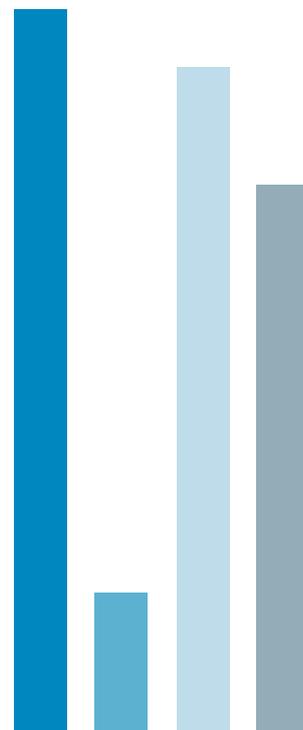


Gruppo Cooperativo servizi e sociale COLSER - Auroradomus

Orgogliosi di crescere. Insieme

Annual Report 2010



gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI
aurora
domus

PREMESSA

Dopo circa un anno dalla sua costituzione, presentiamo il primo Report sulle attività del Gruppo Cooperativo Paritetico COLSER-Auroradomus. I risultati e la ricaduta sociale dell'attività del Gruppo, che abbiamo già avuto modo di apprezzare "sul campo", vengono quindi ora analizzati in questo documento che, oltre a definire compiutamente numeri, dati, principi ispiratori, ambito di operatività e valore aggiunto si pone un fondamentale obiettivo: far conoscere le potenzialità del Gruppo, non solo ai propri interlocutori istituzionali, ma anche ai propri lavoratori. C'è bisogno, infatti, che anche al nostro interno si radichi "un'identità di gruppo", che ci sia la consapevolezza di far parte di un'unione che va al di là delle azioni delle singole società che lo costituiscono.

Crediamo che questo documento possa aiutare a formare questa identità e a far capire, internamente ed esternamente, come l'unione tra realtà consolidate e apprezzate non possa che aumentarne ulteriormente il valore e la solidità.

Questo Report nasce dalla consapevolezza dell'importante ruolo che il Gruppo assolve per la nostra società (da quello ambientale, a quello sociale, a quello occupazionale) e dalla conseguente necessità di provvedere a realizzare una comunicazione sociale delle sue attività.

Auguriamo, quindi, a tutti buona lettura.

INDICE

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI

aurora
domus

15 IDENTITA'

La mission	16
Parole chiave	17
Codice etico	18
La storia	19
Le società del Gruppo	23
Territorio	28
Come operiamo	30
Certificazioni	33

65 LA DIMENSIONE SOCIALE

Noi con voi	66
Gli stakeholders	69
Il Gruppo per i soci	73
Dicono di noi	74

35 SERVIZI

Sanificazione e igiene ambientale	36
Sanificazioni specialistiche	39
Movimentazione merci gestione magazzini	40
Servizi di trasporto	43
Office	44
Gestioni aeroportuali	47
Facility management	48
Servizi per anziani	51
Servizi sanitari	52
Servizi per la salute mentale	55
Servizi educativi	56
Servizi per minori	59
Servizi per disabili	60
Servizi per giovani	63

79 ANNUAL REPORT

La relazione sociale	80
Dimensione economica	89

IL PROGETTO

TRA REALTÀ E FUTURO



Si sente spesso parlare di aggregazione e di integrazione tra imprese come scelta ineludibile agli attuali scenari del mercato. Molti ci pensano. Noi ci abbiamo creduto.

Il Gruppo Cooperativo è senz'altro una delle più significative innovazioni, sino a poco tempo fa addirittura estranea al nostro ordinamento. L'idea, non semplice, di creare una Direzione unitaria di Gruppo su base contrattuale costituisce senza dubbio l'elemento di forza di questo progetto. Non solo quindi una forte alleanza politico-strategica, ma un vero patto tra imprese nella costituzione di un organo comune paritetico, il Comitato del Gruppo Cooperativo, con compiti di direzione e coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni del Gruppo e delle società cooperative che lo costituiscono, al fine di delineare, elaborare ed attuare le linee strategiche imprenditoriali e commerciali, le strategie di promozione e comunicazione, le sinergie e le linee progettuali innovative comuni, i possibili percorsi gradualisti di omologazione delle realtà cooperative nelle procedure organizzative interne, nelle politiche di gestione del personale e in campo economico e finanziario.

Un percorso che ha consentito al progetto, seppur ambizioso e complicato, di spiccare il volo e trasformarsi in realtà: in un primo momento con la sottoscrizione ufficiale del contratto costitutivo del Gruppo, avvenuto nell'agosto del 2009 e con la fusione dei due marchi sociali in un'unica nuova grande realtà, Auroradomus, nata ufficialmente il 1° gennaio 2010. Subito dopo, con una discesa in campo a pieno titolo nel complesso mondo dei servizi e delle gestioni integrate, dove il Gruppo ha già colto alcuni significativi

risultati, grazie alla stretta sinergia creatasi tra una consolidata realtà a livello nazionale nel campo dei multiservizi alle imprese, COLSER, e una qualificata cooperativa di servizi alla persona, AURORADOMUS, in grado di rispondere con progettualità innovative alle necessità espresse dal delicato settore del welfare.

Punti di forza in comune che trovano la loro sintesi nei valori mutualistici della cooperazione e nei suoi principali obiettivi, che restano quelli della valorizzazione del lavoro dei soci, della democrazia partecipata e dell'impegno sociale.

Concetti tradizionali, ai quali restiamo legati nonostante la necessità di inserirli in una nuova dimensione sociale ed economica che rivolga lo sguardo al futuro e che consideri la "crescita", non solo come la risposta più adeguata all'attuale complessità del mercato ma, soprattutto, come un passaggio obbligato verso una maggiore consapevolezza delle proprie possibilità, sia come imprese che come realtà impegnate a migliorare il vivere quotidiano di ciascuno di noi.

Noi non produciamo beni tangibili, non possiamo ragionare in termini di produttività affidandoci esclusivamente ai numeri, non misuriamo la nostra qualità sulla quantità.

Il nostro lavoro ruota intorno alle persone: ai 5.000 soci delle nostre cooperative che, quotidianamente, con impegno e professionalità, vengono coinvolti nell'erogazione dei servizi, siano essi integrati o di cura, ma anche ai clienti che ne beneficiano principalmente come persone.

A tutti loro, dedichiamo questo primo Annual Report: il resoconto di un anno di lavoro. Insieme.



Cristina Bazzini
Presidente

Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus

ANNUAL REPORT

IL PERCORSO PER LA SUA COSTRUZIONE

PERIODO DI RENDICONTAZIONE DELLE INFORMAZIONI FORNITE

Le informazioni fornite in questo Report sono frutto delle elaborazioni compiute sui dati dell'anno solare 2010.

In questo Report, il primo per il Gruppo COLSER - Auroradomus, si è voluto mettere l'accento sul Gruppo Cooperativo Paritetico e sui risultati raggiunti nel 2010.

Si rivolge non solo ai soci, ai lavoratori, alle cooperative del Gruppo, ma anche agli interlocutori esterni (alle Istituzioni, alle Amministrazioni Pubbliche e al mondo imprenditoriale) e ai partner che, in questi anni, hanno creduto come noi che il valore del Gruppo non sia dato dalla somma delle singole organizzazioni che lo compongono, ma dalla sua capacità di moltiplicare azioni e risultati.

È, quindi, un piccolo tassello nel mosaico delle relazioni, degli scambi e della crescita professionale, con la certezza che nei prossimi anni assumerà sempre maggiore importanza e rilievo grazie all'aumento dei dati su cui potremo lavorare e confrontarci.

Il documento è stato costruito grazie alla collaborazione di tutte le società che, ad oggi, fanno parte del Gruppo Paritetico, delle persone che le guidano. Abbiamo voluto anche inserire la "voce" dei nostri lavoratori, ossia di chi quotidianamente con il proprio operato porta avanti i nostri obiettivi e le nostre idee.

La Redazione

(Giorgio Barral - Chiara Ferrari - Tamara Jalanbou - Fabiano Macchidani)

LA MISSION

I NOSTRI PRINCIPI ISPIRATORI

Il Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus, nello sviluppare la propria azione sul territorio, si propone di migliorare la qualità della vita delle persone, siano esse clienti o lavoratori, siano esse raggiunte attraverso servizi a loro direttamente rivolti o attraverso servizi rivolti alle aziende cui loro appartengono. Il Gruppo concorre, perciò, al benessere della collettività attraverso un concetto di lavoro fondato su relazioni capaci di valorizzare l'identità e la soddisfazione della persona. Si propone di partecipare attivamente, attraverso le più ampie sinergie, alla costruzione di innovativi modelli di gestione, favorendo lo sviluppo territoriale di occupazione qualificata e da qualificare, nel rispetto dei principi cooperativi e nello spirito dei valori fondanti la cooperazione. Il Gruppo Cooperativo promuove la dignità sociale, lavorativa ed economica attraverso un'azione solidale e a tutela, anche normativa, dei lavoratori verso i quali si applicano i CCNL di riferimento. Il Gruppo si impegna a valorizzare le risorse umane attraverso la costante attenzione alla crescita umana e professionale, garantita da attività formative incentrate sulla responsabilità soggettiva e organizzativa. I punti fondamentali della nostra mission sono:

- » **TUTELARE** e valorizzare la **PERSONA** come soggetto portatore di **DIRITTI**
- » Favorire la **PARTECIPAZIONE** condivisa alle attività del Gruppo Cooperativo
- » Riservare particolare attenzione e **SOSTENERE** le fasce **PIÙ DEBOLI** della nostra società
- » Lavorare nel rispetto del **DIRITTO AL LAVORO** per tutti e nella tutela della **DIGNITÀ PERSONALE**
- » Soddisfare gli stakeholders con servizi di elevata **QUALITÀ** tecnica e di forte contenuto etico e valoriale
- » Investire nella **CRESCITA** delle risorse umane in un ambiente di lavoro collaborativo e attento ai bisogni individuali
- » Accrescere il senso di **APPARTENENZA** dei Soci, promuovendo la loro partecipazione alle azioni del Gruppo
- » Sviluppare **PROGETTUALITÀ** innovativa e realmente in grado di rispondere ai nuovi bisogni della società
- » Rispondere con precisione e **ATTENDIBILITÀ** alle esigenze dei nostri interlocutori ponendosi come punto di riferimento
- » **REINVESTIRE** sempre più i proventi della crescita economica nelle nostre risorse e in nuovi servizi e progetti
- » Rappresentare per le società componenti un' **OPPORTUNITÀ** di crescita strategica ed organizzativa

PAROLE CHIAVE

I VOCABOLI DEL NOSTRO OPERARE

PARTECIPAZIONE: coinvolgere i lavoratori nelle attività del Gruppo.

RESPONSABILITÀ SOCIALE: generare effetti positivi sulla società, creare valore.

OCCUPAZIONE: creare continuamente nuove opportunità di lavoro.

INNOVAZIONE E SVILUPPO: implementare servizi nuovi o significativamente migliorati, nuovi processi, nuove strategie di marketing, nuovi metodi organizzativi.

DIVERSIFICAZIONE: offrire una molteplicità di servizi per rispondere alle esigenze dei clienti.

VALORIZZAZIONE: massimizzare la competitività di ogni società del Gruppo attraverso la strutturazione di sinergie e l'ottimizzazione organizzativa.

FIDELIZZAZIONE: realizzare attività che facciano percepire ai nostri lavoratori il loro ruolo di parte attiva nel Gruppo Cooperativo.

CODICE ETICO

LA NOSTRA CARTA COSTITUZIONALE

È una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante al Gruppo Cooperativo. È un mezzo efficace a disposizione del Gruppo per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in suo nome, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti e lavoratori. Il Codice Etico diventa, quindi, uno strumento per i nostri stakeholders che garantisce la gestione equa ed efficace delle attività e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione del Gruppo, in modo da creare fiducia verso l'esterno. Il Codice Etico prevede, ovviamente, dei destinatari che nel nostro caso sono rappresentati da tutti gli organi amministrativi

che ci rappresentano, da tutti i nostri lavoratori e da tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con il Gruppo Cooperativo ai fini della conduzione delle attività e degli affari aziendali o che, comunque, operano nel suo interesse o a suo vantaggio.

LA STORIA

IL GRUPPO DALLE ORIGINI AD OGGI

2001 LE ORIGINI

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

Nel 2005 Aurora Cooperativa Sociale, una delle più grandi cooperative del territorio, fondata nel 1985, nell'ambito di una riorganizzazione complessiva e radicale della gestione della propria struttura e delle proprie attività, stringe numerosi rapporti di collaborazione con altre cooperative sociali tra le quali la Cooperativa Domus Parma e, per suo tramite, la cooperativa COLSER.

I PRINCIPI FONDAMENTALI SU CUI È BASATO E SVILUPPATO IL NOSTRO CODICE.

Legalità, Correttezza, Onestà, Trasparenza, Riservatezza, Rispetto della dignità della persona, Efficienza, Spirito di servizio, Mutualità, Solidarietà e Democrazia.

2007 NASCE IL GRUPPO COOPERATIVO

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

2008 L'UNIONE SI RAFFORZA

■ Si intensificano le relazioni e si moltiplicano i servizi che COLSER, Aurora e Domus si aggiudicano attraverso Associazioni Temporanee di Impresa.

■ Le Direzioni delle cooperative che compongono il Gruppo continuano a studiare modalità di collaborazione più unite e strutturate anche per far fronte alle esigenze di un mercato sociale in continua evoluzione. Queste scelte strategiche serviranno a costruire le basi verso la costituzione del Gruppo Cooperativo Paritetico, siglata ufficialmente nell'agosto del 2008.

2009 L'ACCORDO STORICO

■ Il 2009 è un anno decisivo in quanto le azioni del Gruppo Cooperativo iniziano a concretizzarsi attraverso la stipulazione di un accordo di fusione tra le componenti sociali (Aurora e Domus) e il legame stretto (in termini strategici e operativi), coordinato da un Comitato di Direzione, tra la nascente cooperativa Auroradomus e COLSER.

■ E' un accordo "storico" nel movimento cooperativo parmense vista la rilevanza delle imprese coinvolte.

■ Gli effetti della fusione tra Aurora e Domus Parma decorrono dal 1 Gennaio 2009.

2010 DAL PROGETTO ALLA REALTÀ

■ Il primo gennaio diventa ufficialmente operativa Auroradomus, un unico corpo sociale che conta più di 2 mila soci e un fatturato di 50 milioni di euro. La fusione consente ad Auroradomus, mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle singole cooperative, di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare che comprende: servizi per anziani, servizi socio-sanitari, servizi di salute mentale, servizi educativi, servizi per minori, servizi per disabili, servizi per i giovani (con la co-partecipazione ad Engioi Spa, società misto pubblico-privato che si occupa di politiche giovanili per il Comune di Parma) e servizi di turismo sociale con la gestione degli Ostelli di Parma e Pellegrino Parmense.

■ Il 2010 vede anche i primi successi del Gruppo Cooperativo Paritetico attraverso l'acquisizione di due prestigiosi appalti: i servizi dell'ASP "Ad Personam" di Parma "Casa Protetta I Lecci", "RSA Romanini" e "Centro Servizi San Leonardo" e, in terra lombarda, dei servizi educativi, socio-assistenziali ed ausiliari presso la prestigiosa "Fondazione Sospiro" di Crema.

■ Traguardi importanti danno slancio e convinzione nella ricerca di nuove opportunità di crescita e nella creazione di un'identità di gruppo che possa coinvolgere ogni singolo socio.

Nello stesso anno nel mondo...

2007 6 maggio: Nicolas Sarkozy vince le elezioni presidenziali in Francia.

26 giugno: Tony Blair, Primo Ministro del Regno Unito dal 1997 al 2007, lascia definitivamente il suo incarico allo scozzese Gordon Brown.

A fine estate esplose la crisi dei mutui subprime americani, paragonata alla crisi del '29, con ripercussioni sui mercati finanziari mondiali.

2008 19 febbraio: Fidel Castro annuncia la propria rinuncia all'incarico di Presidente e di Capo delle Forze Armate di Cuba. Gli succede il 24 febbraio il fratello Raúl.

2 luglio: Viene liberata la giornalista e politica franco-colombiana Ingrid Betancourt, sequestrata in Colombia nel 2002 dai ribelli della FARC.

11 luglio: in 22 paesi viene lanciato l'iPhone.

5 novembre: il Senatore Barack Obama è eletto 44° Presidente degli Stati Uniti d'America, primo afroamericano nella storia.

2009 6 aprile: una scossa di terremoto di 6,2 gradi della scala Richter fa tremare la Provincia dell'Aquila alle 3:32, causando 308 vittime, 1.500 feriti, 65.000 sfollati e il crollo di molti edifici.

13 giugno: Mahmud Ahmadinejad è riconfermato Presidente dell'Iran. Gli oppositori accusano i brogli e sorgono nel Paese manifestazioni e instabilità.

2010 12 gennaio: un terremoto ad Haiti di magnitudo 7.0 Mw causa oltre 200.000 vittime.

15 - 22 aprile: l'eruzione del vulcano islandese Eyjafjallajökull causa gravi disagi al traffico aereo europeo con la chiusura dello spazio aereo di gran parte dell'Europa.

20 aprile: l'incendio e l'inabissamento della piattaforma petrolifera Deepwater Horizon nel Golfo del Messico causa 11 morti e un gigantesco sversamento di petrolio: è stato il disastro ambientale più grave della storia americana.

28 novembre: il sito Wikileaks rilascia oltre 251.000 documenti diplomatici del Dipartimento di Stato degli Stati Uniti, inclusi oltre 100.000 documenti contrassegnati come "segreti" o "confidenziali".

5.000

**PERSONE AL CENTRO
ORGOGLIOSI
DI CRESCERE.
INSIEME**

Gruppo Cooperativo Servizi e Sociale COLSER - Auroradomus



LE SOCIETÀ DEL GRUPPO COOPERATIVO PARITETICO

Il Gruppo Cooperativo Paritetico mette in campo una forza di 5.000 persone e 120 milioni di fatturato.

Tra gli obiettivi principali della creazione del Gruppo Cooperativo un posto di rilievo spetta senz'altro alla multidisciplinarietà. Il mercato in cui ci muoviamo richiede, infatti, sempre più spesso soggetti in grado di coprire a 360° le esigenze dei singoli clienti.

È ovvio che questa richiesta di "quantità" di servizi non deve andare a scapito della "qualità" degli stessi: all'interno del Gruppo Cooperativo questo principio è stato fondante fin dall'inizio.

Le società che compongono il Gruppo hanno conservato la loro originaria specializzazione e competenza nei rispettivi ambiti di attività ma hanno messo a disposizione di un contesto più ampio (il Gruppo) queste competenze ottenendo, come valore aggiunto, ottimizzazione organizzativa, scambio e accrescimento delle conoscenze, sinergia di risorse e di know how.

Il Gruppo, quindi, può muoversi oggi in numerosi e differenti contesti, avendo la possibilità di unire i diversi ambiti, creando valore aggiunto per i suoi clienti/utenti. Con questi presupposti, il Gruppo è in grado di rappresentare un vero e proprio partner per ogni tipologia di cliente e in ogni tipologia di gestione.



IDENTITÀ

- Denominazione: cooperativa lavoratori dei servizi s.c.r.l.
- Denominazione abbreviata: COLSER servizi s.c.r.l.
- Sede legale: Parma - via G. S. Sonnino, 35A
- Data di costituzione: 31/10/1975
- Albo società cooperative: N. A101516
- Sezione: cooperative a mutualità prevalente
- Categoria: cooperative di produzione e lavoro

SERVIZI

Sanificazione e igiene ambientale
 Movimentazione merci e gestione magazzini
 Office: portierato, custodia e receptionist
 Gestioni aeroportuali
 Gestioni ambientali
 Facility management: manutenzione del verde, derattizzazione e disinfestazione, manutenzione immobili, servizi di lavanderia e gestione guardaroba

COLSER S.C.R.L. 3.000 soci occupati su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia, oltre 60 milioni di fatturato, dato in crescita nel 2011: sono questi i numeri che fanno di COLSER una delle più importanti realtà sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle aziende sia pubbliche che private. Nata nella prima metà degli anni '70, COLSER si è sempre contraddistinta per la sua fortissima vocazione alla diversificazione.

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

Oltre alla sede storica di Parma, l'Emilia Romagna può contare sulla seconda filiale in ordine di apertura, Sassuolo, che insieme alla filiale veneta di Padova, fa da punto di riferimento commerciale alle regioni del Nord-Est. L'area del Nord-Ovest gravita intorno alla filiale lombarda di Ripalta Cremasca, mentre è dalla Toscana, seconda regione in termini di fatturato e numero dei soci, attraverso le filiali di Pisa e Pistoia, che parte lo sviluppo del Centro Sud.

FATTURATO	LAVORATORI	IMPIEGATI STRUTTURA
€ 63.372.282	2.770	80



IDENTITÀ

- Denominazione: Auroradomus s.c.r.l.
- Sede legale: Parma - via Verdi, 27 B
- Data di costituzione: aprile 1988
- Albo società cooperative: N. A1075115
- Sezione: cooperative a mutualità prevalente
- Categoria: cooperative sociali di tipo A

SERVIZI

Servizi per anziani
 Servizi sanitari
 Servizi per la salute mentale
 Servizi educativi
 Servizi per minori
 Servizi per disabili
 Servizi per giovani

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

Pur essendo una nuova realtà, Auroradomus ha alle spalle una consolidata esperienza, maturata in precedenza all'interno delle cooperative sociali Aurora e Domus Parma.

Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole cooperative, Auroradomus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

La fusione tra le due cooperative consente ad Auroradomus di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare che comprende: Servizi per anziani, Servizi socio-sanitari, Servizi di salute mentale, Servizi educativi, Servizi per minori, Servizi per disabili, Servizi per i giovani. La cooperativa Auroradomus conta attualmente più di 2.000 soci e realizza un fatturato superiore ai 50 milioni di euro.

FATTURATO	LAVORATORI	IMPIEGATI STRUTTURA
€ 55.168.245	2.013	68



IDENTITÀ

- Denominazione: Saltatempo s.c.r.l.
- Sede legale: Parma - via G. S. Sonnino, 35A
- Data di costituzione: maggio 2006
- Albo società cooperative: N. A101516
- Sezione: cooperative a mutualità prevalente
- Categoria: cooperative di produzione e lavoro di tipo B

SERVIZI

Servizi di inserimento lavorativo

SALTATEMPO S.C.R.L. Cooperativa di tipo B, attivata nel 2010, che rappresenta quel “valore aggiunto” che il Gruppo cercava nel suo fare impresa, con un’attenzione al sociale e al territorio in cui è nata, al fine di coniugare l’aspetto lavorativo con quello del recupero sociale di persone svantaggiate, sia a causa di impedimenti psicofisici, sia per problemi legati a situazioni di difficoltà familiare e sociale, attraverso il lavoro come strumento idoneo al reinserimento nel normale tessuto sociale.

Con i progetti di “INSERIMENTO LAVORATIVO” si vuole riconoscere la necessità di valorizzare l’uomo nella sua unicità, nel rispetto della sua volontà e dei suoi interessi, aiutandolo a costruire un percorso che porti al benessere e alla crescita personale, sociale e professionale. Vogliamo raccogliere l’invito a realizzare specifiche politiche d’inclusione sociale, coinvolgendo le persone in attività integrate che vedono operare in rete i servizi di assistenza sociale delle ASL, dei Comuni e dei servizi per il lavoro.

MARCHI DEL GRUPPO

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



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



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



PARTNERS DEL GRUPPO

Prospettive s.r.l. di cui Auroradomus è capofila, è il punto di arrivo di un lungo percorso di collaborazione tra cinque importanti realtà sociali che da anni si occupano di giovani.



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



Pegaso S.r.l.: società consortile costituita pariteticamente con L’OPEROSA S.c.r.l. per la partecipazione a gare di appalto nell’ambito associativo Confcooperative.

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

TERRITORIO

LA PRESENZA DEL GRUPPO IN ITALIA

La sede principale del Gruppo Cooperativo Paritetico COLSER-Auroradomus si trova a Parma ma un'organizzazione di così grandi dimensioni si avvale di diverse sedi periferiche distribuite sull'intero territorio nazionale: Pisa, Pistoia, Sassuolo, Ripalta Cremasca, Piacenza, Padova, Catanzaro.

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



COLSER servizi s.c.r.l.

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

AURORADOMUS s.c.r.l.

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

SALTATEMPO

Sede Legale di Parma
 Via G. S. Sonnino, 35 A - 43126 Parma
 Tel. 0521 497111 - Fax 0521 497150
 info@coopsaltatempo.it

Filiale di Sassuolo (MO)

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

Filiale di Ripalta Cremasca (CR)

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

Filiale di Pisa

Via G. Ferraris, 12 Fraz. Ospedaletto - 56100 Pisa
 Tel. 050 980701 - Fax 050 980835
 colser.toscana@colser.com

Filiale di Padova

Via Pietro Bembo, 63 E - 35124 Padova
 Tel/Fax 049 684279
 colser.triveneto@colser.com

Filiale di Piacenza

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

Filiale di Catanzaro

Via Tre Fontane, 13 - 80100 Siano (CZ)
 Tel. 0961 468133 - Fax 0961 468133
 info@colser.com

COME OPERIAMO

GOVERNANCE E QUADRO NORMATIVO

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

Il Gruppo Cooperativo Paritetico COLSER–Auroradomus nasce, pertanto, dalla volontà dei soci fondatori di instaurare un rapporto di collaborazione e di integrazione permanente, in grado di sfruttare le opportunità derivanti da eventuali sinergie funzionali e nel contempo mantenere le rispettive autonomie gestionali nelle aree di competenza. La legislazione di settore, tuttavia, è molto vasta e variegata: il codice civile delinea i caratteri strutturali delle società cooperative, dettando norme di carattere generale (artt. 2511-2545 octiesdecies c.c.), che sono state significativamente innovate con la riforma del diritto societario introdotta dal D.Lgs. n. 6/2003 ed entrata in vigore il 1° gennaio 2004; nel contempo sono numerose le leggi speciali a carattere settoriale, che disciplinano aspetti peculiari del diritto cooperativo.

Governance

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

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

Le funzioni di questo organismo si esplicano fondamentalmente:

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

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

- legge del 17 febbraio 1971 n.127, che ha ampiamente modificato il D.Lgs.C.P.S. del 14 dicembre 1947 n.1577 ed è relativa alla costituzione delle società cooperative
- legge del 31 gennaio 1992 n.59, che detta “Nuove norme in materia di società cooperative”
- legge del 24 novembre 2000 n.340, che fornisce disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi anche in materia societaria
- legge del 3 aprile 2001 n.142, che modifica la legislazione in materia cooperativistica con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore
- d.lgs. del 2 agosto 2002 n.220, che detta nuove norme in materia di riordino della vigilanza sugli enti cooperativi
- legge 381/91 che disciplina le cooperative sociali
- d.lgs. 81/2008 che disciplina la sicurezza sui luoghi di lavoro
- legge Regionale del 4/2/1994 n° 7 in materia di sviluppo e promozione Coop.ne Sociale
- D.lgs. 12 aprile 2006 N 163 codice contratti pubblici di lavori servizi e forniture
- D.lgs 4 dicembre 1997 N 460 relativo alla disciplina tributaria degli enti non commerciali e delle organizzazioni non lavorative di utilità sociale
- legge 12 marzo 1999 N 68 relativa al diritto al lavoro dei disabili
- legge 8 novembre 2000 N 328 legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali

Consigli di Amministrazione

Sono gli organi collegiali ai quali è affidata la gestione della singola 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.

Le Direzioni Operative

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



CERTIFICAZIONI

LA SCELTA DELLA QUALITÀ

La scelta di un forte orientamento alla qualità è stata fatta dalle aziende del Gruppo da molti anni, convinte che l'adozione di sistemi di gestione della qualità, della sicurezza, dell'ambiente e di rendicontazione sociale sia un obiettivo morale da perseguire, un'opportunità per differenziarsi all'interno del mercato e non rappresenti esclusivamente un adempimento normativo. Il superamento della semplice ottica certificativa è già stato raggiunto, l'obiettivo è di puntare al cuore di ciò che ci preme:

- alla qualità del lavoro e dei servizi che offriamo
 - alle persone che incontriamo
 - alle comunità in cui abitiamo
- cercando di trovare, giorno dopo giorno, nuovi stimoli, nuove idee e nuove azioni di miglioramento

I risultati alla fine del 2010

Tutte le aziende del Gruppo Cooperativo sono state coinvolte anche nel 2010 negli audit degli enti di certificazione e numerose sono state le tipologie di servizi, di cantieri e di strutture verificate dagli ispettori.

Da tempo, gli audit vengono vissuti come una reale occasione di controllo, di confronto e di ottimizzazione delle diverse attività e non come un ingombrante e vessatorio adempimento. Dall'analisi dei rapporti di audit, emerge che il fattore umano è il punto di forza del Gruppo Cooperativo, che la professionalità, la competenza e il forte coinvolgimento dei lavoratori sono il cuore dei nostri servizi e il volano del nostro miglioramento. I marchi che seguono testimoniano un impegno a 360° in settori quali ambiente, etica, qualità e sicurezza.



SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE

L'attività di Sanificazione e Igiene Ambientale rappresenta il core business dell'area servizi del Gruppo. All'avanguardia nella ricerca di nuove metodologie e perseguendo la costante riduzione dell'impatto ambientale, abbiamo sviluppato la nostra offerta per i settori più critici come:

- Amministrazioni Pubbliche
- Aziende ospedaliere
- Realtà socio sanitarie e assistenziali
- Aziende alimentari e farmaceutiche
- Mondo dell'impresa privata
- Scuola
- Grande industria





SANIFICAZIONI SPECIALISTICHE

I nostri operatori sono in grado di operare in tempi brevi e con attrezzature e sistemi innovativi anche in ambienti che richiedono interventi ad alto rischio e altamente specialistici quali:

- Sanificazioni in aree sterili
- Lavori in altezza
- Pulizia pannelli fotovoltaici
- Pulizia silos
- Pulizia facciate
- Trattamenti antigraffiti
- Trattamenti su pavimentazioni non tradizionali

MOVIMENTAZIONE MERCÌ - GESTIONE MAGAZZINI

Grandi risorse vengono destinate alle attività di logistica, movimentazione merci e facchinaggio per garantire, anche grazie all'ausilio di sistemi informatici, servizi come: ricevimento della merce, carico e scarico con e senza mezzi meccanici, riordino, smistamento, stivaggio, distivaggio, trasferimento, spallettizzazione e ricarica pallets. Si effettuano, inoltre, servizi di sorveglianza tecnica delle merci come la segnalazione di avarie, manomissioni, ammanchi e scondizionamento.





S E R V I Z I

D I T R A S P O R T O

Mettiamo a disposizione dei clienti la nostra professionalità nell'organizzazione di servizi di deposito e logistica distributiva occupandoci della risoluzione di tutte le problematiche di amministrazione del magazzino e di gestione dei flussi informativi delle merci. Tra i principali servizi:

- Servizio di ricezione, controllo, movimentazione e trasporto beni di magazzino, economici e farmaceutici
- Servizio di distribuzione delle merci nei centri urbani con approccio integrato e innovativo alla City logistics

OFFICE

SERVIZI INTEGRATI

Grande rilievo assume il settore della partnership proposta alle Amministrazioni Pubbliche, ma anche all'Impresa privata, nell'offerta di una vasta gamma di servizi integrati di front office e back office che vanno dall'accoglienza degli ospiti alla gestione di attività di reception e segreteria, al particolare servizio di sorveglianza degli immobili in orari diurni e notturni.

- Reception
- Segreteria
- Portierato
- Gestione Posta
- Fattorinaggio
- Custodia immobili





GESTIONI AEROPORTUALI

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

FACILITY MANAGEMENT

L'esperienza, l'affidabilità e la diversificazione dell'offerta consentono al Gruppo di porsi come gestore di servizi integrati rivolti agli immobili al fine di ottimizzare e migliorare la qualità delle attività non strategiche di enti pubblici e aziende private, sviluppando un concetto di Facility Management personalizzato ed efficiente in grado di fornire soluzioni complete e affidabili in diverse attività quali:

- Manutenzione verde
- Derattizzazione e disinfestazione
- Servizi di lavanderia e guardaroba
- Manutenzioni immobili





S E R V I Z I

P E R A N Z I A N I

La tipologia di servizio varia in relazione alla complessità assistenziale: dall'affiancamento dell'anziano nella gestione delle attività quotidiane, anche a domicilio, favorendone il grado di indipendenza, alla presa in carico dell'utente all'interno di strutture residenziali che offrono servizi quali la cura della persona, i servizi alberghieri, le attività infermieristiche, riabilitative e ricreativo-culturali.

Svolgiamo le nostre attività in:

- Case protette
- Centri diurni
- Comunità alloggio
- Spazi collettivi
- Alloggi con servizi
- Residenze sanitarie assistenziali

S E R V I Z I

S A N I T A R I

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 Cooperativo che, già da molti anni, svolge il servizio di Assistenza domiciliare integrata con operatori infermieristici. La gestione completa del Centro Cure Palliative di Fidenza con figure infermieristiche integrate a quelle assistenziali è la maggior esplicitazione del lavoro che svolgiamo sia in termini organizzativi che gestionali.





SERVIZI

PER LA SALUTE MENTALE

Favoriamo il benessere mentale della persona occupandoci degli aspetti di prevenzione del disagio psichico, oltre che della cura, della riabilitazione e della tutela dei diritti di cittadinanza delle persone in situazione di disagio in ogni fase della vita. I nostri servizi offrono agli utenti la massima garanzia di integrazione sociale, personalizzazione dell'assistenza e supporto al nucleo familiare.

S E R V I Z I

E D U C A T I V I

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

Le tipologie di servizi in cui operiamo sono:

- Nidi d'infanzia
- Scuole dell'infanzia
- Spazi bambini
- Centri bambini e genitori
- Servizi educativi domiciliari
- Ludoteche





S E R V I Z I

P E R M I N O R I

Il tema del disagio in età adolescenziale e pre-adolescenziale è sempre più sentito all'interno del nostro sistema welfare. Le problematiche sociali delle generazioni "adulte" che abbiamo ogni giorno sotto gli occhi, si riflettono immediatamente sulle nuove generazioni. Il Gruppo mette in campo una tipologia di servizi piuttosto variegata in grado di rispondere alle necessità emergenti:

- Supporto scolastico
- Appoggi domiciliari
- Diritto di visita
- Comunità educative per minori
- Comunità madre bambino
- Centri pomeridiani

S E R V I Z I

P E R D I S A B I L I

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 in un ambito di bisogno sociale sempre più emergente.

Le tipologie di servizio in cui operiamo sono:

- Centro socio-riabilitativo diurno
- Centro socio-riabilitativo residenziale e semiresidenziale
- Supporto scolastico per minori disabili
- Appoggi domiciliari
- Servizio di assistenza domiciliare
- Inserimenti lavorativi





S E R V I Z I

P E R G I O V A N I

Ci occupiamo di politiche giovanili attraverso la gestione di strutture e servizi per la promozione dell'aggregazione e del benessere giovanile: Centri Giovani, strutture di turismo sociale come gli Ostelli della Gioventù, servizi di orientamento come "Informa Giovani" e numerose altre attività ricreative, culturali, formative, professionali, educative e sportive dirette ai giovani dai 13 ai 35 anni.

LA DIMENSIONE SOCIALE

NOI CON VOI

OLTRE LA DIMENSIONE ECONOMICA

Il Gruppo Cooperativo Paritetico COLSER-Auroradomus mette in campo un agire socialmente responsabile, rispondendo alle aspettative economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori di interesse. E lo fa attraverso importanti strumenti di comunicazione e di dialogo, momenti di incontro e di confronto, attraverso azioni di volontariato, da cui trarre nuovi stimoli, non solo per la crescita e la valorizzazione dell'organizzazione, ma anche per migliorare la qualità di vita di tutti i membri della società in cui è inserito.

La comunicazione

L'avvio strategico-organizzativo del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus riguarda anche la comunicazione.

Con l'inizio del 2010, la Direzione del Gruppo ha deciso di pubblicare un nuovo notiziario trimestrale: **"BLOCKNOTES"**.

Ereditato dall'area sociale, il giornale ha rivisitato la veste grafica e ha esteso la propria redazione a rappresentanti di entrambe le cooperative.

Il risultato è uno strumento largamente apprezzato, come dimostrato da una prima indagine sui soci, capace di informare con competenza sia su quello che accade all'interno delle nostre realtà aziendali, sia riguardo i complessi fenomeni che investono il mercato del lavoro in generale.

La tradizionale attenzione al sociale ha coinvolto anche il mondo dei servizi dando il via al processo di integrazione e contaminazione a cui la nascita del Gruppo ha dato vita già in termini di strategie aziendali e di comunicazione.

Durante il 2010 si è lavorato anche ai progetti di **RESTYLING DEL SITO DI AURORADOMUS**, che è stato attivato a fine anno, e di **COLSER, ONLINE DAI PRIMI MESI DEL 2011**. Le nuove impostazioni consentiranno ai siti di essere più interattivi, di avere maggiore tempestività nell'aggiornamento dei contenuti e di dotarsi di programmi innovativi per rendere più semplice lo scambio di informazioni e documenti tra le aziende del Gruppo, le diverse filiali, i soci e i numerosi clienti.

Scelta strategica, non solo in termini di comunicazione, è stata la partnership che l'area servizi ha attivato con il Parma F.C.. Un'operazione che ha dato al brand COLSER, già nella passata stagione calcistica, la massima visibilità nazionale anche attraverso il mezzo televisivo ma che, dal 2010, ha raggiunto anche un altro importante scopo: la creazione di nuove opportunità di lavoro come fornitore di servizi della stessa società. Questa sponsorizzazione consente inoltre di usufruire di alcuni biglietti omaggio per le partite di campionato che COLSER mette a disposizione dei propri soci.



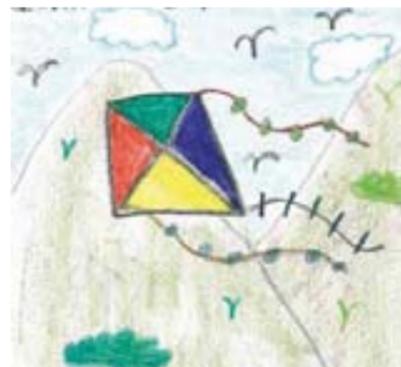
Il Gruppo per il territorio

Lo spirito di solidarietà che anima il nostro lavoro ha avuto, negli ultimi anni, la possibilità di esprimersi, oltre che nella nostra quotidianità lavorativa, anche con un gesti concreti a favore di chi opera nelle diverse situazioni di bisogno presenti nelle nostre comunità. A partire dai tradizionali auguri di Natale che sono sempre stati accompagnati da azioni di solidarietà verso i territori che hanno visto il Gruppo crescere e svilupparsi.

Piccoli gesti che hanno donato un sorriso a bimbi soli, riparo alle vittime del terribile terremoto in Abruzzo, speranza alle donne vittime di maltrattamenti, sostegno alle famiglie in difficoltà, momenti di gioia ad anziani e disabili.

La novità del 2010 è stata che il Gruppo di via Sonnino, forte della sua dimensione nazionale, ha deciso di allargare i propri orizzonti e sostenere anche realtà «fuori porta», come la Fondazione Sospiro di Cremona e la Caritas di Firenze.

Questo impegno, che vogliamo rinnovare e sviluppare nel tempo, vuole essere lo stimolo per coniugare cooperazione e solidarietà, consapevoli dell'importanza della nostra funzione all'interno della società civile e convinti del decisivo ruolo che siamo chiamati a giocare.



Un cielo per l'hospice

Un progetto che ha coinvolto 24 classi di scuola elementare del distretto di Fidenza volto alla realizzazione di disegni che andassero ad allietare gli ambienti del nostro centro Palliative.



Percorsi Diversi

Un progetto di "teatroterapia" organizzato dal Teatro Europa di Parma che ha visto l'inserimento di utenti dei nostri centri per disabili in iniziative teatrali.

» CONIUGARE COOPERAZIONE E SOLIDARIETÀ È IL NOSTRO IMPEGNO ALL'INTERNO DELLA SOCIETÀ CIVILE



Un Natale di solidarietà

Donare un sorriso a un bimbo solo, un riparo a una mamma in difficoltà, una speranza a una donna vittima di maltrattamenti. Piccoli gesti di solidarietà. La nostra scelta concreta per il Natale.

GLI STAKEHOLDERS

« Nel 1963, lo Stanford Research Institute ha formulato il concetto di Stakeholder per indicare tutti coloro che hanno un interesse nell'attività di un'azienda e senza il cui appoggio un'organizzazione non è in grado di sopravvivere, includendo anche i gruppi non legati da un rapporto economico con l'impresa ».

Gli Stakeholders sono, quindi, tutti quegli individui o gruppi che possono influenzare il successo di un'impresa o che hanno interessi nelle sue decisioni. Nel corso degli anni, le sollecitazioni provenienti dagli interlocutori sociali delle imprese hanno subito una profonda trasformazione, conquistando sempre più voce e riuscendo ad influenzare, indirettamente, anche il dinamismo delle aziende stesse, le quali hanno dovuto elaborare strategie e acquisire strumenti in grado di capire e rappresentare l'impatto che le performance sociali possono avere nell'evoluzione strutturale e dinamica dell'organizzazione e l'impatto che le stesse possono avere nei confronti degli Stakeholders di riferimento. Il successo di un'impresa, oggi, è quindi legato ai propri interlocutori sociali e dipende dalla qualità dei rapporti con i diversi gruppi di Stakeholders con i quali essa interagisce attraverso il reciproco mercato di beni e servizi. In quest'ottica si configurano nuove finalità per le imprese che vogliono distinguersi e dare evidenza della loro presenza nel mercato. Sostanzialmente si comincia a considerare il rapporto tra il profitto etico ed economico come direttamente proporzionale.

Quindi, più dimostriamo il nostro valore etico maggiori saranno i profitti economici. Oggi, non è possibile gestire efficacemente un'impresa se non si è in grado di conoscere e prevedere le legittime attese dei suoi interlocutori. All'interno del Gruppo Cooperativo la mappatura degli Stakeholders riveste importanza primaria e questo documento è indirizzato a loro, affinché abbiano la possibilità di valutare quanto l'attività sia rispondente ai loro interessi e quanto gli obiettivi e le azioni siano coerenti con la mission del Gruppo.

M A P P A

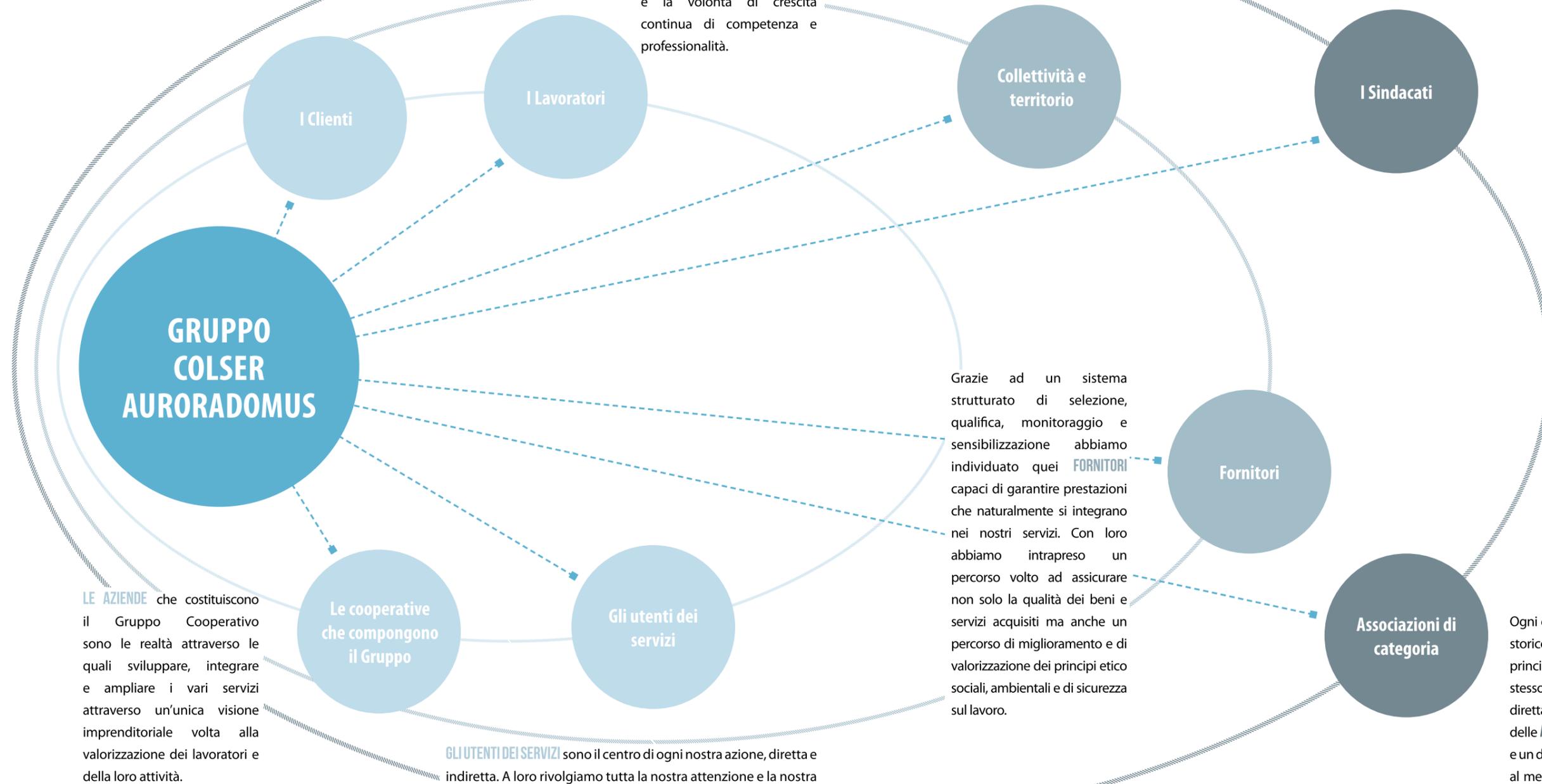
DEI PORTATORI DI INTERESSE

Per noi i **CLIENTI** sono "partner" da affiancare e con cui collaborare alla ricerca, non solo del rispetto dei requisiti contrattuali ma, soprattutto alla ricerca della loro soddisfazione e della soddisfazione dei fruitori diretti dei nostri servizi, in un clima di trasparenza, di rispetto e di reciproca fiducia. È proprio in quest'ottica che concentriamo i nostri sforzi innovando, specializzando e ampliando la gamma dei servizi e candidandoci come interlocutore qualificato capace di rispondere e risolvere ogni problematica.

I **LAVORATORI**, soci e dipendenti, costituiscono la risorsa più importante, il vero motore del Gruppo, a cui offriamo servizi che rappresentano un'occasione di impiego seria e qualificante. Il nostro impegno nei loro confronti si concretizza nel rispetto di principi quali la parità di trattamento, il rispetto delle regole, la valorizzazione del singolo individuo, il coinvolgimento, l'informazione, la formazione e la volontà di crescita continua di competenza e professionalità.

Il legame con i **TERRITORI** nei quali operiamo è un elemento di caratterizzazione e di vitale importanza nello svolgere la nostra funzione economica e sociale. Il dialogo costante con le varie parti sociali della **COLLETTIVITÀ** (istituzioni pubbliche locali, enti locali e privati, associazioni, gruppi istituzionali, scolastici, sociali e parrocchiali) è uno strumento per ribadire che il nostro impegno supera i confini della mera conformità legislativa, e individua la collettività e il territorio come i fruitori interessati e privilegiati dei nostri servizi.

La libertà di associazione è un principio irrinunciabile all'interno del nostro Gruppo. Il confronto e la collaborazione con le **ASSOCIAZIONI SINDACALI** rappresenta un'ulteriore assicurazione dei diritti e delle tutele di ogni lavoratore e uno stimolo a migliorare costantemente la loro posizione lavorativa.



LE **AZIENDE** che costituiscono il Gruppo Cooperativo sono le realtà attraverso le quali sviluppare, integrare e ampliare i vari servizi attraverso un'unica visione imprenditoriale volta alla valorizzazione dei lavoratori e della loro attività.

Grazie ad un sistema strutturato di selezione, qualifica, monitoraggio e sensibilizzazione abbiamo individuato quei **FORNITORI** capaci di garantire prestazioni che naturalmente si integrano nei nostri servizi. Con loro abbiamo intrapreso un percorso volto ad assicurare non solo la qualità dei beni e servizi acquisiti ma anche un percorso di miglioramento e di valorizzazione dei principi etico sociali, ambientali e di sicurezza sul lavoro.

GLI **UTENTI DEI SERVIZI** sono il centro di ogni nostra azione, diretta e indiretta. A loro rivolgiamo tutta la nostra attenzione e la nostra cura attraverso servizi professionali, specializzati e qualificati, con la speranza che partecipino e condividano i valori umani e sociali fondamentali che caratterizzano il nostro Gruppo.

Ogni cooperativa fa parte di un movimento storico e culturale nel quale si sono sviluppati principi e valori che caratterizzano il modo stesso di fare impresa. La partecipazione diretta ai tavoli congiunti e ai comitati tecnici delle **ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA** è un impegno e un dovere che ci consente di rappresentare al meglio gli interessi e le posizioni proprie del Gruppo, delle singole cooperative, dei nostri lavoratori e del settore nel suo complesso.



5000

PERSONE AL CENTRO

Orgogliosi di crescere. Insieme

IL GRUPPO PER I SOCI

La forza del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus non è da ricercare prettamente nella dimensione economica dell'attività, ma anche nella dimensione sociale, rappresentata dalle oltre 5000 persone che ogni giorno, con impegno e professionalità, svolgono il loro lavoro. Esigenza prioritaria del Gruppo è assicurare elevati standard qualitativi e di sicurezza per l'intera forza lavoro e, nel contempo, accrescere in essa il senso di appartenenza e partecipazione sia alle singole cooperative che all'intero Gruppo, promuovendo una sempre maggiore fidelizzazione con azioni finalizzate a cogliere i bisogni e le aspettative dei soci.

Nel 2009 la trasformazione del tradizionale pacco natalizio in buoni di acquisto Coop è stata una delle prime scelte della Direzione del Gruppo, gradita da tutta la base sociale e dalle famiglie che possono così usufruire di questa agevolazione, non solo per l'acquisto di prodotti alimentari, ma anche di beni di consumo generici per loro e per i loro cari.

Per dar vita ad altre iniziative a favore dei numerosi soci, nel 2010 sono state attivate le prime indagini di soddisfazione del personale attraverso un questionario che è stato inizialmente somministrato ai 3000 soci dell'area servizi su tutto il territorio nazionale, e che verrà esteso nel 2011 anche all'area sociale.

I dati raccolti dal questionario, suddiviso in tre sezioni, ciascuna avente lo scopo di fornire un utile quadro della vita familiare, della vita lavorativa e delle necessità quotidiane di ciascun lavoratore, permetteranno, non solo di garantire un serio fondamento statistico, ma anche di tracciare un primo profilo di insieme che è la base dell'avvio di un vero e proprio "dialogo sociale".

» **L'ESIGENZA PRIORITARIA DEL GRUPPO È
RISPONDERE AI BISOGNI E ALLE ASPETTATIVE
DEI SOCI ACCRESCENDO IL LORO SENSO DI
APPARTENENZA**

DICONO DI NOI

I lavoratori sono il “cuore”, il “motore” di tutte le attività. Per questo abbiamo incontrato 10 soci che svolgono diverse attività all’interno del Gruppo e abbiamo posto loro la seguente domanda:

« COME VALUTI LA NASCITA DEL GRUPPO COOPERATIVO COLSER-AURORADOMUS E COSA TI ASPETTI COME VALORE AGGIUNTO DA QUESTA NUOVA REALTÀ? »

Monica Adele (socio lavoratrice COLSER, da 15 anni in cooperativa)

«Sono tanti anni che lavoro in COLSER e la cooperativa si è sempre dimostrata disponibile nei miei confronti, venendo spesso incontro alle mie esigenze personali. Questo deve fare una cooperativa e adesso che siamo più grandi ci saranno ancora più occasioni per migliorare, perché si sa che l’unione fa la forza! ».

Patrizia Mizzi (Responsabile Territoriale di Auroradomus presso la sede di Piacenza)

«Credo che possa essere un ottimo trampolino di lancio per farci conoscere in nuovi territori e farci apprezzare maggiormente nei servizi che già da tempo gestiamo. Insieme si possono ottimizzare le risorse e contenere i costi. Mi aspetto, per il futuro, di poter partecipare a più occasioni di scambio di informazioni con i colleghi di COLSER, questo perché il Gruppo divenga un’occasione di crescita a tutti i livelli della nostra organizzazione e uno strumento di confronto per tutti i soci. Come socio di cooperativa sociale mi auspico anche di non dimenticare le mie origini, ma di poter condividere i valori tipici del mondo sociale con la cooperativa di servizi».

» MI ASPETTO CHE IL GRUPPO DIVENGA UN’OCCASIONE DI CRESCITA A TUTTI I LIVELLI DELLA NOSTRA ORGANIZZAZIONE E UNO STRUMENTO DI CONFRONTO

Doralie Fosso (socia lavoratrice COLSER in servizio presso la Casa Protetta Lecci)

«Lavoro con le operatrici di Auroradomus e mi trovo benissimo con loro. Tra una pausa e l'altra troviamo spesso momenti in cui confrontarci e scherzare insieme. Se è necessario ci aiutiamo, perché alla fine facciamo lo stesso lavoro. Noi facciamo le pulizie, ma è sempre un modo per far star bene le persone...».

Curea Florentina (O.S.S. di Auroradomus presso servizio di assistenza domiciliare di Fidenza)

«È una possibilità per espandersi e per offrire servizi diversi. Le mie aspettative per il futuro sono orientate verso una crescita professionale e formativa e, perché no, verso il miglioramento del trattamento economico mio e di tutti coloro che svolgono la mia professione».

Donatella Ghirardi (Responsabile Paghe COLSER, da 30 anni in cooperativa)

«Ho avuto già una bella esperienza con i colleghi della vecchia Domus, che mi ha permesso di conoscere una realtà apparentemente diversa dalla nostra, ma con la quale abbiamo potuto condividere quasi dieci anni di esperienze. Come allora anche adesso, con la costituzione del Gruppo, abbiamo bisogno di conoscerci, lavorando insieme per scoprire le numerose opportunità che possono essere offerte da una grande realtà come la nostra».

Matilde Strippoli, Veronica Mazzaschi, Michela Baratta, O.S.S. presso il Centro Servizi "Pietro Corsini" di Pellegrino Parmense

«Valutiamo positivamente la nascita del Gruppo Cooperativo e ci aspettiamo da questa nuova realtà una costante valorizzazione del ruolo delle O.S.S. anche dal punto di vista economico. Crediamo, inoltre, che "l'essere più grandi" dia maggiore stabilità e garantisca maggiore sicurezza del posto di lavoro. Ci aspettiamo anche maggiori opportunità dal punto di vista della crescita professionale e speriamo che, nonostante le grandi dimensioni, si riesca a conservare il senso di appartenenza dei soci».

» TRA UNA PAUSA E L'ALTRA TROVIAMO SPESSO MOMENTI IN CUI CONFRONTARCI E SCHERZARE INSIEME

» UNA GRANDE REALTÀ OFFRE L'OPPORTUNITÀ DI CONDIVIDERE ESPERIENZE

» ESSERE PIÙ GRANDI DA MAGGIORE STABILITÀ E GARANTISCE MAGGIORE SICUREZZA

Loredana Bonfanti (socia lavoratrice COLSER, da 11 anni in cooperativa)

«Già 3000 erano tanti, poi è arrivata Auroradomus con altre 2000 persone. I numeri spaventano un po', ma poi ti accorgi che sono la forza di questa realtà e che con numeri così puoi affrontare meglio il futuro. Sarebbe bello vedersi più spesso, conoscersi meglio e scambiare opinioni sui servizi che facciamo».

Angela Zecca (R.A.A, presso Punto Auroradomus-Servizi di assistenza Domiciliare Parma)

«Valuto la nascita del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus come un vantaggio, un'unione che porterà sicuramente dei riscontri positivi per ognuno di noi e per il lavoro in generale. Parlando della mia realtà lavorativa noto che ci è voluto, e ancora ci vuole, un pò di tempo per integrare "modi di lavorare" diversi, ma questo non può che portare a dei miglioramenti perché il confronto di idee diverse porta sempre a dei risultati ottimali per il benessere delle persone assistite e la ricerca di nuovi stimoli da parte nostra per cercare di migliorare il lavoro quotidiano».

Maurizio Marciano (Responsabile Selezione di Auroradomus Cooperativa Sociale)

«Quando mi è stato chiesto di esprimere la mia valutazione rispetto alla nascita del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus, la prima cosa che mi è venuta in mente è la faccia ammirata di tutte quelle persone che incontro ogni giorno durante i colloqui che vedono nella nostra realtà una grande opportunità lavorativa. Leggo tutte le volte nei loro volti la voglia di fare parte del nostro Gruppo e, se devo dire la verità, questo mi rende orgoglioso dandomi la conferma che abbiamo intrapreso la strada giusta, soprattutto in questo contesto di crisi che coinvolge il mondo del lavoro. Il valore aggiunto derivante dalla nascita del Gruppo è rappresentato da una maggiore capacità economica e progettuale che offre al territorio una qualità e una differenziazione dei servizi superiore in grado di renderci più competitivi rispetto alle altre realtà, con una ricaduta positiva su tutti i soci in termini di stabilità lavorativa e professionale».

» CI VUOLE UN PÒ DI TEMPO PER INTEGRARE MODI DI LAVORARE DIVERSI, MA QUESTO NON PUÒ CHE PORTARE A DEI MIGLIORAMENTI

» VEDERE NELLE PERSONE CHE INCONTRO LA VOGLIA DI FARE PARTE DEL NOSTRO GRUPPO, MI RENDE ORGOGLIOSO DANDOMI LA CONFERMA CHE ABBIAMO INTRAPRESO LA STRADA GIUSTA

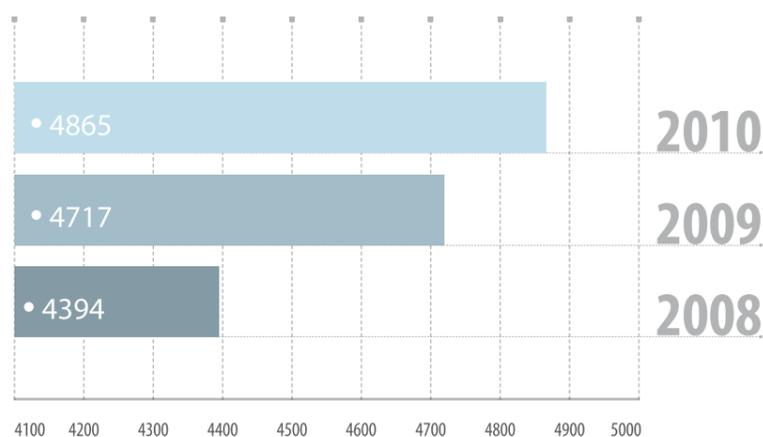
LA RELAZIONE SOCIALE

I soci, i lavoratori, sono la nostra principale risorsa, la fonte di creazione di valore, il nostro biglietto da visita in tutti i servizi, l'immagine del Gruppo e della nostra organizzazione. Risorse professionali, preparate, competenti, in grado di condividere i valori del Gruppo e della singola cooperativa aderente sono per noi il miglior viatico per conseguire ulteriore sviluppo. È grazie alla professionalità e all'esperienza dei nostri lavoratori che il Gruppo ha potuto raggiungere i numerosi e prestigiosi risultati realizzati fino ad ora. In questa relazione sociale esamineremo i dati relativi ai nostri soci, quelli economici per poi chiudere con i nostri principali Stakeholders.

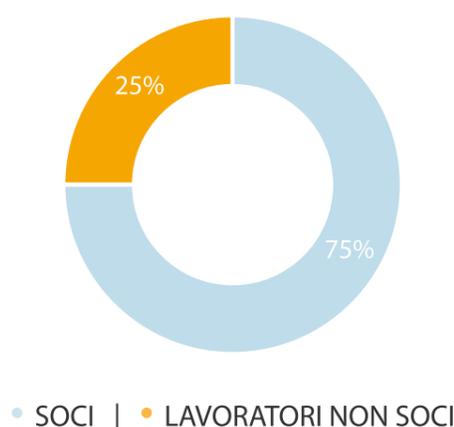
Il patrimonio umano

I dati che seguono si propongono di analizzare il nostro patrimonio umano, una forza lavoro costantemente crescente, a dimostrazione di un'attività in forte espansione sia in termini geografici che di tipologia di servizi. Sebbene ormai non vi siano più differenze nelle condizioni contributive del socio rispetto al dipendente, il trend dei dipendenti all'interno delle cooperative del Gruppo è in leggero aumento negli ultimi anni. L'elevata presenza di soci testimonia la volontà di essere un Gruppo Cooperativo caratterizzato dalla piena adesione ai principi di solidarietà e di mutualità propri del movimento cooperativo.

FORZA LAVORO 4865 lavoratori di cui 3649 soci 1216 dipendenti



SOCI - ANNO 2010



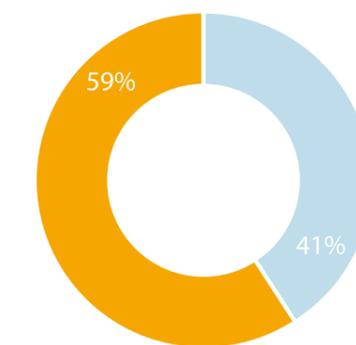
Le pari opportunità

In controtendenza rispetto al mercato del lavoro del nostro Paese, il Gruppo è caratterizzato da una forte presenza femminile, non solo nell'erogazione dei servizi, ma anche nei ruoli di coordinamento e nelle posizioni di responsabilità.

Rientra nella mission del Gruppo l'impegno affinché in tutti i ruoli strategici e di responsabilità siano garantite la pari opportunità.

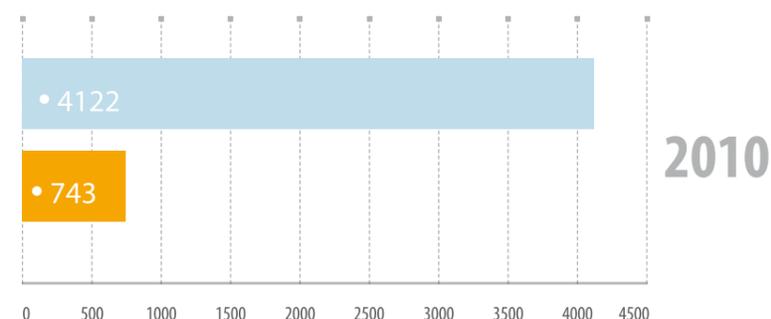
La preponderante presenza di donne, che spesso vivono l'esigenza di armonizzare i propri tempi di lavoro con quelli della vita familiare, ha favorito il ricorso a rapporti di lavoro a tempo parziale che garantiscono, comunque, una regolare assunzione e uno stipendio conforme al CCNL di riferimento.

INQUADRAMENTO CONTRATTUALE



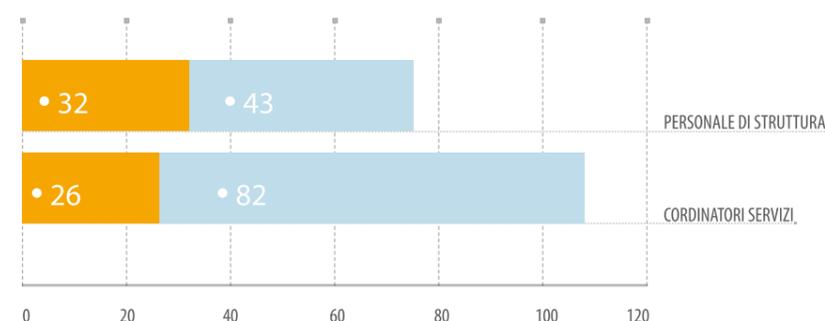
• TEMPO PIENO | • PART TIME

DONNE / UOMINI



• DONNE | • UOMINI

PERSONALE CON RESPONSABILITÀ



UOMINI E DONNE

ANNO 2011

UOMINI
15%

DONNE
85%

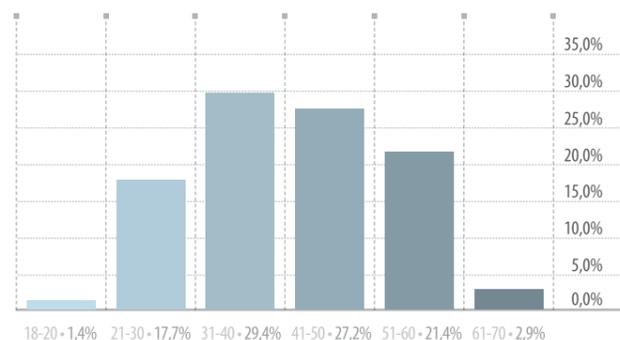


Età dei nostri lavoratori

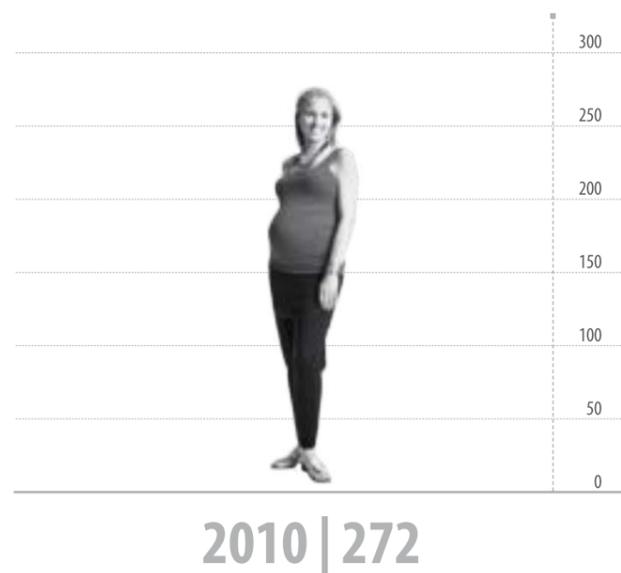
Il nostro è un Gruppo “giovane” a testimonianza dell’appeal che le nostre attività esercitano sulle nuove generazioni. La scelta di lavorare nel Gruppo rappresenta, inoltre, una possibilità di impiego che garantisce ai giovani, spesso in difficoltà nell’accedere e nel restare nel mondo del lavoro, un’attività stabile e sicura. Il grafico testimonia come quasi 1 lavoratore su

2 all’interno del Gruppo abbia meno di 40 anni e come il 75% dei lavoratori ne abbia meno di 50. Tante donne, quindi, in una fascia di età ideale per la maternità. Il Gruppo si mostra, infatti, anche “prolifico” come mostra il grafico: negli ultimi anni 272 lavoratrici, il 7% del nostro personale femminile, hanno usufruito di congedi per maternità.

N° LAVORATORI PER FASCIA DI ETÀ



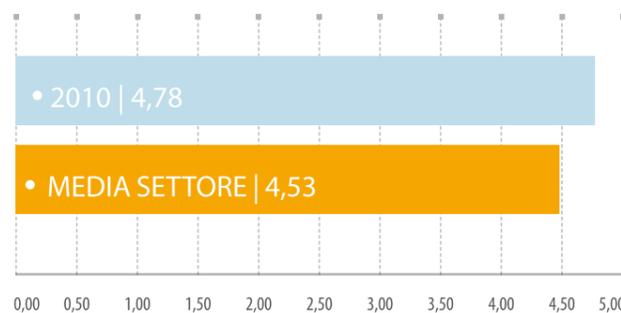
MATERNITÀ



Anzianità lavorativa

Le politiche del personale volte a garantire la continuità occupazionale e a valorizzare la crescita professionale del personale, unite alle buone condizioni di lavoro e di sicurezza, sono evidenziate dalla positività del dato sull’anzianità lavorativa superiore rispetto al riferimento di settore. Il dato sull’anzianità di servizio media dei nostri lavoratori si colloca leggermente al di sopra della media di settore (4,53 anni – dato confcooperative 2009) e ben rappresenta come i nostri lavoratori considerino il loro lavoro nel Gruppo come un’occasione di stabilizzazione professionale da percorrere per periodi medio-lunghi.

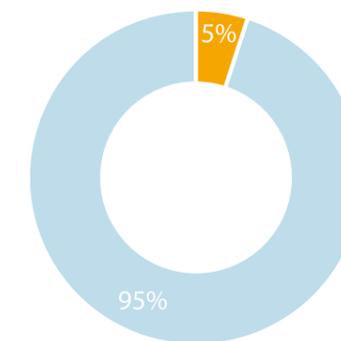
ANZIANITÀ LAVORATIVA



Contro il precariato

La disponibilità a stipulare contratti di lavoro a tempo indeterminato è un vero e proprio valore aggiunto in un mondo del lavoro che, sempre più frequentemente, ricorre massicciamente a contratti a tempo e a lavoratori interinali. E’ un dato che risponde anche a chi associa il lavoro in cooperativa a forme di precariato. Crediamo sia difficile, nel panorama attuale, trovare imprese di qualsiasi genere che possano presentare un dato come quello a fianco.

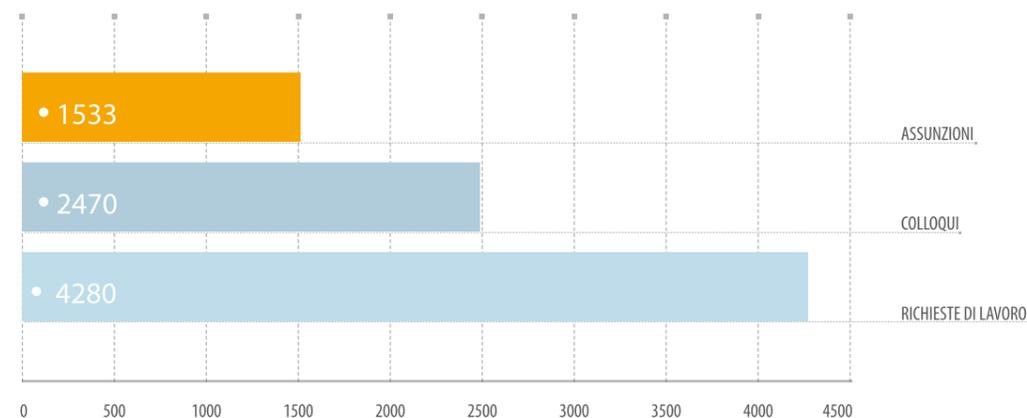
TIPOLOGIA CONTRATTO DI LAVORO



- TEMPO INDETERMINATO
- TEMPO DETERMINATO

Le opportunità di lavoro

Il Gruppo viene percepito in tutti i territori in cui opera per quello che è nella realtà: un’opportunità di lavoro seria e qualificata che va in controtendenza rispetto all’aumento della precarietà e dell’insicurezza. Numerosissime sono le domande di lavoro ricevute e, altrettanto numerosi, i colloqui effettuati al fine di individuare il personale più adeguato, non solo per competenze e requisiti di servizio, ma anche per la condivisione e la partecipazione alla nostra mission e ai nostri obiettivi.



Informazione e trasparenza

Il Gruppo Cooperativo si impegna a realizzare tutte quelle attività volte a informare in maniera trasparente i propri candidati, al fine di agevolare i processi di scelta consapevole delle opportunità lavorative offerte.

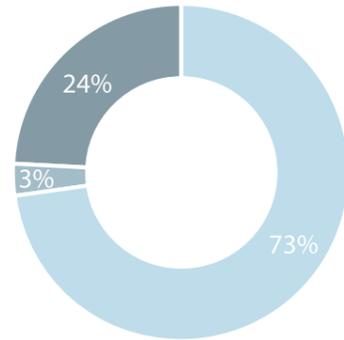
La provenienza dei lavoratori

Molti servizi, molti territori e anche molte razze, culture differenti, storie di vita a testimonianza dei cambiamenti che stanno interessando tutta la nostra società.

La costante crescita di lavoratori di nazionalità non italiana ci impone un continuo agire volto a favorire l'ambientamento, la partecipazione e l'integrazione di questi lavoratori, non solo nelle cooperative e nei servizi in cui operano, ma anche nel complesso della nostra vita sociale.

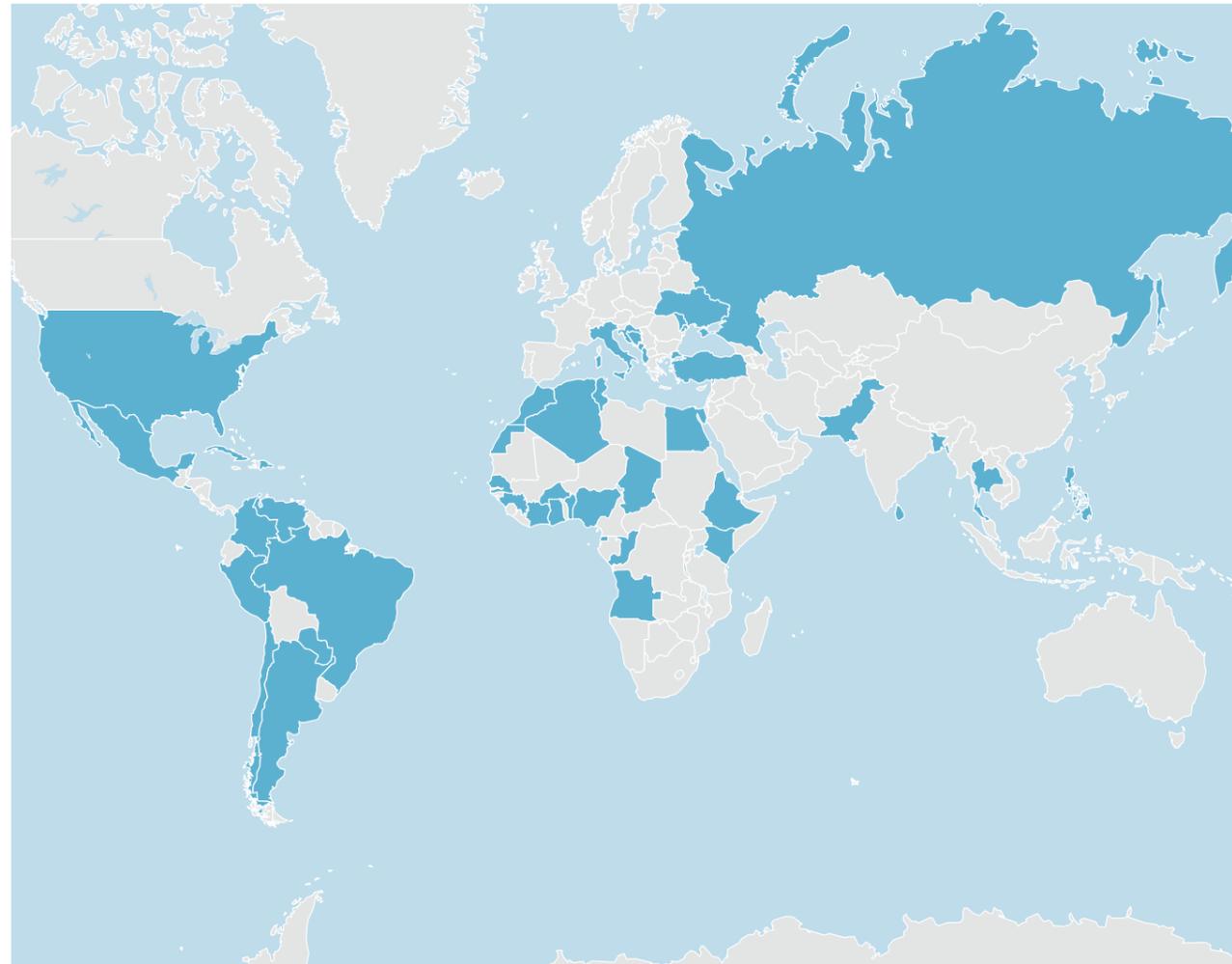
Per favorire l'inserimento del personale straniero abbiamo strutturato dei corsi di formazione in fase di avviamento lavoro rivolti all'apprendimento delle metodologie lavorative e alla prevenzione degli infortuni, nonché periodi di addestramento per affiancamento con personale esperto e formato.

PROVENIENZA DEL PERSONALE



- ITALIANI | 3551
- COMUNITARI | 146
- EXTRACOMUNITARI | 1168

EUROPEI: 411 | AFRICANI: 554 | AMERICANI: 133 | ASIATICI: 55

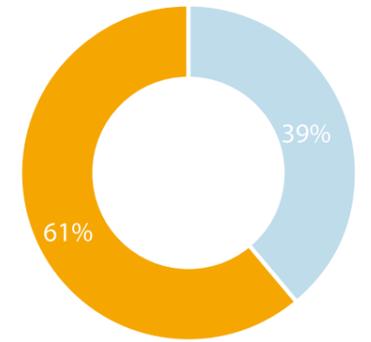


La libertà di associazione

Il Gruppo Cooperativo garantisce il diritto dei lavoratori di costituire organizzazioni e di aderirvi quale parte integrante di una società libera e aperta. Consideriamo la libertà di associazione una libertà civile che sta alla base del progresso sociale ed economico.

Più di un terzo dei nostri lavoratori sono iscritti al Sindacato e la Direzione del Gruppo Cooperativo intrattiene costanti e aperte relazioni con le stesse organizzazioni sindacali, con il comune intento di garantire il costante miglioramento delle condizioni di lavoro.

ANNO 2010 ISCRITTI AL SINDACATO

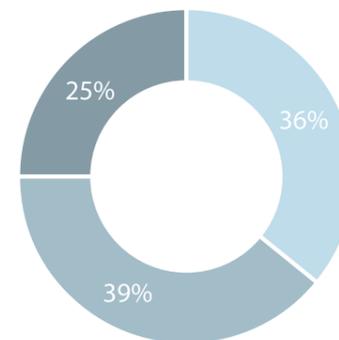


- ISCRITTI |
- NON ISCRITTI

Il controllo della sicurezza e della qualità nei nostri servizi

Il concetto di responsabilità sociale non può essere scorporato dall'assoluta garanzia delle condizioni di sicurezza per i lavoratori, così come il controllo qualitativo delle nostre attività e il controllo dell'impatto ambientale, sono tutte forme di garanzia e di rispetto per i nostri clienti, per i nostri lavoratori e per l'intera collettività. Personale esperto e qualificato è stato incaricato dalla Direzione a svolgere costantemente il controllo operativo e a individuare carenze e spunti di miglioramento per l'intera organizzazione. Nel corso del 2010 il team di controllo, formato dai componenti dell'ufficio Sicurezza, Qualità ed Ambiente ha effettuato oltre 250 sopralluoghi presso i servizi; di questi il 40% sono pertinenti alla Sicurezza nei luoghi di lavoro (Testo Unico 81/08). L'attenzione e l'impegno che dedichiamo al rispetto delle normative vigenti è testimoniata anche dal dato relativo alle visite mediche dei lavoratori che svolgono mansioni per cui è prevista la sorveglianza sanitaria: nell'anno 2010 le visite mediche effettuate risultano essere pari a 2467.

ANNO 2010 CONTROLLI PER TIPOLOGIA



- QUALITÀ | 36%
- SICUREZZA | 39%
- AMBIENTE | 25%

NUMERO VISITE MEDICHE

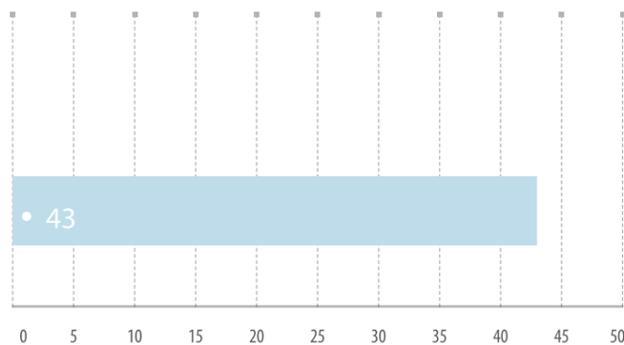


2010 | 2467

I lavoratori svantaggiati

Oltre a Saltatempo, cooperativa del Gruppo di tipo B, la cui mission è l'inserimento di lavoratori svantaggiati nel contesto economico sociale, anche in COLSER e in Auroradomus operano quotidianamente nei relativi servizi oltre 40 lavoratori svantaggiati ad ulteriore testimonianza della sensibilità del Gruppo alle situazioni di disagio sociale.

PERSONALE DISABILE

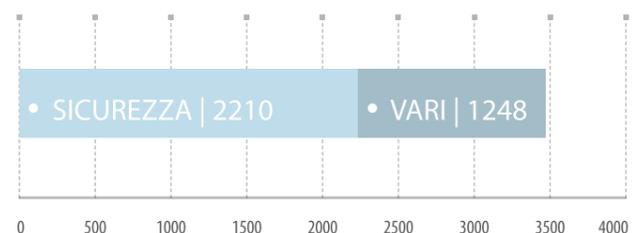


L'attività di formazione

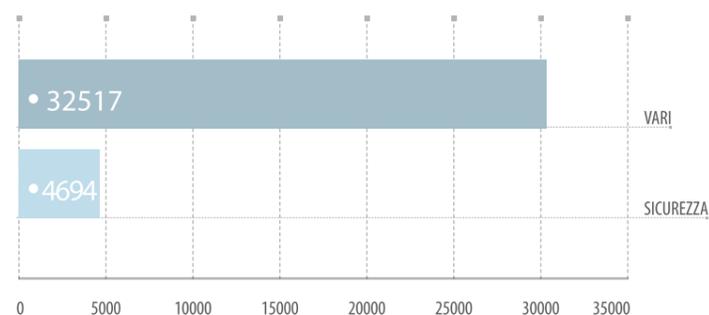
La formazione costituisce uno degli strumenti principali per conservare, valorizzare e sviluppare il nostro capitale umano. Il Gruppo Cooperativo garantisce la formazione dei soci a tutti i livelli attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni formativi, tenendo conto delle richieste provenienti dai propri clienti pubblici e privati. Attraverso una

programmazione annuale, realizziamo percorsi formativi ad hoc per i nostri lavoratori. Nel 2010 sono stati formati circa 3458 lavoratori di cui 2210 sui temi della sicurezza e 1248 su argomenti tecnici vari. Elevatissimo il numero di ore di formazione erogate (37.212) di cui quasi 5.000 inerenti i temi di sicurezza e igiene del lavoro.

AMBITI DI FORMAZIONE - PERSONE FORMATE



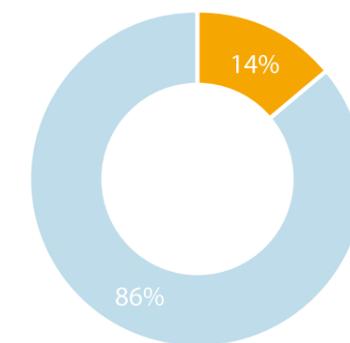
ORE DI FORMAZIONE



Un parco Auto Eco-Sostenibile

Il parco auto del Gruppo ha dimensioni davvero importanti: supera i 200 mezzi ed è composto da autoveicoli, furgoni e pulmini dislocati su tutto il territorio nazionale, utilizzati per i vari servizi in cui operiamo. Riteniamo che il nostro impegno sociale debba esprimersi, non solo nelle attività principali, ma anche nella gestione di tutto ciò che è collaterale o funzionale alle attività stesse. Un tema come il rispetto per l'ambiente non può essere secondario per chi, come noi, svolge servizi per la collettività. Vogliamo essere tra i primi a raccogliere la sfida e promuovere politiche virtuose e di rispetto per l'Ambiente. Le azioni messe in campo per il rinnovo del parco auto vanno dall'acquisizione di veicoli alimentati con carburanti ecocompatibili, come il gas metano e/o gpl, alla stipula di contratti di noleggio a lungo termine che permettano di avere veicoli di ultima generazione, efficienti e a bassa emissione di CO2, alla predisposizione di regole per il buon utilizzo dei veicoli. Tutte queste azioni ci consentono di affermare, con grande soddisfazione, che il 14% dei nostri automezzi sono ecologici e che l'età media del parco auto è di 5,6 anni.

ALIMENTAZIONE



● METANO | ● GASOLIO

VEICOLI: 220
ETÀ MEDIA: 5,56 ANNI
KM PERCORSI: 5,54 MILIONI

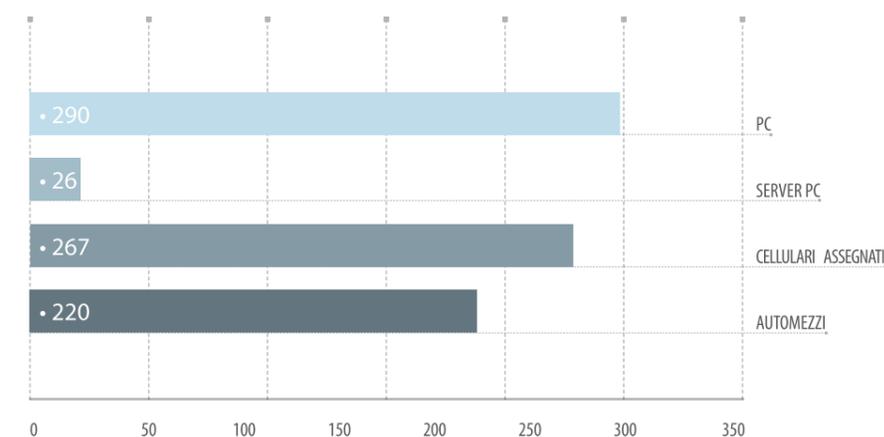
» **E' interessante osservare quanti chilometri hanno percorso nel 2010 i nostri automezzi; una cifra davvero impressionante, pari a circa 18 volte la distanza tra la Terra e la Luna. Raggiunta la Luna, il prossimo obiettivo è Marte!**

LA LUNA L'ABBIAMO SUPERATA, L'OBIETTIVO È MARTE.

Altri strumenti di lavoro

Il numero di mezzi e strumenti di lavoro contribuisce a fornire una rappresentazione delle dimensioni del Gruppo in termini di risorse meccaniche e tecnologiche necessarie allo svolgimento delle nostre attività. Tali risorse vengono costantemente verificate, aggiornate e rinnovate da personale specializzato.

DOTAZIONI

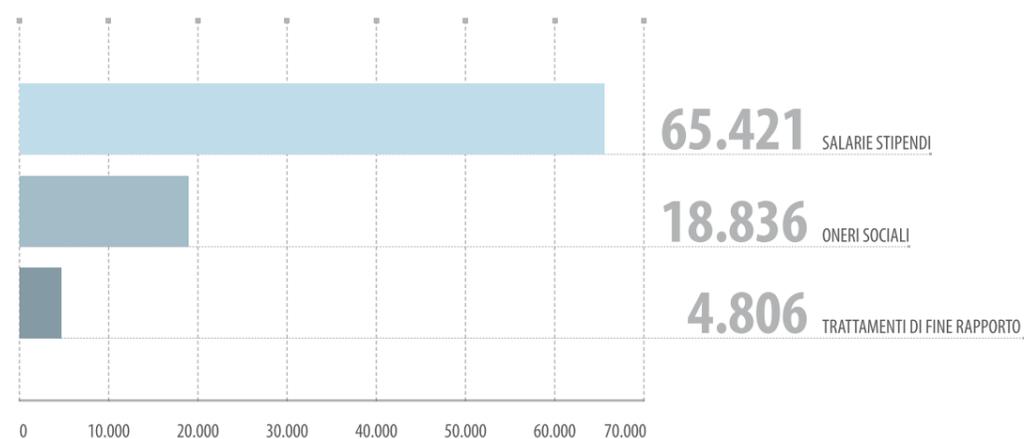


Evoluzione costo del lavoro

Qualsiasi crescita in termini di fatturato è accompagnata da un aumento dei costi direttamente connessi all'attività che, per le società di servizi, consistono principalmente nei costi del personale. Le aziende costituenti il Gruppo hanno dovuto sostenere ed assorbire negli anni un costante e progressivo aumento dei costi del personale dovuto all'incremento numerico del personale e all'adeguamento alle nuove normative fiscali che hanno eliminato le agevolazioni contributive previdenziali riconosciute alle cooperative. Tuttavia la tempistica di questo processo di adeguamento "contributivo" è stata diversa per le due cooperative: COLSER ha concluso questo processo nell'anno 2007, mentre per Auroradomus il completamento si è avuto all'inizio del 2010, anno in cui l'incidenza dei costi contributivi è sensibilmente aumentata passando dal 26% al 29%. Ovviamente, a partire dal 2011, si ritornerà ad una situazione di sostanziale equilibrio a beneficio della struttura aziendale.

Il grafico evidenzia l'andamento dei valori nell'anno 2010.

COSTI DEL PERSONALE IN € / 1000

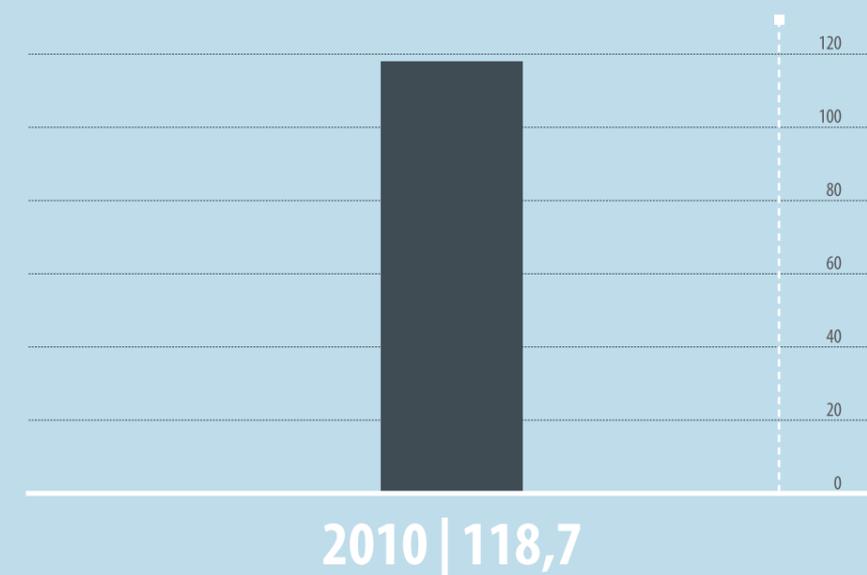


DIMENSIONE ECONOMICA IL VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO

Nel 2010, che può considerarsi a tutti gli effetti il 1° anno di attività del Gruppo Cooperativo, il fatturato complessivo ha sfiorato la soglia dei 120 milioni di Euro, confermando il trend positivo di espansione che ha caratterizzato le aziende componenti il Gruppo anche negli anni precedenti. I dati 2010 confermano le direttive di sviluppo che, da anni, guidano la crescita delle cooperative:

- il consolidamento della presenza territoriale nelle storiche aree di appartenenza
- l'espansione oltre i confini provinciali e regionali attraverso processi di acquisizione di realtà concorrenti
- lo sviluppo di servizi alternativi e il posizionamento nel campo del Facility Management
- lo sviluppo di nuove modalità operative (creazione di nuove compagini sociali per la partecipazione ad appalti di global service, ecc.).

FATTURATO GCP IN € / MLN

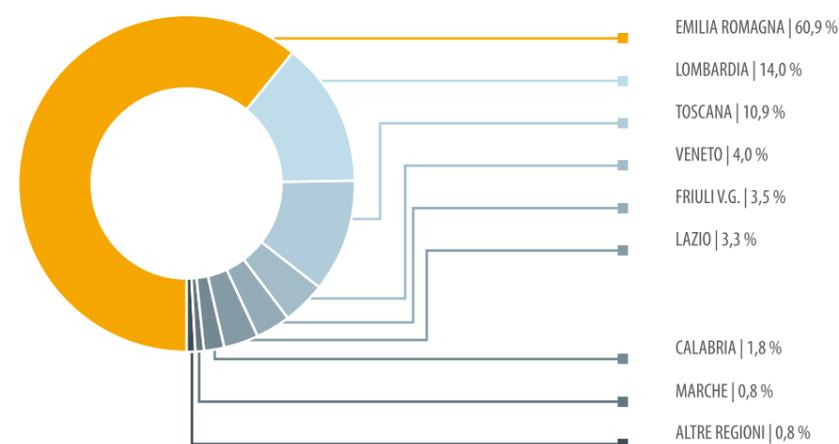


La distribuzione del fatturato per Regione

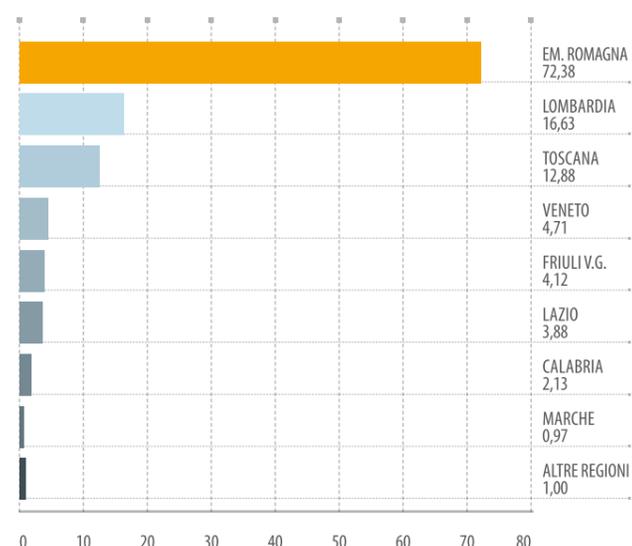
Geograficamente la regione "trainante" è l'Emilia Romagna con il 60% del fatturato realizzato dal Gruppo, a seguire le regioni Lombardia e Toscana, rispettivamente con il 14 e l'11%, e poi le altre regioni con percentuali tra il 3 e il 4%. I grafici sotto riportati evidenziano la distribuzione del fatturato per regione sia in valore assoluto che in valore percentuale. Nell'anno 2010 tutte le regioni hanno realizzato ottimi risultati: in particolare la regione Lombardia grazie all'acquisizione di importanti appalti,

quali il Comune di Brescia e la Fondazione Sospiro di Crema, ha incrementato il fatturato di oltre 4 milioni di Euro. Le altre regioni, diversamente dall'area lombarda, hanno goduto di un incremento di fatturato più contenuto, ma comunque significativo (la ricchezza prodotta è aumentata complessivamente di 6 milioni di Euro), che ha permesso il consolidamento dei risultati conseguiti negli anni precedenti. Si riportano di seguito le variazioni di fatturato regionale in valore assoluto dell'anno 2010.

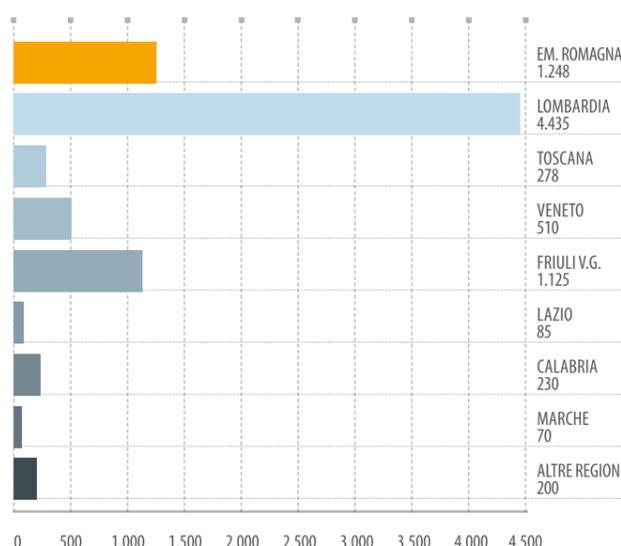
FATTURATO REGIONALE IN %



DISTRIBUZIONE FATTURATO REGIONALE IN € / MLN



INCREMENTO FATTURATO ANNO 2010 IN € / 1000



La distribuzione del fatturato per Servizi

Per quanto riguarda la tipologia di servizi prestati dal Gruppo Cooperativo si distinguono:

- Servizi alle imprese che assorbono circa il 54% del fatturato, pari a 63,4 milioni di Euro
- Servizi alla persona che assorbono il 46% del fatturato, pari a 55,3 milioni di Euro

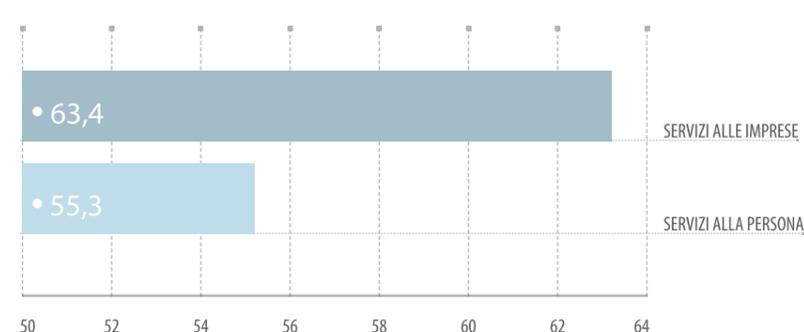
Nell'ambito dei servizi alle imprese il 78% del fatturato è assorbito dai servizi tradizionali di sanificazione e igiene ambientale, mentre la quota residua è ripartita principalmente tra servizi di facchinaggio e logistica (12%) e servizi di reception/portierato (6%). I servizi di sanificazione e igiene ambientale sono realizzati:

- per il 35% in ambienti ospedalieri/sanitari. Tra i clienti storici annoveriamo l'Azienda Ospedaliera di Parma, l'Azienda Ospedaliera Senese, l'Azienda di servizi alla persona Golgi Redaelli di Milano, l'Hospital Piccole Figlie di Parma, l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo. Trattasi di appalti complessi che richiedono una gestione del servizio articolata e strutturata. Proprio per questo il rinnovo dei contratti da parte degli enti è una conferma dell'ottima qualità dei servizi erogati e della capacità di rispondere alle esigenze dei nostri clienti in maniera adeguata e professionale
- per il 30% in ambienti civili, principalmente università, scuole, strutture sportive e uffici in genere. Anche in quest'ambito abbiamo clienti prestigiosi quali Ministero dell'Ambiente, Cortei dei Conti e Consob di Roma, l'Università di Parma, il MIUR (Ministero dell'Istruzione e Ricerca) per le strutture dell'Emilia Romagna, l'Università di Pisa, l'Università di Firenze, l'Università delle Marche, il Comune di Firenze, le Poste Italiane

per gli uffici della regione Toscana e il Comune di Parma. Lo sviluppo è stato graduale ma progressivo nel tempo, partendo dalle nostre storiche aree di appartenenza ci siamo estesi con successo a tutto il territorio nazionale

- per il 25% in stabilimenti industriali del settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico. La nostra presenza e l'esperienza in questo ambito possono definirsi fortemente consolidate e ciò trova conferma nei rapporti pluriennali che abbiamo con clienti del tessuto industriale locale e non solo, quali: Barilla, Chiesi Farmaceutici, Tetrapak, Marazzi Group, Ferrarelle.

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO (IN € MLN)

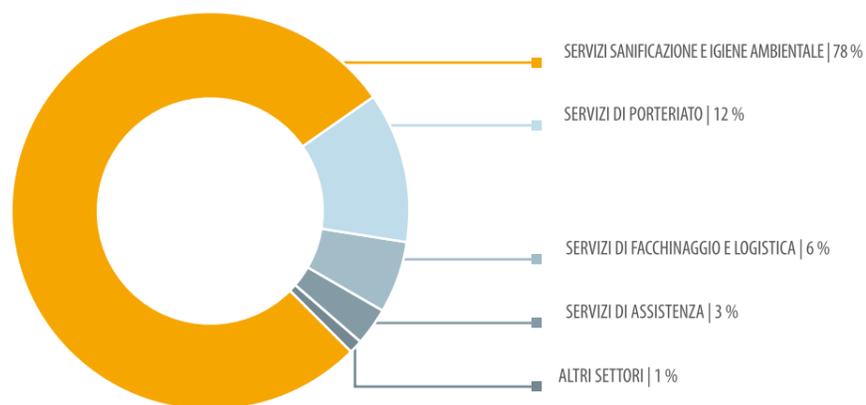


Per quanto riguarda le attività di logistica, movimentazione merci e facchinaggio, storica è la gestione di magazzini e mercati ortofrutticoli nonché l'esperienza maturata in realtà complesse e strutturate quali Parmalat e il Centro Agroalimentare e Logistica di Parma che ci ha permesso di offrire i nostri servizi oltre i confini locali. Al riguardo importante e significativa è l'attività svolta per l'AUSL di Bologna, per la quale ci occupiamo della movimentazione, trasporto e consegna dei beni presso tutte le strutture della provincia.

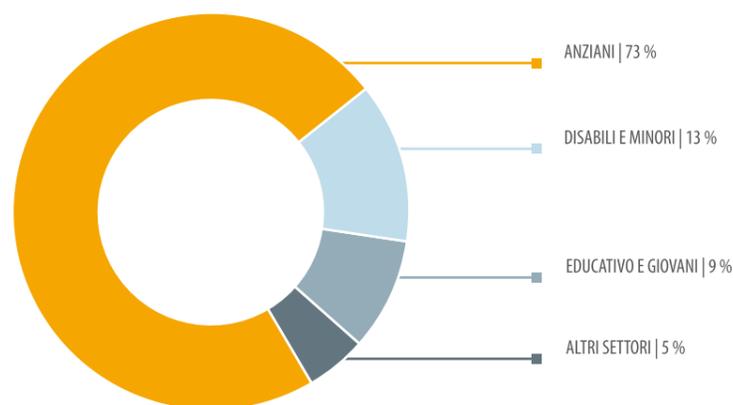
Relativamente all'area sociale, i servizi alla persona sono composti da tipologie di prestazioni differenti tra loro in relazione alle modalità e alle strutture in cui vengono effettuati ma comuni per quanto riguarda il principio di fondo rappresentato dalla centralità degli utenti.

Il cuore dell'area sociale è rappresentato da prestazioni socio-sanitarie, assistenziali, educative, di inclusione sociale per anziani, giovani, disabili e minori. Il grafico evidenzia la ripartizione delle prestazioni erogate con riferimento all'utente finale destinatario del servizio e dai dati si evince una forte preponderanza delle attività svolte a favore degli anziani.

RIPARTIZIONE % FATTURATO SERVIZI ALLE IMPRESE



RIPARTIZIONE % FATTURATO SERVIZI ALLA PERSONA



I servizi sono erogati, principalmente, mediante:

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

Nell'ambito di quest'ultima modalità ci occupiamo della gestione di ben 15 strutture che si rivolgono:

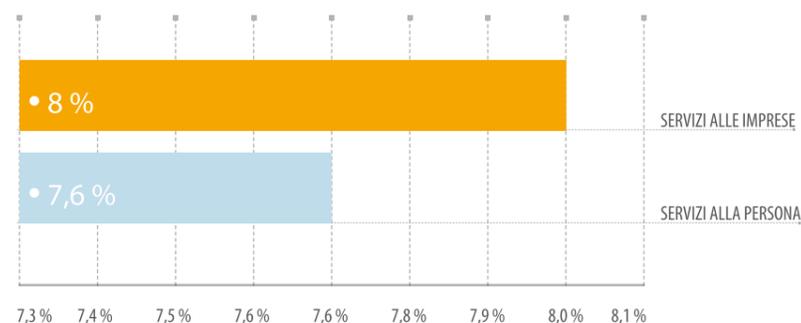
- ad anziani con prestazioni diversificate che vanno dalla forma di assistenza socio-sanitaria più completa all'assistenza domiciliare, a seconda delle esigenze degli utenti
- a disabili con prestazioni socio-sanitarie di tipo riabilitativo
- a giovani e minori con prestazioni di tipo scolastico-educativo e di inclusione sociale

La distribuzione capillare delle strutture sul territorio ci consente di essere più vicini agli utenti per dare le risposte più qualificate alle loro esigenze e ai loro bisogni. Tra le strutture gestite integralmente abbiamo:

- Casa Protetta "Casa degli Anziani" di Collecchio
- R.S.A. "Casa degli Anziani" di Collecchio
- Pensionato Albergo "Città di Fidenza"
- Comunità Alloggio "Casa del Pellegrino" di Albareto
- "Punto" e "Sportello" del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Parma
- Comunità Alloggio "Villa Bianca" di Valmozzola
- Centro Cure Palliative di Fidenza
- Comunità Alloggio e Centro Diurno del Comune di Gragnano Trebbiense
- Casa Famiglia "Parrocchia di San Leonardo" di Metti di Bore
- Casa Protetta "Zanetti" di Varsi
- Centro Polifunzionale "Corsini" di Pellegrino Parmense
- Scuola "Marchi" di Parma
- Ostello della Gioventù "Luciano Ferraris" di Parma
- Casa Protetta "Cavazzini" di Berceto
- Casa Protetta e Centro Diurno di Boretto
- Centro Diurno di "Tavazzano con Villa Vesco" di Lodi

Nell'anno 2010 i risultati conseguiti sono stati decisamente positivi: i servizi alle imprese sono cresciuti di circa il 10%, pari a 6 milioni di Euro, principalmente grazie ai nuovi committenti pubblici acquisiti mediante la convenzione Consip FM2 nelle regioni Toscana, Umbria, Marche e Abruzzo e all'acquisizione dell'ultimo importante appalto della convenzione Consip FM1, relativo alla gestione dei servizi di igiene ambientale e portierato per tutti gli immobili del Comune di Trieste. Analogamente, i servizi alla persona sono sensibilmente migliorati, incrementando il fatturato di oltre il 7%, pari a circa 4 milioni di Euro, grazie all'acquisizione di due nuovi e prestigiosi appalti fuori regione.

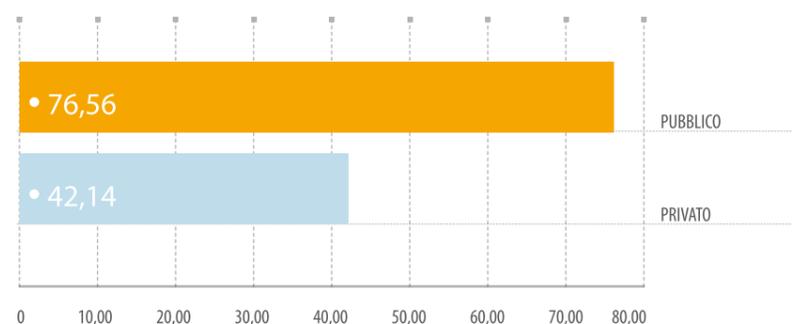
INCREMENTO % FATTURATO



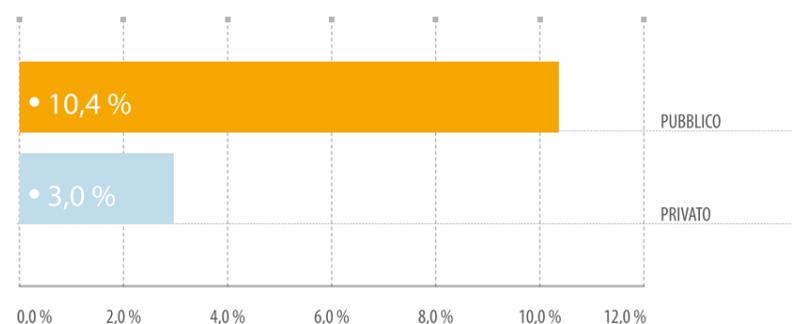
La distribuzione del fatturato per Settore

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

FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE IN € / MLN



% INCREMENTO FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE



Dai dati esposti nei grafici è evidente come il 2010 sia stato un anno estremamente positivo: il fatturato realizzato nel settore pubblico è cresciuto di oltre 7 milioni di Euro, con un incremento in termini percentuali pari al 10,4%; mentre nel settore privato la maggior ricchezza prodotta (circa 1,2 milioni di Euro - + 3%) risponde ad una politica di consolidamento nei territori di appartenenza delle cooperative che compongono il Gruppo.

Il valore aggiunto generato dal Gruppo

Il fulcro della rendicontazione sociale è rappresentato dalla riclassificazione delle attività realizzate dal Gruppo secondo il punto di vista del valore aggiunto. Il valore aggiunto è la ricchezza prodotta 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 lavoratori, quali principali portatori di interessi, consente di monetizzare l'impatto sociale dell'impresa. Si possono evidenziare due livelli di valore aggiunto:

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

Tuttavia, è il Valore Aggiunto di II° livello ad avere un'importanza rilevante ai fini della rendicontazione Sociale, in quanto è: la misura quantitativa della ricchezza prodotta dalla gestione destinata ad essere ridistribuita agli stakeholders principali della cooperativa. Nell'anno 2010 il Valore Aggiunto Globale Netto prodotto ha raggiunto i 95 milioni di Euro e rappresenta circa l'80% dell'intero fatturato realizzato dal Gruppo. Di questo ammontare circa il 97% è stato distribuito ai lavoratori, sia soci che dipendenti, sottoforma di retribuzioni, oneri sociali, trattamento di fine rapporto 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 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 da destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico delle cooperative del Gruppo e all'autofinanziamento delle attività. La ricchezza prodotta nel 2010 da destinare al consolidamento cooperativo sarà deliberata nelle relative sedi assembleari.

Riepilogo principali voci conto economico

GCP COLSER-AURORADOMUS	2010	%
VALORE DELLA PRODUZIONE		
Servizi alle imprese	63.355.474	
Servizi alla persona	55.309.823	
	118.665.297	100%
COSTI RELATIVI AD ALCUNI STAKEHOLDERS		
costi per fornitori servizi	(15.230.688)	12,8%
costi per fornitori m.p.	(6.026.810)	5,1%
variazione rimanenze	(120.055)	0,1%
altri costi di gestione	(498.847)	0,4%
	(21.876.400)	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. I° LIV)	96.788.897	81,6%
Ammortamenti e accantonamenti	(2.217.387)	1,9%
V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:	94.571.510	79,7%
COSTI DEL PERSONALE	(91.663.536)	77,2%
REMUNERAZIONI LAVORATORI SOCI	(75.002.701)	63,2%
REMUNERAZIONI LAVORATORI DIPENDENTI	(16.410.836)	13,8%
PREMI LAVORATORI SOCI		0,0%
PREMI LAVORATORI DIPENDENTI		0,0%
RISTORNI LAVORATORI SOCI	(250.000)	0,2%
COSTI PER CLIENTI PRIVATI E PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI	(2.356.708)	2,0%
COSTI PER CONTRIBUTI DI CATEGORIA	(143.374)	0,1%
COSTI/PROVENTI FINANZIARI	(5.185)	0,0%
	(94.168.803)	
CONSOLIDAMENTO COOP.VA	402.707	0,3%

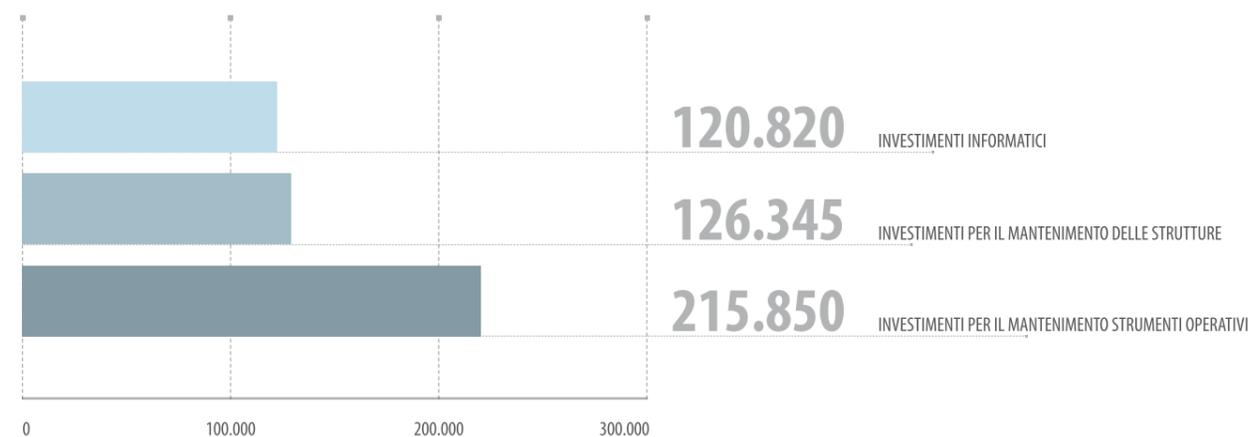
Distribuzione degli investimenti

Uno degli obiettivi del Gruppo è quello di realizzare sinergie non solo nell'ambito dell'erogazione di servizi, ma anche a livello di dimensione e struttura organizzativa, ottimizzando i costi e massimizzando l'efficienza. In questo ambito una politica comune e fortemente sentita è l'investimento costante nella manutenzione, nel potenziamento e nel rinnovo dei nostri "strumenti operativi", poiché riteniamo che la qualità dell'offerta sia imprescindibile dalla qualità delle procedure, delle tecnologie e dei mezzi che stanno alla base dell'erogazione del servizio. Fondamentali sono, pertanto, gli investimenti destinati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di lavoro e delle dotazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi; nell'anno 2010 il Gruppo ha impiegato risorse per il mantenimento in efficienza degli strumenti e strutture operative per oltre 340 mila Euro. Una particolare attenzione è, inoltre, rivolta agli investimenti informatici, in quanto un'attività in continua espansione necessita di una struttura hardware e software aggiornata ed efficiente in grado di rispondere prontamente alle esigenze gestionali. I progetti in cui il gruppo ha investito nel corso degli ultimi anni riguardano:

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

Nel corso dell'anno 2010 le risorse investite ammontano a oltre 120 mila Euro.

RIPARTIZIONE INVESTIMENTI ANNO 2010



2011

**CONTINUIAMO
A CRESCERE.
INSIEME**



CREDITS

A project by GRUPPO COMUNICARE
www.gruppocomunicare.com

Creative Director:
MICHELE SOAVI

Project manager:
MADDALENA BANDINI

Copy:
SABINA GALBIATI

Photographer:
FRANCESCO BASSI

Art Director:
DANIELA DI MARCO

Graphic Designers:
ANDREA CAGNINI,
LAURA CHERUBINI

Finito di stampare nel mese di maggio 2011 da Geca Spa, via Magellano, 11 - 20090 Cesano Boscone (MI)
Tutti i diritti di proprietà letteraria e artistica riservati.



Questo prodotto è stampato su carta FSC amica delle foreste. Il logo FSC identifica prodotti che contengono carta proveniente da foreste gestite secondo i rigorosi standard ambientali, economici e sociali definiti dal Forest Stewardship Council

gruppo cooperativo
servizi e sociale



COLSER servizi s.c.r.l.

Sede Legale di Parma
Via G. Sonnino, 35 A - 43126 Parma
Tel. 0521 497111 - Fax 0521 497150
info@colser.com - www.colser.com

AURORADOMUS s.c.r.l.

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