gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER SERVIZI
aurora domus

TUTTO
IL NOSTRO MEGLIO

ANNUAL REPORT 2020
Edizione 2021



Indice

LETTERA DEL PRESIDENTE

10

Il nostro Annual Report

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

14

Il nostro Profilo

Mission, Vision, Valori ***pag. 14***
Chi siamo ***pag. 15***
L'assetto istituzionale ***pag. 16***
Il nostro ambito di attività ***pag. 18***
La nostra voglia di fare attraversa l'Italia ***pag. 20***
La nostra storia ***pag. 22***
2020: Il Gruppo affronta l'emergenza sanitaria ***pag. 24***

28

Le società del Gruppo

COLSER ***pag. 28***
AURORADOMUS ***pag. 44***
SALTATEMPO ***pag. 50***
COFACILITY ***pag. 54***

58

La nostra Sostenibilità

Obiettivi ONU 2030 ***pag. 59***
L'ambiente ***pag. 62***
Etica e legalità ***pag. 66***
Le certificazioni ***pag. 68***
Welfare Cooperativo ***pag. 71***
L'innovazione ***pag. 81***
Riconoscimenti e testimonianze ***pag. 84***

88

Il nostro modo di raccontarci

La comunicazione nel periodo dell'emergenza ***pag. 90***
Siti web ***pag. 92***
Canali social ***pag. 94***

98

La Relazione Sociale

Processo di formulazione del Bilancio Sociale ***pag. 98***
Il Gruppo per l'ambiente: interventi di sostenibilità ambientale ***pag. 98***
I nostri stakeholder ***pag. 100***
I lavoratori pag. 106
I Clienti pag. 128
I Fornitori pag. 138
Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto ***pag. 140***

Note Metodologiche e Glossario

LETTERA DEL PRESIDENTE



Guardare avanti, sempre. È così che vogliamo affrontare gli anni che verranno, lasciandoci alle spalle un 2020 vissuto fuori dal tempo. Un futuro che sta accelerando il cambiamento, costringendo le imprese a ridefinire i propri obiettivi, giocando d'anticipo per contribuire al bisogno di trasformazione che viene chiesto a gran voce sia dal tessuto economico che sociale del nostro Paese.

Dalle pagine di questa edizione dell'Annual Report vorremmo raccontare il nostro lavoro in prima linea durante la pandemia, ma anche e soprattutto lo sforzo quotidiano per essere parte attiva del ritorno alla normalità: dal contributo messo in campo da ogni singolo lavoratore dei quasi 7000 che operano su tutto il territorio nazionale, fino all'apporto che il Gruppo ha cercato di offrire attraverso azioni di sostegno nei territori in cui svolge i propri servizi da oltre quarant'anni.

Ma il 2020 per noi è stato anche un anno di importanti traguardi: l'attivazione delle convenzioni Città Metropolitane di Roma e Firenze, l'acquisizione di rilevanti commesse a Milano e Trieste, la nascita della nuova divisione dedicata alla logistica (COLSER Log). Successi che stanno proseguendo nel 2021 con l'affidamento a COLSER, capofila di un raggruppamento di imprese, di due lotti di Consip Sanità, la centrale acquisti della pubblica amministrazione italiana, per un valore complessivo di oltre 200 milioni di euro, che ci ha permesso di approdare anche al Sud completando così il progetto di espansione su tutto il territorio nazionale.

Soddisfazioni che galvanizzano anche l'area sociale, che ha subito le ripercussioni maggiori derivanti dall'emergenza sanitaria, ma che ha iniziato il 2021 con un attestato di grande fiducia da parte del territorio toscano con l'affidamento per vent'anni di tre RSA in Lunigiana.

Pochi giorni prima del periodo assembleare, che ha visto confermati i consigli di amministrazione delle società del Gruppo per il triennio 2021-2023, è inoltre giunta la notizia di un altro importante affidamento a COLSER, questa volta in PPP (Partenariato Pubblico-Privato) con la concessione per 10 anni degli innovativi servizi di facility e smart building management presso l'Università IUAV di Venezia, per oltre 18,5 milioni di euro.



Cristina Bazzini

Presidente *Gruppo Colser-Auroradomus*

Gli importanti risultati raggiunti rappresentano il ringraziamento più concreto che potevamo rivolgere ai nostri lavoratori per un anno davvero faticoso. Verso di loro sono proseguite le azioni del nostro consolidato welfare interno, che sono avanzate anche durante l'emergenza sanitaria, e che rafforzeremo ulteriormente proseguendo il nostro percorso inclusivo, rivolto alla conciliazione e alla parità di genere.

Ulteriori e decisivi passi in avanti nella nostra personale transizione verso la sostenibilità non solo sociale, ma anche ambientale, che verrà ulteriormente potenziata nel prossimo triennio con l'estensione dei servizi ECOLABEL e l'applicazione dei nuovi CAM, criteri minimi ambientali, alla base del nuovo sistema di green public procurement della Pubblica amministrazione italiana.

All'innovazione infine viene dedicato un capitolo a parte di questo Report, con l'obiettivo di continuare ad ampliarlo nei prossimi anni di contenuti, investendo anche in formazione con l'obiettivo di rafforzare un metodo di lavoro incentrato sull'alta professionalità, sullo scambio di competenze e sull'avanzamento digitale attraverso anche la ripresa delle attività proposte dalla nostra Scuola di Formazione Permanente, su cui il Gruppo punta per arricchire la crescita professionale degli operatori, contribuendo a specializzare e qualificare sempre di più il nostro settore nel futuro.

Stiamo vivendo un'era di cambiamento e sentiamo fortemente il dovere di partecipare attivamente alle sfide che ci attendono nei prossimi anni. La nostra storia, solida e concreta, ci consente di guardare con fiducia al futuro, ma siamo chiamati ad un ulteriore sforzo creativo affinché le ambiziose strategie di ammodernamento del nostro Paese, contenute anche nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, si trasformino in realtà, permettendoci di consegnare un mondo davvero sostenibile e inclusivo alle prossime generazioni.

ANNUAL REPORT

Molto più di un Bilancio

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

ANNUAL REPORT

La rendicontazione di un anno come il 2020 ha richiesto diverse valutazioni. In primo luogo la lettura dei dati è stata ovviamente condizionata da tutti gli interventi straordinari che il Gruppo ha dovuto mettere in campo su diversi fronti. Tutti i comparti sono stati coinvolti.
Le nostre aree tecniche hanno attuato immediatamente piani di continuità operativa al fine di garantire l'erogazione dei servizi alla propria committenza senza sospensioni e permettendo lo svolgimento delle attività in sicurezza.

Nel presente Annual Report abbiamo cercato di rendicontare non solo quanto accaduto in questo difficile 2020, ma anche il tipo di impatto che quest'anno ha avuto e avrà sul futuro del nostro Gruppo.

La Divisione Cleaning è stata travolta da richieste di interventi per il contenimento del virus sia negli ambienti ospedalieri, soprattutto nei territori dell'Emilia Romagna, della Lombardia e della Toscana, sia nei reparti produttivi degli stabilimenti che necessitavano di ripartire dopo la prima ondata.
Gli uffici Sicurezza e Acquisti si sono adoperati fin da subito, con la massima urgenza, a reperire DPI e attrezzature adeguate allo svolgimento dei servizi, attivandosi su tutti i fronti possibili in un momento in cui la carenza dei dispositivi di sicurezza era globale.
L'area sociale ha subito uno stress maggiore, in termini economico-finanziari, dovuto alle difficoltà di gestire l'emergenza in luoghi come le case di riposo, duramente colpiti dalla pandemia.

MOLTO PIÙ DI UN BILANCIO

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

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

Per noi, l'Annual Report è molto più di un Bilancio Sociale. È un modo per raccontare tutto il valore che risiede dietro ad ogni prestazione di lavoro, ad ogni servizio e ad ogni gesto.
È uno strumento chiaro, trasparente e completo, utile a giustificare la fiducia che gli stakeholder ripongono nel nostro Gruppo Cooperativo.
È una preziosa testimonianza che custodisce gli esiti di un unico Gruppo formato da tante realtà che si differenziano dal punto di vista dei servizi, ma che condividono gli stessi valori, prima di tutto il **prendersi cura dei luoghi, delle persone e del territorio**.
Questo significa lasciare spazio ai risultati, ma anche mettere in luce coloro che li hanno resi possibili, giorno dopo giorno, con impegno, professionalità e attenzione: dai **soci**, ai **clienti** fino ai **fornitori**.

Questo è **tutto il nostro meglio.**

A CHI CI RIVOLGIAMO

Oltre agli obiettivi raggiunti e alle relazioni instaurate dal Gruppo durante questi produttivi anni di attività, è importante, per noi, porre in evidenza l'impatto che i nostri servizi riscontrano all'interno del territorio e della collettività.
Per questo, la lettura del nostro bilancio sociale è rivolta principalmente a:

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

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

CHIAVE DI LETTURA

In linea con lo schema proposto dal GBS, l'Annual Report è suddiviso in sei parti principali: Il nostro Annual Report - Il nostro Profilo - Le società del Gruppo -La nostra Sostenibilità - Il nostro modo di raccontarci - La Relazione Sociale.
Il nostro Annual Report: questa sezione è stata introdotta per comunicare con maggior chiarezza gli obiettivi che questo documento si prefigge con la sua stesura e lettura.
Il nostro Profilo: si tratta della carta di identità del nostro Gruppo, volta a descrivere e presentare la nostra complessa e articolata realtà in termini di mission, valori, assetto istituzionale, storia e contesto territoriale.
Le società del Gruppo: le imprese e i servizi sotto la lente di ingrandimento.
La nostra Sostenibilità: vengono approfonditi i progetti finalizzati a fornire gli strumenti e le opportunità che rispondono ai bisogni dell'ambiente, del territorio e della comunità. Vengono inoltre approfonditi temi importanti per il Gruppo come il welfare e l'innovazione, **che quest'anno saranno esaminati anche rispetto alle difficoltà riscontrate a seguito della pandemia.**
Il nostro modo di raccontarci: è interamente dedicata a presentare le strategie di comunicazione messe in gioco per promuovere e far conoscere l'intera gamma dei servizi e dei valori che caratterizzano il Gruppo Cooperativo.
La Relazione Sociale: contiene tutte le interazioni sociali del Gruppo Colser-Auroradomus con i propri stakeholder. I dati sono elaborati e sintetizzati in grafici, analizzati in un'ottica di rendicontazione e di definizione degli obiettivi futuri.
In generale, le informazioni possono essere suddivise in qualitative e quantitative.
Le **informazioni qualitative** presentate nel presente Annual Report derivano da interviste rivolte direttamente ai responsabili di ogni area funzionale operante nel Gruppo.
Le **informazioni a carattere quantitativo** sono fornite dai singoli reparti e dalle Società del Gruppo, riportano l'andamento dei valori numerici nel tempo e provengono da elaborazioni condotte con modalità definite in modo chiaro e ripetibile. I dati derivanti da rielaborazioni dei valori contabili contenuti nel bilancio economico-finanziario rispettano la normativa civilistica in materia in bilancio (art. 2423 e seguenti del Codice Civile) nonché i principi contabili nazionali. Il presente documento contiene tutte le informazioni atte a renderlo una relazione vasta e aderente alle prescrizioni previste dall'art. 2428 del Codice Civile, dall'art. 2 della L. 59/92 e dell'art. 1 della L. 381/91.
Per garantire il più ampio coinvolgimento e partecipazione di tutti gli stakeholder del Gruppo al processo di rendicontazione, l'Annual Report 2020, edizione 2021, viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.

Dove Trovarlo

Il presente Bilancio Sociale viene, come di consueto, presentato all'Assemblea Generale dei Soci che si svolge ogni anno presso la sede centrale di Parma e distribuito in ***versione cartacea*** *durante tutte le iniziative o eventi organizzati dal Gruppo o a cui partecipa in veste di partner. La* ***versione digitale*** *è pubblicata sul sito ufficiale del Gruppo e sui siti delle singole Cooperative. È sfogliabile online e liberamente scaricabile in formato PDF da tutti coloro che ne siano interessati.*
Per la comunicazione esterna, è possibile richiedere l'apposito documento stampato o su cd, contattando il l'Ufficio Comunicazione del Gruppo al seguente indirizzo e-mail: Ufficio.Comunicazione@gruppocolserauroradomus.com.
Per conoscere l'ampio programma di iniziative interne, attività ed eventi del Gruppo, è consigliabile consultare il sito web ufficiale (o delle singole Cooperative), le nostre pagine Social (Facebook, Twitter, Instagram e Linkedin) e iscriversi alla Newsletter aziendale.

IL NOSTRO PROFILO

Da dove veniamo e dove siamo diretti

IL NOSTRO PROFILO

MISSION

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

Il Gruppo è nato per progettare ed erogare **servizi che soddisfino i bisogni delle imprese, delle persone, delle comunità e del territorio.**
Servizi che vengono riconosciuti dai propri clienti per **innovazione, efficienza, responsabilità sociale e ambientale**, generatori di benefici, non solo economici, anche per il territorio in cui opera. La sua storia e quella dei suoi soci fondatori si sviluppa attorno ad un perno fondamentale: crescere come impresa con la giusta attenzione al business e ai risultati economici per essere protagonisti capaci in un mercato sempre più complesso e competitivo, ma restando fedeli ai propri valori.

VISION

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

Il Gruppo Cooperativo 'operatore' nazionale nel campo dei servizi alle imprese e dei servizi alla persona, leader nei principali settori di attività, con un'accentuata propensione alla diversificazione, ai multiservizi e all'innovazione e con uno sguardo curioso rivolto all'internazionalizzazione.
Un Gruppo Cooperativo in grado di affrontare le sfide del futuro con progetti innovativi che si inseriscano in un mercato sempre più competitivo, diventando partner indispensabile dei propri clienti.
Un Gruppo Cooperativo protagonista nei territori in cui opera, attento interlocutore della P.A. e del mondo economico, imprenditoriale e sociale, generatore di nuova capacità creativa.

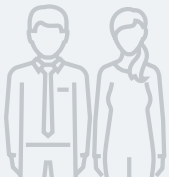
VALORI

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

Il Gruppo concorre al **benessere della collettività** attraverso lo sviluppo e la **salvaguardia dell'occupazione**, garantendo **equità economica** mediante un'azione solidale e a **tutela**, anche normativa, dei **lavoratori** verso i quali si applicano i Contratti Collettivi Nazionali di riferimento.
Opera nel **rispetto della legalità**, con requisiti confermati dall'assegnazione del *Rating di Legalità*, e nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di **sicurezza e salute dei lavoratori**, promuovendo la trasparenza e la **dignità personale** e incoraggiando la **democrazia** partecipata.
Valorizza le risorse umane con costante attenzione alla crescita professionale e personale, assicurata da attività formative incentrate sulla responsabilità soggettiva e organizzativa.
Contribuisce a **tutelare l'ambiente** tramite una serie di azioni rivolte a progettare e realizzare servizi eco-compatibili ed ecosostenibili.
Vive in stretta connessione con il territorio e attraverso azioni di responsabilità sociale contribuisce a **migliorare la qualità della vita di tutti i membri della comunità** in cui opera.

*Il Gruppo mette in campo una forza lavoro di **oltre 6.800 persone**, tra soci e dipendenti, e un fatturato di **circa 170 milioni di euro** con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.*

CHI SIAMO



6.800
PERSONE



170
MILIONI
DI EURO

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

Il Gruppo Colser-Auroradomus nasce dal sodalizio di tre realtà cooperative: **Colser**, **Aurora** e **Domus**.

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

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

Una direzione unitaria

Pur nel complicato contesto di un ordinamento giuridico, che solo recentemente e con modalità ancora incomplete ha disciplinato le azioni dei Gruppi Cooperativi, l'idea, forte e radicata, **è stata quella di creare una direzione unitaria di Gruppo su base contrattuale (il Comitato)** in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, arrivando a un **coordinamento unitario** per l'assunzione delle decisioni riguardanti le attività dell'intero Gruppo e delle singole società che lo compongono.

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

La multidisciplinarità che contraddistingue da sempre il Gruppo Colser-Auroradomus consente di introdurre nell'ambito dei servizi integrati e del sistema di welfare un'ampia gamma di proposte qualificate, aumentando le possibilità di scelta da parte delle amministrazioni pubbliche e dei privati cittadini e rendendoci un partner sicuro e affidabile all'interno del mercato, in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività.

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

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

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

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

Alfred Marshall, *Economista*

L'ASSETTO ISTITUZIONALE

Il Gruppo Cooperativo Paritetico

La Società Cooperativa è l'unica forma di organizzazione societaria senza fini di lucro riconosciuta dalla Costituzione, la quale all'art. 45 dispone che ***"La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità".*** Riguardo alla forma del Gruppo Cooperativo Paritetico la norma di riferimento è l'art. 2545 septies del Codice Civile, con cui il legislatore ha voluto creare una figura del tutto nuova consistente in ***"un contratto con cui più cooperative appartenenti anche a categorie diverse regolano, anche in forma consortile, la direzione e il coordinamento delle rispettive imprese."***
Il Gruppo Cooperativo Paritetico COLSER-Auroradomus nasce, pertanto, dalla volontà dei soci fondatori di instaurare un rapporto di collaborazione e di integrazione permanente, in grado di sfruttare le opportunità derivanti da eventuali sinergie funzionali e nel contempo mantenere le rispettive autonomie gestionali nelle rispettive aree di competenza.

La Governance

Per l'attività di direzione e di coordinamento è stato costituito un organismo di controllo denominato Comitato Paritetico: composto da 6 membri, 3 per ciascun socio fondatore, nominati dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

Il Comitato nominato il 7 agosto 2008 in sede di costituzione del Gruppo Cooperativo è così costituito:
Cristina Bazzini | *Presidente del Gruppo e Presidente di Colser*
Marina Morelli | *Presidente di Auroradomus*
Giovanni Poletti | *Vice Presidente di Colser*
Mauro Chiari | *Direttore amministrativo di Colser*
Barbara Guidotti | *Vice Presidente di Auroradomus*

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

Consigli di Amministrazione

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

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

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

Gli organi strategici

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

Comitato Esecutivo COLSER

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

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

La Direzione Operativa AURORADOMUS

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

IL NOSTRO AMBITO DI ATTIVITÀ

La **multidisciplinarità** caratterizza da sempre le attività del Gruppo Colser-Auroradomus che intende offrire alla P.A, alle imprese e ai privati un'ampia gamma di servizi qualificati e di azioni volte a prendersi cura, con competenza, professionalità e dedizione, del territorio, dei luoghi e delle comunità.
Gli stakeholder, infatti, possono trovare in noi **un partner affidabile e sicuro** che offre soluzioni flessibili, versatili e adatte alle esigenze più diversificate.
Le sinergie e la condivisione della conoscenza che si realizza tra le società del Gruppo permettono, inoltre, di attuare economie di scala che ne assicurano **l'ottimizzazione delle risorse e l'avanzamento dei processi.**

I nostri servizi

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





servizi alle
persone
AURORADOMUS

LA NOSTRA VOGLIA DI FARE ATTRAVERSA L'ITALIA

Il Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus ha sede a Parma, ma la grande dimensione dell'organizzazione implica la presenza di diverse **filiali e punti operativi periferici disseminati sull'intero territorio nazionale.**
Tale decentramento rappresenta uno dei punti di forza del Gruppo: crediamo, infatti, che sia il metodo più efficace e veloce per rispondere alle esigenze dei nostri clienti, organizzare le attività dei nostri operatori ed entrare in contatto con il territorio e le comunità in cui svolgiamo i nostri servizi.
Nella figura a fianco è rappresentata la diffusione territoriale del Gruppo e, di seguito, sono elencate le sedi, le filiali e i vari punti operativi dello stesso.

Sede, filiali e punti operativi

Sedi del **Gruppo**

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

CO.L.SER Servizi S.c.r.l.
Sede Legale Parma
Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma
Tel 0521 497111 | Fax 0521 497150
info@colser.com | www.colser.com

AURORADOMUS
Cooperativa Sociale Onlus
Sede Legale Parma
Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma
Tel 0521 957595 | Fax 0521 957575
info@auroradomus.it | www.auroradomus.it

SALTATEMPO
cooperativa sociale di tipo B
Sede Legale Parma
Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma
Tel 0521 497111 | Fax 0521 497150
info@coopsaltatempo.it
www.coopsaltatempo.it

COFACILITY s.c.
Sede Legale Pisa
Via Gioacchino Volpe, 140 | 56121 Pisa
Tel 050 980701 | Fax 050 980835
info@cofacility.com | www.cofacility.com

Filiali del **Gruppo**

Filiale di TRIESTE
Via Caboto, 19/1 | 34147 Trieste
Tel 040 4612436 | Fax 040 4612437
colser.trieste@colser.com

Filiale di MESTRE (VE)
Via Alfonso Lamarmora, 12
30173 Mestre (VE)
Tel 040 4612436 | Fax 040 4612437
colser.mestre@colser.com

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

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

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

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

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

TRENTINO ALTO ADIGE
Trento
Bolzano

FRIULI VENEZIA GIULIA
Trieste
Udine
Gorizia
Pordenone

VENETO
Mestre
Belluno
Rovigo
Treviso
Venezia
Verona
Vicenza

LOMBARDIA
Ripalta Cremasca
Milano
Monza
Brianza
Bergamo
Brescia
Cremona
Lodi
Pavia
Mantova
Sondrio

PIEMONTE
Torino

EMILIA ROMAGNA
Parma
Piacenza
Sassuolo
Bologna
Ferrara
Modena
Ravenna
Reggio Emilia

TOSCANA
Pisa
Arezzo
Aulla
Firenze
Grosseto
Livorno
Lucca
Massa
Prato
Siena
Pistoia

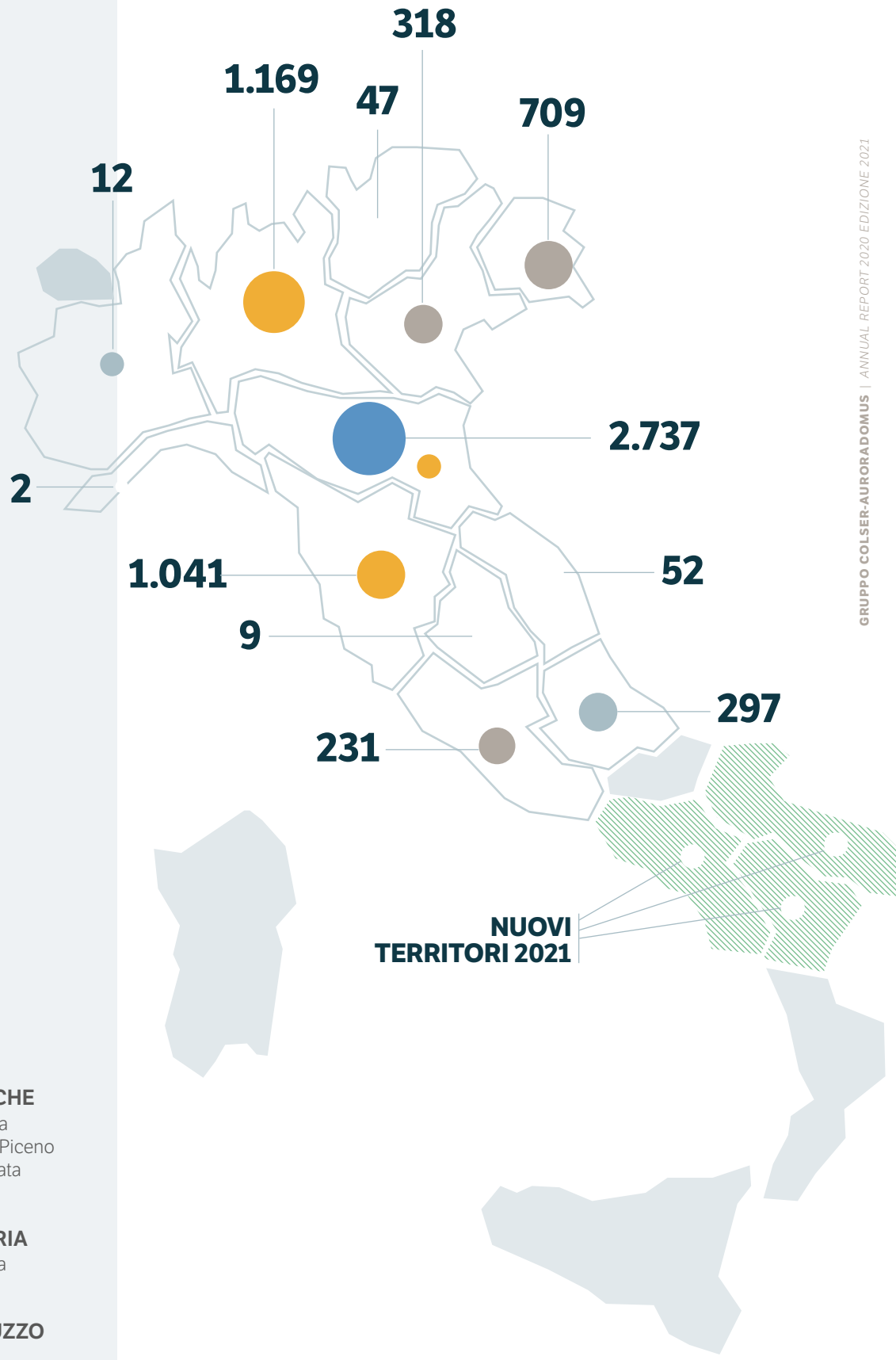
MARCHE
Ancona
Ascoli Piceno
Macerata
Fermo

UMBRIA
Perugia
Terni

ABRUZZO
Chieti

LAZIO
Roma

LIGURIA
La Spezia



NUOVI TERRITORI 2021
Basilicata
Campania
Puglia

LA NOSTRA STORIA

Le origini

1976
Nasce a Parma la Cooperativa **COLSER**, fin da subito impegnata in attività multidisciplinari di servizi alle imprese e agli Enti Pubblici.

1985
Nasce a Fidenza **Aurora Cooperativa Sociale**, attiva nel territorio parmense nell'ambito dell'assistenza agli anziani.

1986
Nasce a Parma la **Cooperativa Sociale Domus**, che inizia a operare in maniera diversificata nei vari ambiti dei servizi alle persone.

2001
COLSER porta a termine il progetto di rilancio di **Domus Parma**, cogliendo così l'opportunità di apertura verso un nuovo delicato settore di intervento: l'area sociale.

Un Gruppo unito sotto un unico tetto

2007
Presentazione ufficiale del Gruppo Cooperativo Paritetico, che vede **COLSER** e **Domus** affiancare la cooperativa sociale **Aurora**.

2010
Unione ufficiale delle due realtà sociali del Gruppo: il 1° gennaio nasce ufficialmente la Cooperativa Sociale **Auroradomus**.

2011
- Nell'elegante cornice dell'Auditorium del Carmine viene presentato alle autorità e alla stampa il primo Annual Report.
- Dopo anni di progetto, è ufficialmente attiva la società **Saltatempo** che entra a far parte del Gruppo.

2012
- Sul territorio toscano nasce una nuova realtà: **Cofacility**.
- Ad aprile il Gruppo celebra insieme la sua prima Assemblea Generale.
- **Donazione** del Gruppo alle **popolazioni** colpite dal **sisma** in Emilia: vengono devoluti due moduli polifunzionali di oltre 62 mq ciascuno e 20 tende famigliari.

2013
- Colser e Auroradomus espandono i propri servizi in **Trentino-Alto Adige** e in **Friuli-Venezia Giulia.**
- **Donazione** alla città di Parma di un grande parco giochi, il **Giardino dei Sorrisi** (800 mq di area verde), situato di fronte all'Ospedale dei Bambini Pietro Barilla.
- Inaugurazione della **nuova sede** del Gruppo Colser-Auroradomus a Parma: un edificio di quattro piani, per un totale di 4000 mq, che ospiteranno circa 120 posizioni lavorative.

2014
- Prestigiosa aggiudicazione dei servizi di pulizia presso la **Camera dei deputati a Roma**, che dà il via allo sviluppo dei servizi nel centro-sud.
- Ulteriore espansione dei servizi del Gruppo, ora anche nelle **Marche** e in **Toscana**.

2015
Il Gruppo sbarca in Friuli e in Abruzzo. Grazie all'importante aggiudicazione dei servizi di sanificazione e assistenza presso le case protette per anziani del comune, **a Trieste nasce il primo punto operativo di Gruppo**.

2016
- Continua l'espansione del Gruppo, attraverso importanti aggiudicazioni in ambito sanitario e ospedaliero, soprattutto in Toscana e **Lombardia**, e in ambito civile a **Roma** e nelle zone del Friuli Venezia-Giulia e Toscana.
- A maggio COLSER riceve l'**Eni Safety Award 2016 - Special Mention per l'impegno e la responsabilità profusi in materia di tutela delle persone e dell'ambiente**.
- Ma il 2016 è l'anno **del Welfare Cooperativo** a sostegno dei numerosi lavoratori del Gruppo e delle loro famiglie. Il WEL#POINT itinerante ha attraversato l'Italia per incontrare i lavoratori, dare informazioni sulle iniziative e raccogliere impressioni e suggerimenti.

2017

- **l'Autorità garante della concorrenza e del mercato** (AGCM) ha attribuito alle due cooperative Colser e Auroradomus il Rating di Legalità assegnato alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale, con il punteggio massimo di **tre stellette** per entrambe le realtà.
- Il progetto di Welfare Cooperativo - *Wel#Come*, è stato premiato con una menzione speciale da parte dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna nell'ambito del **Premio Innovatori Responsabili.**

2018

- Nasce **COLSER TECH** la nuova divisione specializzata nella manutenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di Facility Management.
- A fine 2018 si chiude l'operazione di fusione per incorporazione della Cooperativa Sociale C.A.D.A.L. di Aulla all'interno di Auroradomus, consolidando così la presenza del Gruppo nella regione Toscana.
- A conferma di quanto il territorio friulano sia strategico per il Gruppo, a dicembre 2018 sono iniziate le attività di trasferimento sia dell'area servizi che dell'area sociale negli uffici nella nuova filiale di Trieste.
- Continua il coinvolgimento di Auroradomus all'interno del progetto europeo volto a sperimentare tecnologie e dispositivi IoT negli ambienti di vita quotidiana delle persone over 65 anni.
- Hanno inizio i percorsi di certificazione (ECOLABEL, EPD, LCA) che impegneranno COLSER nell'individuare processi e metodologie a sostegno dell'ambiente e della salute. Nasce così la nuova divisione **COLSER Green**.

2019

- Una giornata di **workshop** che ha coinvolto oltre 150 persone tra responsabili di commessa, capisquadra, coordinatori e referenti, ha portato alla partenza del progetto **"Verso la scuola di formazione permanente"** con l'obiettivo di condurre tutto il personale ad un avanzamento professionale, innovativo e di qualità.
- La sede del Gruppo, in dicembre, ha ospitato l'Assemblea dei gli Associati di **Parma io ci sto!**
- La divisione **Colser Green** ha ricevuto, sulla base di criteri obbligatori identificati dalla normativa europea, la certificazione ECOLABEL UE per il servizio di pulizia svolto in ambienti interni: un riconoscimento fondamentale a dimostrazione di una dovuta sensibilità verso gli aspetti sia ambientali che sociali del Gruppo.
- Dopo la Special Mention già ricevuta nel 2016, COLSER ha ottenuto nel 2019 il premio **Eni Safety Award** come fornitore, appartenente a classi merceologiche più critiche come profilo di rischio HSE, che ha conseguito le migliori performance in ambito della sicurezza e della tutela dell'ambiente.
- In occasione della partnership, come sponsor istituzionale, con **Parma Capitale Italiana della Cultura**, il Teatro Regio di Parma ha dato vita ad un suggestivo allestimento della Sede di Parma per la festa di Natale aperta a tutti i soci e dipendenti.

2020

Impossibile fare una sintesi di un anno come questo in poche righe. Da un inizio, che avrebbe dovuto vedere il Gruppo coinvolto nel sostenere la città dove ha la sua sede storica, Parma, nei progetti di Capitale Italiana della Cultura, fino allo tsunami che ha travolto ognuno di noi e che ancora ci vede coinvolti. Nonostante tutto il Gruppo non si è mai fermato, ha continuato a svolgere i suoi servizi essenziali e a lavorare a progetti e iniziative rivolte alla sostenibilità e al welfare.
Di tutto questo dedicheremo, nelle prossime pagine, una sezione apposita.



2020: IL GRUPPO AFFRONTA *L'EMERGENZA SANITARIA MONDIALE*

Il 2020 per Parma, la città che ci ha visti nascere, doveva essere l'anno della cultura e il Gruppo Colser-Auroradomus, come Sostenitore Ufficiale di questo evento di portata nazionale, si era attivato sin dalla fine del 2019, con un'anticipazione speciale a Natale, per la promozione di iniziative, attività ed incontri legati sia al mondo della cooperazione e dei servizi che a quello del sapere e della cultura.

Quando, i primi mesi dell'anno, lo **scenario** è improvvisamente cambiato la pandemia mondiale da COVID-19, ha stravolto completamente la vita di tutti radicandosi tra le dinamiche dei rapporti sociali e del sistema economico del Paese. Dal momento dell'allarme, il Gruppo ha attuato immediatamente **piani di continuità operativa** al fine di garantire sia l'erogazione di quei **servizi** considerati **essenziali**, sia di quegli interventi che dovevano consentire il proseguimento di tutte le attività lavorative, dove la produzione non poteva essere interrotta o dove non era possibile attuare metodi di lavoro a distanza.

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

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

La **divisione Cleaning di COLSER** ha testato e applicato strumenti rapidi ed efficienti per permettere agli operatori lo svolgimento di più interventi nell'arco di una giornata e abbattere, nello stesso momento, il rischio di contaminazione degli ambienti, mentre l'**Area sociale di AURORADOMUS** ha applicato misure di contenimento del virus a salvaguardia dei propri utenti e lavoratori.







I nostri Protocolli Operativi

Sin da subito si è formato un **Comitato per l'Emergenza** di Gruppo che ha lavorato in tempi rapidi alla realizzazione di Protocolli e Manuali operativi rivolti sia agli impiegati e operatori, mettendo in sicurezza la sede e le filiali con una comunicazione efficace e adeguati strumenti di monitoraggio, sia ai clienti predisponendo vademecum condivisi che li mettessero a conoscenza di quanto disposto, supportandoli con **competenza e flessibilità** nelle difficoltà derivanti dall'emergenza.

Il comitato si incontra periodicamente in concomitanza con le nuove normative.

Misure di sostegno ai lavoratori

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

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

Reperimento DPI

La complessità più grande che il Gruppo ha affrontato è stato il reperimento dei DPI. Una carenza globale che ha reso ancora più difficile un obiettivo per noi primario, la salvaguarda della salute dei nostri lavoratori. L'Area Acquisti si è attivata su tutti i fronti possibili al fine di reperire quanto necessario per proteggere gli operatori impegnati nelle diverse e numerose strutture ospedaliere e sanitarie, molte delle quali situate nelle zone altamente colpite dal contagio da COVID19, senza che nessuno si trovasse scoperto.

LE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Quattro realtà, un solo obiettivo

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

Tra i dieci maggiori player sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle imprese sia pubbliche che private, COLSER può contare su circa 4400 occupati e più di 100 milioni di euro di fatturato, dato ancora in crescita nel 2021.

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

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

COLSER Services comprende il più vasto mercato dei servizi integrati tra cui l'office (portierato e reception soprattutto in ambito universitario), la custodia e la sorveglianza degli immobili, i più recenti servizi di control access (nati durante la pandemia per verificare gli ingressi in sicurezza nelle strutture) e i servizi ausiliari di lavanderia e guardaroba.

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

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

COLSER Log, ultima nata in ordine di tempo, in essa convergono sia i tradizionali servizi di movimentazione merce e gestione magazzini, sia nuovi servizi di logistica avanzata con l'introduzione di tecnologie informatiche e gestionali e un'area dedicata alla movimentazione delle opere d'arte.

Denominazione:
Cooperativa Lavoratori dei Servizi S.c.r.l.
Denominazione abbreviata:
CO.L.SER Servizi S.c.r.l.
Sede legale:
Parma - Via G. S. Sonnino, 33A
Data di costituzione: Ottobre 1975
Albo società cooperative: n. A101516
Sezione:
Cooperative a mutualità prevalente
Categoria:
Cooperative di produzione e lavoro

COLSER CLEANING:
Sanificazione e igiene ambientale
Sanificazioni specialistiche

COLSER SERVICES:
Servizi di portierato e custodia
Front Office & Help Desk
Servizi Museali
Gestione e manutenzione verde
Lavanderia e guardaroba

COLSER TECH:
Manutenzione e ingegneria della manutenzione
Impianti Tecnologici
Smart Building Management

COLSER LOG:
Movimentazione e gestione magazzini
Servizi di trasporto

COLSER GREEN:
Sviluppo progetti di sostenibilità ambientale



fatturato

104.237.931 €

soci e dipendenti

4.382

Divisione Cleaning di COLSER Sc.r.l.

DIVISIONE **CLEANING**

Sanificazioni ambiente ospedaliero

Rappresentano il core business dell'area servizi del Gruppo.
All'avanguardia nella ricerca di nuove metodologie, **COLSER** è oggi tra i primi **10 competitor nazionali nell'offerta di multiservizi**, posizione ottenuta grazie al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata.
Impegnata a garantire livelli qualitativi molto elevati in aree ad alto rischio, è nel settore **sanitario ospedaliero** che ha sviluppato maggiore esperienza grazie alla gestione di servizi specialistici presso grandi complessi come, tra gli altri, **l'Azienda Ospedaliera di Parma, a Milano il Policlinico e l'Istituto Nazionale dei Tumori, e gli ospedali toscani di Siena (Ospedale Universitario Le Scotte), di Massa Carrara (Ospedale Apuano) e di Lucca (San Luca).**
L'alta specializzazione nei servizi di cleaning in ambito ospedaliero offerti da COLSER è stata ulteriormente dimostrata durante la crisi pandemica. L'emergenza sanitaria ha infatti acceso i riflettori sul valore inestimabile del pulito e sull'importanza della prevenzione del rischio infettivo, soprattutto nei presidi ospedalieri e negli ambienti socio sanitari dove è fondamentale garantire la salubrità degli spazi per contribuire a salvaguardare la salute dei pazienti, degli ospiti e degli operatori.

Sanificazione ambienti civili

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

Sanificazione reparti produttivi

(Farmaceutico, Alimentare, Metalmeccanico)

Non da meno sono gli standard richiesti dai reparti produttivi. Dall'**ambiente farmaceutico,** nel quale fanno la differenza le metodologie innovative di intervento in ambienti dust free altamente critici e specializzati, agli **ambienti alimentari**, dove l'elevata complessità si riscontra nelle prestazioni di cleaning e di sanificazione nei settori pasta, prodotti da forno, sughi e derivati, carni e salumi, acque minerali, dolciumi, cioccolato, farine e cereali.
COLSER sviluppa costantemente proposte di gestione tecnico-economiche personalizzate, in grado di approcciare realtà complesse e articolate anche in ambienti, come quello metalmeccanico, che richiedono una capacità di intervento specifica e puntuale da concordare con il committente nelle metodologie e nei tempi. Il modello di servizio COLSER si sviluppa, infatti, intorno ai programmi produttivi dell'azienda, secondo i cicli di produzione e le finestre temporali disponibili. Sempre nell'ottica di una gestione integrata, coordinata ed efficiente.





SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE

TRA I PRIMI 10 PLAYER
NEI SERVIZI DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

DIVISIONE **CLEANING**

Sanificazioni specialistiche e grandi interventi

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

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

L'erogazione dei servizi forniti da COLSER è parte integrante delle azioni messe in campo per **contrastare l'emergenza epidemiologica** da COVID-19, sia in ambito ospedaliero, dove vengono svolti il 40% dei nostri servizi di pulizia e sanificazione e dove è fondamentale garantire la continuità lavorativa, sia in quegli ambienti dove non si può interrompere la produzione o dove non si possono attivare misure di lavoro a distanza.
Fin dall'inizio della crisi pandemica le nostre divisioni Cleaning e Tech di COLSER hanno attivato interventi adeguati alle diverse caratteristiche degli spazi in cui essi vengono eseguiti e secondo le disposizioni e i principi attivi previsti della circolare **n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute e le raccomandazioni ISS.**
Ed è così che, al fianco delle procedure di disinfezione "touch", sono state introdotte metodologie di intervento diversificate in base alla tipologia di ambiente e **proposte tecniche di disinfezione per nebulizzazione o atomizzazione** utilizzando principi attivi specifici come l'ipoclorito di sodio, il perossido di idrogeno stabilizzato e prodotti a base alcoolica superiore al 70% per quegli ambienti come musei e biblioteche (luoghi in cui sono presenti opere d'arte e di particolare pregio) in conformità alla circolare del MIBACT.
Il perossido di idrogeno, che viene utilizzato per il 95% dei nostri interventi con nebulizzazione, oltre ad essere un prodotto green, non rimane sulla superficie e consente un accesso agli spazi dopo poco tempo dall'intervento, mentre l'atomizzazione permette a micro goccioline caricate elettricamente di raggiungere e avvolgere tutte le superfici garantendo una disinfezione rapida ed efficace.
Tutte le operazioni sono condotte da personale, addestrato e formato anche nell'attività di vestizione e svestizione soprattutto in ambienti contaminati conclamati, che indossa i DPI adeguati alla tipologia di intervento, i quali, al termine delle attività, vengono correttamente rimossi e smaltiti.





Divisione Services di COLSER Sc.r.l.

DIVISIONE **SERVICES**

SOFT FACILITY MANAGEMENT:
Servizi di portierato e custodia

In questi ambiti vengono effettuati **servizi di portierato e custodia degli immobili** sia nel settore pubblico che per le grandi imprese private. I servizi di portineria si diversificano in base all'intervento richiesto dal committente. All'interno delle **residenze universitarie**, ad esempio, si svolgono interventi di **custodia** e **vigilanza** rispetto all'accesso degli studenti residenti all'interno della struttura, all'utilizzo degli spazi comuni per le attività di studio e alla sorveglianza al fine di verificare che vengano rispettare le regole di buon comportamento previste dagli atenei. I servizi di portierato comprendono, in diverse situazioni, il **controllo accessi dei mezzi pesanti.** Si effettuano, infatti, servizi di accoglienza e gestione della circolazione di autoarticolati e autotreni all'interno dei siti produttivi, attività estremamente delicata in quanto è necessario associare totale sicurezza e rispetto dei tempi. Questa tipologia di attività prevede un livello di specializzazione molto ampio. È infatti sempre più pressante la richiesta da parte dei clienti di **alzare i livelli di security** per riuscire a gestire le situazioni di emergenza.

Front Office & Help Desk

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

Servizi Control Access

Al fine di adempiere alle normative sanitarie imposte dalla pandemia da Covid-19 sono stati attivati **servizi di controllo degli accessi** e gestione delle file per far rispettare la distanza di sicurezza e per verificare la temperatura corporea attraverso termometri infrarossi.

Gestioni Ambientali

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




auroradomu

DIVISIONE **SERVICES**

Servizi Museali

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

Gestione e manutenzione del verde

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

Lavanderia e guardaroba

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





Divisione Building di COLSER Sc.r.l.

DIVISIONE **TECH**

Manutenzioni e Ingegneria della manutenzione

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

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

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

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

Impianti tecnologici

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

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

Building keeping

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

Smart Building Management

Technology Management

Interventi di innovazione tecnologica e infrastrutturale delle aule didattiche tra cui full outsourcing e manutenzione (ordinaria e straordinaria) delle tecnologie audio/video e ICT per la didattica, per la comunicazione (es. sistemi di Digital Signage) e per l'informazione agli utenti (es. Info Point e Way Finding) negli spazi comuni, gestione di guasti, malfunzionamenti e richieste di supporto tecnico e operativo.

Building Monitoring

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





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

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

Divisione Logistica di COLSER S.c.r.l.

DIVISIONE **LOG**



AREA LOGISTICA

Movimentazione merci e gestione magazzini

Proponiamo una vasta gamma di interventi nel settore della **logistica**: dal deposito e stoccaggio su 30.000 mq di magazzini all'handling, dalla gestione degli ordini in entrata e in uscita, alla pianificazione del fabbisogno, prevenzione delle rotture di stock, picking, etichettatura, attività di preassemblaggio e a fine linea produttiva gestione merce per lotti e scadenze, gestione imballaggi, campionature, consolidamento e programmazione spedizioni, urgenze, resi non conformità, controllo qualitativo, il tutto con gestione informatica dell'intero flusso di magazzino.

Attività indispensabili per le aziende che, oltre a consentire una riduzione dei costi derivanti dalla gestione del personale, sono in grado di **ottimizzare le giacenze attraverso innovativi sistemi di informatizzazione ed IMS** che rendono possibile l'efficiente ed efficace utilizzo delle proprie risorse operative, oltre che l'analisi e la progettazione di nuove soluzioni.

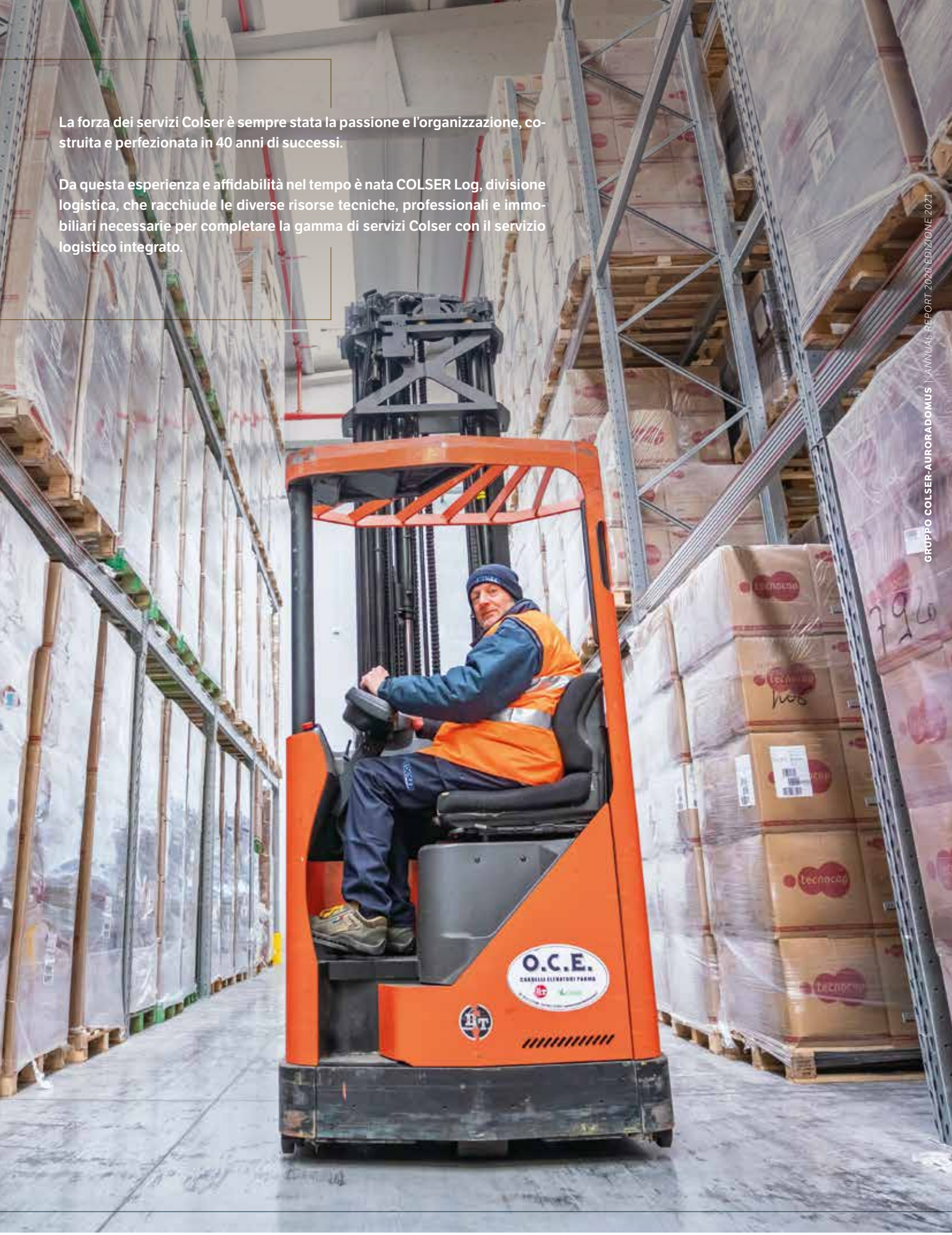
Servizi di Trasporto

COLSER mette a disposizione dei clienti la propria professionalità ed esperienza nell'organizzazione di servizi di deposito e logistica distributiva, occupandosi della risoluzione di tutte le problematiche di **amministrazione del magazzino e di gestione dei flussi fisici ed informativi** delle merci.

In particolare, si offrono servizi di ricezione, controllo, movimentazione e trasporto beni di magazzino, economali e farmaceutici, oltre a servizi di distribuzione delle merci nei centri urbani con approccio integrato e innovativo alla city logistics.

Servizi di Traslochi e facchinaggio

Le maestranze qualificate e i mezzi appositamente allestiti consentono le attività di facchinaggio, traslochi, smontaggio arredi in completa sicurezza anche grazie a squadre costituite da professionalità specifiche per il trasporto, l'imballaggio, lo smontaggio e il rimontaggio degli arredi, a seguito di sopralluoghi e briefing preparatori. Niente viene lasciato al caso, le attività che solitamente sono "straordinarie" per i più, per i professionisti di COLSER sono la quotidianità, utilizzando autoscale, elevatori, e diverse attrezzature specifiche del mestiere.



La forza dei servizi Colser è sempre stata la passione e l'organizzazione, costruita e perfezionata in 40 anni di successi.

Da questa esperienza e affidabilità nel tempo è nata COLSER Log, divisione logistica, che racchiude le diverse risorse tecniche, professionali e immobiliari necessarie per completare la gamma di servizi Colser con il servizio logistico integrato.

DIVISIONE **LOG**

Servizi di trasporti speciali e opere d'arte

COLSER vanta una ventennale esperienza nella movimentazione di materiali particolarmente preziosi dal punto di vista artistico. L'attenta progettazione del trasferimento, effettuata sulla base dell'esperienza e con attrezzature all'avanguardia, è fondamentale per garantire il trasferimento in sicurezza di opere d'arte come quadri, statue, monili, manufatti, documenti, libri antichi. L'offerta è completata dalla certificazione dell'imballaggio e dalle procedure amministrative, assicurative e autorizzative verso le Belle Arti.

Gestioni Aeroportuali

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

Operatori, adeguatamente formati, sono in grado di svolgere operazioni di grande impatto come il de-icing e anti-icing di ali, carlinghe e piste, la spinta e il traino degli aeromobili tramite mezzi speciali, le operazioni di parcheggio e messa in moto degli aerei.

I servizi di handling sono orientati a offrire alle compagnie aeree e ai passeggeri il massimo livello di qualità in un settore delicato come quello del trasporto aereo.





cooperativa sociale onlus

auroradomus

Servizi che crescono con te.

Auroradomus è una Cooperativa Sociale ONLUS, che nasce nel 2010 grazie all'unione di due storiche realtà del movimento Cooperativo Parmense: Aurora e Domus Parma.
L'area in cui opera riguarda la sfera sociale in tutte le sue sfumature e i servizi di cui si occupa sono volti, in particolar modo, a **mettere al centro la persona** nella sua integrità psicologica e fisica.
La gamma delle attività varia in base alla tipologia dei soggetti beneficiari, compresi **tra anziani, bambini, minori e disabili**, ma anche in base alla complessità assistenziale che essi richiedono.
Mediante la condivisione del *know-how* sviluppato negli anni dalle due singole realtà da cui è nata, Auroradomus oggi è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

C.E.T. VALTARO

Nell'ambito dei servizi svolti dal'area sociale del Gruppo, possiamo annoverare anche la Cooperativa Sociale ONLUS Centro Educativo Territoriale Valtaro ***(CET Valtaro)****, una realtà cooperativa di* ***tipo A e B*** *che si occupa, sin dal suo avvio nel 2008, della* ***gestione dell'archivio dell'Azienda Usl a Pontolo e Compiano*** *con la duplice finalità di garantire una corretta gestione di tutta la documentazione conservata ed una pronta accessibilità agli atti richiesti, favorendo l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.*
Il progetto *che CET Valtaro propone per la rivalutazione del territorio di Pontolo è di carattere innovativo e sviluppato secondo una logica multidisciplinare che trova il proprio punto di forza nella valorizzazione di risorse umane, competenze e conoscenze che permettono di attivare, a conclusione di un importante percorso formativo, esperienze produttive a favore del territorio locale.*
L'obiettivo *è quello di riqualificare gli immobili in proprietà dell'Azienda USL di Parma, siti in località Pontolo di Borgo Val di Taro, per destinarli ad archivio aziendale, prevedendo inoltre l'attivazione di una "Bottega dei mestieri" per la formazione e l'avvio produttivo, mediante* ***l'inserimento lavorativo*** *di persone* ***svantaggiate****, tossicodipendenti e alcolisti in carico al Sert (Documento dell'AUSL di Parma prot. N.82541 del 19/09/2006 approvato dal Comitato di Distretto nella seduta del 12 maggio 2006).*

Denominazione:
Auroradomus Cooperativa Sociale ONLUS
Sede legale:
Parma - Via G. S. Sonnino, 33A
Data di costituzione: Ottobre 1985
Albo società cooperative: n. A1075115
Sezione:
Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria: Cooperative sociale (tipo A)

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



fatturato

61.883.174 €

numero lavoratori

2.363

ANZIANI

In contesti in forte evoluzione come quelli seguiti dall'area è necessario evolversi ed aggiornarsi continuamente per poter progettare e gestire **servizi sempre più adeguati ai bisogni sociali**. L'area sociale lavora costantemente per offrire servizi per anziani caratterizzati da forte innovazione progettuale organizzativa. Quest'area comprende la maggior parte dei servizi che Auroradomus gestisce direttamente ed all'interno dei quali sono apprezzabili appieno tutte le capacità tecnico-organizzative maturate dalla cooperativa. **Il settore sta conoscendo una forte informatizzazione delle attività, attraverso l'introduzione di strumenti quali, ad esempio, la cartella socio-sanitaria web.**
La tipologia di servizio varia in relazione alla complessità assistenziale: dall'affiancamento dell'anziano nella gestione delle attività quotidiane, anche a domicilio, alla presa in carico dell'utente all'interno di strutture residenziali che offrono servizi relativi alla cura della persona, quali: **Case residenza per anziani, Residenze Sanitarie Assistenziali, Case protette, Centri diurni, Comunità alloggio, Spazi collettivi, Alloggi con servizi.**

SALUTE MENTALE

Il Gruppo con alcune sue attività favorisce il benessere mentale della persona occupandosi degli aspetti di **prevenzione e cura** del disagio psichico, della **riabilitazione** e della **tutela dei diritti di cittadinanza** delle persone in situazioni di disagio in ogni fase della propria vita.
Un tale approccio comporta una stretta integrazione tra i servizi dedicati alla salute mentale e gli altri servizi della rete assistenziale e preventiva, sia ospedalieri che territoriali e sociali.
Un ambito complesso e delicato come questo necessita di approcci assistenziali sperimentati, trasparenti e condivisi. I nostri servizi offrono agli utenti la massima garanzia di integrazione sociale, personalizzazione dell'assistenza e supporto al nucleo familiare.
Le nostre attività per la salute mentale si svolgono presso strutture residenziali, **strutture semiresidenziali, alloggi protetti, domicilio degli utenti**.

EDUCATIVO

Il Gruppo gestisce direttamente e tramite affidamento **Nidi e Scuole dell'Infanzia, Spazi per bambini, Centri bambini e genitori, Servizi educativi domiciliari** e **ludoteche** con specifici progetti educativi dedicati alla fascia di età 0-6 anni.
Negli ultimi anni si è verificato un deciso rafforzamento di questo settore che vede attualmente la presenza di gestioni dirette e di numerose collaborazioni con Enti Pubblici. Questo crescente e costante sviluppo è stato possibile grazie alla **professionalità quotidianamente dimostrata dai nostri educatori** ed alla ormai notevole capacità progettuale in nostro possesso.
Il coinvolgimento dei genitori e delle famiglie del bambino nelle diverse attività svolte, hanno fatto crescere sempre di più la presenza di momenti speciali quali feste iniziative collaterali e incontri di discussione e approfondimento. Questo ha consentito agli educatori di sviluppare percorsi di crescita e inclusione del bambino sempre più innovativi anche in questo delicato ambito di intervento.

GIOVANI

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





SANITARIO

I servizi socio-assistenziali stanno sempre più assumendo valenze di tipo sanitario. Abbiamo prontamente e pienamente recepito questa evoluzione aumentando la nostra professionalità nel settore e gestendo servizi estremamente qualificati.
L'ambito sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla cooperazione sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca e impegno per il nostro Gruppo che, già da molti anni, effettua servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata** attraverso Infermieri Professionali. Questo tipo di assistenza è rivolto alle situazioni più complesse da gestire al domicilio. L'assistenza medica è infatti coordinata con quella socio-assistenziale integrando prestazioni di medici di base, prestazioni infermieristiche, visite ed esami eseguibili a domicilio da specialisti e personale qualificato, attività di riabilitazione psico-fisica, assistenza psicologica.

La gestione completa dell'**Hospice Centro Cure Palliative di Fidenza** è la principale esplicitazione della nostra capacità organizzativa e gestionale in un ambito sanitario estremamente delicato. L'obiettivo è quello di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i malati e le loro famiglie. **Auroradomus è stata una delle prime cooperative italiane a gestire integralmente un Centro Cure Palliative**, partecipando tra l'altro, alla società che ha costruito il Complesso Ospedaliero che ospita il Centro stesso.
L'area sociale gestisce inoltre direttamente e tramite affidamento diverse **residenze sanitarie assistenziali**, strutture che ospitano temporaneamente persone non autosufficienti con necessità di cure mediche specialistiche e di una complessa assistenza sanitaria.

DISABILI

Obiettivo principale di questa tipologia di servizi è quello di agevolare l'**inserimento sociale** degli utenti e di favorire il mantenimento, lo sviluppo e il recupero delle loro capacità attraverso l'elaborazione di nuove idee e nuovi approcci metodologici.
I progetti ed i servizi seguiti dall'area sono finalizzati a fornire aiuto e supporto agli utenti, con lo scopo di **ridurre e superare il disagio** che spesso devono affrontare. Vengono forniti supporti educativi e riabilitativi **per favorire il pieno inserimento sociale** degli utenti in modo da incoraggiare la massima autonomia.
Operiamo nell'ambito di centri socio-riabilitativi e semiresidenziali, offriamo supporto scolastico per minori disabili, appoggi domiciliari, servizi di assistenza domiciliare, inserimenti lavorativi.
L'esperienza in questo ambito è davvero rilevante e può contare su professionalità di elevato livello in grado di effettuare gestioni e progettazioni di altissimo profilo.
Si forniscono inoltre servizi di supporto scolastico e appoggi domiciliari rivolti principalmente a bambini e ragazzi in età scolare gravati da problematiche psico-fisiche. Durante lo svolgimento di tali servizi, il bambino viene seguito da un educatore che si occupa di curarne inoltre la maturazione relazionale e gli aspetti di socializzazione.

MINORI

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





saltatempo
Cooperativa sociale ONLUS

C'è un altro cuore che pulsa all'interno del nostro Gruppo, è **Saltatempo**: una **cooperativa sociale ONLUS di tipo B** che si occupa dell'inserimento lavorativo di persone disabili all'interno di realtà imprenditoriali di diversa grandezza con l'obiettivo di garantire l'ottemperanza alla Legge 68/99.
Il Gruppo accoglie questa società **dal 2010**, accrescendo il valore e la stima a cui COLSER e Auroradomus ambiscono nel loro modo di fare impresa e facendo affidamento ad un ulteriore punto di forza all'interno del Gruppo.
Con l'obiettivo di **integrare persone svantaggiate attraverso l'inserimento lavorativo** e di **dare opportunità di crescita alle aziende e amministrazioni pubbliche**, rispondendo alle esigenze di professionalità, la co-progettazione di Saltatempo mette al centro le necessità del committente, al fine di concretizzare una partnership fondata su valori comuni.
I lavoratori di SALTATEMPO sono affiancati da **un tutor** e supervisionati da **un tecnico** per tutta la durata del progetto, figure che accompagnano i soggetti svantaggiati in un lineare e costruttivo percorso di crescita sia professionale che personale.
Le attività offerte da SALTATEMPO, infine, danno concretezza al nostro impegno per **il diritto al lavoro** che da anni, in termini di sostenibilità, ci rende attivi nel perseguimento degli **obiettivi dell'*Agenda 2030 delle Nazioni Unite.***

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

SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO
SANIFICAZIONE E GESTIONI AMBIENTALI
OFFICE E SERVIZI INTEGRATI
FATTORINAGGIO
GESTIONE E MANUTENZIONE DEL VERDE


fatturato
485.184 €
numero operatori
30

IL METODO SALTATEMPO



SANIFICAZIONE E GESTIONI AMBIENTALI

Grazie all'esperienza maturata da COLSER nei **servizi di sanificazione**, Saltatempo ha acquisito il know-how necessario per rispondere a una vasta gamma di bisogni da parte di imprese private e pubbliche amministrazioni nel pieno rispetto degli alti standard qualitativi del Gruppo, certificati da organismi indipendenti.
Saltatempo insieme a COLSER opera in ambiti produttivi di elevata complessità e sviluppa le proprie attività intorno alle esigenze organizzative del cliente, secondo i cicli di produzione e le finestre temporali disponibili. Sempre nell'ottica di una gestione integrata, coordinata ed efficiente.

OFFICE - SERVIZI INTEGRATI

Saltatempo è in grado di offrire sia alle amministrazioni pubbliche che all'impresa privata una vasta gamma di **attività di front office e back office**. Servizi che vanno dall'accoglienza degli ospiti alla gestione di attività di **portierato, reception** e **segreteria** con personale specificatamente formato. Sempre in questo ambito vengo effettuati servizi di smistamento della posta in entrata e in uscita con la messa a disposizione di veicoli di proprietà.

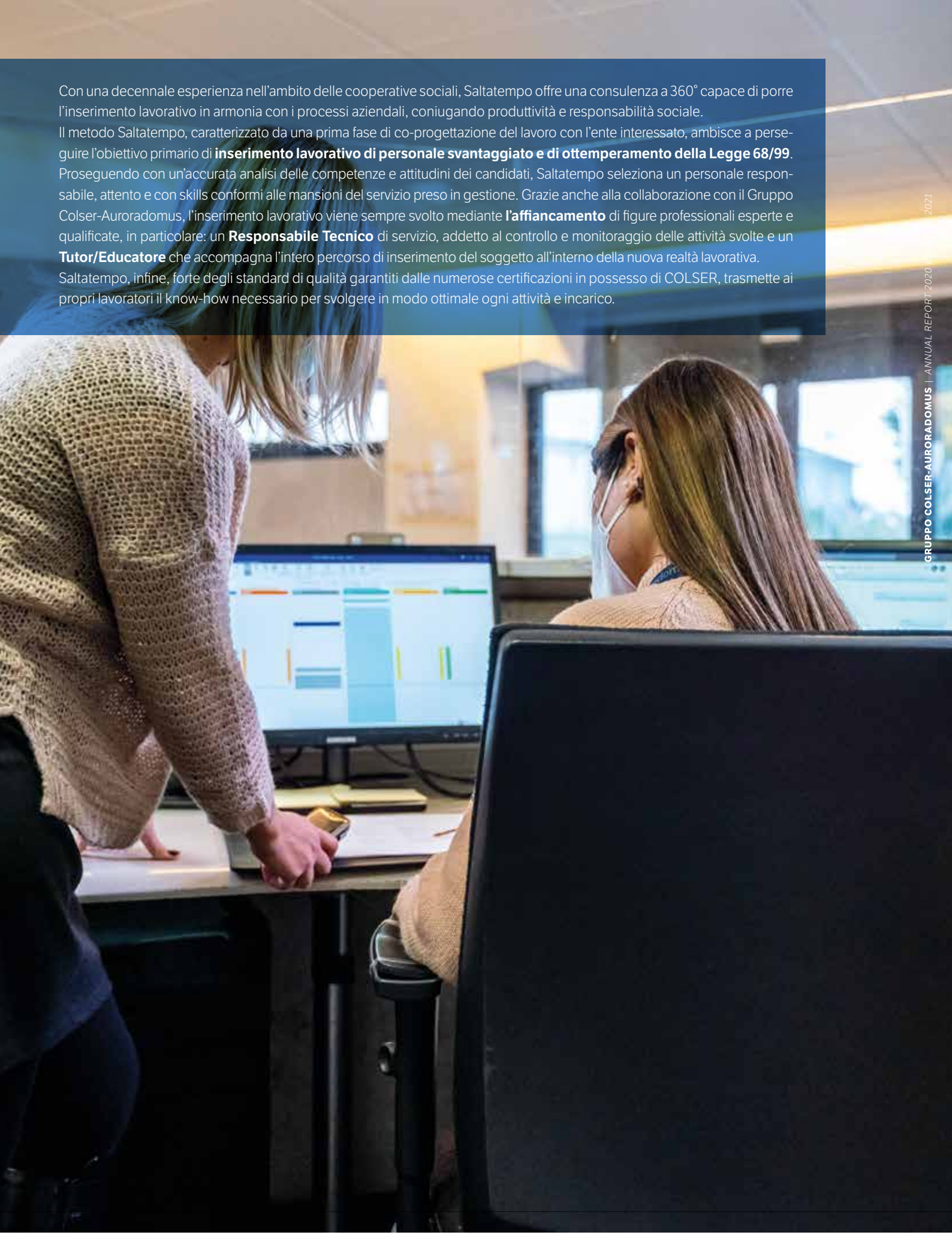
FATTORINAGGIO

Saltatempo propone la gestione di servizi anche nell'ambito del fattorinaggio che, in particolar modo, include tutte le attività di gestione, smistamento e consegna di materiale informativo in entrata e/o in uscita per conto di enti pubblici o privati.

GESTIONE E MANUTENZIONE DEL VERDE

Un settore in particolare espansione è quello della gestione e manutenzione del verde: Saltatempo propone interventi di **progettazione, cura, manutenzione e gestione del verde pubblico e privato**. Si prevedono inoltre interventi che vanno dal diserbo chimico al taglio dell'erba, dalla potatura delle siepi alla rasatura, zappatura e concimazione del terreno con l'impiego di personale adeguatamente formato e nel pieno rispetto dell'ambiente.

Con una decennale esperienza nell'ambito delle cooperative sociali, Saltatempo offre una consulenza a 360° capace di porre l'inserimento lavorativo in armonia con i processi aziendali, coniugando produttività e responsabilità sociale.
Il metodo Saltatempo, caratterizzato da una prima fase di co-progettazione del lavoro con l'ente interessato, ambisce a perseguire l'obiettivo primario di **inserimento lavorativo di personale svantaggiato e di ottemperamento della Legge 68/99**.
Proseguendo con un'accurata analisi delle competenze e attitudini dei candidati, Saltatempo seleziona un personale responsabile, attento e con skills conformi alle mansioni del servizio preso in gestione. Grazie anche alla collaborazione con il Gruppo Colser-Auroradomus, l'inserimento lavorativo viene sempre svolto mediante **l'affiancamento** di figure professionali esperte e qualificate, in particolare: un **Responsabile Tecnico** di servizio, addetto al controllo e monitoraggio delle attività svolte e un **Tutor/Educatore** che accompagna l'intero percorso di inserimento del soggetto all'interno della nuova realtà lavorativa.
Saltatempo, infine, forte degli standard di qualità garantiti dalle numerose certificazioni in possesso di COLSER, trasmette ai propri lavoratori il know-how necessario per svolgere in modo ottimale ogni attività e incarico.



COFACILITY

Forte dell'esperienza di COLSER, **Cofacility** offre servizi qualificati affiancando al tradizionale settore della sanificazione servizi integrati, in particolare office, in ambito universitario. All'interno delle residenze universitarie, si svolgono inoltre interventi di vigilanza rispetto all'accesso degli studenti residenti all'interno delle strutture e all'utilizzo degli spazi comuni per l'attività di studio.
Cofacility è una **cooperativa di servizi alle imprese** con il compito di sviluppare **progettualità e attività innovative nell'ambito del Facility Management**, in particolare nell'area toscana.

Denominazione:
Cofacility Società Cooperativa
Sede legale:
Pisa - Via Gioacchino Volpe, 140
Data di costituzione: Marzo 2011
Albo società cooperative: n. A212290
Sezione:
Cooperative a mutualità prevalente
Categoria:
Cooperative di produzione e lavoro

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

1.118.623 €

numero operatori

74

LA NOSTRA SOSTENIBILITÀ

Fare bene oggi per vivere meglio domani

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

La nostra Sostenibilità

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

È innegabile che l'emergenza sanitaria in atto ha contribuito ad innescare una nuova modalità di pensiero che pone la persona e l'ambiente al centro di qualsiasi **transizione** davvero **sostenibile**.
Come Gruppo Cooperativo mettiamo in campo, da tempo, un **agire socialmente responsabile** come valore distintivo della nostra identità e per rispondere alle aspettative economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori di interesse dei territori in cui operiamo. Un modus operandi indispensabile in questo difficile 2020 in cui è stato necessario fare maggiormente rete sia con il territorio che con i lavoratori per cercare di sentirci più vicini nonostante la distanza obbligata dagli eventi.
Per farlo ci avvaliamo di **strumenti di comunicazione e di dialogo interno ed esterno**, sia attraverso la diffusione di questo Annual Report che con l'aiuto dei social network, utilizzati in modo consapevole per far arrivare il meglio del nostro agire quotidiano.
Favoriamo **momenti di incontro e confronto**: la partecipazione alle assemblee delle singole cooperative e del Gruppo è aumentata negli ultimi anni arrivando ad un incremento del 22% dei partecipanti. E, nonostante la distanza imposta dalla pandemia, anche durante il 2020 sono stati attivati tutti gli strumenti tecnologici per avvicinare, anche in remoto, i lavoratori del Gruppo.
Proponiamo **azioni di welfare cooperativo interno**, dando vita a progetti innovativi in questo ambito al fine di fornire strumenti e opportunità per rispondere ai bisogni dei lavoratori espressi dopo un lungo percorso di rilevazione e valutazione della fattibilità.
Il nostro progetto di Welfare, che ha ottenuto diversi riconoscimenti sul territorio ed è stato citato in varie occasioni come case history nell'ambito del welfare nazionale, al fine di valorizzare le iniziative di open innovation di natura cooperativa, risponde a cinque degli **obiettivi di sviluppo sostenibile** posti dalla **Nazioni Unite** e sottoscritti da 193 Paesi: salute e benessere, istruzione e qualità, parità di genere, buona occupazione e crescita economica.

Sosteniamo **azioni di volontariato sociale** attraverso donazioni a favore dei territori in cui siamo presenti. Nel 2020 abbiamo cercato di dare il nostro personale contributo al contrasto dell'emergenza epidemiologica da COVID 19 con un gesto concreto, una **donazione di 100.000 euro all'Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma** per l'acquisto di respiratori per il reparto Covid di rianimazione.
Durante questo difficile anno, oltre ad aver sostenuto, sempre in ambito sanitario, i servizi di soccorso e assistenza dell'Associazione Seirs - Croce Gialla di Parma, abbiamo firmato un'importante partnership con **la Fondazione Teatro Regio di Parma, diventando sostenitori del Festival Verdi 2021**, con la volontà di aiutare a promuovere un settore, quello della cultura, fortemente danneggiato dalla pandemia.

Il Gruppo è inoltre socio sostenitore dell'associazione "Parma, io ci sto!", nata con l'obiettivo di creare iniziative di eccellenza e valorizzazione del territorio e finanziare progetti dedicati a Turismo e Tempo Libero, Cultura, Buon Cibo, Formazione e Innovazione proposti.
Da tutte queste modalità d'intervento traiamo nuovi stimoli, non solo per la valorizzazione dell'organizzazione, ma anche per migliorare la qualità di vita di tutti i membri della società in cui siamo inseriti.

Obiettivi ONU 2030

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

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE







I NOSTRI GOALS

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



GOAL 3: GOOD HEALTH AND WELL-BEING

(salute e benessere)

Il Gruppo è un'organizzazione di persone, per questo motivo risulta cruciale garantire ambienti di lavoro sicuri e promuovere salute e benessere psicofisico per ogni lavoratore.
Attraverso il nostro Wel#point interno, si stanno affiancando i lavoratori nell'utilizzo della propria assistenza sanitaria integrativa, introdotta nel CCNL Cooperative di servizi e sociali, e si sono avviati progetti rivolti alla **prevenzione** e alla sensibilizzazione all'adozione di **stili di vita più sani.**
Ma non solo. La salute dei nostri operatori passa anche attraverso azioni di **prevenzione** e di **risk management**.
Le attività formative e informative, le dotazioni e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale, le verifiche sulle strutture e gli ambienti in cui i nostri lavoratori svolgono le loro mansioni, i controlli sull'effettiva e corretta applicazione delle procedure, sono azioni indispensabili che accompagnano il nostro agire quotidiano.



GOAL 4: QUALITY EDUCATION

(Istruzione di qualità)

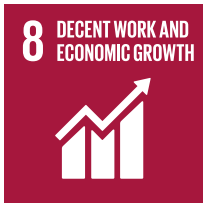
L'educazione è formazione, ad ogni età. Come impresa abbiamo una forte responsabilità sulla formazione dei nostri lavoratori su più aspetti. La loro crescita professionale passa anche attraverso la risposta a bisogni legati alla vita quotidiana. Saper accedere alla rete informatica, a dispositivi digitali,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



GOAL 5: GENDER EQUALITY

(parità di genere)

Il Gruppo rappresenta realtà cooperative in cui il personale femminile **costituisce il 76%** della forza lavoro, di cui una buona parte riveste ruoli anche in posizione di leadership e responsabilità allo stesso livello e con le stesse opportunità economiche dei colleghi uomini.
Ma le difficoltà a conciliare tempi lavoro-famiglia restano un problema a cui va data una risposta corale, nonostante si cerchi di lavorare a progetti individuali per andare incontro alle complessità che le donne incontrano nello svolgere i loro talvolta molteplici ruoli di madri, mogli, compagne e figlie.



GOAL 8: DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

(lavoro dignitoso e crescita economica)

L'attività del Gruppo è rivolta principalmente a soddisfare quanto indicato nell'obiettivo 8 e in particolare raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione (multiservizi), il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'elevata intensità occupazionale (oltre 6000 lavoratori su tutto il territorio nazionale). Obiettivo del Gruppo, evidenziato anche nella sua Mission, è quello di **promuovere politiche orientate allo sviluppo e che creino posti di lavoro dignitosi** per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, proteggendo il loro diritto di occupazione in un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti.



GOAL 11: SUSTAINABLE DEVELOPMENT

(Città e comunità sostenibili)

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

L'AMBIENTE

Mentre il Gruppo concentra le proprie energie nel progresso qualitativo e nello sviluppo di un'ampia gamma di servizi offerti alle imprese e alle persone, non si può lasciare che l'erogazione degli stessi comprometta la **tutela dell'ambiente**. Infatti, mettere in pratica esperienza, qualità e modelli di *operatività* funzionali e coerenti ad un andamento di *business* vincente, non può e non deve in alcun modo portare con sé l'aggravante dell'*indifferenza* sociale e ambientale, dell'agire secondo logiche e metodi dannosi per l'ecosistema e per le nuove generazioni.
Al contrario, crediamo che la **cura degli spazi, dei luoghi e della comunità,** obiettivo centrale dei nostri servizi, possa raggiungere la sua massima efficacia solo agendo nel pieno rispetto del mondo in cui viviamo. Nella politica di svolgimento delle nostre attività, è già insito pertanto un **concetto basilare di sostenibilità**, che si declina talvolta nella





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

Per un Pianeta ***più pulito***

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



Per una mobilità ***più sostenibile***

COLSER prende in considerazione la **gestione della mobilità aziendale** come un'opportunità decisiva per ottimizzare i **costi** di spostamento dei lavoratori e contenere il più possibile le emissioni di **CO2**. I primi progetti di *mobility* prendono vita alcuni anni fa, con l'introduzione di servizi navetta presso un importante stabilimento di Parma, facilitando così i lavoratori di COLSER nei tragitti casa-lavoro, e di un servizio taxi per includere nel progetto anche gli operatori che svolgono turni in fasce orarie più particolari, come la sera tardi o il mattino presto.
Il nostro percorso di ***Mobility Management*** è iniziato dall'analisi delle abitudini e delle esigenze dei lavoratori dapprima delle aree di Parma, Milano e Siena per poi poter estendere in futuro servizi e convenzioni sui trasporti anche presso altre filiali in Italia.

Certificazione **ISO:14001**

La **certificazione ISO 14001** ***(Sistema di gestione ambientale)*** è tra i primi traguardi raggiunti da Colser e attesta l'impegno rispetto al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e, più in generale, l'attenzione a politiche di sostenibilità ambientale.

COLSER **GREEN**

L'elevato senso di responsabilità ambientale ha condotto COLSER ad istituire una specifica divisione, **COLSER Green**, nata per **sviluppare ed implementare progetti di sostenibilità ambientale** e diffondere una cultura maggiormente responsabile nei confronti del Pianeta. Un primo e grandioso risultato ottenuto dalla nuova divisione è stato l'ottenimento, nel 2019, della qualifica di **operatore *Ecolabel*** per il servizio di pulizia di ambienti interni. Nel corso dell'anno 2020 è proseguito il processo di diffusione della Certificazione Ecolabel con l'estensione della stessa ad altri cantieri.

ECOLABEL

L'ottenimento della **certificazione ECOLABEL**, riconosciuta in Europa e in grado di attestare il ridotto impatto ambientale attraverso l'adozione di specifici prodotti, metodologie operative, macchinari e materiali, diventa per COLSER motivo di orgoglio e, da questo momento in poi, elemento imprescindibile nelle scelte strategiche dell'intero Gruppo.
La certificazione, oggi conseguita da non più di una decina di imprese in Italia, riguarda i **"servizi di pulizia di ambienti interni"**, ossia i servizi professionali di pulizia ordinaria, effettuati presso edifici commerciali, istituzionali e altri accessibili al pubblico nonché presso abitazioni private.
Per ottenerla è necessario dimostrare di rispettare 7 criteri obbligatori e di adeguarsi a più criteri opzionali possibili tra i 12 identificati dalla decisione europea.
I requisiti obbligatori richiedono l'utilizzo di **prodotti per le pulizie dal ridotto impatto ambientale** e caratterizzati da sistemi di dosaggio certi, l'utilizzo di prodotti tessili in microfibra, un'adeguata formazione del personale, che siano messi in atto i principi fondamentali di un sistema di gestione ambientale senza trascurare il ricorso alla gestione integrata dei rifiuti.
I criteri opzionali premiano tra l'altro la qualità del servizio, l'adozione dell'ISO 14001, l'utilizzo di veicoli elettrici e con emissioni ridotte, l'utilizzo di prodotti o servizi **certificati Ecolabel UE** sia nei cantieri che presso la sede dell'azienda e l'utilizzo di macchinari a basso consumo energetico ed idrico.
Il servizio di pulizia è uno dei pochi servizi che vede approvati dei criteri ecologici dalla commissione Europea. Ciò consente a COLSER di dimostrare, anche in sede di gara d'appalto, le qualità tecniche e la sensibilità verso gli aspetti ambientali e sociali. Con l'etichetta europea inoltre viene attestato l'impegno di COLSER non solo nei confronti dell'ecosistema, ma anche il benessere e la sicurezza dei propri dipendenti, dando la garanzia di una riduzione di esposizione alle sostanze tossiche.

LIFE CYCLE ASSISTEMENT

Al fine di implementare un sistema di miglioramento continuo della qualità ambientale dei servizi, COLSER ha applicato lo studio **LCA** (*Life Cycle Assessment*) al servizio di pulizia e sanificazione professionali degli ambienti ospedalieri. In particolare, l'Ospedale Le Scotte dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (AOUS Siena), è stato scelto come struttura rappresentativa per compiere l'analisi, in quanto di grandi dimensioni, diversificata in termini di reparti e dove il servizio viene erogato giornalmente con tecnica mista, sia meccanizzato che manuale.
LCA (*Life Cycle Assessment*) è un metodo strutturato e standardizzato che studia **l'analisi del ciclo di vita** di un servizio, considerando nel dettaglio ogni aspetto relativo a ciascuna metodologia applicata per l'erogazione dello stesso. L'applicazione di tale studio ha lo scopo di **individuare quali elementi e quali fasi del servizio offerto da COLSER ri-**

sultano maggiormente impattanti per l'ambiente e, di conseguenza, quali necessitano di intervento. I risultati e le informazioni ottenute vengono tradotti, di conseguenza, nella formulazione di nuove o aggiornate **strategie di intervento specifiche** per la riduzione dell'impatto ambientale e il miglioramento del servizio.
La LCA, dunque, è un metodo di analisi molto rilevante per COLSER in quanto, attraverso la misurazione specifica dei fattori maggiormente impattanti, può fungere da ***guida di comportamento*** per il perfezionamento di tecniche operative e per la creazione di nuove, sempre meno invasive e gravose per il mondo in cui viviamo e l'ecosistema.

EPD

Sulla base dello studio LCA condotto, Colser ha elaborato la *Dichiarazione Ambientale di Prodotto* - **EPD** per il servizio di pulizia e sanificazione professionale degli ambienti ospedalieri presso l'Ospedale Le Scotte dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (AOUS Siena). Tale EPD è stata **convalidata** dall'Organismo di Certificazione *Certiquality*.
La dichiarazione EPD rappresenta lo strumento di informazione e comunicazione che descrive in modo **trasparente, oggettivo, verificabile e comparabile** l'impatto e le **prestazioni ambientali** di un determinato prodotto o servizio.

CERTIFICAZIONE **F-GAS** - *Gas effetto serra*

Nel quadro dei protocolli internazionali sui cambiamenti climatici, l'Unione Europea si è impegnata a ridurre le emissioni di sostanze lesive per lo strato di ozono e di sostanze ad effetto serra, disciplinando il mercato dei gas fluorurati (F-gas).
Colser, quale impresa che svolge attività di installazione, manutenzione, riparazione, assistenza, smantellamento di apparecchiature di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti gas fluorurati ad effetto serra, secondo quanto previsto dal DPR n. 146/2018, che attua il Regolamento UE n. 2015/2067, è certificata F-GAS.
Tale certificazione consente, dunque, alla divisione Colser.Tech di poter offrire i servizi sopra citati.

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

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

AUTOVETTURE EURO 5 ed EURO 6 | **L'84% dei mezzi di trasporto** impiegati appartengono alle categorie EURO 5 ed EURO 6, che garantiscono l'emissione di gas meno inquinanti per l'aria.

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

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

ETICA E LEGALITÀ

Responsabilità amministrativa e Organismi di Vigilanza

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

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

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

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

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

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

Gli organismi di vigilanza di Colser e di Auroradomus possono essere contatti per qualsiasi tipo di chiarimento o segnalazione agli indirizzi di posta elettronica odv@colser.com e odv@auroradomus.it

Rating di Legalità

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

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

Il Rating di legalità, strumento sviluppato in accordo con i Ministeri dell'Interno e della Giustizia, è stato introdotto quale misura di garanzia degli stakeholder, soprattutto nell'ambito del delicato settore degli appalti pubblici, con l'obiettivo di promuovere e premiare le imprese italiane che adottano comportamenti etici in ambito aziendale e una corretta gestione del proprio business. Infatti, oltre alla dimostrazione di assenza per le società e per i loro amministratori di qualsiasi reato di carattere amministrativo, tributario o penale, le aziende sono tenute a dimostrare l'adozione di modelli organizzativi rivolti a prevenire il ricorso a comportamenti illegittimi, sia da parte della società che dei propri lavoratori e collaboratori, e a promuovere attraverso azioni di "Corporate Social Responsibility" il corretto e funzionale utilizzo delle risorse.

COLSER inoltre è già iscritta alla **"white list"** della Prefettura tra le imprese non soggette per i propri servizi a tentativi di infiltrazione mafiosa e aveva iniziato diversi anni fa un lungo percorso rivolto a rendere il più possibile trasparente il proprio operato con l'attuazione del Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001. **Il massimo punteggio assegnato dall'AGCM indica il rispetto di tutti i requisiti stabiliti dall'Antitrust**. Oltre ad attestare maggiormente la virtuosità della società, il nuovo codice appalti ha inoltre inserito il rating di legalità come criterio premiale nella valutazione delle offerte di gara, in base anche al numero di stelle assegnato.

RICONOSCIMENTO DEL

PUNTEGGIO MASSIMO DI TRE STELLE



I SISTEMI DI GESTIONE ADOTTATI E LE CERTIFICAZIONI

I sistemi di gestione adottati dal Gruppo Cooperativo consentono, in funzione dei vari standard nazionali e internazionali a cui si conformano, di sviluppare capacità di lettura e analisi del contesto esterno ed interno, migliorare le relazioni con gli stakeholder di riferimento, definire in maniera più articolata i rischi connessi alle attività e le azioni per mitigarne gli impatti, fornire risposte maggiormente coerenti ai lavoratori, partner e clienti, confrontare le proprie performance con obiettivi sempre più sfidanti. In questa prospettiva, lungi dall'essere implementati con un approccio burocratico e volto esclusivamente al rispetto dei requisiti, i sistemi di gestione sono ormai entrati nella cultura aziendale del Gruppo e diventati modus operandi consolidato.

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

Auroradomus

Colser

SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATO
CERTIQUALITY
UNI ISO 45001:2018

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CERTIFICATO
CERTIQUALITY
UNI EN ISO 14001:2015

SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE CERTIFICATO
CERTIQUALITY
UNI ISO 37001:2016

SISTEMA DI GESTIONE DEL PEST MANAGEMENT
CERTIQUALITY
UNI EN 16636:2015

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO
CERTIQUALITY
UNI EN ISO 9001:2015

SA8000 ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

IFS Logistics

Certificazioni in possesso sia dell'Area Servizi che dell'Area Sociale del Gruppo

UNI EN ISO 9001:2015 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

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

SA8000:2014 - SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

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

Lo standard SA (Social Accountability) 8000 si basa sulla Dichiarazione delle Nazioni Unite sui Diritti Umani, sulle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e sulla legislazione nazionale e, attraverso il miglioramento continuo del sistema di gestione delle prestazioni sociali, garantisce protezione dei diritti dei lavoratori e adeguate condizioni di lavoro.

Certificazioni specifiche dell'Area Servizi del Gruppo Cooperativo

UNI EN ISO 14001:2015 - SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

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

UNI ISO 45001:2018 - SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA

ISO 45001 è il nuovo standard di riferimento riconosciuto a livello mondiale per il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro che ha sostituito lo standard OHSAS 18001 e a cui COLSER si è conformata, aggiornando il proprio modello di gestione e migrando la propria certificazione.
La norma ISO 45001, segue l'approccio High Level Structure comune agli altri standard ISO sui sistemi di gestione e ha l'obiettivo di supportare le organizzazioni nel definire obiettivi e politiche in favore della tutela della salute e del benessere dei lavoratori e di valutare più adeguatamente i rischi, considerando con attenzione il contesto e gli interlocutori aziendali (le cosiddette "parti interessate").

UNI ISO 37001:2016 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nel corso del 2019 COLSER, in coerenza con i valori ed i principi etici e sociali che la caratterizzano, ha integrato e certificato il proprio Modello di Organizzazione con lo standard UNI ISO 37001 – Sistemi di Gestione Anticorruzione, adottando misure per prevenire ed evitare i rischi di corruzione in maniera ragionevole, proporzionale alle attività, alle dimensioni ed alla complessità proprie di COLSER.L'organizzazione per la prevenzione della corruzione, integrata in modo efficace con gli altri sistemi di gestione aziendale, costituisce un valido criterio, riconosciuto a livello internazionale, a supporto della prova dell'esistenza e dell'efficacia del Modello di Organizzazione per la prevenzione dei reati di corruzione D.Lgs 231.

UNI EN 16636:2015 - PEST MANAGEMENT

La certificazione UNI EN 16636:2015 "Servizi di gestione e controllo delle infestazioni (Pest Management)" è stata assegnata a COLSER durante i primi mesi del 2020. Tale standard definisce i requisiti per la gestione e il controllo delle infestazioni e le competenze che devono essere possedute dai fornitori professionali di servizi al fine di tutelare la salute pubblica, i beni, e ridurre al minimo i rischi per la salute umana e per l'ambiente.
La presenza di animali infestanti rappresenta un rischio importante sia per la popolazione che per l'economia: infatti, spesso risulta la causa della trasmissione di potenziali nuove malattie, oltre che il movente di danni economici e di immagine per pubblici o privati.
L'ottenimento della certificazione qualifica così l'area servizi del Gruppo come fornitore altamente preparato, in grado di garantire lo svolgimento di servizi di disinfezione e derattizzazione ad elevato livello professionale. La certificazione, riconosciuta a livello europeo, diventa così un valore aggiunto per COLSER, che inserisce un ulteriore tassello di serietà e professionalità al proprio modo di fare impresa.

IFS LOGISTICS version 2.2 - SERVIZI LOGISTICI E QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI

Nel 2020 Colser ha attivato, all'interno di un magazzino nell'interporto di Parma, ove effettua servizi di logistica per importanti realtà industriali internazionali, la certificazione IFS Logistics. Lo standard è stato sviluppato per tutte quelle aziende che esercitano la loro attività nel settore dello stoccaggio, distribuzione, trasporto nonché attività di carico e scarico delle merci, consentendo di ottimizzare la gestione dei prodotti alimentari e non alimentari. Tale standard attesta l'impegno e la capacità di fornire un servizio che assicura la trasparenza delle operazioni logistiche, la tutela del prodotto e del consumatore, garantendo adeguati livelli di sicurezza e qualità dei prodotti prima che vengano distribuiti e venduti.

Certificazioni specifiche dell'Area Sociale del Gruppo Cooperativo

UNI 10881 - SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI

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

UNI 11010 - SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ

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


WEL#POINT
SALUTE
WELFARE
COOPERATIVO
welinfo.gruppocolseraauroradomus.com
www.gruppocolseraauroradomus.com
welinfo@gruppocolseraauroradomus.com



welfare cooperativo

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

Come nasce

Il nostro Welfare Cooperativo nasce tra la fine del 2014 e l'inizio del 2015 quando, attraverso il coinvolgimento diretto di capisquadra, referenti e responsabili di struttura, vengono analizzati i bisogni della base sociale di 116 cantieri in **7 regioni** e **21 province**, interagendo con un totale di **2550 lavoratori**.
La grande partecipazione alla rilevazione dei bisogni ha spinto il gruppo di progetto a realizzare le prime azioni concrete di Welfare, tenendo da subito in considerazione le complessità della struttura del Gruppo e la sua articolata dislocazione territoriale.
Le iniziative in fase di sperimentazione sono state fin da allora collocate all'interno di **tre macro-ambiti** che, oggi, delineano i contorni di un programma di Welfare rafforzato dall'offerta di numerose iniziative gratuite, convenzioni, scontistiche e da numerosi programmi formativi che rendono il nostro tra i più eterogenei ed esaudienti percorsi di welfare aziendali a livello nazionale.

I tre ambiti sono:

SALUTE FAMIGLIA LAVORO

Un Welfare condiviso

Il team di lavoro che progetta, sviluppa e pianifica tutte le attività di Welfare Cooperativo è composto da:

- un ***Welfare Manager***: figura di contatto fra l'organizzazione e la base sociale. Ha a cuore il benessere psico-fisico, sociale, salutare ed economico delle persone e ha il compito di delineare percorsi ed iniziative sulla base delle esigenze delle risorse umane, fungendo da facilitatore per alcuni servizi, come l'utilizzo della Sanità Integrativa.
- L'area **Comunicazione e Promozione**: area indispensabile per la promozione e divulgazione delle iniziative di Welfare Cooperativo dedicate a tutti i soci e dipendenti. Inoltre, co-progetta, organizza eventi online e, quando possibile, in presenza e gestisce la comunicazione interna sfruttando sia canali tradizionali che digitali, come social, web e newsletter.
- L'area **Qualità**: verifica le caratteristiche e la validità di tutte le iniziative messe in campo, in linea alle normative in vigore e alle procedure applicate dal Gruppo in ambito etica, sicurezza e ambiente.
- L'area **Amministrazione e Finanza**: verifica la tenuta economica dei progetti e il controllo periodico della loro fruizione.
- L'area **Risorse Umane**, anello di congiunzione tra il *working group* e i reali bisogni espressi anche non convenzionalmente dai lavoratori del Gruppo, soprattutto in ambito formativo.

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

I tre macro-ambiti

Salute

Nell'ambito ***Salute*** il Gruppo ha da subito trovato le giuste opportunità per sviluppare i primi progetti di Welfare. L'introduzione dell'**Assistenza Sanitaria Integrativa** nel CCNL per le *Cooperative di servizi e sociali* ha consentito di effettuare scelte importanti per ottenere condizioni sanitarie più favorevoli per i lavoratori. Tutte le Cooperative del Gruppo hanno, dunque, aderito al **sistema mutualistico nazionale** di Confcooperative che ha individuato in *Cooperazione Salute* il soggetto Mutualistico Nazionale di riferimento che, in sinergia con *CAMPA*, è in grado di soddisfare le esigenze di sanità integrativa dei lavoratori aderenti a Confcooperative e alle loro famiglie.
Nell'ambito salute rientra, inoltre, tutto il tema legato alla prevenzione (*screening* e visite specialistiche), campagne di sensibilizzazione verso stili di vita più sani (*workshop* e seminari con formatori esperti) e progetti di *wellbeing* e *wellness* legati al benessere interiore e fisico della persona, come gli ormai affermati corsi di *Corporate Wellness* e *YogAzienda*. ***(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 75-77)***

Lavoro

Questo ambito comprende temi che, in modo più o meno diretto, si intersecano con la **vita quotidiana** e si ricollegano ad una sfera fondamentale come quella del lavoro. Diversi temi affrontati interessano l'intero nucleo familiare, come il **rapporto con gli Istituti bancari e assicurativi, la mobilità, le esigenze formative e le consulenze per l'inserimento dei figli nel mondo del lavoro.**
Sull'argomento **formazione**, si è preferito mettere a disposizione dei lavoratori tematiche che possano sì incentivare la crescita professionale, ma anche offrire la possibilità di svolgere con maggiore dimestichezza tante attività che, ad oggi, rientrano nella vita quotidiana, come ultimamente sta accadendo con il processo di digitalizzazione, che coinvolge sempre di più i servizi offerti dalla pubblica amministrazione e molte attività della vita privata.
(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 77-78)

Famiglia

Il nostro Welfare Cooperativo nasce come sostegno non solo del singolo lavoratore, ma anche del suo contesto famigliare, andando a sviluppare una serie di opportunità da usufruire insieme ai propri cari, da parenti ad amici: **dal turismo al tempo libero, dalle convenzioni e scontistiche alle più frequenti incombenze quotidiane.**
Inoltre, sul progetto convenzioni, il gruppo di lavoro preferisce selezionare opportunità che possano essere colte da tutti gli oltre 6500 lavoratori del Gruppo, in qualsiasi territorio essi si trovino. Dal 2020, infatti, è stata introdotta una *dashboard* riservata esclusivamente a tutti i lavoratori del Gruppo che mette a disposizione convenzioni, sconti e offerte su un'ampia gamma di prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi presenti in commercio.
(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 78-79)

Strumenti di coinvolgimento e comunicazione delle iniziative

La promozione delle attività di Welfare segue un accurato piano di comunicazione sia interna che esterna, permettendo da un lato a tutti i soci e dipendenti di conoscere le nuove iniziative e convenzioni grazie all'utilizzo di newsletter e canali digitali, dall'altro, invece, di promuovere i progetti più interessanti ad una community sempre più incuriosita e partecipante sui social media e nel web.

L'avanzamento digitale ha accorciato per il Gruppo le distanze con i circa 7000 lavoratori dislocati su gran parte del territorio nazionale e in questi ultimi mesi, infatti, i nuovi progetti che offrono contenuti formativi e percorsi benessere stanno diventando sempre più interattivi e praticabili da qualsiasi punto d'Italia, grazie ad una fruibilità totalmente online.

Fin dall'inizio si è preferito scegliere e seguire una linea grafica ben definita e affine ai colori caratterizzanti del Gruppo, connotando immediatamente gli aspetti distintivi del progetto definendone l'identità.

Nuovo logo

welfare
cooperativo

Gruppo Cooperativo **COLSER-Auroradomus**

welfare
cooperativo

Gruppo Cooperativo **COLSER-Auroradomus**

E ora anche **una nuova veste grafica** alla ***landing page***, più intuitiva e coinvolgente.



2018	**24.378** *visualizzazioni*	**5.215** *nuovi utenti*
2019	**37.449** *visualizzazioni*	**6.704** *nuovi utenti*
2020	**34.978** *visualizzazioni*	**10.420** *nuovi utenti*

I principali canali di Welfare sono:

- *Spazio nella home dei siti del Gruppo, di Colser, di Auroradomus e di Saltatempo*
- *Landing Page dedicata al Welfare Cooperativo: welinfo.gruppocolseraurodomus.com*
- *Brochure cartacea e digitale*
- *Annual report 2020*
- *Evento di Natale*
- *Canali Social (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn)*
- *Newsletter per i lavoratori*
- *Flyer di iniziative e/o progetti (Sanità Integrativa, progetti salute, etc)*
- *Roll up informativi per eventi in presenza*
- *Vademecum interno per i referenti e coordinatori*
- *Comunicati stampa per promuovere i progetti su territorio nazionale*

WEL#POINT

Un **punto informativo** fisico, interfaccia *friendly* dell'azienda, dedicato a tutti i lavoratori del Gruppo con l'obiettivo di **dare informazioni utili relative ai diversi progetti di Welfare** attivati, di **illustrare tutte le novità** e di fare luce su alcuni argomenti non sempre di facile comprensione, come la Sanità integrativa. Il *Wel#point*, infatti, oltre ad essere un ufficio aperto ai lavoratori, situato presso la sede centrale a Parma, ha soprattutto il compito di fungere da ***facilitatore*** per semplificare l'approccio e l'utilizzo di tutte le iniziative in programma. Per questo motivo, **il *Wel#point* rimane sempre a completa disposizione del lavoratore** ed è accessibile in presenza, telefonicamente (lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 13.00), via posta elettronica e anche via videocall a partire dal 2020.

WEL#POINT ITINERANTE

Nato con l'intento di creare un punto informativo accessibile a tutti i lavoratori dislocati su gran parte territorio nazionale e con l'obiettivo di rimanere sempre in contatto per ascoltare regolarmente i nuovi bisogni, sin dagli esordi il *Wel#point* si è reso anche un punto di accesso ***"itinerante"***, oltre che un ufficio permanente presso la sede di Parma.

Il *Welfare Manager* pianifica, ogni inizio anno, un ricco calendario con tutte le tappe da percorrere - tra filiali e punti operativi - in cui il *Wel#point itinerante* sarà operativo per fornire indicazioni, consulenze e confronti. Dal 2016 sono stati percorsi **oltre 11.300 km**.

Grazie al Wel#point *itinerante* si è potuto constatare quanto sia sempre utile supportare attivamente i lavoratori nell'utilizzo consapevole della **Mutua Sanitaria Integrativa**, rispondendo a semplici domande come *"Quali prestazioni sono coperte?"* oppure *"Come si compila un modulo Richiesta Rimborso?"*. Il riscontro da parte dei lavoratori è costantemente positivo se si pensa che solamente nel corso del 2020 hanno chiesto appuntamento al Wel#point circa **250 colleghi**. Il dato ha subito un comprensibile calo dovuto alla situazione pandemica e alle limitazioni sociali imposte dai vari Dpcm. Il punto informativo ha comunque sempre prestato la propria disponibilità anche a distanza, sia telefonicamente che tramite e-mail, rispondendo tempestivamente a tutti i soci richiedenti. Sempre nel 2020, hanno aderito alle varie iniziative oltre **700 lavoratori**.

kilometri
11.300

lavoratori
700

visualizzazioni

+43,4%

WEL#INFO

È la *landing page* dedicata al Welfare Cooperativo, accessibile a tutti i lavoratori sia dal sito del Gruppo che dai siti delle singole cooperative.
Partendo dalla home page è possibile accedere alle **iniziative** dedicate esclusivamente a tutti i soci e dipendenti del Gruppo, scaricare le modulistiche o compilare form online per aderire alle varie attività proposte, leggere le news riguardanti tutte le novità introdotte all'interno del programma di Welfare.
Inoltre, mediante una **newsletter** e l'invio di specifici **sms**, vengono periodicamente comunicate convenzioni, iniziative ed eventi di interesse del lavoratore.
Grazie alle numerose agevolazioni che, anno dopo anno, impreziosiscono un percorso di Welfare ricco ma di semplice fruizione, i numeri legati al traffico sulla pagina sono in continuo aumento: basti pensare che rispetto alle *24.378* visualizzazioni del 2018 si è passati alle ***34.955*** **visualizzazioni** del 2020, raggiungendo così un **incremento pari a circa il 43,4 %** negli ultimi tre anni.

Le azioni di Welfare Cooperativo

Salute

SPORTELLO **PSICOLOGICO**

Lo Sportello Psicologico Permanente è un punto di ascolto telematico che nasce dalla volontà di fornire un supporto concreto e specialistico ai lavoratori e ai loro famigliari che si trovano ad affrontare un periodo di difficoltà.
Già sperimentato durante la prima fase emergenziale, questo servizio si è trasformato in un punto di aiuto permanente, totalmente **gratuito** e a disposizione di tutti gli operatori del Gruppo dislocati sull'intero territorio nazionale.
Grazie alla collaborazione riconfermata con **Sipem SOS Emilia-Romagna**, è stata predisposta una segreteria dedicata ad accogliere tutte le richieste dei lavoratori che ne sentono la necessità e che hanno così l'opportunità di mettersi in contatto (telefonicamente o in *videocall*) con uno dei **26 psicologi-psicoterapeuti specialisti** a disposizione per ascoltare ed alleviare un periodo di particolare stress e fragilità. Nel 2020, hanno richiesto almeno un appuntamento allo sportello **50 persone**, raggiungendo un totale di 150 consulenze gratuite.

PREVENZIONE **CARDIOVASCOLARE**

All'interno del calendario di appuntamenti "Prendiamoci del tempo", rivolto ad iniziative che consentono di *prendersi del tempo* per dedicarsi alla cura di sé stessi, il Gruppo, in collaborazione con Cooperazione Salute e Campa, ha dato il via alla seconda campagna di **prevenzione cardiovascolare**, dedicata a tutti i lavoratori del Gruppo iscritti al Fondo Sanitario Integrativo.
Questa campagna si pone l'obiettivo di diffondere un messaggio consapevole sull'importanza di svolgere regolari visite di controllo, fondamentali per monitorare il proprio stato di salute e la presenza di eventuali patologie, con particolare attenzione per quelle persone che presentano casi di familiarità.
Grazie a quest'iniziativa, è stato possibile per i lavoratori di Milano, Trieste, Parma, Piacenza e Roma, usufruire di **check-up cardiovascolari gratuiti** in strutture socio-sanitarie convenzionate con Campa. Le adesioni hanno superato di gran lunga il numero massimo di richieste: su circa 500 persone iscritte negli anni 2018 e 2019, hanno potuto accedere al

pacchetto di prevenzione **circa 370 lavoratori**. Visto l'alto numero di richieste, i lavoratori che sono rimasti in lista d'attesa usufruiranno del servizio nell'edizione successiva. L'edizione 2020 è stata spostata a metà anno 2021 con lo studio anche di un pacchetto dedicato ai problemi di respirazione post Covid.



FAMMI **BATTERE IL CUORE**

L'attacco cardiaco può colpire chiunque e dovunque. La prima cosa da fare è chiamare il 118 e, se si è in grado, effettuare manovre di RCP (Rianimazione cardiopolmonare) e utilizzare il defibrillatore semiautomatico esterno (DAE), in quanto l'erogazione di uno shock al cuore è l'unica terapia in grado di ripristinare la normale frequenza cardiaca.
Non tutti però hanno in dotazione un DAE e soprattutto in pochi sono in grado di saperlo utilizzare.
Nel febbraio del 2017, COLSER è diventata un Azienda Cardio Protetta, grazie alla decisione di dotarsi, nella sede di Parma, di un **defibrillatore** e di attivare, in collaborazione con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, un **corso di BLSD per laici** e una serie di *workshop* dedicati alla prevenzione delle malattie cardio vascolari, che ha visto coinvolte oltre **30 persone**. I corsi sono stati estesi anche ad altri servizi del Gruppo e **il defibrillatore è stato messo a disposizione di tutte le aziende della zona che con una specifica app possono mettersi in contatto con la sede del Gruppo in caso di emergenza.**



VISITE SENOLOGICHE **GRATUITE**

Dal 2016 Il gruppo di lavoro sceglie di consuetudine un periodo dell'anno tradizionalmente dedicato alle donne per organizzare una serie di giornate durante le quali le nostre lavoratrici effettuano gratuitamente una visita senologica presso la sede del Gruppo e le altre filiali presenti sul territorio nazionale. E' stato possibile realizzare le iniziative anche grazie alla proficua collaborazione con le sezioni LILT di Trieste, Parma, Milano, Sassuolo, Piacenza, Siena, Massa e Roma. L'**iniziativa ha registrato più di 350 adesioni all'anno.**
Anche per questa iniziativa, l'edizione 2020 è stata già spostata a maggio 2021.



WEL#**SMILE**

All'interno del calendario degli appuntamenti di "Prendiamoci del Tempo" un'ultima, ma non meno importante, iniziativa si concretizza nella campagna di prevenzione odontoiatrica, *Wel#smile*, dedicata a tutti i soci e dipendenti del Gruppo iscritti al Fondo Sanitario Integrativo Cooperazione Salute.
L'iniziativa è stata attivata la prima volta nel 2017 e, viste le numerose adesioni, è stata riproposta tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019. I lavoratori hanno potuto così usufruire di particolari prestazioni e di speciali tariffe agevolate presso tutti gli studi odontoiatrici convenzionati con Campa all'interno dei territori dove è sito il Gruppo, **con oltre 130 interventi per un rimborso spese complessivo di circa 17.000 € nell'arco dei due anni.**

WELLBEING *PROJECTS*



YOGAZIENDA

È un appuntamento fisso dal 2017, ed è stato realizzato in collaborazione con l'Associazione *Mondo Yoga Studio* con l'obiettivo di favorire la conoscenza e l'acquisizione di strumenti alternativi per il raggiungimento del **benessere psico-fisico**, prevenendo così i disagi anche correlati allo stress, come l'ansia, e consentendo di affrontare con maggiore serenità le ore di lavoro giornaliere. Il corso è stato organizzato fino al 2020 in presenza, prima direttamente presso la sede del Gruppo, a Parma, e successivamente anche presso la filiale di Sassuolo. L'edizione 2020 è stata interrotta dalla pandemia, ma è stata ripresa nei primi mesi

del 2021 in forma online. Questa nuova modalità ha registrato un aumento delle iscrizioni e un ampliamento dell'*audience* a tutto il territorio nazionale, con il coinvolgimento di oltre **200 partecipanti negli ultimi tre anni**.



WEL#FIT:
FITNESS
IN AZIENDA

Il **Corporate Wellness**, l'attività di fitness svolta direttamente in azienda, è una pratica ancora poco sviluppata in Italia, ma che porta con sé grandi benefici. Recenti studi, infatti, dimostrano quanto la giusta dose di movimento diminuisca lo stress e migliori di gran lunga le mansioni lavorative, in termini di resa e diminuzione esponenziale di giorni di malattia.
Per questo motivo, entra a far parte, come novità 2019, all'interno dei progetti di Welfare dedicati al Benessere, la prima edizione **Fitness in Azienda**, in collaborazione con la palestra Go! Athletic Studio. Il corso è stato suddiviso in 10 sedute di fitness con il supporto di piccoli attrezzi e l'apprendimento di esercizi fisici adatti a tutte le fasce d'età e a tutti i livelli di esperienza. Questa prima edizione, organizzata presso la sede centrale di Parma, ha segnato la presenza di un'intera classe composta da circa **25 lavoratori**. La pandemia non ha consentito la formazione di una nuova classe in presenza, ma la preziosa collaborazione con Go! Athletic Studio e le numerose richieste di ripetere l'esperienza hanno ha permesso l'avvio nel 2020 di una seconda edizione a distanza con oltre **39 partecipanti** collegati online da diversi territori (Trieste, Milano, Parma, Roma) e la programmazione di altre due edizioni nel 2021.

Lavoro



WEL#DIGITAL

Le edizioni 2017, 2018 e 2019 erano nate semplicemente per dare una risposta alle richieste emerse durante la prima rilevazione dei bisogni della base sociale che aveva espresso la necessità di colmare i gap derivanti dalla scarsa conoscenza degli strumenti informatici. Sono quindi stati attivati i primi corsi di **"alfabetizzazione informatica"**, in collaborazione con Irecoop, con l'obiettivo sviluppare autonomie nell'utilizzo di internet e la posta elettronica oltre che l'uso e la conoscenza di Windows e Microsoft Office.
La pandemia ha accelerato altresì la necessità di maggiore confidenza nell'utilizzo degli **strumenti digitali** anche per svolgere semplici attività quotidiane come prenotare una visita medica, iscrivere i figli a scuola o pagare le bollette. Dopo aver introdotto uno sportello a supporto dei lavoratori nell'utilizzo del **Fascicolo Sanitario Elettronico** e per attivare lo **SPID** al fine di accedere a tutti i servizi della PA, il working group del welfare ha ideato una serie di incontri formativi online e totalmente gratuiti che approfondissero tematiche non per tutti banali come la navigazione web, la posta elettronica, l'utilizzo delle app e dei social network. Il primo corso del 2021 ha registrato circa **47 adesioni** ed è in preparazione una seconda edizione.



CORSO DI
ITALIANO

Il nostro Gruppo presenta una forza lavoro diversificata per età, genere e provenienza etnica e culturale. **Il 27% del nostro personale è straniero** e per poter promuovere una vera inclusione è necessario favorire innanzitutto la comprensione tra colleghi. Il Welfare ha così introdotto corsi di italiano per personale straniero rivolti a migliorare sia la qualità che la sicurezza del lavoro quotidiano. Un primo corso ha visto coinvolti, all'inizio del 2020, 15 lavoratori dell'area di Parma. Ma le richieste sono state superiori al numero consentito per classe. Sono stati quindi programmati due nuovi corsi nel 2021 in modalità online.

AUTODIFESA
PERSONALE

Non si tratta di un tradizionale corso di difesa personale basato su mosse o tecniche di autodifesa, ma di una serie di incontri che hanno come obiettivo quello di **favorire comportamenti di auto-tutela e di sviluppare la capacità di analisi delle varie situazioni di pericolo** al fine di migliorare le proprie reazioni. L'iniziativa è nata a seguito della segnalazione di un gruppo di lavoratrici che ne avevano fatto specifica richiesta e che operano in fasce orarie "delicate" come la sera, la notte o le prime ore del mattino e si trovano a dover utilizzare, in questi orari, i mezzi di trasporto con lunghi tempi di attesa alle fermate, o percorrere tragitti dalla macchina al luogo di lavoro in zone poco frequentate. Dopo il successo iniziale del corso, che ha avuto il suo esordio a Parma nel 2016, gli appuntamenti delle edizioni successive sono stati estesi anche nei territori di Siena e Trieste con il coinvolgimento di oltre **100 lavoratrici**. Trattandosi di un corso che prevede la compresenza, si sta attendendo un ritorno alla "normalità" per riprogettare le prossime edizioni.

SEMINARIO DI
"RISPARMIO ENERGETICO
in ambito domestico"

Nell'ottica di un percorso che lega il welfare alla sostenibilità, nel 2019 sono stati inseriti nel programma di Welfare Cooperativo alcuni seminari sul **Risparmio energetico in ambito domestico**, rivolto a tutte le lavoratrici e lavoratori interessati. L'obiettivo dell'intero corso, svolto presso la sede centrale del Gruppo, in collaborazione con la cooperativa di utenti Vivere Parma, è stato quello di divulgare informazioni utili e di proporre alcune buone abitudini per risparmiare sull'utilizzo di energia elettrica e del gas in ambienti domestici. Il corso ha registrato 50 partecipanti.

INTERNET POINT
IN SEDE E
NELLE FILIALI

In concomitanza con l'attivazione dell'area riservata al personale sia di COLSER che delle altre cooperative del Gruppo su uno specifico POL (portale on line), sono state predisposte delle **postazioni internet sia in sede che nelle filiali** a disposizione del personale, con lo scopo di facilitare l'accesso ai servizi on line del Gruppo a coloro che non possiedono un pc o che hanno difficoltà ad accedere ad internet. Dalle postazioni, che hanno un accesso al web con restrizioni, è possibile, tra le altre cose, consultare i siti del Gruppo e il sito dedicato al progetto Welfare e scaricare le buste paga, la modulistica o le informative aziendali.

Famiglia

BUONO SPESA
DI NATALE

È stata la prima vera azione di Welfare Cooperativo, già in essere quando il progetto è nato. Infatti, è da diversi anni che, per tutto il mese di dicembre, il Wel#point itinerante affronta un lungo viaggio, da Trieste fino a Roma, per fare visita a tutti i lavoratori dislocati sul territorio nazionale, presso varie filiali e punti operativi, con l'obiettivo di consegnare loro il tradizionale Buono Spesa di Natale, utilizzabile presso diversi centri commerciali e negozi. Quest'anno solo l'area servizi del Gruppo (COLSER, Cofacility e Saltatempo) ha investito in questa iniziativa, con circa **365 mila euro.**
Nel 2020, l'emergenza sanitaria non ha reso possibile organizzare gli eventi in presenza per la consegna diretta dei buoni ai soci e dipendenti. Per sopperire momentaneamente a questa impossibilità, è stata attivata una piattaforma che ha consentito ai lavoratori di scaricare il proprio buono online.

Dal 2018 al 2020 sono stati spesi
oltre 1.500.000 euro in Buoni di Natale

CAMPAGNA ABBONAMENTI **PARMA CALCIO 1913**

È dal 2015 che la partnership di COLSER con il Parma Calcio 1913 si è trasformata in una partecipata attività di welfare. Per gli appassionati di calcio, dunque, ma anche per tutti i lavoratori che vogliono trascorrere una giornata alternativa in compagnia di familiari, compagni e amici, è stata attivata una campagna abbonamento alle partite svolte presso lo stadio E. Tardini di Parma. Tutti i soci e dipendenti interessati hanno potuto accedere gratuitamente alle tribune a loro riservate per la visione dei match giocati in "casa". Sono stati accreditati **più di 1200 biglietti all'anno**, ad eccezione del 2020 a causa dell'emergenza sanitaria in corso.

(RI) PARTIAMO DA QUI - Turismo COOPERATIVO

"(RI) PARTIAMO DA QUI" è il primo progetto welfare di Turismo Cooperativo che il Gruppo ha ideato con la collaborazione di Confcooperative Cultura Turismo Sport e il supporto tecnico del CTC - Centro Turistico Cooperativo.
L'iniziativa ha lo scopo di raggiungere un duplice risultato: ascoltare le esigenze di soci e dipendenti e, allo stesso tempo, promuovere un settore, quello del turismo e della cultura italiano, gravemente danneggiato dall'emergenza sanitaria.
Il progetto era partito nel 2018 con un'analisi dei bisogni dei lavoratori attraverso la compilazione di questionari online e appuntamenti con il Wel#point itinerante. Sono stati restituiti oltre **1600 questionari**, a dimostrazione di un fortissimo interesse da parte di soci e dipendenti.
Da questa analisi è nato nel 2020 uno specifico **Catalogo Turismo**, che unisce tantissime proposte di viaggio, dall'ospitalità in strutture alberghiere e agriturismi, all'esperienze turistiche alla scoperta di borghi e antiche tradizioni fino ai pacchetti vacanza principalmente in Italia, ma anche all'estero. Nel 2020 sono stati effettuati più di **3720 download del catalogo**. Per la primavera-estate 2021 è in previsione il lancio di nuove iniziative per la promozione di pacchetti weekend e nuove formule studiate sull'analisi dei gusti e delle possibilità di tutti i lavoratori del Gruppo.

PORTALE **SCONTI E CONVENZIONI**

Dal 2020 è stato predisposto un **nuovo portale convenzioni aziendali online**, dedicato a tutti lavoratori del Gruppo e i propri cari. All'interno della *dashboard*, a cui è possibile accedere direttamente dalla *landing page* del Welfare, vengono periodicamente aggiornate convenzioni e scontistiche applicabili a una vasta gamma di prodotti dei più grandi marchi nei campi dell'elettronica, editoria, moda, sport, viaggi, tempo libero, etc. Tutti i lavoratori possono beneficiare degli sconti in modo esclusivo e riservato, accedendo direttamente con la propria mail aziendale oppure attraverso un codice a loro riservato.
Altre numerose **convenzioni e collaborazioni interne** vengono, infine, stagionalmente proposte basandosi su un'analisi dei bisogni e dello stile di vita dei lavoratori: dalle storiche campagne di scontistica per l'acquisto di biglietti di *The Space Cinema* e *Gardaland Park* alle ricorrenti offerte attivate nei territori in cui siamo presenti con tavole calde, palestre, grandi magazzini, centri estivi, etc.

Tra il 2018 e il 2020 ci sono stati oltre 7500 accessi ai servizi proposti dal nostro welfare cooperativo.

INNOVAZIONE, RICERCA E SVILUPPO





Tra le tante cose che hanno segnato questo 2020 ricorderemo la corsa al **digitale**. All'improvvisto ci siamo trovati a svolgere le nostre attività d'ufficio dal divano di casa e lo **smart working** si è trasformato in un ancora di salvezza di molte attività economiche. Per un Gruppo come il nostro, dove sono le persone il motore delle attività svolte e dove quest'ultime non possono essere effettuate da remoto, non è stato semplice gestire la distanza tra tecnostruttura e cantieri.
Nonostante ciò, l'area IT si è attivata immediatamente e sono stati connessi al cloud centrale **oltre 250 dispositivi** della tecnostruttura, intervento che ha consentito una connessione immeditata con gli operatori impiegati nei servizi.
Il Gruppo ha, del resto, sempre affrontato la sfida dell'innovazione con molta curiosità. Dalla diversificazione al Facility Management, dalla Green Economy alle Aree Metropolitane fino ad arrivare al Welfare Cooperativo e all'Economia Circolare, introducendo nuovi sistemi di progettazione e sperimentando rinnovate strategie di approccio.



Da sempre il Gruppo guarda con entusiasmo e proattività al cambiamento del contesto, dall'evoluzione dei bisogni alle aspettative degli stakeholder, in particolare dei committenti. La ricerca di nuovi strumenti tecnologici e lo sviluppo di soluzioni innovative mirate al *Business Process Reengineering* rende il Gruppo una realtà attiva nella **Digital Transformation** dei processi organizzativi e gestionali aziendali, arricchendo così l'offerta dei servizi proposti.
Il Gruppo ha scelto di intraprendere questo percorso dotandosi di un **team dedicato alla Ricerca e Sviluppo**, specificamente supportato dall'Ufficio Sistemi Informativi e dalle aree tecniche interessate.
Diversi sono i progetti intrapresi in questo processo evolutivo:

- Implementazione di un sistema **CRM** a supporto della gestione dei rapporti con i committenti, del network aziendale e dello sviluppo di attività di comunicazione e di digital marketing;
- Definizione di **portali gestionali** che consentono di dirigere in maniera integrata i processi di erogazione dei servizi (gestione anagrafiche, tracciatura attività, piani di lavoro, ticketing, gestione dei controlli, gestione documentale *paperless*, etc.);
- Predisposizione di cruscotti e dashboard che consentono il monitoraggio in tempo reale dell'erogazione dei servizi;
- Introduzione di **piattaforme di comunicazione e collaborazione** che, grazie anche a chat di lavoro, meeting in video-conferenza, condivisione di contenuti e integrazione delle applicazioni, rendono più efficiente l'operatività in team e permettono modalità di lavoro "agile", riducendo spostamenti e trasferte;
- Estensione più capillare dell'automatizzazione della rilevazione e tracciatura delle attività svolte, attraverso l'utilizzo di **App Mobile** e **Tag NFC**;
- Sperimentazione di strumenti di robotica applicata al settore **cleaning, logistica e gestione dei rifiuti** grazie all'inserimento di dispositivi e macchinari in grado di funzionare in completa autonomia;
- Sviluppo di applicazioni e di sistemi di **domotica** nei servizi alla persona, che consentono di comunicare attraverso tablet, pc e smartphone con una rete di erogatori di servizi socio-sanitari.

Procede, inoltre, la sperimentazione di nuove soluzioni tecnologiche in **ambito scolastico e socioassistenziale** presso alcune strutture in gestione diretta, volti ad avvicinare e coinvolgere maggiormente l'utente rendendolo compartecipe dell'erogazione del servizio.
L'introduzione e gli ulteriori sviluppi di questi strumenti e modalità operative permetteranno al Gruppo di offrire ai committenti servizi sempre più integrati in linea con i nuovi standard, condividendone dati, indicatori e risultati.

Il Progetto Europeo Activage

Il Gruppo ha concluso lo scorso anno la sua partecipazione ad **ACTIVAGE**, un importantissimo **progetto europeo**, finanziato *nell'ambito di Horizon 2020*, **per l'applicazione delle tecnologie e dei dispositivi IoT** *(Internet delle cose)* negli ambienti di vita quotidiana delle persone over 65 anni. Il miglioramento della salute degli **anziani** e l'incentivazione di uno stile di vita attivo e autonomo, anche in età avanzata, sono stati tra le finalità perseguite dal progetto della durata di tre anni (2017-2020) che ha coinvolto **7 nazioni europee** (Italia, Grecia, Finlandia, Spagna, Francia, Regno Unito, Germania). Sono stati 49 i partners totali e **7200 le persone coinvolte** (di cui 6000 anziani e 1200 caregivers) all'interno di un progetto che si è avvalso della **cooperazione tra pubblico e privato**, della sinergia tra soggetti che operano in settori diversi (sanità, informatica, domotica, telecomunicazioni, ecc.). Tra i partner italiani, al fianco di Auroradomus, hanno partecipato: **Regione Emilia-Romagna, Cup 2000, Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma, Isti - Consiglio Nazionale delle Ricerche, Università degli Studi di Parma, IBM Research GMBH e Wind Tre.**



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

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

Estrema soddisfazione per i risultati della sperimentazione tecnica e del relativo studio analitico è stata espressa da tutti i partner di ACTIVAGE, tanto che si è deciso di non chiudere l'esperienza con la fine del finanziamento europeo, ma di portarla avanti attraverso la creazione di una nuova società denominata **ACTIVAGE.ORG.** Fanno parte di tale società la gran parte dei partner del precedente progetto europeo, tra cui anche Auroradomus.

La finalità di **ACTIVAGE.ORG.** è quella di partecipare a bandi europei relativi all'utilizzo della tecnologia nei servizi alla persona nei vari paesi dell'Unione, mettendo in campo le competenze maturate nei tre anni di progetto ACTIVAGE.

Alla data di pubblicazione del presente documento **ACTIVAGE.ORG** sta già prendendo parte ad alcuni bandi europei.


ACTIVAGE
PROJECT

I RICONOSCIMENTI E LE TESTIMONIANZE

Premio Innovatori Responsabili

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

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

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

Premio Coopin

Il nostro Gruppo ha ricevuto una menzione speciale, sempre nel 2018, in occasione del premio *"COOPIN - Premia l'innovazione. Aperta. Cooperativa"*, organizzato da **Confcooperative Emilia-Romagna** al fine di **valorizzare le iniziative di *Open Innovation*** già avviate da molte realtà cooperative, e di stimolarne altre.

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

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

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

Eni Safety Award 2019

Premio Eni

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

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

Ed è in questo contesto che **COLSER**, nel 2019, ha ottenuto un riconoscimento come fornitore, appartenente a classi merceologiche più critiche come profilo di rischio HSE, che **ha conseguito le migliori performance in ambito della sicurezza**. A conferma che la tutela di queste tematiche resta imprescindibile nello svolgimento dei nostri servizi e che l'attenzione e gli sforzi in questa direzione sono e devono restare prioritari per l'intero Gruppo.

Gruppo Assimoco
ASSIcurazioni MOvimento COoperativo

Assimoco: Welfare Cooperativo una Case History di merito

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

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

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

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

IL NOSTRO MODO DI RACCONTARCI

Tutto su di noi in un click

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

IL NOSTRO MODO DI RACCONTARCI

Molto più di un brand

Raccontare le attività del Gruppo non è cosa semplice. Se da un lato, infatti, la **multidisciplinarità** dei servizi e dei progetti permette di ampliare il nostro immaginario comunicativo, dall'altro mette in conto il rischio di non essere di immediata comprensione per un target abituato ad assorbire velocemente immagini ed informazioni di ogni tipo.
Per questo motivo, anche il nostro *Annual Report* rappresenta un fondamentale strumento di comunicazione e di racconto dedicato a clienti, fornitori e collaboratori al fine di fare luce su dati, storia, servizi e comportamenti proposti dalle società di un Gruppo in continuo sviluppo sia dal punto di vista dell'innovazione che della sostenibilità sociale e ambientale.
Negli ultimi anni, l'era digitale ha plasmato non poco il modo di comunicare delle imprese e delle persone, a cui il Gruppo ha saputo far fronte attraverso la messa in campo di figure professionali e strategie di *comunicazione e marketing digitali* adeguate all'epoca che stiamo attraversando.
Attraverso canali digitali e l'uso consapevole dei nuovi media, il Gruppo spicca grazie a contenuti creativi ed originali in un'era dai tratti esigenti, per tradurre da un lato quelle che sono le necessità commerciali e dall'altro dare rilievo ai valori di **cooperazione, lavoro** ed **eguaglianza**, che aumentano fiducia e senso di appartenenza per chi ci segue.

LA COMUNICAZIONE NEL PERIODO DI EMERGENZA

L'era covid e post-covid ha segnato definitivamente la svolta della comunicazione digitale. Questo inconsueto periodo storico ha influito in maniera decisiva sul nostro modo di concepire le relazioni e di ricevere informazioni: se all'inizio della pandemia l'unica finestra che avevamo sul mondo erano i nostri smartphone, ad ottobre 2020 erano più di 4 miliardi gli iscritti ad almeno un social network (*Digital Report 2020, We are social*).

Il progresso *digitale* post pandemico è stato perciò rapido ed incalzante, tanto che anche le fasce generazionali più mature e anziane hanno iniziato a considerare il mondo del web non più un ostacolo da superare, ma una vera e propria risorsa per vivere il nuovo tipo di quotidianità, ora in gran parte svolta anche sul fronte digitale, dai rapporti sociali, ai servizi, agli acquisti.

Il Gruppo ha colto questo momento di cambiamento come una *chance* per rafforzare la conoscenza dei propri servizi attraverso una sempre più attenta comunicazione sui canali online, ora maggiormente capiti ed utilizzati anche dalla base sociale.

a Durante la fase emergenziale più acuta (marzo-maggio 2020), gli impiegati degli uffici hanno continuato le proprie attività lavorative in modalità **smartworking**, con ottimi risultati. Sono state predisposte nuove procedure per il lavoro agile e messi a disposizione dei dipendenti device elettronici e software per lavorare in team anche a distanza.

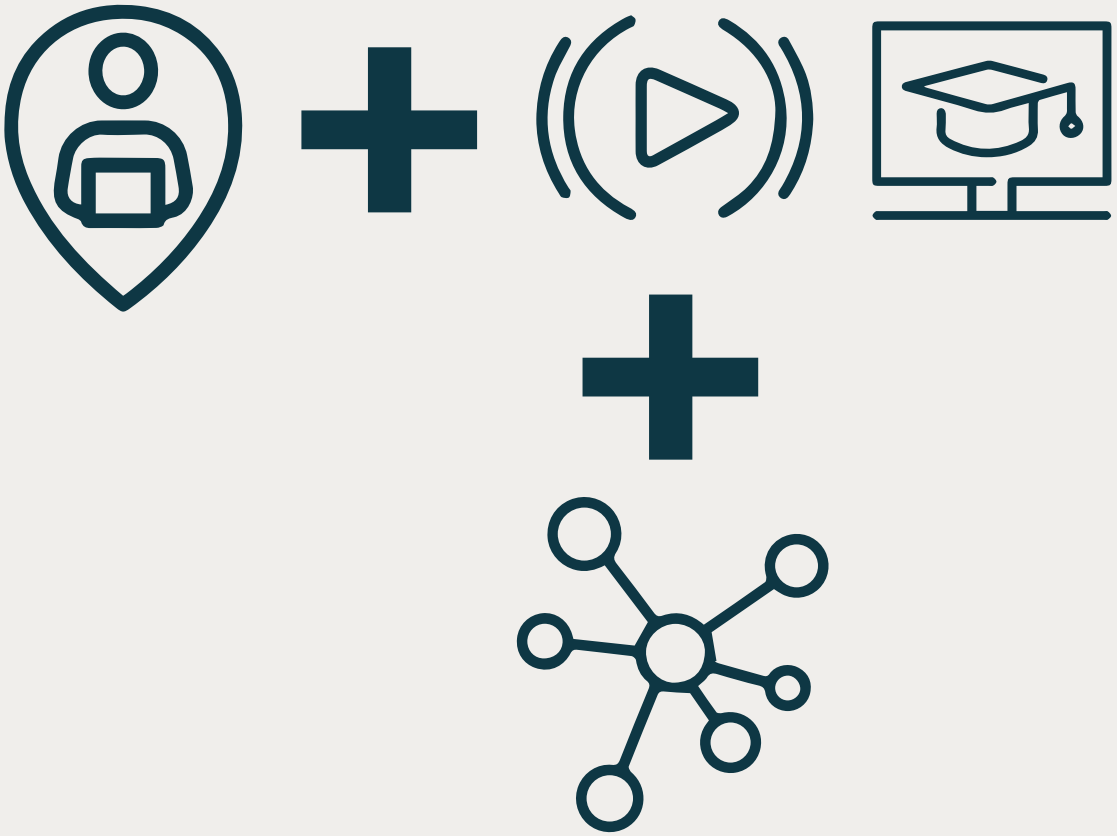
b Durante la successiva fase di ripartenza è stato fondamentale orientare tutto il personale al rientro in uffici e cantieri ponendo l'attenzione sulle nuove norme di comportamento e di sicurezza: per questo, è stato realizzato un video aziendale animato per facilitare la comprensione di protocolli e documenti dettagliati.

c Dall'inizio del 2020, non è stato mai possibile effettuare riunioni o incontri in presenza, se non in ampi spazi, con mascherine ed un numero limitato di partecipanti. Il *modus operandi* adottato ad inizio anno non è stato abbandonato neanche nei momenti più stabili della situazione sanitaria.

d Gli eventi più importanti che prevedono la partecipazione di un vasto pubblico, come l'Assemblea Generale dei Soci, sono state svolte in **live streaming** e la stessa modalità verrà ripresa anche per l'anno 2021. L'evento online ha comunque preservato i connotati di esclusività e riservatezza: solo i soci potevano partecipare, attraverso username e password ricevuti via sms alcuni giorni prima dell'incontro.

e Anche il consueto **Buono di Natale**, solitamente distribuito a mano in tutte le filiali per favorire ascolto e dialogo con i soci, è stato inviato per la prima volta telematicamente mediante una piattaforma di Welfare predisposta.

f Infine, per far fronte al rapido avanzamento della comunicazione digitale, il Welfare Cooperativo si è fatto promotore di un corso di formazione online, **Wel#digital**, volto ad approfondire il mondo del web e dei social, campi che stanno contaminando anche le più semplici attività quotidiane. L'iniziativa ha riscontrato un grande successo, soprattutto tra i lavoratori più maturi e meno esperti, ed è stato molto utile per alleggerire il *digital divide* all'interno del Gruppo.



PROGRESSO
DIGITALE
POST PANDEMICO

Siti web

Ogni cooperativa, e il Gruppo stesso, ha un proprio sito web aziendale in cui sono raccolti contenuti che esprimono la *brand identity*, mostrano dati, mettono in luce i servizi delle società, includendo spazi di comunicazione come gallery, news e cassetta delle idee, form che raccoglie proposte e opinioni dei lavoratori.
L'analisi riguarda i dati di accesso ai siti web come rilevati dal sistema di tracking delle visite, *Google Analytics*.
I dati analizzati riguardano il numero di visualizzazioni, numero di utenti e media di sessioni utente, comprensivi anche degli utenti di ritorno, i cosiddetti returning visitors, un dato rilevante per comprendere il livello di fidelizzazione dei visitatori.
Il sito del Gruppo mostra un traffico correttamente dimensionato al tipo di contenuti in esso presenti. Dopo un lieve un calo delle visite avvenuto tra il 2018 e il 2019, **nel 2020** riprende quota registrando un **aumento delle visualizzazioni di circa il 50%** e una crescita dei **nuovi utenti del 55%** rispetto all'anno precedente. L'andamento è anche dovuto ad un numero elevato di comunicazioni durante il periodo di pandemia e ad una progressiva fidelizzazione dell'utenza nel corso degli anni.

Si registra invece per COLSER una **crescita delle visualizzazioni circa del 40%** rispetto al 2019, in cui la crescita era dell'8%. Si nota anche un incremento di nuovi utenti pari al 24% e un aumento della media per sessione, con una maggiorazione del 19% rispetto all'anno precedente, per un totale di oltre 450.000 visualizzazioni nell'anno.
Si riconferma l'andamento del traffico sul sito di **Auroradomus**, con un leggero calo rispetto all'anno precedente, ma che conta comunque anche nel 2020 circa 300.000 visualizzazioni.



+40%
visualizzazioni



450.000
visualizzazioni

Saltatempo, invece, vanta un aumento del traffico in cui le visite sono **in crescita del 26%** in più rispetto all'anno precedente, grazie alle recenti campagne di comunicazione volte a divulgare sia i servizi che gli ambiti di intervento della cooperativa di inserimento lavorativo, in particolare nel raggio che comprende i territori di Parma e Piacenza.
Anche la media per sessione è considerevolmente aumentata del 26% rispetto al 2019.

La crescita degli utenti e delle visualizzazioni dei siti del Gruppo è conseguenza anche di una migliore indicizzazione nei risultati organici di Google, in quanto risultano essere alimentate da contenuti originali e affidabili.

Ottima anche la performance del sito dedicato al Welfare, **Wel#info**, nel 2020, che mantiene costante il numero delle visualizzazioni, ma registra un'importante crescita degli **utenti** pari **al 56% in più**, così come dei **nuovi utenti**, che sono **il 54% in più** rispetto al 2019.

Il sito con maggior traffico in assoluto è il sito di **Informagiovani** che, nonostante il calo rispetto allo scorso anno, registra comunque un numero di visualizzazioni pari a circa **1 milione** nell'anno 2020.

I canali social

I social media, ormai stabilmente presenti nella vita quotidiana di un'utenza sempre più coinvolta, sono attualmente diventati tra i principali strumenti di socializzazione, informazione e condivisione.

L'importanza di sviluppare e approfondire una linea editoriale e strategica nella gestione dei profili social crea quella che comunemente, nel settore del *digital marketing*, viene definita *brand awareness*, che per noi si traduce con il coinvolgimento del maggior numero di lavoratori, stakeholder, clienti e altre imprese del territorio, con l'obiettivo di rafforzare l'identità e i valori del nostro marchio.

Per questo motivo, il Gruppo Colser-Auroradomus **ha deciso di investire dal 2012 sui social**, con l'apertura dei canali **Facebook, Twitter, YouTube** e successivamente **Linkedin** e **Instagram**, una presenza, citata anche degli studi di settore, che ha pochi eguali tra i propri competitor.

PERCHÉ PER NOI È **IMPORTANTE ESSERE SUI CANALI SOCIAL**?

I canali social sono diventati oggi lo strumento di raccolta e condivisione di notizie e immagini che viaggiano velocemente e coinvolgono un pubblico che spazia oramai tra tutte le fasce d'età.

Dal punto di vista della visibilità, nel giro degli ultimi anni si è passati ad abbandonare i tradizionali mass media per investire maggiormente in campagne di advertising sui social e nel mondo del web.

È per questo motivo che per aziende ed imprese come la nostra, condividere e pianificare contenuti seguendo un piano editoriale strategico è diventato di fondamentale importanza per permettere al nostro target di conoscere i nostri servizi e le caratteristiche dei brand, promuovere le attività del settore, dialogare con la community ed aumentare il traffico verso i propri siti web.

QUALI SONO I **BENEFIT** CHE IL GRUPPO RISCONTRA SULLE PIATTAFORME SOCIAL?

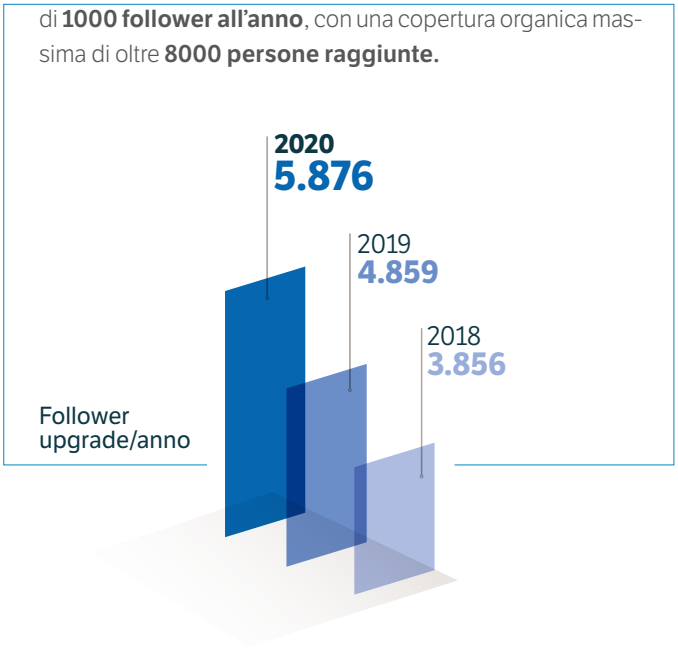
- Sviluppo di una leadership nel settore dei servizi;
- Incremento della fedeltà del nostro target (clienti, stakeholder, imprese del territorio, lavoratori);
- Facile fruizione di contenuti editoriali che descrivono i nostri servizi, attività, iniziative di welfare, mission e valori;
- Incremento del processo di generazione dei leads;
- Agevole interscambio di opinioni, informazioni e idee con i nostri lavoratori;
- Aumento del traffico verso i nostri siti web;

E LA **PRIVACY**?

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

Facebook

A ogni social corrisponde un pubblico differente e diversi obiettivi. Facebook è il social più utilizzato tra i nostri soci e dipendenti. La presenza del Gruppo è in costante crescita ed è apprezzabile l'interazione con gli utenti che rendono la pagina Facebook un indispensabile canale di comunicazione e promozione, in particolare per quanto riguarda le campagne di welfare cooperativo. La disintermediazione e l'informalità dei social sono molto apprezzate dagli utenti e permettono di ricevere un riscontro immediato e non filtrato. È sicuramente Facebook il social dal quale abbiamo più riscontri in termine di "reputazione". Durante il 2020 si è sviluppata maggiormente la nostra capacità di interazione con l'esterno, con un notevole aumento della copertura dei post su Facebook che hanno raggiunto: 5876 "mi piace" nel 2020, 4859 nel 2018 e 3856 nel 2018, registrando l'aumento di più di **1000 follower all'anno**, con una copertura organica massima di oltre **8000 persone raggiunte.**



Twitter

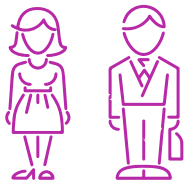
Twitter è un social asimmetrico dove la rilevanza degli utenti è spesso dovuta alla loro capacità di influenzare la discussione e/o la loro autorevolezza offline. Per un Gruppo come il nostro è naturale essere su Twitter insieme ai nostri stakeholder, mantenendo un profilo istituzionale ed una comunicazione volta principalmente agli operatori dell'informazione.
L'utilizzo si rivolge ad un pubblico più formale (giornalisti, istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, influencer) e difficilmente viene utilizzato dalla base sociale del Gruppo. I nostri post vengono quindi indirizzati a promuovere, per argomento e contenuti, iniziative che possono essere *"trending topic"*.
Anche Twitter ha registrato un aumento delle visualizzazioni, registrando per i post **nel 2020** un massimo di **3000 visualizzazioni.**

Linkedin

Con quasi 7000 soci e dipendenti su 11 regioni, il Gruppo non poteva che essere presente su Linkedin, la più grande e completa vetrina di talenti nel mondo.
Il Gruppo è approdato su LinkedIn con una pagina aziendale alla fine del 2015. Attraverso questa piattaforma possiamo raccontare i servizi e la mission aziendale, ma indispensabile è il *network* che viene generato dai numerosi profili professionali di soci e dipendenti collegati alla nostra pagina.
Negli anni, e ancora oggi, è stato necessario pianificare corsi di formazione rivolti soprattutto allo staff manageriale, al fine di fare luce sulle potenzialità di comunicazione e visibilità professionale di questo social. Lo staff Risorse Umane, invece, ha intrapreso una specifica formazione dedicata al tema del ***talent recruiting***, al fine di migliorare l'approccio nella ricerca e selezione di persone qualificate e di sfruttare appieno l'enorme potenziale della piattaforma nella fase di creazione e promozione delle offerte di lavoro.
Con 1.478 persone che seguono la pagina, **durante il 2020** sono aumentati sia i collegamenti con i lavoratori che con i vari stakeholder, raggiungendo con i post fino ad un massimo di **3000 persone** e con un trend di aumento a giugno 2021 che arriva ad un massimo di 12.659 visualizzazioni.

Instagram

Il Gruppo è stato anche tra i primi nel settore a sbarcare sulla piattaforma visual per eccellenza, Instagram, sperimentando da subito una narrazione adeguata alla community di questo social, giovanile e colloquiale.
Negli ultimi tempi, il focus di Instagram si è spostato sempre più verso il marketing e nell'ultimo anno, poi, il social è stato utilizzato tantissimo per sopperire a diversi periodi di isolamento, popolandosi anche di persone appartenenti alle fasce generazionali più mature. Anche questi grandi cambiamenti hanno favorito la nostra presenza sulla piattaforma, permettendo nel 2020 un forte miglioramento dell'engagement e un aumento delle interazioni con post e storie
Rispetto all'anno precedente, i followers sono aumentati più del **40%** e l'obiettivo per il 2021 è di continuare ad accrescere la community, sfruttando tutti i mezzi che questo canale di marketing mette a disposizione.



+40%
followers

LA RELAZIONE SOCIALE

Le persone, il nostro patrimonio

GRUPPO COLSER-AURORADOMUS

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

PROCESSO DI FORMULAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il processo di formulazione del bilancio sociale è determinante per garantire al documento la capacità di soddisfare le esigenze informative degli stakeholder, di promuovere il dialogo, il miglioramento del governo e della gestione dell'organizzazione stessa.
Per questo tutte le fasi del processo sono caratterizzate da una volontà di condivisione dei contenuti, di partecipazione e trasparenza che coinvolge tutti i soggetti attivi nel Gruppo.
La realizzazione del documento richiede, infatti, la disponibilità di una rilevante quantità di informazioni di diversa natura e provenienza.
Per questo gli stakeholder non sono da considerare come semplici destinatari del bilancio, ma vengono altresì coinvolti nel processo di redazione.
Solo così il bilancio sociale può diventare un importante strumento per la programmazione, il controllo, la valutazione e la comunicazione istituzionale del Gruppo.

La totale trasparenza di questo documento garantisce ai lettori di poter verificare se quanto enunciato sia stato realizzato e rispettato e permette una valutazione complessiva in merito al comportamento del Gruppo.
Nella relazione sociale vengono indicati: gli **stakeholder** a cui il Bilancio Sociale si indirizza (Mappatura degli stakeholder), con l'indicazione motivata di eventuali esclusioni rilevanti; **i fatti e le informazioni quantitative e qualitative,** idonee a descrivere la qualità della relazione fra il Gruppo e i vari stakeholder (esposti in modo completo e organizzato per ogni categoria di stakeholder); i **feedback** ricevuti che evidenziano la coerenza di quanto rendicontato con gli impegni assunti; gli **obiettivi** e le **norme di comportamento** (concetti emersi nell'identità aziendale) e le politiche relative a ogni categoria di stakeholder.

IL GRUPPO PER L'AMBIENTE: INTERVENTI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

L'attenzione che il Gruppo Cooperativo pone nei confronti dell'ambiente trova conferma in importanti certificazioni come ECOLABEL, LCA e EPD *(si veda al paragrafo "L'ambiente" a pag. 62).* Il Gruppo, infatti, vanta già da qualche anno l'adozione di sistemi precauzionali che rivolgono l'attenzione a riportare il minor numero possibile di danni all'ambiente, pur continuando ad offrire i propri servizi in maniera efficace ed altamente qualificata.
Le politiche di tutela dell'ambiente poste in essere dal Gruppo si riflettono anche nell'evoluzione del **parco automezzi** verso classi di inquinamento più ecologiche. Ben l'**84%** dei mezzi utilizzati sono, infatti, compresi nelle norme **"Euro 5"** e **"Euro 6"**. I restanti mezzi sono già stati inseriti in un piano biennale di rottamazione e rinnovo.

Si rileva, inoltre, come per alcuni servizi svolti siano attivi piani di spostamento per i lavoratori mediante pullmino, al fine di ridurre il numero di automezzi quotidianamente circolanti. Per quanto riguarda l'alimentazione, invece, come illustrato dal grafico, ancora Il 63% dei mezzi è alimentato a gasolio: obiettivo del Gruppo è ridurre questo dato nel prossimo triennio, incrementando le alimentazioni *green*.
Le attività di sanificazione e i prodotti utilizzati per la pulizia di ambienti e superfici incidono sensibilmente sull'impatto ecologico determinato da una realtà produttiva.
All'interno del Gruppo, **Colser** risulta essere **una delle realtà nazionali più importanti nell'ambito dei servizi alle imprese** e, in questo settore, il servizio **di pulizia e sani-**

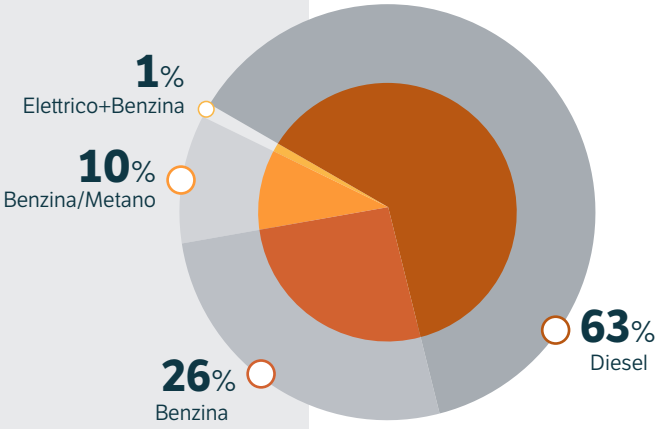
ficazione degli ambienti riveste un'importanza primaria.
Con piena consapevolezza dell'importanza di temi quali l'ecosostenibilità e la tutela dell'ambiente e in conformità ai requisiti richiesti dalla certificazione EU ECOLABEL IT/052/006, i nostri tecnici si dimostrano costantemente impegnati nell'individuazione di **prodotti detergenti e disinfettanti a ridotto impatto ambientale**, nonché nel costante **monitoraggio** di specifici indici di controllo.

Normativa antinquinamento

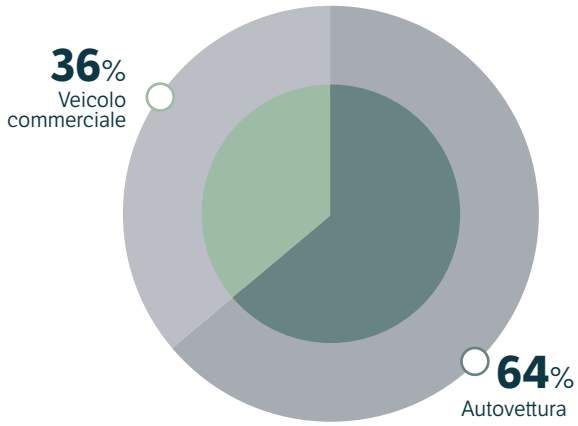
	2018		2019		2020	
	N°	%	N°	%	N°	%
EURO 0	3	1%	3	1%	3	1%
EURO 1	1	0%	1	0%	0	0%
EURO 2	4	1%	4	1%	4	1%
EURO 3	22	7%	15	5%	13	4%
EURO 4	41	13%	39	12%	38	11%
EURO 5	121	40%	97	29%	85	24%
EURO 6	112	37%	174	52%	212	60%
Totale	**304**	100%	**333**	100%	**335**	100%

Percentuale consumi carburante	**2018**	**2019**	**2020**
BLUDIESEL TECH	2,18%	3,41%	**3,26%**
BLU SUPER 98	0,08%	0,13%	**0,21%**
GASOLIO	73,29%	78,23%	**74,68%**
METANO	2,61%	2,28%	**2,91%**
SENZA PIOMBO 98	13,27%	15,94%	18,94%

Alimentazione automezzi 2020



Numero mezzi per tipologia 2020



I NOSTRI STAKEHOLDER

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

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

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

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

	Autorità legislative, regolamentari e di controllo	Clienti
BISOGNI/ASPETTATIVE	• Rispettare le disposizioni legislative cogenti e/o previste • Tenere in conto indirizzi, regolamenti, linee guida emanate, ecc.	• Rispetto capitolati e delle clausole contrattuali • Rispetto prescrizioni di legge • Servizi conformi a tutte le specifiche • Ricollocazione maestranze • Flessibilità e disponibilità nel servizio • Risposta rapida ed efficace agli imprevisti • Alta qualità e professionalità • Prezzi coerenti con il mercato • Garanzia/affidabilità • Presenza sul territorio • Struttura organizzativa definita e formalizzata • Formalizzazione procedure e responsabilità • Sistema di gestione integrato
MODALITÀ DI DIALOGO	• Ispezioni • Richieste formali ed informali di chiarimenti	• Canali di comunicazione dedicati ai clienti (siti internet, portali, social, brochure) • Annual Report • Questionari di soddisfazione clienti/utenti • Eventi e iniziative nei servizi o in Sede • Sponsorizzazioni
PRINCIPALI STRUMENTI ED AZIONI	• Richieste di autorizzazioni • Trasmissione di documentazione	• Incontri periodici con i responsabili di area, i referenti Tecnici e i responsabili di cantiere • Riesame congiunto dei progetti • Incontri periodici di controllo del servizio • Monitoraggio livello di soddisfazione

Oltre la cooperazione

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



CdA/CE

- Dimostrare all'esterno immagine positiva: mantenere un'immagine professionale e garantire affidabilità nei confronti dei clienti
- Evitare sanzioni
- Incrementare quote di mercato
- Aumentare fatturato e mantenere un adeguato indice di redditività
- Garantire l'occupazione
- Ridurre i rischi per la salute e la sicurezza
- Migliorare il clima aziendale
- Miglioramento efficienza nella gestione
- Mantenimento o crescita del valore

- Incontri periodici
- Informative
- Comunicazione interne

- Riunioni
- Proposte da valutare
- Report informativi

Aziende del Gruppo Cooperativo

- Sviluppo delle attività di gruppo e delle singole operative (estensione territoriale, fatturato, servizi erogati, innovazione)
- Ottimizzazione delle risorse comuni
- Rafforzamento immagine di gruppo

- Comitato Paritetico di Gruppo

- Riunioni
- Proposte da valutare
- Report informativi

Lavoratori

- Continuità occupazionale
- Ridurre i rischi per la salute e la sicurezza
- Migliorare il clima aziendale
- Retribuzioni adeguate
- Tutela diritti
- Crescita professionale
- Lavorare con risorse necessarie, adeguate e sufficienti per l'espletamento della propria mansione
- Chiarezza nella definizione dei ruoli e delle mansioni

- Colloquio di assunzione
- Momenti di formazione
- Plenarie capi squadra e referenti
- Assemblee generali
- Cassetta delle idee

- CCNL
- Statuto
- Regolamento
- Normativa sicurezza
- Normativa Privacy
- Welfare cooperativo
- Assistenza sanitaria integrativa
- Siti, portali social
- Annual Report

I NOSTRI STAKEHOLDER



Fornitori / Appaltatori / Subappaltatori



La Comunità locale ed il territorio

	Fornitori / Appaltatori / Subappaltatori	La Comunità locale ed il territorio
BISOGNI/ASPETTATIVE	• Rapporti continuativi • Rispetto accordi contrattuali • Valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza (interferenze) • Coinvolgimento e partecipazione	• Garantire l'occupazione • Rispettare il territorio • Prevenire l'inquinamento • Utilizzo razionale delle risorse • Tecnologie ecocompatibili e a basso impatto ambientale • Gestione dei rischi
MODALITÀ DI DIALOGO	• Appuntamenti con i nostri uffici acquisti • Fiere di settore • Incontri B2B negli eventi di sponsorizzazione	• Organizzazione eventi ed iniziative sui diversi territori e nei servizi • Partecipazione come sponsor ad iniziative sportive, culturali e sociali • Azioni di welfare cooperativo in collaborazioni con enti e istituzioni locali (ad esempio LILT)
PRINCIPALI STRUMENTI ED AZIONI	• Canali di comunicazione dedicati all'esterno(siti internet, social, brochure) • Annual Report • Norme sicurezza sul lavoro	• Wel#info • Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) • Annual Report • Condivisone contenuti social



Sindacati e RLS

- Garantire l'occupazione
- Garantire il rispetto dei CCNL e relativi accordi sindacali
- Ridurre i rischi per la salute e sicurezza
- Migliorare il clima aziendale
- Rispetto dei requisiti legali

- Partecipazione ai tavoli sindacali territoriali
- Incontri specifici su problematiche legate ai singoli lavoratori (problematiche disciplinari, richieste inquadramento ecc..)

- CCNL
- Regolamento
- Statuto
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Annual Report



Partner

- Rispettare tutte le disposizioni legislative cogenti
- Rispettare gli accordi di partenariato
- Rispettare gli accordi contrattuali

- Partecipazione ad associazioni temporanee di imprese per la partecipazione a gare d'appalto
- Gestione dei servizi in Ati o attraverso consorzi (vedi Prospettive)
- Incontri ai tavoli delle associazioni di categoria (Confcooperative, Lega Coop)
- Collaborazioni per lo svolgimento di progetti in ambito sociale

- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Annual Report
- Condivisone contenuti social



Concorrenti

- Concorrenza leale
- Eventuale disponibilità a cooperare
- Innalzamento di valore del settore

- Incontri ai tavoli delle associazioni di categoria (Confcooperative, Lega Coop)

- Annual Report
- Canali di comunicazione dedicati
- Contenuti social

I NOSTRI STAKEHOLDER

	Movimento Cooperativo	Gli enti di certificazione
BISOGNI/ASPETTATIVE	• Sviluppo del movimento cooperativo • Ampliamento della compagine sociale • Promozione e rafforzamento dei valori della cooperazione	• Conformità agli standard internazionali • Conformità alla legislazione applicabile
MODALITÀ DI DIALOGO	• Partecipazione attiva attraverso i propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento: - Confcooperative (Federlavoro e Servizi, Federsolidarietà) - Lega Coop • Sviluppo di progetti di confederazione e partecipazione attiva alla realizzazione coinvolgendo le cooperative del Gruppo (per esempio Netcoop e Welfare cooperativo)	• Analisi della documentazione di sistema • Verifiche ispettive periodiche dei processi di erogazione dei servizi
PRINCIPALI STRUMENTI ED AZIONI	• Annual Report • Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure) • Strumenti di comunicazione della confederazione	• Annual Report • Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)



Gli enti di formazione

- Sviluppo di progetti informativi ed innovativi
- Accrescimento del capitale umano



Banche/ Finanziarie

- Restituzione dei prestiti nei tempi previsti
- Rating di affidabilità elevato

- Realizzazione di percorsi formativi con IRECOOP
- Collaborazione con le università dei territori per formazione in ambito socio-educativo
- Realizzazione di seminari e convegni
- Percorsi di alternanza scuola-lavoro

- Appuntamenti periodici con Responsabile finanziario e gestore per panorama su un periodo di riferimento
- Contatti non calendarizzati sulla base di esigenze specifiche
- Punti di contatto aziendali dedicati alle relazioni con i consulenti finanziari

- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Dispense sui corsi di formazione, alcune realizzate ad hoc

- Bilanci economici
- Annual Report
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)

I LAVORATORI

Secondo il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, le stime mensili degli occupati indicano una sostanziale stagnazione nei primi due mesi del 2020, una forte caduta soprattutto a marzo e aprile, segni di ripresa a partire da luglio e ancora presenti a novembre, benché deboli, dovuti probabilmente alla forma più leggera delle misure di lockdown, agli interventi a sostegno delle attività economiche e, più in generale, al dispiegarsi di processi di apprendimento e adattamento. La perdita di occupazione registrata tra febbraio e giugno 2020 (-542 mila unità), legata principalmente alla pandemia da Covid-19, è stata per metà recuperata tra luglio e novembre con un bilancio complessivo di 300 mila occupati in meno rispetto a febbraio. Il Gruppo Cooperativo nel suo complesso si rispecchia in questa analisi del Ministero: la forza lavoro è aumentata anche nel 2020, ma con un leggero decremento dell'entità della progressione degli anni precedenti.

La forza lavoro divisa per singola Cooperativa

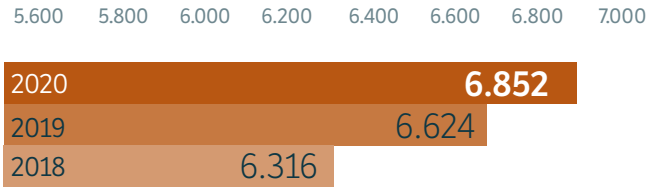
Gli **ultimi 5 anni** mostrano un significativo incremento della forza lavoro con un differenziale di ben 810 unità tra il 2016 e il 2020 (+ 9%).

In questo contesto si mostra, però, un visibile, anche se contenuto, impatto dell'emergenza Covid su diverse cooperative del Gruppo: sia Cofacility che Saltatempo, infatti, mostrano rispettivamente una perdita del 9% e del 8,5% della forza lavoro. Anche Auroradomus presenta un calo degli occupati, chiudendo il 2020 con il 9,7% di lavoratori in meno rispetto all'anno precedente. Si mantiene invariato il dato numerico dei lavoratori di CET Valtaro.

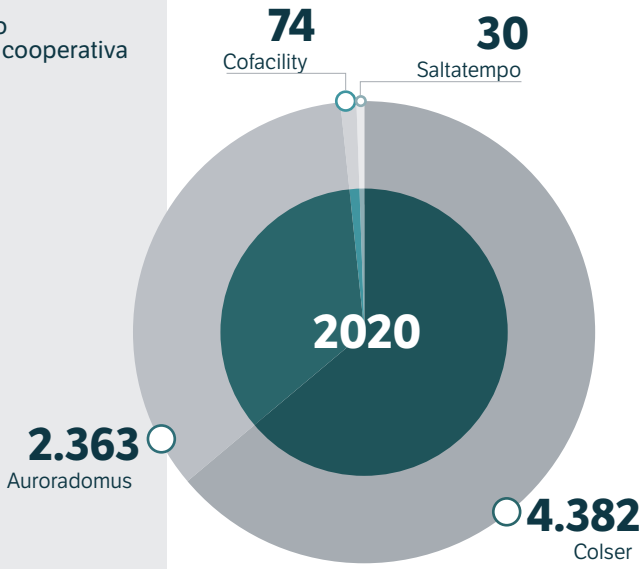
Colser, invece, nonostante un 2020 difficile, riesce ad incrementare la propria forza lavoro passando da 4077 a 4382 lavoratori, con un aumento percentuale del 9,3%.



La forza lavoro



La forza lavoro suddivisa per cooperativa



	2018	2019	2020
●	3.774	4.077	**4.382**
●	2.429	2.428	**2.363**
●	81	81	**74**
●	29	35	**30**

Lavoratori/anno	2018	2019	2020
COLSER	3.774	4.077	**4.382**
COFACILITY	81	81	**74**
AURORADOMUS	2.429	2.428	**2.363**
CET VALTARO	3	3	**3**
SALTATEMPO	29	35	**30**
Forza Lavoro	**6.316**	**6.624**	**6.852**

Suddivisione tra soci e dipendenti

Tra il socio lavoratore e la cooperativa si instaurano due distinti rapporti: innanzitutto uno di tipo **associativo**, che è diretta conseguenza dell'adesione alla cooperativa, regolato dall'atto costitutivo e dallo statuto e da tutte le norme di diritto positivo riguardanti le società cooperative; infine, un **rapporto di lavoro** che può essere stipulato in forma subordinata, autonoma o parasubordinata, con cui il socio contribuisce al raggiungimento degli scopi sociali e assume diritti e doveri a seconda del tipo di contratto stipulato con la cooperativa stessa. Va da sé che **l'essere soci è un elemento che caratterizza le cooperative** e che il Gruppo vorrebbe aumentare nel tempo la percentuale di soci presenti al suo interno.

Attualmente nel Gruppo, i lavoratori sono equamente divisi tra **soci lavoratori e dipendenti**, con una netta prevalenza di soci lavoratori nell'area sociale e, al contrario, una netta prevalenza di dipendenti nell'area servizi. In molti casi la prevalenza di dipendenti all'interno dell'area servizi è motivata dalla vincita di gare di appalto in cui i lavoratori erano già in possesso di un contratto di lavoro dipendente: tali lavoratori spesso decidono, come loro diritto, di mantenere tale contratto anche nel passaggio alla successiva società cooperativa. È facile individuare nei grafici qui riportati come, negli anni, il numero dei dipendenti sia soggetto ad un lento ma costante aumento. Evidentemente, la dinamica di mantenimento dello status di dipendente in caso di variazione del datore di lavoro, descritta in precedenza, è un'evenienza che si manifesta sempre più frequentemente.

Un Gruppo al femminile

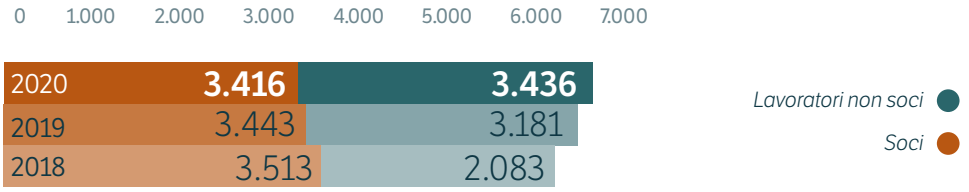
In un Paese dove il tasso di occupazione femminile è ancora molto basso, sono oltre il **60% le donne presso le 20.000 cooperative aderenti a Confcooperative.** Un dato che va difeso e incentivato alla crescita. Tanto più che tra le lavoratrici oltre il 40% è socia. Le donne trovano probabilmente nelle cooperative l'habitat ideale per trasformare le idee in impresa e un terreno fertile per progetti di conciliazione vita e lavoro che le possa portare a realizzarsi da un punto di vista professionale.

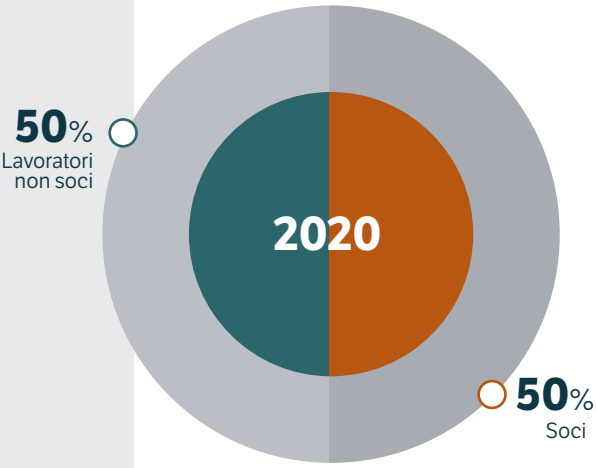
Una netta predominanza di donne è confermata anche **nel Gruppo Colser-Auroradomus**, che continua a fare della valorizzazione del lavoro femminile uno dei propri tratti caratterizzanti, proseguendo nei percorsi di crescita professionale e promuovendo percorsi di welfare che le sostengano e siano in grado di incentivare la loro permanenza nelle nostre realtà.

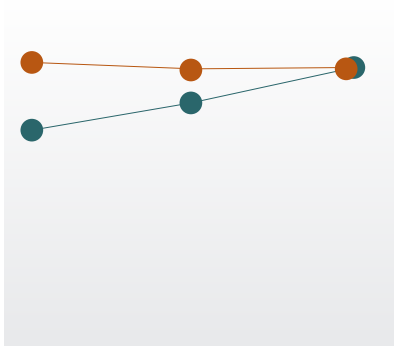
Quest'anno registriamo un aumento di circa 200 lavoratori uomini rispetto all'anno precedente: tale aumento è legato all'incremento dei servizi di facchinaggio e di manutenzione impiantistica ove la presenza di personale maschile è significativa se non preponderante.

Possiamo affermare, dunque, sia a livello generale che in specifico riferimento al Gruppo Colser-Auroradomus, la capacità che hanno le realtà cooperative di valorizzare il contributo delle donne all'interno dell'impresa e come il mondo della cooperazione abbia ampiamente dimostrato negli anni di rispecchiare una forma d'impresa che valorizza ampiamente il loro lavoro, anche grazie ad una larga visione di valori che mette da sempre al centro le persone.

Suddivisione soci e dipendenti



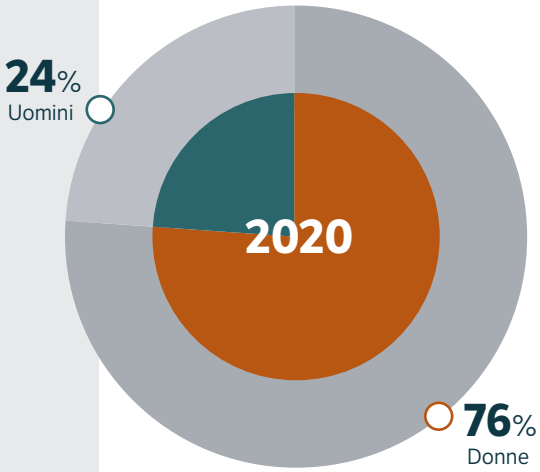




2018	2019	2020
2.803	3.181	**3.436**
3.443	3.416	**3.436**

Soci · Lavoratori non soci

Donne e uomini



	2018	2019	2020
●	4.962	5.220	**5.222**
●	1.244	1.404	**1.630**

Personale femminile con responsabilità

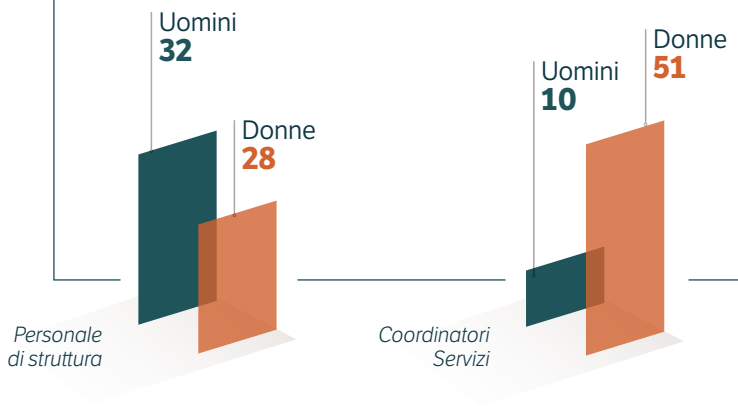
Come già affermato e come dimostrano diverse ricerche, le cooperative offrono più di altre forme di impresa un'occupazione stabile alle donne, consentendole l'ingresso in azienda lungo tutto l'arco della loro vita attiva e dimostrandole maggiore attenzione alle necessità di conciliazione del lavoro con le esigenze familiari e della vita privata.

La situazione peggiora, però, quando si analizzano i dati relativi alla presenza delle donne in posizioni apicali e, nonostante su questo dato ci sia unanime consenso, è difficile trovare una comune strategia per superarlo.

Questo peggioramento dei dati dell'occupazione femminile in posizioni di responsabilità non si verifica all'interno del **Gruppo Cooperativo** dove, complessivamente, **sono le donne ad occupare la maggior parte delle posizioni manageriali.**

Riteniamo che le quote rosa possano essere uno strumento utile, ma non sufficiente, per garantire una effettiva valorizzazione delle competenze e delle risorse femminili nel mondo cooperativo.

Assicurare almeno una parità numerica nei posti di "comando" deve essere solo un primo passo per un cambiamento culturale che non può che coinvolgere le cooperatrici e i cooperatori in un percorso di analisi congiunta del valore aggiunto che le donne possono portare alla definizione di una identità cooperativa capace di rispondere alle sfide del nuovo millennio.



Inquadramenti contrattuali

Le attività svolte all'interno del Gruppo Cooperativo ben si adattano ad orari part-time, tanto che ben il **77%** dei nostri lavoratori è in possesso di un **contratto a tempo parziale**.

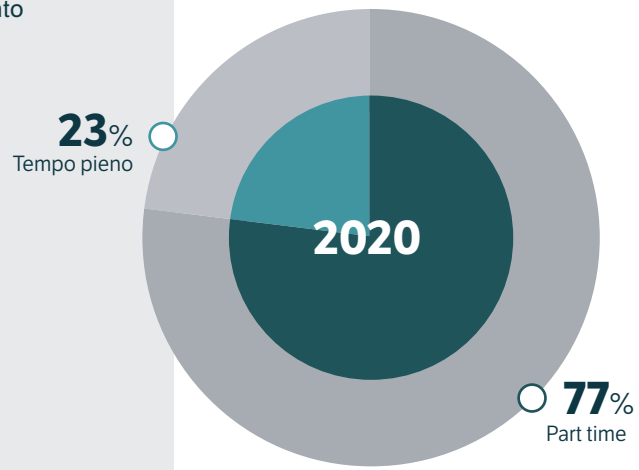
Ricordiamo che nell'ambito degli interventi di politica del lavoro, il part-time è sempre più visto come strumento atto ad **aumentare la flessibilità** del mercato del lavoro e a **ridurre i livelli di disoccupazione**, limitando nel contempo gli squilibri connessi ad orari non desiderati. Recenti analisi hanno più volte sottolineato il significativo contributo del part-time alla creazione di nuova occupazione, così da attenuare le conseguenze dell'evoluzione negativa degli occupati a tempo pieno.

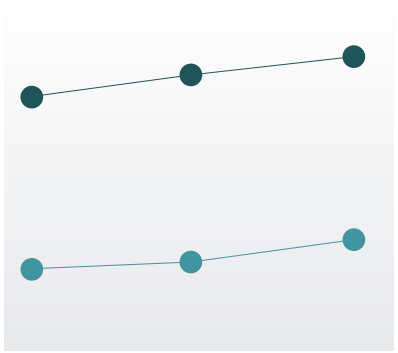
La stabilità del rapporto lavorativo caratterizza i contratti dei lavoratori del Gruppo che in ben l'**86%** dei casi dispongono di un **contratto a tempo indeterminato.**

Da notare anche come **gran parte dei contratti a tempo determinato** vengono utilizzati nelle fasi iniziali del rapporto di lavoro per essere poi **trasformati in contratti a tempo indeterminato**.

È chiaro che avere nella maggior parte dei casi un'attività a tempo indeterminato rappresenta un grande valore aggiunto per la nostra forza lavoro che può così contare su una retribuzione costante e sulla possibilità di acquisire, nel tempo, nuove competenze e nuovi ruoli.

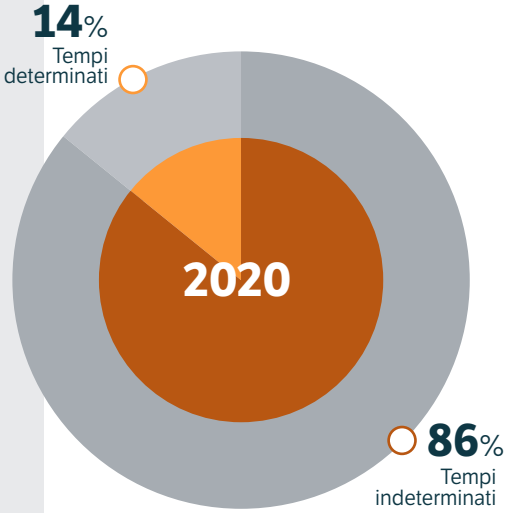
Inquadramento contrattuale

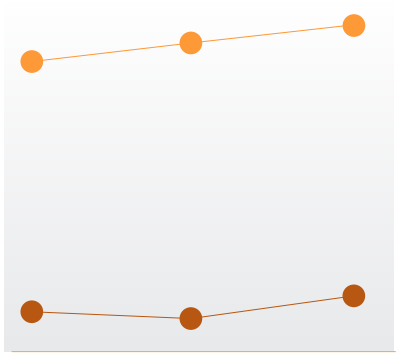




	2018	2019	2020
Part time	4.773	4.993	**5.163**
Tempo pieno	1.430	1.512	**1.582**

Tipologia di contratto





	2018	2019	2020
Tempi determinati	5.381	5.715	**5.793**
Tempi indeterminati	822	764	**917**



Un'anzianità di **5,08 anni** è comunque un dato che si colloca al di sopra della media nazionale del settore stimata nel 2018 in 4,9 anni.

Fascia di età dei lavoratori

Aumenta nel corso degli anni l'età anagrafica dei lavoratori del Gruppo: ben 2025 unità della nostra forza lavoro hanno **più di 53 anni**, rappresentando la categoria più rappresentata nella nostra realtà.

Il ricambio generazionale è però ben presente e si possono notare numeri consistenti anche nelle fasce di età più giovani: questo assicura continuità e trasmissione delle esperienze accumulate dai lavoratori più esperti a quelli più giovani, garantendo al gruppo cooperativa una stabilità nei livelli qualitativi dei servizi erogati.

Anzianità lavorativa

Stiamo assistendo negli ultimi tre anni a una diminuzione dell'anzianità lavorativa: è difficile interpretare la causa alla base di questo fenomeno, ma sicuramente, per quanto riguarda il 2020, l'emergenza Covid-19 è una determinante certa.

Infatti, per sostituire il numeroso personale che si è ammalato (le infezioni da covid si sono sommate alla normale incidenza delle malattie) si è dovuti ricorrere ad altrettante numerose assunzioni che hanno così contribuito in modo sostanziale ad abbattere l'anzianità media.

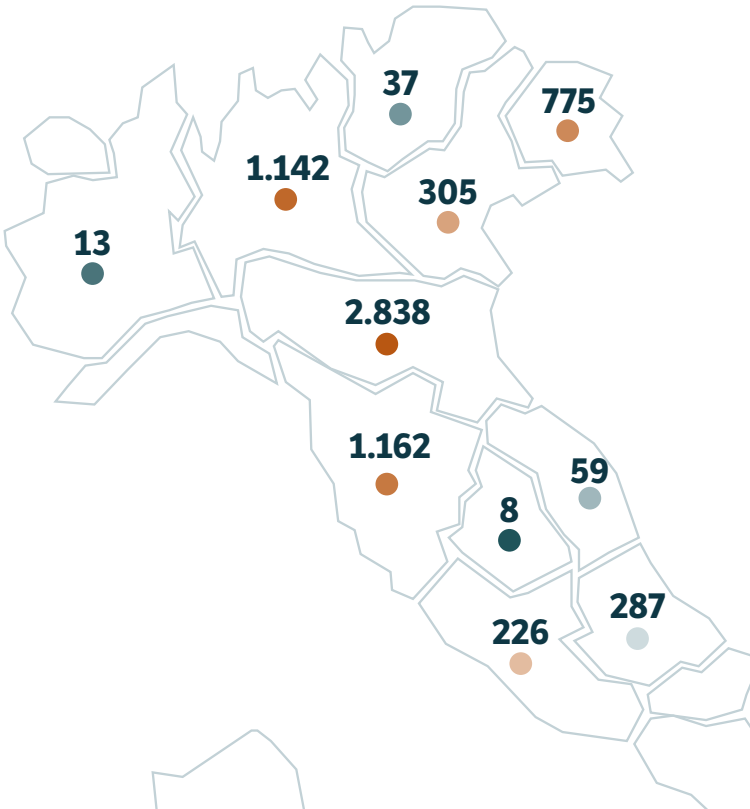
Lavoratori per regione

L'attività del Gruppo Cooperativo è nata ed ha iniziato a svilupparsi in provincia di Parma e l'Emilia-Romagna rimane la regione che, di gran lunga, detiene il primato di presenza della forza lavoro della nostra realtà.

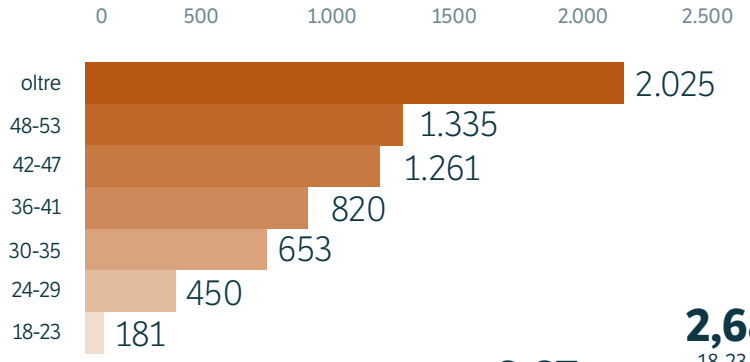
Il Gruppo ha però posto solide radici anche in altre regioni italiane, con numeri rilevanti anche in Lombardia, Toscana e Friuli-Venezia Giulia.

Numeri meno elevati, ma comunque significativi anche in Veneto, Lazio e Abruzzo. Cifre più contenute, ma non meno importanti nelle Marche, Trentino, Piemonte e Umbria dove ci auguriamo di conseguire presto un sostanziale ulteriore sviluppo.

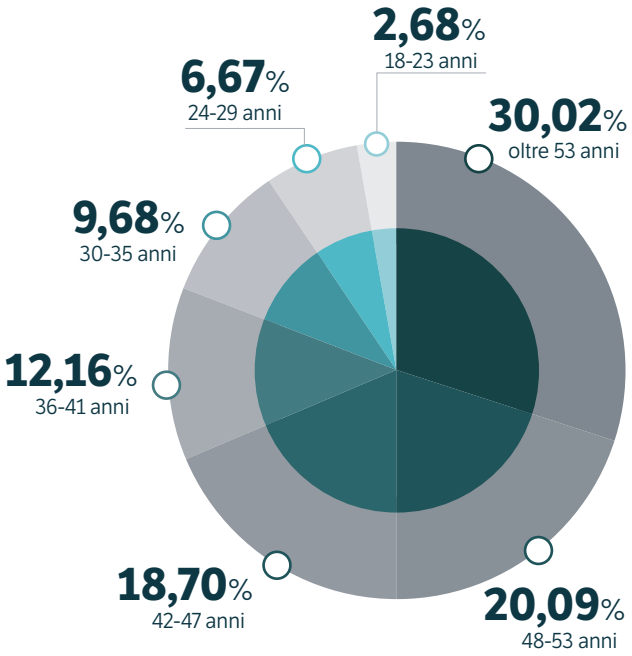
Il lavoro in tutti i territori in cui siamo presenti è caratterizzato non solo dalla qualità delle prestazioni che eroghiamo, ma anche da una serie di relazioni collaborative ed empatiche con gli interlocutori locali che fanno del Gruppo Cooperativo un partner flessibile ed affidabile per realtà di diverse tipologie.



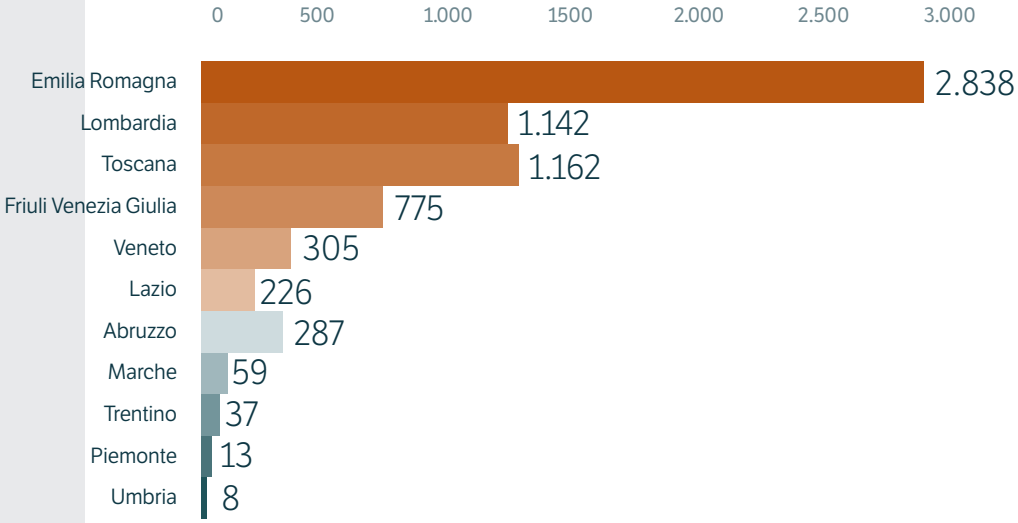
Numero lavoratori per fascia di età - 2020



Percentuale lavoratori per fascia di età - 2020



Regioni in cui operiamo 2020



Il Gruppo Cooperativo è multiculturale

Da una ricerca dell'Alleanza delle **cooperative italiane del 2020** emerge che nelle cooperative italiane lavorano 222.600 **stranieri**, ovvero il **19,3%** di tutti gli occupati in cooperativa registrati nei macro-settori di attività considerati: di questi, il 71,9% sono extracomunitari, mentre quelli provenienti dagli altri paesi UE incidono per il 28,1%.

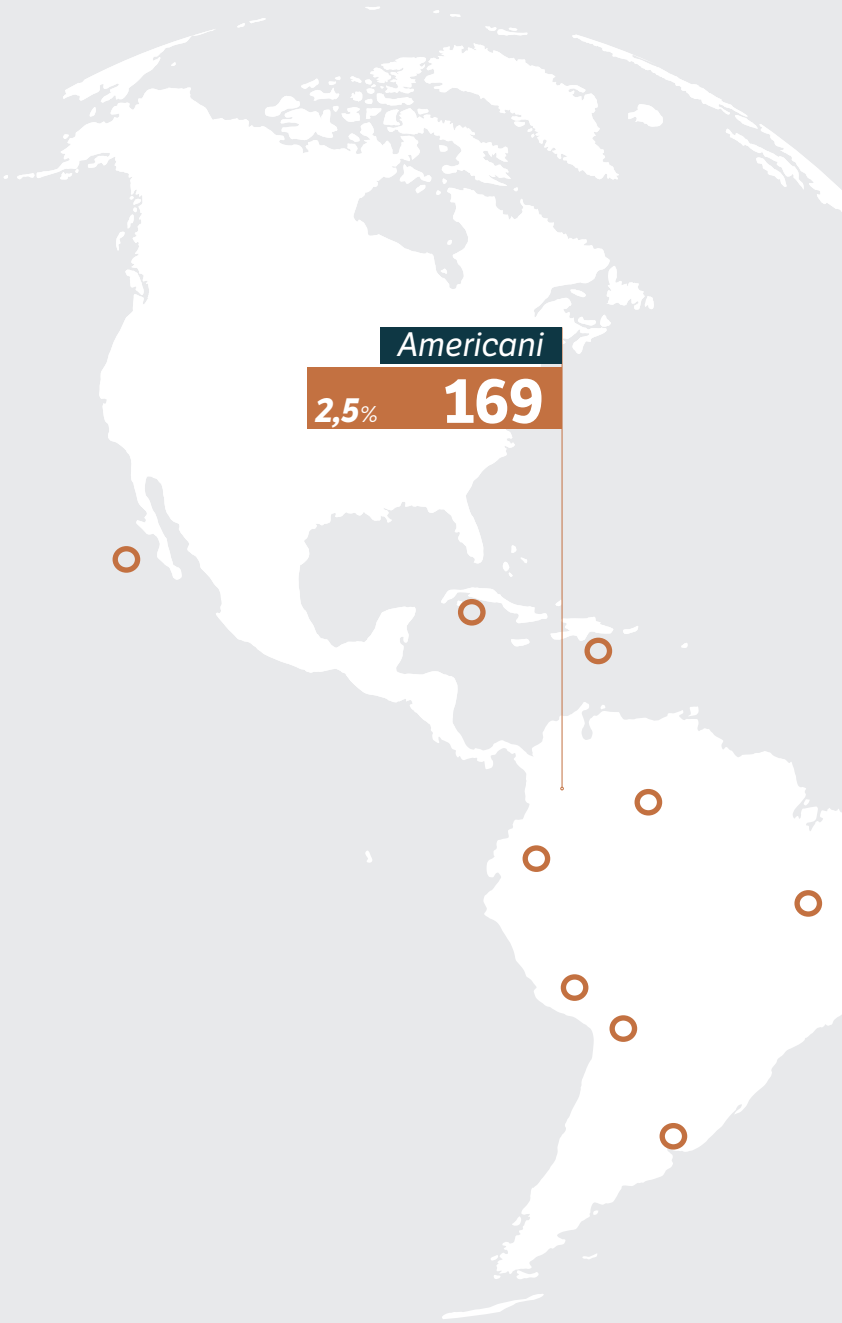
Possiamo affermare che i dati emersi dalla ricerca sono in linea con quelli presenti nel **Gruppo Colser-Auroradomus** dove il **23% dei lavoratori è di cittadinanza straniera** con una suddivisione pari al 19% di lavoratori extracomunitari e il 4% di lavoratori comunitari.

Attualmente, il multiculturalismo deve essere interpretato come un'occasione che favorisce la crescita sia aziendale sia del lavoratore.

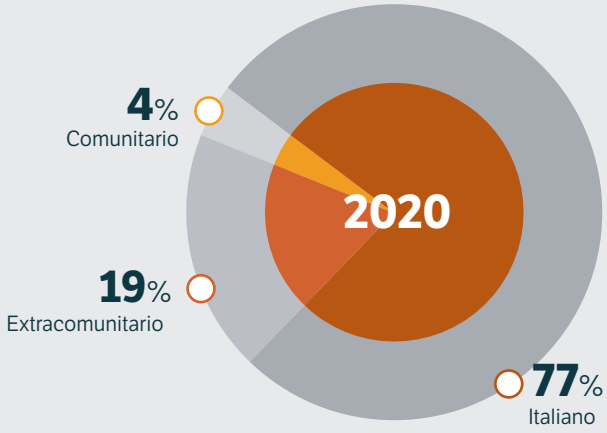
Un ambiente di lavoro multiculturale è stimolante e arricchente. Entrare in contatto con persone che possiedono conoscenze diverse dalle nostre, per cultura o esperienze di vita, aiuta a vedere il mondo da un punto di vista differente, molto spesso più positivo. Questo pensiero non è solo idealismo, ma rappresenta l'esperienza che si vive ogni giorno nel Gruppo Cooperativo.

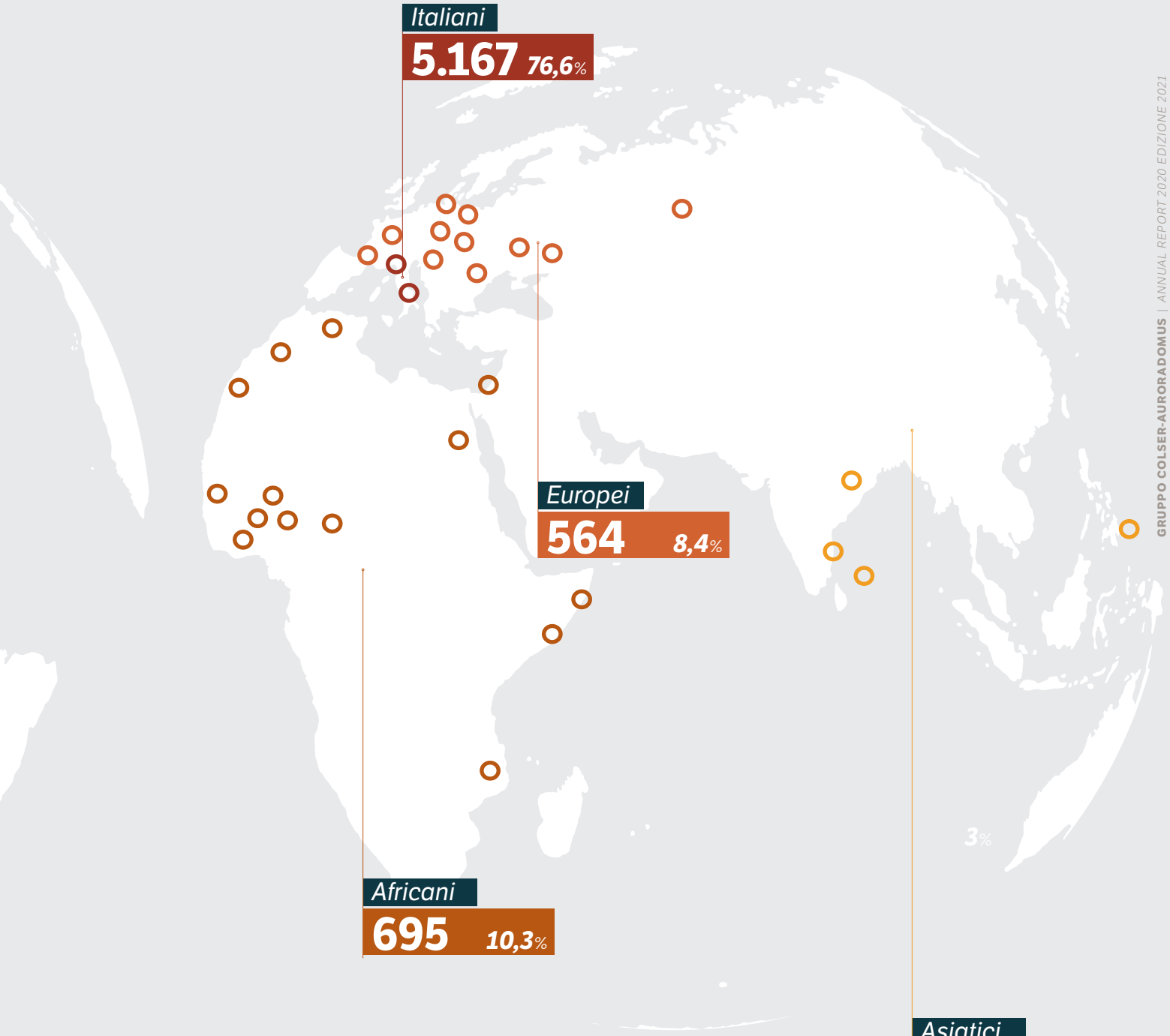
Tante **donne (il 72%) anche tra i lavoratori stranieri:** donne straniere che all'interno del Gruppo possono conoscere una realtà in grado di valorizzarne attitudini e capacità e che fornisce la possibilità di ottenere esperienze, conoscenze e soddisfazioni personali a prescindere dalla provenienza geografica, ponendo diverse donne straniere in posizioni di responsabilità.

La dimensione multiculturale del Gruppo si evince anche dalla cartina che segue dove si vedono i lavoratori del Gruppo provenienti da tutte le aree del Globo ad eccezione del continente Oceanico.

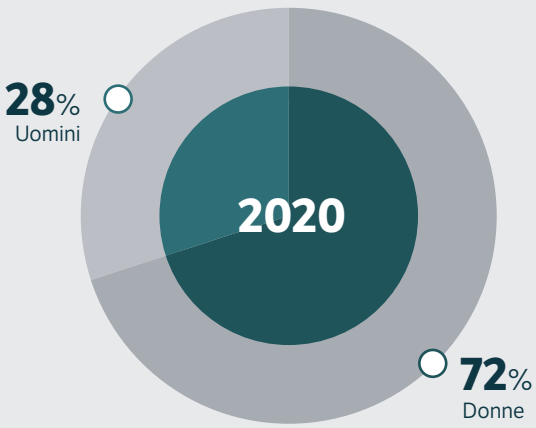


Personale del Gruppo





Personale straniero per genere



Libertà di associazione e di rappresentanza

Si sente parlare attraverso i media di un costante calo degli iscritti alle **organizzazioni sindacali**: questo calo, però, non si è verificato all'interno del Gruppo Cooperativo dove i dati degli ultimi anni hanno oscillato tra un valore minimo del 43,5%, registrato nel 2013, e un valore massimo del 47,4% registrato nel 2016. Il dato del 2020 si assesta completamente nella media totalizzando **il 45,3% di lavoratori iscritti.**

Circa la metà dei lavoratori del Gruppo è quindi iscritta ad una organizzazione sindacale a conferma della costante interazione in essere tra le realtà come la nostra e le associazioni sindacali.

Le attività sindacali all'interno del Gruppo Cooperativo non sono mai state ostacolate e sia i semplici iscritti che i rappresentati hanno sempre potuto svolgere liberamente le loro attività.

Nel Gruppo sono **presenti 164 Rappresentanti Sindacali Aziendali** con compiti di supervisione generale e **19 Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza** con compiti di supervisione e partecipazione alle tematiche di gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Lavoratori svantaggiati

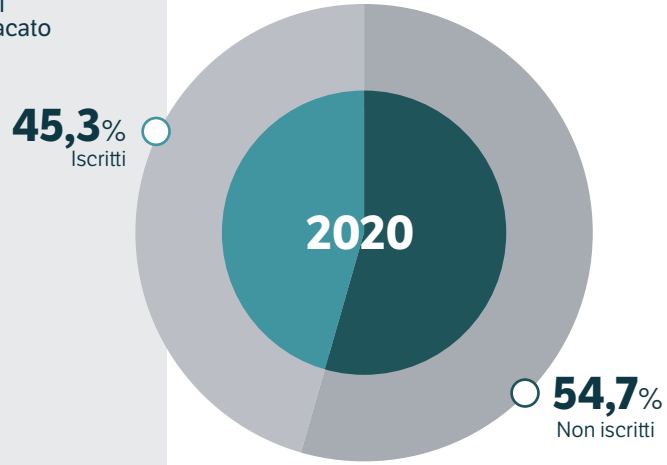
La cooperativa Saltatempo, parte integrante del Gruppo Cooperativo, è una cooperativa di tipo B che fa dell'inserimento di lavoratori svantaggiati la propria mission.

È quasi inutile sottolineare l'enorme valenza sociale che hanno realtà di questo tipo, sia per gli stessi lavoratori inseriti che per il loro contesto familiare e relazionale.

Nel complesso nel corso del 2020, ben **71 lavoratori svantaggiati** hanno operato nelle varie società del Gruppo a testimonianza di una apertura verso il tema del sostegno alla disabilità che è rimasto costante nel tempo.



Percentuale di iscritti al sindacato

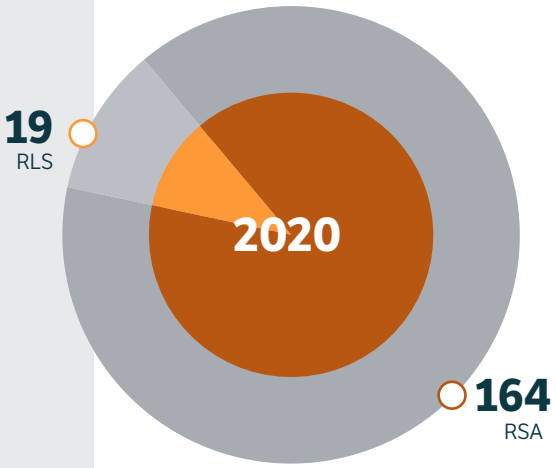


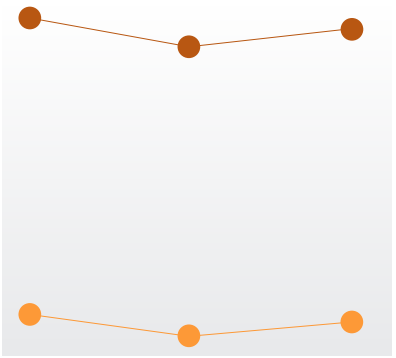


2018	2019	2020
45,2	46,2	**45,3**

Andamento cronologico degli iscritti al sindacato

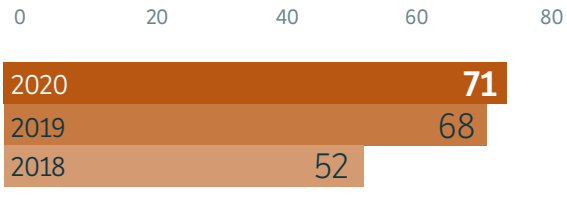
Rappresentanza: RLS-RSA





	2018	2019	2020
RLS	20	18	**19**
RSA	194	159	**164**

Lavoratori svantaggiati



SISTEMA DI REMUNERAZIONE

Costo del lavoro

La crisi pandemica ha avuto un effetto devastante sull'economia e, in particolare, sul mercato del lavoro. La maggior parte dei paesi del mondo ha registrato un crollo senza precedenti del numero di occupati, causato sia dalla contrazione economica che dall'impossibilità di svolgere alcune professioni a causa delle restrizioni contro il contagio. Tra febbraio e giugno 2020, il numero di occupati a livello nazionale ha subito una flessione di 545 mila unità. La situazione è leggermente migliorata nella seconda metà dell'anno, con un recupero di circa 200 mila posti di lavoro a novembre. Tuttavia, a dicembre il dato torna ad essere in calo, con una perdita di 100 mila occupati in un solo mese, complice anche il perdurare della seconda ondata della pandemia.

In questo contesto, però, **i dati del Gruppo si discostano sensibilmente dallo scenario italiano,** con una dinamica occupazionale ben al di sopra del dato medio nazionale. Il **tasso di crescita sull'anno precedente** si attesta intorno al 3,5% con **228 unità in più.**

Il dato di Gruppo è, ormai, costantemente in crescita da diversi anni ed è il risultato di politiche commerciali finalizzate all'espansione territoriale e di gestione delle risorse basate sui principi di economicità, crescita sostenibile e trasparenza.

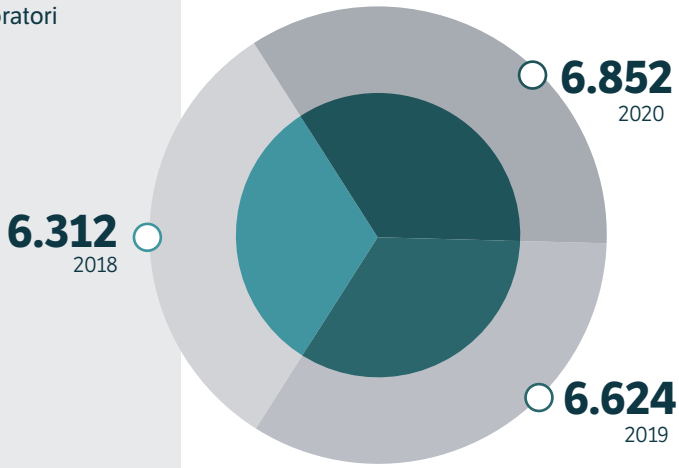
Incidenza del costo del personale sul totale dei costi

La struttura dei costi del personale si caratterizza per un andamento fortemente equilibrato. Le manovre economiche degli ultimi governi, incentrate fortemente sulla decontribuzione del costo del lavoro, oltre ai ritardi nei rinnovi delle condizioni contrattuali, hanno permesso di "calmierare" in termini di costi gli effetti incrementativi della crescita occupazionale. L'incidenza sui costi di produzione nel corso del triennio conferma un trend crescente, ma nel **biennio 2019-2020** lo scostamento è in linea con quello del biennio precedente, effetto di una **gestione delle risorse attenta e responsabile.**

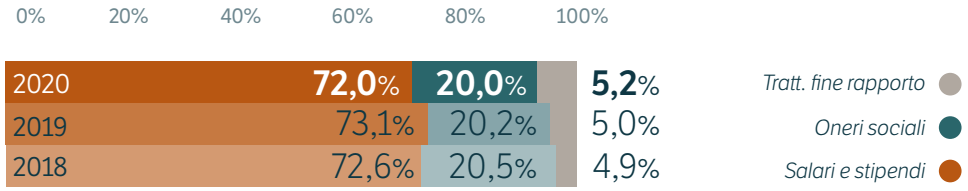
Un dato, tuttavia, in lieve controtendenza, è l'indice di produttività del singolo lavoratore; diversamente dagli anni precedente si rileva una perdita di produttività pari all'1% correlabile alla crisi pandemica in corso come detto in premessa.

Effetto conseguente è l'aumento dell'incidenza del costo del personale sul Valore aggiunto prodotto.

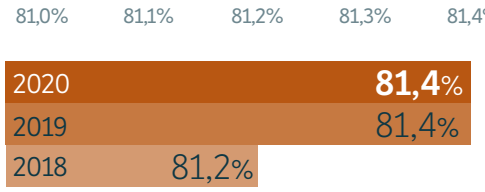
Numero lavoratori



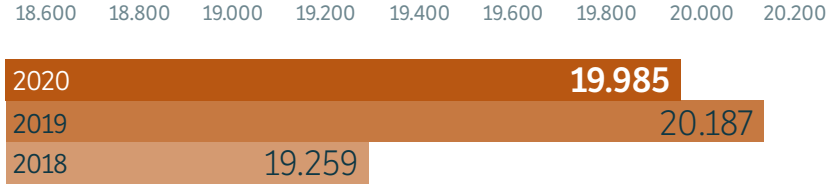
Incidenza percentuale costi del personale



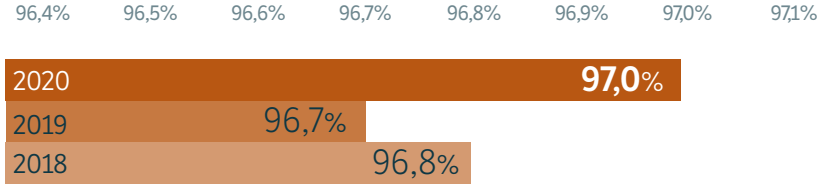
Incidenza percentuale costo del personale sui costi di Produzione



VA netto procapite



Incidenza percentuale costo del personale sul Valore aggiunto



ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nei grafici seguenti vengono focalizzati diversi ambiti della complessa gestione del Gruppo Cooperativo. Tali dati riflettono azioni e attività quotidiane che hanno una finalità fondamentale: conciliare le esigenze dei nostri servizi con i diritti e le necessità dei nostri lavoratori.

Gestione	Ore lavorate	Maternità obbligatoria
COLSER	5.093.671	27.762
AURORADOMUS	2.848.232	86.948
SALTATEMPO	44.628	
Totale	**7.986.531**	**114.710**

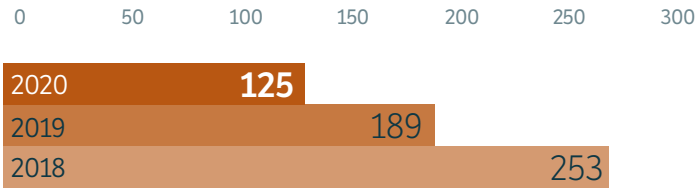
La tabella a lato mostra un insieme di dati in grado di evidenziare la complessità della gestione amministrativa del lavoro quotidiano all'interno del Gruppo. Ma non solo questo, nella tabella vengono elencate diverse delle situazioni più comuni che possono verificarsi nella vita di un lavoratore: malattie, situazioni familiari complesse, maternità, necessità di tempo per lo studio.
Per l'anno 2020 tale insieme di dati è stato integrato con i dati delle ore relative alla gestione dell'emergenza Covid-19.
In particolare, si può notare che le ore di malattia sono incrementate di circa il 36% rispetto all'anno precedente a **causa degli effetti dell'emergenza pandemica.** Inoltre, nel corso del 2020 si è fatto ricorso agli ammortizzatori per far fronte a periodi di inattività dovuta alla pandemia. Il settore sociale ha registrato un una percentuale di ore di **FIS (Fondo Integrazione Salariale)** maggiore rispetto all'area servizi (279.280 di Auroradomus contro le 92.775 di COLSER). Questo a causa del diverso impatto dell'emergenza sanitaria sulle attività di assistenza alle persone svolte in ambito sociale, servizi particolarmente colpiti dalla pandemia.
Come risposta all'emergenza Covid-19, nel 2020 **il legislatore ha anche previsto l'astensione dal lavoro sottoforma di congedo parentale Covid e di L.104** Covid; i lavoratori del Gruppo hanno usufruito rispettivamente di 17.216 ore di congedo parentale Covid e di 14.851 ore di L.104 Covid.

La maternità, un diritto da difendere

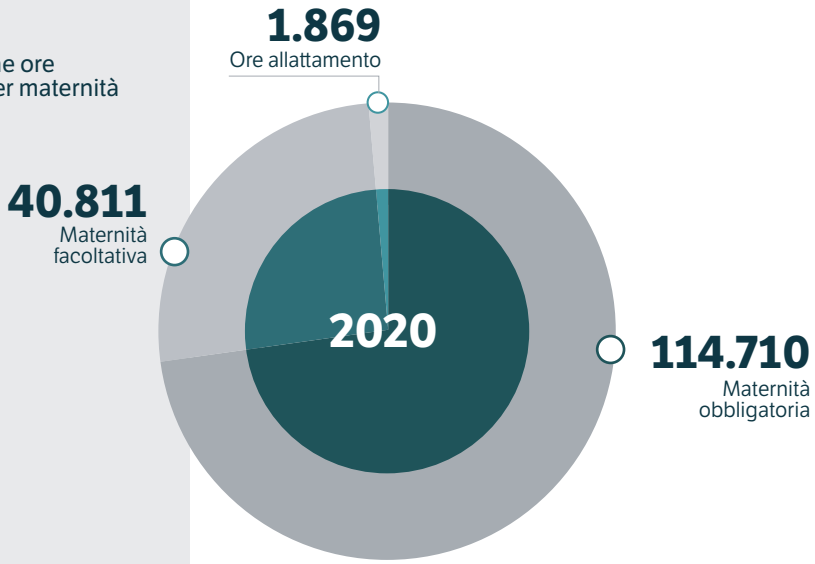
Il dato si mantiene negli anni su numeri piuttosto elevati e costanti nel tempo, ma l'anno 2020 costituisce una eccezione. Non si può infatti non notare il netto **calo (- 34%) delle donne entrate in maternità**: il Covid ha purtroppo colpito anche in questo ambito e la mancanza di fiducia e prospettive che ha generato non potevano che riflettersi anche nell'ambito della natalità.

2020										
Maternità facoltativa	Ore allattamento	Ore Permessi Studio	Malattia	Infortuni	Aspettativa non retribuita	L. 104	Ore FIS (Fondo Integrazione Salariale)	Ore CIGD (Cassa Integrazione in Deroga)	Ore congedo parentale Covid	Ore L. 104 Covid
17.385	806		344.270	22.777	28.287	25.605	92.775	8.778	5.106	10.831
23.426	1.063	685	262.537	42.685	8.144	18.518	279.280		12.110	4.020
			4.507	419		154	1.621			
40.811	**1.869**	**685**	**611.314**	**65.881**	**36.431**	**44.277**	**373.676**	**8.778**	**17.216**	**14.851**

Lavoratrici entrate in maternità



Suddivisione ore retribuite per maternità



SALUTE E SICUREZZA

Il 2020 è stato un anno molto complesso per i nostri servizi di prevenzione e protezione dai rischi che hanno dovuto affiancare all'attività ordinaria legato allo svolgimento delle nostre attività anche tutto il lavoro straordinario derivato dall'emergenza Covid-19. Si è infatti reso necessario attuare nei nostri servizi i contenuti dei numerosi decreti legislativi e DPCM che si sono nel tempo susseguiti, realizzando al contempo anche **nuove procedure e istruzioni operative** per contenere il contagio dal virus all'interno dei vari ambiti di operatività.

Anche la valutazione e la scelta dei **dispositivi di protezione individuale** si è rivelata molto impegnativa soprattutto in considerazione delle difficoltà incontrate, soprattutto all'inizio dell'emergenza, nel reperire dispositivi quantitativamente e qualitativamente adeguati.

I dati relativi agli **infortuni** nel 2020 mostrano un netto **calo**, compensato però dal netto **aumento degli episodi di malattia** causata dal Covid-19.

Facciamo notare come nel relativo grafico, i contagi da Covid non siano stati considerati come infortunio, ma come malattia, mentre nella realtà in molti casi la retribuzione dei giorni di astensione dal lavoro conseguenti al contagio siano stati retribuiti ai lavoratori dall'INAIL e non dall'INPS.

Crediamo comunque che, oltre all'elemento di compensazione tra infortuni e malattie, il calo degli episodi infortunistici sia motivato anche dalla maggiore attenzione nel rispetto delle norme di sicurezza che la presenza di un rischio percepibile come quello del Covid-19 ha determinato nei lavoratori.

	Totale spese per DPI
2020	**2.901.968,95 €**
2019	515.290,96 €
2018	471.960,65 €

Dispositivi di protezione individuale

Fin dall'inizio della pandemia si è registrata una carenza sul mercato internazionale di Dispositivi di Protezione Individuale, come **mascherine, calzari, guanti, camici, occhiali,** creando un'emergenza nell'emergenza.

Gli uffici acquisti del Gruppo si sono attivati fin da subito per il reperimento del materiale, al fine di consentire lo svolgimento delle attività da parte dei nostri operatori in sicurezza.

Per fronteggiare l'emergenza sanitaria ad ogni lavoratore sono stati forniti i dispositivi di protezione in funzione della specifica attività svolta, che fosse lavoro in ufficio o servizio presso reparti Covid o RSA: i dati riportati segnalano un incremento decisivo del valore delle spese per dpi nell'anno 2020 rispetto agli anni precedenti.

Sopralluoghi e audit

Le limitazioni agli accessi ai luoghi in cui si svolgono le nostre attività hanno determinato un calo del numero di audit integrati nelle nostre realtà. Si è cercato di compensare l'impossibilità di recarsi nei luoghi di lavoro con lo svolgimento di audit a distanza in video-conferenza, ma tale modalità risulta comunque meno efficace e più difficilmente organizzabile rispetto ai sopralluoghi "in presenza".

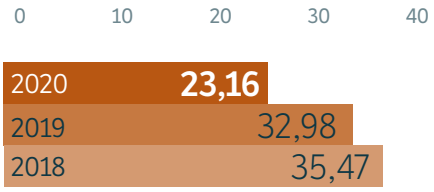
Il dato di **125 sopralluoghi/audit svolti nel 2020** rappresenta comunque un dato di rilievo considerato il contesto che abbiamo affrontato. I sopralluoghi/audit integrati sono un'occasione di controllo capillare sia delle condizioni di sicurezza per i lavoratori sia dell'applicazione di tutti i contenuti delle norme di certificazione alle quali siamo assoggettati. Il complesso delle verifiche svolte costituisce la parte di **controllo operativo del sistema di gestione integrato** del Gruppo Cooperativo. Il sistema sovrintende quindi a numerose tematiche tecnico-organizzative come la qualità: ISO 9001, la responsabilità sociale, la tutela dell'ambiente, la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Visite mediche

Le visite mediche rappresentano un cardine delle attività dei servizi di prevenzione e protezione presenti all'interno del Gruppo. Sono presenti diversi **medici competenti** che si attivano sulla base delle periodicità delle visite mediche e in caso di infortuni di particolare gravità. I medici del lavoro collaborano attivamente anche alle valutazioni dei rischi e partecipano alla riunione periodica degli SPP.

Nel corso del 2020, i medici competenti si sono anche occupati di definire l'idoneità al rientro al lavoro per i lavoratori che hanno contratto l'infezione da Covid-19 e hanno collaborato alla predisposizione di specifici protocolli operativi per la prevenzione del Covid-19.

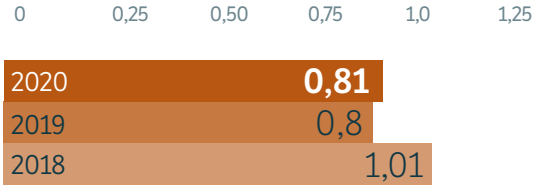
Indice di frequenza infortuni



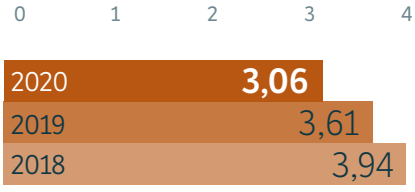


Andamento cronologico infortuni

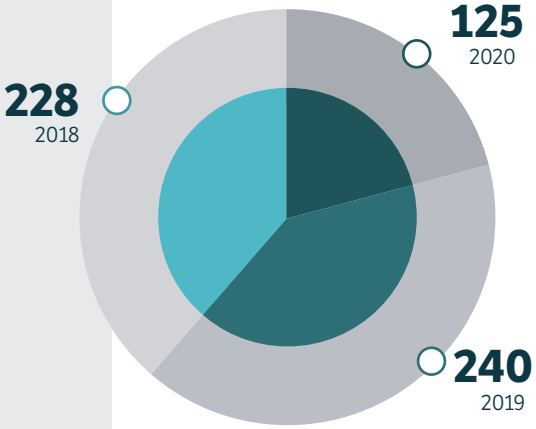
Indice di gravità infortuni



Indice di incidenza infortuni



Sopralluoghi ed Audit



POLITICHE DI ASSUNZIONE E TURN-OVER

Il numero di nuovi lavoratori che ogni anno entra a far parte del Gruppo Cooperativo si attesta costantemente su dati piuttosto elevati (1942 assunti nel 2020, 2201 assunti nel 2019).
Dietro a questi numeri è presente un'accurata attività di ricerca e selezione, seguita nella fase successiva all'inserimento del lavoratore da un periodo di prova e valutazione.
Tutti i nuovi assunti ricevono nel più breve tempo possibile la necessaria formazione tecnica e l'indispensabile formazione legata alla sicurezza sul lavoro.
Numerose assunzioni effettuate nel corso del 2020 sono state motivate dalla necessità di sostituire personale che aveva contratto il Covid, al fine di garantire la continuità delle prestazioni nei nostri servizi.
Il **30%** delle assunzioni del 2020 è stata effettuata con **contratto a tempo determinato**, mentre il **70%** con **contratto a tempo indeterminato.**

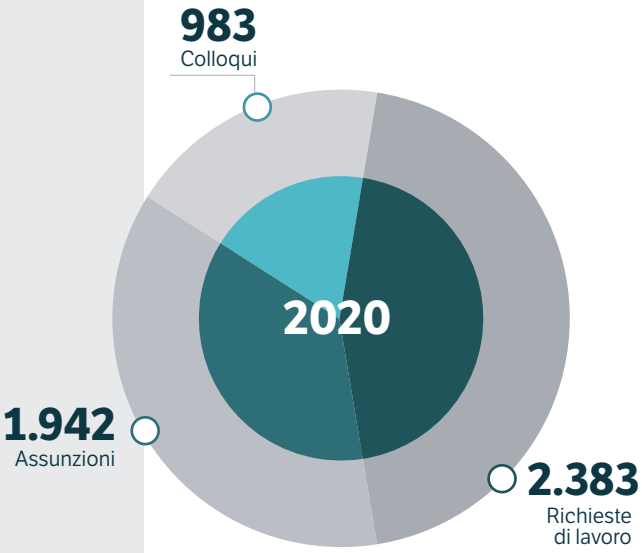
Come già fatto rilevare nelle parti precedenti di questa relazione sociale, la gran parte dei contratti a tempo determinato viene presto trasformata in contratti a tempo indeterminato.

Le tipologie di cessazione del rapporto di lavoro

Si presenta in calo il dato delle dimissioni complessive rispetto all'anno precedente nel quale si erano verificati numerosi cambi di appalto (servizi cessati e sostituiti con altri servizi).
Da notare come nel rispettivo grafico siano comprese anche le scadenze dei contratti a tempo determinato che vengono però, il più delle volte, sostituiti con un altro contratto a tempo determinato o con un contratto a tempo indeterminato.
La maggior parte delle cessazioni deriva dalla scadenza di contratti a tempo determinato e dalle dimissioni volontarie.



Richieste di assunzioni





2018	2019	2020
1.316	2.201	**1.942**

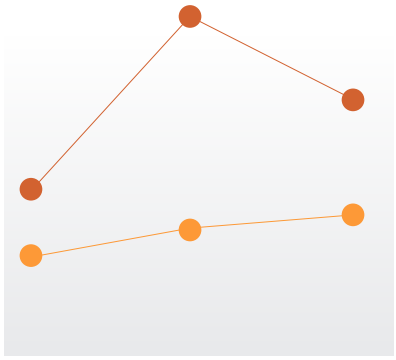
Andamento cronologico assunzioni

Assunzioni per tipologia di contratto/ Assunzioni per genere



2018	2019	2020
855	1.469	**1.307**
439	792	**582**

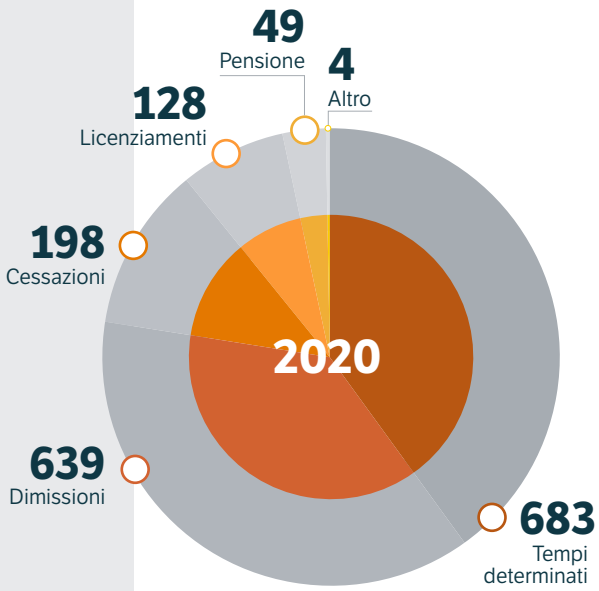
Determinati *Indeterminati*

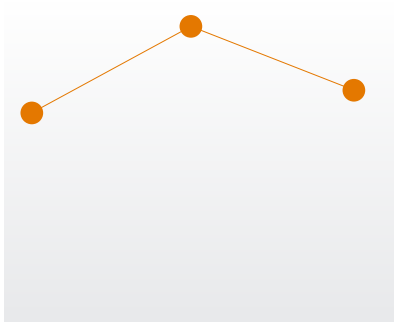


2018	2019	2020
813	1.661	**1.261**
503	619	**681**

Donne *Uomini*

Cessazioni per tipologia





2018	2019	2020
1.316	2.201	**1.942**

Andamento cronologico cessazioni

FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Crediamo fortemente che la formazione sia indispensabile per chi opera nei nostri settori di attività sia per creare valore aggiunto nei servizi che svolgiamo, sia per tutela e sviluppo dei nostri lavoratori

La **formazione costante e continua** arricchisce l'individuo e permette di scoprire orizzonti nuovi di azione. Lo scambio continuo di conoscenze permette di rinnovare l'entusiasmo e la creatività nell'affrontare le mansioni di tutti i giorni e quelle nuove.

Il Gruppo Cooperativo per le proprie attività formative si affida sempre a professionisti seri e capaci, coordinati dagli uffici formazione, e sceglie i percorsi formativi adatti alle singole professionalità. In particolare, per i **corsi mirati di approfondimento** di determinate materie, si affida a formatori che oltre ad avere un'esperienza didattica abbiano anche una esperienza operativa maturata sul campo e ciò per passare immediatamente dalla teoria alla pratica quotidiana.

Da notare come in molti casi la formazione all'interno del Gruppo Cooperativo nasca "dalla base" ovvero dalle esigenze formative che i lavoratori segnalano attraverso i propri referenti e caposquadra agli uffici formazione.

Nel corso del 2020, molta formazione all'interno del Gruppo era rivolta alla prevenzione del contagio da Covid-19 ed in molti casi è stata svolta direttamente sul luogo di lavoro anche se non sono mancate occasioni di formazione "a distanza" attraverso video-conferenze.

Le ore complessive di formazione svolte nel 2020 hanno comunque complessivamente conosciuto un decremento a causa dell'impossibilità, durata molti mesi, di svolgere la formazione tradizionale "in presenza".

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

La situazione di emergenza venutasi a creare nel 2020 a seguito della pandemia da Covid-19 non ha interrotto l'attività di controllo disciplinare dei nostri soci. In alcuni casi i controlli si sono addirittura fatti più stretti se le violazioni riguardavano il mancato rispetto delle procedure e delle istruzioni operative emanate per difendersi dal contagio.

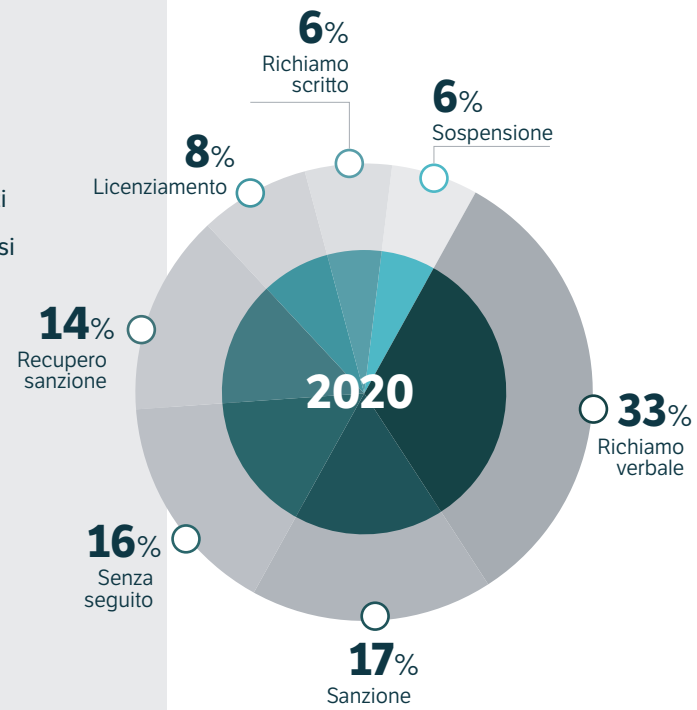
In generale, l'attenta gestione dei provvedimenti disciplinari consente di mantenere all'interno della nostra organizzazione regole chiare e condivise da tutti e soprattutto di realizzare un'ulteriore forma di controllo rispetto alla qualità del servizio che eroghiamo ai nostri clienti e ai nostri utenti.

Tutti i provvedimenti emanati nel corso degli anni non hanno mai avuto una esclusiva valenza punitiva, ma al contrario hanno sempre avuto lo scopo di far comprendere meglio al lavoratore la necessità per tutti di rispettare le regole nello svolgimento della propria attività.

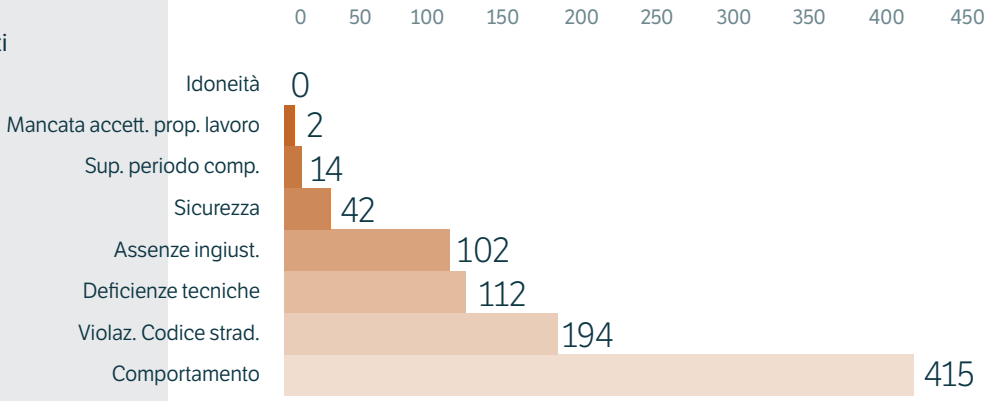
Questo, ovviamente, ad eccezione delle violazioni più gravi dove si rende fine il licenziamento che pone fine al rapporto di lavoro.

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

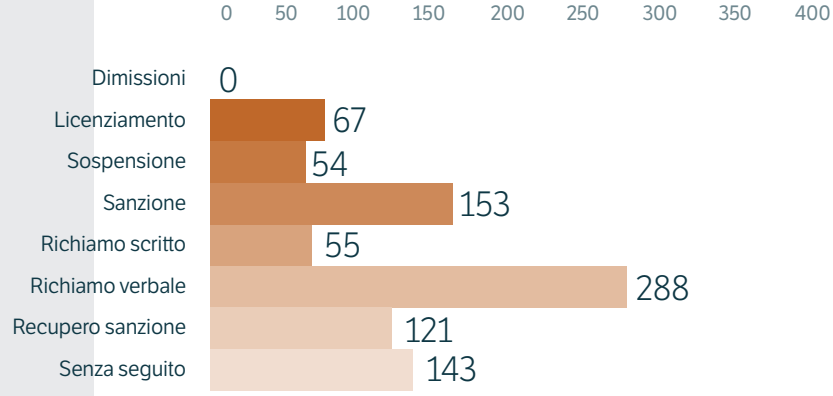
Tipologia dei provvedimenti disciplinari e dei contenziosi



Causa provvedimenti 2020



Tipologia provvedimenti 2020



VALORE DELLA CLIENTELA

I CLIENTI

Fatturato

La pandemia da COVID-19 ha indubbiamente avuto conseguenze recessive sull'economia nazionale ed internazionale, a seguito delle rigorose misure di contenimento e distanziamento sociale adottate dai Governi interessati, tra cui la chiusura temporanea delle attività economiche non "essenziali", al fine di contenere l'epidemia e proteggere la popolazione.

Tenuto conto che i servizi erogati dal Gruppo sia in ambito service che sociale rientrano tra quelli essenziali previsti dalla normativa emergenziale, è stata garantita la **continuità lavorativa in tutti contesti, con l'adozione di rigorosi protocolli operativi** e malgrado le difficoltà incontrate negli approvvigionamenti, in particolare nella fase iniziale della pandemia.

In questo contesto il Gruppo è riuscito a mantenere i volumi di fatturato raggiunti nel 2019.

Numero dei clienti

Il numero di clienti nel corso del triennio presenta un andamento altalenante: dal 2018 al 2019 si registra un incremento passando da 4.686 nell'anno a 4.729, mentre nell'anno 2020 il dato subisce una nuova flessione (-160), sostanzialmente imputabile ad un diverso mix dell'utenza privata nei servizi alla persona.

Fatturato per tipologia di settore

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

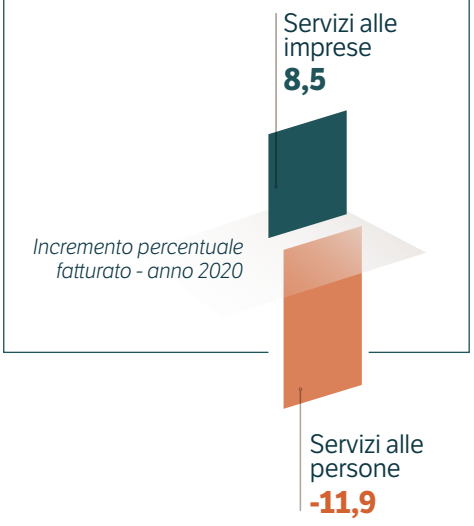
- i **servizi alle imprese** che assorbono il **63% del fatturato** del Gruppo, circa 106 milioni di euro
- i **servizi alla persona** che assorbono il **37% del fatturato** del Gruppo, circa 62 milioni di euro

Nel settore dei **servizi alle imprese**, l'esercizio 2020 ha fatto registrare un significativo **incremento dei ricavi** (oltre 8 milioni di incremento **+8,5%**) grazie allo start up di nuovi appalti e all'intensificazione dei servizi connessi all'emergenza sanitaria da COVID-19 per quanto riguarda i servizi di igiene ambientale e di portierato, al potenziamento dei servizi di facchinaggio e logistica, grazie anche a due operazioni di affitto di ramo d'azienda di aziende del settore e alla progressiva crescita dei servizi di facility management impiantistico, entrati nel terzo anno pieno dall'avvio dell'attività.

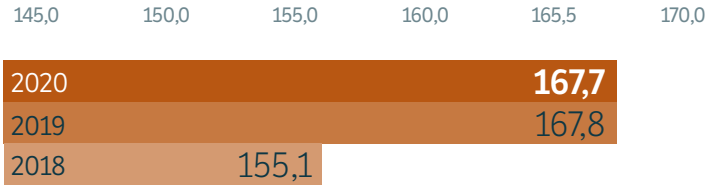
Si conferma anche per il 2020 lo sviluppo dell'attività di inserimenti lavorativi di persone svantaggiate mediante la **cooperativa Onlus Saltatempo** che ha ulteriormente ampliato il portafoglio clienti nel corso dell'esercizio.

Il settore dei **servizi alla persona** registra un decremento dell'11,9%.

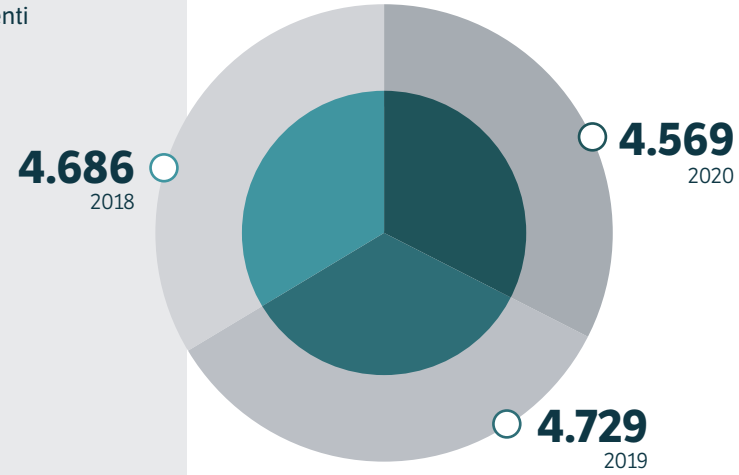
A seguito delle ordinanze dei sindaci prima e dei DPCM in seguito, tutti i servizi non residenziali sono stati chiusi e sono stati riaperti dopo mesi e con ridotta capacità recettiva.



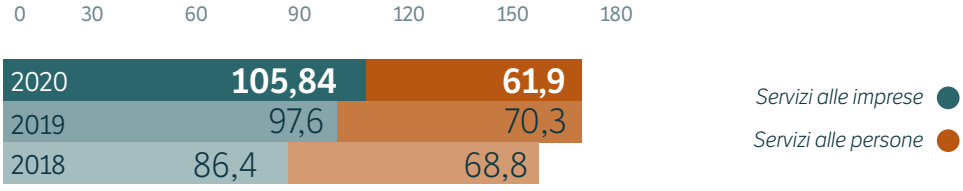
Fatturato del Gruppo



Numero clienti



Fatturato per tipologia di servizio €/mln



FATTURATO PER TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ

Servizi alle imprese

Nell'ambito dei servizi alle imprese, la crescita del fatturato coinvolge tutti i settori di attività, dalla sanificazione, alla manutenzione verde, dal portierato all'ausiliariato socioassistenziale. Il settore trainante rimane quello dei **servizi di sanificazione e igiene ambientale**, che rappresenta **oltre il 75% del fatturato** complessivo, con una crescita in valore assoluto di oltre 4 milioni di euro rispetto all'anno 2019 **(+5,6%)**. L'aumento è dovuto all'ampliamento del portafoglio clienti sia in ambito **Ospedaliero-Sanitario** che **civile** con:

- l'acquisizione di importanti convenzioni (Città Metropolitana Roma Capitale; Città Metropolitana Milano; Città Metropolitana di Firenze; Regione Friuli-Venezia Giulia);
- affidamenti diretti quali Regione Lombardia; Comune di Trieste.

Si rileva come le politiche di sviluppo seguite in questi anni nel settore storico della sanificazione e igiene ambientale, basate su una forte specializzazione del servizio, hanno consentito al Gruppo di rispondere in modo più che adeguato alle nuove richieste derivanti dalla pandemia.

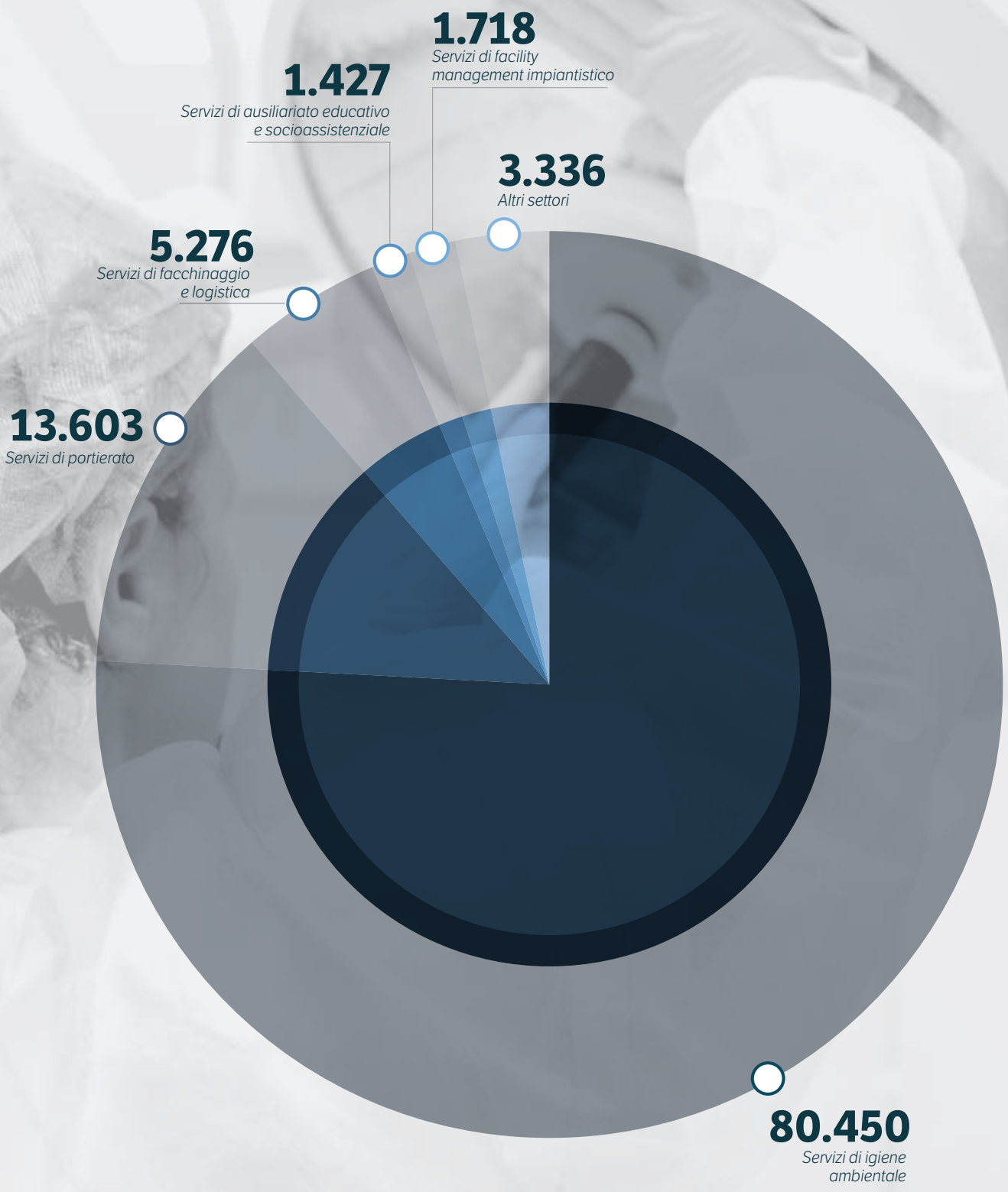
Strettamente correlato alla diffusione del COVID-19 è il potenziamento dei **servizi di portierato** tramite servizi Covid di **Access Control** presso presidi ospedaliero-sanitari già clienti. Il settore registra un incremento dei ricavi di oltre 2 milioni di euro **(+19%).**

Forte impulso hanno avuto, inoltre, i **settori del facchinaggio e della logistica** con l'incremento più significativo in misura percentuale **(+40,1%)** pari ad 1,5 milioni di euro in valore assoluto, grazie sia ad operazioni societarie di tipo espansivo, sia all'ampliamento di commesse già in portafoglio per la richiesta di nuovi servizi di facchinaggio e trasporti.

I servizi di **facility management** impiantistico hanno incrementato significativamente i propri volumi nel terzo anno pieno dall'avvio dell'attività.

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

I servizi di **ausiliariato educativo ed assistenziale** sono riconducibili essenzialmente alle attività di supporto assistenziale e di ausiliariato presso le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASL 2 Lanciano - Vasto - Chieti, appalto iniziato nel 2017 e in corso nel 2020.


1.718
Servizi di facility management impiantistico
1.427
Servizi di ausiliariato educativo e socioassistenziale
3.336
Altri settori
5.276
Servizi di facchinaggio e logistica
13.603
Servizi di portierato
80.450
Servizi di igiene ambientale

Servizi alle persone

Relativamente all'area sociale, i servizi alla persona sono composti da tipologie di prestazioni differenti tra loro, in relazione alle modalità e alle strutture in cui vengono effettuati, ma comuni per quanto riguarda il principio di fondo rappresentato dalla centralità degli utenti. L'attività dell'area sociale si esplica in prestazioni socio-sanitarie, assistenziali, educative, di inclusione sociale per anziani, giovani, disabili e minori.
Il grafico evidenzia la ripartizione delle prestazioni erogate con riferimento all'utente finale destinatario del servizio e dai dati si evince una forte preponderanza delle attività svolte a favore degli anziani.

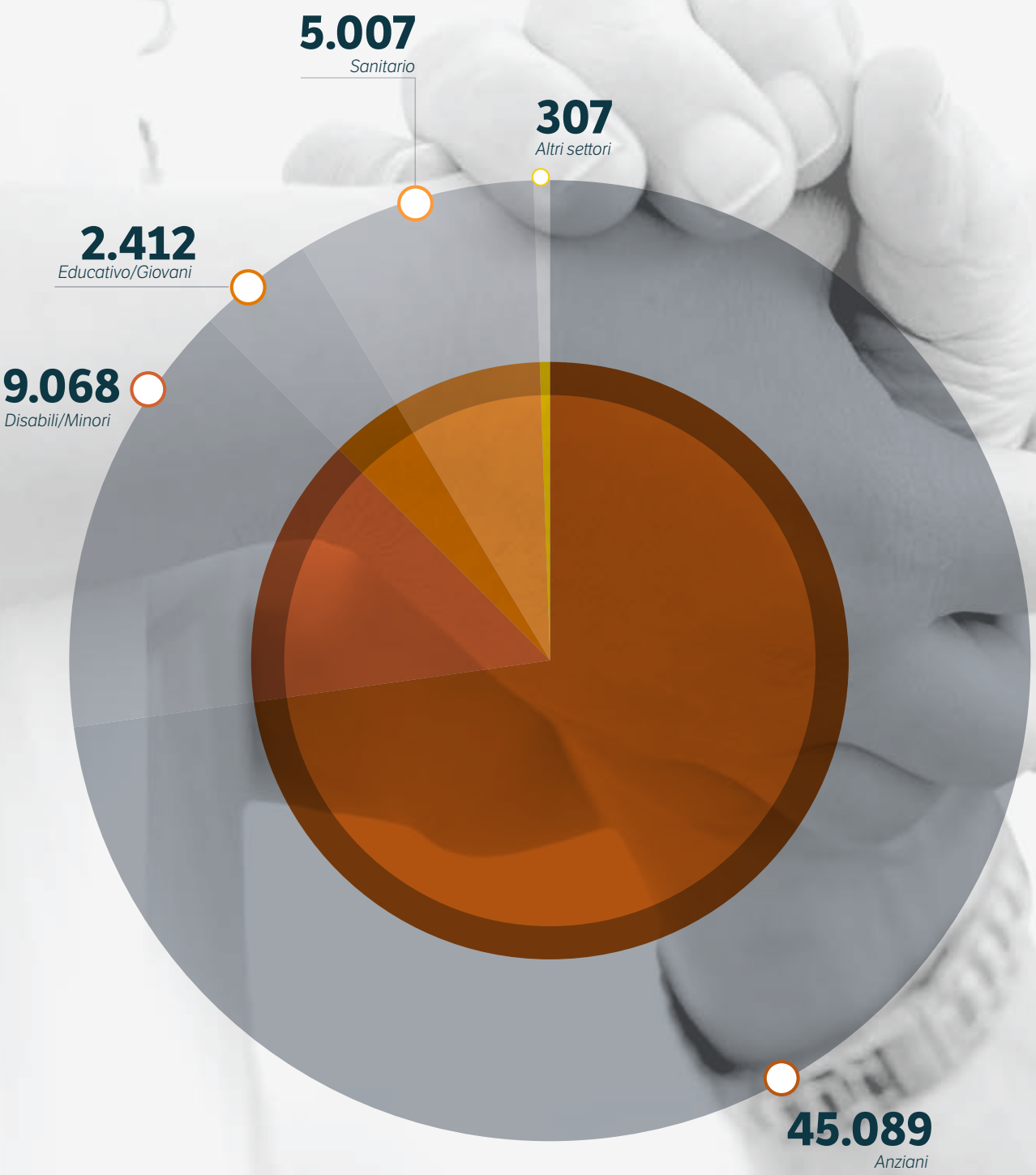
I servizi sono erogati, principalmente, mediante **accreditamento di strutture, affidamento in appalto dei servizi e gestioni dirette.**
Nell'ambito di quest'ultima modalità, l'area sociale del Gruppo si occupa della gestione di molteplici strutture che si rivolgono **ad anziani** con prestazioni diversificate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

Tra le strutture gestite direttamente abbiamo:

C.R.A. ***Casa degli Anziani*** di Collecchio
Pensionato Albergo ***Città di Fidenza***
Comunità Alloggio ***Casa del Pellegrino*** di Albareto
Spazio Auroradomus del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Parma
Comunità Alloggio ***Villa Bianca*** di Valmozzola
Hospice Centro Cure Palliative di Fidenza
Comunità Alloggio e Centro Diurno del Comune di Gragnano Trebbiense
Casa Famiglia ***Parrocchia di San Leonardo*** di Metti di Bore
C.R.A. ***Zanetti*** di Varsi
Centro Polifunzionale ***Corsini*** di Pellegrino Parmense
Scuola ***Marchi*** di Parma
C.R.A. ***Cavazzini*** di Berceto
C.R.A. e Centro Diurno di Boretto
C.R.A. ***Villa Mater Gratiae*** di Bardi
C.R.A. ***Selene Conti*** di Borgotaro
C.R.A. ***G.Bonzani*** di Varano de' Melegari
Centro Servizi S. Leonardo a Parma
Casa di Riposo ***Sacra Famiglia*** a Salsomaggiore
Centro Socio Educativo Residenziale ***Patrizia Ferri*** a Parma
Casa per ferie ***Casa del Viaggiatore*** di Piacenza
Comunità Appennino di Pellegrino Parmense
C.D. e Comunità Alloggio "Montanara di Parma"
C.D. "L'incontro" di Parma
C.D. "Molen Bass" di Parma
C.D. "Corcagnano" di Parma
C.D. "Il Giardino" di Fidenza
C.D. "E. Scaramuzza" di Fidenza
RSA di Pontremoli
RSA "Nuovi Orizzonti" di Bagnone
RSA di Fivizzano
Casa Famiglia "Il filo di Arianna" di Bagnone
Centro Semiresidenziale Diurno per disabili del Comune di Podenzano (PC)
Centro Diurno del Comune di Cadeo (PC)
Centro Diurno del Comune di Fiorenzuola (PC)

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

Le strutture residenziali anziani hanno pagato un elevato tributo al Covid in termini di vittime determinando così, unitamente alla chiusura dei nuovi ingressi nelle strutture, la presenza di molti posti vuoti.


5.007
Sanitario
307
Altri settori
2.412
Educativo/Giovani
9.068
Disabili/Minori
45.089
Anziani

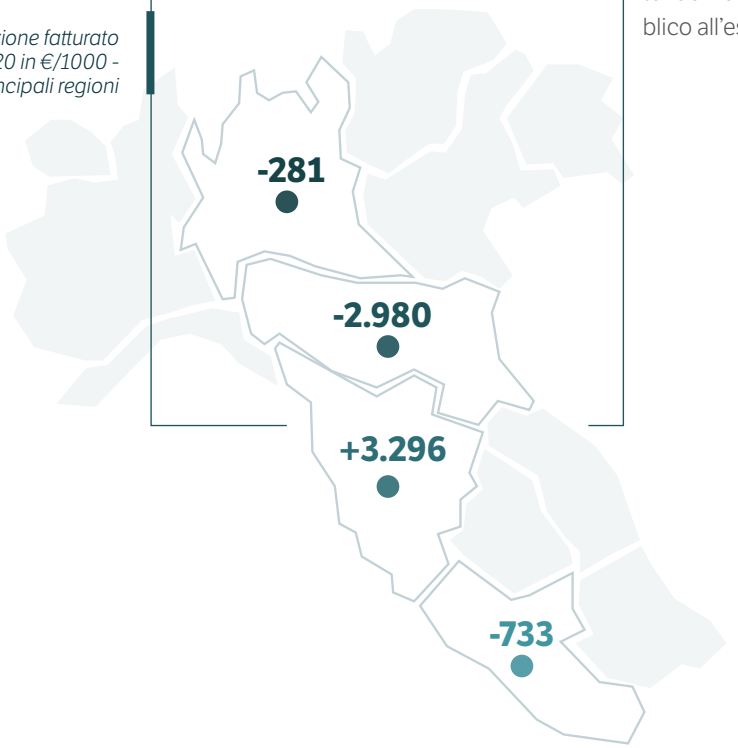
Fatturato per regione

Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati degli anni precedenti: l'Emilia-Romagna continua a essere la regione trainante con oltre il 43% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire la regione Toscana con il 16,3%, la Lombardia con circa il 16%, ed infine il Friuli-Venezia Giulia che sfiora il 12%. Nelle altre regioni il Gruppo è presente con percentuali tra l'1% e il 4%.

Nel 2020, le regioni che hanno registrato la crescita maggiore in termini di fatturato sono in primis la **Toscana**, e il **Lazio**, a seguito sia del consolidamento e ampliamento delle commesse in essere che dall'acquisizione di nuove nei servizi alle imprese.

La regione **Emilia-Romagna** subisce una perdita di fattura di circa 3 milioni di euro in conseguenza della contrazione registrata nell'area sociale, in particolare nella regione dove il Gruppo è nato e dove ha la sua sede principale.

Variazione fatturato anno 2020 in €/1000 - Principali regioni



Clienti per tipologia di settore (pubblico/privato)

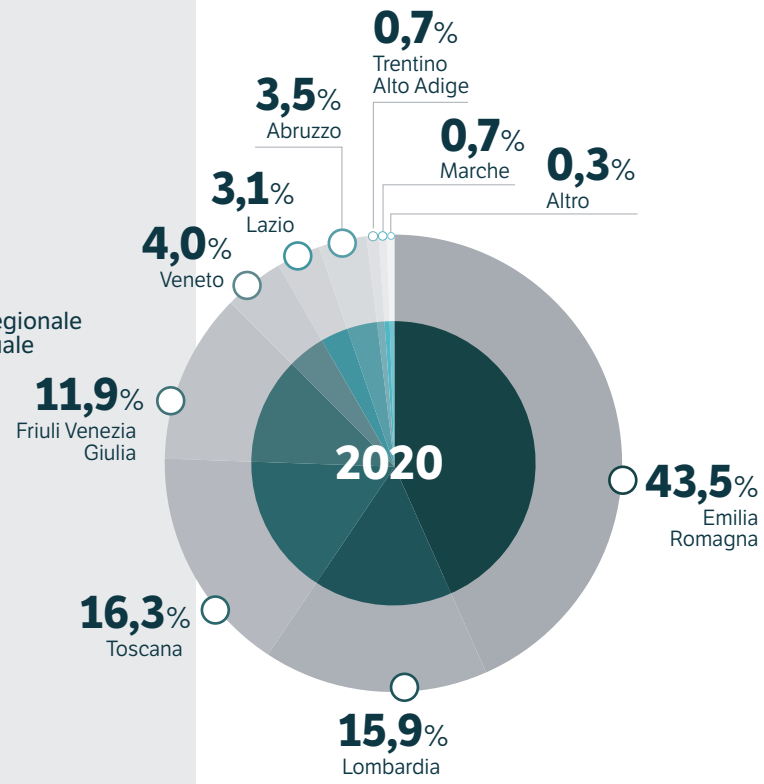
Relativamente al tipo di cliente servito, il Gruppo si rivolge sia al **settore pubblico** che a quello **privato** con una netta preponderanza della committenza pubblica alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse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

Nel 2020, nell'ambito dei **servizi alle imprese**, il settore pubblico cresce in misura significativa, nonostante il contesto pandemico per i motivi già esposti (+ 5,6 milioni di euro).

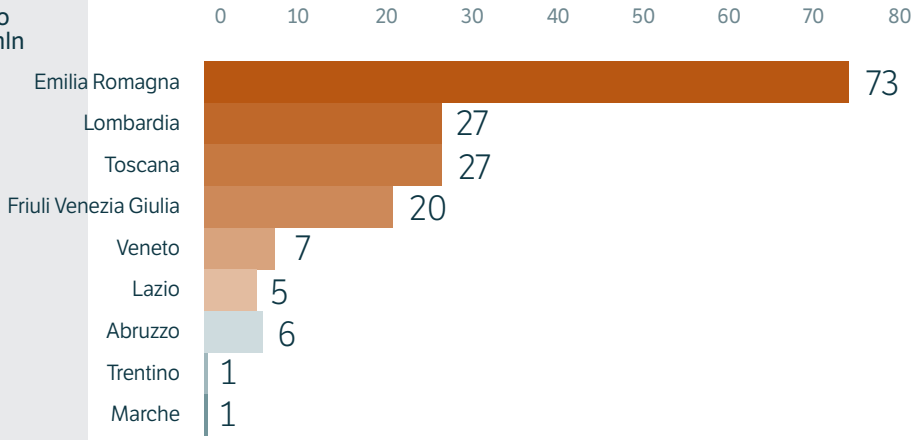
Nell'ambito dei **servizi alla persona**, il settore pubblico è stabile mentre il settore privato aumenta di un punto percentuale.

Si conferma, tuttavia, il forte orientamento delle attività del Gruppo verso la committenza pubblica, sia per strategie aziendali che negli ultimi anni hanno portato a prediligere importanti appalti pubblici, sia per una forte tendenza negli ultimi anni del settore pubblico all'esternalizzazione dei servizi.

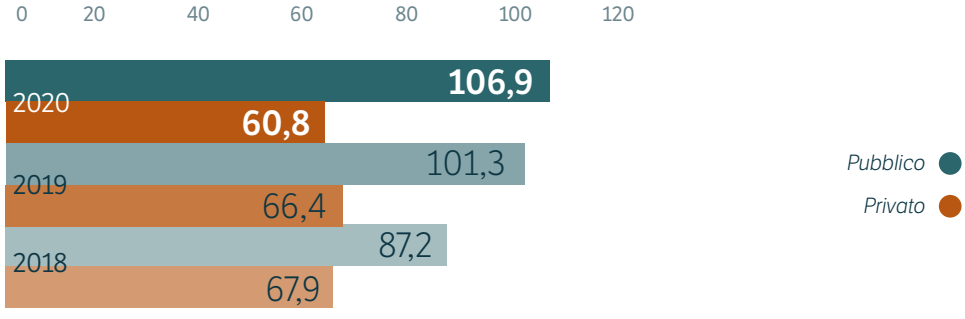
Fatturato regionale in percentuale



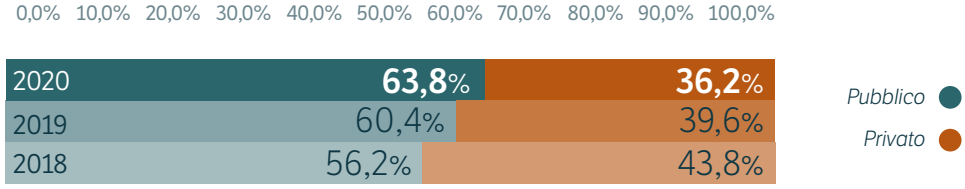
Distribuzione fatturato regionale 2020 in €/mln



Fatturato per tipologia di cliente in €/mln



Incidenza percentuale tipologia di cliente



Numero filiali e punti operativi

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

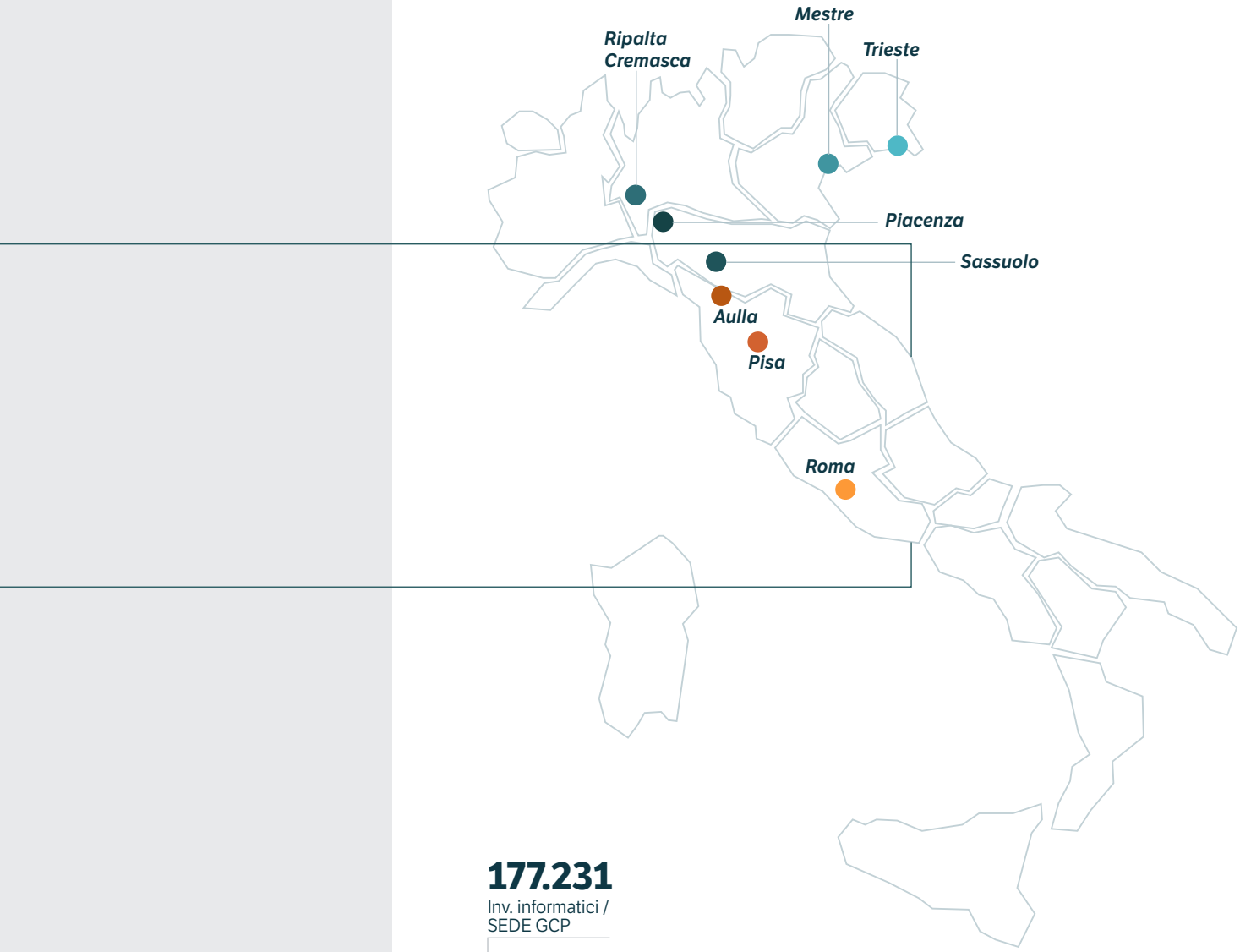
Oltre alla sede di Parma, **le filiali** attualmente attive sono quelle di:

- RIPALTA CREMASCA
- PISA
- AULLA
- SASSUOLO
- PIACENZA
- TRIESTE
- MESTRE
- ROMA

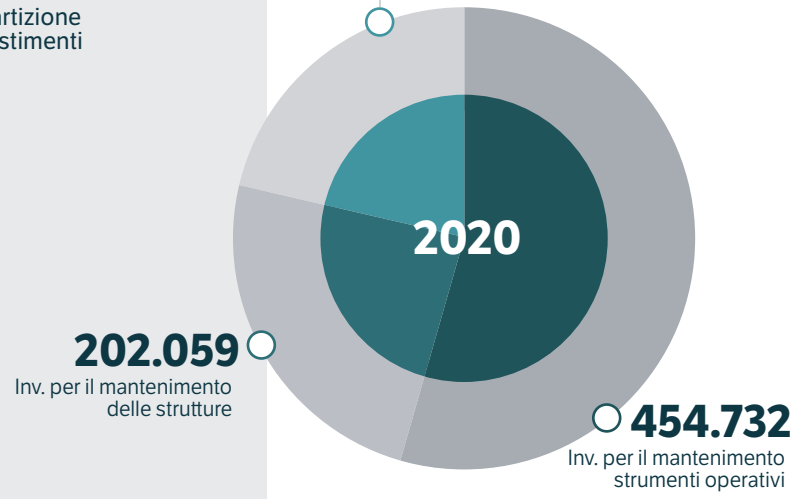
ANALISI INVESTIMENTI

Una delle linee guida delle scelte aziendali del Gruppo è la ricerca costante di **sinergie**, attraverso processi di riorganizzazione e razionalizzazione della struttura organizzativa, ottimizzazione dei costi e massimizzazione dell'efficienza.
In quest'ottica rientra il costante investimento nella manutenzione, nel potenziamento e nel rinnovo dei nostri strumenti operativi, poiché riteniamo che la qualità dell'offerta sia imprescindibile dalla qualità delle procedure, delle tecnologie e dei mezzi che stanno alla base dell'erogazione del servizio.
Fondamentali sono, pertanto, gli **investimenti** destinati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di lavoro e delle dotazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi, a cui vengono destinate risorse ogni anno.
Nell'anno 2020, e in conseguenza dei noti eventi che l'anno caratterizzato, seppure in volumi ridotti sono proseguite le politiche di investimento avviate nei diversi ambiti.



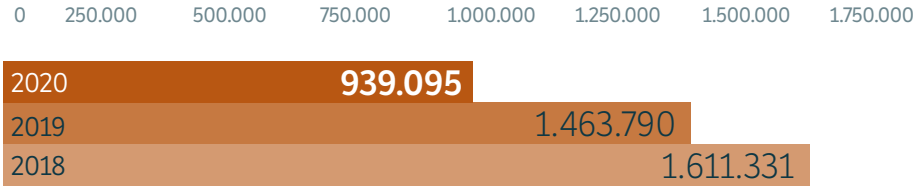


Ripartizione investimenti



	2018	2019	2020
●	769.051	697.347	**454.732**
●	571.697	537.415	**202.059**
●	200.825	155.412	**177.231**

Investimenti totali



ANALISI DEI FORNITORI

I FORNITORI

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

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

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

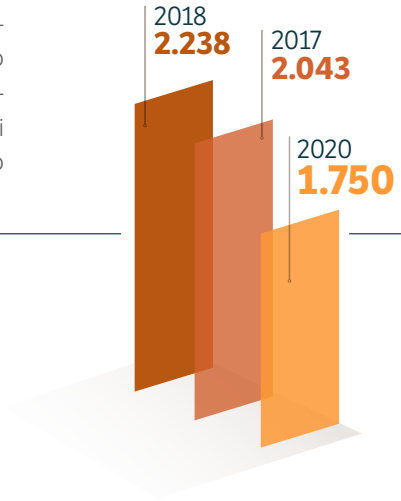
Numero fornitori per regione

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

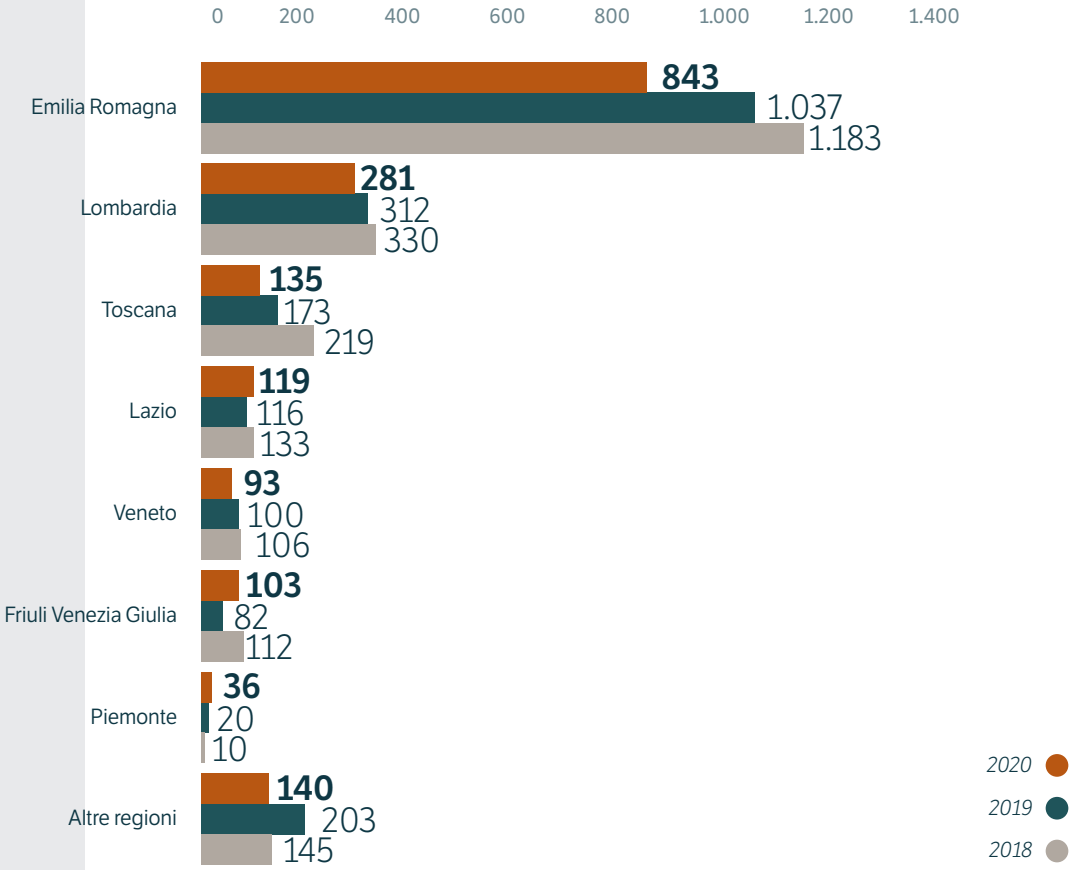
L'Emilia-Romagna, sede del Gruppo, è la regione nella quale si è maggiormente sviluppato uno stretto e intenso rapporto di collaborazione professionale, sia per il numero di partner che per i volumi realizzati.

Numero fornitori

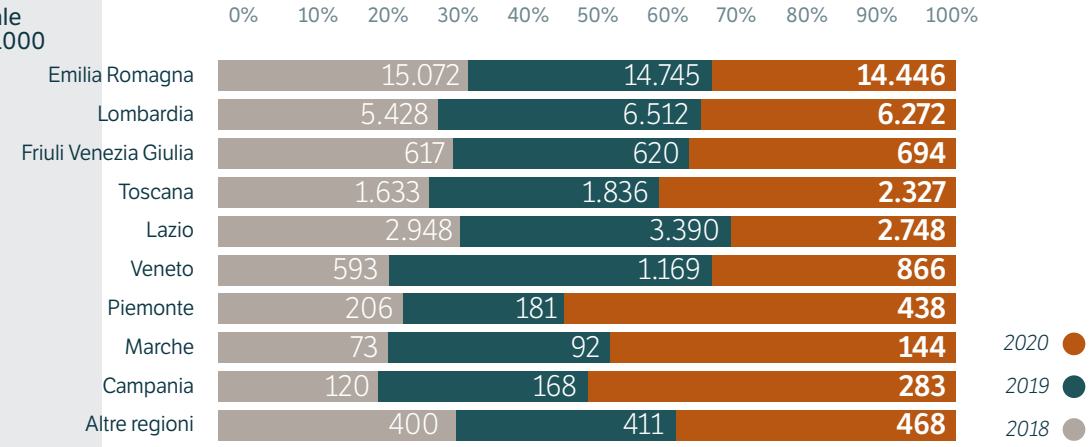
Nella gestione delle forniture, le linee strategiche perseguite da anni dal Gruppo sono finalizzate all'aggregazione, concentrazione degli acquisti e fidelizzazione dei propri partner e come si evince dalla tabella sotto riportata il trend è decrescente.



Numero fornitori per regione



Ripartizione regionale costi di acquisto €/1000



PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Determinazione del valore aggiunto

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

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

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

Nell'anno 2020 il **Valore Aggiunto Globale Netto** si mantiene sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente, **137** contro i **138 milioni di euro dell'anno precedente**, a conferma, nonostante il contesto economico nazionale ed internazionale in recessione, della solidità del Gruppo.

Nel triennio 2018-2020 il **Valore Aggiunto Globale Netto** progressivo sfiora i **403 milioni di euro** e rappresenta circa l'81% dell'intero fatturato realizzato dal gruppo nel triennio pari a **495 milioni di euro**.

Circa il 97% di questo ammontare è stato distribuito ai lavoratori, sia soci che dipendenti, sotto forma di retribuzioni, premi e ristorni. La ricchezza residua è stata, poi, allocata a favore dei clienti pubblici e privati, come costi sostenuti per l'erogazione dei servizi; dello Stato, a titolo di imposte e tasse; delle associazioni di categoria (Confcooperative e Confindustria) a titolo di contributi associativi.

Infine, un altro elemento quantitativo significativo da considerare è il dato relativo al consolidamento cooperativo, ossia la quota di ricchezza prodotta con la gestione che i soci in sede di Assemblea hanno deciso di destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico della cooperativa e all'autofinanziamento dell'attività. Nel 2018-2020 la ricchezza prodotta è stata destinata per oltre 4,5 milioni di euro al consolidamento cooperativo.

Prospetto di riparto del valore aggiunto

RIEPILOGO PRINCIPALI VOCI CONTO ECONOMICO

GCP Colser-Auroradomus	2020		2019		2018	
Valore della produzione						
Servizi alle imprese	106.691.953	0	98.263.622	0	86.947.118	0
Servizi alle persone	62.439.896	0	2.428		2.363	0
	169.131.851		**169.553.676**		**156.799.645**	
Costi relativi ai fornitori						
Costi per fornitori servizi	(17.357.747)	12,0%	(18.765.445)	12,0%	(17.690.189)	11,3%
Costi per fornitori m.p.	(11.548.996)	6,6%	(10.390.631)	6,6%	(9.440.307)	6,0%
Variazione rimanenze	316.493	0,0%	45.650	0,0%	(23.246)	0,0%
Altri costi di gestione	(370.402)	0,1%	(179.306)	0,1%	(210.748)	0.1%
	(28.960.652)		**(29.289.735)**		**(27.364.490)**	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. I° LIV)	**140.171.199**	89,5%	**140.263.735**	89,5%	**129.435.155**	82,5%
Ammortamenti e accantonamenti	(3.234.296)	1,2%	(1.940.105)	1,2%	(1.863.986)	1,2%
V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITA A :	**136.936.904**	81,0%	**138.323.836**	81,6%	**127.571.170**	81,4%
Costi del personale	(133.469.703)	85,8%	(134.490.526)	85,8%	(124.056.955)	79,1%
Remunerazioni lavoratori soci	*(87.514.315)*	52,5%	*(82.352.929)*	52,5%	*(80.587.054)*	51,4%
Remunerazioni lavoratori dipendenti	*(43.535.538)*	32,4%	*(50.784.183)*	32,4%	*(42.216.541)*	26,9%
Ristorni lavoratori soci	*(2.419.850)*	0,9%	*(1.353.414)*	0,9%	*(1.253.360)*	0,8%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	(2.177.743)	1,1%	(1.766.170)	1,1%	(1.403.327)	0,9%
Costi per contributi di categoria	(170.366)	0,1%	(175.102)	0,1%	(176.781)	0,1%
Costi/proventi vs Istituti di credito	(124.836)	0,1%	(178.099)	0,1%	(150.572)	0,1%
	(135.942.649)		**(136.609.898)**		**(125.787.634)**	
Consolidamento Coop.vo	**994.255**	**0,6%**	**1.713.938**	**1,0%**	**1.783.536**	**1,1%**

NOTE METODOLOGICHE E GLOSSARIO

I principi di rendicontazione applicati nella redazione dell'Annual Report 2020, edizione 2021, fanno riferimento alle sopra indicate Linee Guida del GBS 2017 e sono specificati come di seguito:



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Periodicità e ricorrenza: il periodo di riferimento dell'Annual Report è il 2020 (periodo amministrativo).

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

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

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

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

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

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


auroradomus
COLSER



Gruppo di lavoro Annual Report 2020 ed. 2021
Tamara Jalanbou e Francesca Bocci (Comunicazione)
Gisella Gravante, Giorgio Barral, Fabiano Macchidani (Qualità)
Chiara Ferrari e Sabrina Varesi (Amministrazione e Finanza)

Progetto grafico
Gruppo Cabiria
Stampa
www.amcparma.it

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

gruppo cooperativo servizi e sociale
COLSER SERVIZI
aurora domus

Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus

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

www.gruppocolseraurora domus.com