 €**  
SOCI E DIPENDENTI  
**2.426**

e l'avvio produttivo, mediante l'**inserimento lavorativo di persone svantaggiate**, tossicodipendenti e alcolisti in carico al Sert (Documento dell'AUSL di Parma prot. N.82541 del 19/09/2006 approvato dal Comitato di Distretto nella seduta del 12 maggio 2006).

*Denominazione:* Auroradomus Cooperativa Sociale ONLUS

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

*Data di costituzione:* Ottobre 1985

*Albo società cooperative:* n. A1075115

*Sezione:* Cooperative a mutualità prevalente di diritto

*Categoria:* Cooperative sociale (tipo A)

**SERVIZI PER ANZIANI**  
**SERVIZI SANITARI**  
**SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE**  
**SERVIZI EDUCATIVI**  
**SERVIZI PER MINORI**  
**SERVIZI PER DISABILI**  
**SERVIZI PER GIOVANI**  
**TURISMO SOCIALE**



## Anziani

In contesti in forte evoluzione come quelli seguiti dall'area è necessario evolversi ed aggiornarsi continuamente per poter progettare e gestire **servizi sempre più adeguati ai bisogni sociali**. L'area sociale lavora costantemente per offrire servizi per anziani caratterizzati da **forte innovazione progettuale organizzativa**. Quest'area comprende la maggior parte dei servizi che Auroradomus gestisce direttamente ed all'interno dei quali sono apprezzabili appieno tutte le capacità tecnico-organizzative maturate dalla cooperativa.

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 della cura della persona, quali: **Case residenza per anziani, Residenze Sanitarie Assistenziali, Case protette, Centri diurni, Comunità alloggio, Spazi collettivi, Alloggi con servizi**.



## 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.

Un tale approccio comporta una stretta integrazione tra i servizi dedicati alla salute mentale e gli altri servizi della rete assistenziale e preventiva, sia ospedalieri che territoriali e sociali.

Un ambito complesso e delicato come questo necessita di approcci assistenziali sperimentati, trasparenti e condivisi. I nostri servizi offrono agli utenti la massima garanzia di integrazione sociale, personalizzazione dell'assistenza e supporto al nucleo familiare.

Le nostre attività per la salute mentale si svolgono presso strutture residenziali, strutture semiresidenziali, alloggi protetti, domicilio degli utenti.



## Educativo

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.

Negli ultimi anni si è verificato un deciso rafforzamento di questo settore che vede attualmente la presenza di gestioni dirette e di numerose collaborazioni con Enti Pubblici. Questo crescente e costante sviluppo è stato possibile grazie alla **professionalità quotidianamente dimostrata dai nostri educatori** ed alla ormai notevole capacità progettuale in nostro possesso.

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



## 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.





## Sanitario

**I servizi socio-assistenziali stanno sempre più assumendo valenze di tipo sanitario. Abbiamo prontamente e pienamente recepito questa evoluzione aumentando la nostra professionalità nel settore e gestendo servizi estremamente qualificati.**

L'ambito sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla cooperazione sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca e impegno per il nostro Gruppo che, già da molti anni, effettua servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata** attraverso Infermieri Professionali. Questo tipo di assistenza è rivolto alle situazioni più complesse da gestire al domicilio. L'assistenza medica è infatti coordinata con quella socio-assistenziale integrando prestazioni di medici di base, prestazioni infermieristiche, visite ed esami eseguibili a domicilio da specialisti e personale qualificato, attività di riabilitazione psico-fisica, assistenza psicologica.

La gestione completa dell'**Hospice Centro Cure Palliative di Fidenza** è la principale esplicitazione della nostra capacità organizzativa e gestionale in un ambito sanitario estremamente delicato. L'obiettivo è quello di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i malati e le loro famiglie. **Auroradomus è stata una delle prime cooperative italiane a gestire integralmente un Centro Cure Palliative**, partecipando tra l'altro, alla società che ha costruito il Complesso Ospedaliero che ospita il Centro stesso.

L'area sociale gestisce inoltre direttamente e tramite affidamento diverse **residenze sanitarie assistenziali**, strutture che ospitano temporaneamente persone non autosufficienti con necessità di cure mediche specialistiche e di una complessa assistenza sanitaria.

## Disabili

Obiettivo principale di questa tipologia di servizi è quello di agevolare l'**inserimento sociale** degli utenti e di favorire il mantenimento, lo sviluppo e il recupero delle loro capacità attraverso l'elaborazione di nuove idee e nuovi approcci metodologici.

I progetti ed i servizi seguiti dall'area sono finalizzati a fornire aiuto e supporto agli utenti, con lo scopo di **ridurre e superare il disagio** che spesso devono affrontare. Vengono forniti supporti educativi e riabilitativi **per favorire il pieno inserimento sociale** degli utenti in modo da incoraggiare la massima autonomia.

**Operiamo nell'ambito di centri socio-riabilitativi e semiresidenziali, offriamo supporto scolastico per minori disabili, appoggi domiciliari, servizi di assistenza domiciliare, inserimenti lavorativi.** L'esperienza in questo ambito è davvero rilevante e può contare su professionalità di elevato livello in grado di effettuare gestioni e progettazioni di altissimo profilo.

Si forniscono inoltre servizi di supporto scolastico e appoggi domiciliari rivolti principalmente a bambini e ragazzi in età scolare gravati da problematiche psico-fisiche. Durante lo svolgimento di tali servizi, il bambino viene seguito da un educatore che si occupa di curarne inoltre la maturazione relazionale e gli aspetti di socializzazione.

## Minori

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





**saltatempo**  
Cooperativa sociale ONLUS

FATTURATO

**532.438 €**

SOCI E DIPENDENTI

**35**

## SALTATEMPO

C'è un altro cuore che pulsa all'interno del nostro Gruppo, è Saltatempo: **una cooperativa sociale ONLUS di tipo B** che si occupa dell'inserimento lavorativo di persone disabili all'interno di realtà imprenditoriali di diversa grandezza con l'obiettivo di garantire l'ottemperanza alla Legge 68/99.

Il Gruppo accoglie questa società dal 2010, accrescendo il valore e la stima a cui COLSER e Auroradomus ambiscono nel loro modo di fare impresa e facendo affidamento ad un ulteriore punto di forza all'interno della Cooperativa.

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

do alle esigenze di professionalità, la co-progettazione di **Saltatempo mette al centro le necessità del committente**, al fine di concretizzare una partnership fondata su valori comuni.

I lavoratori di Saltatempo sono affiancati da un tutor e supervisionati da un tecnico per tutta la durata del progetto, figure che accompagnano i soggetti svantaggiati in un lineare e costruttivo percorso di crescita sia professionale che personale. Le attività offerte da Saltatempo, infine, danno concretezza al nostro impegno per il diritto al lavoro che da anni, in termini di sostenibilità, ci rende attivi nel perseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

**Denominazione:**

Saltatempo Cooperativa Sociale a r.l. - ONLUS

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

**Data di costituzione:** Maggio 2006

**Albo società cooperative:** n. A101516

**Sezione:** Cooperative a mutualità prevalente di diritto

**Categoria:** Cooperative sociale (tipo B)

**SERVIZI DI INSERIMENTO  
LAVORATIVO**



## IL METODO SALTATEMPO

Con una decennale esperienza di selezione del personale nell'ambito delle cooperative sociali, i professionisti di Saltatempo sono le persone più indicate nella scelta dei lavoratori da inserire nei processi aziendali.

La selezione è seguita da una fase di formazione formale che rappresenta il primo stadio di un processo di apprendimento e perfezionamento quotidiano rivolto ai lavoratori svantaggiati.

L'inserimento del lavoratore di Saltatempo viene svolto attraverso l'**affiancamento a operatori professionisti di COLSER ed Auroradomus**, in possesso di un titolo di studio specifico o di una formazione tecnica equipollente.

I lavoratori di Saltatempo sono costantemente accompagnati nel loro percorso professionale da un operatore di Auroradomus e supervisionati da un tecnico di COLSER.

Saltatempo si impegna a conformarsi agli alti standard di qualità garantiti dalle numerose certificazioni in possesso di COLSER, trasmettendo ai propri lavoratori il know-how necessario.



## QUALI SERVIZI OFFRIAMO

### Office - Servizi Integrati

Saltatempo è in grado di offrire sia alle amministrazioni pubbliche che all'impresa privata una vasta gamma di **attività di front office e back office**. Servizi che vanno dall'accoglienza degli ospiti alla gestione di attività di **portierato, reception e segreteria** con personale specificamente formato.

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.

### Gestione e manutenzione del verde

Un settore in particolare espansione è quello della gestione e manutenzione del verde: Saltatempo propone interventi di **progettazione, cura, manutenzione e gestione del verde pubblico e privato**.

Si prevedono inoltre interventi che vanno dal diserbo chimico al taglio dell'erba, dalla potatura delle siepi alla rasatura, zappatura e concimazione del terreno con l'impiego di personale adeguatamente formato e nel pieno rispetto dell'ambiente.

### Sanificazione e gestioni ambientali

Grazie all'esperienza maturata da COLSER nei **servizi di sanificazione**, Saltatempo ha acquisito il know-how necessario per rispondere a una vasta gamma di bisogni da parte di imprese private e pubbliche amministrazioni nel pieno rispetto degli alti standard qualitativi del Gruppo, certificati da organismi indipendenti.

Saltatempo insieme a COLSER opera in ambiti produttivi di elevata complessità e sviluppa le proprie attività intorno alle esigenze organizzative del cliente, secondo i cicli di produzione e le finestre temporali disponibili. Sempre nell'ottica di una gestione integrata, coordinata ed efficiente.

# COFACILITY

FATTURATO  
**1.698.949 €**

SOCI E DIPENDENTI  
**81**

## COFACILITY

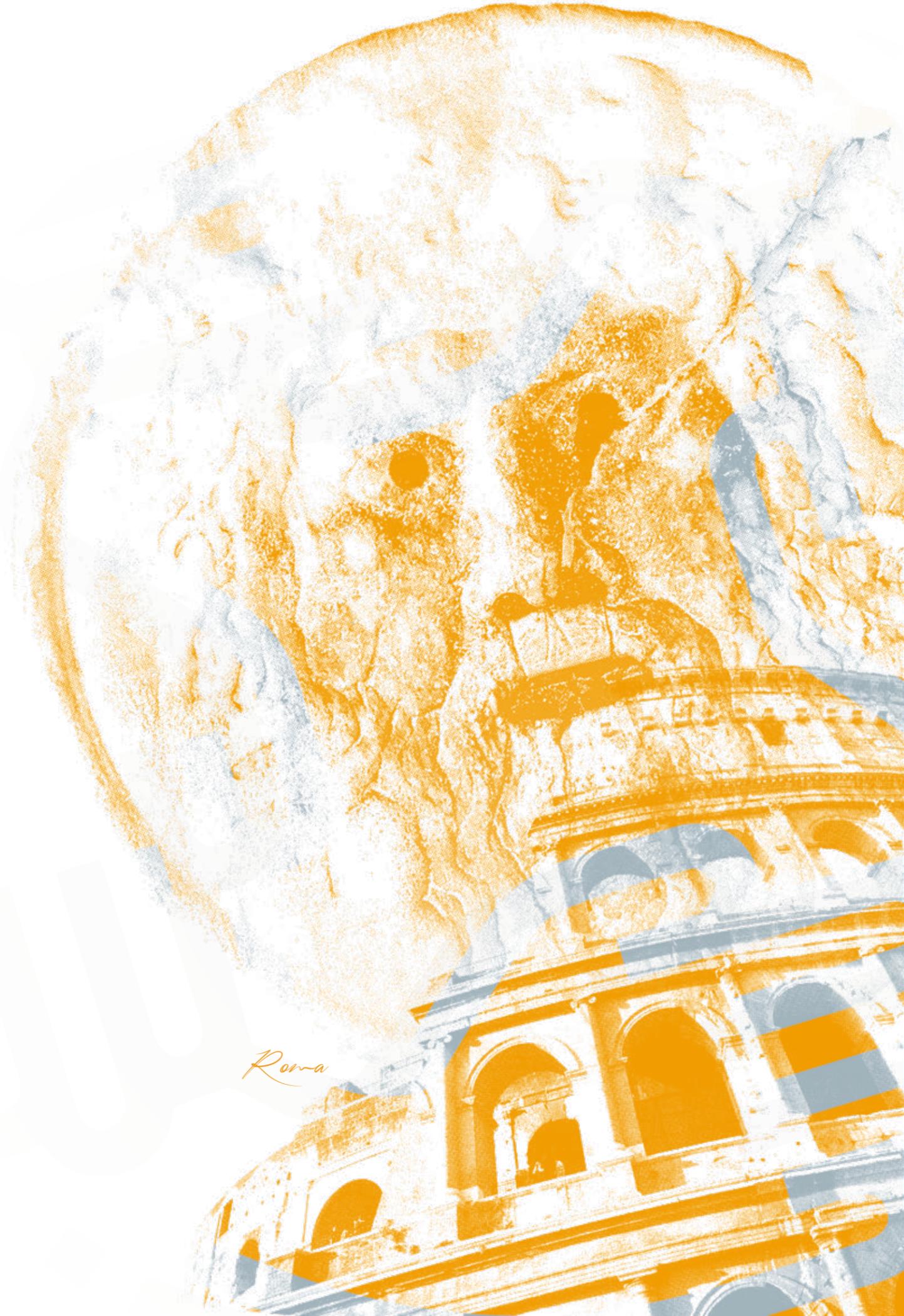
Forte dell'esperienza di COLSER, Cofacility offre servizi qualificati affiancando al tradizionale settore della sanificazione **servizi integrati**, in particolare office, in ambito universitario. All'interno delle residenze universitarie, si svolgono inoltre interventi di vigilanza rispetto all'accesso degli studenti residenti all'interno delle strutture e all'utilizzo degli spazi comuni per l'attività di studio.

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

*Denominazione:* Cofacility Società Cooperativa  
*Sede legale:* Parma - Via G. S. Sonnino, 33A  
*Data di costituzione:* Maggio 2006  
*Albo società cooperative:* n. A101516  
*Sezione:* Cooperative a mutualità prevalente di diritto  
*Categoria:* Cooperative sociale (tipo B)

**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



*Roma*

# LA NOSTRA SOSTENIBILITÀ

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

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

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**, sia attraverso la diffusione di questo Annual Report che con l'aiuto dei social network, utilizzati in modo consapevole per far arrivare il meglio del nostro agire quotidiano.

Favoriamo **momenti di incontro e confronto**: la partecipazione alle assemblee delle singole cooperative e del Gruppo è aumentata nell'ultimo anno arrivando ad un incremento del 22% dei partecipanti. Considerando i nostri 6600 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.

Il nostro progetto di Welfare, premiato dall'Assemblea legislativa dell'Emilia Romagna nell'ambito del **Premio Innovatori Responsabili**, riconosciuto anche dal **Premio COOPIN** conferito da Concooperative Emilia-Romagna e citato più volte come case history nell'ambito del welfare nazionale, al fine di valorizzare le iniziative di open *innovation* di natura cooperativa, risponde a cinque degli **obiettivi di sviluppo sostenibile** posti dalla **Nazioni Unite** e sottoscritti da 193 Paesi: salute e benessere, istruzione e qualità, parità di genere, buona occupazione e crescita economica.

Sosteniamo **azioni di volontariato sociale** attraverso donazioni a favore dei territori in cui siamo presenti e nel 2019 siamo diventati **Partner Ufficiale di Parma Capitale Italiana della Cultura 2020**, evento che verrà rimandato al 2021 a causa dell'emergenza sanitaria *coronavirus Covid-19* in corso.

Il Gruppo è inoltre socio sostenitore dell'associazione **"Parma, io ci sto!"**, nata con l'obiettivo di creare iniziative di eccellenza e valorizzazione del territorio e finanziare progetti dedicati a Turismo e Tempo Libero, Cultura, Buon Cibo, Formazione e Innovazione proposti.

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.

### Obiettivi ONU 2030

Favorire lo sviluppo della propria dimensione economica puntando sulla sostenibilità sociale ed ambientale fa parte del DNA di ogni impresa cooperativa, impegnata quotidianamente a coniugare tutti questi elementi attraverso il lavoro, la mutualità ed il forte radicamento territoriale in un orizzonte internazionale e globale. Non sono così distanti per il Gruppo quindi gli obiettivi di sviluppo delineati dall'**Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile** che le **Nazioni Unite** hanno approvato nel settembre del 2015.

A cinque di questi 17 obiettivi sono già state date concrete risposte dal Gruppo, confermate anche dai riconoscimenti ottenuti in questi anni in più occasioni soprattutto per il suo impegno nel campo del welfare interno.

**BIETTIVI  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE**



### GOAL 3: GOOD HEALTH AND WELL-BEING (Salute e benessere)

3 GOOD HEALTH  
WELL-B

È nell'ambito della **salute** che il Gruppo ha trovato le giuste opportunità per sviluppare i primi progetti di welfare cooperativo interno. Attraverso il nostro *Wel#point* interno, si stanno affiancando i lavoratori nell'utilizzo della propria assistenza sanitaria integrativa, introdotta nel CCNL Cooperative di servizi e sociali, e si sono avviati progetti rivolti alla **prevenzione** e alla sensibilizzazione all'adozione di **stili di vita più sani**. Ma non solo. La salute dei nostri operatori passa anche attraverso la gestione della **sicurezza**. Prevenire i rischi, formare il personale e dotarlo di dispositivi di protezione individuale, verificare le strutture e gli ambienti in cui i nostri lavoratori svolgono le loro mansioni e controllare l'effettiva applicazione delle procedure sono azioni indispensabili che devono accompagnare il nostro agire quotidiano.

### GOAL 4: QUALITY EDUCATION (Istruzione di qualità)

4 QUALITY  
EDUCATION

L'**educazione è formazione, ad ogni età**. Come impresa abbiamo una forte responsabilità sulla formazione dei nostri lavoratori su più aspetti. La loro crescita professionale passa anche attraverso la risposta a bisogni legati alla vita quotidiana. Saper accedere alla rete informatica, a dispositivi digitali, ad internet, ai social sono esigenze che si incontrano anche durante lo svolgimento delle proprie mansioni. I lavoratori stranieri inoltre hanno la necessità di migliorare la conoscenza della lingua italiana per sentirsi più integrati e più sicuri nello svolgimento delle proprie mansioni. A questo scopo **la nostra la formazione ricomprende in modo più o meno indiretto temi che si intersecano con la vita quotidiana** di ognuno di noi e che si ricollegano a un ambito fondamentale come quello del lavoro. Si è dunque preferito mettere a disposizione dei lavoratori argomenti di più ampio respiro che potessero aiutarli nella crescita professionale, ma che offrissero la possibilità di affrontare tematiche più vicine alla quotidianità.

### GOAL 5: GENDER EQUALITY (Parità di genere)

5 GENDER  
EQUALITY

Il Gruppo rappresenta realtà cooperative in cui **il personale femminile tocca l'80% della forza lavoro**, di cui una buona parte riveste ruoli anche in posizione di **leadership e responsabilità** allo stesso livello e con le stesse opportunità economiche dei colleghi uomini. Ma le difficoltà a conciliare tempi lavoro-famiglia restano un problema a cui va data una risposta corale, nonostante si cerchi di lavorare a progetti individuali per andare incontro alle complessità che le donne incontrano nello svolgere i loro talvolta molteplici ruoli di madri, mogli, compagne e figlie.

### GOAL 8: DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH (Lavoro dignitoso e crescita economica)

8 DECENT WORK AND  
ECONOMIC GROWTH

L'attività del Gruppo è rivolta principalmente a soddisfare quanto indicato nell'obiettivo 8 e in particolare raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione (multiservizi), il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'elevata intensità di lavoro (oltre 6500 lavoratori su tutto il territorio nazionale). Obiettivo del Gruppo, evidenziato anche nella sua Mission, è quello di **promuovere politiche orientate allo sviluppo e che creino posti di lavoro dignitosi** per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, proteggendo il loro diritto di occupazione in un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti.

### GOAL 11: SUSTAINABLE DEVELOPMENT (Città e comunità sostenibili)

11 SUSTAINABLE CITIES  
AND COMMUNITIES

Il Gruppo svolge servizi per conto di molte amministrazioni comunali sul territorio nazionale in diversi ambiti, dal *facility* ai servizi alla persona. La partnership con le istituzioni è volta non solo alle prestazioni richieste, **ma a contribuire nell'adozione di politiche a sostegno della riduzione dell'impatto ambientale** negativo prestando particolare attenzione alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti attraverso l'adozione di buone prassi: dall'utilizzo di autoveicoli Euro 5 e 6 all'eliminazione di prodotti chimici pericolosi in linea.

## L'AMBIENTE

Mentre il Gruppo concentra le proprie energie nel progresso qualitativo e nello sviluppo di un'ampia gamma di servizi offerti alle imprese e alle persone, non si può lasciare che l'erogazione degli stessi comprometta la **tutela dell'ambiente**. Infatti, mettere in pratica esperienza, qualità e modelli di *operatività* funzionali e coerenti ad un andamento di business vincente, non può e non deve in alcun modo portare con sé l'aggravante dell'*indifferenza* sociale e ambientale, dell'agire secondo logiche e metodi dannosi per l'ecosistema e per le nuove generazioni.

Al contrario, crediamo che la **cura degli spazi, dei luoghi e della comunità**, obiettivo centrale dei nostri servizi, possa raggiungere la sua massima efficacia solo agendo nel pieno rispetto del mondo in cui viviamo. Nella politica di svolgimento delle nostre attività, è già insito pertanto un **concetto basilare di sostenibilità**, che si declina talvolta nella sfera ambientale, talvolta nella sfera sociale e che avanza fianco a fianco ai temi di tutela, cura e protezione del Pianeta.

I numerosi anni di attività sono stati proficui per assistere al cambiamento del mondo dei servizi. Grandi passi hanno costituito per il Gruppo non solo un avanzamento digitale e organizzativo del lavoro, ma anche uno sviluppo di pensiero, che in parte ha perfezionato il nostro modo di guardare alla società e agli ambienti in cui operiamo, carico di etica e di valori. Per questo, forti di un grande senso di responsabilità e portatori di una cultura *eco-friendly*, è impossibile ad oggi trascurare quei fattori che, durante l'erogazione dei servizi, risulterebbero altamente impattanti se solo non venissero adottate le giuste soluzioni e applicate le corrette metodologie a favore della Terra e dell'ecosistema.

### Per un Pianeta più pulito

Oltre ad azioni concrete, che ci vedono da diversi anni coinvolti in buone pratiche di educazione ambientale, il Gruppo ha ottenuto importanti certificazioni e riconoscimenti a livello sia nazionale che internazionale, che attestano e garantiscono una buona condotta nell'approccio con cui vengono svolti i servizi, grazie all'applicazione di tecniche e soluzioni studiate ad hoc e all'utilizzo di strumenti e materiali con un basso livello di impatto ambientale.

#### Certificazione ISO:14001

La **certificazione ISO:14001 (Sistema di gestione ambientale)** è tra i primi traguardi raggiunti da Colser, che certifica un *modus operandi* che contraddistingue la società sul piano metodologico e che rende tangibile la forte sensibilità alle tematiche ambientali.



#### COLSER GREEN

L'elevato senso di responsabilità ambientale ha persino condotto COLSER allo sviluppo di una specifica divisione, **COLSER Green**, nata per **sviluppare ed implementare progetti di sostenibilità ambientale** e diffondere una cultura maggiormente responsabile nei confronti del Pianeta. Un primo e grandioso risultato ottenuto dalla nuova divisione è stato l'ottenimento della qualifica di **operatore Ecolabel** del servizio di pulizia di ambienti interni.



#### ECOLABEL

L'ottenimento della **certificazione ECOLABEL**, riconosciuta in Europa e in grado di attestare il ridotto impatto ambientale attraverso l'adozione di specifici prodotti, metodologie operative, macchinari e materiali, diventa per COLSER motivo di orgoglio e, da questo momento in poi, elemento imprescindibile nelle scelte strategiche dell'intero Gruppo.

La certificazione, oggi conseguita da non più di una decina di imprese in Italia, riguarda i **"servizi di pulizia di ambienti interni"**, ossia i servizi professionali di pulizia ordinaria, effettuati presso edifici commerciali, istituzionali e altri accessibili al pubblico nonché presso abitazioni private. Per ottenerla è necessario dimostrare di rispettare 7 criteri obbligatori e di adeguarsi a più criteri opzionali possibili tra i 12 identificati dalla decisione europea.

**I requisiti obbligatori** richiedono l'utilizzo di **prodotti per le pulizie dal ridotto impatto ambientale** e caratterizzati da sistemi di dosaggio certi, l'utilizzo di prodotti tessili in microfibra, un'adeguata formazione del personale, che siano messi in atto i principi fondamentali di un sistema di gestione ambientale senza trascurare il ricorso alla gestione integrata dei rifiuti.

**I criteri opzionali** premiano tra l'altro la qualità del servizio, l'adozione dell'ISO 14001, l'utilizzo di veicoli elettrici e con emissioni ridotte, l'utilizzo di prodotti o servizi **certificati Ecolabel UE** sia nei cantieri che presso la sede dell'azienda e l'utilizzo di macchinari a basso consumo energetico ed idrico. Il servizio di pulizia è uno dei pochi servizi che vede approvati dei criteri ecologici dalla commissione Europea. Ciò consentirà a COLSER di dimostrare, anche in sede di gara d'appalto, le qualità tecniche e la sensibilità verso gli aspetti ambientali e sociali.

Con l'etichetta europea inoltre viene attestato l'impegno di COLSER non solo nei confronti dell'ecosistema, ma anche il benessere e la sicurezza dei propri dipendenti, dando la garanzia di una riduzione di esposizione alle sostanze tossiche.

EU Ecolabel:  
IT/052/006

**LIFE CYCLE ASSISTEMENT**

**LCA** (*Life Cycle Assistentment*) è un metodo strutturato e oggettivo che ha l'obiettivo di valutare e quantificare i carichi energetici ed ambientali e gli impatti potenziali associati al servizio **lungo l'intero ciclo di vita**.

L'applicazione di tale studio ha **lo scopo** di individuare quali elementi e quali fasi del servizio offerto da COLSER risultano maggiormente impattanti per l'ambiente e, di conseguenza, le aree su cui concentrare possibili azioni di miglioramento. I risultati e le informazioni ottenute vengono tradotti, di conseguenza, nella formulazione di **nuove o aggiornate strategie di intervento specifiche** per la riduzione dell'impatto ambientale e il miglioramento del servizio.

La LCA, dunque, è un metodo di analisi molto significativo per COLSER, in quanto *guida di comportamento* per il perfezionamento di tecniche operative e per la creazione di nuove, sempre meno invasive e gravose per il mondo in cui viviamo e l'ecosistema.

**EPD\*****EPD**

L'**EPD** (*Dichiarazione Ambientale di Prodotto*) si basa sullo studio dell'Analisi del Ciclo di Vita (LCA) e rappresenta lo strumento di informazione e comunicazione abile a dimostrare i **dati oggettivi, verificabili e confrontabili relativi alla prestazione ambientale di un prodotto o servizio**.

Al fine di implementare un sistema di miglioramento continuo della qualità ambientale dei servizi, COLSER ha applicato lo studio LCA (e relativa EPD) al servizio di pulizia e sanificazione professionali degli ambienti ospedalieri. In particolare, l'Ospedale Le Scotte dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (AOUS Siena), è stato scelto come struttura rappresentativa per compiere l'analisi, in quanto di grandi dimensioni, diversificata in termini di reparti e dove il servizio viene erogato giornalmente con tecnica mista, sia meccanizzato che manuale.

Oltre ai riconoscimenti e alle certificazioni che affermano l'attenzione del Gruppo a favore di tematiche ambientali, vige da diversi anni un comportamento aziendale consapevole e responsabile, grazie a:

**ENERGIA  
100% VERDE**

COLSER vanta un utilizzo totale di **energia 100% pulita**, ovvero proveniente da fonti rinnovabili, in parte acquistata e in parte prodotta internamente da un importante impianto fotovoltaico (27 Kw di potenza) presente nella sede di Parma, che ospita oltre 150 impiegati.

**AUTOVETTURE  
EURO 5 ed EURO 6**

Circa **l'80% dei mezzi di trasporto** impiegati appartengono alle categorie EURO 5 ed EURO 6, che garantiscono l'emissione di gas meno inquinanti per l'aria.

**MATERIALI  
ECOLABEL**

All'interno delle technostrutture, diversi materiali come la carta per uso ufficio, carta igienica, carta mani e saponi da bagno sono certificati Ecolabel, che riconosce al prodotto un impatto ambientale ridotto rispetto alla maggior parte dei prodotti in commercio.

**RACCOLTA  
DIFFERENZIATA**

Sia all'interno della sede, delle numerose filiali e punti operativi, sia in tutti i cantieri e strutture in gestione, i lavoratori sono sollecitati ad adottare una **particolare attenzione alla raccolta differenziata**, atteggiamento che è stato incoraggiato attraverso la progettazione di contenitori personalizzati per ogni tipologia di scarto: ad ognuno un colore, con impressa la scritta **"Colser. Per l'ambiente"**.

**ETICA E LEGALITÀ****Responsabilità amministrativa e Organismi di Vigilanza.**

Le Cooperative Colser e Auroradomus, che rappresentano le realtà più significative del Gruppo, nel perseguimento della gestione delle attività svolte sulla base dei **valori di efficienza, correttezza e lealtà** hanno deciso di adeguare i propri modelli di organizzazione, gestione e controllo alle prescrizioni del D.lgs. 231/01.

Tale scelta mira, in particolare, a:

- garantire l'integrità delle cooperative rafforzandone il sistema di controllo interno;
- migliorare l'efficacia e la trasparenza nella gestione delle attività delle società ed assicurare il rispetto degli adempimenti previsti dal Decreto;
- sensibilizzare sui principi di trasparenza e correttezza tutti i soggetti che collaborano, a vario titolo, con Colser e con Auroradomus.

Il D.lgs. 231/01, infatti, ha introdotto, per la prima volta, nel nostro ordinamento nazionale, la nozione di **responsabilità "amministrativa"** della società per alcuni reati commessi, o tentati, da persone fisiche che rivestono posizioni cosiddette "apicali" o da "dipendenti/collaboratori" nell'interesse o a vantaggio della società.

È prevista una forma specifica di esonero da detta responsabilità qualora risulti che la società in questione abbia adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire, con ragionevole certezza, reati della specie di quello verificatosi.

Come previsto dal D.lgs. 231, abbiamo istituito all'interno delle due cooperative degli specifici Organismi di Vigilanza che hanno il compito di verificare il rispetto del modello e di riportare al Consiglio di Amministrazione tutte le informazioni che riguardano aggiornamenti e/o modifiche nonché eventuali situazioni di mancato rispetto di quanto previsto dal modello stesso.

L'attività di controllo dell'Organismo di Vigilanza è costante e assicura una vigilanza continua sulla conformità dei comportamenti alle disposizioni definite dal modello organizzativo.

Gli organismi di vigilanza di Colser e di Auroradomus possono essere contattati per qualsiasi tipo di chiarimento o segnalazione agli indirizzi di posta elettronica [odv@colser.com](mailto:odv@colser.com) e [odv@auroradomus.it](mailto:odv@auroradomus.it).

**Rating di Legalità**

L'**Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM)** ha attribuito sia a COLSER che ad Auroradomus il **Rating di legalità** assegnato alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.

Ad entrambe è stato riconosciuto il punteggio massimo di **tre stelle**, attribuito in base ai requisiti dichiarati e verificati tramite controlli incrociati con i dati in possesso delle pubbliche amministrazioni interessate.

Il Rating di legalità, strumento sviluppato in accordo con i ministeri dell'Interno e della Giustizia, è stato introdotto quale misura di garanzia degli stakeholder, soprattutto nell'ambito del delicato settore degli appalti pubblici, con l'obiettivo di promuovere e premiare le imprese italiane che adottano comportamenti etici in ambito aziendale e una corretta gestione del proprio business.

Infatti, oltre alla dimostrazione di assenza per le società e per i loro amministratori di qualsiasi reato di carattere amministrativo, tributario o penale, le aziende sono tenute a dimostrare l'adozione di modelli organizzativi rivolti a prevenire il ricorso a comportamenti illegittimi, sia da parte della società che dei propri lavoratori e collaboratori, e a promuovere attraverso azioni di *"Corporate Social Responsibility"* il corretto e funzionale utilizzo delle risorse.

COLSER inoltre è iscritta alla **"white list"** della Prefettura tra le imprese non soggette per i propri servizi a tentativi di infiltrazione mafiosa e aveva iniziato diversi anni fa un lungo percorso rivolto a rendere il più possibile trasparente il proprio operato con l'attuazione del Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001.

Il massimo punteggio assegnato dall'AGCM indica il rispetto di tutti i requisiti stabiliti dall'Antitrust. Oltre ad attestare maggiormente la virtuosità della società, il nuovo codice appalti ha inoltre inserito il rating di legalità come criterio premiale nella valutazione delle offerte di gara, in base anche al numero di stelle assegnato.

RICONOSCIMENTO DEL  
**PUNTEGGIO MASSIMO  
DI TRE STELLE**



## LE CERTIFICAZIONI

Conformarsi al rispetto delle norme previste dalle disposizioni legislative vigenti, sia nazionali che internazionali, di certificazione dei propri servizi non significa semplicemente fare controlli, registrare dati su moduli senza processi di valutazione e 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 minori sprechi, verso un'ottimizzazione continua e con la massima soddisfazione del cliente e del personale interno.

Il Gruppo Cooperativo risponde a questi requisiti attraverso sistemi integrati di gestione così certificati:

### CERTIFICAZIONI IN POSSESSO SIA DELL'AREA SERVIZI CHE DELL'AREA SOCIALE DEL GRUPPO

#### NORMA ISO 9001: 2015 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

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

#### RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA SA8000

I principi etici e la responsabilità sociale, di fondamentale importanza per lo sviluppo dell'organizzazione interna e dei rapporti con risorse umane e collaboratori, contribuiscono in modo rilevante all'efficacia delle politiche e dei sistemi di controllo messi a punto dal Gruppo.

L'etica rappresenta una garanzia di comportamento consentendo, al di là delle leggi, il rispetto dei canoni di correttezza, equità e trasparenza nei confronti dei dipendenti e dei vari interlocutori del Gruppo.

La norma SA (Social Accountability) 8000 contiene nove requisiti sociali orientati all'incremento della capacità competitiva di quelle organizzazioni che volontariamente forniscono garanzia di eticità del proprio ciclo produttivo, che si esplica nella valutazione di conformità del sistema di responsabilità sociale visibile attraverso la certificazione rilasciata da una terza parte indipendente.

### CERTIFICAZIONI SPECIFICHE DELL'AREA SERVIZI DEL GRUPPO COOPERATIVO

#### NORMA ISO 14001 - SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

L'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale è un modo sicuro per individuare e controllare gli effetti delle proprie attività, prodotti e servizi sull'ambiente. Basata sul ciclo Plan-Do-Check-Act, la ISO 14001 è una norma che fornisce una serie di requisiti comuni e stabili per l'identificazione, il controllo e il monitoraggio degli aspetti ambientali e dell'intero sistema di gestione. Il Gruppo Cooperativo, infatti, è consapevole che prendersi cura dell'ambiente in cui viviamo e impedire che le attività svolte provochino impatti negativi sull'ambiente, sono due delle sfide più importanti per le imprese di oggi.

#### CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 45001 E OHSAS 18001

La nuova ISO 45001 è il nuovo standard di riferimento riconosciuto a livello mondiale per il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro che ha sostituito lo standard OHSAS 18001 e a cui COLSER si è conformata, aggiornando il proprio modello di gestione e migrando la propria certificazione. La norma ISO 45001 segue l'approccio delle altre norme di Sistema della serie ISO 9000 specificando i requisiti per un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro e fornendo una guida per il suo utilizzo, al fine di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché migliorando proattivamente le proprie prestazioni relative alla Salute e Sicurezza sul Lavoro.

#### Lo standard UNI ISO 37001:2016

Nel corso del 2019 COLSER, in coerenza con i valori ed i principi etici e sociali che la caratterizzano, ha integrato e certificato il proprio Modello di Organizzazione con lo standard UNI ISO 37001 - Sistemi di Gestione Anticorruzione, adottan-



do misure per prevenire ed evitare i rischi di corruzione in maniera ragionevole, proporzionale alle attività, alle dimensioni ed alla complessità proprie di COLSER.

L'organizzazione per la prevenzione della corruzione, integrata in modo efficace con gli altri sistemi di gestione aziendale, costituisce un valido criterio, riconosciuto a livello internazionale, a supporto della prova dell'esistenza e dell'efficacia del Modello di Organizzazione per la prevenzione dei reati di corruzione D.Lgs 231.

#### CERTIFICAZIONE UNI EN 16636:2015 - Pest Management

La certificazione UNI EN 16636:2015 "Servizi di gestione e controllo delle infestazioni (Pest Management)" è stata assegnata a COLSER durante i primi mesi del 2020.

Tale standard definisce i requisiti per la gestione e il controllo delle infestazioni (pest management) e le competenze che devono essere possedute dai fornitori professionali di servizi al fine di tutelare la salute pubblica, i beni, e ridurre al minimo i rischi per la salute umana e per l'ambiente.

La presenza di animali infestanti rappresenta un rischio importante sia per la popolazione che per l'economia: infatti, spesso risulta la causa della trasmissione di potenziali nuove malattie, oltre che il movente di danni economici e di immagini per pubblici o privati.

L'ottenimento della certificazione qualifica così l'area servizi del Gruppo come fornitore altamente preparato, in grado di garantire lo svolgimento di servizi di disinfezione e derattizzazione ad elevato livello professionale.

La certificazione, riconosciuta a livello europeo, diventa così un valore aggiunto per COLSER, che inserisce un ulteriore tassello di serietà e professionalità al proprio modo di fare impresa.

### CERTIFICAZIONI SPECIFICHE DELL'AREA SOCIALE DEL GRUPPO COOPERATIVO

#### UNI 10881 - SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI

Nell'ambito dei servizi socio-assistenziali alla persona, il concetto di qualità dipende sia dalle prestazioni del personale che dalla gestione organizzativa delle risorse umane, cioè dalla capacità di una struttura di convogliare le attività umane di ciascun ruolo all'interno di una data organizzazione logica, attraverso un progetto organico e coerente.

#### UNI 11010 - SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ

La certificazione riferita alla Norma UNI 11010 è uno strumento rivolto alle realtà, che erogano servizi socio-assistenziali rivolti a persone con disabilità in regime residenziale e diurno. Tale certificazione non rappresenta di per sé un fine - che è invece costituito dal conseguimento dell'effettiva capacità di soddisfazione di bisogni (qualità) - ma un mezzo per confermare tale capacità al proprio contesto di riferimento, in modo imparziale ed oggettivo, favorendo la creazione della fiducia ed offrendo agli utenti possibilità di scelta consapevole.



## COVID-19: IL GRUPPO AFFRONTA L'EMERGENZA SANITARIA

### Al servizio della Cultura

Per Parma, la città che ci ha visti nascere, il 2020 doveva essere l'anno della cultura, della celebrazione della tradizione artistica dei luoghi storici, degli eventi dedicati al coinvolgimento sociale dei cittadini e della scoperta di nuovi linguaggi artistici contemporanei che avrebbero rappresentato al meglio proprio quella città nominata nel 2019 **Capitale Italiana della Cultura 2020**.

Il Gruppo Colser-Auroradomus, come **Sostenitore Ufficiale** di questo evento di portata nazionale, si è attivato sin dalla fine del 2019, con un'anticipazione speciale a Natale, per la promozione di iniziative, attività ed incontri legati sia al mondo della cooperazione e dei servizi che a quello del sapere e della cultura, attraverso un nuovo filone nato anche grazie alla presenza di un Welfare sempre più attivo e in evoluzione: "La cultura del Lavoro", un progetto dal titolo esplicativo, che racchiude in una semplice nozione l'importanza di un valore basilare per il mondo delle cooperative, il lavoro.

### All'improvviso tutto è cambiato

Ma mentre ci accingiamo a scrivere queste righe e revisioniamo le pagine di questo Annual Report, lo scenario è improvvisamente cambiato e un'inaspettata pandemia mondiale da **Coronavirus**, detto anche COVID-19, ha stravolto completamente la vita di tutti radicandosi tra le dinamiche dei rapporti sociali e del sistema economico del Paese. Dal momento

dell'allarme, il Gruppo ha attuato immediatamente **piani di continuità operativa** al fine di garantire sia l'erogazione di quei **servizi** considerati **essenziali** sia di quegli interventi che consentono il proseguimento di tutte le attività lavorative dove la produzione non può essere interrotta o dove non è possibile attuare metodi di lavoro a distanza.

Quando alla popolazione si chiedeva di restare a casa, un **esercito silenzioso di operatori** si è recato, ogni giorno, sul luogo di lavoro per pulire e sanificare strutture sanitarie, ospedali, rianimazioni, case di cura, case di riposo, reparti produttivi rimasti aperti, per presidiare portinerie e reception, per consegnare farmaci o effettuare servizi di manutenzione agli impianti. Senza dimenticare gli operatori sociosanitari che assistono nelle case di riposo gli anziani, che più di altri stanno pagando il prezzo di questa pandemia.

Il Gruppo ha attivato immediatamente **misure a sostegno del reddito** dei lavoratori, in quei servizi sospesi dalle misure di lockdown imposte dal Governo, come l'anticipo in busta paga del *Fondo di integrazione salariale* o l'agevolazione di forme assicurative di copertura delle spese sanitarie conseguenti al ricovero per Covid19.

Ma anche le azioni di **Welfare Cooperativo** non si sono fermate. Grazie alla collaborazione con SIPEM SoS (Società di volontariato *Psicologia Italiana dell'Emergenza*) è stato infatti attivato uno **Sportello di Supporto Psicologico**, attraverso una linea telefonica dedicata esclusivamente a tutti i lavoratori del Gruppo.



### Fase 2 e 3

Il Gruppo ha retto l'impatto dando prova di capacità organizzative e conoscenze tecniche innovative offrendo alla committenza sia pubblica che privata consulenze specifiche e puntuali su come sanificare e mettere in sicurezza gli spazi in cui lavoriamo e viviamo.

Mentre scriviamo siamo appena passati dalla fase 2 alla fase 3 che ha per obiettivo la ripartenza. La **divisione Cleaning di COLSER** ha testato e applicato strumenti rapidi ed efficienti per permettere agli operatori lo svolgimento di più interventi nell'arco di una giornata e abbattere, nello stesso momento, il rischio di contaminazione degli ambienti, mentre l'**Area sociale di AURORADOMUS** ha applicato misure di contenimento del virus a salvaguardia dei propri utenti e lavoratori. Lo stesso Gruppo ha lavorato in tempi rapidi alla realizzazione di Protocolli e Manuali operativi rivolti alla sicurezza dei propri

impiegati e operatori, mettendo in sicurezza la sede e le filiali con una comunicazione efficace e adeguati strumenti di monitoraggio.

Come *Gruppo Cooperativo*, il concetto di distanza non ci appartiene e tra i valori che esprimiamo si fa strada, soprattutto in questi momenti, un forte senso di **responsabilità sociale**, che mettiamo in campo ogni giorno attraverso i nostri servizi, e che ha l'obiettivo, oggi più di prima, di ridurre le distanze, se non fisiche per lo meno quelle sociali, sostenendo i nostri lavoratori e rispondendo alle esigenze dei nostri clienti e utenti, supportandoli con **competenza e flessibilità** nelle difficoltà derivanti dall'emergenza.

Ma in questo momento, superato lo shock iniziale, lo sguardo è rivolto al futuro dove ci aspetta la sfida più grande: anticipare i bisogni per progettare soluzioni innovative che ci aiutino a vivere una nuova e differente normalità.



## IL WELFARE COOPERATIVO

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

### Come è nato il nostro welfare

Il nostro Welfare Cooperativo getta le prime basi tra la fine del 2014 e l'inizio del 2015 quando, attraverso il coinvolgimento diretto di capisquadra, referenti delle équipe e responsabili di struttura, vengono analizzati i bisogni di tutta la base sociale di 116 cantieri in 7 regioni e 21 province, per un totale di **2550 lavoratori**.

La grande partecipazione alla rilevazione dei bisogni ha spinto, poi, il gruppo di progetto a realizzare le prime azioni concrete di *Welfare Cooperativo*, tenendo in considerazione la complessa struttura del Gruppo e la sua articolata dislocazione territoriale.

Le iniziative in fase di sperimentazione sono state, allora, collocate all'interno di tre macro-ambiti principali che, oggi, delineano i contorni di un programma di Welfare rafforzato dall'offerta di numerose opportunità fruibili in maniera gratuita o convenzionata e da numerosi corsi di formazione che rendono **il nostro percorso tra i più eterogenei ed esaurienti tra i percorsi di welfare aziendali esistenti a livello nazionale**.

I tre ambiti emersi sono:

## SALUTE FAMIGLIA LAVORO

di cui vengono sempre monitorati il livello di partecipazione e di soddisfazione sia dei singoli soci e dipendenti che dei team di lavoro distribuiti nelle varie filiali e punti operativi.

### Un Welfare condiviso

Il *working group* che progetta, pianifica e sviluppa tutte le attività di Welfare Cooperativo è composto da:

- un **Welfare Manager**: la figura di contatto fra l'organizzazione e la base sociale che ha a cuore il benessere psico-fisico, materiale, sociale ed etico delle persone e che ha il compito di delineare percorsi ed iniziative sulla base delle esigenze delle risorse umane, fungendo da facilitatore per alcuni servizi offerti ai soci e dipendenti, come tra l'altro l'utilizzo della Sanità Integrativa.
- **L'area Comunicazione e Promozione**: area di grande sostegno del Welfare Cooperativo che co-progetta iniziative, organizza eventi e crea campagne di comunicazione di facile fruizione mediante canali cartacei, social, web e newsletter.
- **L'area Qualità**, che verificano le caratteristiche e la validità di tutte le iniziative messe in campo, e che esse rispondano alle normative in vigore e alle procedure applicate da Gruppo in ambito etica, sicurezza e ambiente.
- **L'area Amministrazione e Finanza** che verifica la tenuta economica dei progetti e il controllo periodico della loro fruizione.
- **L'area Risorse Umane**, anello di congiunzione tra il *working group* e i reali bisogni espressi anche non convenzionalmente dai lavoratori del Gruppo, soprattutto in ambito formativo.

Il gruppo di lavoro e le strategie progettuali vengono, di volta in volta, coordinate, condivise e approvate direttamente dalla **Presidenza del Gruppo Colser-Auroradomus**.



## I Tre ambiti di intervento: Salute - Famiglia - Lavoro

Dalla rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei lavoratori del Gruppo, i tre ambiti di intervento specifici **SALUTE - FAMIGLIA - LAVORO** vengono declinati nel seguente modo:



### SALUTE

È nell'ambito della Salute che il Gruppo ha trovato le giuste opportunità per sviluppare i primi progetti di Welfare. L'introduzione nel CCNL, Cooperative di servizi e sociali dell'**Assistenza sanitaria integrativa**, ha consentito di poter effettuare delle scelte importanti per ottenere delle condizioni più favorevoli ai nostri lavoratori. Tutte le Cooperative del Gruppo hanno, inoltre, aderito al sistema mutualistico nazionale di Confcooperative che ha individuato in **Cooperazione Salute**, Società di Mutuo Soccorso, il soggetto Mutualistico Nazionale di riferimento che, in sinergia con **CAMPA**, è in grado di soddisfare le esigenze di sanità integrativa dei soci e dipendenti delle cooperative aderenti a Confcooperative e alle loro famiglie. Infine, il *team work* del Welfare Cooperativo ha lavorato anche ad importanti progetti rivolti alla prevenzione e alla sensibilizzazione dei lavoratori a stili di vita più sani, attraverso la promozione di importanti iniziative. **(vedi azioni descritte nel dettaglio a pag. 68-71)**



### LAVORO

Questo ambito comprende temi che, in modo più o meno indiretto, si intersecano con la **vita quotidiana** e si ricollegano ad un ambito fondamentale come quello del lavoro. Diversi di questi temi interessano gli interi nuclei familiari, come il **rapporto con gli Istituti bancari e assicurativi, la mobilità, le esigenze formative e le consulenze per l'inserimento dei figli nel mondo del lavoro**.

Sull'argomento formazione, inoltre, si sono sviluppate tematiche dai contenuti non legati strettamente all'operatività e alle mansioni svolte all'interno del Gruppo. Si è preferito, dunque, mettere a disposizione dei lavoratori argomenti di più ampio respiro che potessero incentivare la crescita professionale, ma anche offrire la possibilità di affrontare tematiche più vicine alla quotidianità. **(vedi azioni descritte nel dettaglio a pag. 68-71)**



### FAMIGLIA

Il nostro Welfare Cooperativo nasce come sostegno non solo al singolo lavoratore, ma anche al suo contesto familiare, soprattutto in un momento di crisi come quello che il mercato risiede ormai da diversi anni, andando a sviluppare una serie di opportunità da utilizzare anche insieme ai propri cari: **dal turismo al tempo libero, dalle convenzioni alle più frequenti incombenze quotidiane**.

Inoltre, nell'attivare le convenzioni, il gruppo di lavoro ha preferito scegliere opportunità che potessero essere colte da tutti i 6000 lavoratori del Gruppo, in qualsiasi territorio essi si trovino. Novità del 2020, infatti, una dashboard riservata esclusivamente a tutti i lavoratori del Gruppo Colser-Auroradomus, che mette a disposizione convenzioni, sconti e offerte su un'ampia gamma di prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi presenti in commercio. **(vedi azioni descritte nel dettaglio a pag. 68-71)**



## Gli strumenti di coinvolgimento, comunicazione e sensibilizzazione del Welfare Cooperativo

La promozione delle attività di Welfare Cooperativo è stata realizzata seguendo una linea strategica ben studiata, che permetta a tutti i soci e dipendenti del Gruppo di cogliere le informazioni in maniera semplice ed immediata. In *primis*, è stato attuato un piano di comunicazione interno, seguendo una linea grafica ben definita che, fin dall'inizio, ha connotato gli aspetti distintivi del progetto definendone l'identità. Le varie azioni di promozione del materiale informativo prevedono l'impiego sia di strumenti di comunicazione già esistenti e utilizzati dai soci/lavoratori, sia nuovi approcci inseriti nel campo *digital*.

I principali canali sono:

- Spazio nella home dei siti del Gruppo, di Colser e di Auroradomus
- Landing Page dedicata al Welfare Cooperativo: <https://welinfo.gruppocolserauroradomus.com>
- Brochure distribuita ai lavoratori nelle occasioni di incontro (es. Wel#point itinerante)
- Articoli sull'house organ del Gruppo, "Block Notes" (sia sfogliabile online, che in versione cartacea)
- Annual report 2017, 2018 e 2019
- Evento di Natale: "Il nostro Natale si mette all'Opera"
- Canali Social (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn)
- 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



2017	20.136 visualizzazioni	4.540 nuovi utenti
2018	24.378 visualizzazioni	5.215 nuovi utenti
2019	37.449 visualizzazioni	6.704 nuovi utenti

### WEL#POINT

Un **punto informativo** fisico, interfaccia *friendly* dell'azienda, dedicato a tutti i soci e lavoratori del Gruppo con l'obiettivo di **fornire informazioni utili relative ai diversi progetti di Welfare** attivati, di **illustrare tutte le novità** e di fare luce su alcuni argomenti non sempre di facile comprensione, come la Sanità integrativa. Il Wel#point, infatti, oltre ad essere un ufficio aperto a rispondere alle domande dei propri lavoratori, ha soprattutto il compito di fungere da **facilitatore** per semplificare l'approccio e l'utilizzo di tutte le iniziative a loro dedicate. Per questo motivo, **il Wel#point rimane sempre a completa disposizione del lavoratore** ed è accessibile sia fisicamente, che telefonicamente (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 13.00) che tramite posta elettronica.

### WEL#POINT ITINERANTE

Proprio nel tentativo di creare un punto informativo accessibile a tutti i lavoratori dislocati su gran parte territorio nazionale e con l'obiettivo di rimanere sempre a stretto contatto con loro, rendendo così più immediato l'ascolto di nuovi bisogni da soddisfare, sin dal primo momento il Wel#point si è reso anche un punto di accesso **"itinerante"** oltre che un ufficio permanente presso la sede centrale di Parma. Il Referente di Welfare (*Welfare Manager*) ha il compito di pianificare, ogni inizio anno, un ricco calendario con tutte le tappe - tra filiali e punti operativi del Gruppo - in cui il Wel#point sarà operativo e disponibile per indicazioni, consulenze e confronti. Dal 2016 sono stati percorsi **oltre 11.300 km**. Con il Wel#point *itinerante* si è potuto constatare quanto sia costantemente vantaggioso supportare i lavoratori nell'utilizzo consapevole della Mutua Sanitaria Integrativa, rispondendo a semplici domande come "Quali prestazioni sono coperte da *Campa*?" oppure "Come si compila un modulo *Richiesta Rimbors*o?". Il riscontro da parte dei soci e dipendenti è costantemente positivo se si pensa che solamente nel corso del 2019 hanno chiesto appuntamento al Wel#point circa **700 colleghi** e hanno aderito alle varie iniziative circa **3000 lavoratori**.

OLTRE  
**11.300**  
CHILOMETRI  
**3.000**  
LAVORATORI

## WEL#INFO

Wel#info è la **landing page dedicata al Welfare Cooperativo**, accessibile a tutti i lavoratori del Gruppo attraverso le pagine ufficiali sia delle singole cooperative che del Gruppo stesso.

Partendo dalla *home page* è possibile accedere a "Le nostre Convenzioni", riservate esclusivamente a tutti i soci e dipendenti del Gruppo, scaricare le modulistiche o compilare *form* online per aderire alle varie iniziative e leggere le *news* riguardanti tutte le novità introdotte all'interno del programma di Welfare.

Inoltre, mediante una **mailing list** a cui tutti i lavoratori hanno diritto ad iscriversi e attraverso un Portale Online aziendale (POL) vengono periodicamente comunicate convenzioni, iniziative ed eventi di interesse del lavoratore.

Grazie alle numerose agevolazioni che, anno dopo anno, impreziosiscono un percorso di Welfare elaborato ma di semplice fruizione, il traffico sul sito *Wel#info* si è intensificato in maniera notevole: basti


**+46%**

pensare che rispetto alle 20136 visualizzazioni del 2017 si è passati alle **37.449 visualizzazioni** nel corso del 2019, raggiungendo così un **incremento pari a circa il 46 %**.

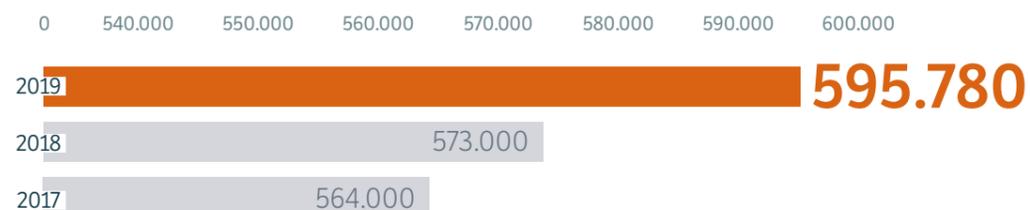
Tale aumento è sicuramente dovuto anche alle continue campagne di comunicazione e promozione che vengono svolte in maniera trasversale, passando dai canali più tradizionali a quelli più digitali come i social media che, stimolando la curiosità dei *followers*, consentono il trasferimento di molte interazioni alla pagina del sito con un semplice click.

## Le azioni di welfare cooperativo

## BUONO SPESA DI NATALE



È stata la prima vera azione di Welfare Cooperativo, già in essere quando il progetto è nato. Infatti, è da diversi anni che, per tutto il mese di dicembre, il Wel#point itinerante affronta un lungo viaggio, da Trieste fino a Roma, per fare visita a tutti i lavoratori dislocati sul territorio nazionale, presso varie filiali e punti operativi, con l'obiettivo di consegnare loro il **tradizionale Buono Spesa di Natale**, utilizzabile presso diversi centri commerciali e negozi. Secondo un'analisi dei dati aggiornata alla fine del 2019, il Gruppo dichiara di avere investito e donato ai propri soci e dipendenti **circa 600 mila euro**, in leggero calo rispetto agli anni precedenti per via della differenziazione dei tagli in base alla tipologia di contratti. Certamente una scelta in controtendenza, se messa a confronto di un contesto sociale ed economico non sempre fiorente negli ultimi anni, ma che è stata fortemente sentita e attivata dalla Direzione del Gruppo come azione concreta **a sostegno dei nostri lavoratori e delle loro famiglie**.



## "PRENDIAMOCI DEL TEMPO"

Visite senologiche gratuite alle lavoratrici del Gruppo



Il progetto salute dedicato al tema della **prevenzione** prende il nome di "Prendiamoci del tempo" proprio per ricordare quanto sia importante, tra gli innumerevoli impegni della vita quotidiana, **prendersi il tempo** di tutelare il proprio stato di **salute** e prestare attenzione a uno stile di vita sano. Il gruppo di lavoro, così, sceglie di consuetudine un periodo dell'anno tradizionalmente dedicato alle **donne** per organizzare una serie di giornate durante le quali le nostre lavoratrici effettuano gratuitamente una **visita senologica** presso la sede del Gruppo e le altre filiali presenti sul territorio nazionale. Nel marzo



2019, l'iniziativa è stata resa possibile grazie ad una proficua collaborazione con le sezioni LILT di Trieste, Parma, Sassuolo, Piacenza, Siena, Massa e Roma.

L'iniziativa ha registrato anche nel 2019 un significativo afflusso di iscrizioni - **oltre 350 richieste pervenute** - di cui hanno potuto usufruire effettivamente di questa preziosa opportunità **circa 260 lavoratori**.

Ciò accade perché il numero di richieste pervenute nell'ambito salute sono, di anno in anno, in notevole aumento. Il gruppo di lavoro si impegna, pertanto, ad applicare un metodo di valutazione e selezione delle richieste complessive, basandosi su una serie di criteri di valutazione, : dare la precedenza a coloro che non hanno mai usufruito dell'iniziativa. Oltremodo, viene svolta, all'inizio di ogni anno, un'attenta analisi dello storico dei dati con l'obiettivo di ricercare sempre efficaci soluzioni per soddisfare le richieste e i bisogni di tutti.

FAMMI BATTERE IL CUORE  
Mese della Prevenzione cardiovascolare

Alla fine del 2019, all'interno del calendario di appuntamenti "Prendiamoci del tempo", il Gruppo, in collaborazione con **Cooperazione Salute e Campa**, ha dato il via **alla seconda campagna di prevenzione cardiovascolare "Fammi battere il cuore"** dedicata a tutti i lavoratori del Gruppo iscritti al Fondo Sanitario Integrativo.

Questa campagna si pone l'obiettivo di diffondere un messaggio consapevole sull'importanza di svolgere regolari visite di controllo, fondamentali per monitorare il proprio stato di salute e la presenza di eventuali patologie, con particolare attenzione per quelle persone che presentano casi di familiarità.

Grazie a quest'iniziativa, è stato possibile, per i lavoratori di **Milano, Trieste, Parma, Piacenza e Roma**, usufruire di **check up** cardiovascolari **gratuiti** in strutture socio-sanitarie convenzionate con Campa.

Come la precedente campagna, anche questa ha riscontrato un successo superiore alle aspettative. Le adesioni, infatti, hanno superato di gran lunga il numero massimo di richieste: **su circa 250 persone iscritte**, sono state concretamente coinvolti **circa 230 lavoratori**, che hanno potuto così usufruire dell'intero pacchetto di prevenzione.

## WEL#SMILE

## Mese della Prevenzione Odontoiatrica



All'interno del calendario degli appuntamenti di "Prendiamoci del Tempo" un'ultima, ma non meno importante, iniziativa si concretizza nella campagna di prevenzione odontoiatrica, **Wel#smile**, dedicata a tutti i soci e dipendenti del Gruppo iscritti al Fondo Sanitario Integrativo Cooperazione Salute.

Sempre con l'obiettivo di diffondere la cultura della prevenzione, in questa circostanza fondamentale sia per curare i disturbi del cavo orale che per evitare l'insorgenza di complicanze per il proprio stato di salute, abbiamo dato il via già a **due edizioni** di Wel#smile. L'iniziativa, non attivata nel corso del 2019 ma già in programma nel calendario di Welfare 2020, ha riscontrato ogni anno un enorme successo. Si registrano, infatti, **50 partecipanti nel 2017** e **86 nel 2018**, con un **rimborso spese complessivo di circa 17.000 €** nell'arco dei due anni.

I lavoratori hanno potuto così usufruire di particolari prestazioni e di speciali tariffe agevolate presso tutti gli studi odontoiatrici convenzionati con Campa all'interno dei territori dove è sito il Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus.



## CORSO DI DIFESA PERSONALE



Dopo il successo iniziale del corso di formazione all'**autodifesa personale**, iniziativa che ha avuto il suo esordio a Parma nel 2016, gli appuntamenti delle edizioni successive sono stati estesi anche nei territori di **Siena e Trieste**.

Le lezioni hanno avuto l'obiettivo di **favorire comportamenti di auto-tutela**, insegnando a tutte le partecipanti varie tecniche, sia dal punto di vista psicologico che fisico, per **migliorare le proprie reazioni di difesa** e per **sviluppare una maggiore capacità di analisi delle varie situazioni di pericolo**.

Il corso di formazione all'autodifesa personale, già programmato per l'anno 2020, ha registrato un grandioso successo, tant'è vero che, solamente nell'ultima edizione risalente a fine 2018, sono state coinvolte **più di 100 lavoratrici** del Gruppo Colser-Auroradomus.

L'intero percorso, oltre ad essere un momento formativo alternativo alle consuete tematiche istruttive, rappresenta anche l'occasione per vivere momenti di condivisione e conoscenza tra colleghi, favorendo un maggiore senso di appartenenza al team.

## CORSO DI FORMAZIONE INFORMATIZZAZIONE BASE



A seguito delle richieste evidenziate durante la prima rilevazione dei bisogni della base sociale, sono stati attivati dei corsi di alfabetizzazione informatica sia a Parma che a Pisa in collaborazione con *Irecoop*, società cooperativa che opera per lo sviluppo delle risorse umane. I corsi hanno l'obiettivo **di rendere autonomi i lavoratori nella gestione e nell'utilizzo di internet e posta elettronica**, oltre che promuovere l'uso e la conoscenza di Windows e dei pacchetti Office.

## SEMINARIO DI "RISPARMIO ENERGETICO in ambito domestico"



Una **novità del 2019** riguarda l'inserimento nel programma di Welfare Cooperativo di **seminari sul risparmio energetico in ambito domestico**, rivolto a tutte le lavoratrici e lavoratori interessati. L'obiettivo dell'intero corso, svolto presso la sede centrale del Gruppo in collaborazione con la cooperativa di utenti Vivere Parma, è stato quello di divulgare informazioni utili e di proporre alcune buone abitudini per risparmiare sull'utilizzo di energia elettrica e del gas in ambienti domestici.

L'esperimento può definirsi riuscito e ben oltre 50 partecipanti si ritengono soddisfatti di aver appreso alcune semplici norme in grado di ridurre anche considerevolmente gli sprechi nelle proprie case e di contenere i costi delle proprie bollette.

## CORSO DI YOGA AZIENDALE



Il corso di Yoga in Azienda è stato pensato e realizzato in collaborazione con l'**Associazione Mondo Yoga** con l'obiettivo di favorire la conoscenza e l'acquisizione di strumenti alternativi per il raggiungimento del benessere psico-fisico, **prevenendo così i disagi anche correlati allo stress**, quali ansia e disturbi dell'umore, del sonno, del sistema digestivo, dell'apparato vascolare e circolatorio, dell'apparato respiratorio e dolori della colonna vertebrale. Per questo motivo, praticare quest'attività di wellness offre un beneficio sia fisico che mentale a tutti i lavoratori, che consentirebbe di affrontare con maggiore serenità le ore di lavoro giornaliere, oltre che di sviluppare maggiormente le proprie capacità di ascolto, apertura mentale, attenzione verso gli altri e autocontrollo.

Il corso è stato organizzato per la quarta edizione sia presso la sede del Gruppo, a **Parma**, con la presenza di 32 lavoratori, sia presso la filiale di **Sassuolo**, che ha registrato la partecipazione di circa 15 persone, mentre una nuova edizione è prevista anche per il 2020 nei territori di **Parma, Pisa e Milano**.



## WEL#FIT: FITNESS IN AZIENDA



Il **Corporate Wellness**, l'attività di fitness svolta direttamente in azienda, è una pratica ancora poco sviluppata in Italia, ma che porta con sé grandi benefici. Recenti studi, infatti, dimostrano quanto la giusta dose di movimento diminuisca lo stress e migliori di gran lunga le mansioni lavorative, in termini di resa e diminuzione esponenziale di giorni di malattia.

Per questo motivo, entra a far parte, come **novità 2019**, all'interno dei progetti di Welfare dedicati al *Benessere*, la prima edizione **Fitness in Azienda**, in collaborazione con la palestra *Go! Athletic Studio*. Il corso è stato suddiviso in 10 sedute di fitness con il supporto di piccoli attrezzi e l'apprendimento di esercizi fisici adatti a tutte le fasce d'età e a tutti i livelli di esperienza. Questa prima edizione, organizzata presso la sede di Parma, ha segnato la presenza di un'intera classe composta da circa **25 lavoratori**. Un ottimo numero, che condurrà certamente allo sviluppo di una seconda edizione nell'anno 2020.

## CAMPAGNA ABBONAMENTI PARMA CALCIO 1913



COLSER continua il suo cammino fianco a fianco del **Parma Calcio 1913**, società sportiva di cui la cooperativa che offre servizi alle imprese è **sponsor** ormai da diversi anni. Per gli appassionati di calcio, dunque, ma anche per tutti i lavoratori che gradiscono trascorrere una giornata alternativa in compagnia di familiari, compagni e amici, è stata confermata anche per la stagione calcistica 2019/2020 la **campagna abbonamento alle partite** svolte presso lo stadio E. Tardini di Parma. Tutti i soci e dipendenti interessati hanno potuto accedere **gratuitamente** alle tribune a loro riservate per la visione dei match giocati in "casa". Durante il 2019 sono stati accreditati **più di 1200 biglietti**.

2019  
PIÙ DI  
**1.200**  
BIGLIETTI

## PROGETTO TURISMO



Un'importante novità riguarderà l'ambito del Turismo e delle vacanze. Infatti, in collaborazione con **Federcoltura Turismo-Sport di Confcooperative**, è stata realizzata un'indagine di approfondimento sui bisogni e le richieste in questo ambito, attraverso la creazione di un questionario *ad hoc* somministrato a tutti i lavoratori. Nel 2018 sono stati restituiti oltre 1600 questionari, a dimostrazione di un fortissimo interesse da parte di soci e dipendenti. L'obiettivo è stato ufficialmente portato a termine nel 2020, anno in cui verrà lanciato un **catalogo di offerte turistiche** contenente pacchetti vacanze e alloggi a condizioni agevolate per tutti i lavoratori del Gruppo interessati e per le loro famiglie. *(Il progetto verrà rimandato all'anno 2021 a causa dell'improvvisa situazione di emergenza sanitaria in corso al momento della redazione di questo Report).*

## INTERNET POINT IN SEDE E NELLE FILIALI



In concomitanza con l'attivazione del portale cedolini on line per COLSER e per le altre cooperative del Gruppo, è iniziata la predisposizione di postazioni internet sia in sede che nelle filiali con lo scopo di facilitare l'accesso ai servizi on line messi a disposizione del Gruppo. Questa azione, che risponde ai bisogni espressi dagli stessi lavoratori durante il percorso di partecipazione al progetto Welfare, **faciliterà l'accesso alla "rete" soprattutto a chi non possiede un computer** o ha comunque difficoltà di consultazione. Dalle postazioni, che avranno un accesso ad Internet con restrizioni, sarà possibile entrare nei siti del Gruppo, nel sito dedicato al progetto Welfare e al Portale Online (POL) di ogni cooperativa per scaricare cedolini, modulistiche, buste paga e informative.

OLTRE  
**7.500**  
ACCESSI

Tra il 2017 e il 2019 ci sono stati  
**oltre 7.500 accessi** ai servizi proposti  
dal nostro **welfare cooperativo**.

# INNOVAZIONE

*Il Gruppo ha sempre affrontato la sfida dell'innovazione con molta curiosità, dalla diversificazione al Facility Management, dalla Green Economy alle Aree Metropolitane fino ad arrivare al Welfare Cooperativo e all'Economia Circolare, introducendo nuovi sistemi di progettazione e sperimentando rinnovate strategie di approccio. L'automazione avanza, l'area sviluppo e promozione del Gruppo sta approfondendo argomenti che toccano svariati ambiti. Si comincia a parlare sempre più concretamente di robotica sia nell'ambito dei servizi alle imprese che alle persone.*



## L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI

Nei servizi alle imprese, il **settore logistica** ha già sviluppato sistemi di tracciabilità digitale e l'*Intelligent Transport System*, sistema che mette in rete tutti i nodi logistici d'Italia.

Ma esistono anche numerosi esempi di robotica applicata anche al **cleaning** e alla **gestione dei rifiuti** con macchinari che, oltre a mappare le aree da pulire, sono in grado di funzionare in completa autonomia e/o programmare la raccolta di scarti di qualsiasi dimensione. Infatti, il cambio di prospettiva nella visione del *rifiuto*, inquadrata non più come un problema ma come una risorsa, ha consentito di sperimentare software e app rivolti ad ottimizzare il loro coordinamento, minimizzando di gran lunga l'impatto ambientale.

Nei **servizi alla persona**, invece, lo sguardo è rivolto alla **domotica**. La progettazione di sistemi che consentono di comunicare in modo innovativo attraverso tablet, pc e smartphone con una rete di erogatori di servizi socio-sanitari è già una realtà. Il Gruppo ha sperimentato l'applicazione di soluzioni tecnologiche in ambito assistenziale in alcune strutture in gestione diretta e sta approfondendo sempre più l'argomento valutando nuovi progetti di fattibilità.



## INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA

Ma l'innovazione è soprattutto implementazione organizzativa, introduzione di nuovi processi che danno nuovo valore alla tecnologia e alla digitalizzazione.

Il Gruppo ha scelto di intraprendere questo percorso sia attraverso le aree tecniche e di sviluppo, sia dotandosi di un **team dedicato specificamente ai Sistemi Informativi**, che oltre ad occuparsi dell'assistenza hardware e software, lavora costantemente alla progettazione di strumenti in grado di supportare il processo di digitalizzazione richiesto dal mercato.

I temi affrontati sono molteplici e si rapportano tutti ad una realtà sociale ed economica sempre più bisognosa di ritrovare ordine ed equilibrio. Dall'aumento dell'utilizzo **dell'archiviazione digitale**, la cosiddetta dematerializzazione, per ridurre il consumo di carta e aumentare la disponibilità di consultazione dei documenti aziendali in qualsiasi momento, allo sviluppo della **piattaforma Natisoft-ManPro**.

Quest'ultima consente, attraverso le anagrafiche immobiliari, una sempre più precisa gestione dei processi legati alle attività di sanificazione e manutenzione degli immobili con l'interconnessione di tutti i soggetti coinvolti nella gestione delle commesse, riducendo le distanze fisiche e mettendo a disposizione del cliente, in modo rapido e trasparente, i report relativi ai servizi erogati.

La riduzione delle distanze, per un Gruppo come il nostro che conta oltre 6500 lavoratori distribuiti sul territorio nazionale, resta un obiettivo importante promuovere l'utilizzo di strumenti ormai di uso comune, come le **videoconferenze**, con la condivisione di schermi per il lavoro tra persone che si trovano in filiali distanti tra loro, e lo **sviluppo dello smart working** per i colleghi che temporaneamente non possono appoggiarsi alle sedi e alle filiali del Gruppo.

Questo ovviamente ha come conseguenza l'investimento in dotazioni tecnologiche anche per i capisquadra e i coordinatori che possono così accedere ai dati e alle informazioni in maniera sicura e personalizzata.



# ACTIVAGE PROJECT

## IL PROGETTO EUROPEO ACTIVAGE

Il Gruppo è impegnato in prima linea, attraverso l'**area sociale di Auroradomus**, in **ACTIVAGE**, un importantissimo **progetto europeo**, finanziato nell'ambito di *Horizon 2020*, per l'**applicazione delle tecnologie e dei dispositivi IoT** (*Internet delle cose*) negli ambienti di vita quotidiana delle persone over 65 anni. Il miglioramento della salute degli **anziani** e l'incentivazione di uno stile di vita attivo e autonomo, anche in età avanzata, sono tra le finalità perseguite dal progetto della durata di tre anni (2017-2020) che coinvolge **7 nazioni europee** (Italia, Grecia, Finlandia, Spagna, Francia, Regno Unito, Germania).

Il modello ACTIVAGE, mediante la formulazione di soluzioni concrete, mira anche alla sostenibilità economica e funzionale dei sistemi sanitari e sociosanitari. Sono 49 i partners totali e **7200 le persone coinvolte** (di cui 6000 anziani e 1200 caregivers) all'interno di un progetto che si avvale della **cooperazione tra pubblico e privato**, della sinergia tra soggetti che operano in settori diversi (sanità, informatica, domotica, telecomunicazioni, ecc.). Tra i partner italiani, al fianco di Auroradomus, compaiono: **Regione Emilia-Romagna, Cup 2000, Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma, Isti - Consiglio Nazionale delle Ricerche, Università degli Studi di Parma, IBM Research GMBH e Wind Tre.**

L'ambito di ricerca è l'applicazione dell'IoT su persone over 65 che hanno subito un ictus, con conseguenze moderate sulla salute. **Lo studio al quale contribuisce Auroradomus vede la partecipazione di 200 pazienti**, di cui 100 come gruppo sperimentale e 100 come gruppo di controllo "caregivers" (familiari o badanti), medici di medicina generale, operatori sanitari, operatori socio-assistenziali e numerosi altri professionisti e operatori di tutti i partner coinvolti nel progetto in Emilia-Romagna.

La **prima fase**, già svolta, consiste nel coinvolgimento di medici e pazienti in base ad un protocollo scientificamente validato e definito da un Comitato Etico. Nella **seconda fase**, in svolgimento, il progetto prevede l'**utilizzo di sensori, dotati di tecnologia IoT, per monitorare i pazienti e gli ambienti in cui si trovano** al fine di rilevare tutti gli spostamenti, percependo così eventuali cambiamenti in modo da intervenire prontamente in caso di necessità. Con il consenso degli interessati e dei rispettivi caregivers, nelle abitazioni vengono installati **sensori di presenza e movimento posizionati in determinati punti della casa** (letto, poltrona, toilette, ecc.). I dispositivi hanno diversi ambiti di applicazione: alcuni riguardano direttamente il paziente, come l'andamento della malattia, i comportamenti dentro e fuori la propria abitazione, i cambiamenti legati all'invecchiamento e la socializzazione. Altri, invece, riguardano l'ambiente in cui il paziente vive, come la sicurezza, la comodità e l'attivazione di sistemi di emergenza nelle abitazioni. I dati vengono infine restituiti attraverso il **Fascicolo sanitario elettronico** agli utenti/pazienti e ai loro caregivers, e nella **scheda sanitaria individuale** tramite la rete SOLE al medico curante. Grazie ai dati raccolti ed opportunamente elaborati, analizzati e registrati, si assiste all'**elaborazione di strategie specifiche di intervento e di cura.**



## I RICONOSCIMENTI E LE TESTIMONIANZE

### Premio Innovatori Responsabili

Responsabilità sociale, innovazione e parità di genere sono i tratti caratterizzanti del progetto del nostro Welfare Cooperativo, premiato nel 2018 con una menzione speciale da parte dell'**Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna nell'ambito del Premio Innovatori Responsabili**, giunto alla terza edizione.

La commissione ha premiato l'investimento diretto, strutturale e continuativo nel **Welfare Cooperativo** a sostegno delle lavoratrici e lavoratori che vengono coinvolti in iniziative di concreta inclusione, conciliazione vita-lavoro, soddisfacimento di bisogni formativi. La Commissione incoraggia, dunque, tale percorso per il futuro, quale esempio di responsabilità sociale cooperativa che mette al centro la persona.

Il progetto risponde a **quattro degli obiettivi** di sviluppo sostenibile posti dalle Nazioni Unite e sottoscritti da 193 paesi: **buona salute, istruzione di qualità, parità di genere, buona occupazione e crescita economica**.

Nato nel 2015, il premio intende valorizzare il contributo delle imprese per il **raggiungimento dei 17 obiettivi di Sviluppo sostenibile (Global Goals) indicati dall'Onu con l'Agenda 2030**, per la creazione di un mondo più attento all'ambiente, all'equità sociale ed economica, all'educazione e al rispetto delle diversità.

Le imprese vincitrici avranno la possibilità di partecipare al programma Go-Global di promozione e internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna, come ambasciatori ER.Rsi in Italia e nel mondo.

### Premio Coopin

Il nostro Gruppo ha ricevuto una menzione speciale in occasione del premio "*COOPIN - Premia l'innovazione. Aperta. Cooperativa*", organizzato da **Confcooperative Emilia-Romagna** al fine di **valorizzare le iniziative di Open Innovation** già avviate da molte realtà cooperative, e di stimolarne altre.

Questo premio nasce dalla volontà di valorizzare tutte **"quelle iniziative che hanno saputo innovare prodotti, servizi e metodi"**, facendo leva su una rivisitazione dei principi e valori cooperativi e mutualistici, per metterli al servizio delle sfide contemporanee". Il nostro progetto di Welfare Cooperativo è stato premiato per aver manifestato particolari aspetti di **originalità e innovazione** e sostenendo tutti i lavoratori con iniziative incentrate su tre ambiti specifici, quali SALUTE, LAVORO e FAMIGLIA.



### Premio Eni

A partire dal 2013, presso la sede di Eni a San Donato Milanese (MI) vengono assegnati gli **Eni Safety Award**, una serie di riconoscimenti volti a valorizzare la continua dedizione e l'impegno, sia della compagnia che dei fornitori, nella sicurezza e nella tutela dell'ambiente.

I premi vengono dunque conferiti sia alle realtà industriali di ciascuna unità di business che ai fornitori che hanno conseguito i migliori risultati nel campo della sicurezza e della tutela dell'ambiente.

Ed è in questo contesto che **COLSER** ha ottenuto un riconoscimento come fornitore, appartenente a classi merceologiche più critiche come profilo di rischio HSE, che **ha conseguito le migliori performance in ambito della sicurezza**. A conferma che la tutela di queste tematiche resta imprescindibile nello svolgimento dei nostri servizi e che l'attenzione e gli sforzi in questa direzione sono e devono restare prioritari per l'intero Gruppo.

### Assimoco:

#### Welfare Cooperativo una Case History di merito

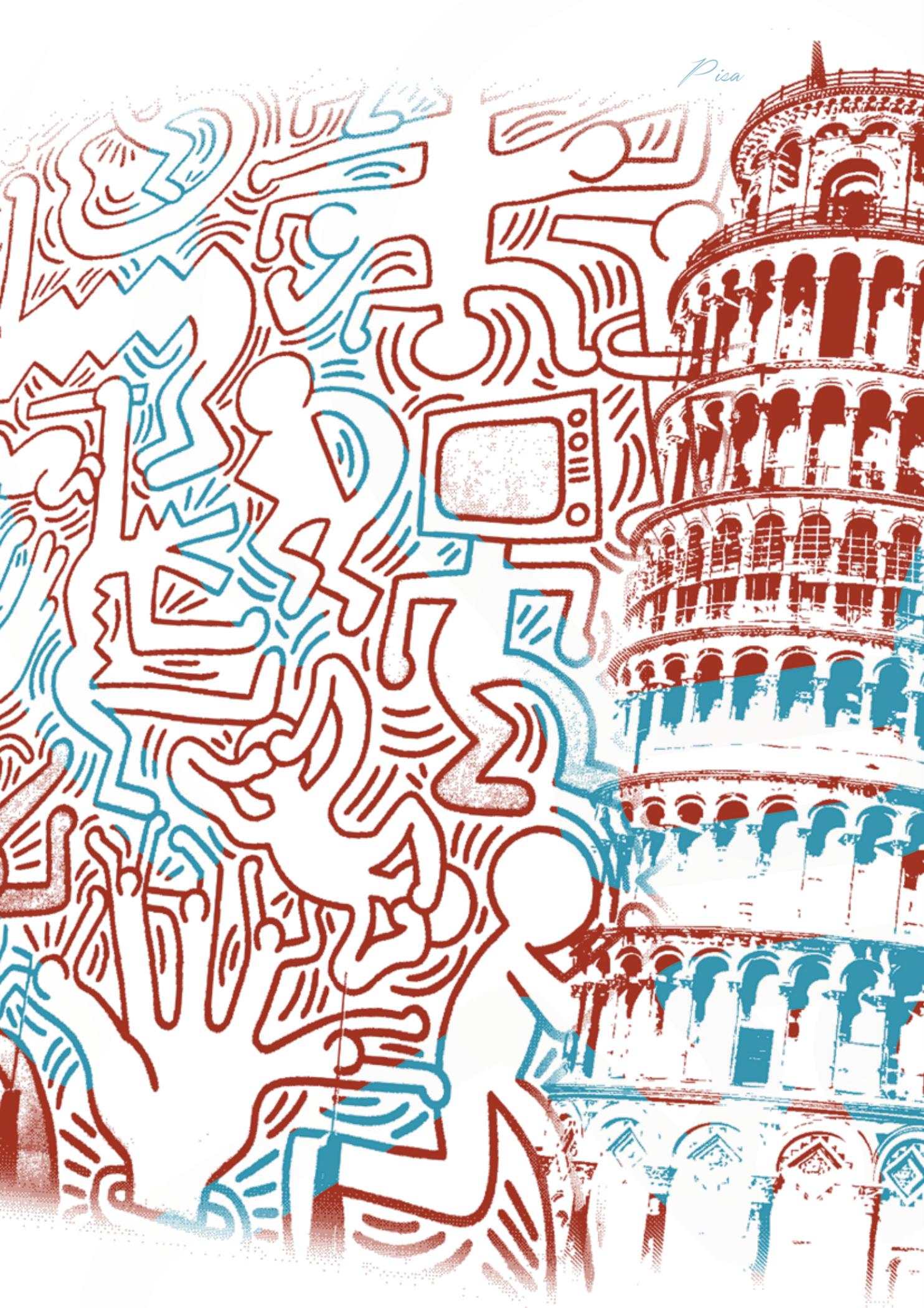
A maggio 2019 è stato presentato dal **Gruppo Assimoco**, a Roma, il Sesto Rapporto "*Un Neo-Welfare per la Famiglia. Cooperare per costruire un welfare integrato*".

Questa edizione ha incentrato la propria ricerca su vari aspetti del welfare, dal familiare all'interfamiliare, a quello assicurativo e territoriale fino al welfare aziendale e di categoria, col fine di ottenere risposte maggiormente adeguate esplorando i diversi sistemi presenti sul mercato.

È in questo ambito che l'esperienza del **Welfare Cooperativo** del Gruppo Colser-Auroradomus è stata presa come riferimento all'interno del contesto nazionale e analizzata sia per le sue finalità di mutuo-aiuto sia per i fattori di successo che l'hanno con il tempo trasformata in una **case history di merito**: si tratta del primo progetto nazionale di welfare cooperativo interno rivolto ad una forza lavoro di oltre 6500 operatori.

Tra i fattori di successo, l'istituzione del Wel#point, punto di riferimento e informazione fisico e virtuale (oltre che itinerante tra i diversi territori e servizi), che stabilisce una relazione attiva "a due vie" tra il Gruppo e i lavoratori, favorendo l'ascolto e la raccolta di suggerimenti da parte della base sociale.





*Pisa*

# IL NOSTRO MODO DI RACCONTARCI

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

Raccontare le attività del Gruppo, dalle prestazioni svolte nell'area dei servizi alle imprese fino al settore del sociale, non è sempre cosa semplice.

Se da un lato, infatti, la **diversificazione dei servizi permette di ampliare il nostro immaginario comunicativo**, dall'altro mette in conto il rischio di non essere sempre di immediata comprensione per un pubblico abituato ad assorbire velocemente messaggi su una vasta gamma di prodotti ben definiti e riconoscibili sul mercato.

Per questo motivo, il nostro Annual Report rappresenta un fondamentale punto di partenza per clienti, fornitori e collaboratori ai fini di conoscere i tratti identificativi del nostro **brand**: dalla storia, alla tipologia di servizi svolti, ai progetti di maggiore rilevanza, fino alle ambizioni di un Gruppo Cooperativo in continuo avanzamento professionale dal punto di vista sia dell'innovazione che della sostenibilità.

L'era della **digitalizzazione** ha riscontrato dagli esordi un impatto significativo sul modo di comunicare delle imprese e, attraverso la messa in campo di figure professionali altamente qualificate, il Gruppo è stato in grado sin dal primo momento di adeguarsi alle nuove strategie di **marketing, promozione e comunicazione** con l'obiettivo primario di consolidare una buona immagine e reputazione d'impresa.

Servendosi dei canali digitali più all'avanguardia, ma anche di più comune utilizzo tra la maggior parte delle persone, il Gruppo Colser-Auroradomus ha reagito con slancio e originalità ad un'epoca dai tratti esigenti dal punto di vista della fruizione informativa, ascoltando da un lato le esigenze commerciali e allo stesso tempo mettendo in luce tutti quei valori che conferiscono un'identità solida e morale alla nostra impresa cooperativa.



### Block Notes

È il nostro *house organ* interno e con una tiratura di oltre 6.000 copie. Nato dalla volontà di alcuni soci 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.

L'avvento dei social e di altre piattaforme di comunicazione digitale ha spinto la redazione ad affidarsi ad altri strumenti di maggiore impatto mantenendo comunque sempre un'uscita annuale che riepiloga le più importanti iniziative dell'anno.

### Siti Web

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. Dopo lo strepitoso aumento di accessi avvenuto nel 2017, tra il 2018 e il 2019 il sito ha subito un **calo fisiologico del 20%** nelle visite, dovuto anche alla diminuzione di link e collegamenti delle news sui social e ad un potenziamento dei singoli siti delle società del Gruppo.

Si registra invece nel 2019 un **aumento delle visualizzazioni del 40% rispetto al 2018 per COLSER**. Un notevole balzo in avanti dovuto in parte alla messa online delle buste paga, avvenuta nel 2017, e in parte al lavoro di social media marketing che negli ultimi due anni ha portato molto traffico alle pagine di tutti i siti del Gruppo.

Anche l'andamento del traffico di **Auroradomus** ha subito una **crescita, circa il 10%**, dovuto all'ormai già consolidata abitudine dei lavoratori di accedere al portale on line.



**Gli aumenti di accessi e visualizzazioni dei due principali siti del Gruppo è conseguenza anche di una migliore indicizzazione nei risultati naturali di Google delle pagine del sito del Gruppo che risultano essere alimentate da contenuti originali.**

Le sessioni "lavora con noi" e "servizi" restano quelle più visitate e con un maggiore media per sessione. Interessante anche l'analisi della provenienza degli utenti del sito che per Auroradomus resta Parma (oltre il 19%), mentre per COLSER è Milano (oltre il 18%).

Ottima anche la performance del recente sito dedicato al Welfare, **Wel#info** che, nel 2019, ha registrato un **ulteriore aumento del 22% di accessi rispetto al 2018**.

Il sito con maggior traffico in assoluto è il sito di **Informagiovani** che **vola sopra i 2 milioni di visualizzazioni nell'anno**.

INFORMAGIOVANI



OLTRE  
**2 MLN**  
ALL'ANNO

### I canali social

I social media, ormai stabilmente presenti nella vita quotidiana di un'utenza sempre più coinvolta nell'era della digitalizzazione, sono attualmente diventati **tra i principali strumenti di informazione** e conoscenza. Al giorno d'oggi può sembrare scontato comparire all'interno di canali social con un proprio profilo personale o aziendale, ma esistono numerosi motivi, legati a piani di marketing studiati e ben definiti, per cui le aziende mostrano grande interesse ad esibire il proprio brand all'interno di queste piattaforme. L'importanza di sviluppare e approfondire una linea editoriale e strategica nella gestione dei profili social crea quella che comunemente, nel settore del *digital marketing*, viene definita **brand awareness**, che per noi si traduce con il coinvolgimento del maggior numero di lavoratori, stakeholder, clienti e altre imprese, con l'obiettivo di incrementare consapevolezza dell'identità del nostro marchio. Per questo motivo, il Gruppo Colser-Auroradomus **ha deciso di investire dal 2012 sui social**, con l'apertura dapprima dei canali **Facebook** e **Twitter** e successivamente di **LinkedIn** e **Instagram**, vantando oggi una presenza che ha pochi eguali tra i propri competitor.



### Perché per noi è così importante essere presenti all'interno dei canali social?

Se un tempo i bar e le piazze fungevano da luoghi di interscambio di informazioni e opinioni, allo stesso modo e in maniera globalizzante, i canali social sono diventati oggi un facile strumento di raccolta e condivisione di dati, notizie e immagini che viaggiano veloci e che coinvolgono un pubblico che spazia tra tutte le fasce d'età. È per questo motivo che è diventato di fondamentale importanza per le piccole e le grandi imprese creare un proprio profilo aziendale che rappresenti una vetrina del proprio brand, utile a promuovere facilmente le attività di competenza del proprio settore, ideale per interagire con contatti fidelizzati o *leads* e aumentare il traffico verso i propri siti web.

### Quali sono i benefit che la nostra impresa riscontra nelle piattaforme social?

- Sviluppo di una leadership nel settore dei servizi;
- Incremento della fedeltà dei nostri stakeholder;
- Facile fruizione e promozione di contenuti che descrivono i nostri servizi, attività, iniziative di welfare, mission e valori;
- Incremento del processo di generazione dei leads;
- Agevole interscambio di opinioni, informazioni e idee con i nostri lavoratori;
- Aumento del traffico verso i nostri siti web;
- Immediata comunicazione delle dinamiche aziendali con il nostro target audience.

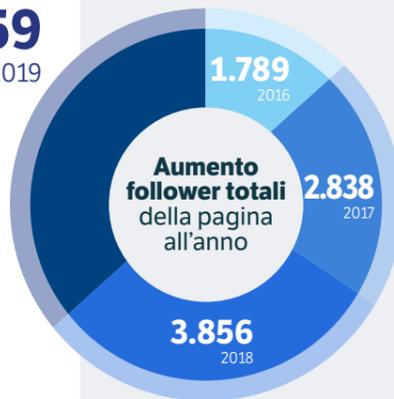
### E la privacy?

Per il Gruppo è importantissima la tutela della privacy, sia per i propri dati che per quelli dei propri clienti. Per questo motivo, e per incoraggiare un uso positivo dei social tra i nostri collaboratori, il Gruppo Colser-Auroradomus ha deciso di formulare un'adeguata **Social Media Policy**. In particolare, questo documento fornisce una guida su come utilizzare tutti i *canali social* in maniera adeguata e responsabile, nonché professionale e rispettosa nei confronti dell'immagine del brand in ogni momento e in ogni contesto.

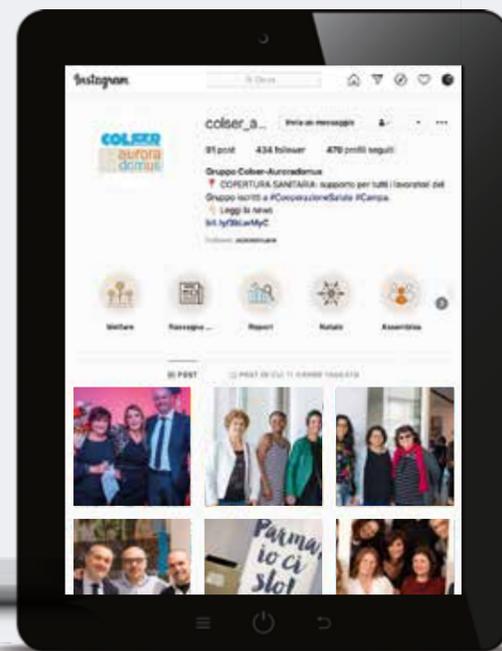
## f FACEBOOK

A ogni social corrisponde un pubblico differente e diversi obiettivi. Il social tra i più popolari in Italia è certamente il più utilizzato tra i nostri soci e dipendenti. La presenza del Gruppo è in costante crescita ed è apprezzabile l'interazione con gli utenti che rendono la pagina Facebook un indispensabile canale di comunicazione e promozione, in particolare per quanto riguarda le campagne di welfare cooperativo. La disintermediazione e l'informalità dei social sono molto apprezzate dagli utenti e permettono di ricevere un riscontro immediato e non filtrato.

4.859  
2019



È sicuramente Facebook il social dal quale abbiamo più riscontri in termine di "reputazione". Durante il 2015 si è sviluppata maggiormente la nostra capacità di interazione con l'esterno, con un notevole aumento della copertura dei post su Facebook che hanno raggiunto: **1789 "mi piace" nel 2016, 2838 nel 2017, 3856 nel 2018 e 4859 nel 2019**, registrando l'aumento di **1000 follower all'anno** e una copertura di oltre **18.000 persone raggiunte**.



TWITTER



Twitter è un social asimmetrico dove la rilevanza degli utenti è spesso dovuta alla loro capacità di influenzare la discussione e/o la loro autorevolezza offline. Per un gruppo come il nostro è naturale essere su Twitter insieme ai nostri stakeholder, mantenendo un profilo istituzionale ed una comunicazione volta principalmente agli operatori dell'informazione.

L'utilizzo di questo social registra numeri meno elevati. Si rivolge ad un pubblico più formale (giornalisti, istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, influencer), difficilmente viene utilizzato dalla base sociale del Gruppo. I nostri post vengono quindi indirizzati a promuovere, per argomento e contenuti, iniziative che possono essere "trending topic".

Anche Twitter ha registrato un aumento rispetto ai follower e alle visualizzazioni, registrando nel 2019 un **23% in più rispetto al 2018**.

LINKEDIN



Con oltre 6500 soci e dipendenti su 10 regioni, il Gruppo Colser - Auroradomus non poteva che essere presente su LinkedIn, la più grande e completa vetrina di talenti nel mondo.

Il Gruppo è approdato su LinkedIn con una pagina aziendale alla fine del 2015. Attraverso questa piattaforma il Gruppo può comunicare i propri servizi e la propria mission aziendale, ma indispensabile è la rete creata dal collegamento con i profili professionali dei propri soci e dipendenti.

Per fare questo è necessaria ancora molta formazione al fine di far comprendere soprattutto allo staff manageriale le potenzialità di comunicazione di questo social. Imparare ad ottimizzare il proprio profilo professionale permetterebbe di mettere maggiormente in evidenza il Gruppo consentendo ai contatti di ogni profilo di atterrare sulla pagina aziendale. Questo consentirebbe di aumentare il traffico anche verso il sito web collegato.

Durante il 2019 sono aumentati sia i collegamenti con i colleghi del Gruppo che quelli con vari stakeholder, portando ad oltre 2000 la media delle visualizzazioni.

INSTAGRAM



Tra i primi nel settore a sbarcare sulla piattaforma visual, il Gruppo Colser-Auroradomus sperimenta la propria narrazione anche sul social con il pubblico più attivo e giovane coerentemente con la nostra identità di Gruppo.

La piattaforma visual per eccellenza non sembrava lo strumento più adatto a promuovere i nostri servizi. Per questo motivo ci siamo avvicinati a questo social con molto ritardo e un po' di diffidenza.

Ma da quando il focus di Instagram si è spostato sempre più verso il marketing, abbiamo provato a testare anche questa community.

La richiesta di pubblicare immagini adeguate a far conoscere la nostra realtà ci spinge ad approfondire ulteriormente le opportunità di promozione del brand offerte dalla piattaforma per integrarle ulteriormente con gli altri strumenti.

Nell'ultimo anno sono aumentate le interazioni con i post e soprattutto con lo strumento stories, molto più utilizzato dal Gruppo per far conoscere iniziative, appuntamenti ed eventi. I follower sono saliti a 382 e l'obiettivo per il 2020 è potenziare anche questo strumento soprattutto per accompagnare le campagne di marketing.



*Trieste*

# LA RELAZIONE SOCIALE

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

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

Virginia Burden, Scrittrice

## PROCESSO DI FORMULAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

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

Per questo tutte le fasi del processo 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 va-

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

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



## IL GRUPPO PER L'AMBIENTE: INTERVENTI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Oltre ad importanti e recenti certificazioni, che attestano un comportamento aziendale positivo e responsabile nei confronti dell'ecosistema, come ECOLABEL, LCA e EPD (si veda al paragrafo "L'ambiente" a pag. 56-58), il Gruppo vanta già da qualche anno l'adozione di **sistemi precauzionali** che rivolgono l'attenzione a riportare il minor numero possibile di danni all'ambiente, pur continuando ad offrire i propri servizi in maniera efficace ed altamente qualificata.

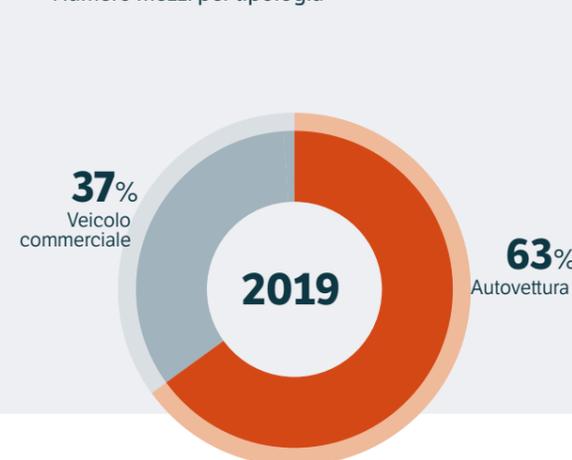
Infatti, le politiche di tutela dell'ambiente poste in essere dal Gruppo si riflettono anche nell'evoluzione del **parco auto-**

**mezzi** verso classi di inquinamento più ecologiche. Ben l'**81%** dei mezzi utilizzati sono infatti compresi nelle norme "Euro 5" e "Euro 6". I restanti mezzi sono già stati inseriti in un piano biennale di rottamazione e rinnovo.

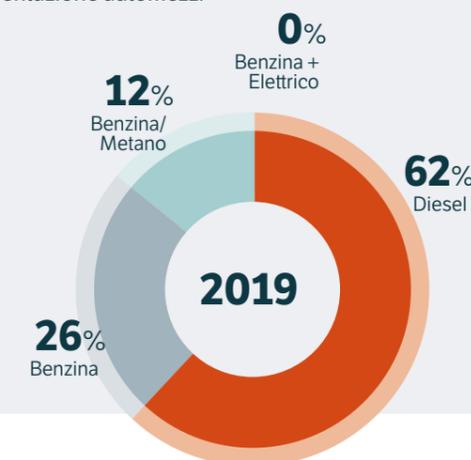
Si rileva, inoltre, come per alcuni servizi svolti siano attivi piani di spostamento per i lavoratori mediante pullmino, al fine di ridurre il numero di automezzi quotidianamente circolanti. Per quanto riguarda l'alimentazione, invece, come illustrato dal grafico, ben il **62% dei mezzi è rifornito con gas naturale**.

Normativa antinquinamento	2017		2018		2019	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Euro 0</b>	3	1%	3	1%	3	1%
<b>Euro 1</b>	2	1%	1	0%	1	0%
<b>Euro 2</b>	6	2%	4	1%	4	1%
<b>Euro 3</b>	28	9%	22	7%	15	5%
<b>Euro 4</b>	42	14%	41	14%	39	12%
<b>Euro 5</b>	163	55%	121	41%	97	29%
<b>Euro 6</b>	53	18%	112	38%	174	52%
<b>TOTALE</b>	<b>297</b>	<b>100%</b>	<b>304</b>	<b>100%</b>	<b>333</b>	<b>100%</b>

Numero mezzi per tipologia



Alimentazione automezzi



GRUPPO	FDT	SER	Tot. per riga	
BLUDIESEL TECH	11.559,08	10.308,92	21.868,00	3%
BLU SUPER 98	324,39	502,47	826,86	0%
GASOLIO	390.587,14	110.802,89	501.390,03	78%
METANO	0,00	14.643,18	14.643,18	2%
SENZA PIOMBO 98	61.935,53	40.245,15	102.180,68	16%
<b>TOTALE</b>	<b>464.406,14</b>	<b>176.502,61</b>	<b>640.908,75</b>	

Le attività di sanificazione e i prodotti utilizzati per la pulizia di ambienti e superfici incidono sensibilmente sull'impatto ecologico determinato da una realtà produttiva.

All'interno del Gruppo, Colser risulta essere una delle realtà nazionali più importanti nell'ambito dei servizi alle imprese e, in questo settore, il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti riveste un'importanza primaria.

Con piena consapevolezza dell'importanza di temi quali l'e-

cosostenibilità e la tutela dell'ambiente, i nostri tecnici si dimostrano costantemente impegnati nell'individuazione di **prodotti detergenti e disinfettanti a ridotto impatto ambientale**, nonché nel costante **monitoraggio** di specifici indici di controllo (*vedi tabella sovrastante*). In particolare, nel tempo si rileva un calo di fondamentali *indici*, come quelli relativi al consumo di prodotti chimici e al consumo di prodotti chimici pericolosi per l'ambiente.



## I NOSTRI STAKEHOLDER

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

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

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

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

### Oltre la cooperazione

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



	Modalità di dialogo	Principali strumenti e azioni
 <b>Lavoratori del Gruppo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloquio di assunzione</li> <li>• Momenti di formazione</li> <li>• Équipe</li> <li>• Plenarie capi squadra e referenti/coordinatori</li> <li>• Assemblee generali</li> <li>• Cassetta delle idee</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCNL</li> <li>• Statuto</li> <li>• Regolamento</li> <li>• Norme sicurezza "Lavorare sicuri"</li> <li>• Normativa Privacy</li> <li>• Welfare cooperativo</li> <li>• Assistenza sanitaria integrativa</li> <li>• Wel#info</li> <li>• Block Notes • Siti e portali</li> <li>• Annual Report • Social (Facebook)</li> </ul>
 <b>Clienti/Utenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri periodici con i responsabili di area, i referenti Tecnici e i responsabili di cantiere</li> <li>• Riesame congiunto dei progetti</li> <li>• Incontri periodici di controllo del servizio</li> <li>• Monitoraggio livello di soddisfazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canali di comunicazione dedicati ai clienti (<i>siti internet, portali, social, brochure</i>)</li> <li>• Block Notes</li> <li>• Annual Report</li> <li>• Questionari di soddisfazione clienti/utenti</li> <li>• Eventi e iniziative nei servizi o in Sede</li> <li>• Sponsorizzazioni</li> </ul>
 <b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appuntamenti con i nostri uffici acquisti</li> <li>• Fiere di settore</li> <li>• Incontri B2B negli eventi di sponsorizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canali di comunicazione dedicati all'esterno (<i>siti internet, social, brochure</i>)</li> <li>• Annual Report</li> <li>• Block Notes</li> <li>• Norme sicurezza sul lavoro</li> </ul>
 <b>Le altre Cooperative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione ad associazioni temporanee di imprese per la partecipazione a gare d'appalto</li> <li>• Gestione dei servizi in Ati o attraverso consorzi</li> <li>• Incontri ai tavoli delle associazioni di categoria (<i>Confcooperative, Lega Coop</i>)</li> <li>• Collaborazioni per lo svolgimento di progetti in ambito sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canali di comunicazione dedicati all'esterno (<i>siti internet, social, brochure</i>)</li> <li>• Annual Report</li> <li>• Block Notes</li> <li>• Condivisione contenuti social</li> </ul>
 <b>Il Sindacato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione ai tavoli sindacali territoriali</li> <li>• Incontri specifici su problematiche legate ai singoli lavoratori (<i>problematiche disciplinari, richieste inquadramento ecc..</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCNL</li> <li>• Regolamento</li> <li>• Statuto</li> <li>• Canali di comunicazione dedicati all'esterno (<i>siti internet, social, brochure</i>)</li> <li>• Annual Report</li> <li>• Block Notes</li> </ul>



	Modalità di dialogo	Principali strumenti e azioni
 <b>La comunità locale e il territorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione eventi ed iniziative sui diversi territori e nei servizi</li> <li>• Partecipazione come sponsor ad iniziative sportive, culturali e sociali</li> <li>• Azioni di welfare cooperativo in collaborazioni con enti e istituzioni locali (<i>ad esempio LILT</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wel#info</li> <li>• Canali di comunicazione dedicati all'esterno (<i>siti internet, social, brochure</i>)</li> <li>• Annual Report</li> <li>• Block Notes</li> <li>• Condivisione contenuti social</li> </ul>
 <b>Le banche/i finanziatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appuntamenti periodici con: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Responsabile finanziario e gestore per panorama su un periodo di riferimento</li> <li>— Contatti non calendarizzati sulla base di esigenze specifiche</li> <li>— Punti di contatto aziendali dedicati alle relazioni con i consulenti finanziari</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilanci economici</li> <li>• Annual Report</li> <li>• Canali di comunicazione dedicati all'esterno (<i>siti internet, social, brochure</i>)</li> <li>• Block Notes</li> </ul>
 <b>Il movimento cooperativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione attiva attraverso i propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Confcooperative (<i>Federlavoro e Servizi, Federsolidarietà</i>)</li> <li>— Lega Coop</li> </ul> </li> <li>• Sviluppo di progetti di confederazione e partecipazione attiva alla realizzazione coinvolgendo le cooperative del Gruppo (<i>per esempio Netcoop e Welfare cooperativo</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annual Report</li> <li>• Canali di comunicazione dedicati all'esterno (<i>siti internet, social, brochure</i>)</li> <li>• Block Notes</li> <li>• Strumenti di comunicazione della confederazione</li> </ul>
 <b>Gli enti di certificazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifiche ispettive periodiche dei processi di erogazione dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annual Report</li> <li>• Canali di comunicazione dedicati all'esterno (<i>siti internet, social, brochure</i>)</li> <li>• Block Notes</li> </ul>
 <b>Gli enti di formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di percorsi formativi con IRECOOP</li> <li>• Collaborazione con le università dei territori per formazione in ambito socio-educativo</li> <li>• Realizzazione di seminari e convegni</li> <li>• Percorsi di alternanza scuola-lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canali di comunicazione dedicati all'esterno (<i>siti internet, social, brochure</i>)</li> <li>• Dispense sui corsi di formazione, alcune realizzate ad hoc</li> </ul>



## I LAVORATORI

I dati rappresentati si mostrano in linea con quanto emerge dal rapporto Istat-Euricse 2018 in cui si evidenzia, tra le altre cose, come negli ultimi anni l'occupazione dipendente nelle cooperative a livello nazionale sia aumentata di oltre il 15%, mentre nelle altre forme di impresa era diminuita di più del 6%. Questo dato mostra il carattere anticiclico e resiliente delle imprese cooperative anche in fase di stagnazione o di crisi economica. Il Gruppo Cooperativo negli ultimi 5 anni ha visto **aumentare la propria forza lavoro** di ben **608 unità** nel suo complesso.

Se ampliamo l'orizzonte temporale, prendendo in considerazione gli **ultimi 11 anni**, l'incremento del numero dei lavoratori è pari a ben 2300 unità complessive. Se suddividiamo il dato per le cooperative più importanti componente il Gruppo, emerge che **l'incremento** è stato del **64% per Colser** e del **28% di Auroradomus**.

Anche le piccole realtà cooperative del Gruppo come **Cofacility** e **Saltatempo** hanno riservato grandi soddisfazioni grazie a una **crescita costante** dalla loro nascita ad oggi sia nella quantità che nella qualità del servizio.

**CET Valtaro** nata nel 2013 ha mantenuto costante il suo piccolo numero di lavoratori, continuando il suo ruolo di presidio in un territorio appenninico povero di opportunità di lavoro.

### La forza lavoro divisa per settore

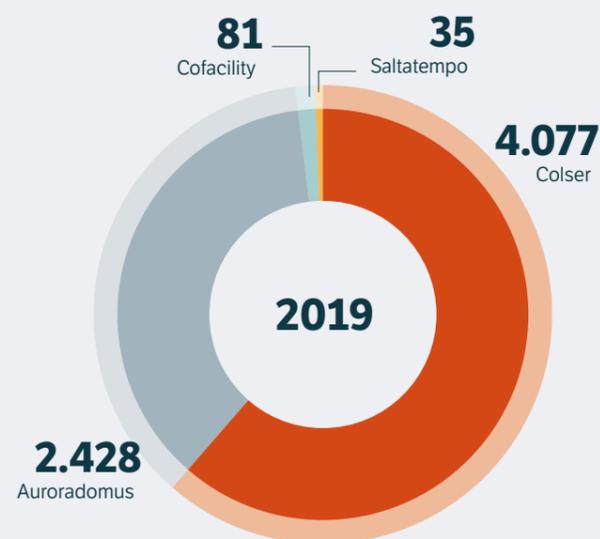
Nell'ultimo triennio la crescita delle due principali cooperative del Gruppo si assesta su un soddisfacente 10% che evidenzia come le scelte strategiche intraprese continuino a dare i loro frutti in termini di sviluppo e consolidamento.



### La forza lavoro



### La forza lavoro suddivisa per cooperativa



Lavoratori/anno	2017	2018	2019
COLSER	3.644	3.774	4.077
COFACILITY	83	81	81
AURORADOMUS	2.284	2.429	2.428
CET VALTARO	3	3	3
SALTATEMPO	26	29	35
<b>Forza Lavoro</b>	<b>6.040</b>	<b>6.316</b>	<b>6.624</b>

### Suddivisione tra soci e dipendenti

Il **socio lavoratore** di cooperativa è allo stesso tempo sia un membro della società, che un suo lavoratore. Si distingue tradizionalmente dal lavoratore subordinato perché ha anche un **ruolo attivo** nella gestione della cooperativa: partecipa alla sua organizzazione e alla formazione degli organi sociali. La modalità associativa non è l'unica forma contrattuale presente nelle cooperative: l'articolo 2521 del Codice civile, infatti, stabilisce che la cooperativa può svolgere la sua attività anche con terzi, quindi anche con **dipendenti assunti** con normale contratto. Queste persone, al contrario dei soci lavoratori, sono semplicemente dei **prestatori di lavoro**. Entrambi, lavoratori subordinati e soci lavoratori, rientrano nell'ambito di applicazione dello Statuto dei lavoratori. All'interno del Gruppo Colser-Auroradomus, **soci lavoratori e lavoratori dipendenti sono presenti in numero quasi paritario**. Gran parte dei lavoratori dipendenti sono operativi nell'ambito dei servizi alle imprese, mentre il contratto associativo è prevalente nell'ambito sociale vede il contratto associativo come caratteristica peculiare.

Nel grafico riportato nella pagina a fianco, è facile notare come la **crescita numerica** dei lavoratori dipendenti all'interno del Gruppo sia stata davvero significativa, arrivando addirittura a **triplicare negli ultimi dieci anni**.

### Un gruppo al femminile

Netta predominanza di donne non solo nella base sociale, ma anche negli organi amministrativo-gestionali. Con questa frase si riassume esaurientemente il contenuto dei grafici sotto riportati e si evidenzia come da tempo il Gruppo Cooperativo faccia della valorizzazione del lavoro femminile uno dei propri tratti caratterizzanti. Il Gruppo Cooperativo **aumenta negli anni il numero di donne** nella sua forza lavoro sia in termini percentuali che in numero assoluto. Risulta interessante confrontare i numeri del Gruppo con quelli di una indagine effettuata da **Confcooperative** nel 2018 relativa alla **suddivisione per genere dei lavoratori** nelle diverse tipologie di cooperative. Effettuando una media ponderata tra i valori dell'indagine relativi alle cooperative di servizi e a quelle sociali, emergono valori simili a quelli totalizzati nel 2019 all'interno del Gruppo Cooperativo.

I risultati di tale indagine sono sotto riportati:

Tipologia Cooperativa	Donne	Uomini
Coop. Agroalimentari	42,7	57,3
Coop. Produzione e lavoro	14,9	85,1
Coop. Abitazione	56,3	43,8
Coop. Distribuzione	83,1	16,9
Coop. Servizi	65,4	34,6
Coop. Sociali	87,3	12,7
Coop. Culturmedia	70,9	29,1
<b>TOTALE</b>	<b>69,4</b>	<b>30,6</b>

La nostra realtà, però, mantiene una percentuale di donne nella forza lavoro leggermente sopra media e permette di allinearci ad un modello di sviluppo equo e sostenibile che non può prescindere da un ruolo più attivo e consapevole delle donne su cui il mondo cooperativo ha dimostrato di potersi misurare con ottimi risultati.

Come dimostrato da diverse ricerche, le **cooperative** offrono più di altre forme di impresa **occupazione stabile alle donne**, consentono l'ingresso delle donne nella forza lavoro lungo tutto l'arco della loro vita attiva, dimostrano più attenzione alle necessità di conciliazione del lavoro con le esigenze familiari e della vita privata.

### Personale femminile con responsabilità

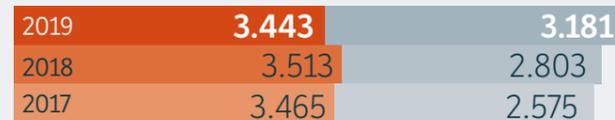
La **governance** della cooperativa è principalmente **femminile**. Partendo dai membri dei Consigli di Amministrazione, sono tante le donne che occupano posizioni di responsabilità all'interno del Gruppo Cooperativo. Un dato per tutti: il ruolo di **Presidente** delle due **cooperative più rappresentative** del Gruppo è ricoperto da due donne. Da una ricerca del centro studi di Confcooperative del 2019 emerge come soltanto il 25,6% delle cooperative aderenti ha una donna al vertice. Tale percentuale scende al 15% se si considerano le società di persone e capitale. Rispetto a questo tema possiamo quindi parlare di un **Gruppo Cooperativo** in assoluta **controtendenza**.

Personale di struttura — Coordinatori Servizi

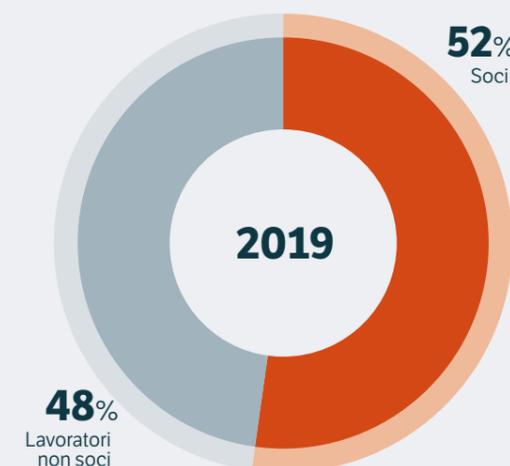
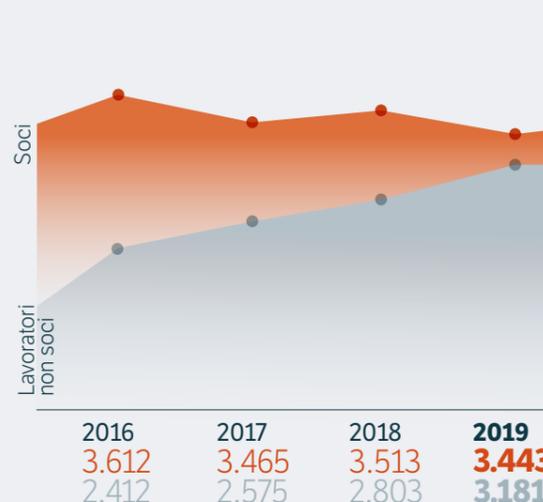


### Suddivisione Soci e dipendenti

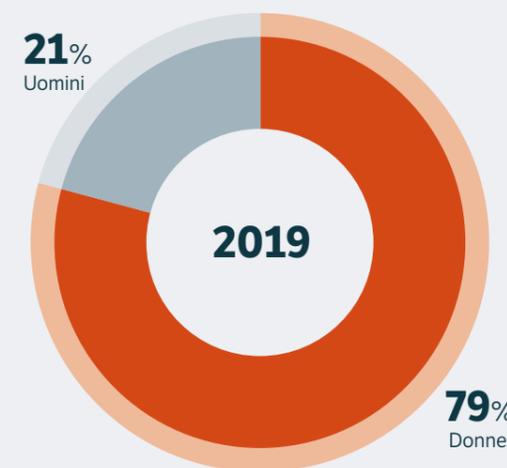
0 1.000 2.000 3.000 4.000 5.000 6.000 7.000



■ Soci ■ Lavoratori non soci



### Donne e uomini



	2017	2018	2019
■ Donne	4.941	4.962	5.220
■ Uomini	1.099	1.244	1.404

### Inquadramenti contrattuali

Gli ultimi sei anni, caratterizzati da un costante **incremento dei lavoratori part-time**, testimoniano come questa forma contrattuale sia tale da coniugare sia le esigenze organizzative delle cooperative del Gruppo che le aspettative e le necessità personali dei lavoratori.

Nell'ambito degli interventi di politica del lavoro, il *part-time* è visto sempre più come lo strumento atto ad aumentare la **flessibilità del mercato del lavoro** e a **ridurre i livelli di disoccupazione**, limitando nel contempo gli squilibri connessi ad orari non desiderati.

Nella specificità del Gruppo Colser-Auroradomus, lo svolgimento di un orario *part-time* consente in molti casi alle nostre numerose lavoratrici di trovare una **conciliazione**

**tra i tempi di vita e quelli di presenza in servizio.**

Con l'**89% di contratti a tempo indeterminato**, il Gruppo fornisce ai suoi lavoratori una **occupazione stabile, solida** e tale da consentire la programmazione del proprio futuro.

**Gran parte dei contratti a tempo determinato** vengono utilizzati nelle fasi iniziali del rapporto di lavoro e la gran parte di essi vengono **trasformati in contratti a tempo indeterminato**.

La **stabilità contrattuale** riveste una particolare importanza in quanto facilita un aumento diffuso della professionalità e delle conoscenze, agevola la fidelizzazione dei lavoratori e permette la maturazione nella forza lavoro di una identità di appartenenza al Gruppo Cooperativo.



### Fascia di età dei lavoratori

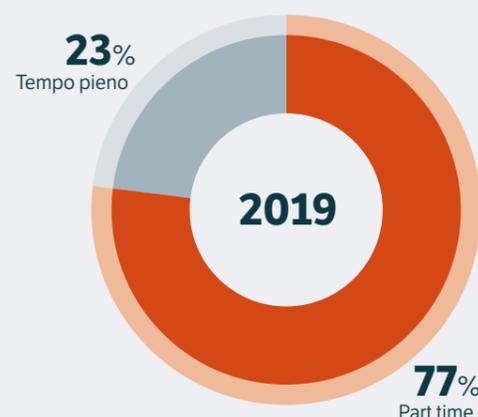
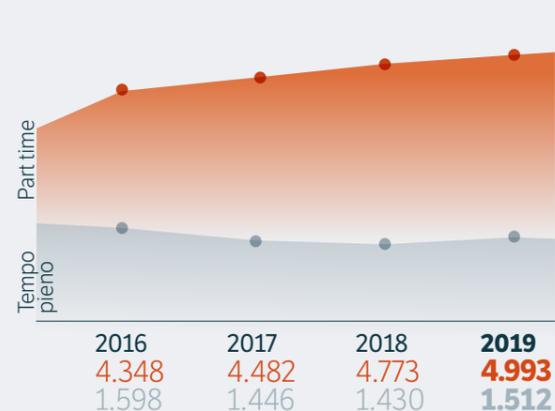
Dall'osservazione dei grafici appare immediatamente chiaro come i numeri più alti siano associati alle fasce di **età più avanzate**. Ben il 55% dei lavoratori del Gruppo ha più di 47 anni e solo il 10% ne ha meno di 30.

Si tratta di una situazione che rispecchia pienamente la **situazione demografica ed occupazionale del nostro Paese**: in Italia vive la popolazione dall'età media più alta al mondo (45,1 anni) dopo la Germania e il Giappone. Incidono sui dati presentati anche l'ormai cronico declino della fertilità e le varie riforme delle pensioni che tendenzialmente hanno allungato l'età pensionabile.

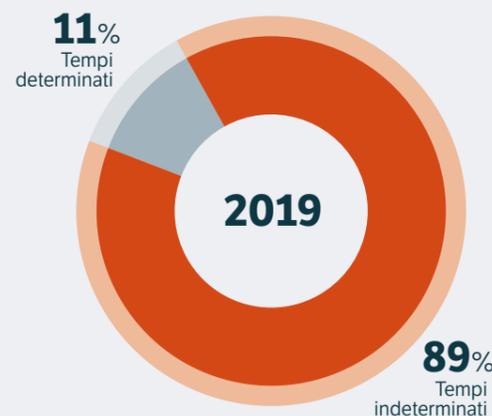
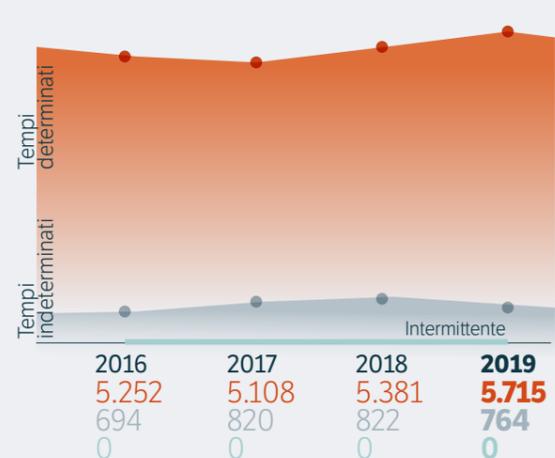
In relazione a questo dato, si evidenzia la capacità del Gruppo di saper gestire correttamente una fase di **ricambio**

**generazionale** che è già presente e che inevitabilmente si intensificherà in **futuro**: esperienze e conoscenze si dovranno trasmettere con metodo e gradualità per consentire alla nostra realtà di mantenere e sviluppare ulteriormente l'attuale know-how.

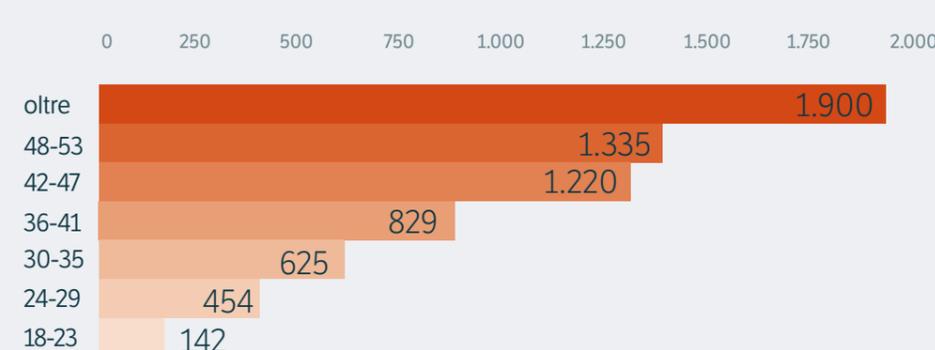
Inquadramento contrattuale



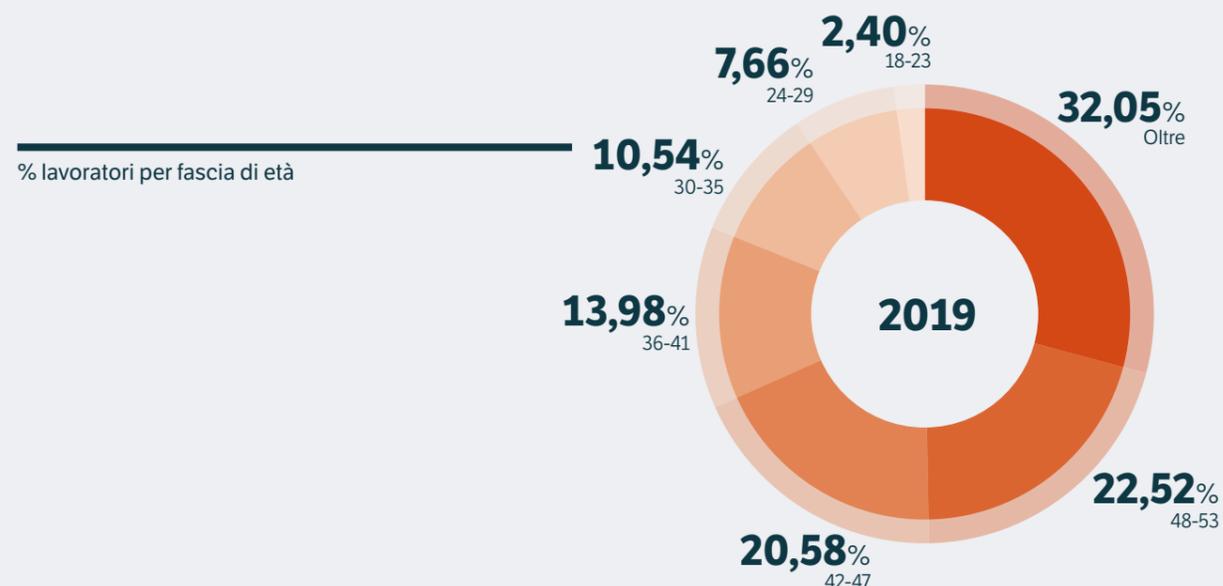
Tipologia di contratto



Numero di lavoratori per fascia di età



% lavoratori per fascia di età



### Anzianità lavorativa

Il 2019 è stato caratterizzato da un notevole **incremento delle nuove assunzioni**, che hanno impattato sulla determinazione dell'anzianità lavorativa riducendone così il valore medio rispetto all'anno precedente.

Nel corso dell'ultimo triennio il dato si è mantenuto piuttosto costante, mostrando un picco nel 2018 la cui significatività statistica andrà valutata nei prossimi anni.

Sono **numeri superiori alla media nazionale delle cooperative (4,9 anni di anzianità - dato 2018)**. Il Gruppo valuta positivamente questi dati, ritenendo di poterli ulteriormente incrementare grazie al progetto di Welfare Cooperativo, mirato alla creazione di una serie di iniziative e opportunità multi-ambito volte ad agevolare i lavoratori anche nella loro vita extra-professionale. Crediamo infatti che il dato dell'anzianità lavorativa possa essere influenzato anche dall'efficacia di azioni non direttamente collegate al lavoro di tutti i giorni come, appunto, il Welfare Cooperativo.

Per ulteriori dettagli, si veda paragrafo "Welfare Cooperativo" all'interno del capitolo "La nostra Sostenibilità".

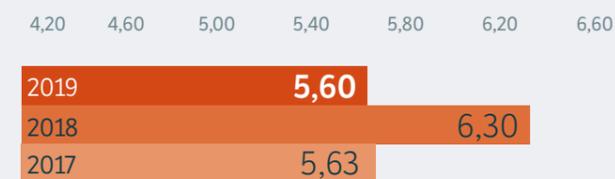
### Lavoratori per regione

I dati rappresentati a fianco confermano una suddivisione territoriale dei nostri lavoratori analoga a quella degli anni precedenti, evidenziando la **rilevanza nazionale** delle attività del Gruppo. Spicca per radicamento la regione Emilia-Romagna, dove il Gruppo ha la propria sede centrale a Parma, e totalizzano numeri importanti anche altre regioni del nord Italia come Lombardia, Toscana e Friuli-Venezia Giulia. In queste tre regioni le attività sono ramificate e strutturate e in ognuna di esse è presente una filiale. In queste aree, la nostra realtà mette in campo gran parte delle attività che è in grado di svolgere sia nell'ambito dei servizi alle imprese che in quello dei servizi alla persona.

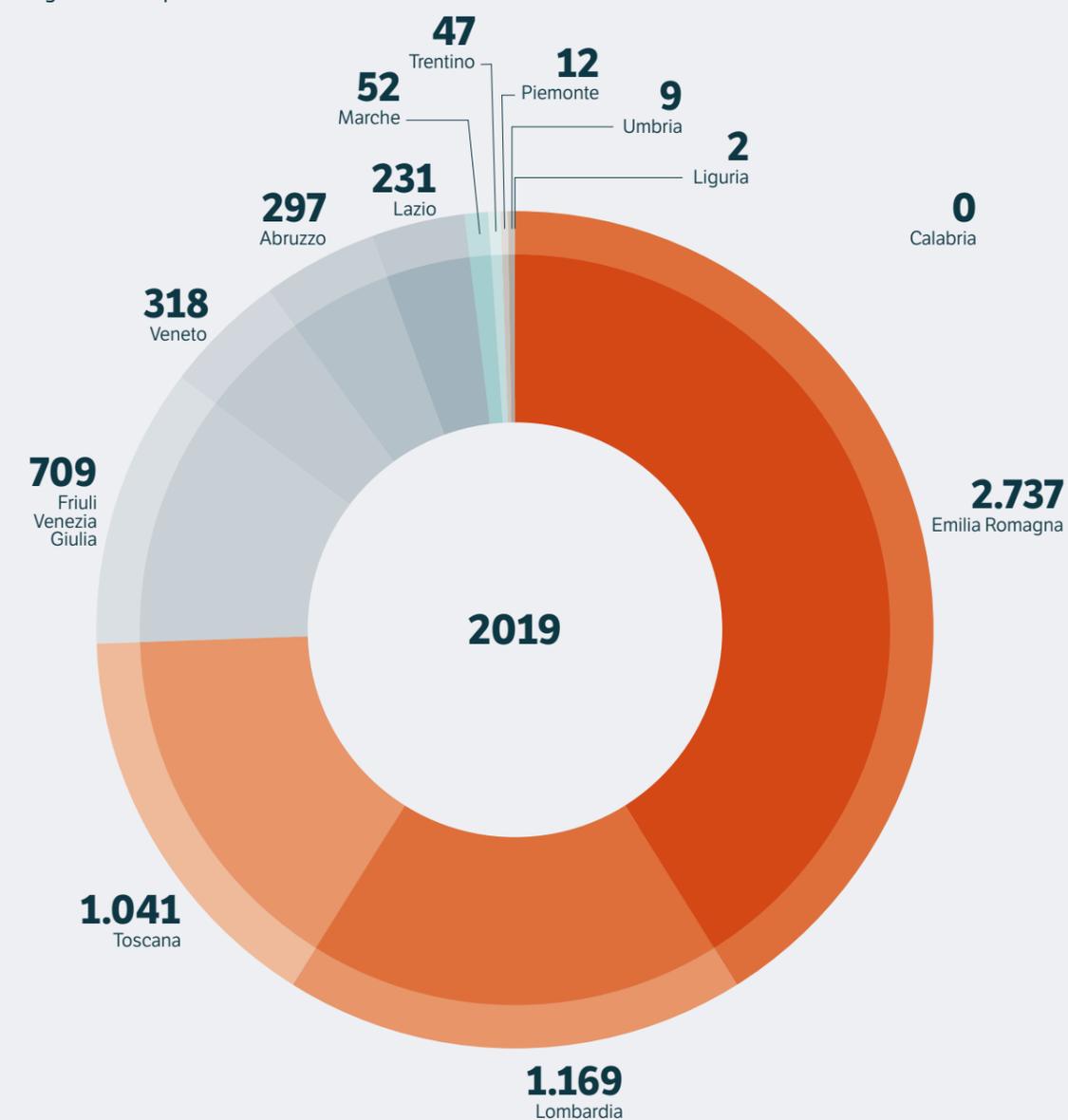
Significativa, infine, anche la presenza del Gruppo nelle altre regioni riportate nel grafico, dove verranno attuate azioni e strategie volte a consolidare ed aumentare la presenza delle attività svolte.



### Anzianità lavorativa



### Regioni in cui operiamo



## Il Gruppo Cooperativo è multiculturale

Il Gruppo Cooperativo presenta **una forza lavoro diversificata** per età, genere, provenienza etnica e culturale. La nostra realtà, infatti, non guarda alla diversità come un ostacolo, ma al contrario la interpreta come una **risorsa che arricchisce e stimola** continuamente la persona all'interno dell'ambiente lavorativo, sia dal punto di vista umano che professionale. Secondo i dati 2019, i lavoratori con cittadinanza straniera rappresentano il **27% dell'intera forza lavoro**.

Promuovere l'inclusione, il rispetto e la cultura della responsabilità sociale è uno dei cardini del nostro Gruppo: d'altra parte è ormai opinione consolidata che i lavoratori esposti a diversi punti di vista e culture sono più propensi a praticare la tolleranza e di conseguenza a **cooperare con gli altri** per raggiungere un compromesso e superare lo scoglio della differenza sociale, culturale e di pensiero. È stimato che ciò **rafforza i rapporti** e rende anche **più forte la produttività** della società.

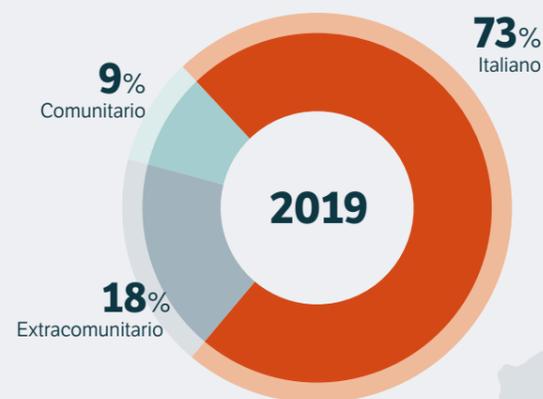
**Più di un terzo dei lavoratori stranieri** presenti nel Gruppo sono di **genere femminile** ad ulteriore testimonianza di come il lavoro femminile rappresenti la principale forza propulsiva dell'attività del Gruppo.

Va segnalato, inoltre, come siano numerose le donne straniere che a livello organizzativo occupano **posizioni di responsabilità o coordinamento**.

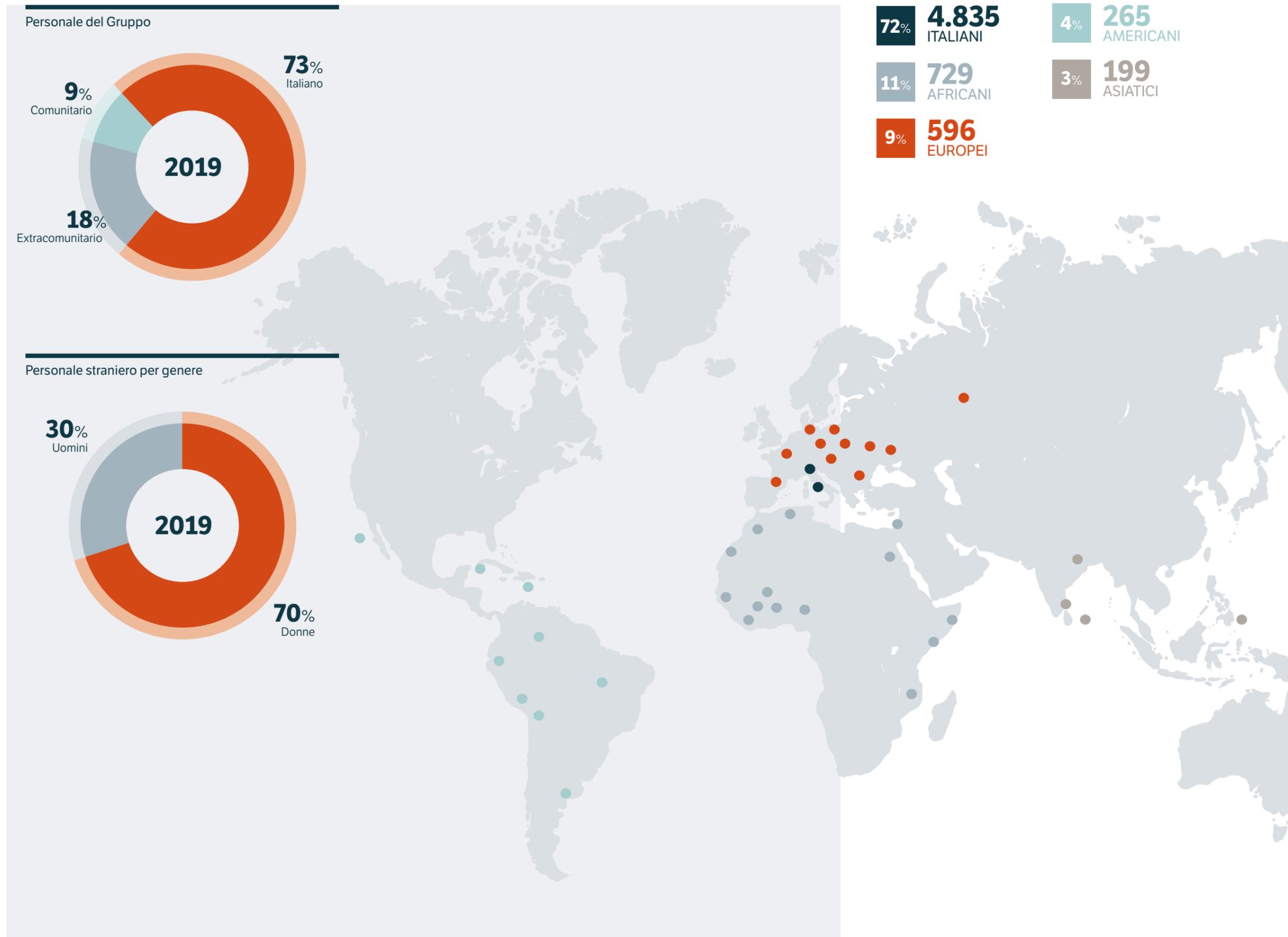
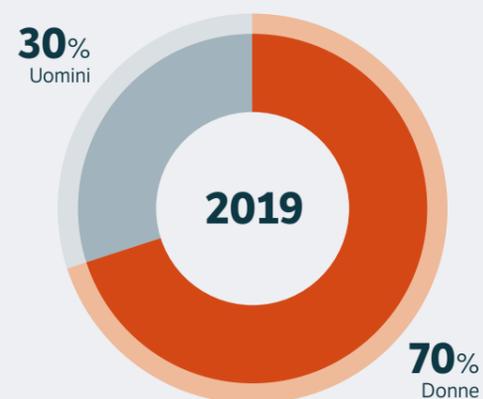
Ad eccezione dell'Oceania tutti i continenti sono rappresentati nel Gruppo Cooperativo, come si può meglio osservare nella mappa che segue.



### Personale del Gruppo



### Personale straniero per genere



### Libertà di associazione e di rappresentanza

La norma SA8000 per la responsabilità sociale d'impresa considera la presenza dei **sindacati** all'interno delle imprese, un indicatore di **libertà di espressione** da parte dei lavoratori e di **rispetto delle regole giuslavoristiche**.

All'interno del Gruppo Cooperativo il numero degli iscritti al sindacato si è sempre mantenuto su livelli piuttosto elevati e al di sopra della media nazionale che in ambito privato si attesta intorno al 42%.

I sindacati hanno libertà di accesso ai luoghi di lavoro per lo svolgimento di assemblee con i lavoratori e sono costantemente in contatto con le posizioni organizzative del Gruppo a loro afferenti.

Si rileva come all'interno del Gruppo siano presenti lavoratori aderenti a ben nove diverse sigle sindacali.

Le sigle sindacali individuano tra i lavoratori i loro rappresentanti per svolgere un'azione di presidio quotidiano nei luoghi di lavoro.

Nel Gruppo sono **presenti 159 Rappresentanti Sindacali Aziendali** con compiti di supervisione generale e **16 Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza** con compiti di supervisione e partecipazione alle tematiche di gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro.

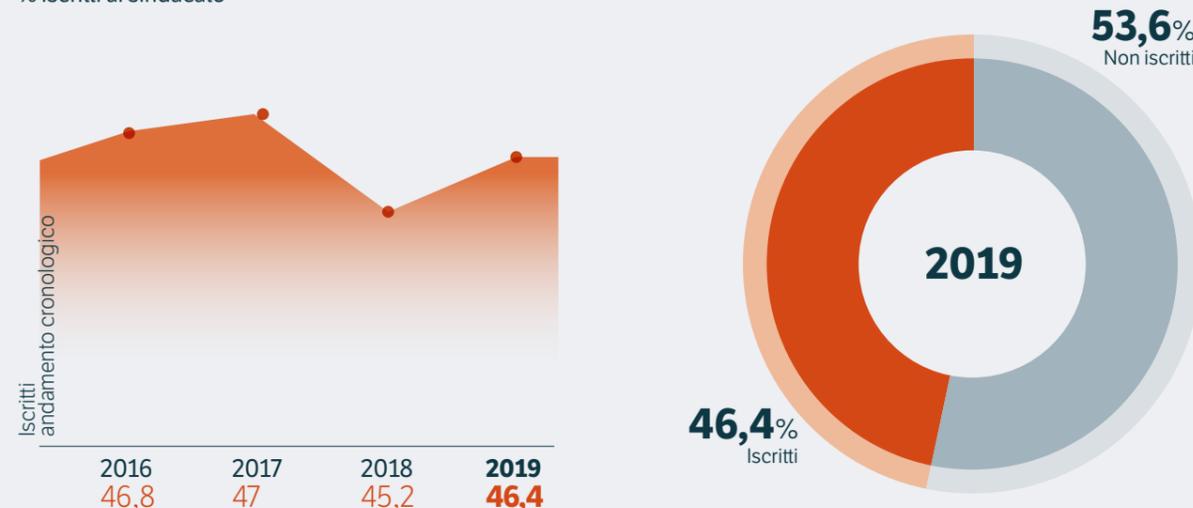
### Lavoratori svantaggiati

Il numero di lavoratori svantaggiati rimane tendenzialmente stabile nel corso degli anni. Il Gruppo rappresenta una occasione di lavoro per persone con disabilità sia nell'ambito dei servizi alle imprese che nei servizi alla persona.

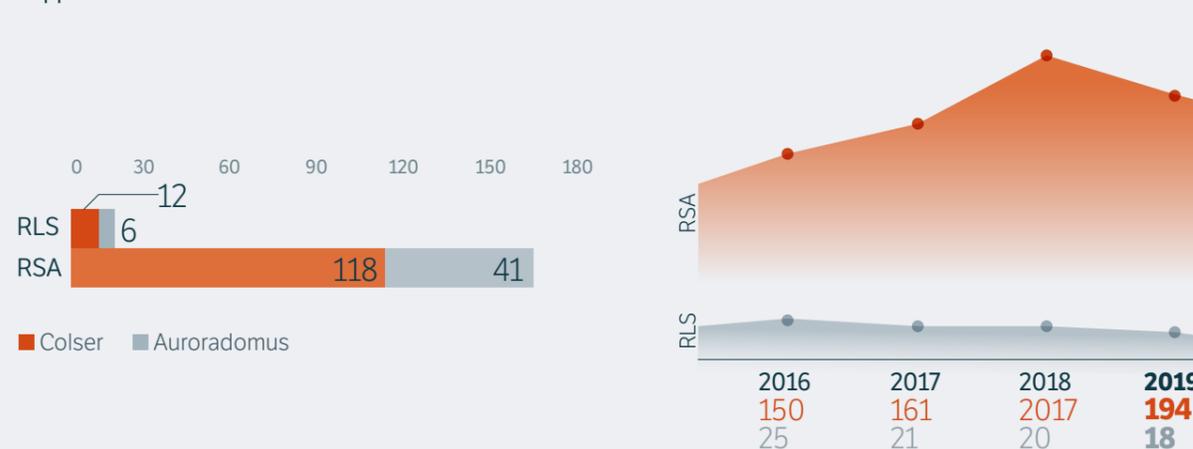
Di rilievo, la presenza nel Gruppo della cooperativa di tipo B, **SALTATEMPO**, (si veda descrizione all'interno del capitolo "Le società del Gruppo") che ha come mission lo svolgimento di attività e servizi mediante l'inserimento lavorativo di persone con disabilità.



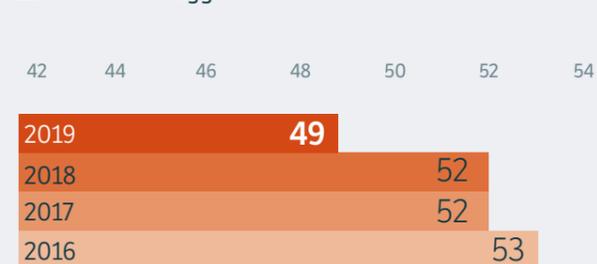
% iscritti al sindacato



Rappresentanza: RLS-RSA



Lavoratori svantaggiati



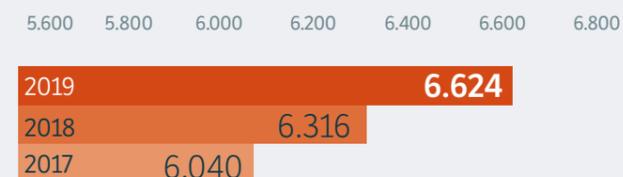
## SISTEMA DI REMUNERAZIONE

### Costo del lavoro

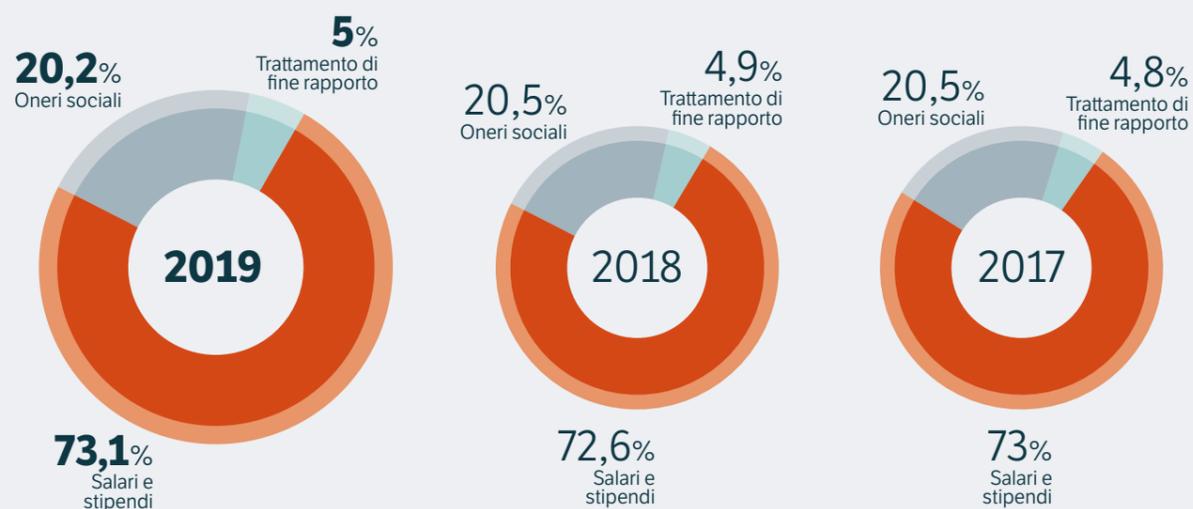
Nel 2019 il dato su base nazionale si caratterizza per una crescita modesta dell'occupazione, intorno all'0,6%: si tratta di una crescita debole in linea con un quadro economico sostanzialmente invariato rispetto all'anno precedente che registra una crescita del PIL rispetto al 2018 dell'0,3%. In questo contesto economico di stagnazione, il Gruppo consolida il trend occupazionale degli anni precedenti, registrando rispetto al 2018 un aumento nel numero dei lavoratori di 308 unità, pari ad un incremento del 4,9%.

La crescita occupazionale costante e significativa è il risultato anche delle politiche commerciali finalizzate ad un'espansione territoriale. In questo contesto il dato occupazionale ha un valore di forte impatto sociale, valore che il Gruppo persegue costantemente, attraverso efficaci politiche di gestione delle risorse e valutazione delle performance, consci di quanto importante sia il ruolo delle risorse umane nel determinare il successo e garantire una crescita sostenibile ed equilibrata.

#### Numero lavoratori



#### Incidenza percentuale costi del personale



### Incidenza del costo del personale sul totale dei costi

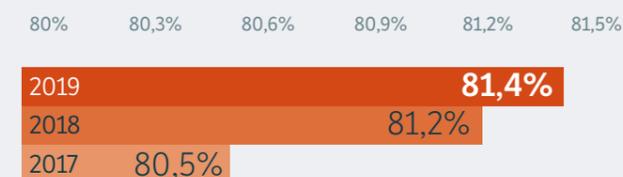
La struttura dei costi del personale si caratterizza per un andamento fortemente equilibrato. Le manovre economiche degli ultimi governi, incentrate fortemente sulla decontribuzione del costo del lavoro, oltre ai ritardi nei rinnovi delle condizioni contrattuali, hanno permesso di "calmierare" in termini di costi gli effetti incrementativi della crescita occupazionale. L'incidenza sui costi di produzione nel corso del triennio conferma un trend crescente, ma nel biennio 2018-2019 lo

scostamento è decisamente contenuto (+0,2% rispetto a +0,7% nel biennio precedente), effetto di una gestione delle risorse attenta e responsabile. Un altro dato che conferma ulteriormente l'efficiente gestione delle risorse è la crescita dell'indice di produttività di ogni singolo lavoratore; rispetto all'anno precedente il valore aggiunto procapite cresce in misura rilevante di oltre il 3%.

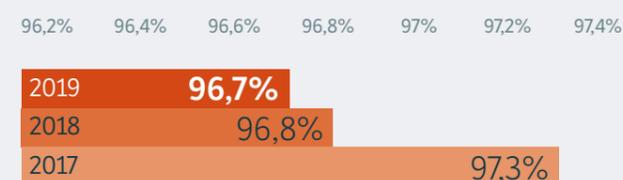
#### VA netto procapite



#### Incidenza percentuale costo del personale sui costi di Produzione



#### Incidenza percentuale costo del personale sul Valore Aggiunto



## ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Il dato complessivo di **oltre 8 milioni di ore lavorate** risulta davvero impressionante (un anno solare è composto da 8760 ore, per raggiungere 8 milioni di ore sono necessari circa 1000 anni...) ed evidenzia come la gestione di tutte le attività svolte, dei lavoratori e delle evenienze che quotidianamente interessano i nostri servizi possa risultare davvero complessa.

Nei grafici seguenti vengono focalizzati diversi ambiti di questa gestione: dai numeri relativi alla maternità delle lavoratrici agli eventi che possono interessare la vita di ogni lavoratore come, ad esempio, malattie, infortuni, necessità di studio, esigenze familiari.

### La maternità, un diritto da difendere

La legge tutela la lavoratrice madre nelle diverse fasi della gravidanza e nei primi anni di vita del bambino.

Per prima cosa, **viene tutelata la salute della lavoratrice**, vietando che la stessa venga adibita a lavori ritenuti pericolosi dall'inizio della gravidanza e fino al settimo mese di età del figlio, nonché a lavori notturni (dalle 24 alle 6).

La legge prevede, poi, l'obbligo di astensione dal lavoro per la lavoratrice da due mesi prima la data presunta del parto, sino a tre mesi dopo (è però prevista la possibilità di astenersi in un momento antecedente i due mesi precedenti la data presunta del parto - in determinate condizioni di salute della lavoratrice - oppure il mese precedente la data presunta del parto ed i quattro mesi successivi), con diritto all'80% della retribuzione (c.d. **congedo di maternità**).

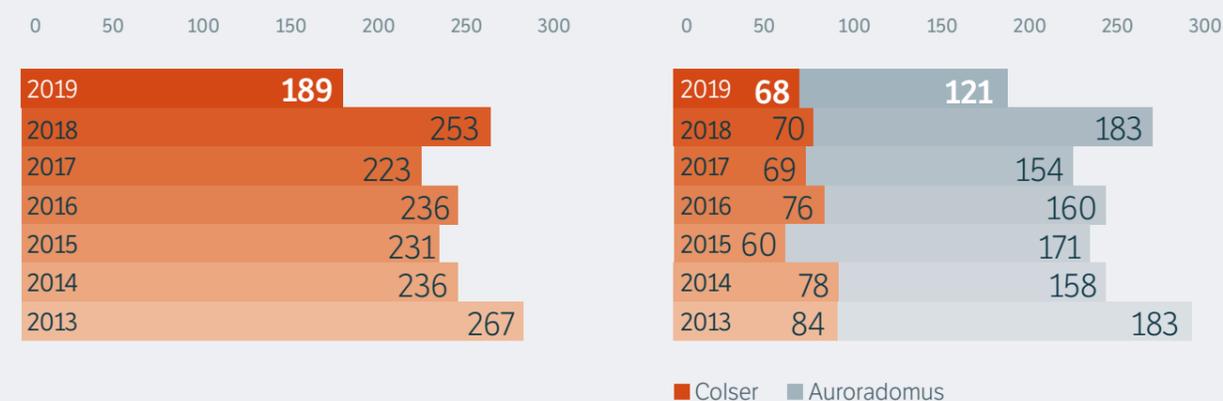
L'**ampia presenza di donne nella forza lavoro** comporta ogni anno un gran numero di "lieti eventi" la cui gestione viene svolta dal Gruppo Cooperativo nel pieno rispetto delle norme giuslavoristiche.



### Organizzazione del lavoro

GESTIONE	2019								
	Ore lavorate	Maternità obbligatoria	Maternità facoltativa	Ore allattamento	Ore permessi studio	Malattia	Infortuni	Aspettativa non retribuita	L104
COLSER	4.857.031	36.242	19.211	1.046	-	251.932	22.457	43.215	22.322
AURORADOMUS	3.265.588	77.306	27.059	1.836	774	198.367	18.619	19.283	17.179
<b>TOTALE</b>	<b>8.122.619</b>	<b>113.548</b>	<b>46.270</b>	<b>2.882</b>	<b>774</b>	<b>450.299</b>	<b>41.076</b>	<b>62.498</b>	<b>39.051</b>

### Lavoratrici entrate in maternità nel 2019



### Suddivisione ore retribuite per maternità



## SALUTE E SICUREZZA

L'attività dei **servizi prevenzione e protezione** dai rischi operanti nel Gruppo è costante e prende in considerazione tutti gli aspetti delle nostre attività sia in termini di **valutazione delle possibili criticità** che di **azioni volte a mitigare i rischi** individuati.

I servizi di prevenzione e protezione operano in stretta collaborazione con l'ufficio manutenzione presente nella struttura organizzativa.

I dati relativi agli eventi infortunistici avvenuti nel 2019 evidenziano quest'anno buoni risultati relativamente agli indici analitici di studio (incidenza, gravità, frequenza): tali indici risultano infatti migliorati rispetto a quelli rilevati nel 2018.

Aumenta invece il numero complessivo degli infortuni occorsi. Rispetto a quest'ultimo dato e alla sua apparente contraddittorietà rispetto agli indici, sono già in corso approfondimenti da parte dei servizi prevenzione e protezione.

È ovvio che, come ogni anno, l'obiettivo del Gruppo è sempre quello di ottenere una riduzione di tutti i parametri relativi agli infortuni.

### Sopralluoghi e audit

L'**attività di verifica** sulle attività svolte nei nostri servizi viene svolta capillarmente sia in relazione alle condizioni di sicurezza per i lavoratori sia per controllare l'applicazione di tutti i contenuti delle norme di certificazione alle quali siamo assoggettati.

Il complesso delle verifiche svolte costituisce la parte di **controllo operativo del sistema di gestione integrato** del Gruppo Cooperativo. Il sistema sovrintende quindi a

numerose tematiche tecnico-organizzative come la qualità: ISO 9001, la responsabilità sociale, la tutela dell'ambiente, la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le verifiche possono essere svolte per singola tematica o anche in forma integrata e sono coordinate dai responsabili dei sistemi di gestione.

Il numero degli *audit* mostra un **incremento cronologico costante** che testimonia come la volontà del Gruppo sia quella di tracciare analiticamente le proprie attività, individuare eventuali criticità e carenze proponendo quindi azioni correttive o migliorative.

Si tratta del conosciuto schema **CHECK - DO - PLAN - ACT** che contraddistingue tutte le realtà come la nostra che sono improntate al miglioramento continuo.

### Visite mediche

Sono presenti nel Gruppo diversi **medici competenti suddivisi per area territoriale** di operatività. L'attività di pianificazione delle visite mediche viene svolta in collaborazione con le aree risorse umane presenti nella nostra organizzazione.

L'**incremento delle visite mediche** registrato negli ultimi anni si pone in relazione di diretta proporzionalità con l'aumento della forza lavoro nello stesso periodo.

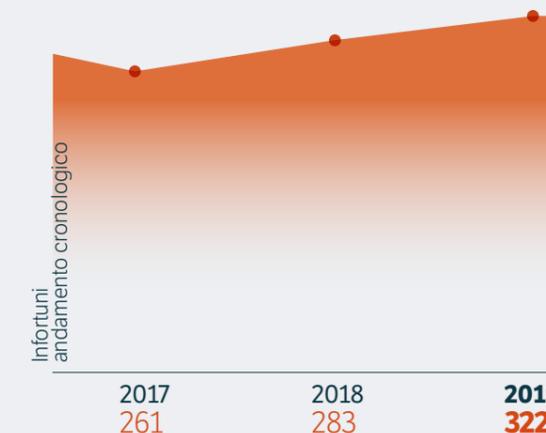
Relativamente agli esiti delle visite, si evidenzia come tutta la gestione della sicurezza del Gruppo sia impegnata nel far rispettare le indicazioni che arrivano dai medici del lavoro, con particolare riferimento ai lavoratori che vengono valutati come "idonei con limitazioni".



### Indice di frequenza infortuni

0 7 14 21 28 35 42

2019	32,98
2018	35,47
2017	30,14



### Indice di gravità infortuni

0 0,2 0,4 0,6 0,8 1,0 1,2

2019	0,8
2018	1,005
2017	0,8

### Indice di incidenza infortuni

0 1 2 3 4 5 6

2019	3,61
2018	3,93
2017	3,33

### Sopralluoghi e Audit

0 50 100 150 200 250 300

2019	240
2018	228
2017	215

## POLITICHE DI ASSUNZIONE E TURN-OVER

### Assunzioni: un dato in aumento

La **gestione del personale** e, in particolar modo, degli **inserimenti di nuovo personale** rappresenta una delle attività più importanti svolte al nostro interno. Per lo svolgimento delle diverse attività dobbiamo infatti **garantire una forza lavoro adeguata** sia in termini numerici che di competenze.

Il numero di domande di assunzione nel Gruppo Cooperativo si presenta ogni anno molto elevato così come il numero di colloqui individuali che vengono svolti dai responsabili della selezione presso la sede centrale di Parma, oppure direttamente nei nostri servizi dai responsabili di zona o di settore. Nel **2019** si presenta particolarmente elevato il **numero delle assunzioni** (ben 2280!), **in netto rialzo rispetto agli anni precedenti**. Tale incremento è stato determinato da numerosi avvii di appalti e nuovi servizi che hanno determinato un considerevole aumento della forza lavoro all'interno della nostra realtà.

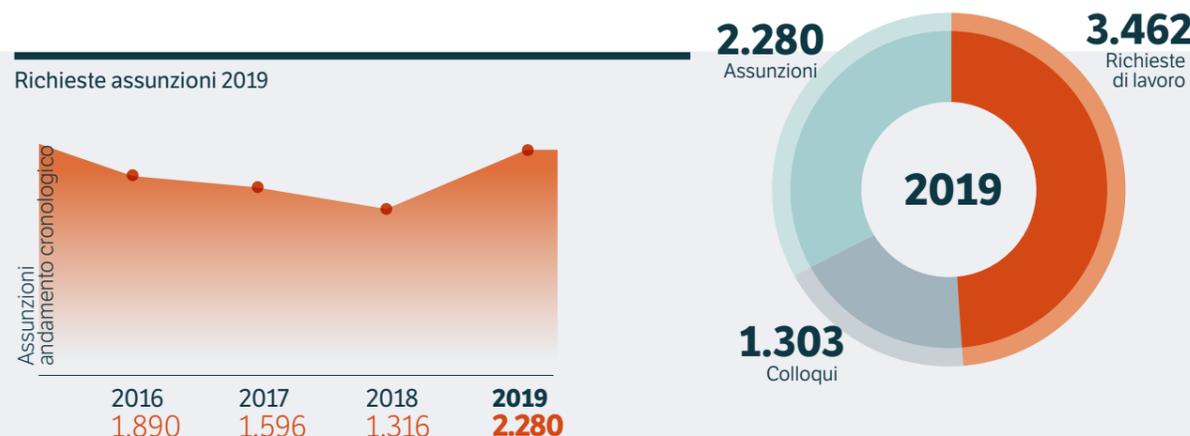
Il dato, che si riferisce alle assunzioni effettuate nel 2019, mostra come circa il **58% dei nuovi assunti** sia entrato nel Gruppo con un **contratto a tempo indeterminato**.

Come osservato in precedenza, l'89% della forza lavoro del Gruppo possiede un contratto a tempo indeterminato: il dato delle assunzioni del 2019 è solo apparentemente in controtendenza al dato complessivo, in quanto gran parte dei contratti a tempo determinato iniziali viene trasformata in tempo indeterminato entro alcuni mesi dall'ingresso nel Gruppo.

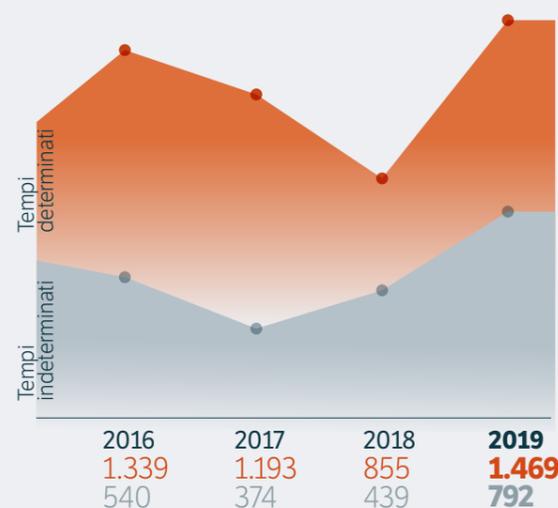
### Le tipologie di cessazione del rapporto di lavoro

Si nota dai grafici un significativo **aumento delle dimissioni** (bilanciato come si è visto dall'**aumento delle assunzioni**) e una netta preponderanza delle dimissioni volontarie.

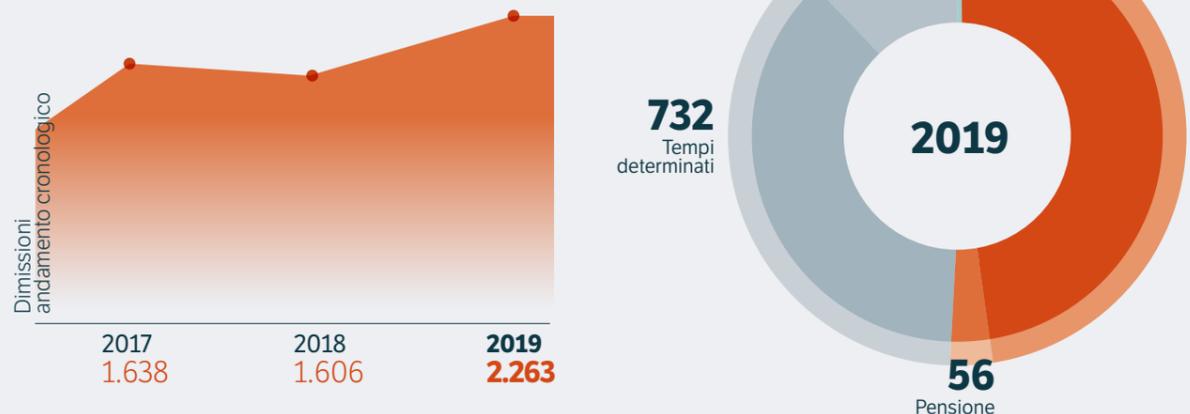
Il dato relativo alle dimissioni per **scadenza dei contratti a tempo determinato** non è da considerarsi esaustivo in quanto in diversi casi il contratto stesso viene rinnovato in un altro contratto a tempo determinato o, più frequentemente, **in un contratto a tempo indeterminato**.



#### Assunzioni per tipologia di contratto



#### Cessazioni per tipologia



## FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

La **formazione** è uno degli elementi cardine del successo in qualsiasi realtà, con un duplice obiettivo: contribuire allo **sviluppo personale e professionale** di ogni lavoratore e favorire nello stesso tempo la **crescita dell'impresa**. La formazione continua è indispensabile per mettere in luce e accrescere le capacità di ogni individuo. Il mito secondo il quale la pratica quotidiana è sufficiente per far acquisire ai lavoratori, seppure qualificati, tutte le competenze necessarie per svolgere al meglio le mansioni loro assegnate è ancora da sfatare.

La **formazione continua** non è più una scelta, ma un obbligo se si vogliono affrontare nuove sfide in modo vincente. Il Gruppo Cooperativo crede che l'aggiornamento dei lavoratori sia ormai imprescindibile per garantire **una migliore qualità nei servizi**, per questo si realizzano annualmente piani di formazione che trattano svariate tematiche e vanno dalla gestione della sicurezza al miglioramento tecnico-professionale passando da argomenti quali ad esempio il *problem solving*, il miglioramento della capacità decisionale, il

rafforzamento delle capacità relazionali o di organizzazione efficace del tempo.

Le ore impegnate annualmente in attività formative rimangono sostanzialmente stabili nel corso degli anni, attestandosi su livelli che si posizionano sopra la media dei singoli settori di attività. Appare evidente dal grafico **l'aumento** rispetto all'anno precedente **del numero di persone formate** sia in ambito sicurezza che in relazione a tematiche tecnico-professionali.

La formazione all'interno del Gruppo viene pianificata sia in relazione agli obblighi contrattuali (capitolati di gara, accreditamenti) sia attraverso l'individuazione da parte della direzione delle necessità formative della forza lavoro che vengono segnalate o che si rendono di volta in volta necessarie.

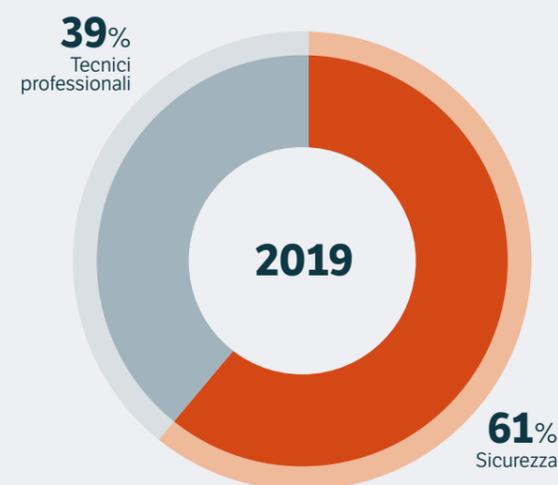
Si mantiene sui livelli degli anni precedenti sia il numero complessivo che il numero medio di ore di formazione svolto da ogni lavoratore. Si tratta di numeri di assoluto rilievo che mostrano l'attenzione che il Gruppo Cooperativo riserva a questa attività.



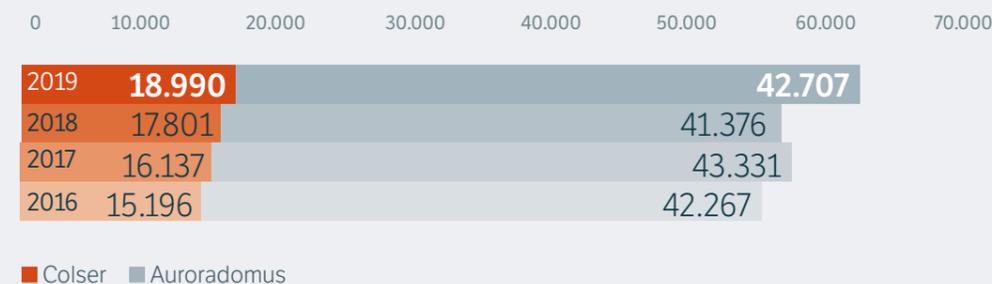
Persone formate negli anni



Percentuale persone formate per tipologia di corsi



Ore formazione negli anni



## PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

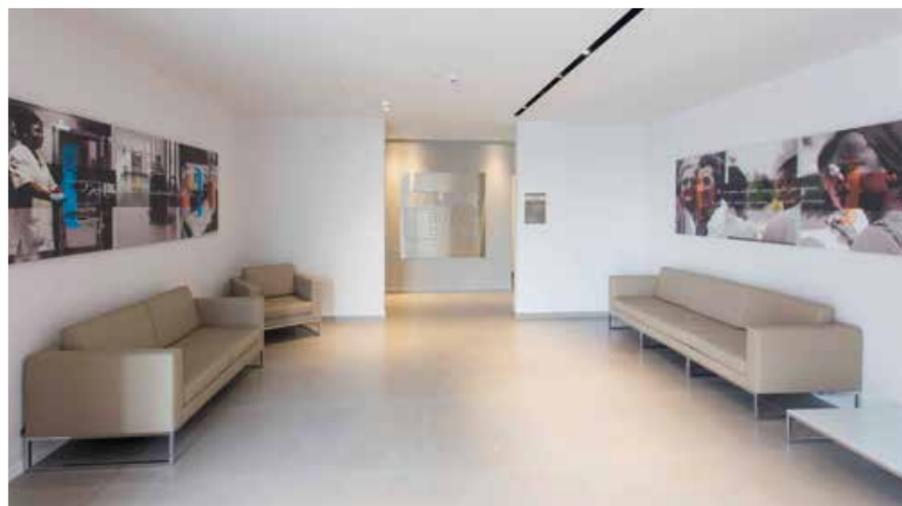
I **contratti collettivi nazionali di lavoro** applicati all'interno del Gruppo contengono al loro interno le casistiche che possono portare all'erogazione di un procedimento disciplinare e **definiscono le tipologie di provvedimento adottabili**.

Questi contenuti contrattuali costituiscono il **"Codice disciplinare"** che viene esposto in tutti i luoghi di lavoro.

I provvedimenti disciplinari, oltre che sulla base dei contenuti contrattuali, vengono attuati anche nel rispetto della norma **"SA8000"** (responsabilità sociale di impresa) che in

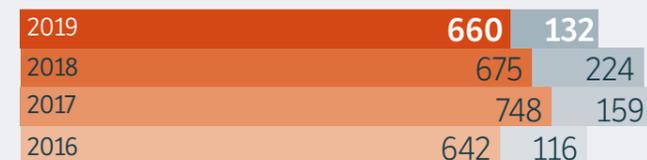
questo ambito richiede assenza di discriminazione, possibilità per il lavoratore di portare le proprie giustificazioni e congruità delle sanzioni rispetto alle violazioni.

Nella maggior parte dei casi il recupero di un costruttivo rapporto con il lavoratore è l'obiettivo principale di questa attività. L'attenta **gestione dei provvedimenti disciplinari** consente di mantenere all'interno della nostra organizzazione regole chiare e condivise da tutti e soprattutto di realizzare un'ulteriore forma di controllo rispetto alla **qualità del servizio** che erogiamo ai nostri clienti e ai nostri utenti.



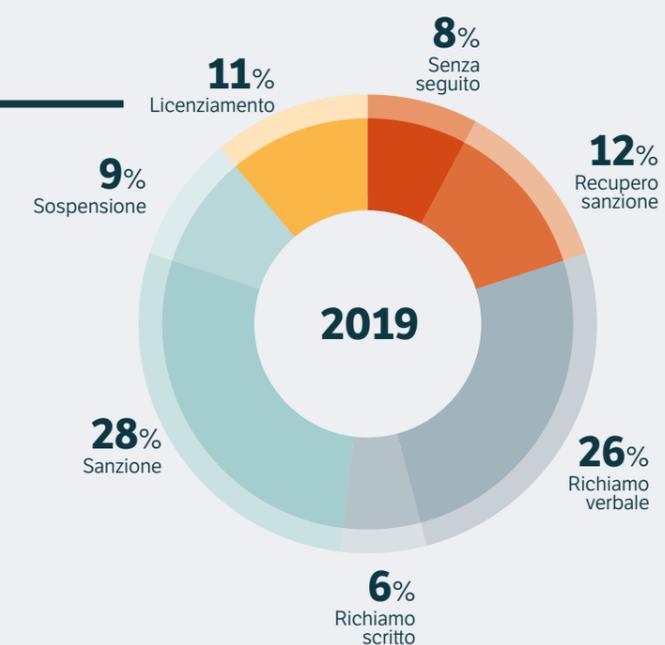
### Provvedimenti disciplinari

0 150 300 450 600 750 1000



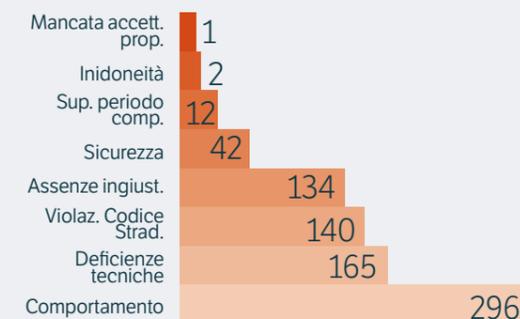
Colser Auroradomus

### Provvedimenti disciplinari



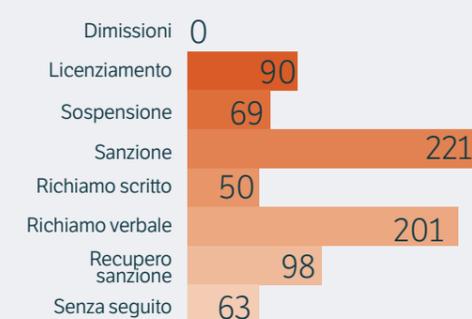
### Causa provvedimenti

0 100 200 300



### Tipologia provvedimenti

0 100 200 300





## I CLIENTI

### VALORE DELLA CLIENTELA

#### Fatturato

In un contesto economico nazionale di bassa crescita e con un andamento settoriale stagnante, il Gruppo è riuscito a conservare la marginalità economica che si attesta su valori analoghi all'anno precedente (1,7 milioni di euro di consolidamento cooperativo) e, contestualmente, ad incrementare significativamente i propri volumi di fatturato, rispetto all'anno 2018, la **crescita del fatturato sfiora i 13 milioni di euro** con una variazione positiva di 8 punti percentuali. Le linee guida alla base delle strategie di sviluppo del gruppo sono da sempre: **flessibilità produttiva; ricerca; qualità e innovazione dei servizi offerti; sostenibilità economica dei servizi.**

#### Numero dei clienti

Il numero di clienti nel corso del triennio registra un decremento passando da 4.892 nell'anno 2017 a 4.729 dell'anno 2019. La diminuzione è in gran parte dovuta ad un diverso mix dell'utenza privata nei servizi alla persona.

#### Fatturato per tipologia di settore

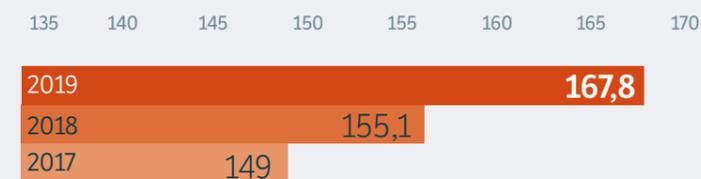
Nell'ambito dei servizi erogati dal Gruppo Cooperativo Paritetico si distinguono:

- i **servizi alle imprese** che assorbono il **56% del fatturato** del Gruppo, oltre 97 milioni di euro
- i **servizi alla persona** che assorbono il **44% del fatturato** del Gruppo, con oltre 70 milioni di euro

Nel settore dei **servizi alle imprese** l'esercizio 2019 ha fatto registrare un rilevante incremento dei ricavi operativi (variazione +13,1%) grazie allo *start up* di nuovi appalti in tutti i servizi core aziendali. Anche la divisione *Tech* (Servizi di facility management impiantistico) ha incrementato significativamente i propri volumi nel secondo anno pieno dall'avvio dell'attività. Da segnalare, inoltre, il consolidamento dell'attività di inserimenti lavorativi di persone svantaggiate mediante la **cooperativa Onlus Saltatempo** che ha ulteriormente ampliato il portafoglio clienti nel corso dell'esercizio. Il settore dei **servizi alla persona** registra una crescita del fatturato del 2,2%. L'incremento contenuto è il risultato di un significativo aumento dell'area disabili e minori da una parte e dall'altra della contrazione riportata nell'area anziani.



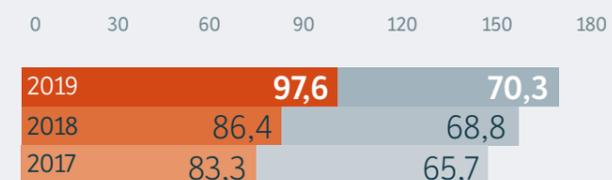
#### Fatturato del Gruppo



#### Numero clienti

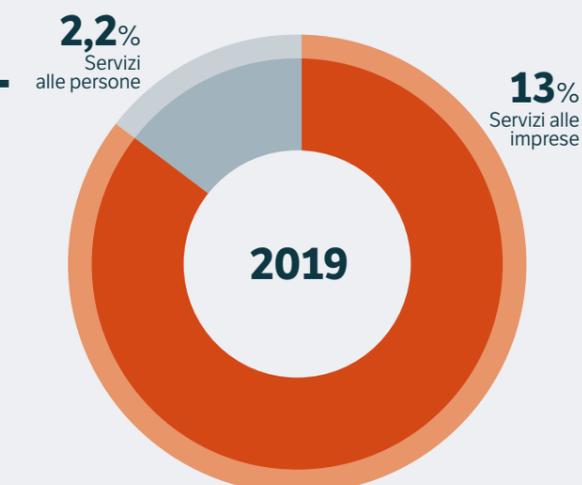


#### Fatturato per tipologia di servizio €/mln



■ Servizi alle imprese ■ Servizi alle persone

Incremento percentuale fatturato anno 2019



## Fatturato per tipologia di attività

### Servizi alle imprese

Nell'ambito dei servizi alle imprese, la crescita del fatturato coinvolge tutti i settori di attività, dalla sanificazione, alla manutenzione verde, dal portierato all'ausiliario socioassistenziale. Tuttavia, è il settore dei servizi di sanificazione e igiene ambientale, che rappresenta circa l'80% del fatturato complessivo, ad evidenziare la crescita più significativa in valore assoluto (+9,4% pari a 6,5 milioni di euro). L'aumento così rilevante è dovuto all'ampliamento del portafoglio clienti in ambito **Ospedaliero-Sanitario**. Ai presidi storici (**Azienda Ospedaliera di Parma, Azienda Ospedaliera Senese, Azienda di servizi alla persona Golgi Redaelli di Milano, Hospital Piccole Figlie di Parma, 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 di Servizi alla Persona L. MILANESI E P. FROSI e Ospedale delle Apuane di Massa**) si sono aggiunte nel corso del 2019 importanti strutture ospedaliere nella regione Toscana (P.O. Campostaggia Poggibonsi, P.O. Massa Marittima, P.O. Bibbiena, P.O. San Sepolcro) e in Lombardia.

Il potenziamento del settore storico della sanificazione e igiene ambientale risponde ad una linea strategica basata sulla **specializzazione del servizio**, che ha permesso al Gruppo una crescita continua e costante.

**In ambito civile** i servizi sono erogati presso strutture scolastiche e universitarie, strutture sportive e uffici in genere. Si tratta di un ambito in cui l'esperienza della cooperativa e la sua presenza sul territorio nazionale sono ormai fortemente consolidate e ciò trova conferma anche nel 2019 con l'acquisizione di importanti commesse pubbliche e private (Comune di Venezia; INAIL Regione Toscana).

**Negli stabilimenti industriali** la cooperativa ha una presenza consolidata nel settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico. I rapporti pluriennali con i clienti hanno consentito nel corso degli anni una forte penetrazione nel tessuto industriale delle regioni del Nord Italia, garantendo la conservazione del fatturato nonostante il contesto economico stagnante a livello nazionale.

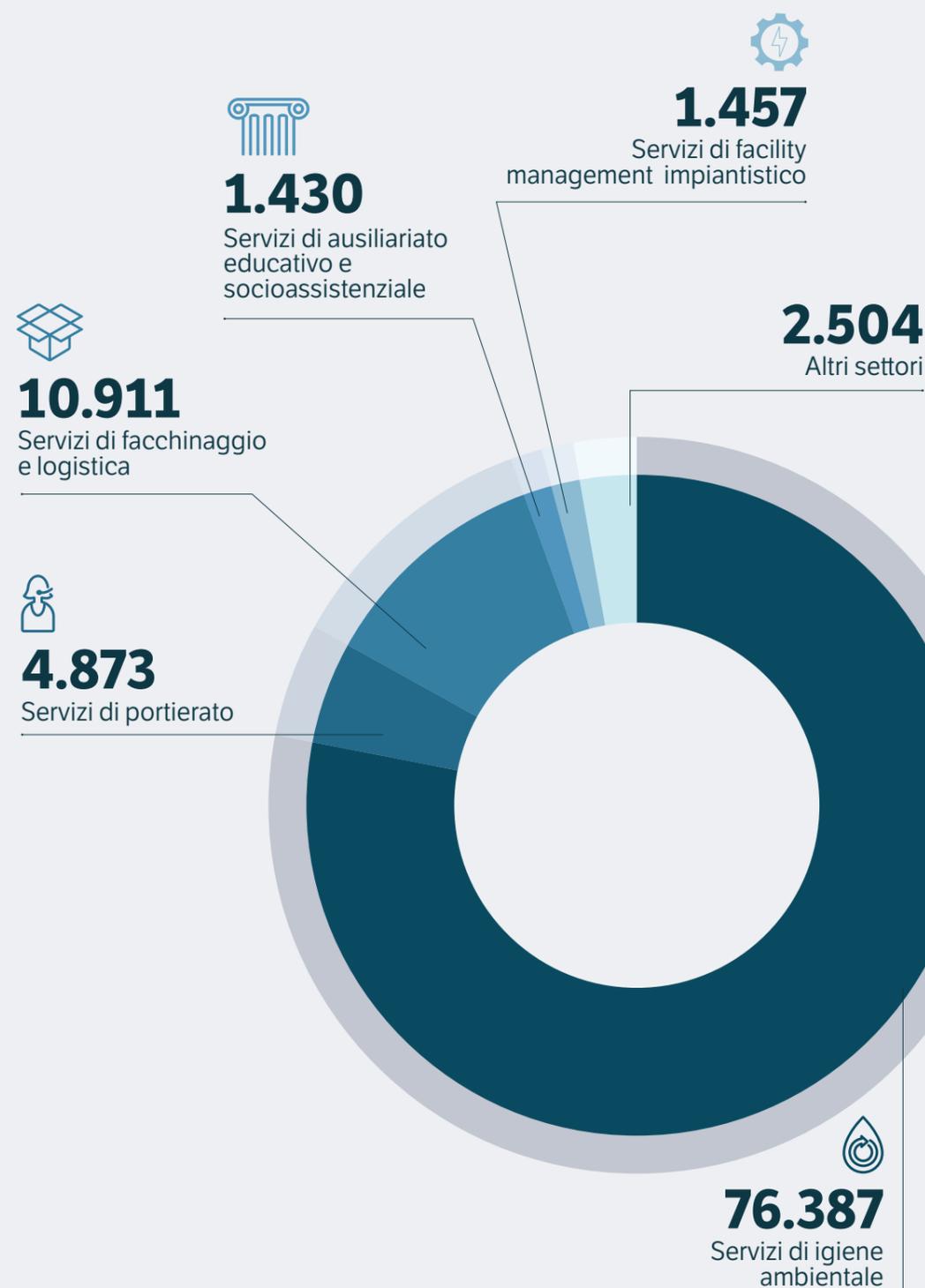
I servizi di **ausiliario educativo ed assistenziale** sono riconducibili essenzialmente alle attività di supporto assistenziale e di ausiliario presso le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASL 2 Lanciano - Vasto - Chieti, appalto iniziato nel 2017, e nel corso del 2019 non subiscono variazioni di rilievo.

Il settore della **logistica** ha trovato un rinnovato impulso nell'ultimo triennio, soprattutto con l'attivazione della convenzione INTERCENT 5, che prevede attività di facchinaggio e trasloco per le amministrazioni comunali di Parma, Reggio Emilia e Piacenza, mentre sono stati riconfermati i servizi di facchinaggio e trasporti richiesti sia da parte di clienti presso cui il gruppo presta attività "core" (Università di Venezia, Università di Trieste, Università di Udine gruppo Eni, gruppo SNAM, Sidel), sia da clienti diretti (AUSL di Bologna, Comune di Mirandola, Traser).

Non da ultimo, il "nuovo" settore dei **servizi di facility management impiantistico** nel 2019 ha confermato le commesse dell'anno precedente per servizi di mantenimento e ha rafforzato il rapporto commerciale con un importante committente a livello nazionale (Gruppo Crédit Agricole Spa), aumentando i volumi di fatturato realizzato rispetto al 2018 (1,5 milioni di euro).



### Ripartizione fatturato servizi alle imprese



### Servizi alle persone

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

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

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

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

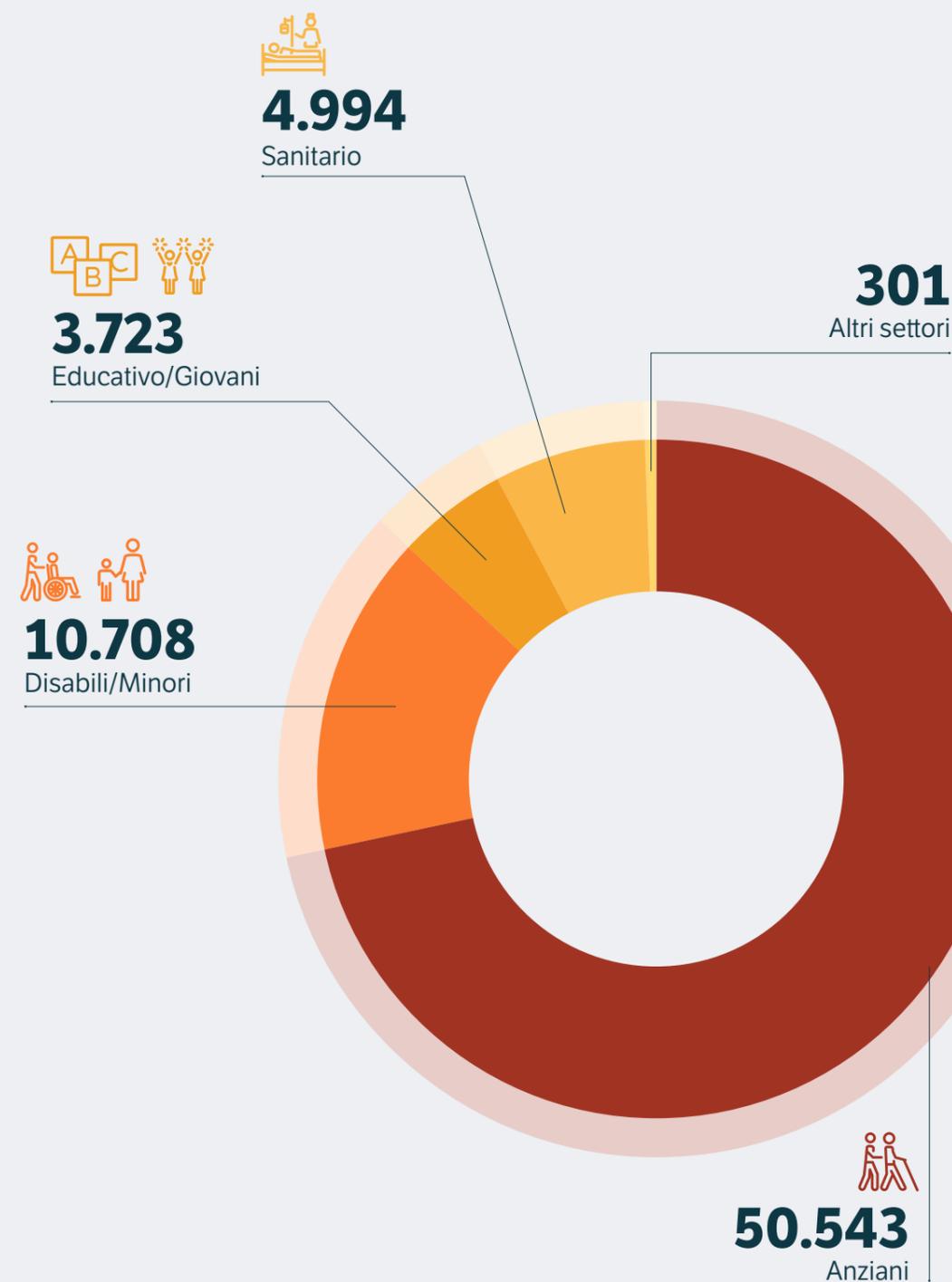
“**La distribuzione capillare delle strutture sul territorio della provincia di Parma ci consente di essere più vicini agli utenti per dare le risposte più mirate alle loro esigenze e ai loro bisogni.**”

Tra le strutture gestite direttamente abbiamo:

- C.R.A. **Casa degli Anziani** di Collecchio
- 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 Valmazzola
- **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
- C.R.A. **Cavazzini** di Berceto
- C.R.A. e Centro Diurno di Boretto
- C.R.A. **Villa Mater Gratiae** di Bardi
- 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
- C.D. e Comunità Alloggio "Montanara di Parma"
- C.D. "L'incontro" di Parma
- C.D. "Molen Bass" di Parma
- C.D. "Corcagnano" di Parma
- C.D. "Il Giardino" di Fidenza
- C.D. "E. Scaramuzza" di Fidenza
- Centro Semiresidenziale Diurno per disabili del Comune di Podenzano (PC)
- Centro Diurno del Comune di Cadeo (PC)
- Centro Diurno del Comune di Fiorenzuola (PC)



### Ripartizione fatturato servizi alla persona



### 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 oltre il 45% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire la regione Lombardia con il 16,3%, la Toscana con il 14,4%, ed infine il Friuli-Venezia Giulia con l'11,1%. Nelle altre regioni il Gruppo è presente con percentuali tra l'1% e il 4,4%.

Nel 2019 le regioni che hanno registrato la crescita maggiore in termini di fatturato sono in primis la Lombardia, seguita dalla Toscana e poi dall'Emilia Romagna. Gli incrementi sono stati determinati sia dal consolidamento e ampliamento delle commesse in essere che dall'acquisizione di nuove.

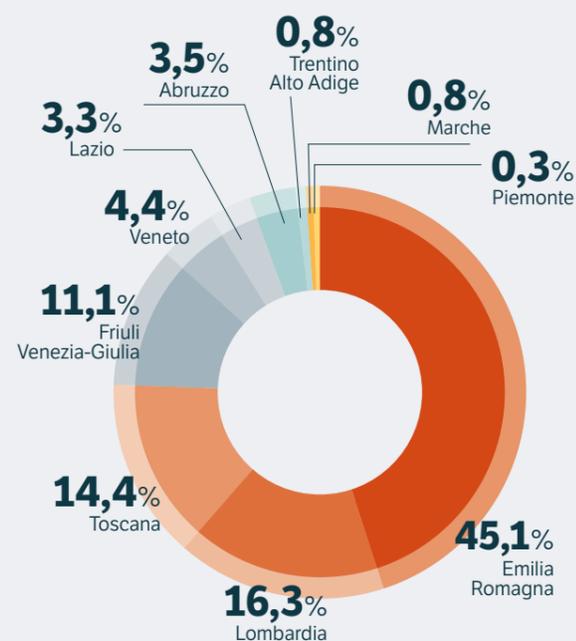
### Clienti per tipologia di settore (pubblico/privato)

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.

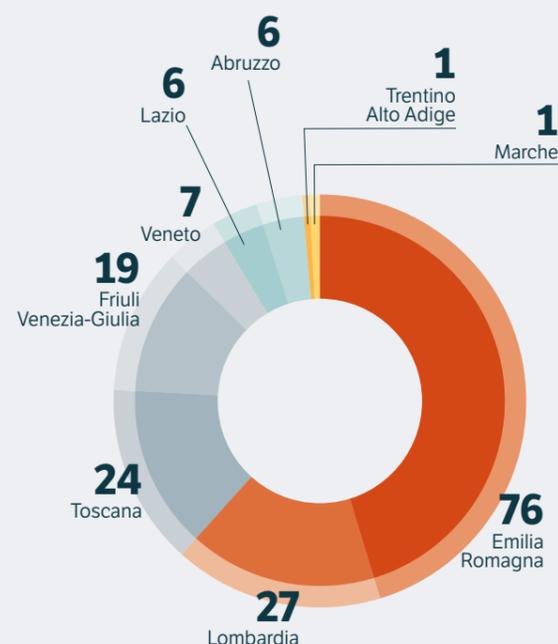
Nel 2019 nell'ambito dei servizi alle imprese il settore pubblico cresce in misura significativa (+ 15 milioni di euro) per lo sviluppo soprattutto in ambito ospedaliero; parallelamente il settore privato subisce una flessione, anche significativa (circa 5 milioni di euro di minor fatturato rispetto al 2018) per la cessazione di appalti giunti a scadenza.

Nell'ambito dei servizi alla persona il settore pubblico è stabile mentre il settore privato aumenta di un punto percentuale. Si conferma, tuttavia, il forte orientamento delle attività del Gruppo verso la committenza pubblica, sia per strategie aziendali che negli ultimi anni hanno portato a prediligere importanti appalti pubblici, sia per una forte tendenza negli ultimi anni del settore pubblico all'esternalizzazione dei servizi.

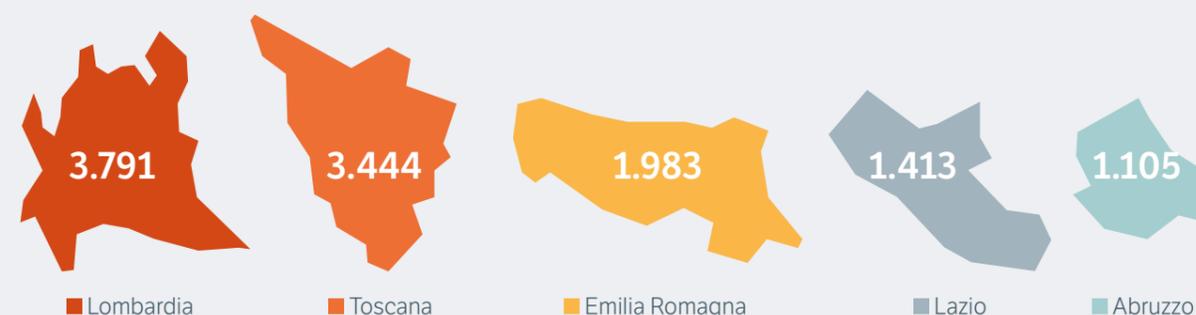
Fatturato regionale in percentuale



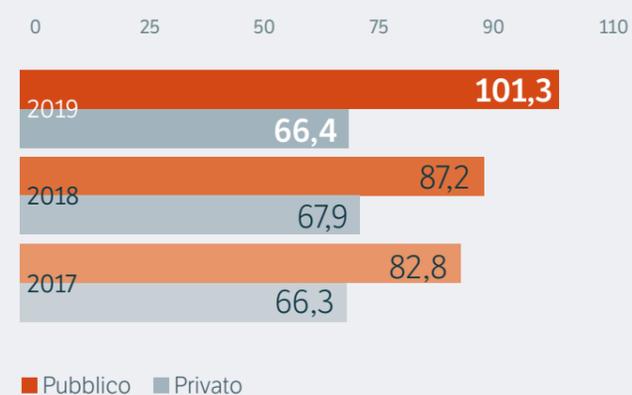
Distribuzione fatturato regionale 2019 in €/mln



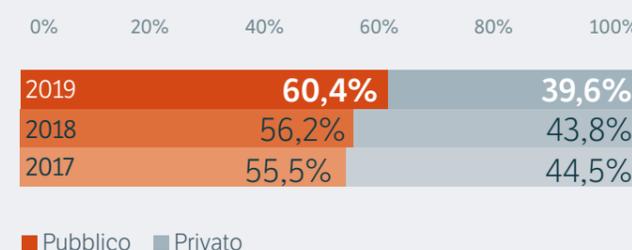
Variazione fatturato anno 2019 in €/1000 - Principali regioni



Fatturato per tipologia di cliente in €/mln



Incidenza percentuale tipologia di cliente



### Numero filiali e punti operativi

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.

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

- RIPALTA CREMASCA (CR)
- PISA
- AULLA (MS)
- SASSUOLO (MO)
- PIACENZA
- TRIESTE
- MESTRE (VE)
- ROMA



### 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.

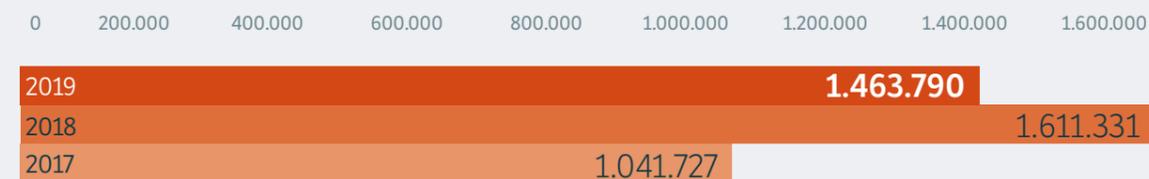
Fondamentali sono, pertanto, gli **investimenti** destinati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di

lavoro e delle dotazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi, a cui vengono destinate risorse ogni anno. Nell'anno 2019 gli investimenti totali ammontano a circa 1,5 milioni di euro, in continuità con l'esercizio precedente, per il proseguimento delle politiche di investimento avviate e che riguardano diversi ambiti, dal settore informatico, attraverso il potenziamento dell'organico con l'inserimento di figure professionali specializzate, a quello per il mantenimento delle strutture che ha visto portare a termine nel corso dell'anno importanti lavori di ammodernamento delle strutture gestite.

Ripartizione investimenti anni 2017-2018-2019



Investimenti totali





## I FORNITORI

### ANALISI DEI FORNITORI

Con diversi 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 specificamente sulle nostre necessità.

La maggior parte sono inseriti in specifici Albi e sono soggetti alle verifiche del nostro sistema di gestione integrato e sottoposti a scrupolose modalità di selezione e valutazione. Periodicamente vengono svolti audit di verifica anche presso la sede dei fornitori al fine di analizzare la filiera produttiva nella sua interezza.

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

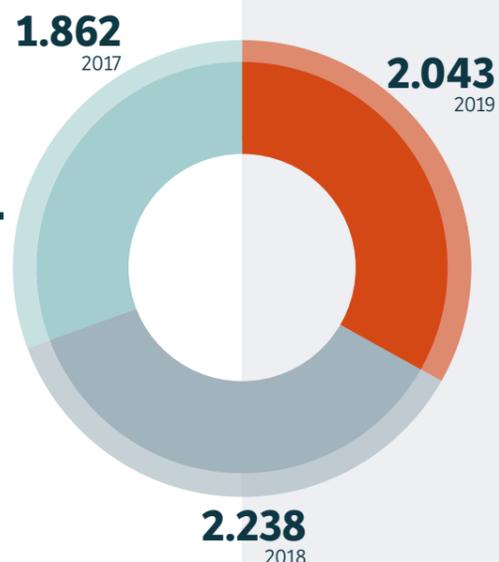
#### Numero fornitori

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

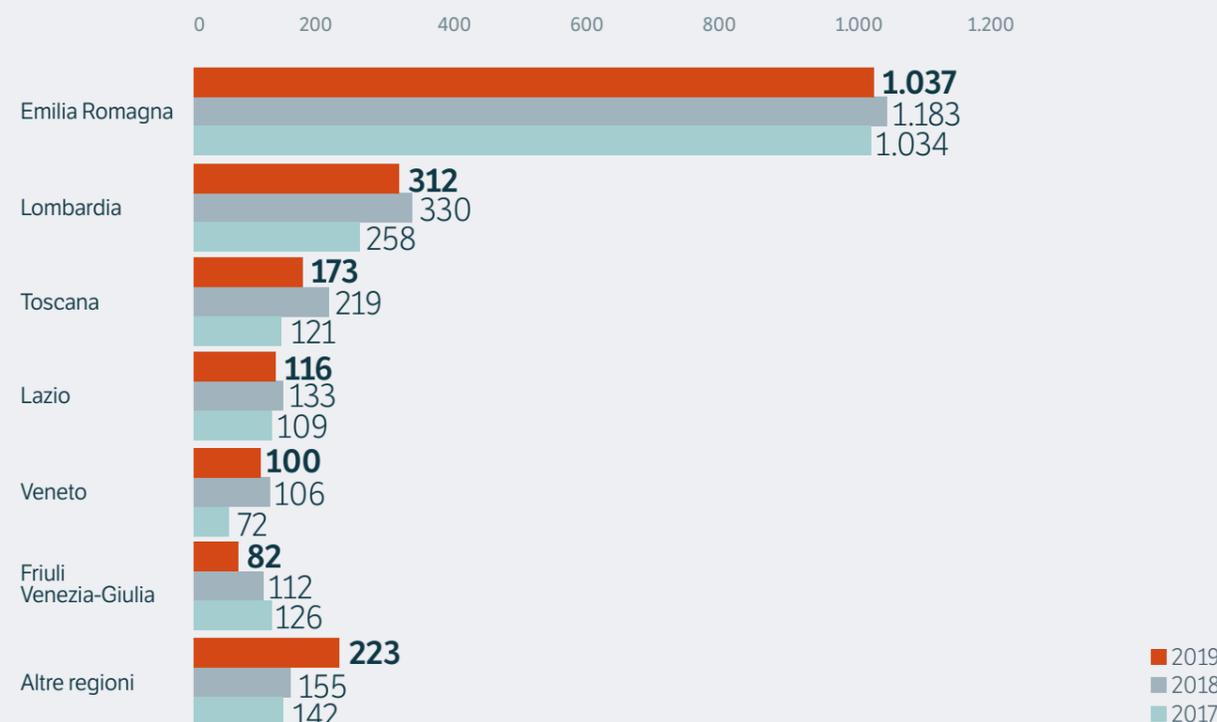
#### Numero fornitori per regione

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.

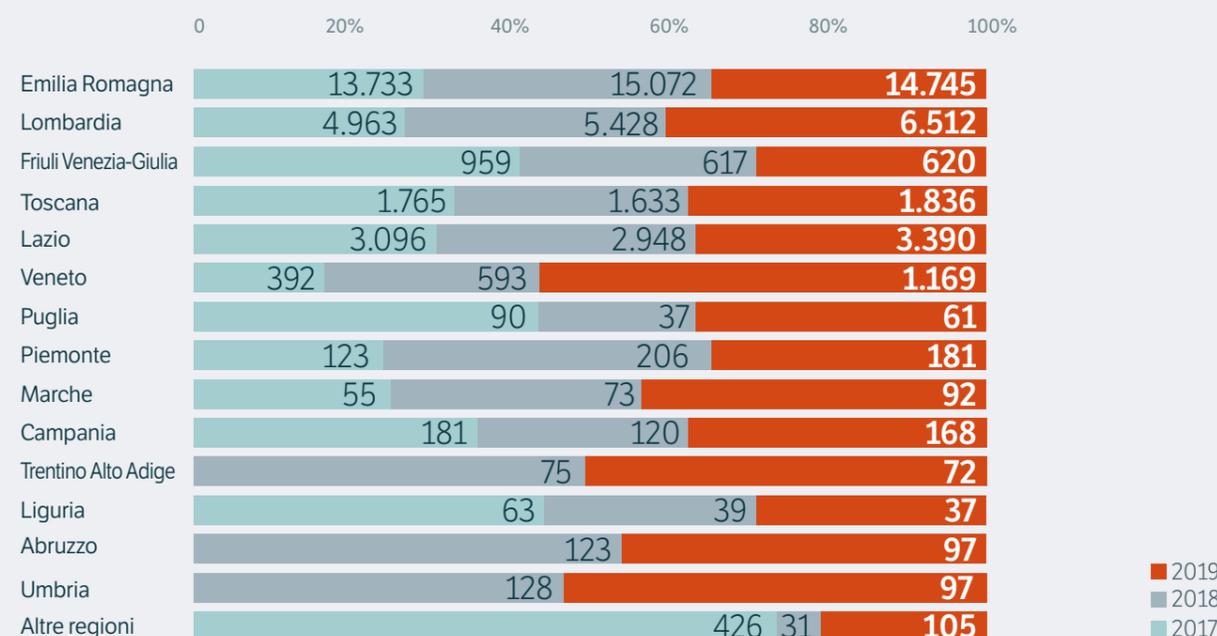
L'Emilia-Romagna, sede del Gruppo, è la regione nella quale si è maggiormente sviluppato uno stretto e intenso rapporto di collaborazione professionale, sia per il numero di partner che per i volumi realizzati.



#### Numero fornitori per regione



#### Ripartizione regionale costi di acquisto €/1000



## PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

### Determinazione del valore aggiunto

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

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

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

Nell'anno 2019 il **Valore Aggiunto Globale Netto** cresce sensibilmente rispetto all'anno precedente, superando i **138 milioni di euro**. L'incremento in valore assoluto è di circa 11 milioni, pari all'8,4%

Nel triennio 2017-2019 il **Valore Aggiunto Globale Netto** progressivo raggiunge i **387 milioni di euro** e rappresenta circa l'81% dell'intero fatturato realizzato dal gruppo nel triennio pari a 476 milioni di euro.

Circa il 97% 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 2017-2019 la ricchezza prodotta è stata destinata per oltre 5 milioni di euro al consolidamento cooperativo.



### Prospetto di riparto del valore aggiunto

GCP COLSER-AURORADOMUS	2019		2017		2016	
<b>Valore della produzione</b>						
Servizi alle imprese	98.263.622	0	86.947.118	0	83.599.295	0
Servizi alla persona	71.290.054	0	69.852.527	0	66.437.172	0
	<b>169.553.676</b>		<b>156.799.645</b>		<b>150.036.466</b>	
<b>Costi relativi ai fornitori</b>						
Costi per fornitori servizi	(18.765.445)	12,0%	(17.692.101)	11,3%	(17.273.713)	11,5%
Costi per fornitori m.p.	(10.390.631)	6,6%	(9.440.307)	6,0%	(9.054.478)	6,0%
Variazione rimanenze	45.650	0,0%	(23.246)	0,0%	23.633	0,0%
Altri costi di gestione	(179.308)	0,1%	(210.748)	0,1%	(248.006)	0,2%
	<b>(29.289.735)</b>		<b>(27.366.402)</b>		<b>(26.552.564)</b>	
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. I° LIV)</b>	<b>140.263.941</b>	<b>89,5%</b>	<b>129.433.243</b>	<b>82,5%</b>	<b>123.483.903</b>	<b>82,3%</b>
Ammortamenti e accantonamenti	(1.940.105)	1,2%	(1.863.886)	1,2%	(2.195.947)	1,5%
<b>V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:</b>	<b>138.323.836</b>	<b>81,6%</b>	<b>127.569.358</b>	<b>81,4%</b>	<b>121.287.956</b>	<b>80,8%</b>
<b>Costi del personale</b>	<b>(134.490.526)</b>	<b>85,8%</b>	<b>(124.046.955)</b>	<b>79,1%</b>	<b>(118.779.875)</b>	<b>79,2%</b>
Remunerazioni lavoratori soci	(82.352.929)	52,5%	(80.587.054)	51,4%	(79.086.684)	52,7%
Remunerazioni lavoratori dipendenti	(50.784.183)	32,4%	(42.216.541)	26,9%	(38.747.742)	25,8%
Ristorni lavoratori soci	(1.353.414)	0,9%	(1.243.360)	0,8%	(945.449)	0,6%
<b>Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni</b>	<b>(1.766.170)</b>	<b>1,1%</b>	<b>(1.404.606)</b>	<b>0,9%</b>	<b>(1.009.718)</b>	<b>0,7%</b>
<b>Costi per contributi di categoria</b>	<b>(175.102)</b>	<b>0,1%</b>	<b>(176.781)</b>	<b>0,1%</b>	<b>(161.764)</b>	<b>0,1%</b>
<b>Costi/proventi vs Istituti di credito</b>	<b>(178.099)</b>	<b>0,1%</b>	<b>(150.572)</b>	<b>0,1%</b>	<b>233.128</b>	<b>0,2%</b>
	<b>(136.609.898)</b>		<b>(125.778.913)</b>		<b>(119.718.229)</b>	
<b>CONSOLIDAMENTO COOPERATIVO</b>	<b>1.713.938</b>	<b>1,0%</b>	<b>1.790.445</b>	<b>1,1%</b>	<b>1.569.727</b>	<b>1,0%</b>

## DICONO DI NOI

### “COLSER: alta specializzazione per affrontare il futuro del cleaning

Un comparto finora trascurato è diventato essenziale nella vita delle aziende e di tutto ciò che è aperto al pubblico. [...] Il cleaning è d'un tratto diventato un settore decisivo per la ripartenza e uno strumento fondamentale per contribuire a contenere e contrastare una minaccia per la salute di tutti.

**“La ripresa deve essere pulita”, Italia Oggi, 12 Giugno 2020.**

### “COLSER al servizio della ripartenza

È grazie alla flessibilità e alla competenza dell'area tecnica e alla professionalità del nostro esercito silenzioso di operatori, sempre in prima linea dall'inizio della pandemia, che siamo potuti intervenire, garantendo continuità ai servizi essenziali presso ospedali, strutture sanitarie, case di riposo e comparti produttivi non fermati dal lockdown e sempre grazie a loro, ora stiamo affrontando una fase molto delicata, quella della ripartenza, con la disinfezione e messa in sicurezza degli ambienti di lavoro”

**“Colser al servizio della ripartenza”, GSA Il giornale dei servizi ambientali, Aprile 2020.**

### “Il tema dell'affettività e della sessualità tra le persone disabili: il progetto “Afrodite”

“Tutti hanno il diritto di conoscere e saper vivere le dimensioni dell'affettività e della sessualità, anche le persone disabili. [...] Pedemontana Sociale e Auroradomus, la cooperativa che si occupa dei servizi educativi territoriali in favore di adulti con disabilità, hanno messo a punto e finanziato “Afrodite”, progetto nato con l'obiettivo di fornire alle persone disabili ed ai loro familiari strumenti e chiavi di lettura utili ad affrontare queste delicate dimensioni dell'età adulta con consapevolezza, in un'ottica di pari opportunità e di autonomia. “

**“Disabili, affettività e sessualità: nel parmense parte il progetto “Afrodite”, Parma Today, giugno 2019.**

### “La presenza del Gruppo nel Settore Terziario in Italia

“Tutti ormai sono d'accordo nel sostenere che l'innovazione è un passo indispensabile per essere davvero competitivi. [...] Oggi Colser-Auroradomus può contare su oltre 6mila lavoratori tra soci e dipendenti e una presenza sul territorio che ormai copre tutto il nord e il centro Italia grazie a filiali e punti operativi in 11 regioni. Presupposti che permettono al Gruppo emiliano di mettere a disposizione delle aziende sempre nuovi servizi supportati dalle migliori tecnologie.”

**“Il nuovo volto del Terziario”, ItaliaPiù - SOLE 24 ore, giugno 2019.**

### “Colser Green certificata Eco Label: siamo tra i primi in europa

“Quando si accetta la sfida, il primo traguardo è motivo di grande soddisfazione e presupposto per la definizione di altri obiettivi: è per questo che la certificazione Ecolabel, riconosciuta in Europa e in grado di attestare il ridotto impatto ambientale attraverso l'adozione di prodotti, metodologie operative e materiali durante lo svolgimento dei servizi, diventa per Colser motivo di orgoglio e, d'ora in poi, elemento imprescindibile nelle scelte strategiche dell'intero Gruppo.”

**“Colser certificata Ecolabel tra i primi in Europa”, Gazzetta di Parma, giugno 2019.**

### Corporate Wellness: prima edizione di fitness in azienda

“Il movimento come miglior antidoto per contrastare lo stress dettato da un'intensa attività lavorativa e migliorare, di conseguenza, le performance. Nell'ambito delle iniziative di Welfare Cooperativo, il Gruppo Colser-Auroradomus lancia il progetto «Fitness in azienda», un corso studiato ad hoc dal team di personal trainer di Go! Athletic Studio di Parma.”

**“In azienda il fitness migliora la concentrazione”, Gazzetta di Parma, aprile 2019.**

### I ragazzi di “Piacere Estate” ripuliscono i giardini “ad opera d'arte”

“Auroradomus ha promosso un progetto street art dedicato ai più piccoli ispirato all'opera dell'artista newyorkese Tom Bob che trasforma pali della luce, idranti o marciapiedi in personaggi simili a cartoni animati. E nel corso dell'attività gli stessi bambini hanno espresso il desiderio di ripulire un lungo murales già realizzato all'interno dell'area verde: un muro dipinto che ultimamente, tuttavia, era stato danneggiato da scritte e disegni. Così, armati di spugne e secchi d'acqua, i bambini hanno lavato via il tutto.”

**“A Ripulire i giardini ci pensano i ragazzi di Piacere Estate”, La Libertà - quotidiano di Piacenza, settembre 2018.**

### Festa della Donna: giornate rivolte alla prevenzione “femminile”

“L'iniziativa, giunta alla terza edizione, si inserisce nel più vasto programma di welfare cooperativo del Gruppo Colser-Auroradomus ed è rivolta alle lavoratrici che rappresentano circa l'80% degli oltre 6mila soci e dipendenti sul territorio nazionale. La campagna di prevenzione dei tumori al seno rappresenta il fulcro dell'offerta di welfare cooperativo dedicata alla salute.”

**“8 marzo - Lilt e Colser-Auroradomus: le visite al seno sono gratuite”, Gazzetta di Parma, 08 marzo 2018.**

### Activage: Auroradomus sui passi dell'innovazione

“Nelle case dei pazienti, con il loro consenso, verranno installati tra i sei e gli otto sensori che serviranno a tracciare i movimenti: occupazione del letto, apertura delle porte, frequenza d'uso del bagno. Una bilancia smart registrerà il peso e un particolare kit ricorderà quando assumere i farmaci. Tutti i dati verranno inviati usando il semplice Wi-Fi domestico.”

**“Activage: a Parma internet e tecnologia a casa degli anziani per migliorare le cure”, La Repubblica, dicembre 2017.**

### Yoga in Azienda: meno stress e più produttività

“Un'esperienza innovativa che consente circa a 30 lavoratori, tra dirigenti, impiegati e operatori del Gruppo di compiere un percorso rivolto a prevenire e alleviare i disagi correlati allo stress.”

**“Colser, Yoga in azienda”, Gazzetta di Parma, aprile 2017.**

## NOTE METODOLOGICHE E GLOSSARIO

I principi di rendicontazione applicati nella redazione dell'Annual Report 2019, edizione 2020, fanno riferimento alle Linee Guida del GBS 2017 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.

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

### 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.

### COMPENSIBILITÀ, CHIAREZZA E INTELLIGIBILITÀ

Le informazioni inerenti alle 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 2019 (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.

**Gruppo di lavoro Annual Report 2019 ed. 2020**

Tamara Jalanbou e Francesca Bocci (Comunicazione)

Fabiano Macchidani e Giorgio Barral (Qualità)

Chiara Ferrari e Sabrina Varesi (Amministrazione e Finanza)

**Progetto grafico**

Gruppo Cabiria

**Stampa**

[www.amcparma.it](http://www.amcparma.it)



*La carta utilizzata per stampare il nostro Annual Report è certificata ECOLABEL*



## **Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus**

Via G. Sonnino, 33/A - 43126 Parma

Tel. 0521 497111 - 0521 957595

Fax 0521 497150 - 0521 957575

[www.colser.com](http://www.colser.com) - [info@colser.com](mailto:info@colser.com)

[www.auroradomus.it](http://www.auroradomus.it) - [info@auroradomus.it](mailto:info@auroradomus.it)

[www.gruppocolserauroradomus.com](http://www.gruppocolserauroradomus.com)