

PRIMA



INQUADRIAMO



IL SERVIZIO



CHE FA PER VOI.



POI SCATTIAMO.



Annual Report 2011

PRIMA INQUADRIAMO IL SERVIZIO CHE FA PER VOI. POI SCATTIAMO.



L'aver creato un unico Gruppo Cooperativo con radici comuni e obiettivi ambiziosi, sta dando frutti davvero importanti. Oggi il Gruppo COLSER - Auroradomus è in tutta Italia e può offrire ovunque i suoi servizi migliori, nati da oltre trent'anni di esperienza. Cinquemila soci costantemente formati, mezzi tecnici e forza organizzativa formano una struttura unica, capace di dare a imprese, amministrazioni pubbliche e privati cittadini risposte precise e integrate a ogni livello con una gamma di proposte ampia e qualificata.

INDICE

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI

aurora
domus

Lettera del Presidente 06

Nota metodologica 08

11 IDENTITÀ

Mission 14

Parole chiave 15

Codice etico 16

Storia 17

Società del Gruppo 21

Territorio 26

Come operiamo 28

Certificazioni 31

27 SERVIZI ALLE IMPRESE

41 SERVIZI ALLE PERSONE

51 CRESCITA INTELLIGENTE

Innovazione tecnologica
e gestionale 52

Sistemi tecnologici ed
informatici di gestione 53

Comunicazione 54

Eventi 55

Formazione 58

61 CRESCITA SOSTENIBILE

Un sistema verde 62

Scelta dei fornitori 63

Gestione e riduzione delle
emissioni CO² 63

Stakeholders 64

Le Cooperative
tra gli stakeholders
privilegiati del Gruppo 66

Rapporto con il
movimento cooperativo 66

Padronanza della catena del
valore: le certificazioni 67

Fatturato Gruppo Cooperativo
in €/MLN 68

Analisi del fatturato
per regione 68

Analisi del fatturato
per servizi 70

Analisi del fatturato
per settore 72

Costo del lavoro 73

Valore aggiunto
generato dal Gruppo 74

Riepilogo principali voci del
Conto economico 75

Analisi degli investimenti 76

79 CRESCITA INCLUSIVA

Lavoratori, il nostro
patrimonio umano 80

Gestione del personale 84

Un Gruppo multicolore 85

Contro il precariato 86

Dinamicità dell'organizzazione 87

Libertà di associazione
e di rappresentanza 88

Tutela della sicurezza
dei lavoratori 89

93 LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

Responsabilità sociale 94

Il Gruppo per i soci
e il loro territorio 94

Verso il Welfare Cooperativo 95

LAVORARE INSIEME UN SUCCESSO.



Introduco con soddisfazione questa seconda edizione del nostro Annual Report di Gruppo, che si è confermato un ottimo strumento di lavoro tra comunicazione e rendicontazione sociale del nostro agire quotidiano.

Un racconto lungo un anno di lavoro che parla di noi come Gruppo, delle nostre società cooperative, dei nostri soci e dei nostri dipendenti, dei nostri clienti e di tutta quella parte di mondo che gira intorno alle

nostre strategie, ai nostri obiettivi, ai nostri risultati, ai nostri valori.

Un anno di lavoro intenso nelle diverse aree territoriali e nei diversi settori di attività, fatto di consolidamenti e di conferme, ma anche di sviluppo, che ha visto il Gruppo raccogliere posizioni e risultati in Toscana e nelle Marche, così come in Lombardia e nel Friuli.

Un anno caratterizzato da episodi importanti come l'evento di presentazione all'Auditorium del Carmine, l'invito a prestigiosi tavoli di confronto pubblico come il Festival della Dottrina Sociale, il lancio dell'ambizioso Progetto di Welfare Cooperativo che nasce con lo scopo, soprattutto in un momento di crisi come quello che stiamo vivendo, di ampliare l'area di protezione sociale a favore dei nostri soci e delle loro famiglie, per dimostrare che è possibile continuare a crescere perseguendo responsabilità economica e solidarietà sociale.

Abbiamo scommesso su di noi, consapevoli che i percorsi di aggregazione e di integrazione tra imprese cooperative fossero complessi ed articolati. Ma oggi possiamo affermare che essere sulla stessa barca è un vantaggio per chi sa remare insieme. Una volta trovato il ritmo e le sinergie comuni l'unione ha fatto davvero la forza.

Le strategie individuate per il potenziamento del nostro sistema di cooperative hanno cominciato a dare i loro frutti: le scelte compiute in merito a sviluppo e radicamento territoriale, a diversificazione dei servizi erogati, a investimenti su formazione, competenze, risorse umane, a capitalizzazione e patrimonializzazione aziendale, a salvaguardia e tutela del lavoro dei nostri soci e dei nostri lavoratori, ci hanno consentito di presidiare mercati sempre più complessi e competitivi, in periodi difficili come quelli che stiamo vivendo come città, come Paese, in Europa come nel mondo, dove nulla sarà mai più uguale a prima.

Ci attendono ora nuovi ambiti e nuove sfide. Per questo è urgente poter disporre di nuove capacità e strumenti innovativi, ma anche di nuove logiche organizzative ed operative.

Va in questo senso il Progetto per l'evoluzione del nuovo modello del Gruppo, che ha visto le sue prime fasi di start-up: prima nella riorganizzazione delle aree gestionali del sociale e dei servizi, poi nella creazione futura di una "casa comune", non coincidente soltanto con il trasferimento nella nuova sede di cui è ben visibile il nuovo cantiere, al fine di centralizzare le funzioni strategiche e le sinergie individuate.

Siamo ben consapevoli che i tempi duri non sono finiti, che i sacrifici compiuti potrebbero anche non essere più sufficienti a garantire i risultati ottenuti e che questa crisi acuisce giorno per giorno le difficoltà a stare sul mercato. Dovremo continuare a crescere esplorando ambiti per noi ancora poco conosciuti per allargare i nostri servizi verso settori emergenti come la green economy, l'ambiente, il facility, le liberalizzazioni, la sanità e la domotica.

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

Cristina Bazzini

Presidente

Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus





NOTA METODOLOGICA

IL DOCUMENTO EUROPA 2020:
una chiave di lettura per l'annual report.

“La sostanziale manifestazione della responsabilità sociale di un’impresa è la verifica del suo contributo alle linee di sviluppo considerate essenziali da chi ha la responsabilità del governo dell’Europa”

DAL DOCUMENTO COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE EUROPA 2020 (BRUXELLES 03.03.2010).

È con questo presupposto che quest’anno abbiamo pensato di sviluppare il nostro Annual Report confrontando l’operato del Gruppo con quanto la Commissione Europea ha indicato come linee guida ad uno sviluppo economico “eticamente sostenibile”. La strategia **Europa 2020** punta a rilanciare l’economia dell’UE nel prossimo decennio. In un mondo che cambia l’UE si propone di diventare un’economia intelligente, sostenibile e solidale. Queste tre priorità, che si rafforzano a vicenda, intendono aiutare l’UE e gli Stati membri a conseguire elevati livelli di occupazione, produttività e coesione sociale. L’Unione si è così posta cinque ambiziosi obiettivi in materia di occupazione, innovazione, istruzione, integrazione sociale e clima/energia, da raggiungere entro il 2020. Per raggiungere tali obiettivi “ogni impresa è chiamata a misurare il proprio lavoro con le indicazioni della Commissione Europea contenute appunto nel documento “Europa 2020”. Questa nostra lettura diventa ancora più significativa se si considera che l’Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha proclamato il 2012 come **Anno Internazionale delle Cooperative**. Il confronto al nostro interno ha dato conferme e generato stimoli. Conferme sull’operato del Gruppo e sulle linee strategiche che hanno guidato la sua crescita in questi anni, stimoli per una progettazione di servizi sempre più innovativi, che sappiano rispondere alle esigenze del mercato, ma che siano anche in grado di restituire al lavoro un aspetto “più umano”, contribuendo con progetti come il **Welfare Cooperativo** a soddisfare non solo gli interessi economici delle cooperative, ma soprattutto i bisogni, le aspirazioni ed i desideri dei soci operatori e delle loro famiglie. Abbiamo quindi diviso il presente Annual Report in tre principali capitoli che rendicontano lo sviluppo del Gruppo verso una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva.

- **CRESCITA INTELLIGENTE:** sviluppare un’economia basata sulla conoscenza e sull’innovazione;
- **CRESCITA SOSTENIBILE:** promuovere un’economia più efficiente, sotto il profilo delle risorse, più verde e più competitiva;
- **CRESCITA INCLUSIVA:** promuovere un’economia con un alto tasso di occupazione che favorisca la coesione sociale e territoriale.

La redazione: {Giorgio Barral, Chiara Ferrari, Tamara Jalanbou, Fabiano Macchidani}

IDENTITÀ

||||| Persone, al servizio
di Persone ||||||| Pag. 13



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 una azione solidale e a tutela, anche normativa, dei lavoratori verso i quali si applicano i CCNL di riferimento. Il Gruppo si impegna a valorizzare le risorse umane attraverso la costante attenzione alla crescita umana e professionale, garantite da attività formativa incentrata sulla responsabilità soggettiva ed organizzativa. I punti fondamentali della nostra mission sono:

- » **TUTELARE** e valorizzare la **PERSONA** come soggetto portatore di **DIRITTI**
- » Favorire la **PARTECIPAZIONE** condivisa alle attività del Gruppo Cooperativo
- » Riservare particolare attenzione e **SOSTENERE** le fasce **PIÙ DEBOLI** della nostra società
- » Lavorare nel rispetto del **DIRITTO AL LAVORO** per tutti e nella tutela della **DIGNITÀ PERSONALE**
- » Soddisfare gli stakeholders con servizi di elevata **QUALITÀ** tecnica e di forte contenuto etico e valoriale
- » Investire nella **CRESCITA** 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** 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

LA STORIA

IL GRUPPO DALLE ORIGINI AD OGGI

LE ORIGINI

2001 COLSER porta a termine il progetto di rilancio di Domus Parma, importante cooperativa sociale operante a Parma dal 1982 nei servizi alla persona, cogliendo così l'opportunità di apertura verso un nuovo delicato settore di intervento, l'area sociale, con la cogestione di un marchio e di un partner strategico con esperienze consolidate nel settore anziani, bambini, minori, giovani, disabili e psichiatria.

2007 Aurora Cooperativa Sociale una delle più grandi cooperative del territorio, fondata nel 1985, nell'ambito di una riorganizzazione complessiva e radicale della gestione della propria struttura e delle proprie attività stringe numerosi rapporti di collaborazione con altre cooperative sociali tra le quali, in particolare, la Cooperativa Domus Parma e, per suo tramite, con la cooperativa COLSER.

LA STORIA

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, 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, 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.

Si tratta di 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 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.

2011 STARE INSIEME, UN SUCCESSO

■ È l'anno del consolidamento e delle conferme. Il Gruppo lavora a più livelli come un'unica realtà capace di rispondere alla complessità del mercato. I primi successi non tardano ad arrivare con l'acquisizione da parte dell'area servizi di importanti appalti in Lombardia (ENI) e nelle Marche (Barilla, stabilimento di Ascoli Piceno), mentre è nell'ampliamento dell'area friulana che l'area sociale raccoglie i maggiori risultati.

■ Ma il 2011 è un anno importante anche in termini di comunicazione e promozione del Gruppo. A maggio l'elegante e suggestiva cornice dell'Auditorium del Carmine ospita la presentazione del primo Annual Report di Gruppo. Un evento di grande importanza non solo per i suoi contenuti, illustrati ad una platea composta da autorità, rappresentanti del mondo associativo, clienti, fornitori e, soprattutto, tanti soci, ma anche per l'importante ritorno in termini di promozione dei nostri servizi.



COLSER S.C.R.L. Circa 3000 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 ed igiene ambientale, è diventato una piattaforma di decollo verso il più vasto mercato dei servizi integrati, che l'hanno vista affermarsi anche nel settore del facchinaggio, della movimentazione merci, dell'handling aeroportuale, della custodia, del portierato e della sorveglianza degli immobili, approdando 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, fanno da punto di riferimento commerciale alle regioni del Nord-Est. L'area del Nord - Ovest gravita intorno alla filiale lombarda di Ripalta Cremasca, mentre è dalla Toscana, seconda regione in termini di fatturato e numero dei soci, attraverso le filiali di Pisa e Pistoia, che parte lo sviluppo del Centro Sud.

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
- Derattizzazione e disinfestazione
- Facility management:
 - Manutenzione del verde
 - Manutenzione immobili,
 - Servizi di lavanderia e gestione guardaroba

FATTURATO	LAVORATORI	IMPIEGATI STRUTTURA
€ 64.242.492	2.685	73



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 di circa 57 milioni di euro.

FATTURATO	LAVORATORI	IMPIEGATI STRUTTURA
€ 56.825.783	2.007	68

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



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

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

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

MARCHI DEL GRUPPO

Cofacility: ultima nata del Gruppo, COFACILITY è una cooperativa di servizi alle imprese che con il compito di sviluppare progettualità e attività innovative nell'ambito del Facility Management, in particolare nell'area Toscana.

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

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

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

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

PARTNERS DEL GRUPPO

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

• **Engioi S.p.A. (Energie Giovani Insieme):** 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 G.E.S.IN. S.c.r.l. per la gestione dei Servizi Aeroportuali e di Assistenza a terra presso l'aeroporto G. Verdi di Parma.



FATTURATO	LAVORATORI	IMPIEGATI STRUTTURA
€ 52.763	9	1

TERRITORIO

LA PRESENZA DEL GRUPPO IN ITALIA

La sede del Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus si trova a Parma ma un'organizzazione di così grandi dimensioni come la nostra si avvale di diverse sedi periferiche disseminate sull'intero territorio nazionale: 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 ed una conseguente maggiore valorizzazione degli stessi.



COLSER servizi s.c.r.l.

Sede Legale di Parma
e sede del Gruppo Cooperativo

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 s.c.r.l.

Sede Legale di Parma

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

Filiali del Gruppo

Filiale di Sassuolo (MO)

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

Filiale di Padova

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

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

Filiale di Pisa

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

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 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 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, composto da 6 membri, 3 per ciascun socio fondatore nominati dai rispettivi Consigli di Amministrazione. Il Comitato nominato il 7 agosto 2008 in

sede di costituzione del Gruppo Cooperativo è così costituito:

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

Le funzioni di questo organismo si esplicitano fondamentalmente:

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

Le principali leggi a cui il Gruppo Cooperativo 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
- Legge Regionale n.514/09 accreditamento dei servizi socio/sanitari

Consigli di Amministrazione

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

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

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



SERVIZI ALLE IMPRESE

Persone, al servizio
di Persone Pag. 29





SANIFICAZIONE

E IGIENE AMBIENTALE

L'attività di Sanificazione ed 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;
- Grandi realtà Ospedaliere;
- Realtà Socio Sanitarie ed Assistenziali;
- Aziende alimentari e farmaceutiche;
- Mondo dell'Impresa privata;
- Scuola;
- Grande industria.



GESTIONE

RIFIUTI

Grande rilievo assume l'esperienza che COLSER ha maturato nell'ambito dei servizi di sanificazione delle strutture ospedaliere nella gestione delle attività di gestione ambientale dei rifiuti relative alla raccolta differenziata, cernita, confezionamento, movimentazione interna, stoccaggio temporaneo presso le aree Ecologiche, trasporto esterno verso i siti di conferimento finale (impianti di smaltimento o piattaforme di recupero), fornitura e logistica dei contenitori/imballaggi per il confezionamento di tutte le tipologie di rifiuto.





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

MERCI - 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, al 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.





SERVIZI DI TRASPORTO

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



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 dei servizi offerti consentono al Gruppo di porsi come gestore di servizi integrati che consente 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 siamo in grado di fornire soluzioni complete e affidabili sui diversi ambiti di attività.



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





SERVIZIO

DI MANUTENZIONE VERDE

Questa attività, solitamente fornita a completamento delle diverse richieste dei clienti in un'ottica di global service, prevede interventi che vanno dal diserbo chimico al taglio dell'erba, dalla potatura delle siepi alla rasatura, zappatura e concimazione del terreno.



LAVANDERIA

E GUARDAROBA

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

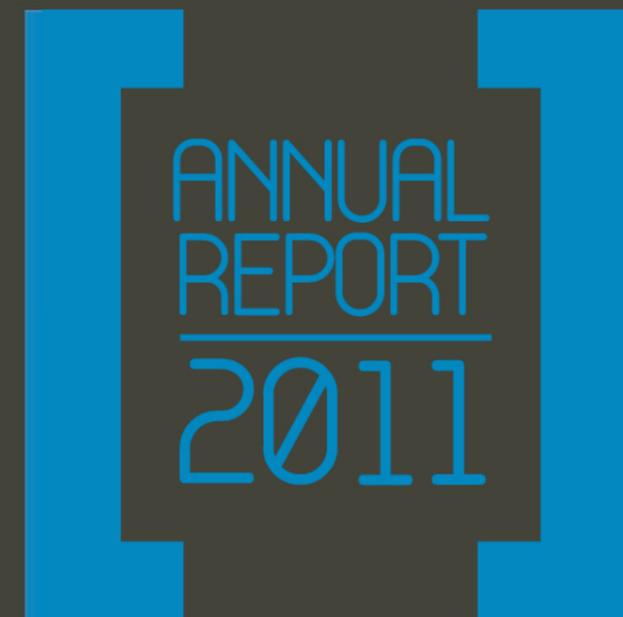




MANUTENZIONE

I M M O B I L I

Siamo in grado di garantire una completa assistenza su ogni aspetto legato all'impiantistica: dall'impianto elettrico all'impianto meccanico, all'impianto idrico, passando per l'impianto antintrusione, l'impianto antincendio, l'impianto di raffrescamento/riscaldamento e gli impianti speciali. Tutti i lavori, data la specificità degli interventi, vengono eseguiti con personale e mezzi, idonei e adeguati, in efficienza e numero, tali da assicurare la puntuale ultimazione e la realizzazione a perfetta regola d'arte.



SERVIZI ALLE PERSONE

||||| Persone, al servizio
di Persone ||||||| Pag. 43





SERVIZI

PER ANZIANI

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



SERVIZI

EDUCATIVI

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

- Nidi d'infanzia
- Scuole dell'infanzia
- Spazi bambini
- Centri bambini e genitori
- Servizi Educativi Domiciliari
- Ludoteche





SERVIZI

SANITARI

L'ambito sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla Cooperazione Sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca ed impegno per il nostro Gruppo che, già da molti anni, 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 maggiore 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 ed età della vita.

I nostri servizi offrono agli utenti la massima garanzia di integrazione sociale, personalizzazione dell'assistenza e supporto al nucleo familiare.





SERVIZI

PER DISABILI

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



SERVIZI

PER MINORI

Il tema del disagio in età adolescenziale e preadolescenziale 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 generazioni "giovani". Il Gruppo mette in campo una tipologia di servizi piuttosto variegato in grado di rispondere in gran parte alle necessità emergenti:

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





SERVIZI

PER GIOVANI

.....

Ci occupiamo di politiche giovanili attraverso la gestione di strutture e servizi per la promozione dell'aggregazione e del benessere giovanile: Centri Giovani, 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.



CRESCITA INTELLIGENTE

||||| Persone, al servizio
di Persone ||||||| Pag. 53



INNOVAZIONE TECNOLOGICA E GESTIONALE

Il mercato nel quale il Gruppo opera è sempre in costante movimento sia in relazione per le molteplici richieste dell'utenza, sia per rispondere alla necessità di avere a disposizione soluzioni gestionali innovative ed organizzative compatibili con la situazione economica che il nostro contesto sociale sta attraversando.

Il Gruppo investe molto nello studio, nella ricerca di soluzioni alternative; molteplici sono le attività di sperimentazione in corso:

- dall'applicazione della domotica e del telecontrollo applicata agli alloggi protetti per anziani;
- all'utilizzo di particolari tecnologie, che attraverso un processo di conversione elettrica dell'acqua, la trasformano in un potente strumento di pulizia, senza l'aggiunta di alcun prodotto chimico;
- alla sperimentazione di sistemi di pulizia basati sul metodo a vapore.

Il facility integrato rappresenta un ambito innovativo sul quale il Gruppo continua a puntare e ad investire: sempre più spesso il mercato necessita di offerte di soluzioni complesse e globali, dove la capacità del Gruppo è quella non solo di fornire soluzioni ma di aiutare i committenti ad acquisire consapevolezza del proprio sistema dei bisogni secondo una logica di partnership, ove le tradizionali figure di cliente e fornitore sfumano secondo un *continuum* non così radicalmente demarcato. L'interazione assume così un significato fondamentale creando nuovi spazi di possibilità, di esplorazione secondo logiche non predefinite.

Questa idea di creazione di sinergie multidisciplinari all'interno della stessa organizzazione sta anche alla base della costituzione del nostro Gruppo, ed è indicativa di come la realizzazione del facility integrato faccia parte della nostra cultura.

"...fare in modo che le idee innovative si trasformino in nuovi prodotti e servizi tali da stimolare la crescita e l'occupazione".

[Europa 2020]

SISTEMI TECNOLOGICI ED INFORMATICI DI GESTIONE

"accelerare la diffusione dell'internet ad alta velocità e sfruttare i vantaggi di un mercato unico del digitale per famiglie e imprese".

[Europa 2020]

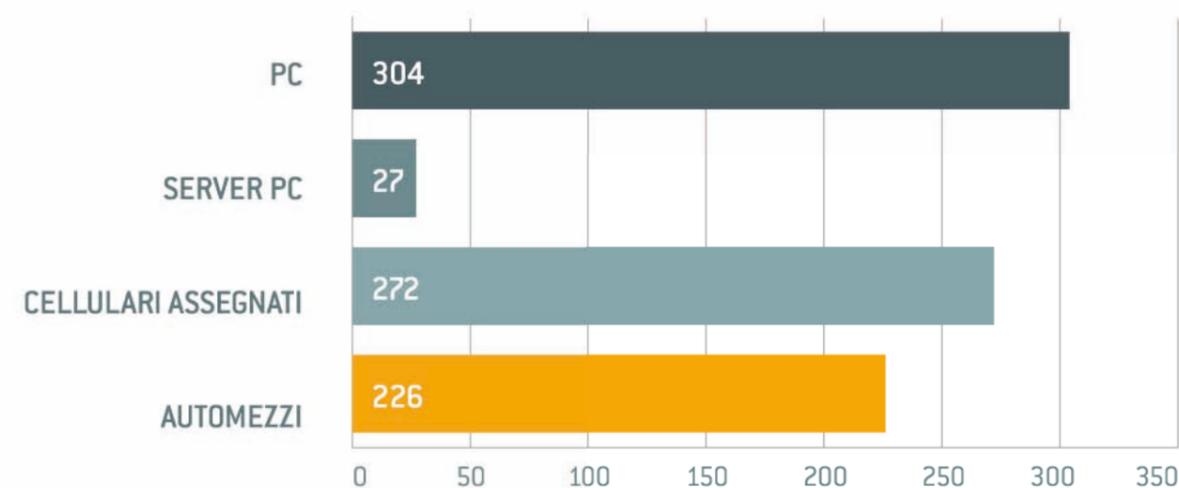
L'evoluzione degli strumenti informatici che ha portato radicali cambiamenti in tutta la nostra società ha ovviamente interessato anche il Gruppo Colser-Auroradomus che ad oggi può vantare dotazioni hardware e software all'avanguardia supportata dall'attività di ricerca che viene svolta in tema di ottimizzazione dei programmi gestionali. Il 2011 ha visto l'ultimazione del collegamento tramite rete internet delle varie sedi/filiali operative e delle principali strutture ove vengono erogati i servizi. Oggi da tutte le sedi in

cui lavoriamo è possibile accedere ai dati presenti nei server aziendali, utilizzare i programmi gestionali del Gruppo e ricevere ed inviare informazioni.

Un progetto molto importante di innovazione tecnologica nella gestione delle attività è rivestito anche dall'introduzione di palmari nell'ambito dei servizi alle imprese.

Attraverso terminali dotati di sistema operativo "Windows Mobile 6.0" o "Windows Ce 5.0" e sistema GPRS/UMTS integrato si informatizzeranno le attività di monitoraggio e controllo e di trasferimento delle informazioni alla sede centrale riducendo drasticamente i tempi e consentendo una completa tracciatura delle problematiche emerse e della relativa risoluzione. Sta proseguendo la verticalizzazione del nostro gestionale "Future" (ERP); dopo aver completato l'informatizzazione dell'area Amministrativa, acquisti, magazzini, manutenzioni e risorse umane si sta oggi completando l'informatizzazione dei dossier formativi dei nostri lavoratori e di tutta l'attività commerciale dalla gestione dei contatti (CRM) fino alla gestione dei contratti e della documentazione ad essa correlata.

DOTAZIONI TIC - ANNO 2011



EVENTI

L'anno 2011 è stato, seppur con le difficoltà che hanno contraddistinto questo periodo, portatore per il nostro Gruppo Cooperativo di importanti eventi di comunicazione che hanno avuto ampio spazio anche sui media locali.

GENNAIO / FEBBRAIO / MARZO

Partecipazione al convegno sull'immigrazione

Cristina Bazzini, Presidente del Gruppo, porta la sua testimonianza in un convegno organizzato dalla provincia di Parma in cui si discute sull'integrazione multiculturale. Un riconoscimento per la forte integrazione con i lavoratori stranieri realizzata all'interno del Gruppo.

Progetto Casa Buri

Il Comune di Parma presenta alla città il progetto "Casa Buri" riguardante la gestione del centro socio riabilitativo per disabili situato in via Casaburi. Auroradomus al termine dei lavori di adeguamento sarà anche il soggetto gestore del servizio residenziale.

Certificazione Qualità

Si sono svolte nei primi giorni di Marzo le verifiche dei sistemi qualità ISO 9001 di COLSER e di Auroradomus ed ambiente ISO 14001, sicurezza OHSAS 18001 di COLSER. Le verifiche hanno avuto esito ampiamente positivo.

APRILE / MAGGIO / GIUGNO

Continua lo sviluppo dell' Ostello di Pellegrino Parmense

Cultura e qualità dell'accoglienza: a questi principi s'ispira l'Ostello San Francesco di Pellegrino Parmense, gestito da Auroradomus. La nuova pagina internet apre nuove possibilità di sviluppo e conoscenza per questa interessante struttura recettiva.

L'Ostello di Parma intitolato a Luciano Ferraris

Alla presenza di numerose autorità e di gruppi scout provenienti da tutto il Nord Italia, l'Ostello gestito da Auroradomus viene intitolato a Luciano Ferraris, figura di riferimento per l'Associazione cattolica.

COMUNICAZIONE

Il 2011 per il Gruppo è stato un anno di intensa comunicazione, sia rivolta all'interno (soci e dipendenti) che all'esterno (clienti, fornitori, collaboratori).

Si è scelto dunque di rivedere complessivamente l'immagine istituzionale del Gruppo con tre fondamentali obiettivi:

- chiarire all'esterno, ma anche agli stessi soci e dipendenti del Gruppo, un'operazione strategica complessa quale è la costituzione di un Gruppo Cooperativo di servizi integrati;
- far "parlare" i numeri di una realtà che esprime 5000 lavoratori e oltre 110 milioni di fatturato e arrivare in questo modo a rivendicare e promuovere il proprio ruolo sul mercato nazionale;

Block Notes

Il nostro giornale dedica uno speciale di diverse pagine con diversi contributi sul tema della presenza dei soci extracomunitari nelle nostre compagini sociali, un modo per conoscerci meglio e valorizzare questa importante presenza nelle nostre cooperative.

Annual Report

Il Presidente del Gruppo presso l'auditorium del Carmine di Parma, illustra ad una platea composta da autorità, rappresentanti del mondo associativo, clienti, fornitori e, soprattutto, tanti soci, il primo Annual Report sulle attività del Gruppo.

Assemblea Annuale dei Soci di Colser e di Auroradomus

Concluse con successo le assemblee generali delle Cooperative del Gruppo, alle quali i soci hanno portato un forte segnale di partecipazione.

Cofacility entra nel Gruppo Cooperativo

Si amplia la famiglia del Gruppo con l'ingresso nella compagine di Cofacility, nuova società di servizi sul territorio toscano.

Cristina Bazzini premiata dal Circolo il Borgo

Il Circolo "Il Borgo" di Parma premia Cristina Bazzini come "testimonial", dice il Presidente del Circolo, "di valori come solidarietà, impegno sociale, cultura d'impresa e del lavoro".

Inaugurazione InformaGiovani

Nuovi spazi e nuovi arredi per l'Informagiovani di Parma, un punto di riferimento per le proposte culturali e lavorative verso il mondo giovanile. Auroradomus gestirà il servizio all'interno della società ENGIOI S.p.A.

Manifestazione Energie in Movimento

Importante manifestazione rivolta all'aggregazione giovanile organizzata da ENGIOI, di cui Auroradomus fa parte, e dal Comune di Parma. In Piazzale della Pace si ritrovano tantissimi giovani che assistono e partecipano a spettacoli musicali, culturali e di intrattenimento.



LUGLIO / AGOSTO / SETTEMBRE

Cristina Bazzini in Banca Monte

La Presidente del nostro Gruppo Cooperativo viene nominata membro del Consiglio Amministrazione della Fondazione Banca Monte di Parma; questo riconoscimento rappresenta un'importante attestazione personale e del ruolo che il Gruppo riveste nel nostro contesto territoriale.

Certificato di eccellenza

COLSER ottiene (è una delle poche realtà italiane) questo certificato che viene rilasciato solo alle aziende in possesso di certificazione per la norma ISO 9001, per la norma OHSAS 18001 e per la norma SA 8000.

Festival Dottrina Sociale

Verona ospita a settembre il primo festival della Dottrina sociale della Chiesa, promosso tra l'altro dalla Fondazione Toniolo, dal Movimento degli studenti Cattolici, dal Movimento Nazionale Giovani UCID ed in collaborazione con il Comune di Verona. Tra i relatori, al fianco del Sindaco di Verona, Flavio Tosi ed al Sindaco di Benevento, Fausto Pepe, anche Cristina Bazzini, con una testimonianza sull'esperienza come imprenditrice Cooperativa e sul percorso di crescita e sviluppo del Gruppo.

Premio Musa

Il premio riservato alle donne che nel corso dell'anno precedente si contraddistinguono per azioni e risultati nell'ambito della loro attività, viene conferito a Cristina Bazzini in qualità di Presidente di uno dei più importanti Gruppi Cooperativi a livello nazionale.

OTTOBRE/NOVEMBRE / DICEMBRE

Casa San Michele a Firenze - Rinnovate stanze ed arredi

Nella struttura di accoglienza per donne sole e famiglie in difficoltà della Caritas di Firenze sono state rinnovate stanze ed arredi anche grazie al contributo del Gruppo Colser-Auroradomus.

Al via i lavori per la costruzione nuova sede

Partono i lavori per realizzare, nelle immediate vicinanze della sede di via Sonnino una struttura in grado di accogliere i nuovi uffici del Gruppo Cooperativo.

Hospice Fidenza - Il cielo in una stanza

Il progetto prevede la decorazione dei soffitti dell'hospice con disegni dei bambini. L'iniziativa viene presentata con grande successo a Trieste in occasione della giornata nazionale delle Cure Palliative.

Partecipazione al Job day

Il Gruppo Cooperativo partecipa al secondo "Parma Job Day". Si tratta di un'occasione di incontro fra domanda ed offerta di lavoro che coinvolge le più importanti realtà della provincia.



FORMAZIONE

La formazione rappresenta un'importante risorsa individuale e di Gruppo. Per i lavoratori la formazione costituisce un mezzo importante per la realizzazione di sé stessi attraverso l'accrescimento delle proprie conoscenze ed esperienze spesso sganciato dalle possibilità immediate di carriera; per il Gruppo essa è garanzia di qualità del servizio e di maggiore competitività.

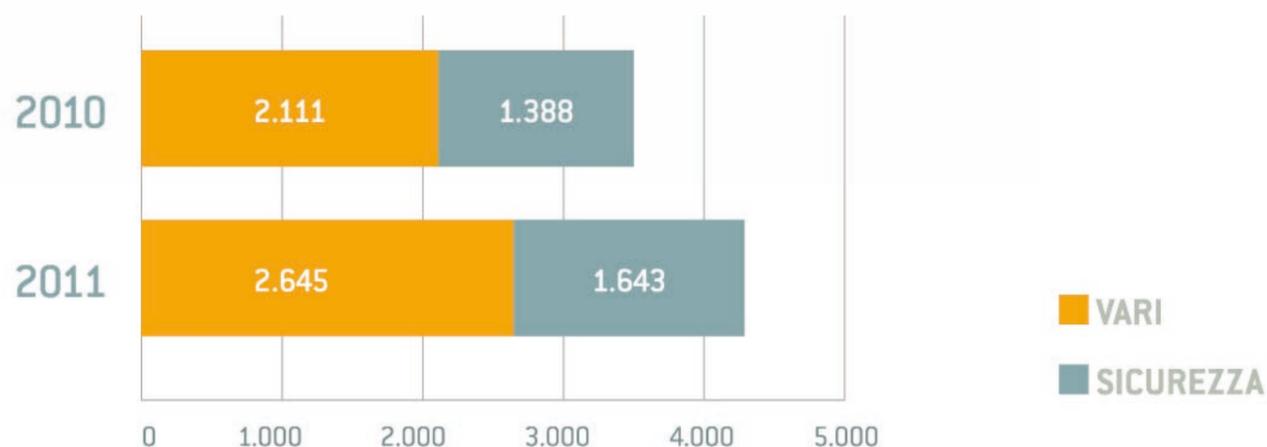
I dati del 2011 evidenziano come, rispetto a quanto avvenuto l'anno precedente, abbia preso parte alla formazione un maggior numero di lavoratori inseriti però in percorsi formativi di durata più breve.

Grande risalto che è stato dato alla formazione relativa alla sicurezza sul lavoro.

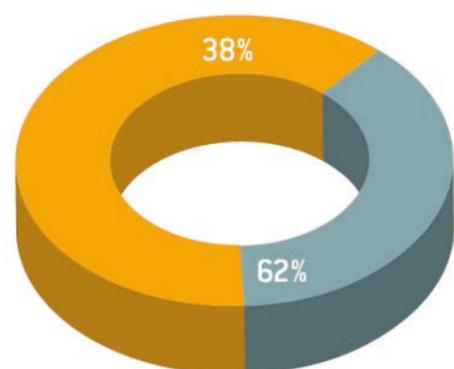
"...migliorare l'efficienza dei sistemi di insegnamento e agevolare l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro".

[Europa 2020]

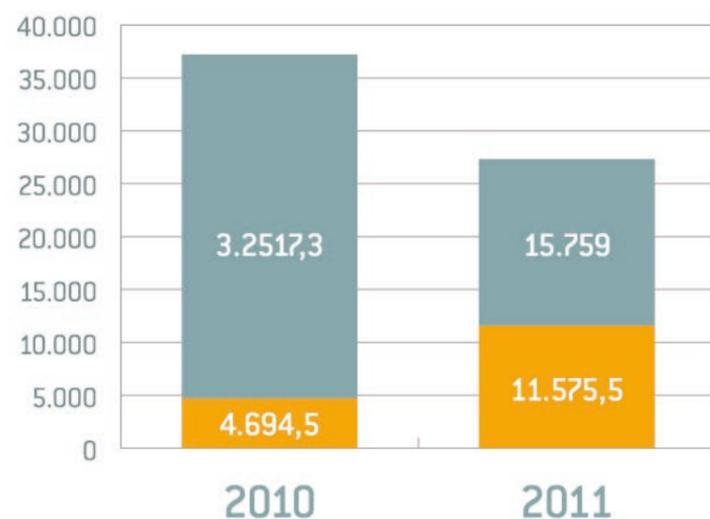
PERSONE FORMATE NEGLI ANNI



PERSONE FORMATE ANNO 2011



ORE FORMAZIONE NEGLI ANNI



TIROCINI 100 TIROCINI SVOLTI

Il tirocinio formativo rappresenta una delle migliori modalità per gestire l'inserimento "guidato" dei lavoratori neo-assunti, consentendo loro di essere seguiti da un tutor nel periodo di inizio delle attività, di avere un primo contatto "protetto" con l'ambiente di lavoro, di poter valutare ed essere valutato.

PERMESSI PER DIRITTO ALLO STUDIO

2.200 ORE
DI PERMESSO STUDIO EROGATE

Il Gruppo Cooperativo agevola dal punto di vista organizzativo la prosecuzione degli studi per i propri lavoratori ed applica, ovviamente, le tutele contrattuali previste per chi intraprende il difficile percorso del lavoro associato allo studio.

RAPPORTI CON UNIVERSITÀ E ENTI FORMATIVI

Sono state avviate collaborazioni con l'Università degli studi di Parma per percorsi di orientamento al lavoro pre-laurea ed interventi periodici in aula dei nostri tecnici in affiancamento ai docenti. Numerosi gli studenti che hanno chiesto di svolgere periodi di stage all'interno della nostra organizzazione o che hanno realizzato la tesi sulle nostre attività. In riferimento al 2011:

- n° 4 casi in cui le cooperative del Gruppo sono state oggetto di tesi di laurea;
- n° 14 persone che hanno svolto un periodo di stage universitario presso le cooperative del Gruppo.

Anche gli Enti formativi non universitari sono interlocutori privilegiati del Gruppo: numerosi sono stati gli interventi formativi realizzati su nostra indicazione e, da ricordare, anche il recente corso per l'ottenimento della prima qualifica per O.S.S. organizzato direttamente dal Gruppo insieme a IAL Parma.

CRESCITA SOSTENIBILE

||||| Persone, al servizio
di Persone ||||||| Pag. 63



RISORSE

UN SISTEMA "VERDE"

Prosegue l'analisi e lo studio del ciclo di vita dei servizi erogati dal Gruppo al fine di poter individuare e controllare le variabili ad impatto ambientale che li caratterizzano. Una crescita responsabile che si traduce in investimenti ragionati e progetti innovativi nel rispetto dell'ambiente, della sostenibilità sociale, a salvaguardia del territorio per noi indispensabile "patrimonio umano".

Politiche ambientali volte che consentano al Gruppo di continuare a crescere esplorando ambiti ancora poco conosciuti per allargare i servizi verso settori emergenti come la Green Economy, l'ambiente, il facility e le liberalizzazioni. Numerose gli ambiti in cui il Gruppo si sta muovendo nella promozione di prassi in accordo alla sostenibilità ambientale:

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

Inoltre nel corso del 2011 il Gruppo, attraverso le numerose iniziative svolte dalle varie associazioni di categoria, ha partecipato alla definizione dei Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del "servizio di pulizia" e per le forniture di "prodotti per l'igiene". I requisiti Ambientali Minimi, la cui approvazione da parte del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e è prevista nel corso del 2012, forniranno al settore i criteri ambientali, di base e premianti, che consentiranno di definire quando un servizio di pulizia è "Ecologico". L'attenta politica sociale ed ambientale, caratteristica del Gruppo COLSER-Auroradomus, non si limita ai soli confini aziendali ma coinvolge fornitori e subappaltatori che per il Gruppo o in nome dello stesso effettuano attività o erogano servizi.

"...favorire il passaggio a un'economia a basse emissioni di carbonio, incrementare l'uso delle fonti di energia rinnovabile, modernizzare il nostro settore dei trasporti e promuovere l'efficienza energetica."

[Europa 2020]

SCelta DEI FORNITORI

Il Gruppo privilegia nelle sue scelte gli interlocutori che assicurano il rispetto nelle tematiche ambientali nello svolgimento delle loro attività (utilizzo di materiali riciclati, corretto smaltimento dei rifiuti, corretta gestione dei trasporti). La valutazione iniziale dei fornitori prevista dal nostro sistema qualità riserva un significativo peso a questi elementi così come al possesso di certificazione ambientale ISO 14001.

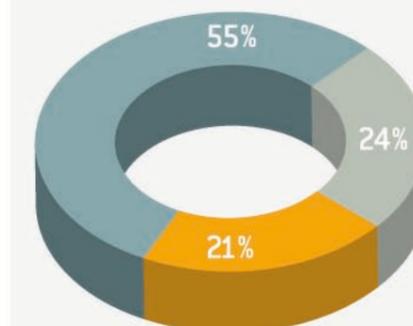
GESTIONE E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI CO²

Il tema della corretta gestione dei trasporti su gomma detiene una importanza fondamentale relativamente alla riduzione dell'inquinamento ambientale. Il Gruppo Colser-Auroradomus che è in possesso di un parco automezzi pari a 226 unità ha già da tempo avviato una politica di progressiva riduzione delle emissioni di CO2 da parte dei propri autoveicoli. I dati che seguono sono già in grado di dimostrare il nostro attuale impegno che verrà proseguito e rafforzato nei prossimi anni.

PARCO AUTOMEZZI



ALIMENTAZIONE AUTOMEZZI



- METANO 21%
- GASOLIO 55%
- BENZINA 24%

Il seguente dato relativo ai chilometri percorsi dai nostri mezzi oltre che ad essere significativo del volume delle nostre attività è anche indicativo del potenziale impatto ambientale che una cattiva gestione dei nostri veicoli potrebbe avere.

4.937.262 sono i chilometri percorsi dai nostri automezzi in un anno.

È interessante osservare quanti chilometri hanno percorso nel 2011 i nostri automezzi; una cifra davvero impressionante, pari a circa 13 volte la distanza tra la terra e la luna oppure pari a 116 volte il giro del mondo.

POLITICA INDUSTRIALE

STAKEHOLDERS

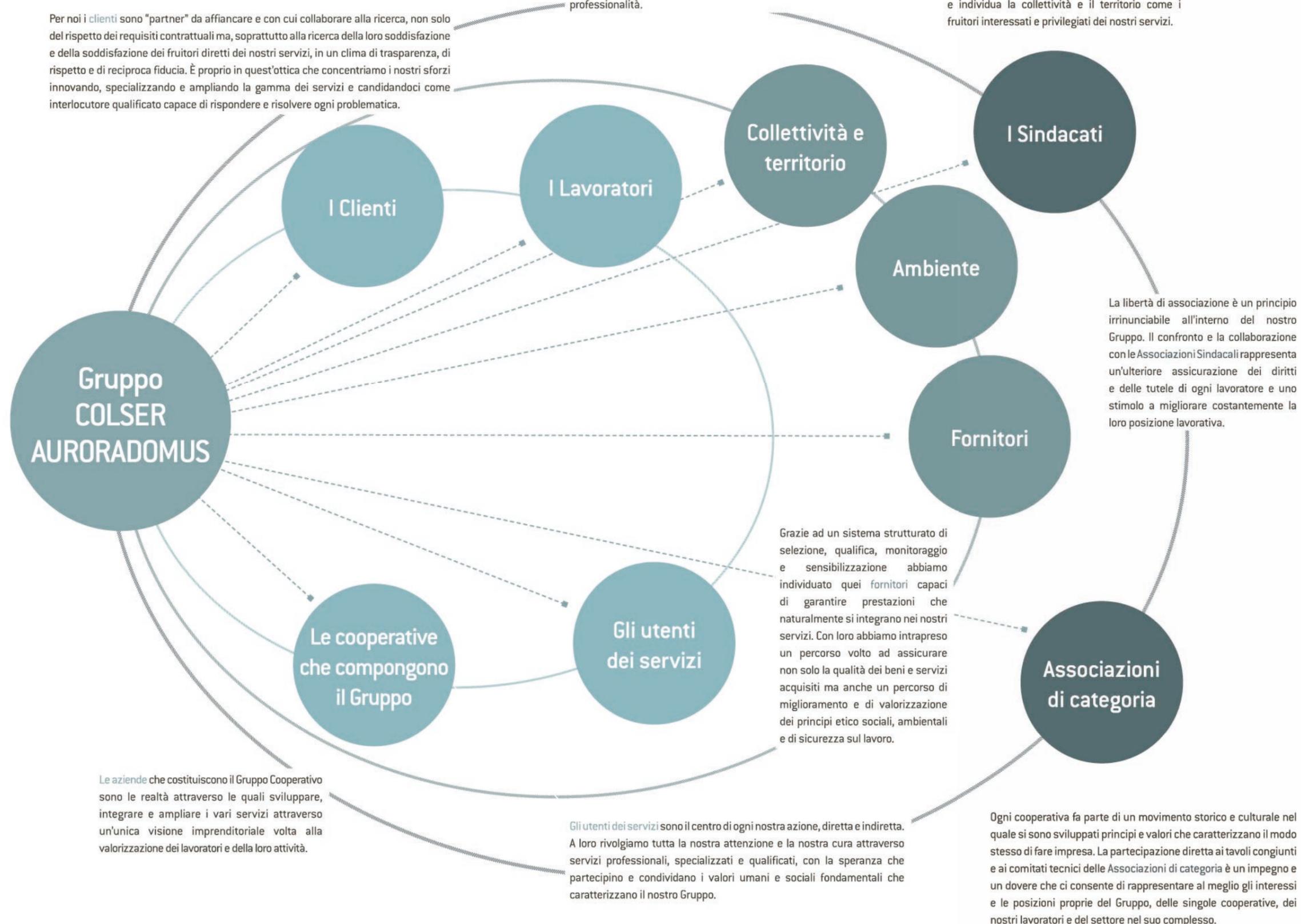
Il Gruppo Cooperativo ha analizzato a fondo i cicli di vita dei propri servizi al fine di poter esaminare e controllare le variabili ad impatto ambientale che li caratterizzano.

Il rispetto per l'ambiente e l'attivazione di politiche che aumentino la compatibilità ecologica del nostro lavoro sono un tema sul quale il Gruppo, da sempre attento alle sue politiche sociali e solidali, sta già investendo ed investirà ancora di più in futuro. L'estensione dell'attività di raccolta differenziata dei rifiuti, l'utilizzo di prodotti ECOLABEL ed a basso impatto ambientale, la ricerca di macchinari a basso consumo, l'utilizzo di carta riciclata o marchio FSC, l'adozione del "sistema preimpregnato" per la riduzione ed il contenimento del consumo idrico, il rinnovamento costante del nostro parco automezzi con veicoli a basse emissioni di CO2 o con alimentazione con carburanti a basso impatto ambientale sono esemplificativi della nostra attenzione e del nostro impegno.

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.



LE COOPERATIVE TRA GLI STAKEHOLDERS PRIVILEGIATI DEL GRUPPO

Essere "cooperative" significa non limitarsi alla corretta, condivisa e solida gestione delle proprie attività, ma significa anche sentirsi e fare parte di un intero movimento che, attraverso diverse modalità, condivide gli stessi valori di fondo. Per questo è necessario aprire la propria esperienza al confronto con altre cooperative anche attraverso lavori svolti in comune e favorire, quando possibile, lo sviluppo del movimento attraverso la scelta di fornitori cooperativi. Siamo nell'anno internazionale della cooperazione e anche per questo il nostro Gruppo ritiene necessario che si diventi sempre più interpreti di questo spirito.

108 sono i contratti stipulati
in Associazione Temporanea di
Impresa con altre cooperative

10.288.479 € è il fatturato
che fornitori cooperativi realizzano
con il Gruppo COLSER Auroradomus

RAPPORTO CON IL MOVIMENTO COOPERATIVO

Il movimento cooperativo è in una fase di cambiamento ed evoluzione, una fase che sta vedendo la fine delle divisioni all'interno delle Associazioni di Categoria più rappresentative (Legacoop, Confcooperative, AGCI) e la nascita di un soggetto nuovo in grado di fornire maggiore rappresentatività istituzionale e politica: l'Alleanza delle Cooperative Italiane. Il Gruppo Cooperativo ha, in questo senso, percorso i tempi presentando al suo interno l'adesione sia a Confcooperative che a Legacoop e dimostrando quindi come steccati e divisioni all'interno del movimento fossero realmente anacronistiche. Il Gruppo è rappresentato nei più importanti organismi direzionali delle attuali associazioni di categoria e possiamo quindi affermare come il ruolo che riveste in questa fase di cambiamento istituzionale sia di assoluto protagonismo.

NON SOLO COOPERAZIONE

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

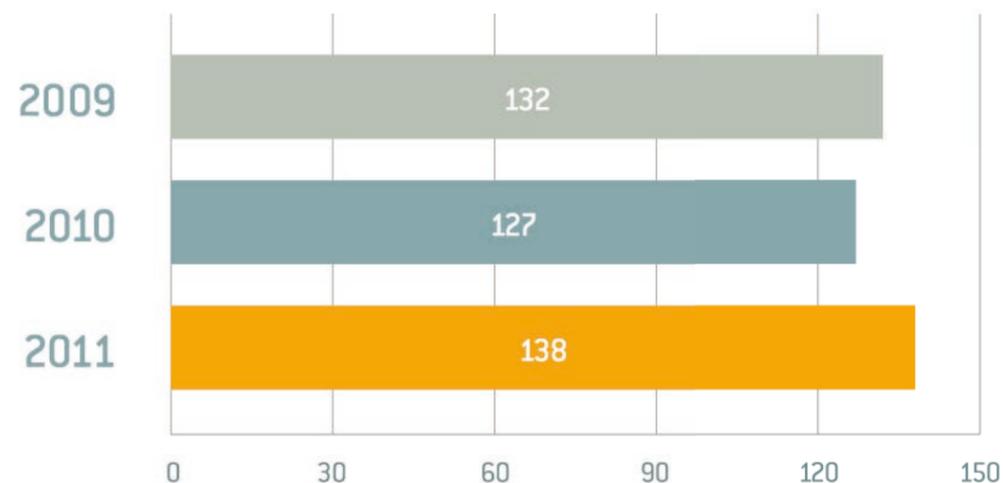


PADRONANZA DELLA CATENA DEL VALORE: LE CERTIFICAZIONI

Un'organizzazione come la nostra che punta all'efficienza ed all'eccellenza si dota di strumenti che ne agevolino il conseguimento. Il Gruppo Cooperativo ha individuato nelle Certificazioni Volontarie (Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Etica), nel modello organizzativo 231, nell'Annual Report e nei Bilanci Sociali alcuni degli strumenti in grado di offrire spunti al miglioramento continuo, permettere il costante controllo delle attività e garantire la trasparenza gestionale. Le certificazioni di cui siamo in possesso assumono quindi il valore dell'impegno costante sul piano organizzativo affinché i servizi svolti ed il valore della socialità cooperativa possano trarne beneficio, e possa altresì diventare propedeutico alla elaborazione di un valido Annual Report.

Attraverso le certificazioni, il Gruppo intende poi dare sicurezza ai propri clienti sul modo di operare e vuole evidenziare l'impegno profuso nel fornire, con continuità nel tempo, prodotti e servizi conformi ai requisiti contrattuali. Risulta, a questo proposito, interessante il dato degli audit di verifica e controllo svolti nel 2011.

SOPRALLUOGHI / AUDIT



DIMENSIONE ECONOMICA

FATTURATO DEL GRUPPO COOPERATIVO IN €/MLN

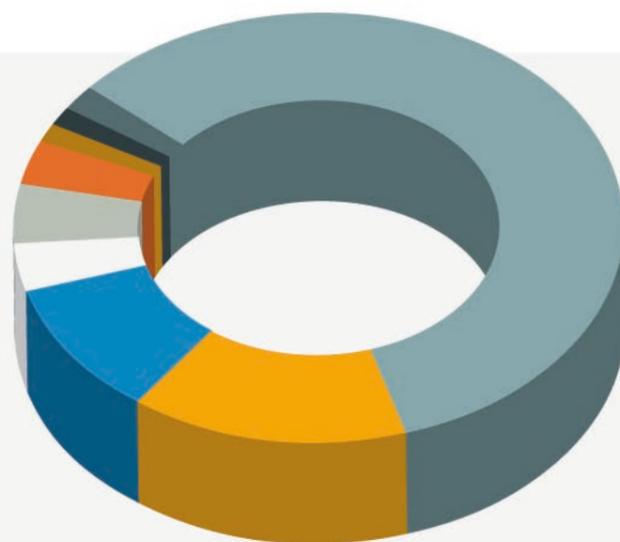
Nell'anno 2011, nonostante la crisi che affligge l'economia italiana da diversi anni, il Gruppo Cooperativo ha continuato a crescere, confermando il trend positivo di espansione che ha caratterizzato anche gli anni precedenti. Il fatturato complessivo ha raggiunto i 121 milioni di Euro, con un incremento del 2% rispetto all'anno 2010 pari a 2,4 milioni di Euro in valore assoluto.

FATTURATO DEL GRUPPO COOPERATIVO IN €/mln



Questi dati confermano le direttive di sviluppo che da anni guidano la crescita delle due cooperative:

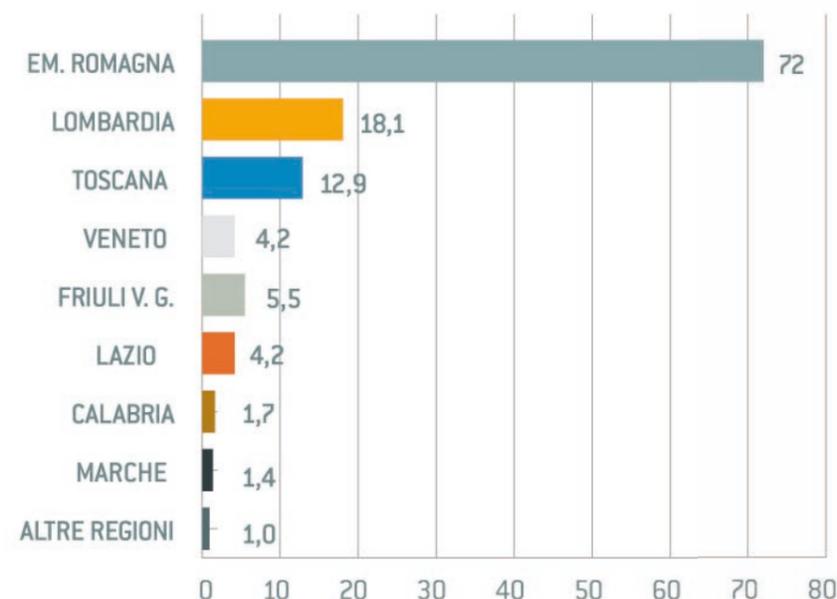
- il consolidamento della presenza territoriale nella storiche aree di appartenenza;
- l'espansione oltre i confini provinciali e regionali
- lo sviluppo di servizi alternativi e il posizionamento nel campo del Facility Management;
- lo sviluppo di nuove modalità operative (creazione di nuove compagnie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



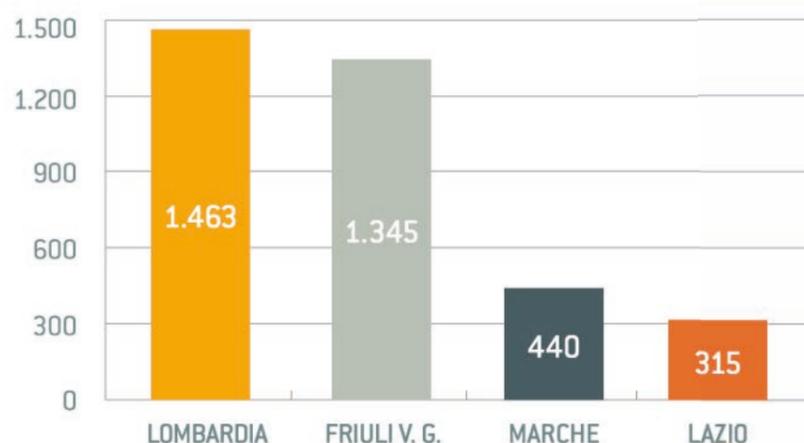
ANALISI DEL FATTURATO PER REGIONE

Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati dell'anno 2010: l'Emilia-Romagna assorbe circa il 60% del fatturato realizzato dal Gruppo, a seguire le regioni Lombardia e Toscana, rispettivamente con il 15 e l'11% e poi le altre regioni con percentuali tra il 3 e il 5%.

FATTURATO GRUPPO COOPERATIVO IN €/mln



INCREMENTO FATTURATO ANNO 2011 IN €/1000



INCREMENTO % FATTURATO ANNO 2011



Da segnalare che mentre la regione Emilia Romagna consolida in termini di fatturato i risultati ottenuti nell'anno 2010, nel 2011 due regioni crescono in misura decisamente significativa: la regione Lombardia e la regione Friuli Venezia Giulia che incrementano il fatturato di circa 1,5 milioni di Euro, per effetto sia dell'acquisizione di importanti appalti nel settore dei servizi alle imprese che in quello dei servizi alla persona, sia per l'ampliamento di appalti già esistenti. Altre regioni in cui il Gruppo ha rafforzato la presenza territoriale sono le Marche e il Lazio.

ANALISI DEL FATTURATO PER SERVIZI

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

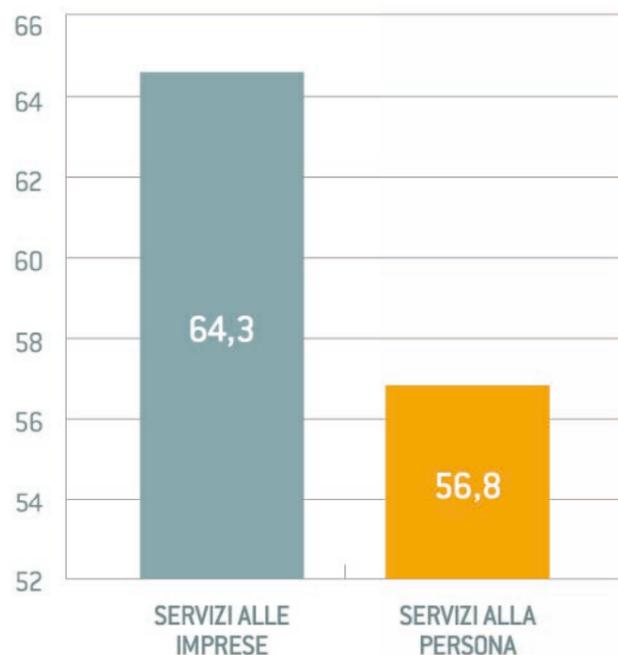
- Servizi alle imprese che assorbono circa il 53% del fatturato del Gruppo, pari a 64,3 milioni di Euro
- Servizi alla persona che assorbono il 47% del fatturato del Gruppo, pari a 56,8 milioni di Euro

Rispetto all'anno 2010 si rileva una crescita di fatturato di circa 1 milione di Euro per entrambi i settori.

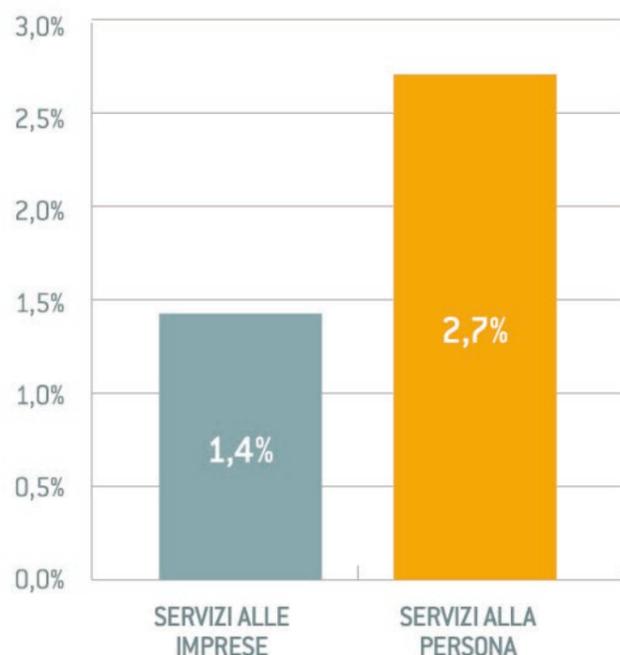
I servizi alle imprese si incrementano di 900 mila Euro (+ 1,4%), grazie all'acquisizione di nuovi ed importanti committenti quali Eni Servizi SpA, Comune di Grosseto, Trentino Sviluppo, Azienda per il Diritto allo Studio Universitario della regione Toscana e al consolidamento ed ampliamento dei servizi con clienti storici, quali Barilla Spa, Chiesi Farmaceutici Spa e Gruppo Tetrapak.

I servizi alla persona crescono di circa 1,5 milioni di Euro (+ 2,7%), grazie all'acquisizione nel settore anziani di 2 nuovi e prestigiosi appalti in provincia di Udine: MUNER ASP e SIRCH ASP e nel settore educativo e giovanile locale all'affidamento a partire dal mese di settembre del servizio "Happy Bus" dell'Azienda di Trasporti di Parma - TEP SpA.

FATTURATO PER TIPO DI SERVIZIO IN €/mln



INCREMENTO % FATTURATO ANNO 2011



Nell'ambito dei servizi alle imprese si ha una sostanziale conferma dei risultati raggiunti negli anni precedenti: il 78% circa del fatturato è assorbito dai servizi tradizionali di sanificazione ed igiene ambientale, mentre la quota residua è ripartita principalmente tra servizi di reception/portierato (12%) e servizi di facchinaggio e logistica (6%).

I servizi di sanificazione ed igiene ambientale per:

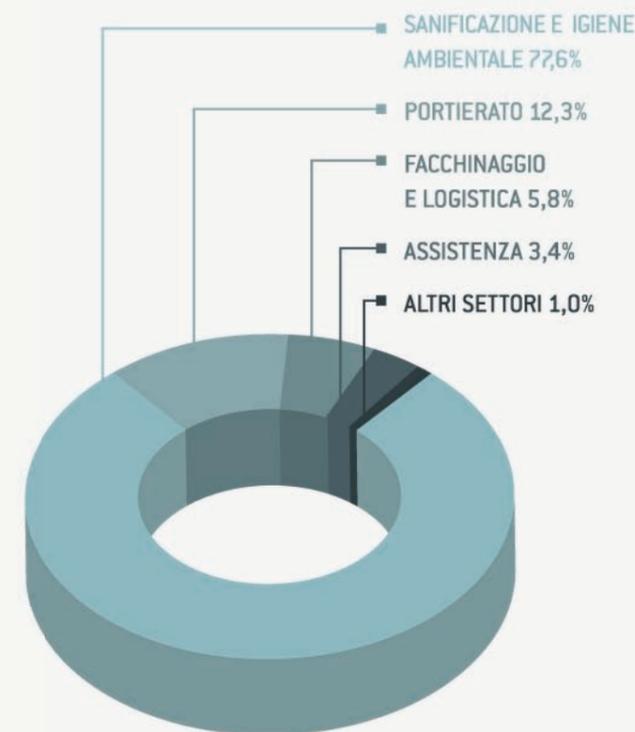
- il 35% sono realizzati in ambienti ospedalieri/sanitari. Tra i clienti storici annoveriamo l'Azienda ospedaliera di Parma, l'Azienda ospedaliera Senese, l'Azienda di servizi alla persona Golgi Redaelli di Milano, l'Hospital Piccole Figlie di Parma, l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Bergamo;
- il 30% in ambienti civili, principalmente università, scuole, strutture sportive ed uffici in genere. Di rilievo è la conferma dei rapporti con gli storici e prestigiosi clienti quali 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, il Comune di Parma;
- il 25% è rappresentato da servizi svolti in stabilimenti industriali del settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico. La nostra presenza e l'esperienza in questo ambito possono definirsi fortemente consolidate e ciò trova conferma nei rapporti pluriennali che abbiamo con clienti del tessuto industriale locale e non solo quali: Barilla, Chiesi Farmaceutici, Tetrapak, Marazzi Group.

Per quanto riguarda le attività di logistica, movimentazione merci e facchinaggio, storica è la gestione di magazzini e mercati ortofrutticoli e l'esperienza maturata in realtà complesse e strutturate quali Parmalat e il Centro Agroalimentare e Logistica di Parma 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 beni presso tutte le strutture della provincia.

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

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

RIPARTIZIONE % FATTURATO SERVIZI ALLE IMPRESE



I servizi alle persone sono erogati, principalmente, mediante:

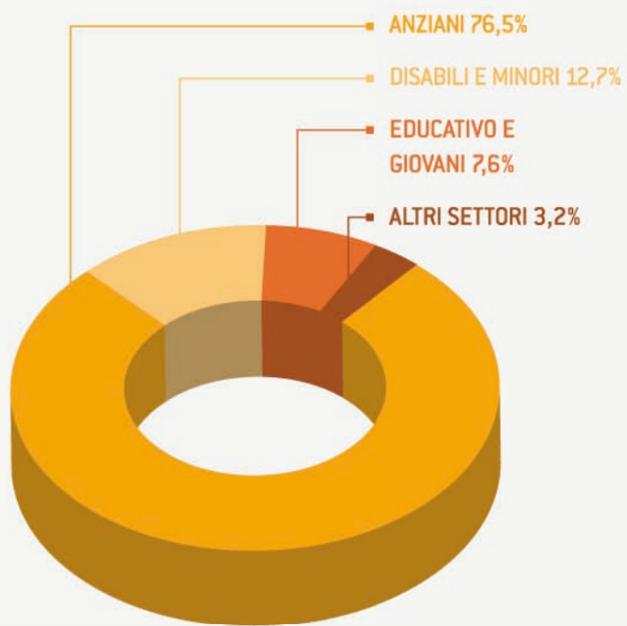
- integrazione del personale degli enti clienti con il nostro personale;
 - affidamento in appalto dei servizi;
 - gestioni dirette;
- nell'ambito di quest'ultima modalità ci occupiamo della gestione di molteplici strutture che si rivolgono:
- ad anziani con prestazioni diversificate che vanno dalla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

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

- Casa Protetta "Casa degli Anziani" di Collecchio
- R.S.A. "Casa degli Anziani" di Collecchio
- Pensionato Albergo "Città di Fidenza"
- Comunità Alloggio "Casa del Pellegrino" di Albareto
- "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

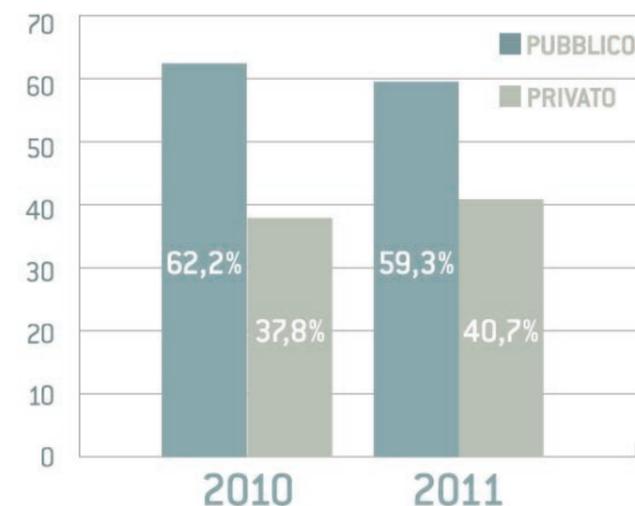
- Casa Protetta "Cavazzini" di Berceto
- Casa Protetta e Centro Diurno di Boretto
- Centro Diurno di Tavazzano con Villa Vesco di Lodi

RIPARTIZIONE % FATTURATO SERVIZI ALLE PERSONE



I dati esposti evidenziano nel biennio 2010-2011 un progressivo spostamento del fatturato verso la committenza privata a seguito dei nuovi e significativi appalti privati acquisiti, sia nel settore dei servizi alle persone. Nell'area sociale, l'entrata in vigore della normativa sull'accreditamento regionale relativamente ai servizi per anziani e disabili ha portato e porterà progressivamente ad un incremento del volume di fatturato verso la clientela privata in quanto in diversi casi Auroradomus diverrà il soggetto gestore del servizio stesso e si relazionerà direttamente con l'utente finale.

INCIDENZA % TIPO DI CLIENTE



COSTO DEL LAVORO

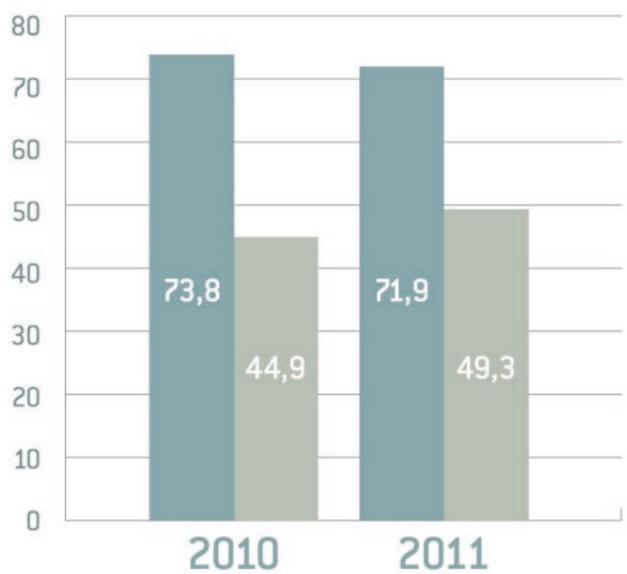
Qualsiasi crescita in termini di fatturato è accompagnata da un aumento dei costi direttamente connessi all'attività, che per una cooperativa, consistono principalmente nei costi del personale. Le aziende costituenti il Gruppo hanno dovuto sostenere ed assorbire un costante e progressivo aumento dei costi del personale dovuto all'incremento numerico del personale e all'adeguamento alle nuove normative fiscali che hanno eliminato le agevolazioni 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 dell'anno 2010, anno in cui l'incidenza dei costi contributivi è sensibilmente aumentata passando dal 26% al 29%. Pertanto a partire dal 2011 si è tornati ad una situazione di sostanziale equilibrio a beneficio della struttura aziendale di Gruppo, come si evince dai dati evidenziati nei grafici.

ANALISI DEL FATTURATO PER SETTORE

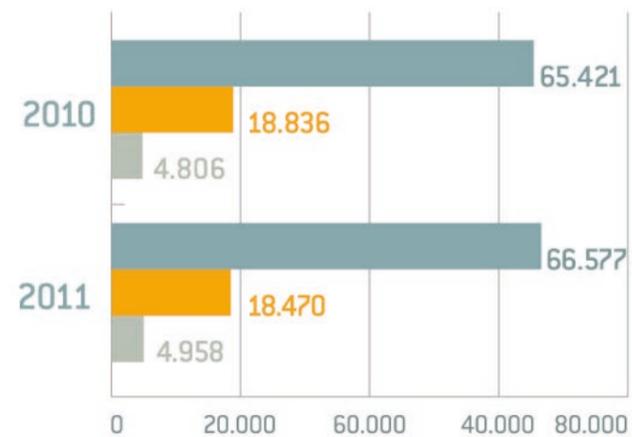
Relativamente al tipo di cliente servito, il Gruppo si rivolge sia al settore pubblico che a quello privato con una netta preponderanza della committenza pubblica, alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse richieste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

FATTURATO PER TIPO DI CLIENTE IN €/mln

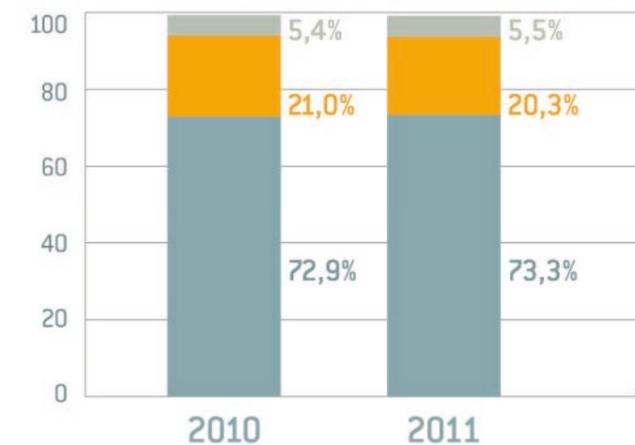


■ PUBBLICO
■ PRIVATO

COSTI DEL PERSONALE IN €/1000



INCIDENZA % COSTI DEL PERSONALE



■ TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO ■ ONERI SOCIALI ■ SALARI E STIPENDI

VALORE AGGIUNTO GENERATO DAL GRUPPO

Il fulcro della rendicontazione sociale è rappresentato dalla riclassificazione delle attività realizzate dall'impresa secondo il punto di vista del valore aggiunto.

Il valore aggiunto è la ricchezza prodotta dall'azienda attraverso la gestione; contabilmente è la differenza tra il valore della produzione ed i costi per l'acquisizione di beni e servizi. L'analisi del valore aggiunto consente di dare una valenza sociale ai valori del bilancio d'esercizio e la sua distribuzione a favore dei 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.

Nel biennio 2010-2011 il Valore Aggiunto Globale Netto prodotto ha sfiorato la soglia dei 190 milioni di Euro, con un incremento rispetto al biennio 2009-2010 del 2%; tale valore rappresenta circa l'80% dell'intero fatturato realizzato dal Gruppo pari a 240 milioni di Euro.

Di questo ammontare circa il 97% è stato distribuito ai lavoratori, sia soci che dipendenti, sottoforma di retribuzioni, premi e ristorni. La ricchezza residua è stata, poi, allocata a favore:

- dei clienti pubblici e privati, come costi sostenuti per l'erogazione dei servizi;
- dello Stato, a titolo di imposte e tasse;
- delle associazioni di categoria (Confcooperative e Confindustria) a titolo di contributi associativi.

Infine, un altro elemento quantitativo significativo da considerare è il dato relativo al consolidamento cooperativo, ossia la quota di ricchezza prodotta con la gestione che i soci in sede di Assemblea hanno deciso di destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico della cooperativa e all'autofinanziamento

dell'attività. Nel 2010-2011 la ricchezza prodotta è stata destinata per 990 mila Euro al consolidamento cooperativo.

RIEPILOGO PRINCIPALI VOCI CONTO ECONOMICO

GRUPPO COOPERATIVO COLSER-AURORADOMUS	2011	%	2010	%
Valore della produzione				
Servizi alle imprese	64.428.310		63.355.474	
Servizi alla persona	57.080.629		55.294.128	
	121.508.939	100%	118.649.602	100%
Costi relativi ad alcuni stakeholders				
costi per fornitori servizi	(17.550.124)	14,4%	(15.287.583)	12,9%
costi per fornitori m.p.	(6.418.407)	5,3%	(6.026.610)	5,1%
variazione rimanenze	(14.662)	0,0%	(120.055)	0,1%
altri costi di gestione	(431.806)	0,4%	(494.209)	0,4%
	(24.385.674)		(21.928.458)	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. I° LIV)	97.123.264	79,9%	96.721.144	81,5%
Ammortamenti e accantonamenti	(2.474.922)	2,0%	(2.217.715)	1,9%
V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:	94.648.342	77,9%	94.503.429	79,6%
Costi del personale	(91.172.277)	75,0%	(91.668.020)	77,3%
remunerazioni lavoratori soci	(73.486.006)	60,5%	(75.007.185)	63,2%
remunerazioni lavoratori dipendenti	(17.286.271)	14,2%	(16.410.836)	13,8%
ristorni lavoratori soci	(400.000)	0,3%	(250.000)	0,2%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	(2.510.240)	2,1%	(2.341.708)	2,0%
Costi per contributi di categoria	(153.946)	0,1%	(85.374)	0,1%
Costi/proventi finanziari	(224.602)	0,2%	(5.621)	0,0%
	(94.061.065)		(94.100.723)	
CONSOLIDAMENTO COOP.VA	587.277	0,5%	402.706	0,3%

CONSOLIDAMENTO COOPERATIVO



ANALISI DEGLI INVESTIMENTI

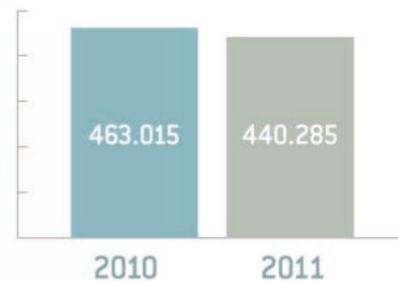
Uno degli obiettivi del Gruppo è quello di realizzare sinergie non solo nell'ambito dell'erogazione di servizi, ma anche a livello di dimensione e struttura organizzativa, ottimizzando i costi e massimizzando l'efficienza. In questo ambito una politica comune e fortemente sentita è l'investimento costante 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 2011 il Gruppo ha impiegato risorse per il mantenimento in efficienza degli strumenti e strutture operative per circa 360 mila Euro, valore sostanzialmente in linea con gli investimenti 2010. Particolare rilievo assumono gli investimenti nelle attività di ristrutturazione degli immobili in gestione diretta da parte di Auroradomus: nel corso dell'anno 2011 sono stati eseguiti importanti lavori presso l'Informagiovani di Parma e la "Casa degli anziani" di Collecchio. 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 ed in particolar modo nel biennio 2010-2011, 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

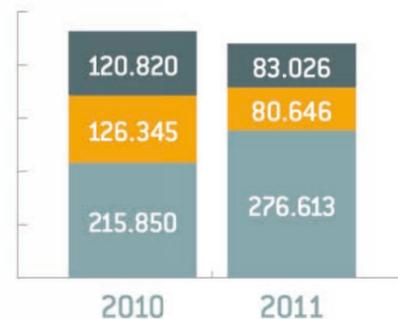
impiegativo.

Nel corso del biennio 2010-2011 le risorse complessivamente investite ammontano a oltre 200 mila Euro.

INVESTIMENTI TOTALI



RIPARTIZIONE INVESTIMENTI



■ INV. INFORMATICI
 ■ INV. PER MANTENIMENTO. STRUTTURE
 ■ INV PER MANTENIMENTO STRUMENTI OPERATIVI



CRESCITA INCLUSIVA

Persone, al servizio
di Persone Pag. 81

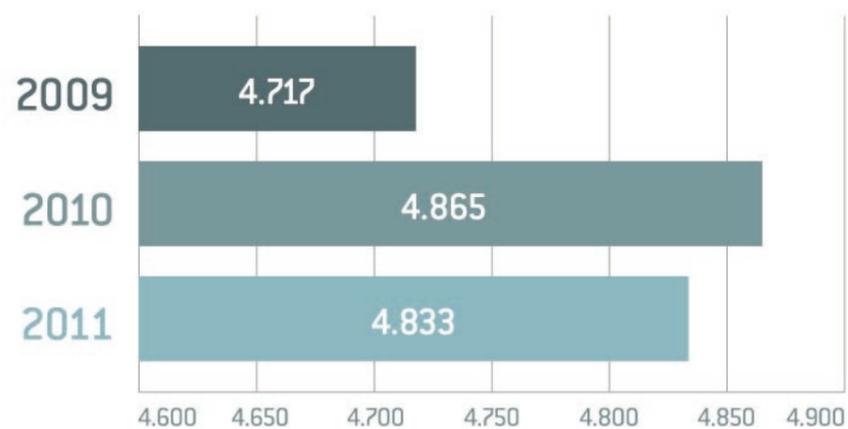


LAVORATORI

IL NOSTRO PATRIMONIO UMANO

Il lavoratore è al centro di tutte le nostre azioni. Il numero complessivo dei nostri lavoratori rimane pressochè costante rispetto all'anno precedente.

FORZA LAVORO DEL GRUPPO



"...modernizzare i mercati occupazionali e consentire alle persone di migliorare le proprie competenze [...] aumentare la partecipazione al mercato del lavoro e di conciliare meglio l'offerta e la domanda di manodopera".

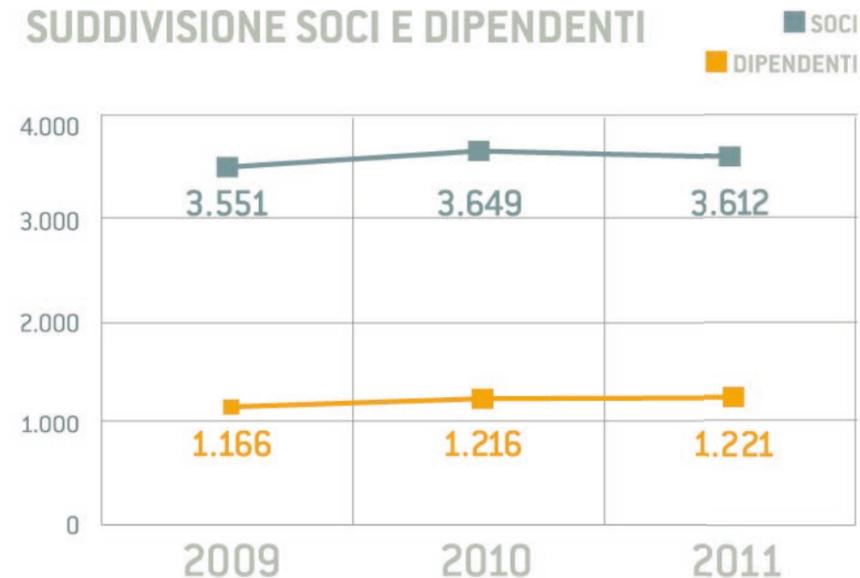
[Europa 2020]

FORZA LAVORO SUDDIVISA PER SETTORE



La percentuale di soci rispetto ai dipendenti rimane di gran lunga prevalente ma ci auguriamo e ci stiamo impegnando affinché questa possa aumentare ulteriormente in una logica di piena condivisione degli scopi sociali. Ed è in questa ottica che la Direzione del Gruppo ha dato il via al "Progetto Welfare". Un'idea nata in favore dei nostri soci (spiegata con maggiore dettaglio nei capitoli successivi) che intende creare condizioni di miglior favore in diversi ambiti della vita quotidiana: dalla sanità, alla cultura, al divertimento, alle spese quotidiane, alla previdenza.

SUDDIVISIONE SOCI E DIPENDENTI

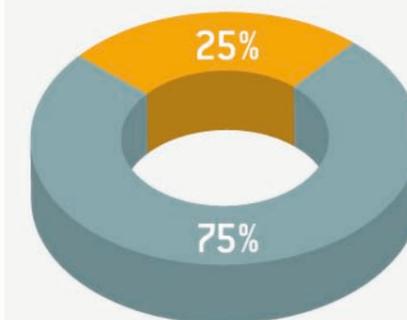


L'introduzione delle "quote rosa" non è necessaria nel nostro Gruppo; un Gruppo dove la presenza femminile è ampiamente prevalente.

DONNE E UOMINI

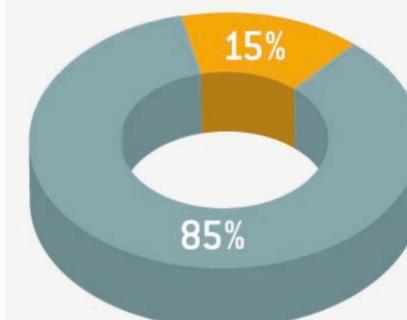


SOCI ANNO 2011



■ LAVORATORI SOCI
■ LAVORATORI NON SOCI

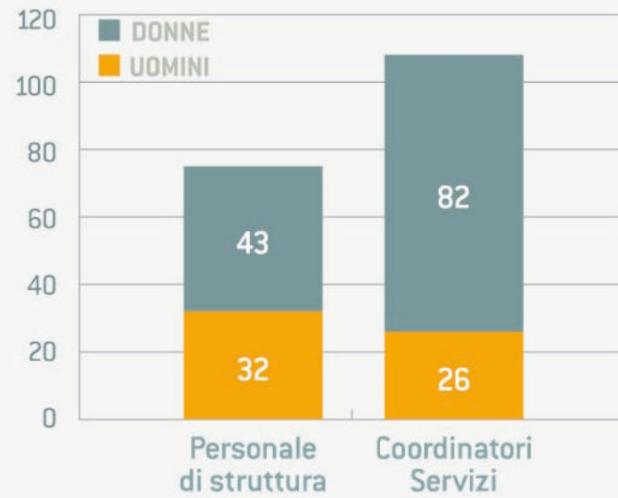
UOMINI/DONNE 2011



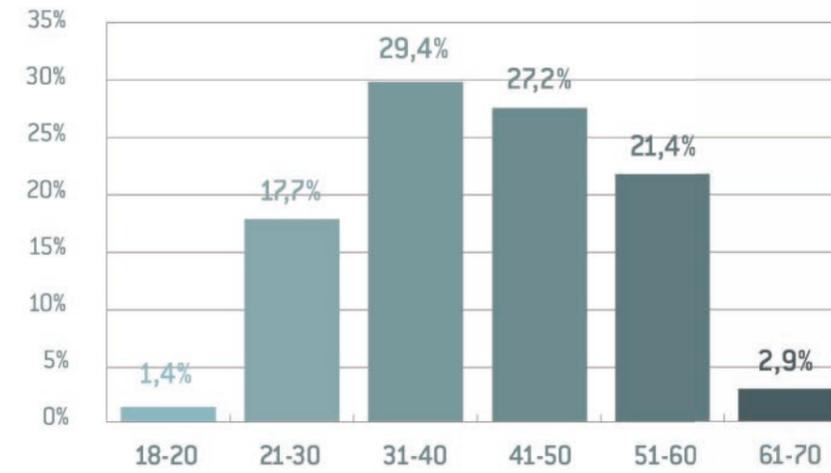
■ DONNE
■ UOMINI

I dati "in rosa" sono di tutto rispetto anche per quanto riguarda le posizioni di responsabilità in completa controtendenza rispetto all'attuale mercato del lavoro. Crediamo che questo sia un reale valore aggiunto!

PERSONALE CON RESPONSABILITÀ



N° LAVORATORI PER FASCIA D'ETÀ



Il Gruppo si conferma come una realtà giovane con grandi percentuali di soci con età inferiore ai 40 anni.

MATERNITÀ



Anche nel 2011 il Gruppo ha visto ben **278 fiocchi rosa ed azzurri**: tante infatti le socie che nel corso dell'anno hanno usufruito del periodo di maternità obbligatoria. Il Gruppo si oppone al calo demografico!

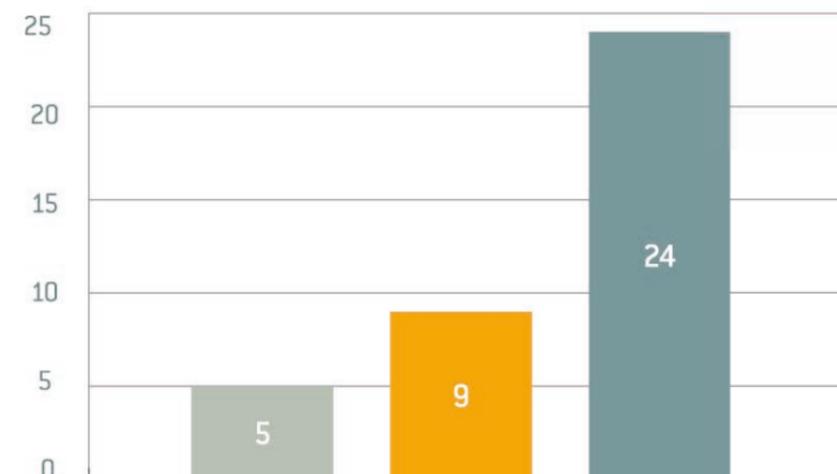
ANZIANITÀ LAVORATIVA



Il lavoro nelle nostre cooperative si conferma come un'occasione di impiego alla quale i lavoratori destinano lunghi periodi della loro vita. Un dato questo che è anche evidenza del senso di solidità e serietà che il Gruppo è in grado di trasmettere.

GESTIONE MATERNITÀ	2011			
	ORE LAVORATE	ORE PER MATERNITÀ	MATERNITÀ FACOLTATIVA	ORE ALLATTAMENTO
COLSER	3.179.398,99	63.243,82	25.378,12	2.408
Auroradomus	2.697.514	107.450	37.576	1.323
TOTALE	5.876.912,99	170.693,82	62.954,12	3.731

LAVORATORI SVANTAGGIATI ANNO 2011



Il tema delle pari opportunità è molto sentito all'interno del Gruppo che sia attraverso Colser ed Auroradomus che mediante la Cooperativa Saltatempo offre un lavoro stabile a diversi lavoratori diversamente abili.

GESTIONE DEL PERSONALE

L'elevato numero dei nostri lavoratori genera dati di gestione davvero impressionanti che sono però utili a fornire l'evidenza della complessità e delle varietà delle casistiche che affrontiamo quotidianamente. Sono dati che, inoltre, offrono

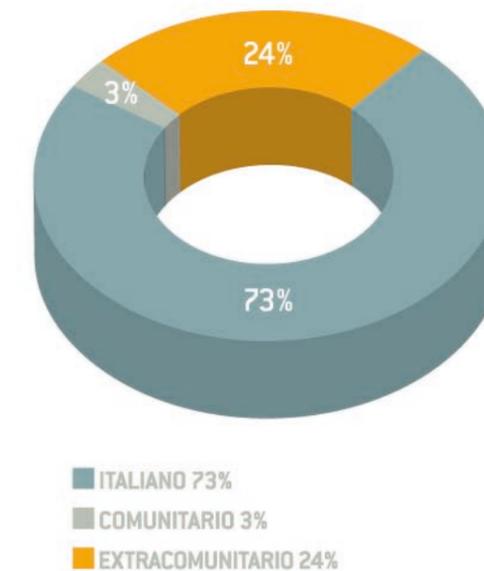
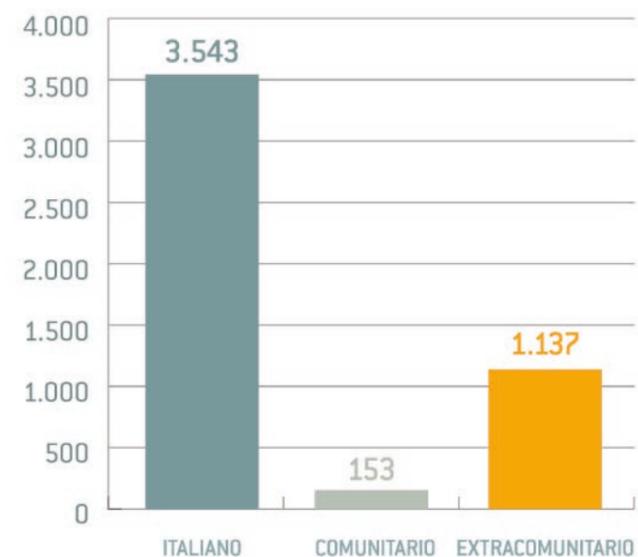
un quadro di come la vita lavorativa di chi opera all'interno del Gruppo venga attentamente seguita e supportata nel rispetto di tutte le normative vigenti.

	COLSER	AURORADOMUS	TOTALE
ORE LAVORATE	3.179.398,99	2.697.514	5.876.912,99
ORE PER MATERNITÀ	63.243,82	107.450	170.693,82
MATERNITÀ FACOLTATIVA	25.378,12	37.576	62.954,12
ORE ALLATTAMENTO	2.408	1.323	3.731
ORE PERMESSI STUDIO	187	2.014	2.201
MALATTIA	167.003,72	158.588	325.591,72
INFORTUNI	22.709,04	30.911	53.620,04
ASPETTATIVA NON RETRIBUITA	37.609,34	18.302	55.911,34
L 104	9.997,25	8.034	18.031,25

UN GRUPPO MULTICOLORE

La multiculturalità è un valore! Lo affermiamo con forza potendo osservare ogni giorno le attività dei nostri lavoratori stranieri, la loro capacità ed attenzione, la loro voglia di integrarsi rapidamente con una cultura diversa da quella delle loro origini.

PROVENIENZA PERSONALE

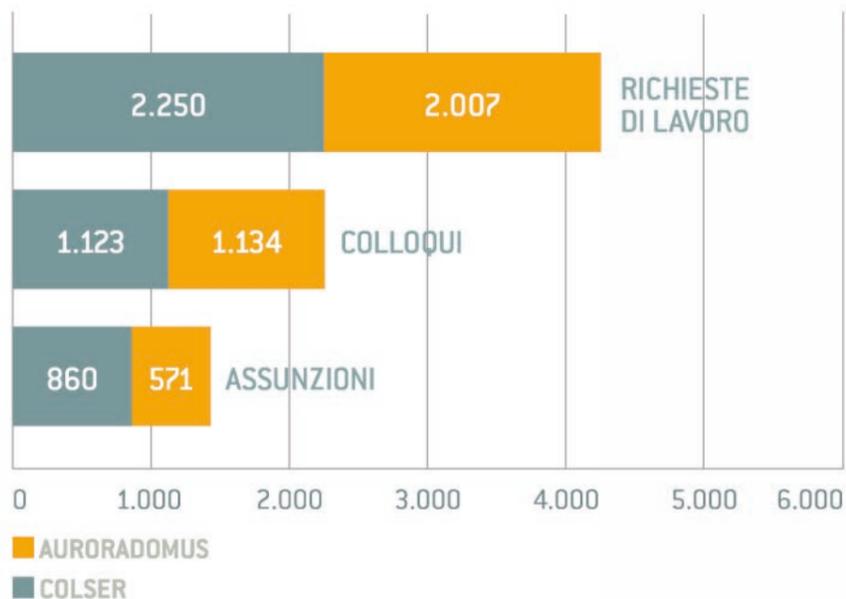


EUROPEI: 411 • AFRICANI: 554 • AMERICANI: 133 • ASIATICI: 55



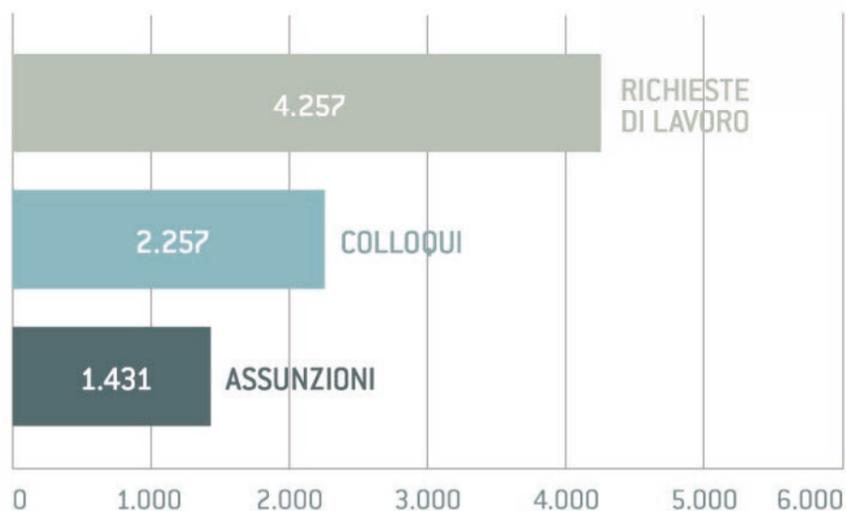
CONTRO IL PRECARIATO

La crisi economica nel corso del 2011 ha probabilmente raggiunto il suo apice. In un contesto in cui il blocco delle assunzioni da parte di molte realtà produttive è stato caratterizzante per il periodo, crediamo che sia importante far notare il numero delle assunzioni di nuovo personale che il Gruppo ha realizzato.

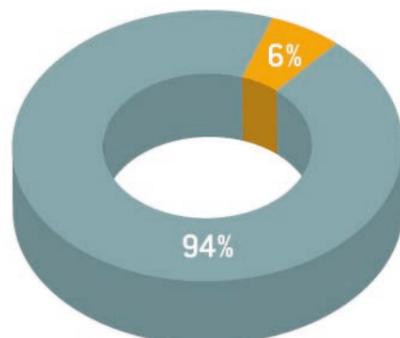


ASSUNZIONI 2011

Numerose sono le richieste pervenute ai nostri uffici del personale. Delle 4.257 richieste registrate nel 2011, 2.257 sono stati i colloqui effettuati che hanno permesso l'assunzione di 1.431 persone. Un dato importante e in completa controtendenza rispetto all'attuale mercato del lavoro sempre più avaro di possibilità di occupazione.



TIPOLOGIA CONTRATTO DI LAVORO ANNO 2011

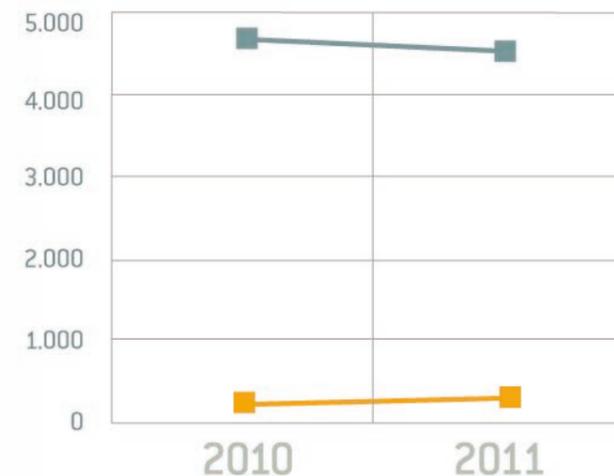


Il lavoro a tempo indeterminato viene proposto sempre più raramente nel mondo del lavoro: ancora una volta il Gruppo Cooperativo va in controtendenza

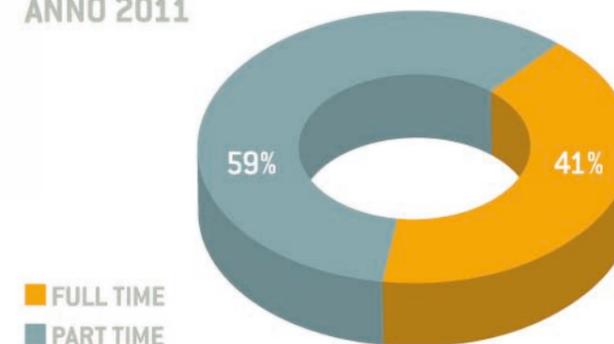
- TEMPO INDETERMINATO
- TEMPO DETERMINATO

La percentuale dei contratti part time e dei contratti a tempo pieno all'interno del Gruppo può prestarsi a diverse letture: quella che proponiamo, in considerazione dell'elevato numero di donne che lavorano nel Gruppo, è quella di una buona percentuale di contratti part-time per consentire la conciliazione dei tempi di vita con quelli di lavoro. Il lavoro part-time associato al contratto a tempo indeterminato è una casistica frequente all'interno del Gruppo: si tratta di un reale valore aggiunto perché rappresenta per molti lavoratori la possibilità di poter poggiare su solide basi un percorso di studio associato al lavoro. Un percorso che ha consentito a tante persone di riuscire ad ottenere una qualifica professionale e di apprendere una nuova lingua.

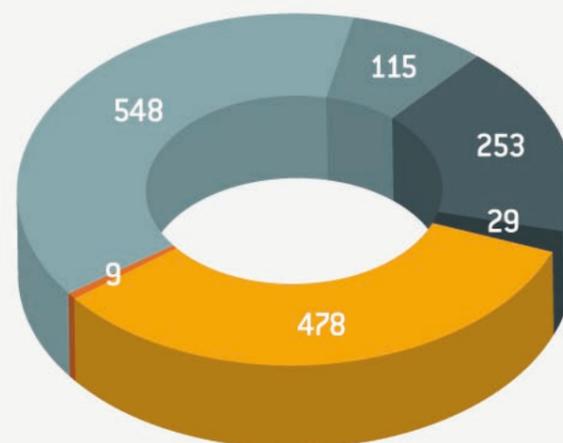
ANDAMENTO TIPOLOGIA CONTRATTI



INQUADRAMENTO CONTRATTUALE ANNO 2011



DINAMICITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE



CAUSE DI DIMISSIONE

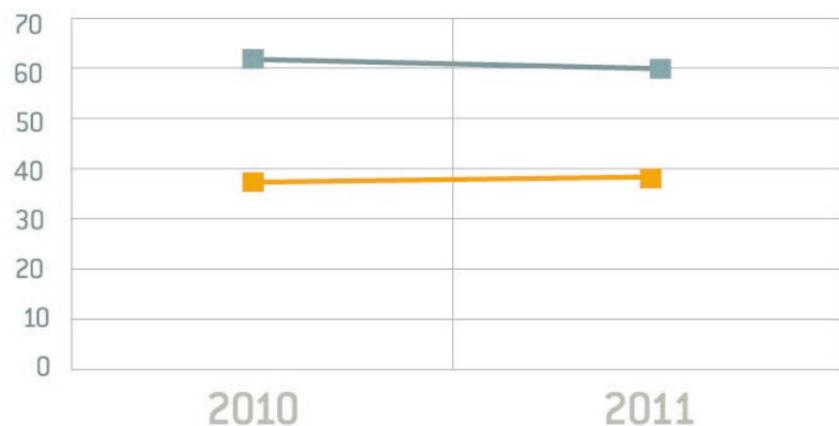
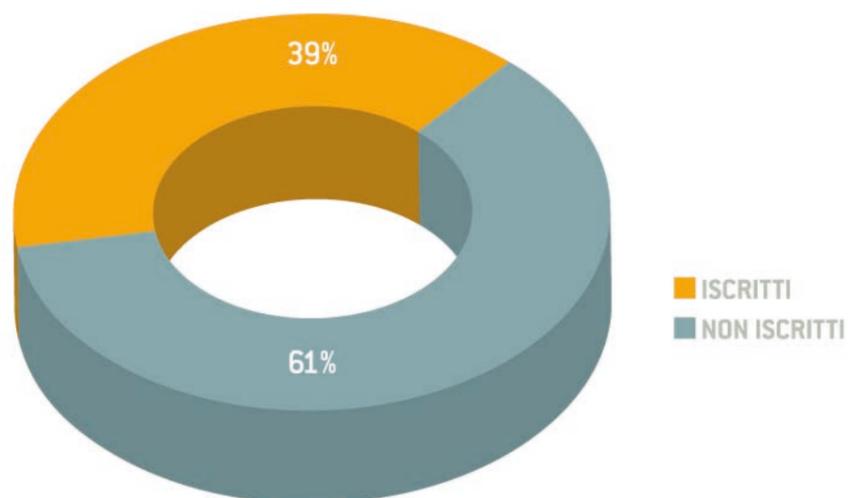
Il numero delle dimissioni è statisticamente compatibile con l'elevato numero degli operatori del Gruppo ed è ovviamente compensato dalle 1431 assunzioni effettuate nel 2011.

- CESSAZIONI 253
- DIMISSIONI DURANTE PERIODO DI PROVA 29
- DIMISSIONI 478
- PENSIONE 9
- TEMPI DETERMINATI 548
- LICENZIAMENTO 115

LIBERTÀ

DI ASSOCIAZIONE E DI RAPPRESENTANZA

ISCRITTI AL SINDACATO ANNO 2011



Le radici del nostro Gruppo Cooperativo si intersecano con le associazioni sindacali. Questo legame si è mantenuto nel tempo sia in termini di numero di lavoratori iscritti che di relazioni istituzionali e confronti aperti sulle tematiche della tutela del lavoro.

ANDAMENTO ISCRITTI AL SINDACATO

■ ISCRITTI
■ NON ISCRITTI

RAPPRESENTANZA DEI LAVORATORI ANNO 2011

■ AURORADOMUS
■ COLSER

TUTELA DELLA SICUREZZA

DEI LAVORATORI

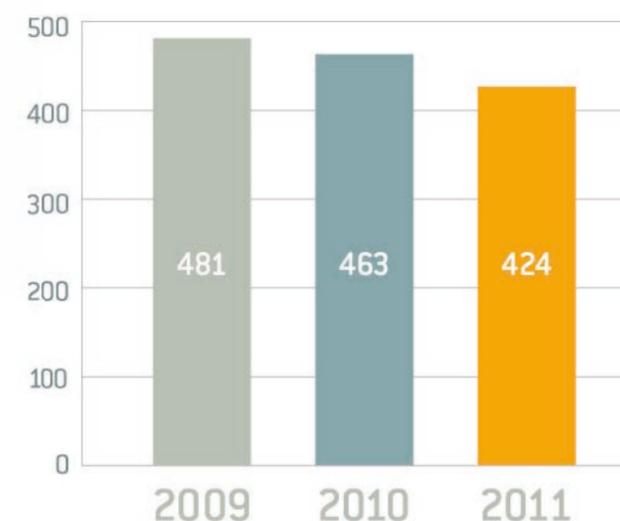
Il lavoro all'interno del Gruppo Cooperativo avviene in condizioni controllate e sicure che rispondono completamente ai contenuti della Legge 81/08. L'impegno del Gruppo nel valutare i rischi e nel ricercare la massima sicurezza si evidenzia mediante una costante attività di formazione

(evidenziata graficamente in precedenza), una continua attività di verifica degli ambienti di lavoro tramite sopralluoghi ed attraverso la ininterrotta attività di sorveglianza sanitaria a cui i nostri lavoratori sono periodicamente sottoposti.

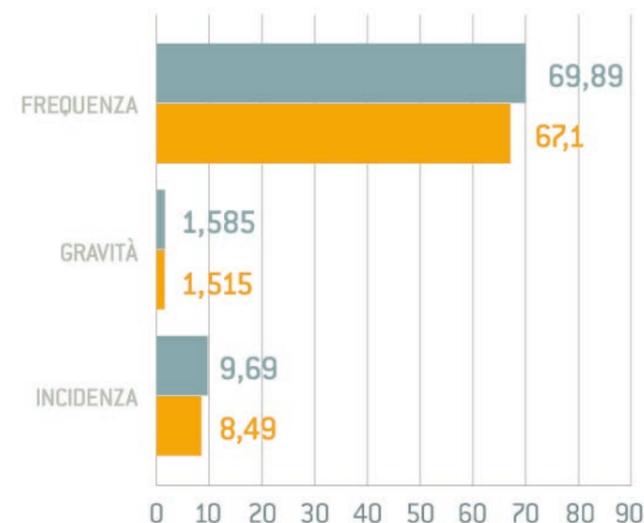
SOPRALLUOGHI/AUDIT



ANDAMENTO INFORTUNI



ANDAMENTO INDICI INFORTUNI

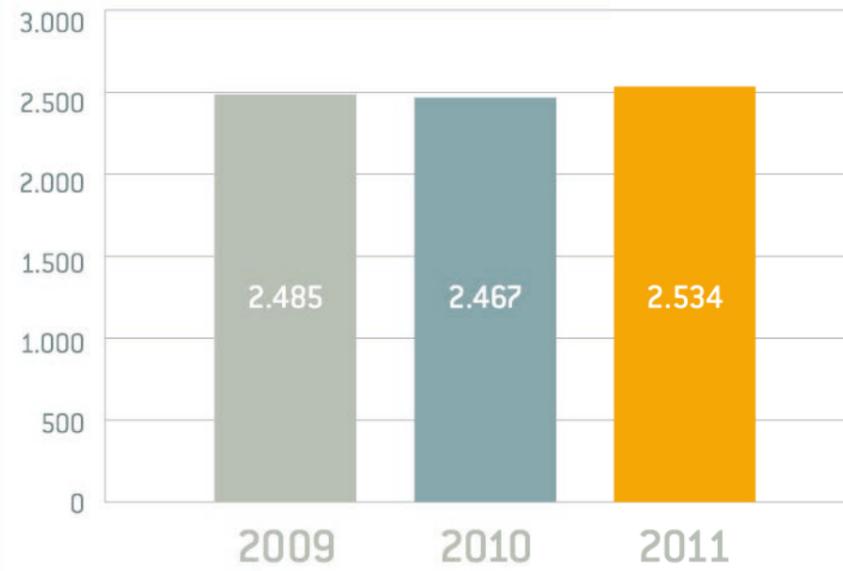


Risultati estremamente positivi per tutti gli indici monitorati. Si riscontra infatti una generalizzata diminuzione che trova il suo valore più importante nel calo dell'indice complessivo di gravità. Questo importante risultato testimonia il grande impegno del Gruppo nell'ambito della tutela della sicurezza dei lavoratori. Tale risultato è stato raggiunto anche grazie ad un consistente impegno in termini di risorse umane e finanziarie destinate all'informazione e formazione dei lavoratori ed alla sempre più diffusa predisposizione di procedure lavorative "mirate" alla prevenzione dei rischi.

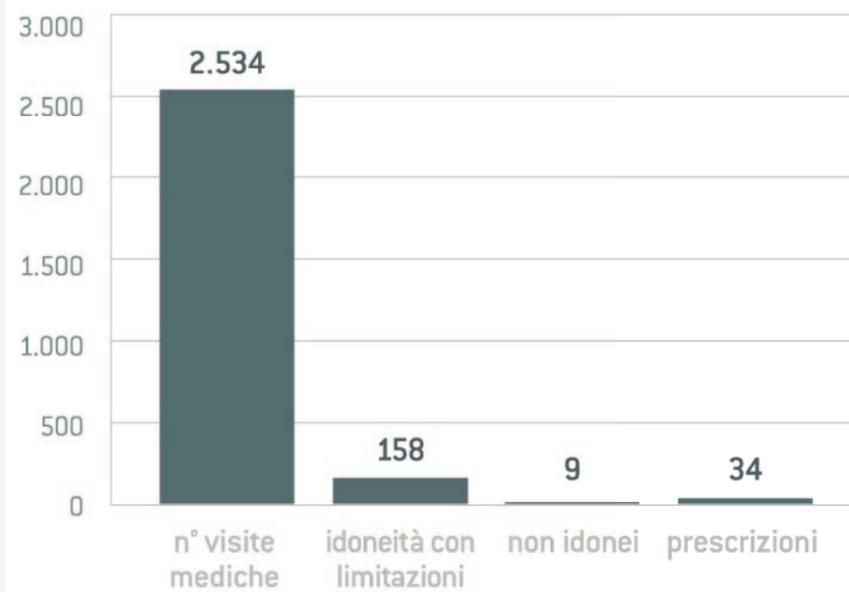
L'accresciuta consapevolezza dei rischi e le maggiori competenze acquisite attraverso l'intensa formazione ed addestramento sono fattori vincenti non solo nella lotta al fenomeno infortunistico ma anche sul mercato caratterizzato da una concorrenza a volte estrema.

L'importante attività dei nostri Servizi Prevenzione e Protezione dai Rischi è rilevabile anche dal seguente grafico che dimostra la costante tendenza alla diminuzione del numero degli eventi infortunistici e degli indici di frequenza e di gravità.

NUMERO VISITE MEDICHE

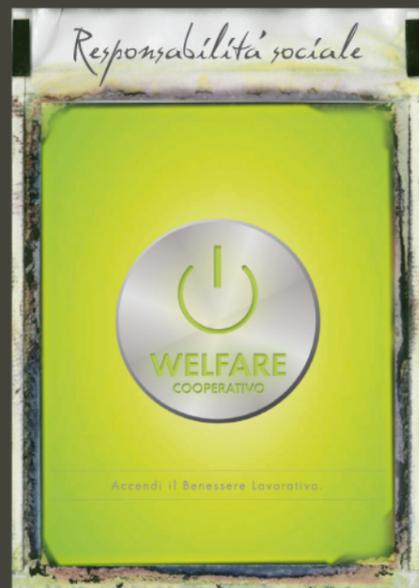


ESITO SORVEGLIANZA SANITARIA ANNO 2011



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

||||| Crescita
Inclusiva ||||| Pag. 95



RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

“...garantire coesione sociale e territoriale, in modo tale (...) che le persone vittime di povertà e esclusione sociale possano vivere in condizioni dignitose e partecipare attivamente alla società.”

[Europa 2020]

IL GRUPPO PER I SOCI E IL LORO TERRITORIO

È dalla conoscenza del territorio in cui il Gruppo opera che nascono le strategie di sviluppo dei servizi. Una conoscenza basata non solo sulla produzione di lavoro, ma sulla capacità di relazionarsi con i diversi ambienti sociali in cui il Gruppo opera: dai soci e dipendenti alle loro famiglie, dalle istituzioni alle comunità locali.

Relazioni che hanno avuto la possibilità di esprimersi anche attraverso lo spirito di solidarietà che anima il nostro lavoro e che si sono tradotti negli anni in gesti concreti a favore dei soci e di chi opera nelle nostre comunità.

- Nel corso del 2011 abbiamo presenziato all'inaugurazione di “Casa San Michele” una struttura di accoglienza per donne sole con figli gestita dalla Caritas di Firenze. Per festeggiare i primi 15 anni di attività, La Caritas fiorentina ha rimesso a nuovo le stanze e rinnovato gli arredamenti. Questo risultato è stato raggiunto anche grazie al contributo del Gruppo COLSER-Auroradomus, che a Natale 2010 aveva sostenuto il progetto con un piccolo gesto di solidarietà.

- La partnership, che ormai da tre stagioni calcistiche vede COLSER tra i maggiori sponsor del Parma FC, ha raggiunto diversi risultati: il primo e più importante per il Gruppo è stata la creazione di nuove opportunità di lavoro come fornitore di servizi della prestigiosa società sportiva. Questa sponsorizzazione ha consentito, oltre alla possibilità di offrire ai soci biglietti omaggio per le partite, anche diverse operazioni di

promozione del brand di COLSER con la disponibilità da parte dei Dirigenti e dei giocatori della stessa società di essere spesso presenti come testimonial alle iniziative organizzate dal Gruppo. Come ad esempio è successo a maggio 2011 quando il capitano del Parma Fc Stefano Morrone e l'esterno sinistro Francesco Modesto, accompagnati dal responsabile delle relazioni esterne del club Mirco Levati, erano presenti al Centro Giovani Federale a Parma per dare il calcio d'inizio al Torneo Colser, giunto alla sua seconda edizione. La partita di apertura si è disputata con un amichevole tra i soci di COLSER e Auroradomus e si è conclusa con un meritato pareggio (5-5).

- Ma l'evento che maggiormente ha coinvolto il Gruppo è stata la presentazione del primo Annual Report del Gruppo. L'elegante e suggestiva cornice dell'Auditorium del Carmine ha ospitato questo importante appuntamento un evento dal grande significato per il Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus: Cristina Bazzini, Presidente del Gruppo, ha illustrato ad una platea composta da autorità, rappresentanti del mondo associativo, clienti, fornitori e, soprattutto, tanti soci, il primo Annual Report sulle attività del Gruppo.

- Anche nel 2011 il Gruppo COLSER- Auroradomus ha pensato di accompagnare gli abituali auguri di Natale ai soci con un buono spesa spendibile presso diversi centri commerciali sull'interno territorio nazionale, ma ai soci è stata dedicata anche un'altra importante iniziativa: il Progetto “Welfare Cooperativo”.



VERSO IL WELFARE COOPERATIVO

Quest'anno la Direzione del Gruppo ha deciso di destinare la consueta iniziativa di solidarietà natalizia, che negli anni passati si è concretizzata con una donazione ad Enti o ad Associazioni che svolgono attività di carattere sociale, al progetto di “Welfare Cooperativo”, ovvero ad un sistema in grado di supportare i soci in varie attività della vita quotidiana.

Dopo la positiva scelta di sostituire il tradizionale pacco di Natale con un più pratico buono spesa per tutti i Soci, abbiamo pensato che era sempre nell'ambito dei bisogni primari di consumo ed assistenza dei lavoratori che poteva nascere una iniziativa di reale sussidiarietà.

Il Progetto Welfare è stato così presentato ai soci, in una prima fase di studio, attraverso le pagine del numero di Natale di Block Notes, sul quale sono state illustrate le aree di intervento del progetto e i prossimi passi che porteranno alla presentazione durante la prima Assemblea Generale di Gruppo prevista per Aprile 2012.

L'idea di fondo del Progetto è quella di rafforzare la partecipazione sociale, l'identità ed il senso di appartenenza, riuscendo a dare un contributo nelle aree di incertezza della vita dei soci, di intercettare le loro richieste, anche quelle non espresse, organizzandole in una logica mutualistica.

Il Progetto si svilupperà su diversi ambiti, dalla stipula di convenzioni con istituti di credito, assicurazioni, mutue, enti pubblici e privati, punti vendita al fine di ottenere le migliori condizioni possibili, fino ad ambiti più “complessi” come la sanità integrativa, i servizi alla persona, l'housing sociale, la promozione della cultura.



Accendi il Benessere Lavorativo.



ANNUAL REPORT 2011

A NOME DI TUTTO IL GRUPPO COOPERATIVO: *grazie.*

“Trovarsi insieme è un inizio. Restare insieme è un progresso e lavorare insieme è un successo”.

[Henry Ford]

CREDITS

A project by GRUPPO COMUNICARE
www.gruppocomunicare.com

Creative Director:
MICHELE SOAVI

Project manager:
MADDALENA BANDINI

Copy:
SABINA GALBIATI

Photographer:
FRANCESCO BASSI

Graphic Designers:
ANDREA CAGNINI,
LAURA CHERUBINI

gruppo cooperativo
servizi e sociale



Gruppo Cooperativo COLSER - Auroradomus

Via G. S. Sonnino, 35 A - 43126 Parma

Tel. 0521.497111 / 0521.957595 - Fax 0521.497150 / 0521.957526

www.colser.com - info@colser.com

www.auroradomus.it - info@auroradomus.it