



COLSER SERVIZI

BILANCIO SOCIALE



COLSER SERVIZI



Il 2009 è stato un anno che ha visto COLSER prendere decisioni importanti. Decisioni di carattere economico, volte a consolidare, in un periodo di profonda crisi, la forte crescita "nazionale" degli ultimi anni, ma soprattutto strategiche con la costituzione ufficiale del Gruppo Cooperativo COLSER-AURORADOMUS che mette in campo una forza lavoro di oltre 5000 soci e un fatturato che supera i 110 milioni.

Raccontare un anno come questo non è semplice.

È necessario fermarsi, mettere a fuoco e scattare una fotografia che ci permetta di andare al di là dei numeri, per meglio comprendere dove questi hanno avuto origine, quali meccanismi hanno permesso questa crescita, da cosa essa è stata caratterizzata, quali strategie verranno adottate per difenderla e soprattutto dove ci porterà in futuro.

Questo Bilancio Sociale rappresenta l'istantanea che abbiamo scattato a COLSER alla fine del 2009, con uno sguardo verso il 2010.

Lo introduco con molta soddisfazione, certa dell'importante valore che esso rappresenta non solo in termini di comunicazione, ma soprattutto come strumento di valutazione e analisi del valore sociale che COLSER e il Gruppo Cooperativo creano ogni giorno.

Da questo documento emergono sicuramente dati positivi e reali prospettive di crescita, ma soprattutto alcune importanti indicazioni per il futuro, di cui COLSER farà tesoro, come la necessità di investire nell'area del Facility Management, l'opportunità di sviluppo legate alla costituzione del Gruppo Cooperativo COLSER-AURORADOMUS e il bisogno di sviluppare nuovi progetti a favore dei soci, vero e proprio patrimonio umano della cooperativa.

Siamo, dunque, qui a raccontare la nostra esperienza sperando che da questa lunga riflessione si sviluppino opportunità di confronto per continuare a crescere insieme.

Grazie a tutti, ai soci lavoratori e dipendenti, alle loro famiglie, al territorio, ai clienti, ai partner istituzionali, ai fornitori, ai collaboratori e a tutti coloro che ci hanno permesso di arrivare fino a qui.

Cristina Bazzini
Presidente di COLSER
Presidente del Gruppo Cooperativo
COLSER-AURORADOMUS

COLSER-AURORA
DOMUS

COLSER-AURORA DOMUS



L'unione come strumento di crescita

La cooperazione in generale e le nostre Cooperative nello specifico, sono consapevoli di essere divenute elementi importanti all'interno del sistema di coesione sociale del nostro Paese, di avere costituito modelli imprenditoriali in grado di confrontarsi in modo competitivo sul mercato e sono determinate a voler guidare i processi di trasformazione in essere, ponendosi ambiziosi obiettivi di ricerca ed innovazione delle proprie strutture produttive ed organizzative.

Tra questi obiettivi vi è anche quello di fare più sistema, ovvero di costruire alleanze, unioni e sinergie tra cooperative facendosi promotorici di nuove proposte di aggregazione estese anche all'associazionismo ed al mondo dell'impresa.

Il collegamento tra imprese ha assunto, quindi, non solo un valore strategico nella difesa delle posizioni conquistate, ma è divenuto una prospettiva necessaria per affermare nuovi modelli di sviluppo e superare una dimensione "localistica" del fare impresa cooperativa.

Questo richiama l'esigenza di nuove alleanze individuabili sulla base della condivisione di un progetto culturale, politico e strategico.

Nostro obiettivo è accreditare la cooperazione come uno dei soggetti che dà voce, ruolo e rappresentanza ai cittadini, favorendone l'incontro, su basi trasparenti e regole condivise tra domanda ed offerta di servizi, grazie alla dimostrata capacità di organizzare utenti e clienti, imprese e fornitori in un clima di reciproca fiducia.

Tutto ciò potrà accadere ed essere riconosciuto stabilmente a condizione che si possa essere realmente di esempio sul piano della capacità effettiva, di essere intersettoriali, facendo confluire le diverse anime, esperienze, vocazioni ed attitudini e riuscendo quindi a fare nostro e ad esportare il modello di rete.

Queste sono state le riflessioni ed i principi che ci hanno portato alcuni anni fa a prendere la decisione di unirci in gruppo cooperativo, una decisione che oggi possiamo senz'altro definire lungimirante ed in grado di qualificare ulteriormente il nostro lavoro.



- Sanificazione e igiene ambientale
- Movimentazione merci e gestione magazzini
- Office
- Gestioni aeroportuali
- Gestioni ambientali
- Manutenzione immobili
- Servizi lavanderia
- Derattizzazione e disinfestazione



- Area Anziani
- Area Educativa
- Area Giovani
- Area Minori
- Area Disabili
- Area Socio Sanitaria
- Area Salute Mentale
- Turismo sociale

IL GRUPPO COOPERATIVO COLSER - AURORA DOMUS

COLSER costituisce insieme ad **AURORADOMUS** il gruppo Cooperativo Paritetico COLSER-AURORADOMUS.

Il gruppo, nato ufficialmente nell'agosto del 2009, presenta un forte legame con il territorio che ha visto nascere e svilupparsi le cooperative che lo compongono e ha raggiunto il suo primo importante obiettivo nel gennaio del 2010 con la fusione dei due marchi sociali in un'unica realtà che affianca i suoi 2000 soci ai 3000 dell'area servizi, mettendo in campo una forza lavoro di 5000 persone tra soci e dipendenti e un fatturato di oltre 110 milioni di Euro, con una presenza estesa a tutto il territorio nazionale. Pur nel difficile contesto di un ordinamento giuridico che solo recentemente e con modalità ancora incomplete ha disciplinato le azioni dei gruppi cooperativi, l'idea, forte e radicata al nostro interno, è stata quella di creare una direzione unitaria di gruppo su base contrattuale (il Comitato di Direzione) in modo da oltrepassare la semplice alleanza politico-strategica tra cooperative, ma arrivando ad un coordinamento unitario per l'assunzione delle decisioni riguardanti le attività dell'intero gruppo e delle singole società che lo compongono. Questo in termini di linee strategiche imprenditoriali e commerciali, di strategie di promozione e comunicazione, di sinergie organizzative, di linee progettuali innovative, di ottimizzazione dei costi, di stesura di comuni procedure operative, di politiche di gestione del personale e di azioni da attuare in campo economico e finanziario. La multidisciplinarietà del Gruppo COLSER-AURORADOMUS consente di introdurre nell'ambito dei servizi integrati e del sistema welfare un'ampia gamma di proposte qualificate, aumentando le possibilità di scelta da parte delle amministrazioni pubbliche e dei privati cittadini e facendo del gruppo un partner sicuro ed affidabile in grado di fornire risposte precise ed esaurienti nei diversi ambiti di attività.

5000
TRA SOCI
E DIPENDENTI

110
MILIONI DI EURO
DI FATTURATO

Le comuni radici culturali e l'unica visione imprenditoriale delle cooperative componenti il gruppo, orientano l'attività verso la valorizzazione dei singoli soci e del loro lavoro. Le grandi dimensioni del gruppo cooperativo e le strategie di sviluppo che lo stesso si propone non snaturano, infatti, lo spirito mutualistico e sociale peculiare dell'impresa cooperativa.

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

I primi successi del Gruppo

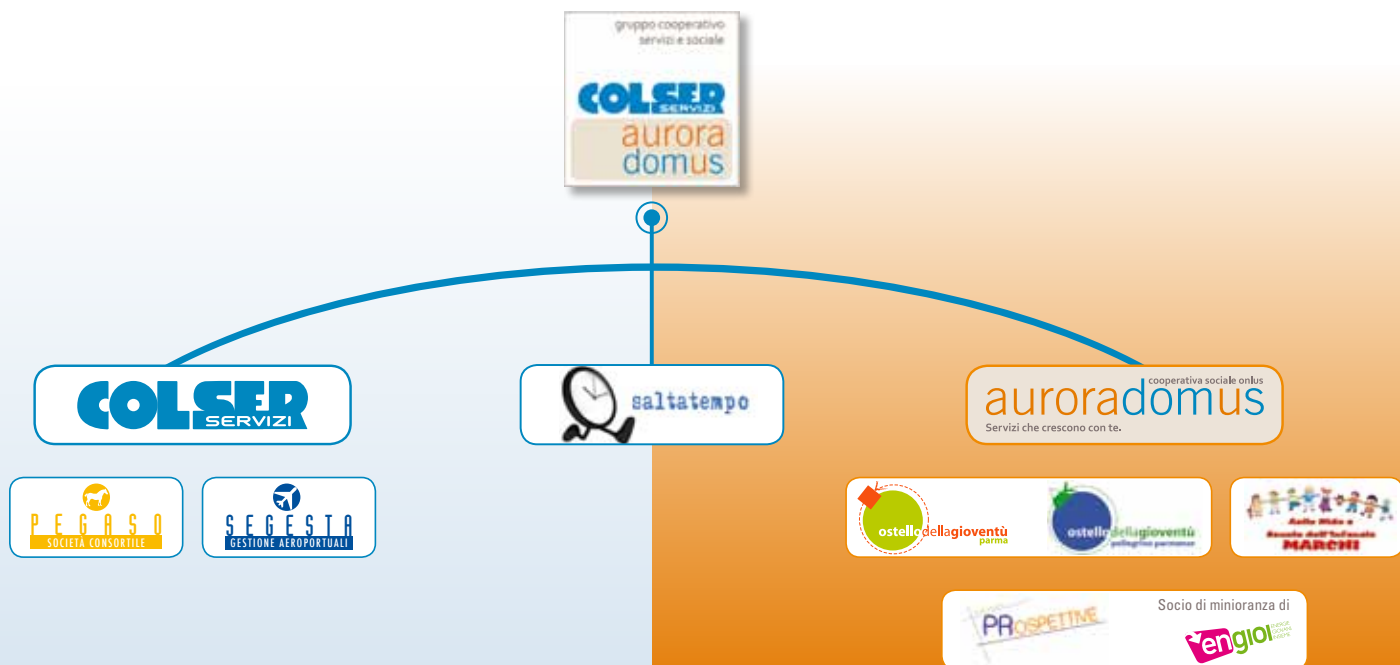
I primi risultati positivi non si sono fatti attendere: dall'inizio del 2010 il gruppo cooperativo opera infatti all'interno di due importanti strutture per anziani. Si tratta dei servizi dell'**ASP "Ad Personam" di Parma** "Casa Protetta I Lecci", "RSA Romanini e "Centro Servizi San Leonardo" e, in terra lombarda, dei servizi educativi, socio-assistenziali ed ausiliari presso la prestigiosa "**Fondazione Sospiro" di Crema**. Traguardi importanti, traguardi che ci danno slancio e convinzione nella ricerca di nuove opportunità di crescita e nella creazione di una identità di gruppo che possa coinvolgere ogni singolo socio.

Le società del Gruppo

COLSER: Cooperativa di Servizi

AURORADOMUS: Aurora Domus Cooperativa Sociale ONLUS nasce il 1 Gennaio 2010 dalla fusione di due storiche realtà del movimento Cooperativo Parmense con lo scopo di realizzare servizi ad elevata utilità sociale, volti a mettere al centro la persona nella propria integrità psico-fisica. Pur essendo una nuova realtà, Aurora Domus ha quindi alle spalle una consolidata esperienza, maturata in precedenza all'interno della Cooperative Sociali Aurora e Domus Parma. Mediante la condivisione del know how sviluppato negli anni dalle due singole cooperative, Aurora Domus è in grado di offrire ai suoi interlocutori affidabilità progettuale di elevato profilo affiancata da sostenibilità dei costi di gestione. La fusione tra le due cooperative consente ad Aurora Domus di operare in un ambito di attività realmente multidisciplinare che comprende servizi e mansioni relativi a: Servizi per anziani; Servizi socio-sanitari; Servizi di Salute Mentale; Servizi Educativi; Servizi per minori; Servizi per disabili; Servizi per i Giovani. La Cooperativa Aurora Domus conta attualmente più di 2000 soci e realizza un fatturato superiore ai 50 milioni di euro.

SALTATEMPO: Cooperativa di tipo B, il cui ingresso nel Gruppo rappresenta il "valore aggiunto" che COLSER cercava nel suo fare impresa, con un'attenzione al sociale e al territorio in cui è nata, al fine coniugare l'aspetto lavorativo con quello del recupero sociale di persone svantaggiate, attraverso il lavoro come strumento idoneo al reinserimento nel normale tessuto sociale.



Le società partecipate

Società Consortile Prospettive s.r.l.: raggruppa, sotto un'unica direzione strategica, cinque importanti cooperative sociali del territorio di Parma con comprovata esperienza nella gestione di servizi ed eventi dedicati ai giovani. Nel dicembre del 2008 si è aggiudicata la gara per l'individuazione del socio di minoranza di **Engioi S.p.A.**, prima società mista pubblico-privata ad occuparsi di servizi rivolti esclusivamente al benessere e alla creatività giovanile. Come socio operativo di Engioi S.p.A gestisce tutti i centri giovani presenti in città e una serie di servizi collaterali, tra cui da luglio del 2010 anche l'Informagiovani.

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

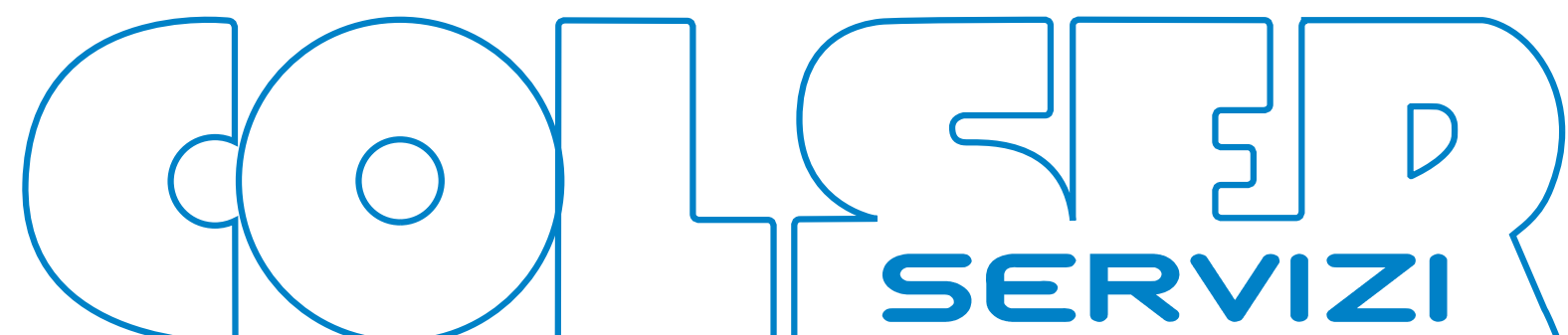
SEGESTA S.r.l.: società consortile costituita pariteticamente con GE.S.IN. S.c.r.l. per la gestione dei Servizi Aeroportuali e di Assistenza a terra presso l'aeroporto G. Verdi di Parma.

Alcuni marchi del Gruppo

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

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

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



BILANCIO SOCIALE

ALF SERVIZI

"Il Bilancio Sociale è uno strumento straordinario, rappresenta infatti la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali, agli occhi della comunità di riferimento, un momento per enfatizzare il proprio legame con il territorio, un'occasione per affermare il concetto di impresa come buon cittadino, cioè un soggetto economico che perseguendo il proprio interesse prevalente contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito. La missione aziendale e la sua condivisione sono elementi importanti per ottenere il consenso dei soci, della clientela, dell'opinione pubblica".



PREMESSA METODOLOGICA

Il bilancio sociale di COLSER si ispira alle più diffuse metodologie di rendicontazione del Bilancio di Responsabilità Sociale (B-RES), strumento con il quale l'impresa rende conto, valuta e comunica ai propri portatori di interesse (stakeholder) i risultati e gli effetti economici, sociali e ambientali connessi allo svolgimento della propria attività.

Il Bilancio Sociale di COLSER 2009 è un documento costruito a posteriori sulla base di dati derivanti da documenti e data base aggiornati periodicamente (bilanci economici, previsioni, verbali del Cda e relazioni commerciali e della Direzione Operativa). Riguarda ambiti di responsabilità non economica e ha la funzione di descrivere più analiticamente possibile le ragioni per cui si sono sostenute determinate strategie aziendali e quali saranno gli impegni futuri.

Per questo siamo convinti che sia lo strumento più indicato in un'ottica di completa trasparenza verso i soci, i clienti, le istituzioni e i fornitori, con lo scopo di realizzare una rete di relazioni attive tra la cooperativa e i suoi interlocutori.

Vorremmo monitorare questo obiettivo cercando di misurare, attraverso richieste di feedback a tutti gli stakeholder, il valore creato da COLSER in trentacinque anni di attività.

Questa analisi richiederà la partecipazione di tutti, a tutti i livelli e rappresenterà un momento di confronto importante che porterà alla comprensione della propria identità di cooperativa, ovvero alla condivisione comune della missione, delle strategie e degli obiettivi, nonché alla creazione di una cultura organizzativa comune necessaria per mettere in campo azioni migliorative per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

Il Gruppo di Lavoro
incaricato dalla Direzione Operativa
(G. Barral - C. Ferrari - T. Jalanbou)

DIMENSIONE ECONOMICA

RELAZIONE SOCIALE

CERTIFICAZIONI

STAKEHOLDERS

SERVIZI

IDENTITÀ

“La mission di COLSER non vuole essere una semplice dichiarazione di intenti, ma un impegno quotidiano verso i soci, le loro famiglie e la comunità in cui vivono, verso il territorio in cui opera, verso i clienti e le istituzioni per i quali realizza progetti e servizi, verso le giovani generazioni alle quali affida i valori della cooperazione che guidano il suo fare quotidiano. Da oltre trentacinque anni i principali obiettivi della nostra missione sono:

- **garantire l’occupazione** dei soci, incoraggiandone la crescita professionale sociale ed economica;
- **salvaguardare la salute** e l’integrità fisica e morale del personale attraverso il miglioramento costante nel tempo dei livelli di sicurezza dei servizi;
- **incoraggiare la sana imprenditoria**, senza dimenticare la vocazione cooperativa ai principi della solidarietà e della mutualità, rivolgendo iniziative a favore della collettività e del territorio;
- **garantire ai soci una democrazia partecipata**, creando opportunità e momenti di confronto e condivisione delle scelte strategiche imprenditoriali;
- **offrire servizi di qualità, innovativi, efficienti e flessibili** che soddisfino le necessità dei clienti e che ci permettano di competere su più fronti come partner affidabili e autorevoli;
- **tutelare l’ambiente** per poter vivere in modo sensato e tollerabile in questo Pianeta, senza dimenticare quanto ogni nostro gesto non debba essere lasciato al caso e quanto sia necessario impegnarsi per uno sviluppo sostenibile del territorio attraverso la promozione sia interna (soci e dipendenti) sia esterna (fornitori e clienti) della cultura al rispetto delle risorse naturali e dell’ambiente circostante.”

1. IDENTITÀ

2800 soci, oltre 58 milioni di fatturato: sono questi i numeri che fanno di COLSER una delle più importanti realtà sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle aziende sia pubbliche che private.

Nata nella prima metà degli anni '70, COLSER ha fatto del suo principale oggetto sociale, i

servizi di sanificazione ed igiene ambientale, una piattaforma di decollo verso il più vasto settore dei servizi integrati, che l'hanno vista affermarsi anche nel settore del facchinaggio, della movimentazione merci, dell'handling aeroportuale, della custodia, del portierato e della sorveglianza degli immobili.

1.1 DATI SOCIETARI



■ Denominazione:

Cooperativa Lavoratori dei Servizi S.c.r.l.

■ Denominazione abbreviata:

COLSER Servizi S.c.r.l.

■ Sede legale:

Parma - Via G. S. Sonnino, 35A

■ Data di costituzione:

31/10/1975

■ Albo società cooperative n. A101516

■ Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente

■ Categoria:

Cooperative di produzione e lavoro

I SERVIZI

■ SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE

■ MOVIMENTAZIONE MERCI E GESTIONE MAGAZZINI

■ OFFICE: PORTIERATO, CUSTODIA E RECEPTIONIST

■ GESTIONI AEROPORTUALI

■ GESTIONI AMBIENTALI

■ DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

■ FACILITY MANAGEMENT

- MANUTENZIONE DEL VERDE

- MANUTENZIONE IMMOBILI

- SERVIZI DI LAVANDERIA E GESTIONE GUARDAROBA

1.2 POSIZIONAMENTO COOPERATIVA

COLSER è una società cooperativa di produzione e lavoro, retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata, avente per scopo quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci.

Rientra nella categoria delle cooperative di servizi a terzi a prevalente scopo mutualistico, in quanto, nello svolgimento dell'attività, si avvale **prevalentemente** delle prestazioni lavorative dei soci.

1.2.1 Normativo

La società cooperativa è l'unica forma di organizzazione societaria senza fini di lucro riconosciuta dalla Costituzione, la quale all'art. 45 dispone che ***“La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità”***.

La legislazione di settore è molto vasta e variegata: il codice civile delinea i caratteri strutturali delle società cooperative, dettando norme di carattere generale (artt. 2511-2545 octiesdecies c.c.) e focalizzando l'attenzione su aspetti peculiari del diritto cooperativo, aspetti che sono stati significativamente innovati con la riforma del diritto societario, introdotta dal D.Lgs. n. 6/2003 ed entrata in vigore il 1° gennaio 2004; ulteriori integrazioni

sono state, poi, apportate dal D.Lgs. n.37 del 6 febbraio 2004. Occorre, tuttavia, ricordare anche la legislazione precedente alla riforma del diritto societario, in particolare:

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

Per il completamento del quadro normativo di riferimento occorre, inoltre, considerare le numerose leggi speciali a carattere settoriale, ispirate dalla finalità di incentivare particolari manifestazioni del fenomeno cooperativo, ma comunque rilevanti ai fini della disciplina civilistica. Alcune leggi configurano particolari statuti in base al settore operativo della cooperativa, altre fissano particolari requisiti e riconoscono agevolazioni creditizie e tributarie.

Nonostante la legislazione di riferimento sia estremamente articolata sono individuabili alcuni 'pilastri' che stanno alla base della stessa:

- **Scopo mutualistico:** elemento funzionale

della cooperativa, che consiste nell'attribuzione di vantaggi ai soci da conseguire attraverso la diretta partecipazione all'attività economica collettiva gestita dalla società. Non deve essere presente nelle società cooperative un rapporto speculativo tra la cooperativa e il socio, rapporto che invece può esserci con soggetti terzi.

■ **Variabilità del capitale sociale:** elemento organizzativo caratterizzante delle cooperative con cui si sottolinea il 'carattere aperto della società'.

1.2.2 Settoriale

COLSER è associata dalla sua nascita alla Confcooperative Nazionale e dal **2006** ha aderito all'Unione Industriali di Parma.

Confcooperative

La **Confederazione Cooperative Italiane** - di cui Confcooperative è la denominazione abbreviata - è la principale organizzazione, giuridicamente riconosciuta, di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali. Si ispira ai principi cooperativi, fissati e periodicamente aggiornati dall'ACI (Alleanza Cooperativa Internazionale) e, in ragione della funzione sociale costituzionalmente riconosciuta (art. 45) alla cooperazione, ne promuove lo sviluppo, la crescita e la diffusione attraverso le azioni di volta in volta più adeguate.

Unione Parmense degli Industriali

L'**Unione Parmense degli Industriali** si prefigge lo scopo di rappresentare e tutelare gli interessi delle imprese industriali associate sia nei confronti delle istanze locali,

con intervento diretto, sia a livello nazionale ed internazionale attraverso la **Confindustria**, cui aderisce.

A tal fine raccoglie ed organizza le forze imprenditoriali della **provincia** promuovendone l'incremento e **favorendo lo sviluppo** delle stesse.



In Pillole

CHE COS'È UNA COOPERATIVA?

Una cooperativa è un'associazione autonoma di persone che si uniscono volontariamente per soddisfare i propri bisogni economici, sociali e culturali e le proprie aspirazioni attraverso la creazione di un'impresa a proprietà comune, controllata democraticamente. Le cooperative si fondano sui valori dell'autosufficienza, dell'auto-responsabilità, della democrazia, dell'eguaglianza, dell'equità e della solidarietà. Fedeli allo spirito dei padri fondatori, i soci delle cooperative aderiscono ai valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale e dell'altruismo. I principi cooperativi sono linee guida mediante le quali le cooperative mettono in pratica i propri valori:

- Adesione libera e volontaria.
- Controllo democratico da parte dei Soci
- Partecipazione economica dei Soci
- Autonomia e indipendenza
- Educazione, formazione e informazione
- Cooperazione tra cooperative
- Impegno verso la collettività



COOPERATIVE FUSIONE PER INCORPORAZIONE ALL'INTERNO DEL GRUPPO COOPERATIVO

Nasce AuroraDomus più forte con Colser

La nuova realtà ha oltre 2000 soci con 50 milioni di fatturato

alla persona. COLSER coglie, così, l'opportunità di apertura verso un nuovo delicato settore di intervento, l'**area sociale**, con la gestione di un marchio e di un partner strategico con esperienze consolidate nel settore anziani, bambini, minori, giovani, disabili e psichiatria.

2002 trasferimento di entrambe le società cooperative nella nuova sede di Via Sonnino in Parma.

2002 acquisizione dell'appalto di servizi integrati presso il nuovo **Centro Agroalimentare di Parma**, sede del mercato ortofrutticolo provinciale.

2003/2004 affidamento di una serie di appalti di **custodia, portierato e sorveglianza di immobili, di receptionist, di fattorinaggio, di cura del verde e di piccole manutenzioni** affermando definitivamente COLSER nel campo dei **multiservizi** e dei cosiddetti **servizi integrati**.

2006 affidamento di tutti i servizi di assistenza a terra presso l'aeroporto Giuseppe Verdi di Parma.

2007 acquisizione di importanti commes-

se nelle **Marche** ed assegnazione di Lotti Consip, nelle regioni del Centro/Sud che sanciscono definitivamente la dimensione "nazionale" di COLSER e la nascita di un'area il cui centro operativo è a Roma.

2007 aggiudicazione del premio **Mepa 2007**, riconoscimento destinato alle amministrazioni e alle aziende che meglio interpretano la novità rappresentata dal mercato elettronico della Pubblica Amministrazione.

2007 presentazione ufficiale ai soci, ai clienti, alla città ed agli organi di stampa del Progetto di costituzione del **Gruppo Cooperativo Paritetico che vede COLSER-DOMUS affiancare la cooperativa sociale Aurora** in una partnership orientata ad una nuova progettualità nel panorama sociale ed imprenditoriale.

2007/2008 acquisizione, in terra Toscana, dell'appalto di pulizie, sanificazione e servizi integrati dell'**Azienda Ospedaliera Universitaria di Siena "Le Scotte"** entrando a far parte dei primi 10 gruppi nazionali in possesso dei requisiti per la partecipazione a gare di questa portata.



La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

L'asilo diventa grande

Dopo la ristrutturazione inaugurato l'istituto «M...»

La scuola di via Emilia Ovest ospita centoventi bambini

L'evento Presento l'accordo commerciale

Colser sponsor istituzionale

Partnership col club crociato

La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

La prima foto è quella che ha fatto il vertice dell'organizzazione «bianca» incassa le agevolazioni per le coop - E punta a crescere utilizzando come polmone finanziario

2008 consolidamento degli appalti Consip i cui risultati si concretizzano con lo "sbarco" in **Calabria e l'ampliamento dei servizi in Veneto e nel Lazio.**

2008 partenza del progetto **Ecocity**, la piattaforma logistica che smista e consegna le merci nel centro della città di Parma utilizzando furgoncini ecocompatibili e l'assegnazione dei servizi presso il **Molino "Big Mill" di Barilla**, il mulino più grande d'Europa.

2009 importante consolidamento della presenza in Toscana grazie alla fusione per incorporazione della Cooperativa **Euroservice** ed apertura della seconda filiale operativa Toscana a Pistoia.

2009 apertura della filiale veneta nella città di **Padova.**

2009 costituzione del **Gruppo Cooperativo Paritetico COLSER-AuroraDomus.**

2009 chiusura della fase di aggiudicazione della convenzione CONSIP1 Facility Management che ha visto COLSER acquisire contratti quadriennali generando un incremento di fatturato di circa 9 milioni di euro a cui si

aggiunge a fine 2009 l'affidamento quadriennale dei servizi presso il Comune di Trieste.

2009 Riaggiudicazione del premio **Mepa 2009.**

2010 il primo gennaio, all'interno del Gruppo Cooperativo, nasce **AuroraDomus**, un unico corpo sociale che conta più di duemila soci e un fatturato di 50milioni di euro.

2010 avvio della "nuova" convenzione **CONSIP2** (lotto 5 **Umbria e Toscana**; lotto 6 **Marche e Abruzzo**) per un valore complessivo teorico di circa 11 milioni di € che vedrà COLSER consolidare la sua presenza in territori già ben presidiati e aprirsi ai nuovi mercati del centro sud.

2010 avvio delle attività del **Gruppo Cooperativo Paritetico** e primi successi con la gestione dei servizi integrati di importanti strutture per anziani affidate dall'**Asp Ad Personam** di Parma e con l'aggiudicazione della gara per la fornitura di personale educativo, socio assistenziale e ausiliario per il prestigioso **Istituto Ospedaliero Fondazione di Sospiro** (Cremona).

1.4 PRESENZA TERRITORIALE: LA DIMENSIONE "NAZIONALE" DI COLSER

Già nei primi anni di attività COLSER è stata contraddistinta da una fortissima vocazione alla diversificazione, ampliando la propria rete di servizi al di là dei confini provinciali, tanto che oggi ha raggiunto una dimensione nazionale, con circa 3000 soci occupati sia nel settore privato che pubblico, su un territorio che spazia dal Nord al Sud Italia. Oltre alla sede storica di Parma, l'Emilia Romagna può contare sulla seconda filiale in ordine di apertura, Sassuolo, che insieme

alla filiale veneta di Padova, fanno da punto di riferimento commerciale alle regioni del Nord-Est.

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

La veloce espansione territoriale di COLSER è la prova di come, attraverso una visione concreta della realtà produttiva e una particolare attenzione verso il territorio e i suoi bisogni, si possa crescere e produrre occupazione.





Sede legale di Parma

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

Filiale di Sassuolo (MO)

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

Filiale di Ripalta Cremasca (CR)

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

Filiale di Pisa

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

Filiale di Padova

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

Filiale di Pistoia

Via della Provvidenza, 31/a
51100 Pistoia
Tel 0573 976126 Fax 0573 31628
colser.toscana@colser.com

Filiale di Catanzaro

Via Tre Fontane, 13
Tel. 0961 468133

EMILIA ROMAGNA

FATTURATO	25,1 MILIONI
N° SOCI	1225

PRINCIPALI CLIENTI

AZIENDA OSPEDALIERA PARMA
 BARILLA S.P.A.
 CHIESI FARMACEUTICI S.P.A.
 TETRAPAK S.P.A.
 MIUR (MINISTERO DELL'ISTRUZIONE
 UNIVERSITÀ E RICERCA)
 COMUNE DI PARMA
 UNIVERSITÀ DI PARMA
 PARMALAT S.P.A.
 CARIPARMA S.P.A.
 MARAZZI GROUP S.P.A.
 CENTRO AGROALIMENTARE E LOGISTICA S.R.L.
 HOSPITAL PICCOLE FIGLIE S.R.L.



TOSCANA

FATTURATO	12,6 MILIONI
N° SOCI	510

PRINCIPALI CLIENTI

AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA SENESE
 UNIVERSITÀ DI PISA
 SCUOLA SUPERIORE S. ANNA
 POLO BIOMEDICO E TECNOLOGICO
 DELL'UNIVERSITÀ DI FIRENZE
 COMUNE DI FIRENZE
 POSTE ITALIANE
 DETACHMENT
 FARMIGEA
 CNR
 PROVINCIA DI LIVORNO
 PROVINCIA DI PISTOIA
 POSTE ITALIANE



LOMBARDIA

FATTURATO	8,2 MILIONI
N° SOCI	505

PRINCIPALI CLIENTI

AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA – GOLGI REDAELLI
 COMUNE DI BRESCIA
 AZIENDA OSPEDALIERA "OSPEDALI RIUNITI
 DI BERGAMO"
 COMUNE DI CREMONA
 FERRARELLE S.P.A.
 ASP CREMONA SOLIDALE
 ASP VALSASINO
 CONSORZIO CASALASCO
 ASL CREMONA



VENETO

FATTURATO	4,0 MILIONI
N° SOCI	240
PRINCIPALI CLIENTI	
INPS DIREZIONE REGIONALE VENETO	
PROVINCIA DI VENEZIA	
PROVINCIA DI PADOVA	
AZIENDA REGIONALE DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DI PADOVA	
DETACHMENT	
CAMERA DI COMMERCIO DI TREVISO	
VENETO AGRICOLTURA	



LAZIO

FATTURATO	3,8 MILIONI
N° SOCI	155
PRINCIPALI CLIENTI	
MINISTERO DELL'AMBIENTE	
CORTE DEI CONTI	
CONSOB	
AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO	
MINISTERO DEL COMMERCIO INTERNAZIONALE	



CALABRIA

FATTURATO	1,9 MILIONI
N° SOCI	46
PRINCIPALI CLIENTI	
REGIONE CALABRIA	
SCUOLA ALLIEVI CARABINIERI REGGIO CALABRIA	
INAIL	
INPDAP	
TAR SEDE DI CATANZARO	



FRIULI VENEZIA GIULIA

FATTURATO	1,6 MILIONI
N° SOCI	24
PRINCIPALI CLIENTI	
INPS DIREZIONE REGIONALE FRIULI VENEZIA GIULIA	
COMUNE DI MONFALCONE	
COMUNE DI GORIZIA	
REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA	
AGENZIA DELLE DOGANE	
CAPITANERIA DI PORTO DI TRIESTE	
COMUNE DI TRIESTE <i>(new)</i>	



MARCHE

FATTURATO	1,0 MILIONI
N° SOCI	43
PRINCIPALI CLIENTI	
UNIVERSITÀ DELLE MARCHE	



PIEMONTE

FATTURATO	0,5 MILIONI
N° SOCI	45
PRINCIPALI CLIENTI	
CAMERA DI COMMERCIO DI TORINO	
PROVINCIA DI NOVARA	
BIBLIOTECA NAZIONALE UNIVERSITARIA DI TORINO	
INPDAP TORINO 2	



CAMPANIA



BASILICATA

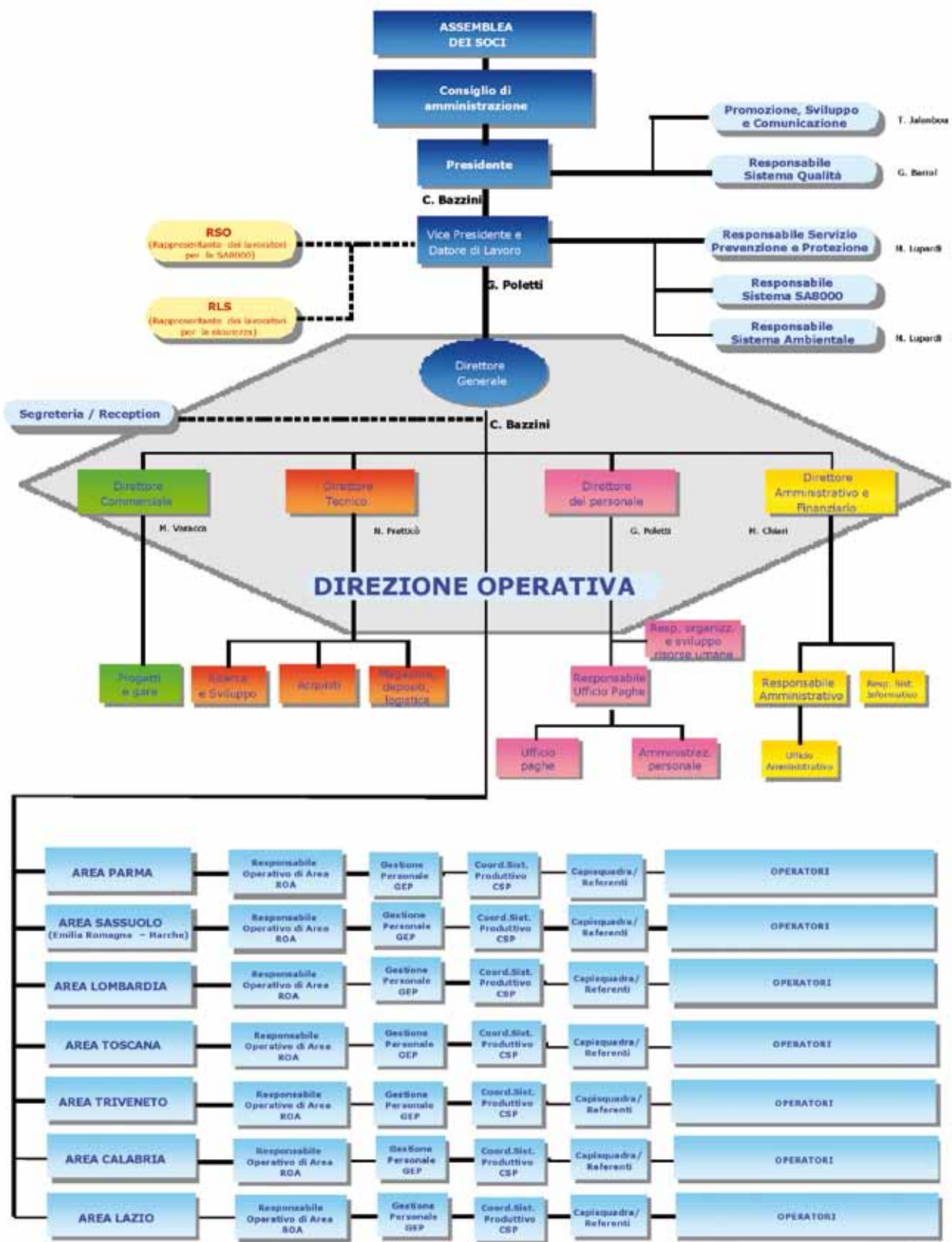


SARDEGNA



FATTURATO	0,3 MILIONI
N° SOCI	20
PRINCIPALI CLIENTI	
CNCI – FERROVIE DELLO STATO	

ORGANIGRAMMA COLSER



ASSEMBLEA DEI SOCI: l'Assemblea, regolarmente convocata e costituita rappresenta l'universalità dei soci. È l'organo che esplicita la volontà sociale e le sue determinazioni vincolano tutti i soci, compresi quelli assenti o dissenzienti. Può riunirsi in seduta ordinaria e straordinaria secondo le competenze definite all'art. 35 dello Statuto della Cooperativa.

L'assemblea ordinaria, che ha luogo almeno una volta all'anno per la chiusura dell'esercizio sociale, ha le seguenti funzioni:

- 1) approva il bilancio e destina gli utili;
- 2) procede alla nomina degli amministratori;
- 3) procede alla eventuale nomina dei sindaci e del presidente del collegio sindacale;
- 4) determina la misura dei compensi da corrispondere agli amministratori, ai sindaci e al soggetto deputato al controllo contabile;
- 5) approva i regolamenti interni con le maggioranze previste per le assemblee straordinarie;
- 6) delibera sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci.

L'assemblea straordinaria delibera sulle modificazioni dello statuto sulla nomina, sulla sostituzione e sui poteri dei liquidatori, sull'emissione di strumenti finanziari partecipativi e su ogni altra materia espressamente attribuita dalla legge alla sua competenza.

CDA: l'amministrazione è affidata al Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei soci. È composto da un numero di consiglieri variabile da 5 a 13, eletti dall'Assemblea dei Soci, che ne determina di volta in volta il numero, con cadenza triennale. La maggioranza dei componenti del CDA è scelta tra i soci cooperatori. Il

Cda elegge al suo interno il Presidente e il Vice Presidente. I membri del CDA rappresentano, in proporzione, sia le diverse Aree Geografiche che i vari livelli dei lavoratori.

PRESIDENTE: Il Presidente ha la rappresentanza della società. di fronte ai terzi ed in giudizio, svolge compiti di impulso e coordinamento dell'attività del Consiglio di Amministrazione del quale convoca le riunioni e stabilisce l'ordine del giorno. Vigila sull'esecuzione delle relative deliberazioni e sull'andamento generale della cooperativa.

DOP: rappresenta il vertice funzionale dell'organizzazione aziendale, ed il luogo di elaborazione ed attivazione delle linee guida di politica aziendale; in DOP sono rappresentati i segmenti operativi della società: Direzione Generale, Direzione Commerciale, Direzione Risorse Umane, Direzione Tecnica, Direzione Amministrativa Finanziaria. In base all'ordine del giorno, per una corretta circolazione delle informazioni, le riunioni della Direzione Operativa vengono allargate ai vari Responsabile di settore (Responsabile di Area, Responsabile Qualità, Responsabile Sicurezza e Ambiente, Responsabile Acquisti).

IL COLLEGIO SINDACALE: vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalla cooperativa e sul suo concreto funzionamento. Il Collegio Sindacale è composto da 3 membri effettivi eletti dall'Assemblea più 2 sindaci supplenti.

COLLEGIO SINDACALE	
NOME E COGNOME	CARICA
Rag. Enrico Ferrari	Presidente
Dott. Antonio Donagemma	Sindaco effettivo
Dott. Fernando Maini	Sindaco effettivo
Dott. Giacomo Donagemma	Sindaco supplente
Dott. Mattia Iotti	Sindaco supplente

Il mandato di questo organo è triennale; gli attuali membri sono stati nominati dall'Assemblea dei Soci in data 30/04/2009.

SOCIETÀ PER LA REVISIONE DEL BILANCIO:

l'Assemblea dei Soci, in data 30/04/2009, ha conferito l'incarico per lo svolgimento delle funzioni di controllo contabile, ai sensi degli artt. 2409 bis e seguenti del Codice Civile, alla società ANALISI S.p.A per un periodo di tre anni, fino alla presentazione del bilancio dell'anno 2011.

1.6 LA PARTECIPAZIONE DEI SOCI

Dialogo e massima trasparenza sono due valori in cui COLSER crede profondamente, poiché solo attraverso il coinvolgimento di tutti i soci è possibile attuare cambiamenti e conte-

stualmente migliorare e rafforzare la relazione sociale. Nell'art. 6 del Regolamento interno si scrive che *"...Tutti i soci hanno uguali diritti e uguali doveri... e ogni socio ha diritto di criticare l'opera della cooperativa motivando il proprio dissenso in modo costruttivo..."*. In questo contesto importanti strumenti di comunicazione e di dialogo sono le assemblee generali dei soci e i consigli di amministrazione, momenti di incontro e di confronto da cui trarre nuovi stimoli per la crescita e la valorizzazione dell'organizzazione.

Nel triennio 2006-2009 sono state convocate 7 assemblee generali dei soci, durante le quali si è proceduto ad approvare i relativi bilanci d'esercizio e a conferire su alcuni importanti argomenti che richiedevano la partecipazione di tutta la compagine societaria. Nell'anno 2009 è stata convocata una Assemblea Ordinaria avente il seguente Ordine del giorno:

- 1) Considerazioni circa l'andamento aziendale
- 2) Presentazione ed approvazione del bilancio di esercizio 2008
- 3) Elezioni per il rinnovo del Consiglio di Amministrazione
- 4) Elezioni per il rinnovo del Collegio Sindacale
- 5) Conferimento dell'incarico a società esterna per la certificazione del Bilancio

DATA	TIPOLOGIA ASSEMBLEA	PRESENTI CON DIRITTO DI VOTO	DELEGHE	TOTALE
28/05/2006	Ordinaria			267
21/12/2006	Straordinaria			241
19/05/2007	Ordinaria			137
04/05/2008	Ordinaria	138	59	197
20/12/2008	Ordinaria	75	51	126
20/12/2008	Straordinaria	75	51	126
16/05/2009	Ordinaria	267	289	556

Nella tabella della pagina precedente si evidenziano alcuni dati relativi al numero di soci presenti alle assemblee del triennio in esame. Si riporta, inoltre, il dato relativo all'ultima assemblea del 16 maggio 2009 che ha visto un aumento significativo della partecipazione dei soci, espressione di un maggiore interessamento della base sociale ai momenti decisionali e di confronto della cooperativa.

Durante l'Assemblea del 16 maggio 2009 è stata, inoltre, rinnovata la composizione del Consiglio di Amministrazione.

Nella presentazione delle liste dei candidati per il Consiglio di Amministrazione, la cooperativa ha cercato di dare rappresentatività a tutti i territori, a tutte le aree e a tutti i territori della Cooperativa.

Nell'attuale CdA vi sono due membri che

fanno parte della Direzione Operativa: il Presidente Cristina Bazzini, che è anche Rappresentante della Direzione e coordina i rapporti tra essa ed il Consiglio stesso ed il Direttore del Personale Giovanni Poletti.

1.7 PARTECIPAZIONE AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CdA)

Diversamente dall'Assemblea generale dei soci, che viene convocata con cadenza annuale o in situazioni di particolare rilevanza che richiedono l'intervento dell'intera base sociale, il consiglio di amministrazione, proprio per la sua funzione di gestione dell'azienda, si riunisce con cadenza quindicinale per assicurare un efficace controllo sulla gestione e la composizione dello stesso è rappresentativa dell'intera azienda.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
NOME E COGNOME	RUOLO RICOPERTO
Rossella Aldigeri	Caposquadra
Rosangela Barbieri	Responsabile area commerciale filiale Ripalta Cremasca
Cristina Bazzini	Presidente cooperativa e Direttore Generale
Maurizio Bonati	Caposquadra
Paola Cipriani	Responsabile del personale filiale Sassuolo
Annalisa Fastelli	Responsabile tecnico Area Toscana
Maria Antonietta Mocellin	Caposquadra
Giuliano Notari	Responsabile personale sede Parma
Luciana Panizzi	Responsabile tecnico sede di Parma
Stefania Paolini	Responsabile tecnico filiale Sassuolo
Giovanni Poletti	Vicepresidente cooperativa e direttore del personale
Letizia Serafini	Responsabile tecnico filiale Pisa
Roberto Sudati	Ufficio commerciale filiale Ripalta Cremasca

Aree di provenienza dei membri del CdA eletto il 16/05/2009	Sede Parma	Fil. Sassuolo	Fil. Pisa e Pistoia	Fil. Ripalta Cremasca	totale
Componenti Consiglio di Amministrazione	7	2	2	2	13
incidenza %	54%	15%	15%	15%	100%



Nel 2009 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 51 volte discutendo ed affrontando i seguenti argomenti:

- Accoglimento di domande di ammissione e di recesso
- Cessazione appalti
- Patti di prova negativi
- Definizione della quota degli aventi diritto all'anticipo TFR
- Valutazione richieste anticipi TFR
- Definizione del termine di versamento delle azioni
- Procedimenti disciplinari
- Superamento periodo di comportamento
- Determinazione tariffa rimborso chilometrico
- Valutazione bilancio di esercizio, consuntivi gestionali, relazioni sulla gestione
- Convocazioni assemblee dei soci
- Regolamento per il rinnovo degli organi sociali
- Elezione del Presidente e del Vicepresidente
- Attribuzione delle deleghe ai Consiglieri
- Nomina del Direttore Generale
- Attribuzione delle deleghe alla firma
- Progetto "COLSER- AURORADOMUS"
- Progetto "Area Sociale"
- Premiazione soci per anzianità di servizio

1.8 PARTECIPAZIONE ALLE DIREZIONI OPERATIVE

Il coordinamento dell'attività è affidato alla Direzione Operativa, organo collegiale composto dalle 5 direzioni aziendali:

- Direzione Generale: Cristina Bazzini
- Direzione del Personale: Giovanni Poletti
- Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo: Mauro Chiari
- Direzione Commerciale: Massimo Varacca
- Direzione Tecnica: Nicola Praticò

a cui sono attribuite funzioni di governo e di direzione quotidiana dell'azienda. La direzione operativa si riunisce settimanalmente ed è chiamata a dare attuazione alle scelte strategiche e alle politiche definite dagli organi sociali. I Report delle riunioni e delle decisioni intraprese sono conservati in modo da dare evidenza al Consiglio di Amministrazione della corretta implementazione delle linee politiche aziendali concordate.

Le Direzioni Operative allargate ai Responsabili Operativi di Area sono pianificate con frequenza bimestrale al fine di accrescere il coinvolgimento, analizzare i dati aziendali, condividere le scelte operative e trasmettere le indicazioni e gli obiettivi da perseguire nel periodo successivo.

CALL CENTER SERVIZI



2.1 SERVIZI

2.1 SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE

Le attività di sanificazione ed igiene ambientale rappresentano il core business di COLSER. All'avanguardia nella ricerca di nuove metodologie e perseguendo la costante riduzione dell'impatto ambientale, COLSER ha specializzato la propria offerta per i settori più critici:

- le Amministrazioni Pubbliche;
- le grandi realtà Ospedaliere;
- le realtà Socio Sanitarie ed Assistenziali;
- le aziende alimentari e farmaceutiche;
- il mondo dell'Impresa privata;
- della Scuola;
- della Grande Industria.

Deve la sua posizione sul mercato, tra i primi 10 competitor nazionali nell'offerta di multi servizi, al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata e che l'hanno portata a comprendere, al momento opportuno, che il problema delle pulizie su scala industriale, andava affrontato con una capacità organizzativa e professionale in grado di dotare la struttura di metodologie innovative, delle migliori attrezzature

presenti sul mercato, di prodotti eco-sostenibili, di personale qualificato e specializzato capace di applicare i sistemi integrati più all'avanguardia. Squadre di operatori specializzati sono in grado di intervenire in tempi brevi e con attrezzature adeguate alle situazioni più complesse ed urgenti in ambienti che richiedono interventi approfonditi come ad esempio le sgrossature di fine cantiere, gli interventi straordinari in ambienti ospedalieri ad alto rischio, i lavori in altezza come la pulizia di silos o vetrate difficilmente raggiungibili.

2.2 MOVIMENTAZIONE MERCI - GESTIONE MAGAZZINI

Grandi risorse vengono destinate alle attività di logistica, movimentazione merci e facchinaggio; in particolare, ormai storica è la gestione di magazzini e mercati ortofrutticoli. Viene formato personale specializzato per l'effettuazione di tutte le operazioni di facchinaggio, movimentazione merci e gestione magazzini con l'ausilio di sistemi informatici: dal ricevimento della merce, al carico e



scarico con e senza mezzi meccanici, al riordino, smistamento, stivaggio, distivaggio, trasferimento delle merci, spallettizzazione e ricarico pallets. A completamento dell'attività di facchinaggio si effettuano servizi di sorveglianza tecnica delle merci come la segnalazione di avarie, manomissioni, ammanchi e scondizionamento.

Un'organizzazione tecnica-amministrativa è a disposizione ed è in grado di espletare tutti i servizi di movimentazione in piena autonomia e nel rispetto delle normative applicabili e della sicurezza del lavoratore.

2.3 OFFICE: RECEPTION, SEGRETERIA, GESTIONE POSTA, FATTORINAGGIO E CUSTODIA IMMOBILI

Grande rilievo assume il settore della partnership offerta alle Amministrazioni Pubbliche, ma anche all'Impresa privata, nell'accoglienza e nella gestione delle attività di reception, segreteria, gestione posta, fattorinaggio e custodia immobili.

Reception - I servizi di reception prevedono l'accoglienza degli ospiti, la gestione del centralino telefonico, la verifica degli appuntamenti e la gestione e la registrazione degli

accessi. In considerazione della delicatezza dell'incarico il personale fornito è specificamente formato e, a seconda delle esigenze, in possesso delle competenze linguistiche e/o informatiche attinenti al servizio.

Segreteria - Gli operatori sono in grado di gestire con professionalità attività che vanno dalla gestione degli archivi all'inserimento dei dati, dalla informatizzazione dei documenti ad attività più specifiche di gestione.

Gestione Posta - Vengono effettuati servizi di gestione della posta in entrata ed in uscita che prevedono la presa in consegna, l'accettazione, la conservazione, lo smistamento verso gli uffici/strutture di competenza e la gestione delle attività di spedizione presso gli uffici postali.

Fattorinaggio - L'erogazione di tale servizio prevede il ritiro e/o la consegna fiduciaria di documenti, plichi e colli verso uffici interni ed esterni, clienti, fornitori, istituti di credito e uffici postali. L'attività è eseguita da personale messo a disposizione con veicoli di proprietà, prevedendo inoltre la gestione di pratiche di supporto al back office.

Custodia immobili - Il servizio, con personale non armato, è finalizzato ad assicurare la completa o parziale sorveglianza degli immobili e dei relativi punti di accesso e viene erogato in



orari diurni, notturni, 24 ore su 24, con piantonamento fisso e/o giri d'ispezione. Viene erogato da personale di verificata serietà e fiducia, in divisa e dotato di tesserino di riconoscimento.

2.4 GESTIONI AEROPORTUALI

Tra le attività di movimentazione carichi e gestioni logistiche si evidenzia, per la natura specialistica e le professionalità coinvolte, la presenza di COLSER nel settore aeroportuale con attività di assistenza a terra, attività di pista, operazioni di carico / scarico e pulizia aeromobili. Personale qualificato è in grado di utilizzare macchinari e attrezzature specifiche come quelli per le attività di rampa e per le attività sugli aeromobili (es. rifornimento, de-anticing), nel pieno rispetto delle normative vigenti e della sicurezza dei lavoratori.

2.5 GESTIONI AMBIENTALI

Tra le problematiche igienico organizzative di maggiore rilevanza, la gestione ambientale dei rifiuti occupa un posto di primaria importanza per le rilevanti implicazioni inerenti la sicurezza degli operatori, degli utenti, per l'impatto ambientale sul territorio e per

i costi gestionali di raccolta e smaltimento. Nell'ambito dei servizi di sanificazione delle strutture ospedaliere, grande rilievo assume l'esperienza che COLSER ha maturato nella gestione delle attività relative alla raccolta, cernita, confezionamento, trasporto interno e stoccaggio temporaneo dei rifiuti sanitari non pericolosi e pericolosi.

2.6 DERATTIZZAZIONE E DISINFESTAZIONE

COLSER effettua servizi di disinfestazione e derattizzazione per tutte le tipologie di ambienti. Gli interventi, effettuati a seguito di una valutazione accurata degli ambienti, si basano sulla conoscenza degli aspetti bio-etologici dei parassiti da combattere, su comprovate metodologie tecnico scientifiche e prevedono l'impiego di operatori adeguatamente formati. Gli interventi prevedono programmi di lotta ad insetti volatori (zanzare, mosche, vespe, papataci), a quelli striscianti (scarafaggi, formiche, cimici, pulci), agli insetti delle derrate alimentari, del legno, della carta e dei tessuti, ai ragni, agli acari per arrivare fino ai vertebrati quali topi, ratti, serpenti e volatili.

COLSER opera secondo razionali calendari d'intervento e di monitoraggio, con risorse tecniche specializzate, efficaci e competenti. Tutti i prodotti utilizzati sono autorizzati e registrati dal Ministero della Salute e quindi approvati dall'Istituto Superiore di Sanità. Ad ulteriore garanzia di voler operare nel massimo rispetto dell'ambiente, sono stati selezionati prodotti con principi attivi a basso impatto ambientale.

2.7 VERSO IL FACILITY MANAGEMENT

L'esperienza, l'affidabilità e la diversificazione dei servizi proposti consentono a COLSER di porsi come gestore di servizi integrati rivolti agli immobili con il fine di ottimizzare e migliorare la qualità delle attività non strategiche di enti pubblici e aziende private, instaurando con il cliente una vera e propria partnership che va dalla condivisione degli obiettivi al reciproco riconoscimento delle esigenze di business.

Sia che si tratti di servizi erogati direttamente dal nostro Gruppo, o attraverso partner specializzati e qualificati, siamo in grado di sviluppare un concetto di Facility Management personalizzato ed efficiente in grado di fornire soluzioni complete e affidabili, permettendo ai nostri committenti di concentrarsi sul loro core business.

2.7.1 Manutenzione verde

Questa attività, solitamente fornita a completamento delle diverse richieste dei clienti in un'ottica di global service, preve-

de interventi che vanno dal diserbo chimico al taglio dell'erba, dalla potatura delle siepi alla rasatura, zappatura e concimazione del terreno.

2.7.2 Servizi di lavanderia e guardaroba

Nell'ottica dei multiservizi, per poter rispondere adeguatamente alle diverse esigenze dei clienti, COLSER fornisce servizi di lavanderia, lavanolo e gestione del guardaroba presso strutture ospedaliere, socio assistenziali, pubbliche e private. Tale servizio consente al cliente di avere sempre a disposizione biancheria piana, biancheria confezionata, indumenti, abiti da lavoro e quanto altro necessario per l'esercizio delle proprie attività. 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.

2.7.3 Manutenzioni immobili

Gli specialisti COLSER sono in grado di offrire un'ampia gamma di servizi manutentivi che variano da interventi di piccola manutenzione edile, a manutenzione impiantistiche elettriche ed idrauliche. Il nostro team di tecnici altamente qualificati è guidato da un "Site Manager", punto di contatto e di coordinamento dell'intera gamma di servizi prestati.

SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE

MOVIMENTAZIONE MERCI

GESTIONE MAGAZZINI

GESTIONE AEROPORTUALI

PORTIERATO, CUSTODIA E
RECEPTIONIST

GESTIONI AMBIENTALI

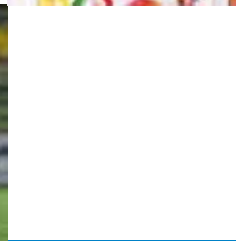
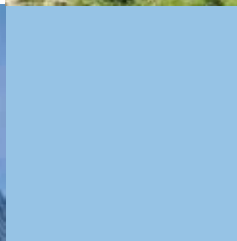
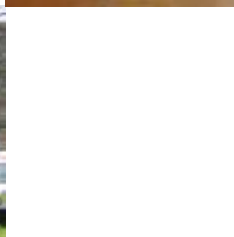
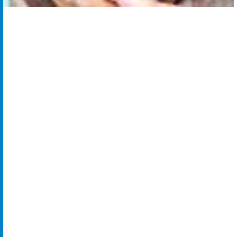
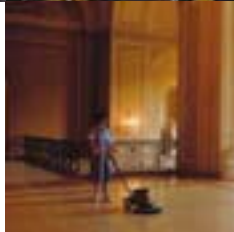
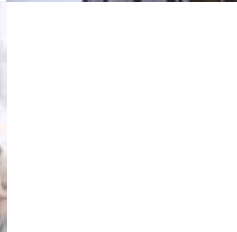
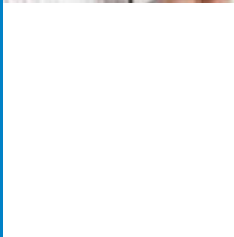
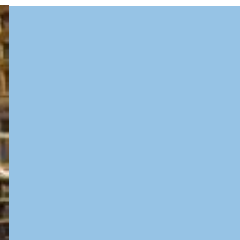
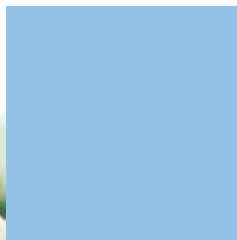
AREA SOCIALE



Colser è un marchio del Gruppo Cooperativo
Colser-AuroraDomus

COLSER SERVIZI

Via G. Sonnino, 35A - 43126 Parma - tel. 0521 497111 - fax 0521 497150
www.colser.com - info@colser.com



ALLER SERVIZI

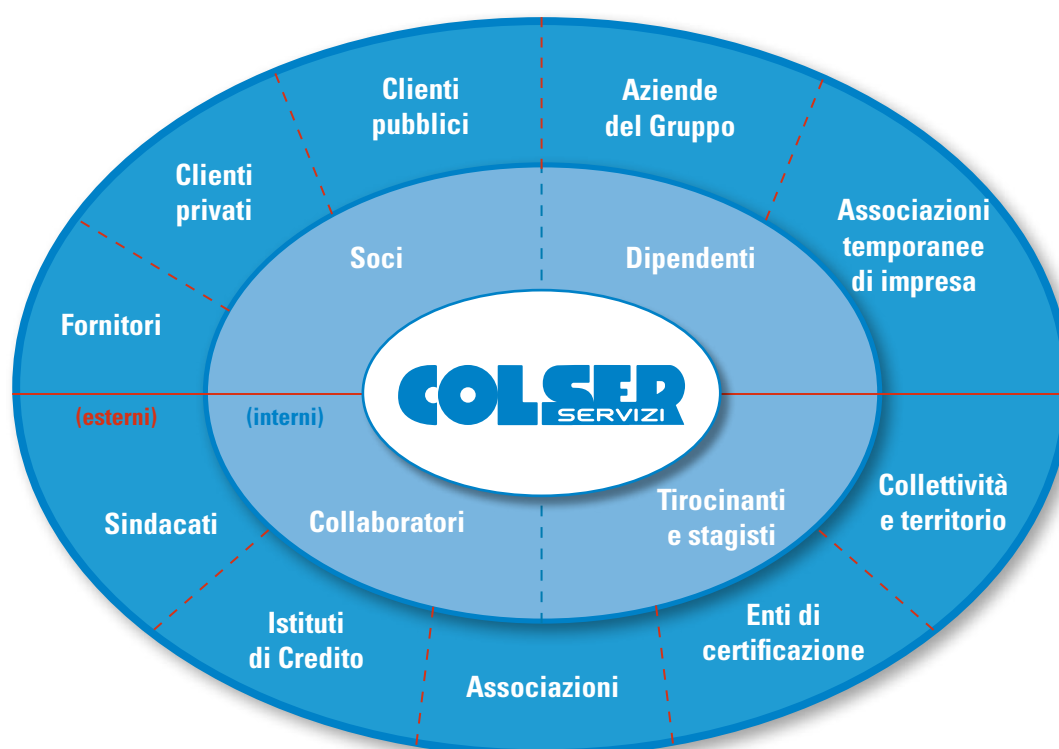


3. GLI STAKEHOLDERS

3.1 MAPPA DEI PORTATORI DI INTERESSE

Nella mappa sono riportate le categorie di interlocutori di COLSER, cioè coloro che direttamente o indirettamente hanno un interesse nell'attività che la cooperativa svolge.

Il Bilancio Sociale è indirizzato a loro, affinché abbiano la possibilità di valutare quanto l'attività sia rispondente ai loro interessi e quanto gli obiettivi e le azioni siano coerenti con gli enunciati della mission aziendale.





Soci e dipendenti

I soci costituiscono la risorsa più importante della cooperativa. Attraverso il loro lavoro la cooperativa offre i propri servizi che rappresentano un'occasione di impiego seria e qualificante. La responsabilità sociale nei confronti dei lavoratori si concretizza nel rispetto di principi quali la parità di trattamento, il rispetto delle regole e della persona, il coinvolgimento, l'informazione, la formazione e la volontà di crescita continua di competenza e professionalità.

La aziende del Gruppo

COLSER considera le aziende del Gruppo realtà attraverso le quali sviluppare, integrare ed ampliare i propri servizi in un'unica visione imprenditoriale volta alla valorizzazione dei soci e del loro lavoro.

Clienti

COLSER considera il cliente, sia pubblico che privato, come un partner con cui lavorare per la soddisfazione non solo delle sue esigenze, ma anche delle aspettative aziendali, in un clima di trasparenza, di rispetto e di reciproca fiducia. È proprio in quest'ottica che si stanno concentrando gli sforzi dell'azienda per innovare ed estendere la gamma dei servizi erogati e per candidarsi come interlocutore

unico alla risoluzione di tutte le problematiche della committenza. Il contatto continuo dei nostri tecnici e dei Responsabili Commerciali, l'utilizzo di questionari per la valutazione della soddisfazione dei clienti, i controlli periodici dell'ufficio Sistema Integrato sono alcuni degli strumenti attivati per garantire la corretta erogazione dei servizi ed il continuo scambio di informazioni tra le parti.

Fornitori

COLSER ha strutturato un sistema di selezione, qualifica, monitoraggio e sensibilizzazione dei propri fornitori chiedendo agli stessi di avere rispetto delle regole e di fornire evidenze degli impegni che le normative richiedono di soddisfare. A partire dal mese di Aprile 2009 COLSER ha integrato la procedura di qualifica dei fornitori aggiungendo, oltre ai criteri di qualità, ambiente e sicurezza dei lavoratori, anche l'impegno al rispetto dei principi etico sociali richiamati dalla norma SA 8000. Gli strumenti utilizzati ad oggi per la qualifica dei fornitori prevedono la sottoscrizione formale di una "Scheda di idoneità", l'analisi delle performance e l'esecuzione di Audit sulla loro organizzazione. Dai risultati emersi e dalle richieste di eventuali azioni correttive ci poniamo l'obiettivo di garantire che i principi etico sociali, ambientali e di sicurezza sul lavoro



vengano adottati da tutte le aziende che, a qualsiasi titolo, collaborano con COLSER.

Cooperative - Associazioni Temporanee di Impresa

La politica di espansione territoriale di COLSER negli ultimi anni è stata accompagnata dallo sviluppo di forti sinergie con le altre cooperative presenti nel territorio. Al fine di rafforzare la propria presenza COLSER ritiene fondamentale instaurare rapporti di fiducia e di partnership e poter rispondere in maniera puntuale e strutturata alle esigenze della committenza.

Sindacati

L'atteggiamento aziendale nei confronti dei sindacati, con cui COLSER giornalmente interagisce, è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione e verte di norma su tematiche riguardanti il C.C.N.L., le posizioni dei singoli lavoratori e l'eventuale applicazione di provvedimenti disciplinari. Buone relazioni sindacali contribuiscono a sviluppare la partecipazione e possono concorrere alla miglior organizzazione ed efficacia del lavoro.

Istituti di Credito

La trasparenza, la completezza ed affidabilità delle informazioni, il rispetto delle scadenze sono i principi cardine su cui si è sviluppato il

legame con gli Istituti di Credito, fondamentale per l'attività della Cooperativa. Incontri periodici e pianificati sono lo strumento utilizzato dall'amministrazione per mantenere e migliorare nel tempo il rapporto tra la cooperativa e gli Istituti di Credito.

Enti di Certificazione

L'adozione di un sistema integrato che copra tutti gli ambiti della normativa volontaria applicabile ed il ricorso ad enti di certificazione di fama internazionale rappresentano la garanzia che il sistema organizzativo adottato da COLSER sia efficiente ed efficace nel perseguire il miglioramento continuo.

Associazioni

(Confcooperative, Unione Industriali)

La partecipazione diretta ai tavoli congiunti ed ai comitati tecnici consente di rappresentare al meglio gli interessi e le posizioni proprie della cooperativa e del settore.

Collettività e territorio

COLSER ribadisce il proprio impegno a svolgere le attività superando i confini della mera conformità legislativa, ed individua nella collettività e nel territorio una parte interessata e privilegiata nello svolgimento del proprio ruolo economico e sociale.

STAKEHOLDERS	IMPEGNI	STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VERIFICA	RENDICONTO 2009
SOCI E DIPENDENTI	• tutela dell'integrità fisica dei dipendenti in termini di sicurezza sul lavoro e della dignità della persona	• Corsi di formazione sulla sicurezza	• Vedi paragrafo formazione
		• Infortuni	• Vedi paragrafo infortuni
		• Segnalazioni / reclami SA 8000	• Nessuna
	• riconoscimento delle capacità e del merito individuale	• Passaggi di livello/ Premi	• PREMI 2009: € 220.000
	• non discriminazione e pari opportunità	• Questionari di soddisfazione	• 340 questionari somministrati 57,6 % soddisfatti pienamente (buono + ottimo)
	• investimento nella crescita professionale	• Corsi di formazione	• Vedi paragrafo formazione
	• corretta informazione sulle strategie aziendali e sull'andamento della Cooperativa	• Assemblea Generale	• 1
		• Bilancio sociale	• 1
		• Giornalino aziendale "Block notes"	• In fase di progetto (1° uscita prevista Marzo 2010)
		• Sito Aziendale	• anno 2009 - 9288 visite
GRUPPO COOPERATIVO	• corretta informazione sulle strategie aziendali e sull'andamento del Gruppo	• Giornalino del Gruppo	• In fase di progetto (1° uscita prevista Marzo 2010)
		• Sito del gruppo	• prevista messa on line del sito per febbraio 2010
CLIENTI (Pubblici e Privati)	• servizio efficiente e di qualità, teso al miglioramento costante	• Applicazione del sistema integrato (qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale)	• 2 audit di Certiquality e 2 audit di Bureau Veritas tutti con esito positivo e rinnovo certificazioni
	• garanzia dell'utilizzo di prodotti e attrezzature conformi alle norme di sicurezza sul lavoro e di rispetto dell'ambiente	• Audit interni	• 85 audit sui cantieri
	• corretta informazione sulle strategie aziendali e sull'andamento della Cooperativa	• Sito Aziendale	• prevista messa on line del sito per febbraio 2010 • Pubblicazione sul sito del giornalino Block Notes • Pubblicazione sul sito del primo Bilancio Sociale
FORNITORI	• processi d'acquisto trasparenti	• Applicazione del sistema integrato (qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale)	• 2 audit di Certiquality e 2 audit di Bureau Veritas tutti con esito positivo
	• qualificazione dei fornitori anche con certificazioni di qualità, ambientali e di impegno sociale	• Audit ai fornitori	• 2
ISTITUTI DI CREDITO	• trasparenza, completezza, affidabilità dell'informazione	• Incontri periodici tra cooperativa ed Istituti di credito	• 8 incontri

STAKEHOLDERS	IMPEGNI	STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VERIFICA	RENDICONTO 2009
ISTITUZIONI E ASSOCIAZIONI Confcooperative; Confindustria (Unione Industriali)	• rappresentare gli interessi della cooperativa e le posizioni proprie in maniera trasparente, rigorosa e coerente • garantire la massima chiarezza nei rapporti	• partecipazione diretta a tavoli congiunti e comitati tecnici	• Bazzini: Vicepresidente Confcooperative Provinciale di Parma • Consigliere Regionale e Nazionale di Confcooperative • Vicepresidente Federlavoro e Servizi Regionale e Nazionale • Consultore del Gruppo "terziario" dell'Unione Parmense degli Industriali di Parma
COLLETTIVITÀ E TERRITORIO Famiglie degli operatori, territorio sul quale vengono svolti i servizi, ambiente, utenti finali dei servizi, enti locali e associazione di volontariato.	• realizzazione di progetti e iniziative di valore sociale, umanitario e culturale a favore delle famiglie e della collettività • riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività	• N° di iniziative e di eventi e a favore dei soci e delle loro famiglie	• Donazione Comunità Educativa Santa Maria • Donazione Polisportiva gioco per acquisto di carrozzine per disabili per la squadra di basket • Donazione Fondazione Caritas Abruzzo per acquisto di scuolabus tramite Protezione Civile di Parma • Omaggio ai soci di 200 abbonamenti al Parmacalcio per la stagione calcistica 2009/2010
		• % Euro 5 con FAP su totale • % Euro 4 con FAP su totale • % Euro 4 su totale • % Euro 3 su totale • % Euro 2 su totale • % Euro 1 su totale • % pre Euro su totale • % automezzi a gas su totale	• 8% • 27% • 33% • 13% • 7% • 2% • 6% • 5%



In Pillole

CHI SONO GLI STAKEHOLDERS?

Il termine stakeholder deriva da stake scommessa/interesse e da holder detentore/portatore. Con questo termine si definiscono quei soggetti che interagiscono con un'organizzazione, e il cui interesse legittimo, rivendicazione o diritto nei confronti delle politiche e dei sistemi organizzativi e gestionali, contribuisce alla creazione di un valore comune. Gli stakeholders si distinguono tra interni, esterni, primari e secondari:

Gli **stakeholders interni** sono tutti quei sog-

getti che fanno parte della cooperativa a qualsiasi titolo, soci, dipendenti, collaboratori. Gli **stakeholders esterni** sono invece tutti quei soggetti che hanno relazioni con la cooperativa ma non ne fanno parte: clienti, fornitori, altre cooperative / ATI.

Primari sono quelli senza la cui partecipazione la cooperativa non può sopravvivere (es. soci, clienti) mentre sono secondari quelli non strettamente necessari per la sopravvivenza dell'azienda stessa ma che esercitano su di essa un'influenza diretta sulle attività (es. enti di certificazione, sindacati, Istituti di Credito).

COLFER SERVIZI



4. CERTIFICAZIONI

4.1 QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Verso la metà degli anni '90, in linea con la continua crescita aziendale, matura all'interno della Direzione Aziendale la consapevolezza che la strada da perseguire per il successo è strettamente correlata al consolidamento di un'organizzazione aziendale mirata ad assicurare elevati standard qualitativi e di sicurezza per l'intera forza lavoro, stimolando in essa il senso di appartenenza e partecipazione alla cooperativa con azioni finalizzate a cogliere e soddisfare i bisogni e le aspettative dei soci. È proprio in questa ottica che si avvia il percorso di certificazione secondo standard definiti di gestione per la qualità e, successivamente, si estende agli aspetti concernenti l'ambiente, la sicurezza sul lavoro, sino a comprendere la responsabilità sociale.

L'adozione di modelli di riferimento, riconosciuti a livello internazionale per la gestione delle attività e dell'organizzazione in generale, ha comportato per l'azienda un grosso cambiamento culturale ed organizzativo,

consentendo il raggiungimento di importanti traguardi quali:

- condivisione degli obiettivi aziendali a tutti i livelli dell'organizzazione;
- definizione dei ruoli e delle procedure operative;
- razionalizzazione delle attività;
- responsabilizzazione e crescita professionale degli operatori;
- capacità di dimostrare oggettivamente il proprio operato ed i risultati conseguiti.

Un aspetto importante di questo sistema riguarda il coinvolgimento. Consapevole del ruolo e dell'importanza ricoperta a tutti i livelli da tutti gli operatori, la Direzione si è impegnata ad investire costantemente nella valorizzazione delle risorse umane, nella formazione, nella capacità di lavorare in gruppo e nella partecipazione alla vita della cooperativa.



Aprile 1998	UNI EN ISO 9001:94	Ottenimento della Certificazione di Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:1994 per la "Progettazione e l'erogazione dei servizi di pulizia, sanificazione, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione".
Luglio 2003	UNI EN ISO 9001:2000	Passaggio alle ISO 9001:2000, "la cosiddetta Vision 2000" ed estensione del sistema a tutti i servizi erogati.
Luglio 2006	ISO 14001:2004	Nel luglio del 2006 raggiunge un importante obiettivo con l'ottenimento della certificazione ambientale, secondo i requisiti dello standard ISO14001:2004.
Marzo 2007	OHSAS 18001:2007	Come naturale evoluzione delle strategie aziendali nel marzo del 2007 ottiene la certificazione OHSAS 18001 del proprio sistema di gestione della sicurezza.
Aprile 2009	SA 8000:2008	Ottenimento della certificazione della Responsabilità Sociale secondo lo standard SA 8000.
Febbraio 2010	UNI EN ISO 9001:2008	Adeguamento allo standard ISO 9001 Revisione 2008

4.2 LA CERTIFICAZIONE SA 8000

Per attestare la vocazione naturale della Cooperativa verso temi di responsabilità sociale legati alla solidarietà, all'aggregazione, alla condivisione, al rispetto e alla tutela dei diritti e delle esigenze dei lavoratori, COLSER ha ottenuto nell'Aprile 2009 la certificazione del Sistema di responsabilità sociale. Questo riconoscimento, basato sullo standard internazionale SA 8000, rappresenta una sintesi delle norme e delle convenzioni internazionali esistenti in tema di tutela del diritto del lavoro, quali le convenzioni e raccomandazioni ILO (In-

ternational Labour Organization), la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Umanità e la Convenzione sui Diritti dell'Infanzia delle Nazioni Unite.

I requisiti dello standard prendono in considerazione i seguenti ambiti:

- Condizioni di lavoro: rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti
- Lavoro infantile e minorile: rifiuto dell'impiego di lavoro infantile, e minorile in genere
- Lavoro obbligato: rifiuto dell'impiego di lavoro forzato o coatto
- Salute e sicurezza dei lavoratori: diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro
- Libertà di associazione: rispetto del diritto

to di libertà sindacale e di contrattazione collettiva

- **Assenza di discriminazioni:** Procedure disciplinari applicate nel pieno rispetto della legge
- **Diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto.**

4.3 IL SISTEMA INTEGRATO

Precede il progetto di integrazione dei sistemi di gestione presenti in COLSER. Il Sistema Integrato rappresenta il modello organizzativo evoluto attraverso il quale la Cooperativa persegue l'intento di gestire le attività ed i processi in una visione trasversale, uniforme e sostenibile. Numerosi sono i vantaggi di un sistema integrato:

- **Uniformità di gestione:** un solo sistema di gestione per tutte i processi aziendali.
- **Ottimizzazione delle risorse:** un solo sistema di gestione rende possibile lo sfruttamento di sinergie potenziali presenti nell'organizzazione (audit, addestramento e formazione).
- **Unificazione degli obiettivi di miglioramento:** l'integrazione permette di individuare criteri decisionali univoci per la scelta degli obiettivi aziendali e per la definizione dei programmi per attuarli.
- **Coinvolgimento del personale a tutti i livelli:** la razionalizzazione nell'impiego delle risorse umane e nell'attribuzione delle responsabilità facilita il coinvolgimento e la sensibilizzazione del personale.
- **Unicità del sistema documentale e della gestione dei dati:** un unico sistema consente di evitare la duplicazione di registrazioni comuni ai vari ambiti e facilita la

condivisione e la comunicazione interna.

- **Unicità nel sistema di selezione e valutazione dei fornitori:** l'adozione di un criterio univoco di selezione e valutazione dei fornitori consente di individuare quei prodotti, attrezzature e servizi in grado di garantire il minor impatto ambientale, la maggior sicurezza dei lavoratori ed il miglior rapporto qualità/prezzo.



In Pillole

COS'È LA CERTIFICAZIONE?

È un sistema attraverso il quale un ente terzo indipendente attesta, attraverso una definita attività di verifica, che un'azienda:

- abbia stabilito determinati standard di qualità della propria organizzazione e dei propri processi;
- abbia impostato un sistema di gestione per il raggiungimento di tali standard secondo un modello di riferimento riconosciuto;
- applichi tale sistema in modo efficace.

COS'È UN ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE?

L'Organismo di Certificazione è una organizzazione (legalmente costituita) che certifica la conformità dei sistemi di gestione o dei prodotti/servizi a specifiche norme di riferimento. Le norme di riferimento a fronte delle quali è possibile emettere una certificazione si possono classificare in sistemi di gestione, prodotti/ servizi e personale. Un Organismo di certificazione che ha ottenuto l'autorizzazione dell'Autorità Governativa Nazionale ad operare sulle Direttive Europee diviene un Organismo Notificato

ALL SERVICI



5. RELAZIONE SOCIALE

5.1 DIMENSIONE SOCIALE E LAVORATIVA

È grazie alla professionalità e all'esperienza dei suoi lavoratori che COLSER ha potuto raggiungere i numerosi e soddisfacenti risultati realizzati fino ad ora. La forza lavoro è costantemente crescente, a supporto di un'attività in forte espansione sia in termini geografici che di tipologia di servizi, basti pensare che nell'ultimo triennio il numero degli occupati è aumentato di 700 unità (+33%).

I grafici mostrano come sia il settore storico della sanificazione ed igiene ambienta-

le ad assorbire la quasi totalità della forza lavoro della cooperativa, tuttavia nell'anno 2009 si sono rafforzati sensibilmente i servizi di reception con un incremento del numero degli addetti di 94 unità rispetto all'anno precedente e di circa 200 nel triennio. Dall'analisi dei dati rappresentativi della dimensione sociale e lavorativa della cooperativa si evince che COLSER è un'azienda:

- **costituita in prevalenza da soci**
- **contraddistinta dalle donne**
- **multirazziale**
- **flessibile e dinamica**
- **attenta alla sicurezza dei propri operatori**

GRAFICO 1 - TREND E FORZA LAVORO

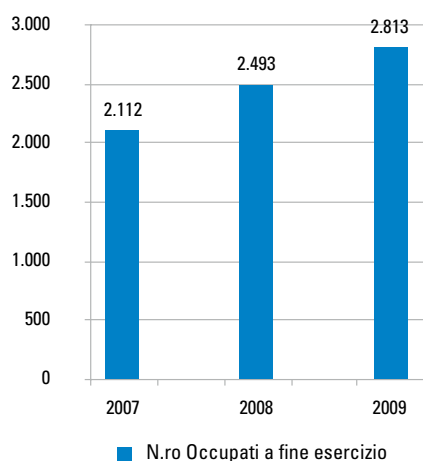
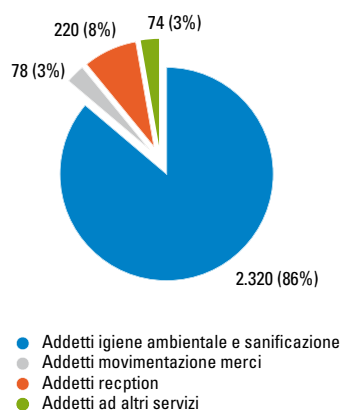


GRAFICO 2 - PERSONALE OPERATIVO OCCUPATO PER FUNZIONE (ANNO 2009)





5.1.1 Un'Azienda costituita in prevalenza da soci

COLSER favorisce da sempre l'ingresso dei lavoratori nella veste di soci della cooperativa. Nonostante questo la percentuale dei soci negli ultimi anni è diminuita in relazione a quella dei dipendenti.

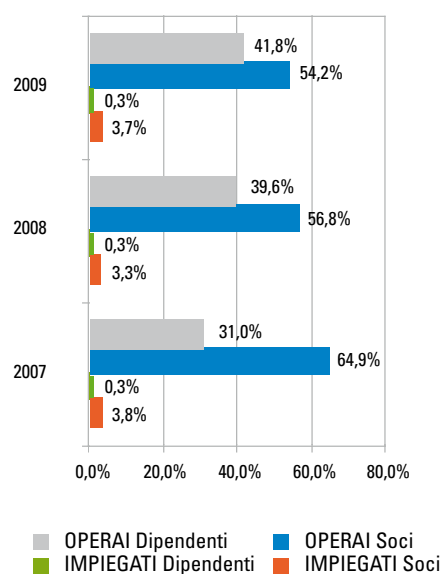
Al fine di contrastare ed invertire tale tendenza, creatasi nel passato per la diversificazione delle condizioni contributive del socio rispetto al dipendente, COLSER, fin dalla fase di assunzione, informa gli operatori che con l'entrata in vigore della nuova normativa vi è una completa equiparazione dei trattamenti e maggiori benefici con "l'essere soci" quali ad esempio:

- il diritto a beneficiare della redistribuzione di ricchezza della cooperativa (utile) attraverso la ripartizione dei ristorni;
- la possibilità di condividere le scelte strategiche imprenditoriali della cooperativa attraverso la partecipazione alle Assemblee Generali dei Soci;
- la possibilità di accedere alle cariche sociali (Consiglio di Amministrazione).

Il numero dei lavoratori soci supera co-

munque il 55% della forza lavoro occupata ed è garanzia della condizione di mutualità prevalente della Cooperativa.

GRAFICO 3 - RIPARTIZIONE % ORGANICO MEDIO PER CATEGORIA





5.1.2 Un'azienda contraddistinta dalle "donne"

Il lavoro femminile è sempre stato ed è il cuore ed il motore della nostra Cooperativa.

Da sempre la maggior parte dei soci è rappresentato da donne, che nel 2009 costituiscono l'80% della base sociale, ed è proprio per questo che COLSER si impegna affinché in tutti i ruoli strategici e di responsabilità sia garantita la pari opportunità. Ne è una dimostrazione la forte presenza di donne all'interno degli uffici (circa il 64%). Il 33% di queste ha cariche di responsabilità, tra cui la Presidenza e la Direzione Generale, ruoli ricoperti fin dalla sua costituzione da figure femminili.

GRAFICO 4 - % DONNE E UOMINI IN COLSER ANNO 2009

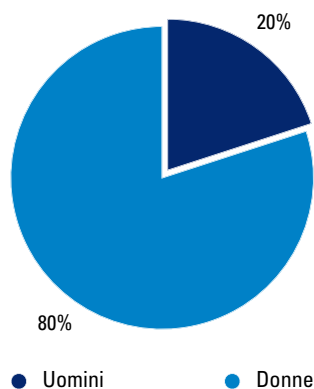


GRAFICO 5 - % DONNE CON POSIZIONE DI RESPONSABILITÀ NEGLI UFFICI

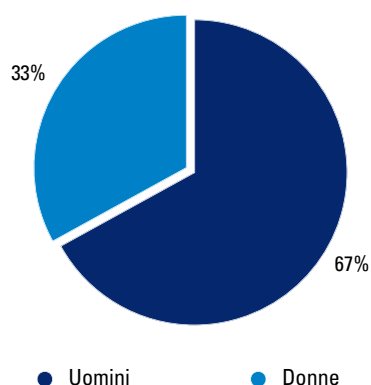
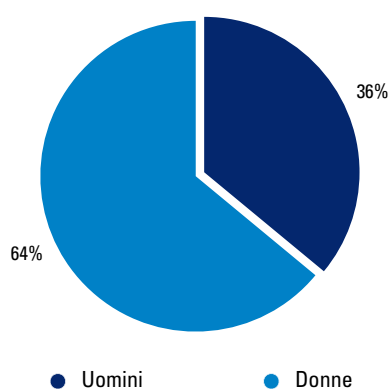


GRAFICO 6 - % DONNE ALL'INTERNO DEGLI UFFICI





5.1.3 Un'azienda Multiculturale

Per quanto riguarda la nazionalità dei soci si riscontra una significativa presenza di lavoratori extracomunitari: nel triennio in esame l'incidenza percentuale degli stessi supera il 30% dell'intero personale COLSER.

Sebbene il valore in % sia diminuito nel corso degli anni, in valore assoluto il numero del personale extracomunitario è aumentato passando da 750 unità nel 2007 a 850 nel 2009. Analizzando la provenienza si nota che più del 50% dei soci stranieri è originario dei paesi Africani. Per rendere meno difficoltoso l'inse-

ramento del socio straniero nella cooperativa sono allo studio progetti di integrazione che vanno dalla traduzione della documentazione, alla realizzazione di corsi di formazione con il supporto di mediatori culturali, alla creazione di sportelli di ascolto che possano dare informazione sui servizi messi a disposizione dai vari territori di appartenenza.

PERSONALE PER CONT. DI PROVENIENZA	N° PAESI	N° PERSONE
ITALIA	66%	1
COMUNITARIO	9%	11
AFRICA	20%	18
ASIA	4%	8
AMERICHE	1%	12

GRAFICO 7 - TREND RAPPORTO IN % PERSONALE EXTRACOMUNITARIO/COMUNITARIO

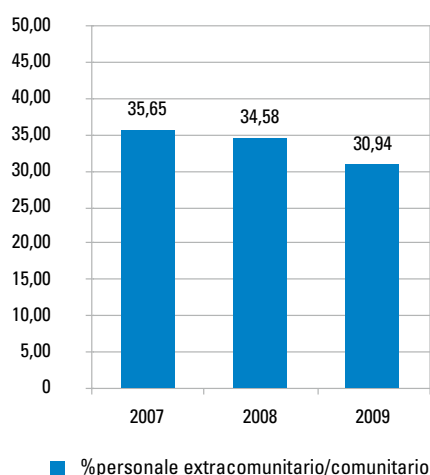
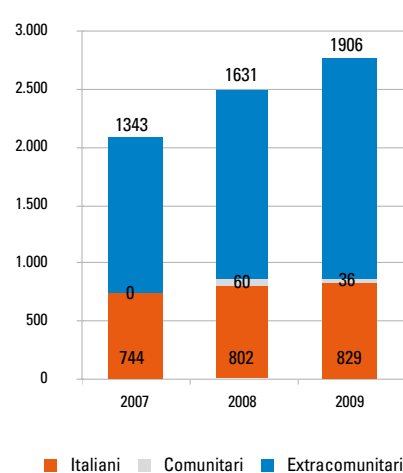


GRAFICO 8 - TREND NUMERICO NAZIONALITÀ DEL PERSONALE





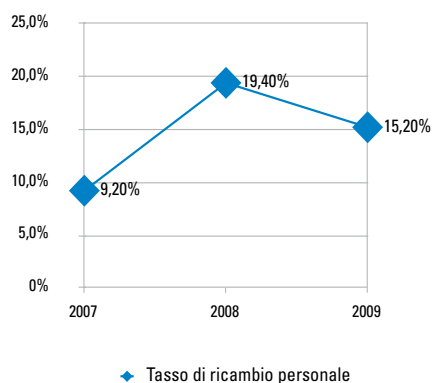
5.1.4 Un'azienda Flessibile e dinamica

A fronte di un organico crescente, occorre, tuttavia, evidenziare anche un altro dato significativo e rappresentativo del carattere dinamico della cooperativa: il turn over.

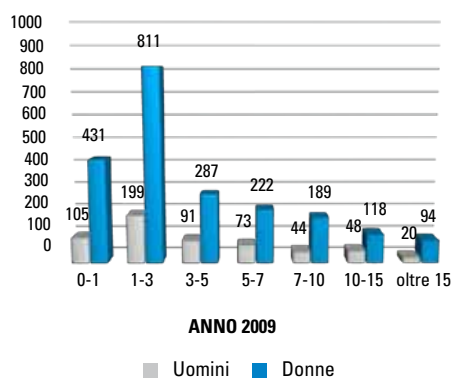
Il dato si attesta al 15% nell'anno 2009 e, pur essendo in flessione rispetto al 2008, rimane un valore piuttosto elevato, da interpretarsi positivamente come fattore di flessibilità della cooperativa, in grado di gestire un flusso consistente di operatori e nel contempo offrire forza lavoro giovane ed efficiente. D'altra parte un minor tasso di ricambio del personale è il risultato di una politica aziendale incentrata sulla risorsa umana, sul lavoratore e sul consolidamento della sua presenza nella realtà cooperativa.

Si rimanda alle tabelle della pagina seguente per l'evoluzione dei dati in esame nel corso del triennio 2007-2009.

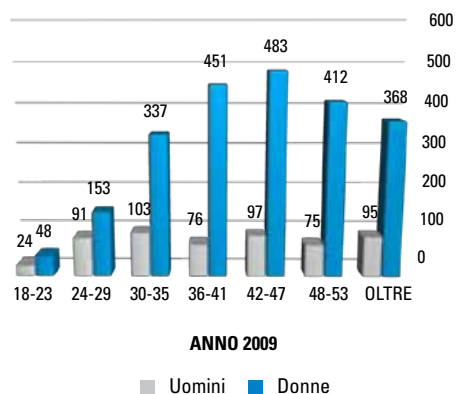
GRAFICO 15 - TURN OVER AZIENDALE



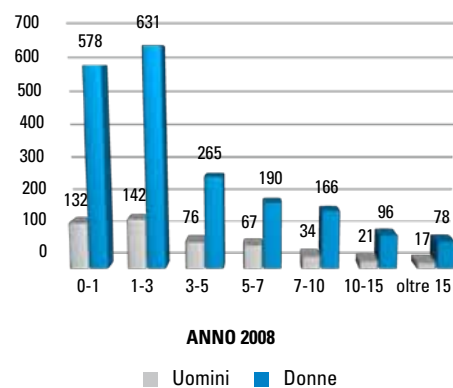
**GRAFICO 9 - ANZIANITÀ AZIENDALE IN ANNI
PER GENERE**



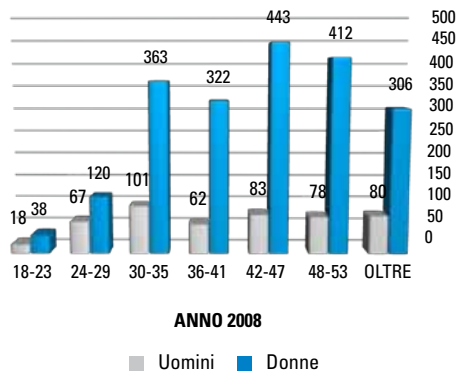
**GRAFICO 10 - ANZIANITÀ ANAGRAFICA
PER GENERE**



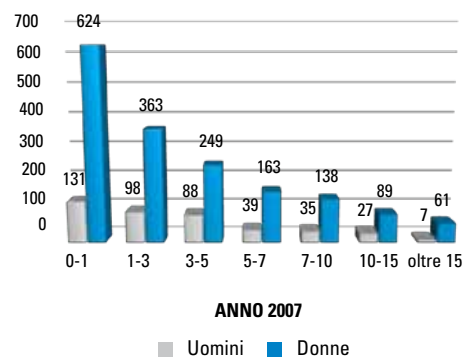
**GRAFICO 11 - ANZIANITÀ AZIENDALE IN ANNI
PER GENERE**



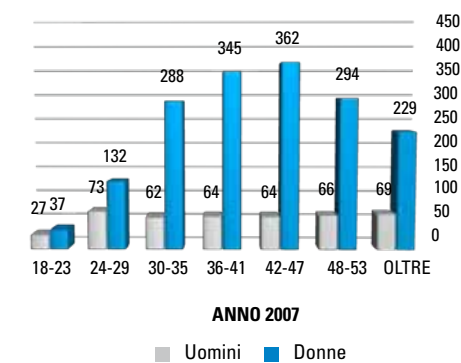
**GRAFICO 12 - ANZIANITÀ ANAGRAFICA
PER GENERE**



**GRAFICO 13 - ANZIANITÀ AZIENDALE IN ANNI
PER GENERE**



**GRAFICO 14 - ANZIANITÀ ANAGRAFICA
PER GENERE**





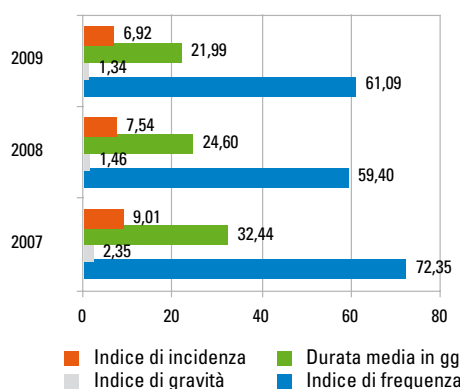
5.1.5 Un'azienda che presta attenzione alla SICUREZZA degli operatori

COLSER dà sempre è impegnata nella salvaguardia e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. L'applicazione del sistema di gestione conforme allo standard OHSAS 18001, la formazione permanente del personale, l'esecuzione di sistematici controlli in campo ed il coinvolgimento della committenza hanno consentito di raggiungere negli anni notevoli miglioramenti delle condizioni dei luoghi di lavoro.

Si conferma pertanto anche nel 2009 la diminuzione dei due indici di riferimento, quello di gravità e di frequenza. In particolare **l'indice di gravità ha fatto registrare un lusinghiero -8%**, a conferma della bontà delle politiche e delle azioni di prevenzione e protezione messe in campo dall'azienda. L'analisi del numero di eventi per macro cause, distinti per area operativa commerciale di riferimento, ci consente di identificare gli ambiti su cui intervenire e gli obiettivi di miglioramento da perseguire. In particolare è emerso che una parte di infortuni è imputabile ad una non corretta esecuzione

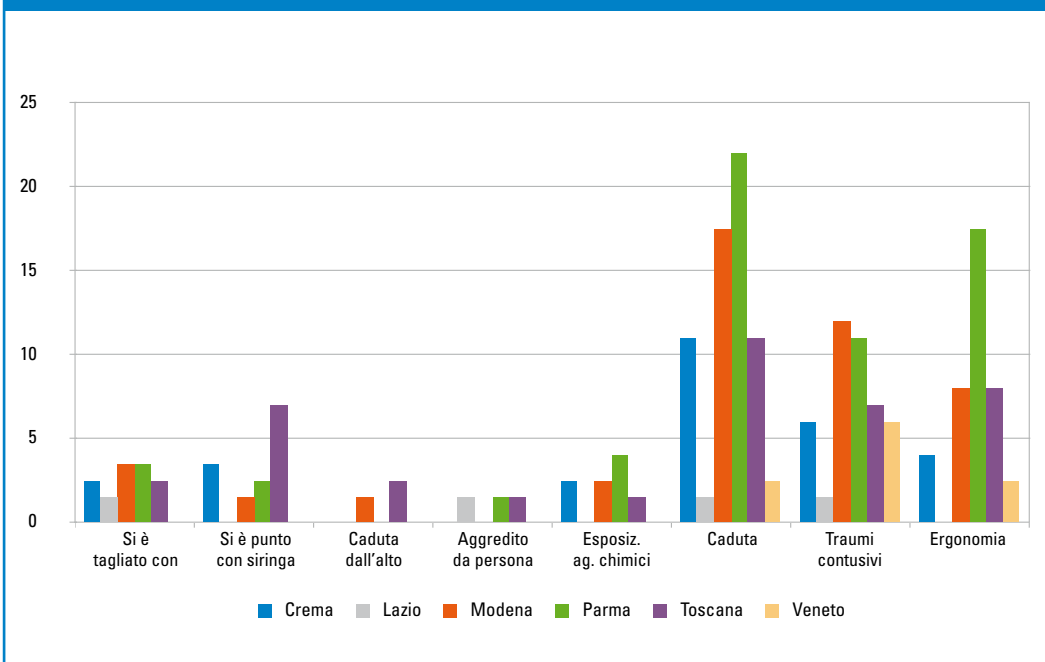
delle operazioni, nonché all'inosservanza dell'obbligo di indossare sempre i DPI avuti in dotazione. Per contrastare e limitare tali accadimenti si è deciso di intensificare i controlli operativi e di perseverare ad effettuare interventi formativi sui temi attinenti la sicurezza.

GRAFICO 16 - ANALISI STATISTICA FENOMENO INFORTUNISTICO



Anno	2007	2008	2009	
N. eventi infortunistici accaduti	232	239	240	
N. eventi infortunistici accaduti	188	189	191	
Giornate perse totali	7.726	5.583	5.757	
Statistica GG. Perse per infortuni accaduti non in itinere	6.099	4.650	4.200	
Ore lavorate operai	2.446.097	3.016.001	2.977.978	
Ore lavorate impiegati	152.240	165.561	148.434	
Totale Ore lavorate	2.598.337	3.181.562	3.126.412	var. % ultimo anno
Indice di frequenza	72,35	59,40	61,09	3%
Indice di gravità	2,35	1,46	1,34	-8%
Durata media	32,44	24,60	21,99	-11%
Indice di incidenza	9,01	7,54	6,92	-8%

GRAFICO 17 - INFORTUNI PER TIPOLOGIA ED AREA





5.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La professionalità e la preparazione degli operatori a tutti i livelli sono le prime e più importanti risposte alle esigenze delle committenza e di un mercato in continua evoluzione, che richiede qualità e competenze specifiche. In COLSER la formazione avviene sistematicamente, in modo differenziato, in funzione dei diversi ruoli e dei rispettivi livelli di responsabilità.

I programmi di formazione, oltre a lezioni teoriche, prevedono affiancamenti direttamente sui cantieri con personale già formato, finalizzati a consentire l'acquisizione di una maggiore consapevolezza del proprio ruolo e del proprio comportamento, trasmettendo non solo nozioni, ma anche abilità pratiche e ponendo al centro dell'attenzione le esperienze quotidiane di lavoro. Con il personale, che ha più specificamente funzioni di controllo, vengono inoltre approfonditi gli aspetti gestionali e di coordinamento dell'attività.

Per rimanere aggiornati con l'evoluzione della tecnologia e dei sistemi di lavoro i Capisquadra, i Responsabili tecnici e di area

partecipano periodicamente a seminari, convegni, fiere di settore e visite guidate presso gli stabilimenti di produzione dei materiali, delle attrezzature e dei macchinari. L'importanza della professionalità degli operatori ha, pertanto, spinto COLSER a prevedere strutturati piani annuali di formazione del personale, di cui si riepilogano nel seguito alcuni dati:

Piano annuale di formazione del personale	2007	2008	2009
Ore formazione effettuate	3.886	5.604	7.352
Costi sostenuti	28.300	47.700	41.846
N.ro partecipanti ai corsi	877	1.462	2.458

Temi della formazione	Enti Formanti	N.ro lavoratori formati 2009
Ambiente	Interno/Esterno	26
Sicurezza	Interno/Esterno	1.662
Responsabilità sociale	Interno/Esterno	503
HACCP	Interno/Esterno	136
Pulizie	Interno/Esterno	119
Privacy	Interno/Esterno	30
Totale		2.476

Come si evince dalle tabelle della pagina precedente nel periodo 2007-2009 l'attività di formazione del personale è stata molto intensa e ha coinvolto un numero rilevante e crescente di lavoratori. In particolare il Piano di Formazione dell'anno 2009 ha riguardato soprattutto i temi della sicurezza e della salute che stanno alla base del percorso formativo di tutti gli operatori, neo assunti e non.

5.3 EVOLUZIONE DEI CONFERIMENTI E DELLE QUOTE SOCIALI

Il **capitale sociale**, nella sua accezione più ampia, è l'insieme delle risorse umane, economiche, materiali e finanziarie e delle relazioni che si instaurano tra esse per il raggiungimento degli obiettivi perseguiti. I soci-lavoratori contribuiscono alla formazione del capitale sociale, non solamente attraverso l'apporto lavorativo, ma anche in termini economici, con il versamento della quota sociale.

COLSER sostiene fortemente l'ingresso dei lavoratori nella posizione di socio, non solo per rafforzare costantemente la struttura

GRAFICO 18 - VARIAZIONI CAPITALE SOCIALE

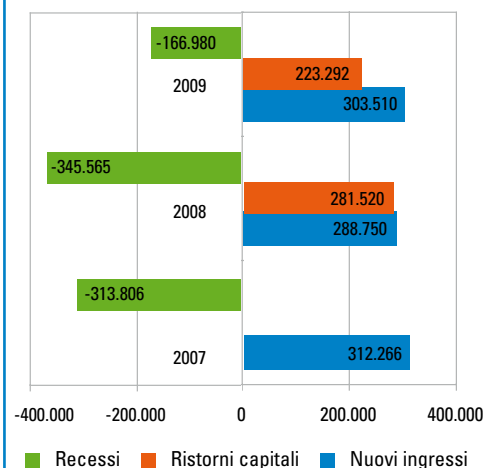
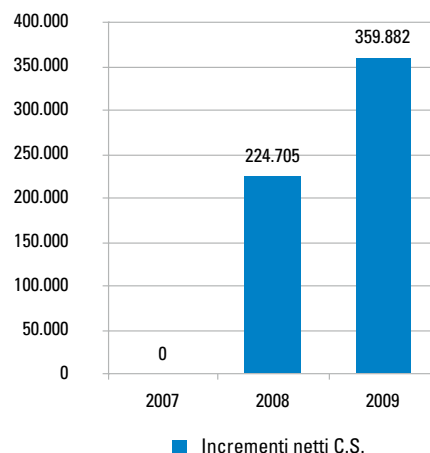


GRAFICO 19- VARIAZIONE NETTA DEL CAPITALE SOCIALE



Livello socio	Modalità di versamento	Tempistiche di versamento
Soci inquadrati a liv. Di Quadro	10 azioni da 55 €	1° mese successivo dopo conclusione periodo di prova (6 mesi)
Soci inquadrati al 7° livello	10 azioni da 55 €	1° mese successivo dopo conclusione periodo di prova (5 mesi)
Soci inquadrati al 6° livello	10 azioni da 55 €	1° mese successivo dopo conclusione periodo di prova (4 mesi)
Soci inquadrati dal 5° al 2° livello con mansioni impiegatizie	10 azioni da 55 €	1° mese successivo dopo conclusione periodo di prova (3 mesi)
Soci inquadrati a qualsiasi livello con mansioni di operaio	10 azioni da 55 €	1° mese successivo dopo conclusione periodo di prova (60 giorni effettivi)



patrimoniale della cooperativa, ma soprattutto per garantire una base sociale ampia e una gestione il più possibilmente condivisa e partecipata.

Le modalità di versamento della quota sociale sono state deliberate dal Consiglio di Amministrazione e sono state previste in modo uniforme per tutti i soci.

Nel perseguimento delle politiche di sviluppo occupazionali e di fatturato, COLSER può fare affidamento su un **patrimonio sociale** consistente che le assicura un'elevata capacità di autofinanziamento e un'autonomia operativa rilevante. Nell'ultimo triennio il patrimonio netto della cooperativa, sia mediante nuove sottoscrizioni, sia mediante la capitalizzazione dei ristorni, si è progressivamente consolidato, passando da circa 5,7 milioni di Euro a fine 2007 a oltre 6,9 milioni di Euro a fine 2009.

In questo contesto è importante sottolineare come il progressivo e costante consolidamento del patrimonio aziendale sia conseguente al carattere **variabile e aperto del capitale sociale**, risultato dei flussi di soci in entrata e in uscita e della capacità di creare ricchezza con la gestione.

I grafici mostrano come nel periodo 2007-

2009 la "variazione netta" sul capitale sociale abbia sempre avuto un effetto incrementativo, confermando la forte capacità di COLSER di creare occupazione e rispondere alla domanda crescente del mercato del lavoro.

Nel corso del triennio 2007-2009 il capitale apportato dai nuovi soci è stato sensibilmente superiore alle restituzioni a favore dei soci che hanno receduto, mentre la ricchezza prodotta è stata destinata:

- a copertura degli adempimenti di legge per 613 mila Euro
- a sostegno della crescita aziendale mediante capitalizzazione di 638 mila Euro
- a favore dei soci mediante la destinazione di 530 mila Euro a titolo di ristorni.

ALLER SERVICE



6. DIMENSIONE ECONOMICA

6.1 DATI ECONOMICI FONDAMENTALI

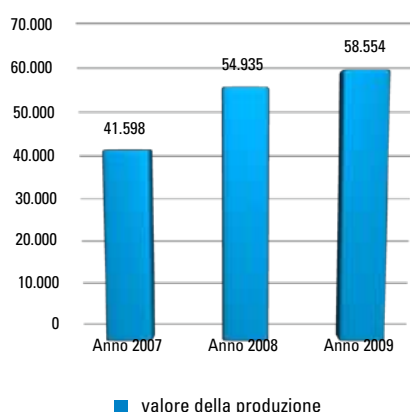
Nel corso del triennio 2007-2009 la cooperativa ha mantenuto e consolidato un trend positivo di crescita, crescita che ispira da sempre le politiche aziendali e che, a partire dall'anno 2004, si è concretizzata in un sensibile incremento del fatturato rispetto agli anni precedenti. Nell'arco di un quinquennio il fatturato è cresciuto di oltre il 50%, passando da circa 36,4 milioni di Euro nell'anno 2004 a 58,5 milioni di Euro nell'anno 2009, con una crescita parziale nel biennio 2008-2009 del 6,6%. Nonostante l'attuale

congiuntura economica negativa, che ha portato ad una caduta degli investimenti e ad un forte incremento della disoccupazione, la cooperativa è riuscita ad ottenere ugualmente risultati positivi sia in termini di fatturato che di occupazione, preservando le proprie peculiarità, le proprie origini e i propri equilibri territoriali.

6.2 IL FATTURATO

Il triennio 2007-2009 è stato per COLSER un periodo estremamente dinamico: negli anni 2007 e 2008 la cooperativa ha consolidato la sua presenza territoriale nell'aree storiche, ma, soprattutto, ha realizzato un'espansione su scala nazionale, grazie all'acquisizione di nuovi e significativi appalti nelle Marche, in Calabria e nel Lazio. Diversamente, l'anno 2009 è stato un anno difficile durante il quale la cooperativa ha cercato di affrontare la fase di recessione responsabilmente, con l'obiettivo di mantenere le commesse e soprattutto salvaguardare l'occupazione, sacrificando utili e margini. Tuttavia, nonostante una gestione di contenimento, i risultati nell'anno 2009 sono stati

GRAFICO 1 - VALORE DELLA PRODUZIONE
(IN € MIGLIAIA)



comunque, positivi, a conferma di una solidità operativa che caratterizza da anni la nostra realtà. Le politiche di sviluppo, che hanno guidato la gestione di questi anni, sono sostanzialmente quattro:

- consolidamento nel settore tradizionale dell'igiene ambientale;
- espansione territoriale attraverso processi di acquisizione di realtà concorrenti;
- sviluppo di servizi alternativi e posizionamento nel campo del Facility Management;
- sviluppo di nuove modalità operative (creazione di nuove compagini sociali per la partecipazione ad appalti di global service, ecc).

Queste linee strategiche hanno consentito il raggiungimento di importanti obiettivi quali:

- l'aggiudicazione in R.T.I. di diversi lotti CONSIP 1 (anno 2008) e CONSIP 2 (anno 2010), la società per azioni del Ministero dell'Economia e delle Finanze che si occupa della gestione ed erogazione di servizi integrati delle pubbliche amministrazioni;
- il consolidamento ed ulteriore espansione nella regione Toscana, grazie alla fusione per incorporazione di Euroservice S.c.r.l di Pistoia e all'aggiudicazione di importanti appalti a livello regionale;
- l'espansione delle regioni Veneto e Friuli Venezia Giulia, con apertura di una nuova unità locale a Padova;
- l'aggiudicazione in ATI di un importante appalto di ausiliario e igiene ambientale nella regione Lombardia.

Tutti questi successi dimostrano quanto COLSER oggi sia una realtà "globale" e "locale" al tempo stesso, in grado di crescere a livello nazionale e contestualmente radicarsi fortemente ai territori e alle comunità in cui opera, conservando appieno gli aspetti mutualistici della cooperazione.

6.2.1 Distribuzione fatturato per regione

Geograficamente, la regione 'trainante' è l'Emilia-Romagna, che include la sede di Parma e la filiale di Sassuolo e copre oltre il 50% del fatturato realizzato nell'ultimo triennio. Seguono le regioni Toscana e Lombardia, con un fatturato pari al 32% di quello complessivo, le regioni Veneto e Lazio, con un fatturato pari a circa il 10% e a seguire le altre aree. Come si evince dai dati sotto riportati, vi è stata una significativa ridistribuzione del fatturato per regione.

Nell'anno 2009 è proseguito il rafforzamento iniziato nel 2006 della regione Toscana e della regione Lombardia, grazie sia all'acquisizione e all'ampliamento di importanti clienti pubblici e privati, sia ad una lieve flessione dell'area emiliana, che ha subito gli effetti della pesante crisi del settore ceramico.

6.2.2 Distribuzione fatturato per settore

Relativamente al tipo di cliente servito, la cooperativa si rivolge sia al settore pubblico che a quello privato e, nonostante nel triennio in esame la crescita coinvolga entrambi i settori, si riscontra un significativo sviluppo della committenza pubblica a partire dall'anno 2008, principalmente grazie ai nuovi appalti legati ai lotti Consip.

Nello specifico il settore pubblico interessa completamente le aree di nuova espansione, come l'area toscana e veneta, e oltre il 50% dei clienti dell'area lombarda.

Diversamente nell'area emiliana occorre distinguere tra la filiale di Sassuolo, la cui clientela è per oltre l'80% di natura privata industriale (in particolare si tratta di imprese operanti

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE FATTURATO (IN € MIGLIAIA)

GRAFICO 2 - ANNO 2009

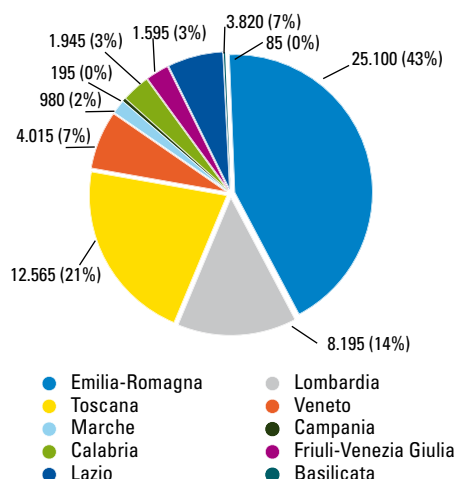


GRAFICO 3 - ANNO 2008

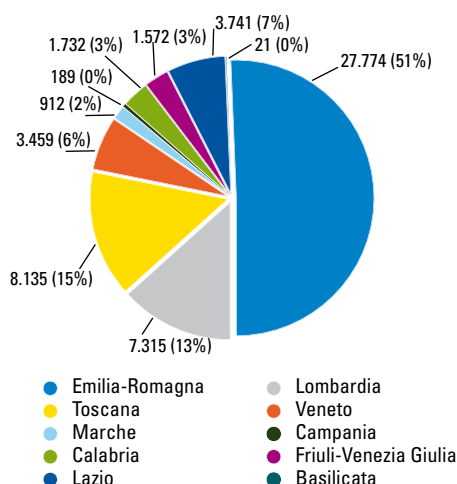
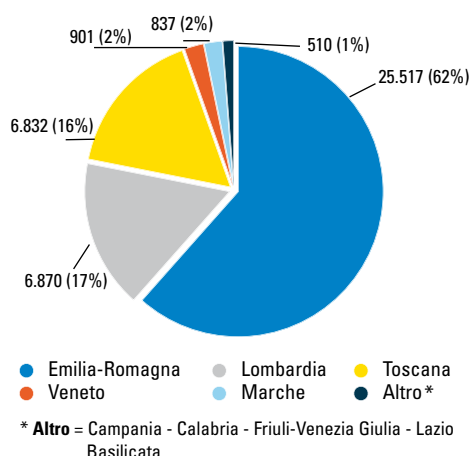


GRAFICO 4 - ANNO 2007



nel settore delle ceramiche) e la sede di Parma, in cui il rapporto tra pubblico e privato è più equilibrato. Per un'analisi dei dati si rimanda alle tabelle sotto riportate.

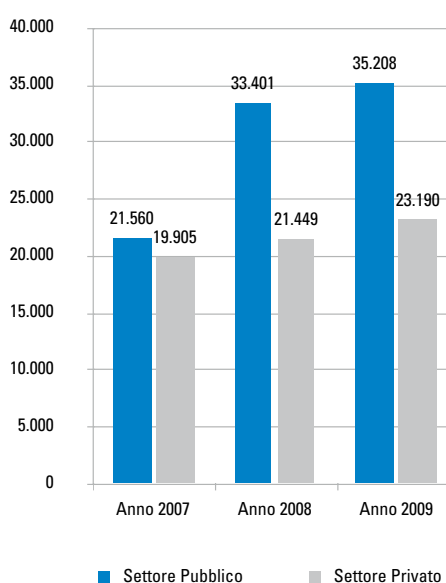
6.2.3 Distribuzione fatturato per servizi

Circa l'80% del fatturato è assorbito dai servizi tradizionali di sanificazione ed igiene ambientale, di cui il 35% è realizzato in ambienti ospedalieri/sanitari, il 30% in ambienti civili (università, scuole, strutture sportive ed uffici in genere) e il 25% è rappresentato da servizi svolti in stabilimenti industriali del settore alimentare, farmaceutico, ceramico e metalmeccanico.

La flessione del fatturato nel settore tradizionale dell'igiene ha permesso il forte sviluppo dei servizi di "reception", che sono quasi raddoppiati nel triennio a conferma di quanto sopra esposto.

Si riportano alcuni dati relativi agli anni in esame (grafici 9-10-11).

GRAFICO 5 - TIPOLOGIA DI CLIENTI (IN € MIGLIAIA)



**FATTURATO PER TIPOLOGIA DI CLIENTE
(IN € MIGLIAIA)**

GRAFICO 6 - ANNO 2009

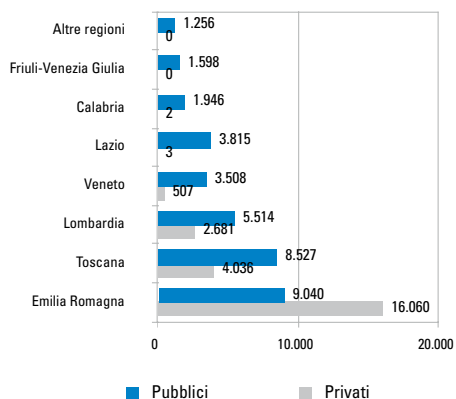


GRAFICO 7 - ANNO 2008

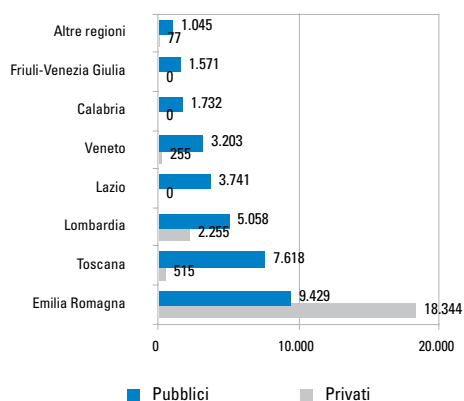
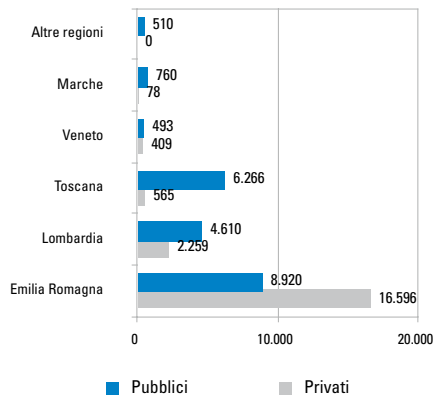


GRAFICO 8 - ANNO 2007



**FATTURATO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO
(IN € MIGLIAIA)**

GRAFICO 11 - ANNO 2009

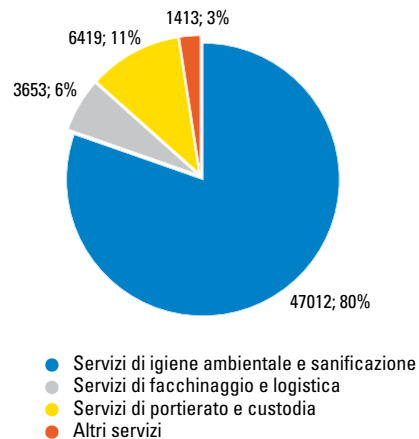


GRAFICO 10 - ANNO 2008

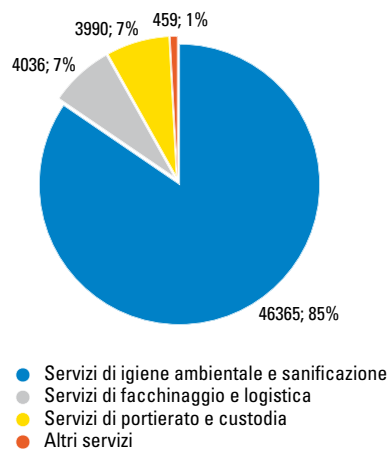
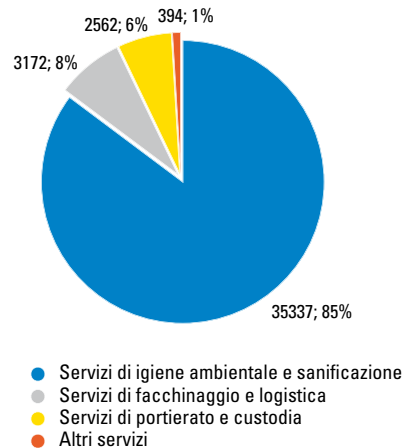


GRAFICO 11 - ANNO 2007



6.3 DISTRIBUZIONE INVESTIMENTI

Il trend positivo di crescita, evidente dal grafico di seguito riportato, è supportato da significativi investimenti finalizzati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di lavoro, in particolare i cespiti direttamente impiegati nella produzione di servizi sono oggetto di ricorrenti sostituzioni e manutenzioni avendo un ciclo di utilizzo temporalmente contenuto. Gli investimenti più consistenti si sono avuti nell'anno 2009 quando COLSER ha investito circa 336 mila Euro nei mezzi d'opera utilizzati per l'erogazione dei servizi, rinnovando e ampliando la dotazione di impianti e macchinari, ponteggi, piattaforme, attrezzatura varia.

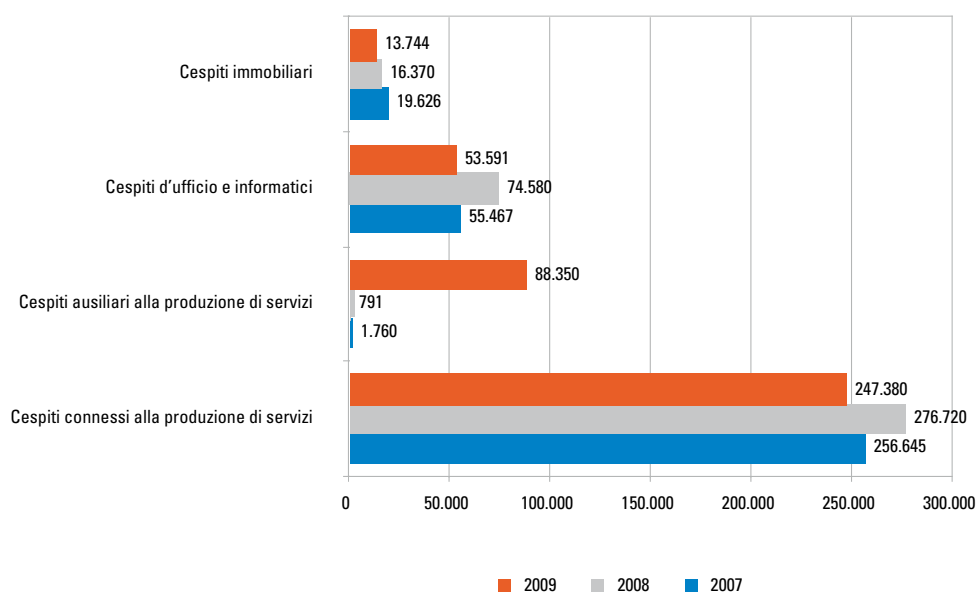
Una particolare attenzione è stata inoltre rivolta agli investimenti informatici, in

quanto un'attività in continua espansione necessita di una struttura hardware e software aggiornata ed efficiente in grado di rispondere prontamente alle esigenze gestionali.

Nell'ultimo triennio sono stati investiti complessivamente 185 mila Euro nei seguenti progetti:

- ristrutturazione del Centro Elaborazione Dati aziendale (CED), al fine di adeguare la struttura hardware alla crescita aziendale;
- potenziamento dei sistemi di sicurezza dati;
- potenziamento dei sistemi di condivisione dei dati tra la sede di Parma e le varie filiali;
- sostituzione completa di tutti i personal computer ad uso del personale impiegato della sede e delle filiali.

GRAFICO 12 - TIPOLOGIA DI INVESTIMENTI (VALORI IN €)





6.4 EVOLUZIONE DEL COSTO DEL LAVORO

La fase di forte crescita è stata accompagnata da un prevedibile aumento dei costi della produzione, con particolare riferimento al costo del personale, sia per l'aumentato numero di occupati, sia per l'adeguamento alle nuove normative fiscali che hanno eliminato le agevolazioni riconosciute alle cooperative. Conseguentemente nell'ultimo triennio il costo del personale è aumentato di circa il 40%, da 32,8 milioni di Euro nel 2006 a 45,8 milioni di Euro nel 2009.

Nello specifico a partire dall'anno 2002 l'applicazione delle nuove disposizioni legislative ha modificato la regolamentazione della contribuzione previdenziale del settore, determinando un consistente aggravio di costi. L'anno finale di questo processo di adeguamento "contributivo" è il 2007 dove si riscontra un sensibile scostamento tra l'incremento del monte retribuzioni (+ 6,3%) e l'incremento più che proporzionale degli oneri previdenziali (+24,3%).

GRAFICO 13 - COSTI PER IL PERSONALE (IN € MIGLIAIA)

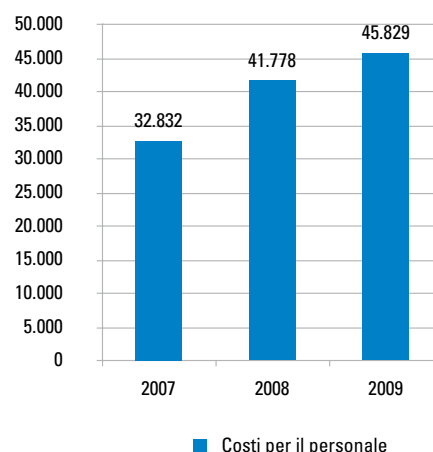


GRAFICO 14 - COSTI DEL PERSONALE (IN € MIGLIAIA)

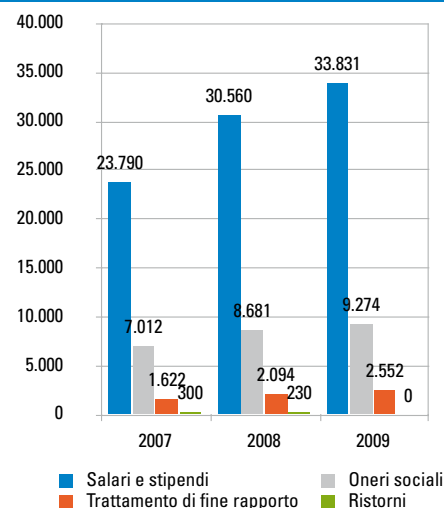




GRAFICO 15 - SCOSTAMENTO % ANNUO DEL COSTO PER IL PERSONALE

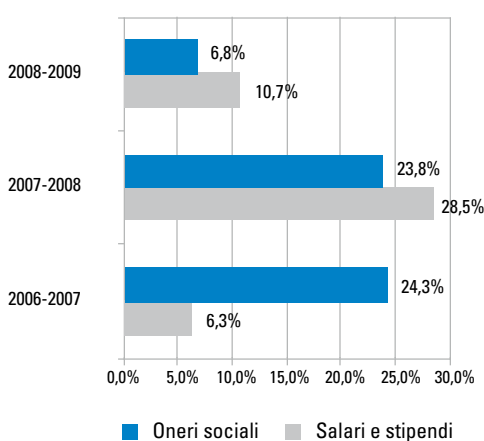
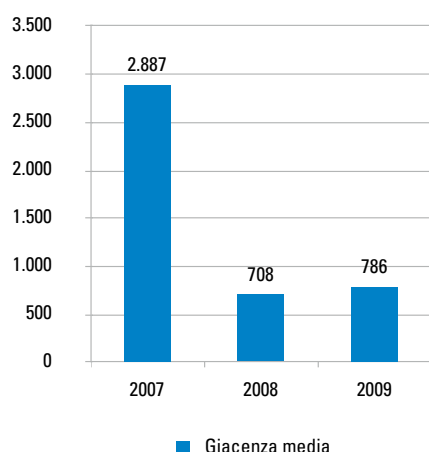


GRAFICO 16 - GIACENZA FINANZIARIA MEDIA (IN € MIGLIAIA)



Diversamente già a partire dall'anno 2008 si ritorna ad una situazione di sostanziale equilibrio a beneficio della struttura aziendale.

6.5 EVOLUZIONE GESTIONE FINANZIARIA

La cooperativa può contare su una notevole capacità di autofinanziamento.

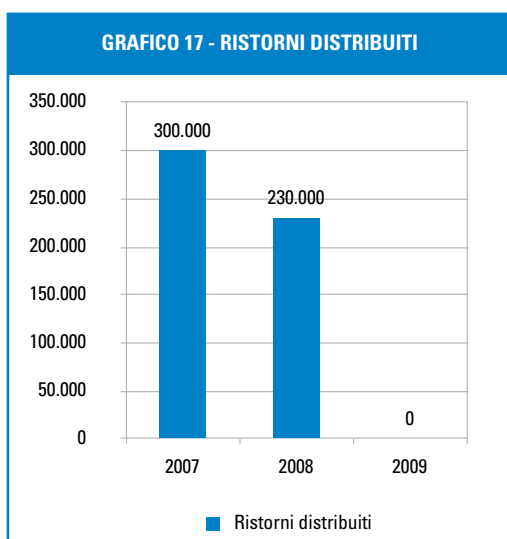
Le risorse finanziarie prodotte con la gestione sono in grado di coprire totalmente sia i costi correnti, sia gli investimenti pluriennali. COLSER è ricorsa a forme di finanziamento esterne sia nel corso del 2008 che del 2009, ma in misura moderata, per sopprimere alle esigenze di liquidità connesse alla forte espansione territoriale del periodo e all'allungamento dei tempi di incasso conseguenti alla crisi economica nazionale e internazionale.

Il grafico 16 evidenzia i livelli medi di liquidità nel triennio in esame.

6.6 GESTIONE DEI RISTORNI

COLSER è impresa, ma innanzitutto cooperativa, e ciò si riflette sulla gestione orientata non esclusivamente alla creazione di profitto, ma soprattutto al rispetto di alcuni valori propri della cooperazione, quali la solidarietà, la partecipazione individuale dei soci cooperatori, la condivisione democratica degli obiettivi e dei risultati raggiunti.

Relativamente a quest'ultimo punto, le politiche di gestione dei ristorni assumono un'importanza rilevante, in quanto la ricchezza prodotta deve essere destinata sia al consolidamento e alla crescita della cooperativa, che alla soddisfazione degli interessi dei soci. Pertanto COLSER, nel corso dell'ultimo triennio, ha cercato di coniugare le esigenze **interne** con quelle **esterne**, connesse al contesto economico e socio-politico in cui si è trovata ad operare. Negli anni 2007 e 2008 la ricchezza generata è stata distribuita ai soci, a titolo di ristorno, per complessivi 530.000 Euro, mentre nell'anno 2009 è stata interamente destinata all'autofinanziamento e consolidamento della società.



6.7 IL VALORE AGGIUNTO

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

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

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

Tuttavia è il Valore Aggiunto di II° livello ad avere un'importanza rilevante ai fini della rendicontazione sociale, in quanto è:

la misura quantitativa della ricchezza prodotta dalla gestione destinata ad essere ridistribuita agli stakeholders principali della cooperativa.

Nell'ultimo triennio il **Valore Aggiunto Globale Netto** prodotto ha raggiunto i 137 milioni di Euro e rappresenta l'88% dell'intero fatturato realizzato da COLSER.

Di questo ammontare circa il 90% è stato distribuito ai lavoratori, sia soci che dipendenti, sottoforma di retribuzioni, premi e ristorni. La ricchezza residua è stata, poi, allocata a favore:

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

Infine, un altro elemento quantitativo significativo da considerare è il dato relativo al **consolidamento cooperativo**, ossia la quota di ricchezza prodotta con la gestione che i soci in sede di Assemblea hanno deciso di destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico della cooperativa e all'autofinanziamento dell'attività. Nel triennio 2007- 2009 il **consolidamento cooperativo** ha assorbito oltre 950 mila Euro, pari all'1% della ricchezza totale prodotta.

RIEPILOGO PRINCIPALI VOCI CONTO ECONOMICO						
	2009	%	2008	%	2007	%
Servizi di igiene ambientale e sanificazione	47.011.801		46.365.265		35.337.408	
Servizi di facchinaggio e logistica	3.653.529		4.036.106		3.172.022	
Servizi di portierato e custodia	6.419.083		3.989.706		2.562.418	
Altri servizi	1.469.663		542.761		526.641	
Valore della produzione	58.554.075	100	54.933.838	100	41.598.489	100
costi per fornitori servizi	(3.433.301)	5,9%	(3.149.616)	5,7%	(2.078.854)	5,0%
costi per fornitori m.p.	(2.690.372)	4,6%	(2.953.417)	5,4%	(2.457.405)	5,9%
variazione rimanenze	(49.057)	0,1%	82.137	0,1%	(54.448)	0,1%
altri costi di gestione	313.812	-0,5%	(252.000)	0,5%	(29.223)	0,1%
Costi relativi ad alcuni stakeholder	(5.858.918)		(6.272.895)		(4.619.929)	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A.I° LIV)	52.695.157	90,0%	48.660.943	88,6%	36.978.560	88,9%
Ammortamenti	(417.123)	0,7%	(335.028)	0,6%	(288.183)	0,7%
V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:	52.278.034	89,3%	48.325.915	88,0%	36.690.377	88,2%
Costi del personale	(46.290.292)	79,1%	(42.205.851)	76,8%	(33.169.729)	79,7%
remunerazioni lavoratori soci	(30.883.974)	52,7%	(27.620.873)	50,3%	(24.983.14)	60,1%
remunerazioni lavoratori dipendenti	(15.187.055)	25,9%	(13.780.403)	25,1%	(7.360.059)	17,7%
premi lavoratori soci	(120.465)	0,2%	(485.187)	0,9%	(424.246)	1,0%
premi lavoratori dipendenti	(98.797)	0,2%	(89.389)	0,2%	(102.282)	0,2%
ristorni lavoratori soci	0	0,0%	(230.000)	0,4%	(300.000)	0,7%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	(5.746.867)	9,8%	(5.524.347)	10,1%	(3.102.722)	7,5%
Costi per contributi di categoria	(70.852)	0,1%	(68.713)	0,1%	(59.141)	0,1%
Costi/proventi finanziari	(86.181)	0,1%	(69.196)	0,1%	51.269	-0,1%
	(52.194.192)		(47.868.108)		(36.280.324)	
CONSOLIDAMENTO COOP.VA	83.842	-0,1%	457.807	0,8%	410.053	1,0%

COLLEGE SERVIZI



7. POLITICHE DI IMPEGNO SOCIALE

I successi raggiunti da COLSER non sono da ricercarsi prettamente nella dimensione economica dell'attività, ma anche nella dimensione sociale, in cui i lavoratori sono i primi portatori di interessi.

Esigenza prioritaria per COLSER è assicurare elevati standard qualitativi e di sicurezza per l'intera forza lavoro e nel contempo accrescere in essa il senso di appartenenza e partecipazione alla cooperativa, promuovendo una sempre maggiore fidelizzazione con azioni finalizzate a cogliere i bisogni e le aspettative dei soci.

7.1 COLSER PER I SOCI

7.1.1 La comunicazione

Al fine di favorire lo scambio di informazioni tra la Direzione e la base sociale, COLSER ha deciso di pubblicare e distribuire con cadenza trimestrale, a partire da gennaio 2010, un giornalino interno: **"BLOCK NOTES"**.

Questo notiziario, fondato dalla "vecchia" Aurora, è stato esteso all'intero Gruppo Co-



In Pillole

BLOCK NOTES

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

Con l'inizio del 2010 uscirà il nuovo notiziario trimestrale del Gruppo: "Block Notes".

Ereditato dall'area sociale, il giornale avrà una nuova veste grafica ed estenderà i suoi contenuti realizzando uno strumento capace di informare con competenza sia su quello che accade all'interno delle nostre cooperative, sia riguardo i complessi fenomeni che investono il mercato del lavoro in generale.

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



perativo in una veste grafica rinnovata e con una redazione ampliata a tutte le aree del Gruppo.

Uno strumento ambizioso che ha lo scopo di informare con competenza sia su quanto accade all'interno delle diverse realtà aziendali, sia riguardo ai complessi fenomeni che investono il mondo della cooperazione, in un mercato del lavoro che, mai come oggi, è in profonda trasformazione.

Il giornale è scaricabile anche sui siti internet delle diverse cooperative del Gruppo (www.COLSER.com; www.auroradomus.it; www.gcpcad.com) e dal 2010 è allo studio un nuovo progetto di restyling che consentirà al sito COLSER di essere più interattivo, di avere una maggiore tempestività nell'aggiornamento dei contenuti e di dotarsi di programmi innovativi per rendere più semplice lo scambio di contenuti e documenti tra la sede, le diverse filiali, i soci e i numerosi clienti.

7.1.2 I buoni natalizi

Per riuscire a raggiungere i circa 3000 soci di COLSER, distribuiti su tutto il territorio nazionale, e per venire incontro alle loro richieste, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di trasformare il tradizionale pacco natalizio in buoni di acquisto Coop.

Una scelta gradita da tutta la base sociale e dalle famiglie che possono usufruire di questa agevolazione non solo per l'acquisto di prodotti alimentari, ma anche di beni di consumo generici per loro e per i loro cari.

7.1.3 Progetti di conciliazione tempi di vita e lavoro

COLSER è consapevole di quanto sia difficile per i suoi soci far conciliare i tempi di vita dedicati alla famiglia con quelli richiesti dal lavoro. Difficoltà maggiori per la donne, ma spesso affrontate anche dagli uomini, il cui ruolo è sempre più richiesto all'interno del contesto familiare e sempre meno supportato dalla rete parentale. Il disagio aumenta quando si è lontani dal proprio paese di origine e quando anche



la lingua diventa un ostacolo da superare nei meandri della burocrazia. Diventa così complicato iscrivere i propri figli a scuola, trovare un'assistenza per un genitore anziano, acquistare una casa o semplicemente muoversi con i mezzi pubblici.

La "famiglia" di COLSER è cresciuta e la vicinanza all'area sociale ha contribuito a far comprendere meglio quali possono essere le sinergie da mettere in campo, per venire incontro alle sempre maggiori esigenze di sostegno dei soci e delle loro famiglie.

Come obiettivo del 2010, per meglio cogliere le diverse esigenze, verrà distribuito a tutti i soci un questionario di rilevazione dei bisogni, la cui analisi permetterà di individuare azioni più specifiche in loro favore.

Sono inoltre allo studio progetti di fattibilità per l'attivazione di uno "Sportello di Ascolto" che possa dare consigli e suggerimenti su diversi argomenti: dall'accesso alle strutture scolastiche, alle agevolazioni per l'acquisto della prima casa.

Infine, nell'ultimo anno, COLSER ha aderito ad importanti progetti locali, come il Laboratorio Famiglia promosso dal Comune di

Parma, che coinvolge le diverse realtà imprenditoriali e promuove progetti e servizi a favore della famiglia.

7.2 COLSER PER IL TERRITORIO

COLSER ha dedicato nel tempo numerose iniziative a favore delle comunità e dei territori che l'hanno vista crescere e svilupparsi. Tra queste una serie di donazioni, principalmente rivolte ai bambini, a favore della Clinica Pediatrica dell'Ospedale Maggiore di Parma, del Comune e dell'Ospedale di Sassuolo (MO) e degli Istituti Ospedalieri di Cremona.

Particolare attenzione è stata dedicata al mondo femminile, predominante nella base sociale della cooperativa, con sostegni a favore del Centro di Senologia della Casa di Cura "Piccole Figlie" di Parma, del Centro Antiviolenza e del Centro Tumori dell'Ospedale Maggiore di Parma e con l'adesione ad iniziative come la Festa della Mamma che lavora, promossa da Corriere della Sera e Sole 24 Ore.

Nell'aprile del 2005 COLSER affianca la Fondazione Cariparma nel sostegno ai lavori di



ristrutturazione ed arredo dell'Asilo Nido e della Scuola dell'Infanzia Marchi, nell'ottica di un costante aiuto alla famiglia e in particolare alle giovani coppie.

Nel maggio del 2006 con una grande festa campestre che ha ospitato quasi 1000 soci, COLSER festeggia 30 anni di attività. È stata questa l'occasione per vederla ancora a fianco della Protezione Civile, con l'acquisto di un mezzo da adibire a "Posto medico avanzato di primo soccorso", dopo aver già contribuito in passato alla realizzazione di un modulo cucina da campo, durante l'alluvione in Piemonte, e donando strumenti didattici e fotografici per la creazione di laboratori nelle scuole colpite dal terremoto del 2002 in Molise. Durante le festività natalizie ha sempre accompagnato al tradizionale scambio di auguri contributi o doni a favore di importanti associazioni di volontariato, sia locali che nazionali, da Noi per Loro ad Emergency.

Iniziative che sono proseguite anche coinvolgendo il Gruppo Cooperativo che, insieme a Caritas e Barilla, ha contribuito all'acquisto di uno scuolabus per il Comune di Fossa, paese tra i più duramente colpiti dal

sisma che ha sconvolto l'Abruzzo nell'aprile del 2009. Mentre a Natale dello stesso anno ha voluto sostenere due importanti realtà del territorio: la Comunità Educativa Santa Maria dell'Istituto Piccole Figlie dei SS.MI Cuori Gesù e Maria e la Polisportiva Gioco Parma, con la donazione di tre carrozzine speciali da basket, per permettere ai ragazzi diversamente abili di coltivare la loro passione.

Passione verso lo sport che COLSER ha dimostrato fin dall'inizio della sua attività con l'esperienza come sponsor delle famose e pluridecorate squadre di pallavolo Santal e Maxicono e, più recentemente, con la promozione del settore giovanile del Rugby Parma insieme a Barilla, Overmach, Cariparma. Fino ad arrivare alla partnership con il Parma F.C., una scelta strategica non solo in termini di comunicazione, con un'operazione che sancisce una vera e propria discesa in campo nella serie A dei multiservizi, concedendo al nostro brand la massima visibilità nazionale anche attraverso il mezzo televisivo e che vuole raggiungere un altro importante scopo: la creazione di nuove opportunità di lavoro.

INDICE

<i>Premessa (presidente)</i>	3
<i>Presentazione del Gruppo COLSER-AURORA DOMUS</i>	5
<i>Premessa Metodologica (gruppo di lavoro)</i>	11
1. IDENTITÀ	13
1.1 Dati societari	13
1.2 Posizionamento cooperativa	14
1.2.1 Normativo	14
1.2.2 Settoriale	15
1.3 Storia della Cooperativa	16
1.4 Presenza territoriale: la dimensione “nazionale” di COLSER	19
1.5 Assetto Societario	25
1.6 La partecipazione dei soci	27
1.7 Partecipazione al Consiglio di amministrazione (CDA)	28
1.8 Partecipazione alle direzioni operative	29
2. SERVIZI	31
2.1 Sanificazione e igiene ambientale	31
2.2 Movimentazione merci - Gestione magazzini	31
2.3 OFFICE: Reception, segreteria, gestione posta, fattorinaggio e custodia immobili	32
2.4 Gestioni aeroportuali	33
2.5 Gestioni ambientali	33
2.6 Derattizzazione e disinfestazione	33
2.7 Verso il Facility Management	34
2.7.1 Manutenzione verde	34
2.7.2 Servizio di lavanderia e guardaroba	34
2.7.3 Manutenzioni immobili	34
3. GLI STAKEHOLDERS	37
3.1 Mappa dei portatori di interesse	37
4. CERTIFICAZIONI	43
4.1 Qualità, ambiente e sicurezza sul lavoro	43
4.2 La certificazione SA 8000	44
4.3 Il sistema integrato	45
5. RELAZIONE SOCIALE	47
5.1 Dimansione sociale e lavorativa	47
5.1.1 Un'azienda costituita in prevalenza da soci	48
5.1.2 Un'azienda contraddistinta dalle “donne”	49
5.1.3 Un'azienda multiculturale	50
5.1.4 Un'azienda flessibile e dinamica	52
5.1.5 Un'azienda che presta attenzione alla SICUREZZA degli operatori	53
5.2 Formazione del personale	55
5.3 Evoluzione dei conferimenti e delle quote sociali	56

I N D I C E

6. DIMENSIONE ECONOMICA	59
6.1 Dati economici fondamentali	59
6.2 Il fatturato	59
6.2.1 Distribuzione fatturato per regione	60
6.2.2 Distribuzione fatturato per settore	60
6.2.3 Distribuzione fatturato per servizi	61
6.3 Distribuzione investimenti	63
6.4 Evoluzione del costo del lavoro	64
6.5 Evoluzione gestione finanziaria	65
6.6 Gestione dei ristorni	66
6.7 Il valore aggiunto	66
7. POLITICHE DI IMPEGNO SOCIALE	69
7.1 COLSER per i soci	69
7.1.1 La comunicazione	69
7.1.2 I buoni natalizi	69
7.1.3 Progetti di conciliazione tempi di vita e di lavoro	70
7.2 COLSER per il territorio	71



Via G. Sonnino, 35A - 43126 Parma - tel. 0521 497111 - fax 0521 497150 - www.colser.com - info@colser.com