

gruppo cooperativo
servizi e sociale

COLSER
SERVIZI

aurora
domus

TUTTO IL NOSTRO MEGLIO

ANNUAL REPORT 2021

Edizione 2022

Indice

LETTERA DEL PRESIDENTE

10

Il nostro Annual Report

Molto più di un bilancio **pag. 10**

A chi ci rivolgiamo **pag. 10**

Chiave di lettura **pag. 10**

Dove trovarlo **pag. 11**

14

Il nostro Profilo

Mission, Vision, Valori **pag. 14**

Chi siamo **pag. 15**

L'assetto istituzionale **pag. 16**

Il nostro ambito di attività **pag. 18**

La nostra voglia di fare
attraversa l'Italia **pag. 20**

La nostra storia **pag. 22**

2021: UN ANNO IN BREVE **pag. 25**

28

Le società del Gruppo

COLSER **pag. 28**

AURORADOMUS **pag. 44**

SALTATEMPO **pag. 50**

56

La nostra Sostenibilità

Obiettivi ONU 2030 **pag. 56**
La sostenibilità ambientale **pag. 62**
Verso una mobilità sostenibile **pag. 66**
Etica e legalità **pag. 70**
Certificazioni e modelli di gestione **pag. 72**
Welfare Cooperativo **pag. 77**
Ricerca e Innovazione **pag. 90**
I riconoscimenti e le testimonianze **pag. 94**

98

Il nostro modo di raccontarci

La comunicazione nel periodo
di emergenza **pag. 98**
Siti web **pag. 100**
Social media **pag. 102**

106

La Relazione Sociale

Processo di formulazione
del Bilancio Sociale **pag. 108**
I nostri stakeholder **pag. 109**
I lavoratori pag. 114
I Clienti pag. 138
I Fornitori pag. 150
Produzione e distribuzione
del Valore Aggiunto **pag. 152**

LETTERA DEL PRESIDENTE

Eccoci ancora qui, a raccontare un anno della nostra storia attraverso un diario di bordo che da tempo ormai riferisce non solo degli importanti obiettivi raggiunti, ma approfondisce anche il contesto in cui si sono sviluppati.

Il 2021 è stato un anno in cui abbiamo cercato di lasciarci alle spalle le emergenze, i protocolli, le restrizioni per tornare ad occuparci di sviluppo, diversificazione, sostenibilità e innovazione. Stiamo lavorando in questo senso da diverso tempo e, attraverso le pagine di questo report, vorremmo raccontarvi la voglia di futuro che non ci abbandona e che ogni anno alimentiamo con obiettivi sempre più sfidanti.

In particolare, l'anno appena trascorso ha visto il raggiungimento di diversi goals. Le importanti acquisizioni in ambito sanitario a Brindisi e Salerno, che hanno sancito la presenza nazionale del Gruppo e hanno portato all'apertura della filiale di Roma che guiderà lo sviluppo del centro sud. La nascita di una nuova divisione, COLSER Log, a cui è affidata la progettazione di nuovi servizi di logistica avanzata. A tutto ciò, si aggiungono le attivazioni delle convenzioni di importanti città metropolitane come Milano, Roma e Firenze e i contratti di partenariato pubblico e privato stipulati con l'Università IUAV di Venezia e l'Ospedale Materno Infantile Burlo Garofolo di Trieste. Anche l'area sociale, nonostante le difficoltà affrontate anche nel post pandemia che hanno portato ad una importante riorganizzazione interna di Auroradomus, ha visto crescere la progettualità e ampliare i propri servizi soprattutto nell'area ligure e tosco-emiliana, sia in ambito socio-assistenziale che educativo. Sviluppo che ha coinvolto anche Saltatempo, la nostra cooperativa di tipo B, al fianco di importati realtà imprenditoriali nell'inserimento lavorativo di persone con disabilità.

Uno sviluppo, quello del Gruppo, che non può prescindere dalla responsabilità sociale e ambientale che guida chi, come noi, vuole fare sana cooperazione attraverso la valorizzazione e la tutela del lavoro, la democrazia partecipata, l'at-



tenzione alle diversità e l'impegno verso il territorio e le comunità che lo abitano. Su questi temi, il Gruppo sta da tempo investendo in progettualità, muovendosi su diverse direttrici. L'adeguamento ai Criteri minimi ambientali (CAM), definiti dalle PA nell'ambito degli acquisti di prodotti e servizi, ha accelerato un percorso *green driven* che già sentivamo nostro e che sta proseguendo con lo sviluppo dei progetti in ambito EU ECOLABEL guidati dalla divisione COLSER Green. Una progettualità che coinvolge anche il campo dell'innovazione con l'attivazione di tavoli di lavoro dedicati alla ricerca di nuove tecnologie e allo sviluppo di soluzioni innovative mirate all'evoluzione dei modelli di servizio e alla reingegnerizzazione dei processi, in linea con un cambiamento sostenibile e condiviso che va ad arricchire, qualificare e potenziare l'offerta dei servizi proposti. Stiamo, dunque, lavorando ancora più intensamente a quei progetti che tracciano le rotte del Gruppo verso il futuro. Un futuro purtroppo incerto, che si dovrà confrontare con i venti di guerra che soffiano in Europa e con una crisi politica internazionale dalle forti ripercussioni economiche. Un futuro che ha una velocità di evoluzione molto più sostenuta rispetto al passato, che preme sull'acceleratore dell'alta specializzazione, della qualità dei servizi nel rispetto della sostenibilità sia ambientale che sociale, consolidata dal Gruppo con importanti azioni di welfare cooperativo. Che chiede sia al tessuto imprenditoriale, ma anche a quello pubblico e istituzionale, di investire in transizione digitale ed ecologica. Che vede nel Green Public Procurement e nelle risorse del PNRR le nuove sfide da affrontare nell'immediato per contribuire davvero a creare occupazione e a generare opportunità per le nostre imprese e, soprattutto, un beneficio sociale più diffuso per le comunità e i territori in cui viviamo.

Cristina Bazzini
Presidente



IL NOSTRO ANNUAL REPORT



MOLTO PIÙ DI UN BILANCIO

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

Che cosa rappresenta il Bilancio Sociale PER NOI?

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

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

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

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

A CHI CI RIVOLGIAMO

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

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

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

CHIAVE DI LETTURA

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

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

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

Questo è
**tutto il nostro
MEGLIO**

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

La nostra Sostenibilità: vengono approfonditi i progetti finalizzati a fornire gli strumenti e le opportunità che rispondono ai bisogni dell'ambiente, del territorio e della comunità. Vengono inoltre approfonditi temi importanti per il Gruppo come il welfare e l'innovazione, che saranno esaminati anche rispetto alle difficoltà riscontrate a seguito della pandemia.

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

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

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

Le **informazioni qualitative** presentate nel

presente Annual Report derivano da interviste rivolte direttamente ai responsabili di ogni area funzionale operante nel Gruppo.

Le **informazioni a carattere quantitativo** sono fornite dai singoli reparti e dalle Società del Gruppo, riportano l'andamento dei valori numerici nel tempo e provengono da elaborazioni condotte con modalità definite in modo chiaro e ripetibile. I dati derivanti da rielaborazioni dei valori contabili contenuti nel bilancio economico-finanziario rispettano la normativa civilistica in materia in bilancio (art. 2423 e seguenti del Codice Civile) nonché i principi contabili nazionali. Il presente documento contiene tutte le informazioni atte a renderlo una relazione vasta e aderente alle prescrizioni previste dall'art. 2428 del Codice Civile, dall'art. 2 della L. 59/92 e dell'art. 1 della L. 381/91.

Per garantire il più ampio coinvolgimento e partecipazione di tutti gli stakeholder del Gruppo al processo di rendicontazione, l'Annual Report 2021, edizione 2022, viene pubblicato sul sito internet del Gruppo Cooperativo e delle cooperative che costituiscono il Gruppo.

DOVE TROVARLO

*Il presente Bilancio Sociale viene, come di consueto, presentato all'Assemblea Generale dei Soci che si svolge ogni anno presso la sede centrale di Parma e distribuito in **versione cartacea** durante tutte le iniziative o eventi organizzati dal Gruppo o a cui partecipa in veste di partner. La **versione digitale** è pubblicata sul sito ufficiale del Gruppo e sui siti delle singole Cooperative. È sfogliabile online e liberamente scaricabile in formato PDF da tutti coloro che ne siano interessati.*

Per la comunicazione esterna, è possibile richiedere l'apposito documento stampato o su cd, contattando il l'Ufficio Comunicazione del Gruppo al seguente indirizzo e-mail: ufficio.comunicazione@gruppocolserauroradomus.com.

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



IL NOSTRO **PROFILO**

MISSION, VISION, VALORI



MISSION

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

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

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

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

VISION

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

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

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

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

VALORI

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

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

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

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

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

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

CHI SIAMO

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

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

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

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

Una direzione unitaria

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

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

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

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

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

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



L'ASSETTO ISTITUZIONALE

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

Alfred Marshall, *Economista*

Il Gruppo Cooperativo Paritetico

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

tico la norma di riferimento è l'art. 2545 septies del Codice Civile, con cui il legislatore ha voluto creare una figura del tutto nuova consistente in **“un contratto con cui più cooperative appartenenti anche a categorie diverse regolano, anche in forma consortile, la direzione e il coordinamento delle rispettive imprese.”**

Il Gruppo Cooperativo Paritetico COLSER-Auroradomus nasce, pertanto, dalla volontà dei soci fondatori di instaurare un rapporto di collaborazione e di integrazione permanente, in grado di sfruttare le opportunità derivanti da eventuali sinergie funzionali e nel contempo mantenere le rispettive autonomie gestionali nelle rispettive aree di competenza.

La Governance

Per l'attività di direzione e di coordinamento è stato costituito un organismo di controllo denominato Comitato Paritetico: composto da 5 membri, nominati dai rispettivi Consigli di Amministrazione.

Il Comitato nominato il 7 agosto 2008 in sede di costituzione del Gruppo Cooperativo è così costituito:

Cristina Bazzini | *Presidente del Gruppo e Presidente di COLSER*

Marina Morelli | *Presidente di Auroradomus*

Giovanni Poletti | *Vice Presidente di COLSER*

Mauro Chiari | *Direttore amministrativo di COLSER*

Barbara Guidotti | *Vice Presidente di Auroradomus*

Le funzioni di questo organismo si esplicitano fondamentalmente:

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

Consigli di Amministrazione

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

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

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

Gli organi strategici

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

Comitato Esecutivo COLSER

Rappresenta il vertice funzionale e decisionale dell'organizzazione di COLSER, il luogo

nel quale vengono elaborate ed attivate le linee strategiche stabilite dal Consiglio di Amministrazione.

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

La Direzione Operativa AURORADOMUS

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



184,4
mln di euro



6.335
persone



*Il Gruppo mette in campo una forza lavoro di **circa 6.335 persone**, tra soci e dipendenti, e un fatturato di **oltre 184,4 milioni di euro** con un ambito di operatività esteso a gran parte delle regioni italiane.*

IL NOSTRO AMBITO DI ATTIVITÀ

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

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

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

I nostri servizi

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



servizi alle
imprese

COLSER

divisioni

COLSER Cleaning & soft facility services

COLSER Tech

COLSER Log

COLSER Green

Cooperative di
**inserimento
lavorativo**

Saltatempo
C.E.T. Valtaro

Auroradomus



servizi alle
persone



LA NOSTRA VOGLIA DI FARE ATTRAVERSA L'ITALIA

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

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

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

TRENTINO ALTO ADIGE

Trento
Bolzano

FRIULI VENEZIA GIULIA

Trieste
Udine
Gorizia
Pordenone

VENETO

Mestre
Belluno
Rovigo
Treviso
Venezia
Verona
Vicenza

EMILIA ROMAGNA

Parma
Piacenza
Sassuolo
Bologna
Ferrara
Modena
Ravenna
Reggio Emilia

LOMBARDIA

Ripalta Cremasca
Milano
Monza
Brienza
Bergamo
Brescia
Cremona
Lodi
Pavia
Mantova
Sondrio

TOSCANA

Pisa
Arezzo
Aulla
Firenze
Grosseto
Livorno
Lucca
Massa
Prato
Siena
Pistoia

UMBRIA

Perugia
Terni

MARCHE

Ancona
Ascoli Piceno
Macerata
Fermo

ABRUZZO

Chieti

LAZIO

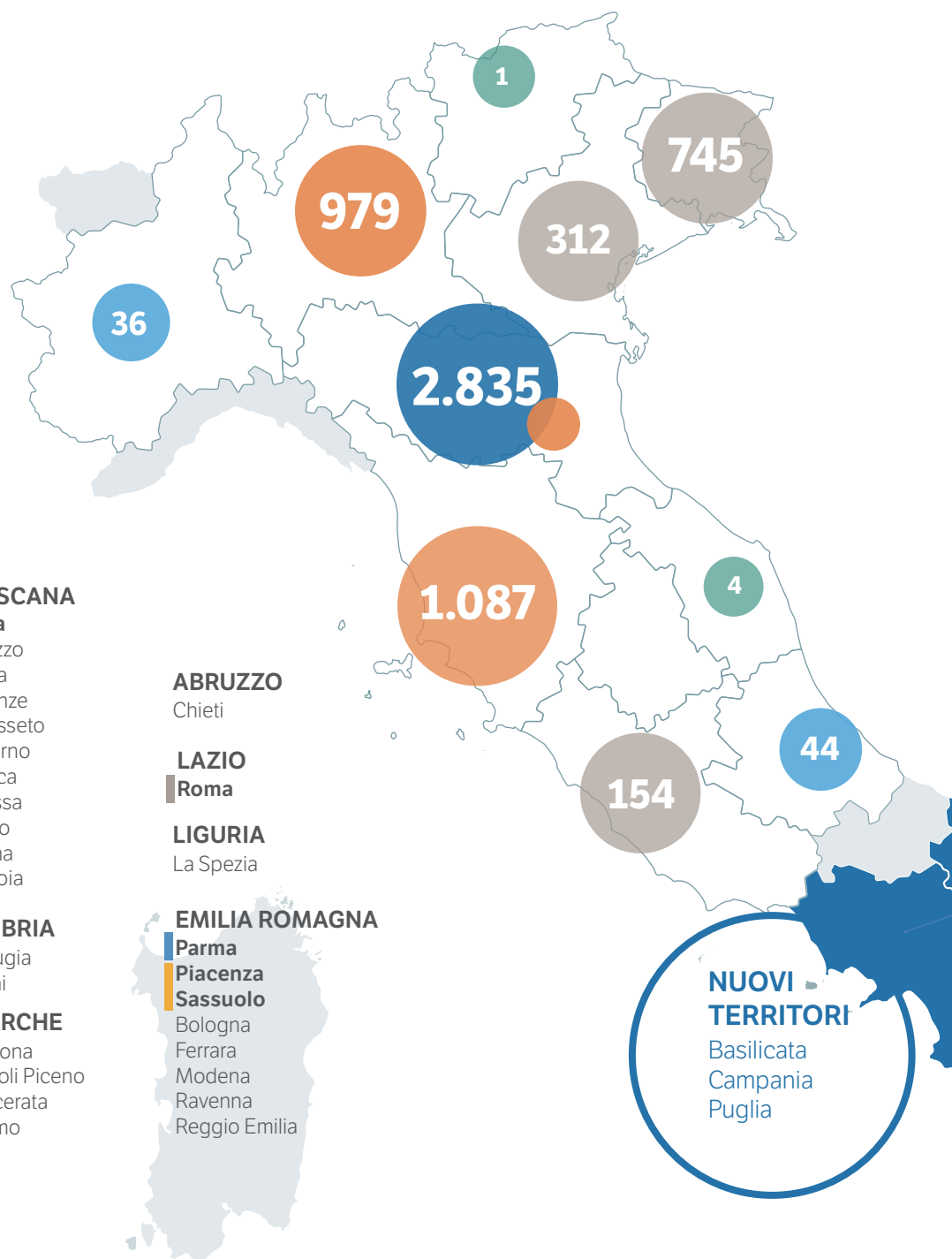
Roma

LIGURIA

La Spezia

EMILIA ROMAGNA

Parma
Piacenza
Sassuolo
Bologna
Ferrara
Modena
Ravenna
Reggio Emilia



Sede, filiali e punti operativi

Sedi del Gruppo

Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus

Sede Parma

Via G. S. Sonnino, 33A - 43126 Parma

Tel 0521 497111 - Fax 0521 497150

www.gruppocolserauroradomus.com

COLSER società cooperativa

Sede Legale Parma

Via G. S. Sonnino, 33A - 43126 Parma

Tel 0521 497111 - Fax 0521 497150

info@colser.com - www.colser.com

AURORADOMUS Cooperativa Sociale Onlus

Sede Legale Parma

Via G. S. Sonnino, 33A - 43126 Parma

Tel. 0521 957595 - Fax 0521 957575

Info@auroradomus.it - www.auroradomus.it

SALTATEMPO Cooperativa Sociale di tipo B

Sede Legale Parma

Via G. S. Sonnino, 33A - 43126 Parma

Tel 0521 497111 - Fax 0521 497150

info@coopsaltatempo.it - www.coopsaltatempo.it

Filiali del Gruppo

Filiale di TRIESTE

Via Caboto, 19/1 - 34147 Trieste

Tel 040 4612436 - Fax 040 4612437

colser.trieste@colser.com

Filiale di MESTRE

Via Alfonso Lamarmora, 12 - 30173 Mestre (VE)

Tel 040 4612436 - Fax 040 4612437

colser.mestre@colser.com

Filiale di RIPALTA CREMASCA

Via Crocetta, 19 - 26010 Ripalta Cremasca (CR)

Tel 0373 268189 - Fax 0373 268080

colser.crema@colser.com

Filiale di PIACENZA

Viale Sant'Ambrogio 19 - 29100 Piacenza

Tel 0523 602020 - Fax 0523 606299

piacenza@auroradomus.it

Filiale di SASSUOLO

Via San Lorenzo, 32 - 41049 Sassuolo (MO)

Tel 0536 805489 - Fax 0536 810827

colser.sassuolo@colser.com

Filiale di AULLA

Via Nazionale, 50 - 54011 Aulla (MS)

Tel 050 424820 - Fax 0187 421550

filiale.aulla@auroradomus.it

Filiale di PISA

Via Gioacchino Volpe, 140

Fraz. Ospedaletto - 56121 Pisa

Tel 050 980701 - Fax 050 980835

colser.toscana@colser.com

Filiale di ROMA

Via Abruzzi 19 - 00187 Roma

Tel 0669356046 - info@colser.com



138



LA NOSTRA STORIA

Le origini

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

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

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

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

Un Gruppo unito sotto un unico tetto

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

2010-2013: Unione ufficiale delle due realtà sociali del Gruppo: il 1° gennaio del 2010 nasce ufficialmente la Cooperativa Sociale **Auroradomus**. Nel 2011, nell'elegante cornice dell'Auditorium del Carmine viene presentato alle autorità e alla stampa il primo Annual Report. Dopo anni di progetto, è ufficialmente attiva la società **Saltatempo** che entra a far parte del Gruppo. Nel 2012 il Gruppo dimostra la sua vicinanza alle **popolazioni** colpite dal **sisma** in Emilia attraverso la donazione di due moduli polifunzionali di oltre 62 mq ciascuno e 20 tende famigliari.

2013-2016: **COLSER** e **Auroradomus** espandono i propri servizi in **Trentino-Alto Adige** e in **Friuli-Venezia Giulia**.

A maggio del 2013 il Gruppo dona alla città

di Parma di un grande parco giochi, il **Giardino dei Sorrisi** (800 mq di area verde), situato di fronte all'Ospedale dei Bambini Pietro Barilla, mentre a Inaugurazione della **nuova sede** del Gruppo **COLSER-Auroradomus** a Parma: un edificio di quattro piani, per un totale di 4000 mq, che ospiteranno circa 120 posizioni lavorative. Nel 2014 arriva per **COLSER** la prestigiosa aggiudicazione dei servizi di pulizia presso la **Camera dei deputati a Roma**, che dà il via allo sviluppo dei servizi nel centro-sud. Nel 2015 il Gruppo sbarca in Friuli e in Abruzzo. Grazie all'importante aggiudicazione dei servizi di sanificazione e assistenza presso le case protette per anziani del comune, **a Trieste nasce il primo punto operativo di Gruppo**.

A maggio 2016 **COLSER** riceve l'**Eni Safety Award 2016 - Special Mention per l'impegno e la responsabilità profusi in materia di tutela delle persone e dell'ambiente**, premio che riceverà nuovamente nel 2019. Ma il 2016 è l'anno in cui si concretizza il progetto di **Welfare Cooperativo** a sostegno dei numerosi lavoratori del Gruppo e delle loro famiglie. Il **WEL#POINT** itinerante ha attraversato l'Italia per incontrare i lavoratori, dare informazioni sulle iniziative e raccogliere impressioni e suggerimenti.

2017-2019: Nel 2017 l'**Autorità garante della concorrenza e del mercato** (AGCM) ha attribuito alle due cooperative **COLSER** e **Auroradomus** il Rating di Legalità assegnato alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale, con il punteggio massimo di **tre stellette** per entrambe le realtà. Nel 2018 nasce **COLSER Tech** la nuova divisione specializzata nella manutenzione e gestione degli edifici e degli impianti, che completa l'offerta dei servizi di Facility Management. Continua inoltre il coinvolgimento



di Auroradomus all'interno del progetto europeo volto a sperimentare tecnologie e dispositivi IoT negli ambienti di vita quotidiana delle persone over 65 anni, mentre hanno inizio i percorsi di certificazione (ECOLABEL, EPD, LCA) che impegneranno COLSER nell'individuare processi e metodologie a sostegno dell'ambiente e della salute. Nasce così la nuova divisione **COLSER Green** che nel 2019 ha ricevuto, sulla base di criteri obbligatori identificati dalla normativa europea,

la certificazione ECOLABEL UE per il servizio di pulizia svolto in ambienti interni: un riconoscimento fondamentale a dimostrazione di una dovuta sensibilità verso gli aspetti sia ambientali che sociali del Gruppo.

In occasione della partnership, come sponsor istituzionale, con **Parma Capitale Italiana della Cultura**, il Teatro Regio di Parma ha dato vita ad un suggestivo allestimento della Sede di Parma per la festa di Natale aperta a tutti i soci e dipendenti.



2020: IL GRUPPO AFFRONTA L'EMERGENZA SANITARIA MONDIALE

Quando, i primi mesi del 2020 la pandemia mondiale da COVID-19, ha stravolto completamente la vita di tutti noi, il Gruppo ha attuato immediatamente **piani di continuità operativa** al fine di garantire sia l'erogazione di quei **servizi** considerati **essenziali**, sia di quegli interventi che dovevano consentire il proseguimento di tutte le attività lavorative, dove la produzione non poteva essere interrotta o dove non era possibile attuare metodi di lavoro a distanza.

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

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

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

I nostri protocolli operativi e le attività a supporto dei lavoratori

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

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

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



2021 UN ANNO IN BREVE

Il 2021 ha segnato il raggiungimento di un obiettivo importante. Il Gruppo può definirsi a tutti gli effetti una **realtà nazionale**. Infatti, con l'aggiudicazione da parte di COLSER, come capofila di un RTI emiliano-romagnolo, dei **lotti 2 e 9** di **CONSIP Sanità**, la centrale acquisti della pubblica amministrazione italiana, l'area servizi conferma la propria presenza non solo sul territorio lombardo, ma decreta lo scalo al sud, in particolare in **Campania, Puglia e Basilicata**. Un fondamentale risultato in ambito sanitario nazionale, a cui si aggiunge la conferma dei servizi di cleaning presso l'Azienda Ospedaliera e l'Azienda USL di Parma.

I primi successi di Consip Sanità si sono registrati tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022 (durante la redazione di questo Report), con l'affidamento dei servizi di cleaning presso l'azienda Sanitaria Locale di Brindisi e gli Ospedali Riuniti San Giovanni di Dio e Ruggi d'Aragona di Salerno, che hanno portato all'**apertura della filiale di Roma** attraverso la quale verranno gestiti tutti i nuovi servizi dell'area centro sud.

Inoltre, la prestigiosa **Università IUAV di Venezia** affida a COLSER il contratto in PPP (Partenariato Pubblico-Privato) per 10 anni dei servizi di **Smart Building Management**, ovvero innovazione tecnologica e infrastrutturale delle aule didattiche da realizzarsi con finanza di progetto e a fronte dell'affidamento di servizi di facility management (pulizie, disinfestazione, portierato, front-office, facchinaggio e supporto logistico, manutenzione verde).

Alla fine del 2021, a seguito di attività di ac-

quisizione di rami d'azienda di una realtà territoriale, nasce **COLSER Log**, la nuova divisione dedicata all'**outsourcing logistico** che si affianca alla vasta gamma di servizi offerti.

L'**area sociale** ha dovuto affrontare una situazione emergenziale ancora complessa all'interno delle strutture, ma il 2021 ha registrato diversi miglioramenti anche grazie al grande impegno di tutti i responsabili dei servizi di Auroradomus per cercare di ripristinare il numero di utenti che normalmente fruiscono dei servizi della cooperativa. A supporto di questo, Auroradomus ha dato il via ad Aprile 2021 ad un nuovo modello organizzativo, dopo un'importante attività di riprogettazione volta a favorire i diversi ambiti di attività.

L'**area giovani** ha dato prova di una gran voglia di ripartenza, con numerosi eventi realizzati sia a Parma che nella sua provincia, tra i quali le iniziative collaterali per il programma *Around Banský*, la collaborazione con l'Università degli Studi di Parma per la rassegna "Cosa dicono gli Antropologi" e, a Collecchio, la realizzazione del progetto "Video Civic Maker".

Un'altra buona notizia arriva dall'area educativa: il **Polo "Marchi"** di Parma ottiene il riconoscimento presso l'albo nazionale come **scuola Montessoriana**.

Infine, le Assemblee dei soci di COLSER e Auroradomus sono state chiamate, durante il 2021, a rinnovare i Consigli di Amministrazione per il triennio 2021-2023 che confermano all'unanimità **la fiducia nei precedenti board e in Cristina Bazzini come presidente sia di COLSER che del Gruppo**.





LE SOCIETÀ DEL GRUPPO



www.colser.com

COLSER SERVIZI

Tra i dieci maggiori player sul territorio nazionale nell'offerta dei multiservizi alle imprese sia pubbliche che private, COLSER può contare su oltre 4000 occupati e più di 116 milioni di euro di fatturato, dato ancora in crescita nel 2022.

Leader multiservizi in Italia, con oltre quarantacinque anni di attività, offre soluzioni avanzate **prendendosi cura** dei bisogni delle imprese, delle comunità e delle persone, migliorando ogni giorno gli ambienti dove si lavora e si vive il quotidiano. È nel settore sanitario che ha sviluppato maggiore esperienza attraverso la gestione di servizi specialistici di **cleaning e sanificazione** presso grandi complessi ospedalieri, a cui si sono affiancati gli interventi richiesti dall'ambiente alimentare specializzato e farmaceutico, nel quale le metodologie innovative di intervento per affrontare gli alti standard richiesti hanno fatto la differenza, soprattutto negli ambienti dust free altamente critici e qualificati.

Le divisioni

COLSER Cleaning & soft facility services comprende le attività di cleaning e sanificazione, ma anche tutti i servizi di facility management, tra cui front-office e portierato, custodia e sorveglianza degli immo-

bili e i più recenti servizi di smart building management e access control (per verificare gli ingressi in sicurezza nelle strutture) e i servizi ausiliari di lavanderia, guardaroba e manutenzione del verde.

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

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

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

FATTURATO

116.800.000 €

SOCI E DIPENDENTI

4.058*

*N° LAVORATORI
A GIUGNO 2022 4.419

Denominazione:
COLSER Società cooperativa

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

Data di costituzione: Ottobre 1975

Albo società cooperative: n. A101516

Sezione:
Cooperative a mutualità prevalente

Categoria:
Cooperative di produzione e lavoro

COLSER Cleaning & soft facility services:

Sanificazione e igiene ambientale
Disinfezione specializzata di ambienti
Servizi specialistici e grandi interventi
Soft facility management:
Front-office, help desk, portierato
Custodia, access control, sorveglianza degli immobili
Manutenzione del verde, lavanderia, guardaroba
Servizi museali
Smart building management
Technology management
Building monitoring e analytics

COLSER Tech:

Manutenzione e ingegneria della manutenzione
Housekeeping, building keeping e building monitoring
Progettazione e realizzazione di
impianti tecnologici civili e industriali
Soluzioni volte al risparmio energetico
e alla tutela dell'ambiente

COLSER Log:

Movimentazione merci e gestione magazzini
Handling aeroportuale
Servizi di trasporto
Servizi di traslochi e facchinaggio
Servizi di trasporti speciali e handling opere d'arte

COLSER Green:

Operatore certificato EU Ecolabel IT/052/006
"Servizi di pulizia interna a ridotto impatto ambientale"





Sanificazioni ambiente sanitario e ospedaliero

Rappresentano il core business dell'area servizi del Gruppo.

All'avanguardia nella ricerca di nuove metodologie, **COLSER** è oggi tra i primi **10 competitor nazionali nell'offerta di multiservizi**, posizione ottenuta grazie al costante impegno e al dinamismo che l'hanno da sempre caratterizzata.

Impegnata a garantire livelli qualitativi molto elevati in aree ad alto rischio, è nel **settore sanitario ospedaliero** che ha sviluppato maggiore esperienza grazie alla gestione di servizi specialistici presso grandi complessi come, tra gli altri, **l'Azienda Ospedaliera di Parma, a Milano il Policlinico, gli ospedali toscani di Siena (Ospedale Universitario Le Scotte), di Massa Carrara (Ospedale Apuano) e di Lucca (San Luca), nell'area nord est il IRCSS Burlo Garofolo di Trieste e a sud gli Ospedali Riuniti San Giovanni di Dio e Ruggi d'Aragona a Salerno e alcuni PO dell'Asl di Brindisi.**

L'alta specializzazione nei servizi di *cleaning* in ambito ospedaliero offerti da COLSER è stata ulteriormente dimostrata durante la crisi pandemica. L'emergenza sanitaria ha infatti acceso i riflettori sul valore inestimabile del pulito e sull'importanza della prevenzione del rischio infettivo, soprattutto nei presidi ospedalieri e negli ambienti socio sanitari dove è fondamentale garantire la salubrità degli spazi per contribuire a salvaguardare la salute dei pazienti, degli ospiti e degli operatori.

Sanificazione ambienti civili

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

Sanificazione reparti produttivi

(Farmaceutico, Alimentare, Metalmeccanico)

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

Sanificazioni specialistiche e grandi interventi

COLSER interviene in tempi brevi e con attrezzature e sistemi innovativi anche in ambienti che richiedono interventi specialistici: come la sanificazione delle **aree sterili** nelle aziende farmaceutiche, i lavori in **altezza**, la pulizia di **pannelli fotovoltaici**,



**SANIFICAZIONE
E IGIENE AMBIENTALE**

**TRA I PRIMI
10 PLAYER**

NEL SETTORE
DEI SERVIZI DI PULIZIA
E SANIFICAZIONE





32

silos e facciate, trattamenti **antigraffiti** e su **pavimentazioni non tradizionali**.

Squadre di operatori specializzati sono, inoltre, in grado di intervenire con attrezzature adeguate nelle situazioni più complesse e urgenti con interventi approfonditi come sgrossature di fine cantiere, interventi straordinari in ambienti ospedalieri ad alto rischio.

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

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

Fin dall'inizio della crisi pandemica le nostre divisioni Cleaning e Tech di COLSER hanno attivato interventi adeguati alle diverse caratteristiche degli spazi in cui essi vengono eseguiti e secondo le disposizioni e i principi attivi previsti della circolare **n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute e le raccomandazioni ISS**.

Ed è così che, al fianco delle procedure di disinfezione "touch", sono state introdotte metodologie di intervento diversificate in base alla tipologia di ambiente e **proposte tecniche di disinfezione per nebulizzazione o atomizzazione** utilizzando principi attivi specifici come l'ipoclorito di sodio, il perossido di idrogeno stabilizzato e prodotti a base alcoolica superiore al 70% per quegli ambienti come musei e biblioteche (luoghi in cui sono presenti opere d'arte e di

particolare pregio) in conformità alla circolare del MIBACT.

Il perossido di idrogeno, che viene utilizzato per il 95% dei nostri interventi con nebulizzazione, oltre ad essere un prodotto green, non rimane sulla superficie e consente un accesso agli spazi dopo poco tempo dall'intervento, mentre l'atomizzazione permette a micro goccioline caricate elettricamente di raggiungere e avvolgere tutte le superfici garantendo una disinfezione rapida ed efficace.

Tutte le operazioni sono condotte da personale, addestrato e formato anche nell'attività di vestizione e svestizione soprattutto in ambienti contaminati con clamori, che indossa i DPI adeguati alla tipologia di intervento, i quali, al termine delle attività, vengono correttamente rimossi e smaltiti.

SOFT FACILITY MANAGEMENT:

Servizi di portierato e custodia

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





34

livello di specializzazione molto ampio. È infatti sempre più pressante la richiesta da parte dei clienti di **alzare i livelli di security** per riuscire a gestire le situazioni di emergenza.

Front Office & Help Desk

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

Servizi Control Access

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

Gestioni Ambientali

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

raccolta differenziata come la cernita, il confezionamento, la movimentazione interna, lo stoccaggio temporaneo presso le aree ecologiche, il trasporto esterno verso i siti di conferimento finale (impianti di smaltimento o piattaforme di recupero), la fornitura e la logistica dei contenitori/imballaggi per il confezionamento di tutte le tipologie di rifiuto.

Servizi Museali

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

Gestione e manutenzione del verde

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

Lavanderia e guardaroba

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



Disinfestazione e derattizzazione

Grazie alla pluridecennale esperienza e alla professionalità maturata nel *cleaning*, COLSER offre anche servizi di **disinfestazione e derattizzazione**, sia in luoghi esterni che interni.

Per comprendere e analizzare l'entità dell'infestazione. COLSER effettua sempre un'accurata ispezione degli spazi. Successivamente, sulla base dei rilievi effettuati, viene individuata la metodologia più adatta in base all'entità dell'infestazione e all'ubicazione della stessa utilizzando strumenti e prodotti a norma di legge e idonei alla risoluzione della problematica.



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

Attiva 24h su 24, 365 giorni l'anno, COLSER Tech opera, anche avvalendosi di figure di governo in loco (site manager), nei settori industriale-farmaceutico nella manutenzione delle Utilities di stabilimento (HVAC, impianti elettrici, antincendio, etc..) e nella manutenzione dei depositi farmaceutici a temperatura controllata, settore terziario evoluto (banche, centri direzionali.), nella **gestione della manutenzione impiantistica** di RSA **con particolare attenzione agli aspetti di sicurezza**, per garantire continuità di servizio, massimo confort ambientale e costante monitoraggio e applicazione dei protocolli per ridurre i principali inquinanti indoor **senza ostacolare le attività di cura**, appalti museali con particolare attenzione alle condizioni ambientali per la conservazione del patrimonio storico-artistico e progetti illuminotecnici mirati alla valorizzazione delle opere conservate.

Manutenzioni e Ingegneria della manutenzione

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

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

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

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

Impianti tecnologici

Progettazione, realizzazione e gestione di impianti tecnologici civili ed industriali, impianti elettrici, quadri elettrici e cabine di



COLSER
SERVIZI



38

trasformazione, meccanici e speciali, centrali termiche idriche e frigorifere, impianti di condizionamento, H.V.A.C., idrosanitari, reti antincendio, impianti di spegnimento e rivelazione incendio e gas, impianti di illuminazione, sicurezza, elettronici e impianti di produzione energia elettrica, termica e frigorifera da fonti alternative. Impianti di processo alimentari e farmaceutici. Adeguamenti impiantistici, comprese opere civili e finiture, e soluzioni volte al **risparmio energetico** e al contenimento dei fenomeni di inquinamento ambientale, oltre all'utilizzo di tecnologie innovative "filter less", a basso consumo e a nullo impatto ambientale per l'abbattimento degli inquinati e delle polveri sottili, al fine di garantire ambienti più puliti e più facilmente sanificabili.

Building keeping

Interventi strutturati e dedicati per la minuta manutenzione e piccole riparazioni (idrauliche,

elettriche, arredi e finiture, etc.), piccoli lavori di muratura e ripristino di tinteggiatura interna e piccoli traslochi.

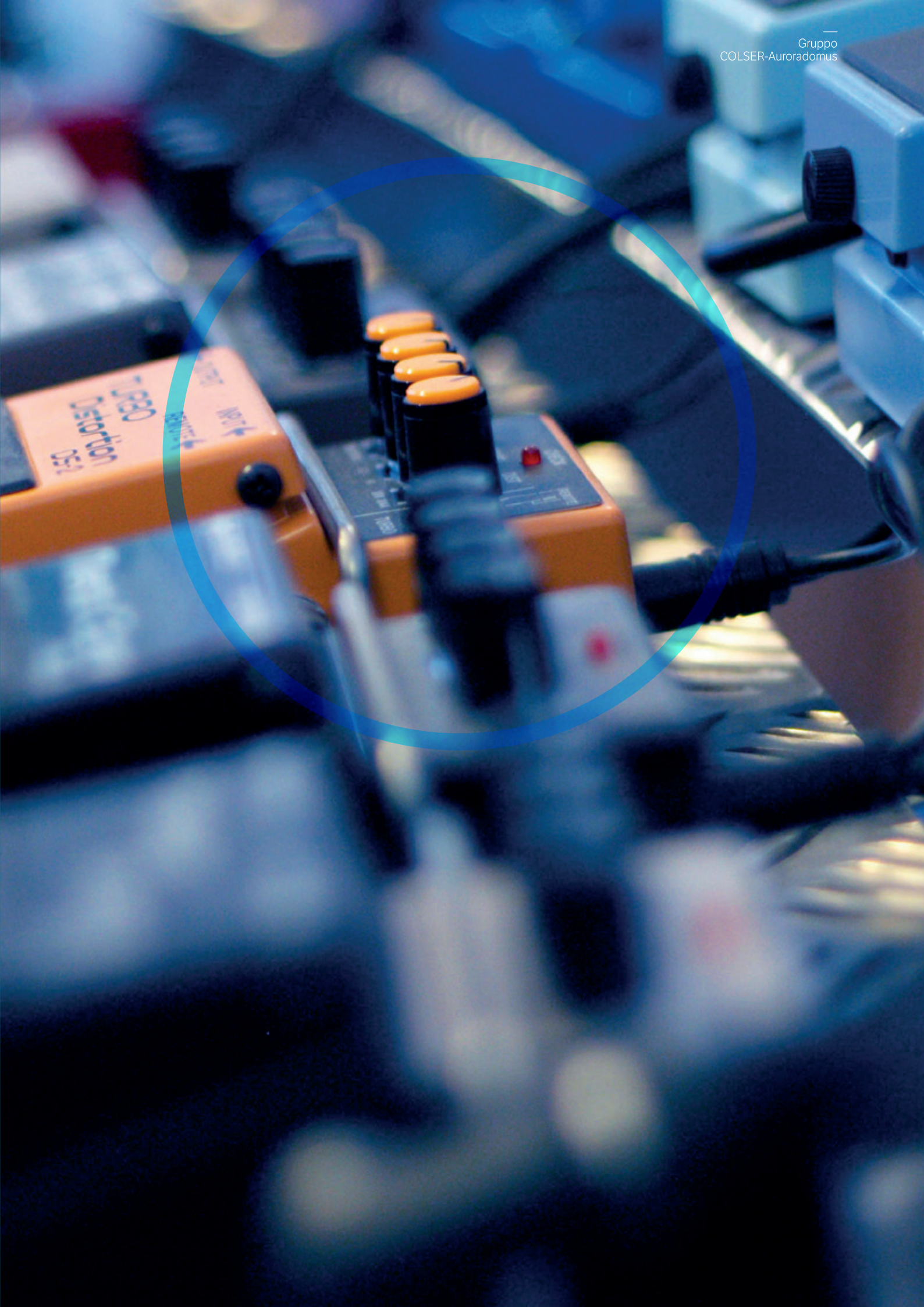
Smart Building Management

TECHNOLOGY MANAGEMENT

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

BUILDING MONITORING

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





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

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

AREA LOGISTICA

Movimentazione merci e gestione magazzini

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

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

Servizi di trasporto

COLSER mette a disposizione dei clienti la propria professionalità ed esperienza nell'organizzazione di servizi di deposito e logistica distributiva, occupandosi della risoluzione di tutte le problematiche di





amministrazione del magazzino e di gestione dei flussi fisici ed informativi delle merci.

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

Servizi di traslochi e facchinaggio

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

Servizi di trasporti speciali e opere d'arte

COLSER vanta una ventennale esperienza nella movimentazione di materiali particolarmente preziosi dal punto di vista artistico. L'attenta progettazione del trasferimento,

effettuata sulla base dell'esperienza e con attrezzature all'avanguardia, è fondamentale per garantire il trasferimento in sicurezza di opere d'arte come quadri, statue, monili, manufatti, documenti, libri antichi. L'offerta è completata dalla certificazione dell'imballaggio e dalle procedure amministrative, assicurative e autorizzative verso le Belle Arti.

Gestioni aeroportuali

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

Operatori, adeguatamente formati, sono in grado di svolgere operazioni di grande impatto come il de-icing e anti-icing di ali, carlinghe e piste, la spinta e il traino degli aeromobili tramite mezzi speciali, le operazioni di parcheggio e messa in moto degli aerei. I servizi di handling sono orientati a offrire alle compagnie aeree e ai passeggeri il massimo livello di qualità in un settore delicato come quello del trasporto aereo.





www.auroradomus.it

cooperativa sociale onlus

auroradomus

Servizi che crescono con te.

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

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

La gamma delle attività varia in base alla ti-

pologia dei soggetti beneficiari, compresi **tra anziani, bambini, minori e disabili**, ma anche in base alla complessità assistenziale che essi richiedono.

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

C.E.T. VALTARO

Nell'ambito dei servizi svolti dall'area sociale del Gruppo, possiamo annoverare anche la Cooperativa Sociale ONLUS Centro Educativo Territoriale Valtaro (CET Valtaro), una realtà cooperativa di tipo A e B che si occupa, sin dal suo avvio nel 2008, della gestione dell'archivio dell'Azienda Usl a Pontolo e Compiano con la duplice finalità di garantire una corretta gestione di tutta la documentazione conservata ed una pronta accessibilità agli atti richiesti, favorendo l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Il progetto che CET Valtaro propone per la rivalutazione del territorio di Pontolo è di carattere innovativo e sviluppato secondo una logica multidisciplinare che trova il proprio punto di forza nella valorizzazione di risorse

umane, competenze e conoscenze che permettono di attivare, a conclusione di un importante percorso formativo, esperienze produttive a favore del territorio locale.

L'obiettivo è quello di riqualificare gli immobili in proprietà dell'Azienda USL di Parma, siti in località Pontolo di Borgo Val di Taro, per destinarli ad archivio aziendale, prevedendo inoltre l'attivazione di una "Bottega dei mestieri" per la formazione e l'avvio produttivo, mediante l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, tossicodipendenti e alcolisti in carico al Sert (Documento dell'AUSL di Parma prot. N.82541 del 19/09/2006 approvato dal Comitato di Distretto nella seduta del 12 maggio 2006).



Sono **3** i lavoratori coinvolti nella attività della C.E.T. Valtaro



FATTURATO

66.948.000 €

SOCI E DIPENDENTI

2.233

Denominazione:

Auroradomus Cooperativa Sociale ONLUS

Sede legale:

Parma - Via G. S. Sonnino, 33A

Data di costituzione: Ottobre 1985

Albo società cooperative: n. A1075115

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Categoria:

Cooperative sociale (tipo A)

SERVIZI PER ANZIANI

SERVIZI SANITARI

SERVIZI PER LA SALUTE MENTALE

SERVIZI EDUCATIVI

SERVIZI PER MINORI

SERVIZI PER DISABILI

SERVIZI PER GIOVANI

TURISMO SOCIALE

ANZIANI

In contesti in forte evoluzione come quelli seguiti dall'area è necessario evolversi ed aggiornarsi continuamente per poter progettare e gestire **servizi sempre più adeguati ai bisogni sociali**. L'area sociale lavora costantemente per offrire servizi per anziani caratterizzati da forte innovazione progettuale organizzativa. Quest'area comprende la maggior parte dei servizi che Auroradomus gestisce direttamente ed all'interno dei quali sono apprezzabili appieno tutte le capacità tecnico-organizzative maturate dalla cooperativa. **Il settore sta conoscendo una forte informatizzazione delle attività, attraverso l'introduzione di strumenti quali, ad esempio, la cartella socio-sanitaria web.**

La tipologia di servizio varia in relazione alla complessità assistenziale: dall'affiancamento dell'anziano nella gestione delle attività quotidiane, anche a domicilio, alla presa in carico dell'utente all'interno di strutture residenziali che offrono servizi relativi alla cura della persona, quali: **Case residenza per anziani, Residenze Sanitarie Assistenziali, Case protette, Centri diurni, Comunità alloggio, Spazi collettivi, Alloggi con servizi.**

SALUTE MENTALE

Il Gruppo con alcune sue attività favorisce il benessere mentale della persona occupandosi degli aspetti di **prevenzione e cura** del disagio psichico, della **riabilitazione** e della **tutela dei diritti di cittadinanza** delle persone in situazioni di disagio in ogni fase della propria vita. Un tale approccio comporta una stretta integrazione tra i servizi dedicati alla salute mentale e gli altri servizi della rete assistenziale e preventiva, sia ospedalieri che territoriali e sociali. Un ambito complesso e delicato come questo necessita di approcci assistenziali sperimentati, trasparenti e

condivisi. I nostri servizi offrono agli utenti la massima garanzia di integrazione sociale, personalizzazione dell'assistenza e supporto al nucleo familiare. Le nostre attività per la salute mentale si svolgono presso strutture residenziali, **strutture semiresidenziali, alloggi protetti, domicilio degli utenti.**

EDUCATIVO

Il Gruppo gestisce direttamente e tramite affidamento **Nidi e Scuole dell'Infanzia, Spazi per bambini, Centri bambini e genitori, Servizi educativi domiciliari e ludoteche** con specifici progetti educativi dedicati alla fascia di età 0-6 anni.

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

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

GIOVANI

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



SANITARIO

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

L'ambito sanitario, fino a pochi anni fa inesplorato dalla cooperazione sociale, è stato oggetto di grande interesse, ricerca e impegno per il nostro Gruppo che, già da molti anni, effettua servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata** attraverso Infermieri Professionali.

Questo tipo di assistenza è rivolto alle situazioni più complesse da gestire al domicilio. L'assistenza medica è infatti coordinata con quella socio-assistenziale integrando prestazioni di medici di base, prestazioni infermieristiche, visite ed esami eseguibili a domicilio da specialisti e personale qualificato, attività di riabilitazione psico-fisica, assistenza psicologica.

La gestione completa dell'**Hospice Centro Cure Palliative di Fidenza** è la principale esplicitazione della nostra capacità organizzativa e gestionale in un ambito sanitario estremamente delicato. L'obiettivo è quello di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i malati e le loro famiglie.

Auroradomus è stata una delle prime cooperative italiane a gestire integralmente un Centro Cure Palliative, partecipando tra l'altro, alla società che ha costruito il Complesso Ospedaliero che ospita il Centro stesso.

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

DISABILI

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

I progetti ed i servizi seguiti dall'area sono finalizzati a fornire aiuto e supporto agli utenti, con lo scopo di **ridurre e superare il disagio** che spesso devono affrontare. Vengono forniti supporti educativi e riabilitativi **per favorire il pieno inserimento sociale** degli utenti in modo da incoraggiare la massima autonomia. **Operiamo nell'ambito di centri socio-riabilitativi e semiresidenziali, offriamo supporto scolastico per minori disabili, appoggi domiciliari, servizi di assistenza domiciliare, inserimenti lavorativi.**

L'esperienza in questo ambito è davvero rilevante e può contare su professionalità di elevato livello in grado di effettuare gestioni e progettazioni di altissimo profilo.

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

MINORI

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





www.coopsaltatempo.it

saltatempo

Cooperativa sociale ONLUS

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

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

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

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

I lavoratori di Saltatempo sono affiancati da **un tutor** e supervisionati da **un tecnico** per tutta la durata del progetto, figure che accompagnano i soggetti svantaggiati in un lineare e costruttivo percorso di crescita sia professionale che personale.

Le attività offerte da Saltatempo, infine, danno concretezza al nostro impegno per **il diritto al lavoro** che da anni, in termini di sostenibilità, ci rende attivi nel perseguimento degli **obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite**.

FATTURATO

671.000 €

SOCI E DIPENDENTI

41

Denominazione:

Saltatempo Cooperativa Sociale A.R.I. - ONLUS

Sede legale:

Parma - Via G. S. Sonnino, 33A

Data di costituzione: Maggio 2006

Albo società cooperative: n. A101516

Sezione:

Cooperative a mutualità prevalente di diritto

Categoria:

Cooperative sociale (tipo B)

SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

SANIFICAZIONE E GESTIONI AMBIENTALI

OFFICE E SERVIZI INTEGRATI

FATTORINAGGIO

GESTIONE E MANUTENZIONE DEL VERDE



IL METODO SALTATEMPO

Con una decennale esperienza nell'ambito delle cooperative sociali, Saltatempo offre una consulenza a 360° capace di porre l'inserimento lavorativo in armonia con i processi aziendali, coniugando produttività e responsabilità sociale.

Il metodo Saltatempo, caratterizzato da una prima fase di co-progettazione del lavoro con l'ente interessato, ambisce a perseguire l'obiettivo primario di **inserimento lavorativo di personale svantaggiato e di ottemperamento della Legge 68/99**. Proseguendo con un'accurata analisi delle competenze e attitudini dei candidati, Saltatempo seleziona un personale responsabile, attento e con skills conformi alle mansioni del servizio preso in gestione. Grazie anche alla collaborazione con il Gruppo COLSER-Auroradomus, l'inserimento lavorativo viene sempre svolto mediante **l'affiancamento** di figure professionali esperte e qualificate, in particolare: un **Responsabile Tecnico** di servizio, addetto al controllo e monitoraggio delle attività svolte e un **Tutor/Educatore** che accompagna l'intero percorso di inserimento del soggetto all'interno della nuova realtà lavorativa.

Saltatempo, infine, forte degli standard di qualità garantiti dalle numerose certificazioni in possesso di COLSER, trasmette ai propri lavoratori il know-how necessario per svolgere in modo ottimale ogni attività e incarico.

SANIFICAZIONE E GESTIONI AMBIENTALI

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

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

OFFICE - SERVIZI INTEGRATI

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

FATTORINAGGIO

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

GESTIONE E MANUTENZIONE DEL VERDE

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



LA NOSTRA SOSTENIBILITÀ



La pandemia in corso negli ultimi due anni ha contribuito ad innescare una modalità di pensiero che pone la persona e l'ambiente al centro di qualsiasi **transizione davvero sostenibile**.

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

Come Gruppo, mettiamo da sempre in campo un **agire socialmente responsabile**, un valore che ci contraddistingue nel rispondere alle aspettative ambientali, sociali ed economiche di tutti i portatori di interesse nei territori in cui operiamo. Un *modus operandi* indispensabile in questa particolare epoca, in cui è fondamentale **fare rete** con il territorio e con gli stakeholders, creando soluzioni e nuove opportunità soprattutto a fronte dei periodi di maggiore difficoltà.

Ci avvaliamo di una forte **comunicazione interna ed esterna** per favorire il dialogo con tutti i lavoratori dislocati sul territorio nazionale e per trasmettere in modo trasparente a tutti gli stakeholder i valori e la mission del nostro agire quotidiano.

Favoriamo **momenti di incontro, dialogo e confronto**: la partecipazione alle assemblee delle singole cooperative e del Gruppo è aumentata negli ultimi anni, arrivando a coinvolgere sempre di più anche i soci provenienti dai territori più distanti. E, nonostante nel 2020 e nel 2021 la pandemia abbia notevolmente limitato le occasioni di aggregazione, è stato comunque possibile svolgere le assemblee attraverso *video conference* supportate da sistemi di votazione telematica, avvenuta in modo riservato e sicuro.

Sono, inoltre, forti le **azioni di Welfare Cooperativo**, che danno vita a progetti innovativi e responsabili nell'ambito della salute, della persona, del lavoro e della sostenibilità, e che rispondono ai diversi bisogni dei lavoratori, che mutano insieme al contesto che ci circonda.

Il nostro Welfare, che ha ottenuto diversi riconoscimenti ed è stato citato in varie occasioni come case history a livello nazionale (*vedi pag. 94-95, "Riconoscimenti e testimonianze"*),

risponde a **otto degli obiettivi di sviluppo sostenibile** posti dalle **Nazioni Unite**

e sottoscritti da 193 Paesi: sconfiggere la povertà, salute e benessere, istruzione e qualità, parità di genere, energia pulita e accessibile, lavoro dignitoso e crescita economica, città e comunità sostenibili, lotta al cambiamento climatico.

Il Gruppo è, inoltre, socio sostenitore dell'associazione "*Parma, io ci sto!*" nel cui Consiglio direttivo è entrata a far parte da aprile 2022 *Cristina Bazzini, presidente del Gruppo e di COLSER*. L'associazione è nata con l'obiettivo di creare idee e progetti per attrarre talenti, investimenti e risorse per portare sviluppo economico in città e, dunque, valorizzare il territorio. I progetti sostenuti fanno parte dei settori **Agroalimentare, Cultura, Formazione e Innovazione, Turismo** e Tempo Libero e **Sostenibilità ambientale**.

Da questi ambiziosi obiettivi traiamo nuovi stimoli, non solo per la valorizzazione dell'organizzazione, ma anche per migliorare la qualità di vita di tutti i membri della società.

OBIETTIVI ONU 2030

Gli **obiettivi** delineati dall'ONU nell'**Agenda 2030** invitano le imprese a rispondere all'appello dello **Sviluppo Sostenibile** sotto vari ambiti: della Persona, del Pianeta, della Pace, della Prosperità e della Partnership. Favorire lo sviluppo della propria dimensione economica, puntando sulla sostenibilità sociale ed ambientale, fa parte del DNA del Gruppo Cooperativo, impegnato costantemente a trovare soluzioni sostenibili di business attraverso modelli di lavoro, welfare interno, attenzione verso il territorio e azioni per la comunità.





Sosteniamo **azioni di volontariato sociale** attraverso donazioni a favore dei territori in cui siamo presenti. Nel 2020 abbiamo cercato di dare il nostro personale contributo al contrasto dell'emergenza epidemiologica da COVID 19 con un gesto concreto, una **donazione di 100.000 euro all'Azienda Ospedaliera Universitaria** di Parma per l'acquisto di respiratori per il reparto Covid di rianimazione.

Durante questo difficile anno, oltre ad aver sostenuto, sempre in ambito sanitario, i servizi di soccorso e assistenza dell'Associazione Seirs - Croce Gialla di Parma, abbiamo firmato un'importante partnership con **la Fondazione Teatro Regio di Parma, diventando sostenitori del Festival Verdi 2021**, con la volontà di aiutare a promuovere un settore, quello della cultura, fortemente danneggiato dalla pandemia. Oltre 1000 prodotti per la pulizia della casa sono invece stati donati alla Caritas di Parma, a Natale 2021, a supporto di oltre 200 famiglie in difficoltà residenti sul territorio che avevano la necessità di essere sostenute non solo per bisogni primari, ma anche per quelli che riguardano la gestione della vita quotidiana. Infine, nei primi mesi del 2022, in concomitanza con il terribile conflitto che ha colpito l'Ucraina, abbiamo deciso di aderire con una donazione di € 20.000 euro alla raccolta fondi che Confcooperative Nazionale ha organizzato per sostenere le attività della **Croce Rossa Italiana** nella fornitura di cibo, coperte e medicine per il popolo ucraino.



| Sostegno a **Caritas Parma**



| Sostenitori **Festival Verdi 2021** (Teatro Regio di Parma)





I NOSTRI GOALS

A **otto** di questi 17 obiettivi sono già state date risposte concrete, confermate in più occasioni anche dai riconoscimenti ottenuti in questi anni, soprattutto in ambito welfare.





Goal 1
SCONFIGGERE
LA POVERTÀ

La crescita economica del Gruppo può essere considerato un fattore inclusivo, dal momento in cui genera sempre più posti di lavoro ed opportunità di sviluppo. Attualmente sono occupate nel Gruppo circa **6.300 persone**, il 24 % delle quali proveniente da altri Paesi, prevalentemente Africa ed Est Europa.

In diversi casi, lavoratori arrivati da poco in Italia, vengono assunti anche se non padroneggiano la nostra lingua; offriamo loro corsi di italiano e, in questo modo, il lavoro diventa un'opportunità sia di integrazione che di inclusione per la persona, oltre a dare un profitto economico. Tutte le retribuzioni sono garantite dai Contratti Collettivi Nazionali applicati e, dunque, sempre eque per tutti.

BIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



Goal 3
SALUTE E
BENESSERE

Garantiamo **ambienti di lavoro sicuri** e, attraverso il nostro welfare, promuoviamo la **prevenzione** e il **benessere psicofisico**.

La salute fisica di tutti i lavoratori è assicurata da azioni indispensabili di sicurezza, **prevenzione** e **risk management** attraverso: attività formative e informative, le dotazioni di dispositivi di protezione individuale, le verifiche negli ambienti in cui vengono svolte le mansioni, i sistematici controlli delle procedure e della loro applicazione. Grazie alle nostre azioni di welfare ci prendiamo cura del **benessere fisico e mentale dei lavoratori**, attraverso azioni fondamentali come l'**Assistenza Sanitaria Integrativa**, pacchetti salute rivolti alla **prevenzione** (screening e check up), lo **Sportello Psicologico** e altre iniziative volte a sensibilizzare i lavoratori a **stili di vita più sani ed equilibrati**.

Infine, con i nostri principali servizi, offriamo ai nostri committenti ambienti di lavoro, di studio, di cura e spazi fruibili dalla comunità puliti, sanificati e salubri.



Goal 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ

L'educazione è formazione, ad ogni età.

Come impresa, sentiamo la responsabilità di formare i nostri lavoratori non solo sugli aspetti che riguardano il proprio lavoro, ma anche la persona. La crescita personale e professionale dona autostima, rinnova la creatività e la gratifica l'individuo, facendolo sentire parte integrante di una squadra.

Oltre ad una **formazione continua e costante** adatta ad ogni tipo di professione, vengono svolti ogni anno **percorsi formativi di welfare** legati a diversi aspetti della vita quotidiana e alla crescita personale, come quelli di digitalizzazione, informatica e di lingue, sia italiano che inglese. I lavoratori stranieri, infatti, hanno la necessità di migliorare o imparare l'italiano per sentirsi fin da subito integrati nella comunità e più al sicuro nell'apprendimento e svolgimento del proprio lavoro.



Goal 5 PARITÀ DI GENERE

In un Paese in cui, ancora oggi meno di una donna su due lavora, il Gruppo si contraddistingue per un elevato tasso di **occupazione femminile** che costituisce oggi circa il **76% della nostra forza lavoro**. Un numero che continueremo a proteggere e che riflet-

te i valori di **inclusione e parità di genere** che sosteniamo da sempre. Anche nei **ruoli apicali di leadership e responsabilità**, sono ancora le donne a ricoprire nel Gruppo la maggior parte dei posti, riscontrando le **stesse opportunità economiche** dei colleghi uomini.

Ma le difficoltà nel conciliare il tempo tra vita e lavoro restano un problema a cui dare una risposta corale, nonostante vengano date soluzioni che vanno incontro alla complessità di impegni che una donna ha la necessità di affrontare nella propria vita, come madre, moglie, compagna e figlia.



Goal 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

Nell'Headquarter di Parma e nella maggior parte delle filiali, consumiamo energia elettrica totalmente green. L'energia, infatti, viene acquistata da fornitore esterno che ne certifica la produzione al 100% da fonti rinnovabili; inoltre, presso la **sede di Parma**, parte dell'energia utilizzata per coprire le attività dei due complessi viene generata *in house*, grazie all'installazione di **pannelli solari da 27 Kw**.



Goal 8
LAVORO DIGNITOSO
E CRESCITA
ECONOMICA

L'attività del Gruppo è rivolta principalmente a creare opportunità di **lavoro dignitoso** e a raggiungere standard più alti di **crescita economica** attraverso la diversificazione dei servizi offerti, il progresso tecnologico e l'innovazione di percorsi rivolti sempre di più alla sostenibilità, con particolare attenzione anche alla **crescita occupazionale** (oltre 6.300 lavoratori su tutto il territorio nazionale). Obiettivo del Gruppo, evidenziato anche nella sua mission, è quello di **promuovere politiche orientate allo sviluppo, che creino posti di lavoro dignitosi** per donne e uomini, giovani e persone con disabilità, proteggendo il loro diritto di occupazione in un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti.



Goal 11
CITTÀ E COMUNITÀ
SOSTENIBILI

Offriamo servizi a numerose realtà sul territorio nazionale in diversi ambiti, dal facility management ai servizi dedicati alla persona. In questo ambito, rivolgiamo l'attenzione non solo alle prestazioni richieste, **ma anche all'adozione di politiche a sostegno della riduzione dell'impatto ambientale**, grazie a metodologie di lavoro e

utilizzo di prodotti sostenibili (da sistemi di dosaggio e diluizione dei prodotti chimici alla fornitura di carta riciclata o certificata FSC, dalle campagne di comunicazione "green" e di incentivazione della raccolta differenziata ai piani di mobilità sostenibile).



Goal 13
LOTTA AL
CAMBIAMENTO
CLIMATICO

Nel 2019, abbiamo ottenuto la certificazione **Ecolabel** relativa alla *pulizia di ambienti interni* per la divisione *COLSER Green*. Appliciamo **metodologie e prodotti a basso impatto ambientale** per rendere le nostre attività più ecosostenibili e meno dannose per l'ambiente. Anche i **piani di mobilità sostenibile**, sviluppati e attivati per le zone di Parma, Milano e Siena, saranno un progetto efficace per incentivare i lavoratori ad utilizzare i mezzi di trasporto per gli spostamenti casa-lavoro. Il Gruppo punta ad una **riduzione del 5.3 % delle emissioni di CO2** prodotte dagli spostamenti casa-lavoro, che corrisponde ad un calo di circa **9.901 kg di CO2**. Il progetto promuove **abbonamenti a prezzo agevolato e rateizzato**, incoraggiando così un comportamento più sostenibile e rispettoso nei confronti del pianeta.



LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Siamo oggi di fronte ad una **crisi ambientale** allarmante. Gli enormi cambiamenti del clima rendono sempre più frequenti fenomeni naturali disastrosi, come siccità, inondazioni, surriscaldamento globale e migrazione o, nel peggiore dei casi, estinzione di diverse specie animali. Se la crisi climatica è ormai diventata un dato di fatto, è oggi il momento di **agire**, provando ad invertire la rotta.

Per l'erogazione dei nostri servizi, scegliamo il migliore compromesso tra efficacia, performance e sostenibilità, che per noi significa **qualità**. Ci prendiamo cura degli spazi, degli ambienti e del territorio nel pieno rispetto del mondo in cui viviamo. Coniughiamo esperienza, know-how e modelli di operatività che risultano oggi essere portatori di **benessere, sia sociale che ambientale**, agendo secondo logiche di tutela per l'ecosistema e per le persone.

La nostra politica di **sostenibilità ambientale** corrisponde ad un impegno preciso per il Gruppo, che si basa sull'adozione **metodi operativi e gestionali volti a ridurre l'impatto ambientale** attraverso progetti, azioni e servizi eco-compatibili.

Tanti colori un solo Green

COLSER ha sviluppato un progetto di comunicazione e sostenibilità ambientale per l'Università IUAV di Venezia, nell'ambito dei servizi di **Smart Building Management** affidati per 10 anni con contratto PPP (Partenariato Pubblico-Privato).

Il progetto "**Tanti colori un solo Green**" è stato ideato per sensibilizzare studenti, personale docente e vari stakeholder che frequentano l'Ateneo ad una **corretta gestione della raccolta differenziata**.

In tutti gli edifici dell'Università, sono stati collocati i contenitori **COLSER Green** ed è stata ideata una **cartellonistica** ad hoc per facilitare il corretto smistamento dei rifiuti, agevolandone la gestione e l'adeguato smaltimento.





EU Ecolabel:
IT/052/006



Nel 2019, infatti, nasce **COLSER Green**, la divisione sostenibile dell'area servizi, che sviluppa **progetti di sostenibilità ambientale** e diffonde un'educazione più responsabile nei confronti del Pianeta.

L'ottenimento del marchio **Ecolabel** n. IT/052/006 da parte di COLSER Green, certifica la capacità di offrire **servizi di pulizia interna** adottando specifiche metodologie operative, macchinari e materiali che consentono di erogare il **servizio ad un basso impatto ambientale**, continuando a garantire un elevato livello di qualità ed efficienza. Il **servizio di pulizia green Ecolabel** prevede **l'adozione di sistemi e prodotti ecocompatibili** relativamente all'utilizzo di prodotti chimici a minor impatto ambientale, panni in microfibra a grammatura leggera, carta riciclata e interfogliata per limitare gli sprechi, macchinari (ove possibile) di comprovata efficienza energetica e la gestione della raccolta differenziata presso i siti di

lavoro, che incentiviamo attraverso la predisposizione di contenitori COLSER Green personalizzati per ogni tipologia di scarto. I contenitori sono spesso accompagnati da una comunicazione sostenibile volta a rafforzare la corretta differenziazione dei rifiuti.

COLSER Green effettua una **formazione specifica** a tutto il personale coinvolto nelle mansioni di pulizia *green oriented*. Tutte le attività sono supportate da **piani di comunicazione** volti a sostenere i valori dei progetti e a promuovere una buona educazione ambientale sia per i propri dipendenti che per la comunità.

COLSER ha, infine, ottenuto importanti **certificazioni e riconoscimenti** a livello sia nazionale che internazionale, che garantiscono una condotta aziendale ecosostenibile nel modo in cui vengono svolti i servizi. (*Vedi le certificazioni sul tema ambiente a pag. 72*)



Per ottenere la certificazione Ecolabel, è necessario adempiere ai **7 criteri obbligatori** e adeguarsi a più **criteri opzionali** possibili tra i 12 identificati dalla decisione europea.

- I **requisiti obbligatori** richiedono l'utilizzo di prodotti per la pulizia a ridotto impatto ambientale, sistemi di dosaggio e diluizione per limitare gli sprechi, utilizzo di prodotti tessili in microfibra, un'adeguata formazione del personale e che siano messi in atto i principi fondamentali di un sistema di gestione ambientale, senza tralasciare la gestione integrata dei rifiuti.
- I **criteri opzionali** premiano la qualità del servizio, il possesso della Certificazione ISO 14001, l'utilizzo di veicoli elettrici, l'utilizzo di accessori per la pulizia aventi un ridotto impatto ambientale, di prodotti per la pulizia concentrati e di macchinari a basso consumo energetico ed idrico.



LIFE CYCLE ASSISTEMENT

Al fine di implementare un sistema di miglioramento continuo della qualità ambientale dei servizi, COLSER ha applicato lo **studio LCA** (*Life Cycle Assessment*) al **servizio di pulizia e sanificazione** professionale degli ambienti ospedalieri. In particolare, l'Ospedale Le Scotte dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (AOUS Siena) è stato scelto come struttura rappresentativa per compiere l'analisi diversificata dei reparti e delle metodologie attraverso cui il servizio viene erogato giornalmente con tecnica mista, meccanizzata e manuale.

LCA (*Life Cycle Assessment*) è un metodo strutturato e standardizzato che studia **l'analisi del ciclo di vita** di un servizio, considerando nel dettaglio ogni aspetto relativo a ciascuna metodologia applicata per l'erogazione dello stesso. L'applicazione di tale studio ha lo scopo di individuare le fasi del servizio più impattanti per l'ambiente e, di conseguenza, quali necessitano di intervento. Grazie ai risultati e alle informazioni ottenute vengono elaborate nuove **strategie di intervento** specifiche per la riduzione dell'impatto ambientale e il miglioramento del servizio.

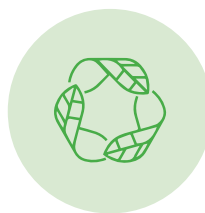
Lo studio LCA è un metodo di analisi molto rilevante per COLSER in quanto, grazie alla misurazione dei fattori più impattanti, funge da **modello** guida per il perfezionamento di tecniche operative e per la creazione di quelle nuove, sempre meno impattanti per il pianeta e l'ecosistema.



ENERGIA
**100%
verde**



VEICOLI
EURO 6
di cui alcuni hybrid



MATERIALI
Ecolabel



SENSIBILIZZAZIONE
ALLA
RACCOLTA
differenziata



Le nostre azioni sostenibili

COLSER utilizza **energia 100% green** grazie ai pannelli fotovoltaici presenti presso la sede di Parma e grazie al consumo, di energia proveniente da fonti rinnovabili non solo in sede, ma anche presso tutte le filiali del Gruppo.

La maggior parte dei veicoli aziendali appartiene alla categoria EURO 6, di cui alcuni hybrid, cercando così di ridurre il più possibile le emissioni di CO2 nell'atmosfera.

Continua a crescere l'utilizzo e la fornitura presso i clienti di **prodotti sostenibili**: sia quelli per la pulizia che i materiali di consumo (es. sapone) sono Ecolabel. Di rilievo il dato relativo alla **carta**: sia quella da stampa che igienica e mani utilizzata sia presso la sede che le filiali, è per il **90% Ecolabel**. Rispetta, dunque, rigorosi criteri ecologici e ambientali previsti dalla certificazione.

All'interno delle strutture in cui operiamo, oltre che nella sede e nelle filiali del Gruppo, promuoviamo un atteggiamento sensibile all'ambiente e alla **corretta differenziazione dei rifiuti** predisponendo contenitori personalizzati per ogni tipologia di scarto, con colori abbinati alla corretta tipologia di scarto in base alla zona geografica a cui sono destinati.





VERSO UNA MOBILITÀ SOSTENIBILE

Anche le emissioni dei veicoli nell'atmosfera incidono pesantemente sul nostro ecosistema e per questo ben l'**86%** del nostro parco macchine presenta una classificazione **Euro 5 e Euro 6**, ovvero le classi a minor impatto ambientale. Tutti i restanti mezzi sono già stati inseriti in un piano di rottamazione e rinnovo che prevederà gradualmente l'introduzione dell'alimentazione elettrica.

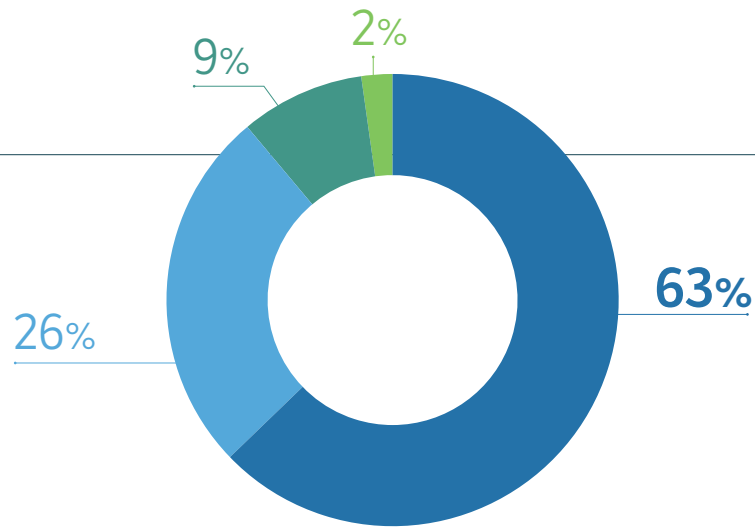
	2019		2020		2021	
	N°	%	N°	%	N°	%
● EURO 0	3	1%	3	1%	2	1%
● EURO 1	1	0%	0	0%	0	0%
● EURO 2	4	1%	4	1%	3	1%
● EURO 3	15	5%	13	4%	9	2%
● EURO 4	39	12%	38	11%	37	10%
● EURO 5	97	29%	85	24%	75	21%
● EURO 6	174	52%	212	60%	236	65%
Totale	333	100%	355	100%	362	100%

Si rileva, inoltre, come siano attivi programmi di **Mobility Management** e, in particolare, piani di spostamento per i lavoratori mediante pullmino per alcuni servizi svolti, al fine di ridurre il numero di automezzi quotidianamente circolanti. L'alimentazione dei nostri veicoli attualmente è in prevalenza a gasolio (63%), ma **in un'ottica di rinnovo del parco automezzi con alimentazioni più ecologiche già l'11% dei nostri mezzi presenta alimentazione a metano o ibrida.**

Tale percentuale conoscerà un drastico aumento nei prossimi anni.

Alimentazione Automezzi 2021

- Diesel
- Benzina
- Benzina-Metano
- Elettrico+Benzina

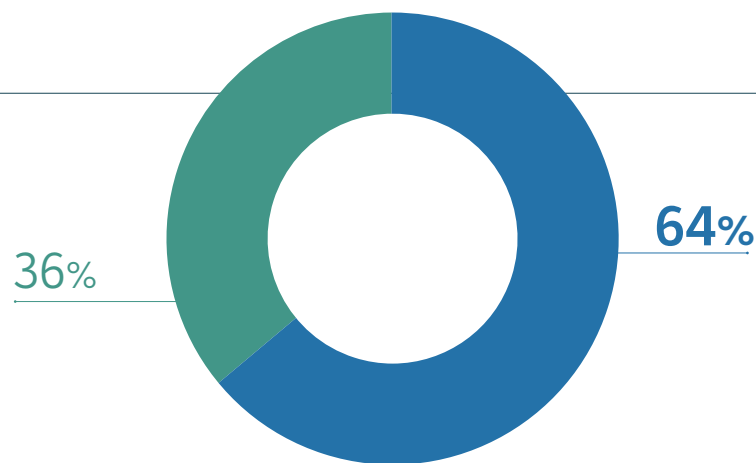


Percentuale consumi carburante

	2019	2020	2021
GASOLIO	78,23%	74,68%	71,24%
BENZINA SENZA PIOMBO 98	15,94%	18,94%	23,04%
PREMIUM DIESEL	3,41%	3,26%	2,93%
METANO	2,28%	2,91%	2,60%
BENZINA SUPER 98	0,13%	0,21%	0,19%

Numero mezzi per tipologia 2021

- Autovettura
- Veicolo commerciale





Facciamoci trasportare

In ottemperanza al Decreto-legge n. 34 del 19/05/2020, COLSER ha predisposto dei **PIANI DI MOBILITÀ SOSTENIBILE** partendo dalle città di **Parma, Milano e Siena**, con il molteplice obiettivo di **agevolare gli spostamenti casa-lavoro** di soci e dipendenti, **ottimizzare i costi** dei trasporti e **sensibilizzare all'utilizzo di mezzi più sostenibili** e meno inquinanti, andando così a sostituire l'utilizzo del veicolo privato individuale.

Utilizzando i mezzi di trasporto pubblici, infatti, che emettono una quantità di CO₂ nettamente inferiore alle auto utilizzate singolarmente, oltre a risparmiare in carburante, è fondamentale per contribuire a ridurre l'inquinamento a fronte dell'attuale emergenza climatica più che allarmante negli ultimi anni.





La nostra partenza

Abbiamo analizzato le abitudini e le modalità di spostamento casa-lavoro partendo da circa **150 lavoratori dell'area Parma, 228 di Milano e 133 di Siena**, riferite in particolare all'anno 2019, in quanto la straordinarietà del 2020 non può essere presa come riferimento. Abbiamo proposto la compilazione di **un questionario**, con l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni relative alla loro mobilità in città e comprendere le loro opinioni sull'utilizzo dei mezzi di trasporto alternativi, pubblici o condivisi e, di conseguenza, quali sono le difficoltà che impedirebbero tale scelta.



Il nostro viaggio

Dall'analisi delle abitudini e dei bisogni è emerso che:

- A **Parma** il 54% dei lavoratori intervistati è interessato o si rende disponibile a condividere l'auto, mentre il 14% fa già car pooling, anche se non abitualmente, durante l'anno. Oltre il 37% già raggiunge il posto di lavoro in bicicletta, mezzi pubblici o navetta aziendale.
- A **Milano** la situazione è differente. L'83% degli intervistati già raggiunge il posto di lavoro con i mezzi di trasporto, in bicicletta o monopattino.

• Più complessa la fotografia di **Siena** dove solo il 39% dei lavoratori utilizza il trasporto pubblico per motivi di carenza di mezzi di collegamento tra la provincia, dove risiedono la maggior parte degli intervistati, e il luogo di lavoro.



La nostra meta

I primi progetti di *mobility management* prendono vita alcuni anni fa, con l'introduzione di una navetta aziendale presso un importante stabilimento di Parma, che ha comportato una forte riduzione di emissioni di CO₂ stimabile attorno al 10%, e di un servizio taxi che ha sostenuto gli spostamenti anche degli operatori che svolgevano turni in fasce orarie più particolari, come la sera tardi o il mattino presto.

Alla fine del 2021, in collaborazione con le aziende di trasporti pubblici delle città individuate, abbiamo predisposto dei **piani di mobilità sostenibile** con abbonamenti semestrali o annuali dei mezzi pubblici ad un prezzo agevolato e in modalità rateizzata per i lavoratori coinvolti. Dal punto di vista ambientale, per l'anno 2022, COLSER punta a perseguire una riduzione di circa il 5,3% delle emissioni di CO₂ prodotte dagli spostamenti casa-lavoro, che corrisponderebbe ad un calo di circa **9.901 kg di CO₂**.

 **-9.901 kg**



ETICA E LEGALITÀ

Responsabilità amministrativa e Organismi di Vigilanza

Le Cooperative COLSER e Auroradomus, che rappresentano le realtà più significative del Gruppo, hanno adeguato i propri modelli di organizzazione, gestione e controllo alle prescrizioni del D.lgs. 231/01, rafforzando, in tal modo, i principi di efficienza, trasparenza e legalità che guidano le attività aziendali.

Tale scelta mira, in particolare, a:

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

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

È prevista una forma specifica di esonero da detta responsabilità qualora risulti che la società in questione abbia adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire,

con ragionevole certezza, reati della specie di quello verificatosi.

Come previsto dal D.lgs. 231, sono stati istituiti, all'interno delle due cooperative, i rispettivi Organismi di Vigilanza con il compito di verificare il rispetto del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e del Codice Etico e di Comportamento e di riportare al Consiglio di Amministrazione tutte le informazioni che riguardano aggiornamenti e/o modifiche, nonché eventuali situazioni di mancato rispetto di quanto previsto dal Modello e dal Codice Etico.

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

RATING DI LEGALITÀ

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

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

RICONOSCIMENTO DEL
**PUNTEGGIO MASSIMO
DI TRE STELLE**



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

Il massimo punteggio assegnato dall'AGCM indica il rispetto di tutti i requisiti stabiliti dall'Antitrust, attesta maggiormente la virtuosità delle società, oltre a costituire un criterio premiale nella valutazione delle offerte di gara, così come previsto dal Codice degli Appalti.

COLSER inoltre è iscritta alla **"White List"** della Prefettura di Parma, risultando quindi impresa non soggetta a tentativi di infiltrazione mafiosa.





CERTIFICAZIONI E MODELLI DI GESTIONE

I **systemi di gestione** adottati dal Gruppo riflettono i valori di **qualità, sostenibilità, responsabilità sociale, sicurezza e legalità** che consentono di sviluppare capacità di lettura e analisi del contesto esterno ed interno, migliorare le relazioni con gli stakeholder, limitare l'impatto ambientale, definire in maniera più articolata i rischi connessi alle attività e alle azioni, fornire risposte più coerenti ai lavoratori, partner, clienti e confrontare le proprie performance con obiettivi sempre più sfidanti. Il Gruppo risponde a molteplici requisiti, attraverso sistemi di gestione certificati e modelli organizzativi applicati:

Ambiente



- **UNI EN ISO 14001:2015 - SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE**
- **ECOLABEL**
- **DICHIARAZIONE AMBIENTALE DI PRODOTTO (EPD)**
- **F-GAS**

Qualità



- **UNI EN ISO 9001 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**
- **UNI EN 16636:2015 - PEST MANAGEMENT**
- **IFS LOGISTICS version 2.2 - SERVIZI LOGISTICI E QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI**
- **UNI 10881 - SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI**
- **UNI 11010 - SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ**

Salute e sicurezza



- **CERTIFICATO DI ASSEVERAZIONE**
- **UNI ISO 45001:2018 - SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA**

Etica e legalità



- **SA 8000 - SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**
- **MODELLO ORGANIZZATIVO E DI GESTIONE AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001**
- **UNI ISO 37001:2016 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**
- **ISCRIZIONE ALLA WHITE LIST**
- **RATING DI LEGALITÀ**



Ambiente

● UNI EN ISO 14001:2015 |

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

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

● ECOLABEL

COLSER è in possesso della certificazione Ecolabel per i servizi di pulizia interna, ottenuta grazie all'utilizzo di specifiche metodologie operative, prodotti, macchinari e materiali adeguati, che consentono di limitare notevolmente i danni rivolti al pianeta, continuando a garantire la qualità dei servizi offerti e un'ottima efficienza delle prestazioni lavorative.

Che cos'è il marchio EU Ecolabel?

È il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea che, dopo un'attenta analisi delle fasi maggiormente impattanti in termini di sostenibilità, certifica che i servizi e le prestazioni vengano svolte ad un basso impatto ambientale, nel rispetto di specifici criteri (obbligatori e facoltativi) previsti dalla norma.

● DICHIARAZIONE AMBIENTALE DI PRODOTTO (EPD)

Sulla base dello studio LCA condotto, COLSER ha elaborato la *Dichiarazione Ambientale di Prodotto - EPD* per il servizio di pulizia e sanificazione professionale degli ambienti ospedalieri presso l'Ospedale Le Scotte dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese (AOUS Siena). Tale EPD è stata **convalidata** dall'Organismo di Certificazione *Certiquality*.

La dichiarazione EPD rappresenta lo strumento di informazione e comunicazione che descrive in modo **trasparente, oggettivo, verificabile e comparabile** l'impatto e le **prestazioni ambientali** di un determinato prodotto o servizio.

● F-GAS

Nel quadro dei protocolli internazionali sui cambiamenti climatici, l'Unione Europea si è impegnata a **ridurre le emissioni di sostanze lesive** per lo strato di ozono e di **sostanze ad effetto serra**, disciplinando il mercato dei gas fluorurati (F-gas).

COLSER, quale impresa che svolge attività di installazione, manutenzione, riparazione, assistenza, smantellamento di apparecchiature di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti gas fluorurati ad effetto serra, secondo quanto previsto dal DPR n. 146/2018, che attua il Regolamento UE n. 2015/2067, è certificata F-GAS.

Tale certificazione consente, dunque, alla divisione COLSER Tech di poter offrire i propri servizi. (*Vedi i servizi di COLSER Tech, pp. 36-38*)



Qualità

● UNI EN ISO 9001:2015 |

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

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

● UNI EN 16636:2015 | PEST MANAGEMENT

Assegnata a COLSER nei primi mesi del 2020, tale standard definisce i requisiti per la **gestione e il controllo delle infestazioni** e le competenze che devono essere possedute al fine di tutelare la salute pubblica, i beni, e **ridurre al minimo i rischi per la salute umana e per l'ambiente**.

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

L'ottenimento, dunque, di questa certificazione qualifica **COLSER** come fornitore in grado di garantire servizi di **disinfezione e derattizzazione ad elevato livello professionale**. La certificazione, riconosciuta a livello europeo, diventa così un valore aggiunto di serietà e professionalità al proprio modo di fare impresa.

● IFS LOGISTICS version 2.2 | SERVIZI LOGISTICI E QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI

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

● UNI 10881 | SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI

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

● UNI 11010 | SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ

La certificazione riferita alla Norma UNI 11010 è uno strumento rivolto alle realtà che erogano servizi socio-assistenziali rivolti a persone con disabilità in regime residenziale e diurno. Tale certificazione non rappresenta di per sé



Etica e legalità

un fine - che è invece costituito dal conseguimento dell'effettiva capacità di soddisfazione di bisogni (qualità) - ma un mezzo per confermare tale capacità al proprio contesto di riferimento, in modo imparziale ed oggettivo, favorendo la creazione della fiducia ed offrendo agli utenti possibilità di scelta consapevole.



Salute e sicurezza

● CERTIFICATO DI ASSEVERAZIONE

Processo di valutazione, da parte di Organismo Paritetico, della conformità del modello di organizzazione e gestione della sicurezza adottato da COLSER, rispetto ai requisiti di legge applicabili (D.Lgs. 81/2008 integrato con D.Lgs. 106/2009).

● UNI ISO 45001:2018 | SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA

Lo standard per il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, riconosciuto a livello mondiale, a cui COLSER si è conformata. La norma segue l'approccio **High Level Structure** e ha l'obiettivo di supportare le organizzazioni nel definire **obiettivi e politiche** in favore della tutela della **salute e del benessere dei lavoratori** e di valutare più adeguatamente i rischi, considerando con attenzione il contesto e gli interlocutori aziendali (cosiddette "parti interessate").

● SA8000:2014 | SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

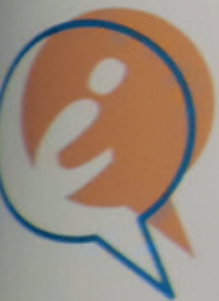
I principi etici e la responsabilità sociale contribuiscono in modo rilevante all'efficacia delle politiche e dei sistemi di controllo messi a punto dal Gruppo. L'etica rappresenta una garanzia di comportamento consentendo, al di là delle leggi, il rispetto dei canoni di **correttezza, equità e trasparenza** nei confronti dei dipendenti e dei vari interlocutori del Gruppo.

Lo **standard SA (Social Accountability) 8000** si basa sulla Dichiarazione delle Nazioni Unite sui Diritti Umani, sulle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e sulla legislazione nazionale, garantendo così protezione dei diritti dei lavoratori e adeguate condizioni di lavoro.

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

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

WEL#POINT



...i primi progetti di Welfare Cooperativo.
Tra le nostre priorità, l'informazione ai lavoratori sulle opportunità offerte dall'**assistenza sanitaria integrativa** e dalle **campagne di prevenzione e sensibilizzazione**. Ampio spazio anche alle cure odontoiatriche.



SALUTE

tunità
propri curi, dal settore
alle convenzioni in settori
corrispondenti più frec

il welfare cooperativo
del Gruppo Colser-Auradomus

WELFARE
COOPERATIVO

Gruppo Cooperativo COLSER-Auradomus



welinfo.gruppocolseraurora

www.gruppocolseraurora

welinfo@gruppocolseraurora





welfare cooperativo

77

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



2014

DA DOVE SIAMO PARTITI

Il nostro Welfare Cooperativo nasce alla fine del 2014, partendo dall'analisi dei bisogni di **2550 lavoratori** distribuiti in **116 cantieri, 7 regioni e 21 province**.

La grande partecipazione delle persone alla rilevazione dei bisogni ha spinto il Gruppo a realizzare le **prime azioni concrete di Welfare**, tenendo subito conto delle complessità strutturali aziendali e della articolata dislocazione territoriale di soci e dipendenti.

Le primissime iniziative lanciate in fase di sperimentazione sono oggi diventate un evergreen e sono collocate all'interno dei **macro-ambiti** che contraddistinguono il nostro attuale progetto Welfare.

Numerose iniziative gratuite, convenzioni aziendali, pacchetti prevenzione, percorsi benessere, formazione professionale e personale, piani di mobilità sostenibile e altre progettualità rendono il nostro **tra i più eterogenei percorsi di welfare aziendali a livello nazionale**.



2021

DOVE SIAMO ARRIVATI

Ad oggi, sono stati definiti **quattro macro-ambiti** di welfare attorno ai quali ruotano le nostre iniziative:

Salute **Famiglia** **Lavoro** **Sostenibilità**

NUOVO AMBITO



Salute

Nell'ambito della **Salute**, il Gruppo ha da subito trovato le giuste opportunità per sviluppare i primi progetti, partendo da quello che oggi è diventato uno dei pilastri portanti del nostro welfare, la **Copertura Sanitaria Integrativa**, che ha consentito di effettuare scelte importanti per ottenere condizioni sanitarie sempre più favorevoli per i nostri lavoratori.

Nell'ambito salute rientra, dunque, tutto il tema legato alla **prevenzione** (*screening* e visite specialistiche), alla **sensibilizzazione verso stili di vita più sani** (*workshop* e seminari con formatori esperti) e ai progetti di **wellbeing e wellness** legati al benessere interiore e fisico della persona, come gli affermati corsi di *Corporate Wellness* e *YogAzienda*. Dal 2020, infine, è attivo in determinati periodi dell'anno, il nostro **Sportello di Supporto Psicologico**, che si prende cura del benessere mentale di tutti i lavoratori e dei loro familiari che sentono il bisogno di essere ascoltati attraverso consulenze telematiche gratuite.

(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 83-85)



Lavoro

L'ambito **Lavoro** coinvolge tematiche che intersecano la **sfera lavorativa** con la **vita quotidiana**. Diversi argomenti interessano non solo il singolo lavoratore, ma anche il nucleo familiare, come il **rapporto con gli Istituti bancari e assicurativi**, la **formazione e le consulenze per l'inserimento dei figli nel lavoro**.

Per quanto riguarda la **formazione**, ogni anno vengono approfondite tematiche che possano incentivare sì la crescita professionale, ma anche offrire tante possibilità di miglioramento personale, utili per la vita di tutti i giorni, come è accaduto con i corsi di **digitalizzazione**, informatica e dal 2021 anche con i corsi di lingue.

(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 85-87)



Famiglia

Il nostro Welfare è un sostegno rivolto ai singoli lavoratori, ma anche ai loro cari, parenti e amici. Alcune iniziative dell'ambito **Famiglia**, infatti, sono pensate per essere svolte sia da soli che in compagnia, in base alla preferenza, e vanno dal **turismo cooperativo** al **tempo libero**, ai **buoni spesa in determinati periodi dell'anno** alle **convenzioni aziendali**, fino alle più recenti iniziative sulla **cultura**.

In particolare, **convenzioni e scontistiche** vengono individuate cercando di soddisfare il più possibile tutti i lavoratori dislocati nei diversi territori d'Italia. È così che, per cercare di soddisfare tutti, dal 2020 è stato introdotto un portale online di **corporate benefits** che propone offerte e convenzioni aziendali, sempre aggiornate, su un'ampia gamma di prodotti dei migliori marchi, acquistabili **online**.

(vedi azioni descritte nel dettaglio a pp. 87-88)



Sostenibilità

Anche grazie al nostro welfare è stato possibile imboccare la strada della **sostenibilità ambientale e sociale**. Tra le prime azioni rivolte alla sensibilizzazione di tematiche green, troviamo alcuni webinar e seminari sul risparmio energetico, tematica oggi davvero importante. Vengono, inoltre, proposte convenzioni che offrono **energia 100% green e rinnovabile** con una buona percentuale di sconto per risparmiare sulla bolletta.

Nel 2022, inoltre, sono state introdotte nuove iniziative per sensibilizzare i lavoratori a **stili di vita più sani**, a contatto con la natura e in connessione con sé stessi: una challenge tra colleghi rivolta al benessere fisico e mentale, incentrata sul **movimento** quotidiano, e alcune passeggiate organizzate al venerdì durante la pausa pranzo per i colleghi della sede. Sempre nel 2022, abbiamo introdotto una **sostenibilità legata anche al cibo**, proponendo periodicamente nella sede di Parma cesti di frutta di stagione a km zero e yogurt biologici, da gustare durante i break quotidiani. Infine, i piani di **mobilità sostenibile**, attivati da COLSER nel 2022, saranno un'opportunità per avvicinare i lavoratori ai mezzi di trasporto, permettendo un calo delle emissioni di CO2 e dando loro agevolazioni sull'acquisto degli abbonamenti.

(Leggi Mobilità Sostenibile a pp. 66-67)





UN WELFARE CONDIVISO

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

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

Tutte le azioni del progetto di Welfare vengono ogni anno condivise e approvate direttamente dalla Presidenza del Gruppo COLSER-Auroradomus.

ASCOLTARE, COMUNICARE, COINVOLGERE

WEL#POINT

Un **punto informativo fisico**, interfaccia *friendly* dell'azienda, situato presso la sede centrale a **Parma**, dove i lavoratori possono **ricevere informazioni** relative ai vari progetti di Welfare attivati oppure avere **chiarimenti** su tematiche non sempre di facile comprensione, come la **Sanità integrativa**. Il *Wel#point*, oltre ad essere un ufficio che **ascolta** i bisogni attuali e in continua evoluzione dei lavoratori, ha anche lo scopo di fungere da **facilitatore** di alcune iniziative e servizi in programma, con lo scopo semplificare l'approccio e l'utilizzo.

Il *Welfare Manager* è pertanto una figura fondamentale, anello di congiunzione tra la base sociale e il team di lavoro che sviluppa le varie iniziative. Il *Wel#point* rimane sempre **a completa disposizione del lavoratore** per appuntamenti sia in presenza che telematica (*telefono, e-mail*) durante i giorni dedicati: il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

WEL#POINT ITINERANTE

Nato con l'intento di creare un punto informativo accessibile ai lavoratori dislocati sui diversi luoghi del territorio nazionale e di rimanere sempre in contatto con loro, sin dagli esordi il **Wel#point** si è reso anche un punto informativo **"itinerante"**, oltre ad essere un ufficio permanente situato all'interno della sede di Parma.

Il *Welfare Manager* organizza ogni anno un programma con tutte le tappe da percorrere - tra filiali e punti operativi - in cui il *Wel#point*



11.300
km percorsi

La **landing page di Welfare.**
Facile, intuitiva, coinvolgente.

81



itinerante si reca per dare informazioni, ascolto e avere un confronto coi lavoratori. In totale, dal 2016, sono stati percorsi **oltre 11.300 km.**

Grazie al Wel#point itinerante è stato possibile supportare attivamente i lavoratori nell'utilizzo della **Mutua Sanitaria Integrativa**, rispondendo a semplici domande come "Quali prestazioni sono coperte?" oppure "Come faccio a ricevere il rimborso?". Il riscontro da parte dei lavoratori è, di anno in anno, sempre più positivo se si pensa che nel 2021 hanno chiesto appuntamento al Wel#point circa **150 colleghi**. Anche nei momenti più difficili sotto il punto di vista del distanziamento sociale, il Wel#point è sempre stato attivo e presente per i lavoratori, sia telefonicamente che tramite e-mail. Sempre nel 2021, hanno aderito alle varie iniziative circa **1.340 persone**.



1.340
persone

WEL#INFO

È la **landing page** pubblica del nostro Welfare Cooperativo, dedicata a tutti i lavoratori del Gruppo a cui possibile accedere tramite i siti delle società.

È possibile consultare **iniziative e convenzioni** dedicate esclusivamente a tutti i soci e dipendenti del Gruppo, compilare form online per aderire alle attività proposte, leggere le **news** relative al programma di Welfare. Inoltre, mediante una **newsletter** e l'invio di specifici **sms**, vengono periodicamente comunicate convenzioni, iniziative ed eventi di particolare interesse del lavoratore.

I numeri legati al traffico sulla pagina web sono in continuo aumento: basti pensare che rispetto alle **37.449** visualizzazioni del 2019 si è passati alle **49.125 visualizzazioni** del 2021, raggiungendo così un **incremento del 32 %** negli ultimi tre anni.



+32%
visualizzazioni





Nuovo logo



Website



Visualizzazioni



Nuovi utenti

2019	37.449	6.074
2020	34.978	10.420
2021	49.125	11.517

Aumento in %
(ultimi tre anni)



+32%
visualizzazioni



+72%
nuovi utenti

STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO E COMUNICAZIONE DELLE INIZIATIVE

La **promozione** delle attività di Welfare segue un accurato piano di **comunicazione sia interna che esterna**, permettendo da un lato a tutti i soci e dipendenti di essere sempre a conoscenza delle nuove iniziative e convenzioni grazie all'utilizzo di newsletter, landing page e portale online interno, e dall'altro di promuovere i progetti più interessanti anche esternamente, per far conoscere le azioni ai nostri stakeholders e alla community attraverso i social media, la stampa e i siti web.

In questi ultimi anni, anche grazie al rapido **avanzamento digitale**, è stato possibile dare il via a tante attività fruibili in modalità **online**, come i corsi di formazione e i percorsi benessere di fitness e yoga, ora praticabili direttamente da casa, permettendo così di superare l'ostacolo della distanza per molti lavoratori che prima non avrebbero potuto raggiungere il luogo delle attività.

I **principali canali di promozione del Welfare** sono:

- Spazio nella home dei siti del Gruppo, di COLSER, di Auroradomus e di Saltatempo
- **Landing page dedicata al Welfare Cooperativo**
- Brochure di Welfare cartacea e digitale
- Annual report 2021
- Evento di Natale
- Canali Social (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn)
- Newsletter per i lavoratori
- Flyer di iniziative e/o progetti (Sanità Integrativa, progetti salute, etc)
- Roll up informativi per eventi
- Vademecum interno per i referenti e coordinatori
- Comunicati stampa per promuovere i progetti su territorio nazionale

LE AZIONI DEL NOSTRO WELFARE

SPORTELLO PSICOLOGICO

Lo Sportello Psicologico Permanente è un **punto di ascolto** gratuito nato per dare supporto psicologico e specialistico a tutti i lavoratori e ai loro famigliari in un particolare momento di difficoltà.

Già sperimentato durante la prima fase pandemica nel 2020, questo servizio si è trasformato oggi in un punto di aiuto regolarmente riproposto in diversi periodi dell'anno.

In collaborazione con **Sipem SOS Emilia-Romagna** è stata predisposta una segreteria dedicata ad accogliere tutte le richieste dei lavoratori, che verranno poi affidate a **26 psicologi-psicoterapeuti specialisti** a disposizione per ascoltare ed alleviare un periodo di particolare stress e fragilità dei lavoratori. Le consulenze sono gratuite e telematiche, svolte telefonicamente o in videocall. Nel 2021, circa **50 persone** hanno contattato lo sportello psicologico, raggiungendo un totale di circa **150 consulenze telematiche**.



WEBINAR GENITORIALITÀ

Dall'introduzione di uno sportello di supporto psicologico, nel 2021 è stato lanciato il primo webinar gratuito #GENITORI in ascolto, in cui abbiamo approfondito insieme ad una psicologa-psicoterapeuta di Sipem SOS Emilia-Romagna il tema della genitorialità ai tempi della pandemia e della gestione del rapporto con i propri figli in un periodo in cui quarantena, DAD e distanziamento sociale hanno limitato notevolmente le loro vite. Il successo del primo incontro è stata l'occasione per dare il via ad una serie di successivi webinar trattare l'argomento in varie sfaccettature, tenendo in considerazione sia l'attuale contesto storico che i comportamenti legati alle nuove generazioni.



PREVENZIONE CARDIOVASCOLARE

Con l'obiettivo di diffondere un messaggio consapevole sull'importanza di svolgere regolari visite di controllo per monitorare il proprio stato di salute, il Gruppo dà regolarmente il via a campagne di **prevenzione cardiovascolare** dedicate a tutti i lavoratori iscritti al Fondo Sanitario Integrativo, in collaborazione con **Cooperazione Salute** e **Campa**.

Grazie a quest'iniziativa, nell'ultima campagna avvenuta nel 2019, sono stati coinvolti i lavoratori di Milano, Trieste, Parma, Piacenza e Roma, che hanno avuto così l'opportunità di usufruire di **check-up cardiovascolari gratuiti** in strutture socio-sanitarie convenzionate con Campa. Su circa 500 persone richiedenti, hanno potuto usufruire del pacchetto prevenzione **circa 370 lavoratori**. Purtroppo, nel 2020 e 2021, non è stato possibile svolgere le campagne, in quanto gli ambulatori convenzionati erano impegnati in attività relative all'emergenza sanitaria in corso. L'iniziativa riprenderà nell'anno 2022.





FAMMI BATTERE IL CUORE

L'attacco cardiaco può colpire chiunque e dovunque. La prima cosa da fare è chiamare il 118 e, se si è in grado, effettuare manovre di RCP (Rianimazione cardiopolmonare) e utilizzare il defibrillatore semiautomatico esterno (DAE), in quanto l'erogazione di uno shock al cuore è l'unica terapia in grado di ripristinare la normale frequenza cardiaca.

Non tutti però hanno in dotazione un DAE e soprattutto in pochi sono in grado di utilizzarlo.

Nel febbraio del 2017, **COLSER** è diventata un **Azienda Cardio Protetta**, grazie alla decisione di dotarsi, nella sede di Parma, di un **defibrillatore** e di attivare, in collaborazione con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, un **corso di BLS per laici** e una serie di **workshop** dedicati alla prevenzione delle malattie cardio vascolari, che ha visto coinvolte **oltre 30 persone**. I corsi sono stati estesi anche ad altri servizi del Gruppo e il defibrillatore è stato messo a disposizione di tutte le aziende della zona e, attraverso una specifica **app**, possono **mettersi in contatto con il Gruppo in caso di emergenza**.



VISITE SENOLOGICHE GRATUITE

Dal 2016, il Gruppo organizza regolarmente ogni anno, **nel periodo dedicato alle donne**, una serie di giornate durante le quali le lavoratrici effettuano **visite senologiche gratuite** di prevenzione femminile. Qualora possibile, le visite mediche vengono svolte direttamente in dell'azienda, come spesso è accaduto nell'infermeria della sede di Parma, oppure presso i vari ambulatori selezionati, qualora non fosse possibile trovare uno spazio aziendale dedicato. Nel 2021, è stato possibile organizzare nuovamente la campagna, dopo un anno di stallo durante la pandemia, in collaborazione con LILT presso gli ambulatori di Trieste, Parma, Venezia, Milano, Piacenza, Massa e Roma. **L'iniziativa nel 2021 ha registrato più di 250 adesioni**.



WEL#SMILE

All'interno del progetto **Prendiamoci del Tempo** dedicato alla prevenzione e alla cura di sé stessi, rientra anche Wel#smile, la campagna di **prevenzione odontoiatrica** dedicata a tutti i soci e dipendenti del Gruppo iscritti al Fondo Sanitario Integrativo Cooperazione Salute.

Lanciata per la prima volta nel 2017 e considerando le numerose adesioni pervenute, l'iniziativa è stata riproposta tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019. I lavoratori hanno così potuto usufruire di particolari prestazioni gratuite e di tariffe agevolate presso tutti gli studi odontoiatrici convenzionati con Campa all'interno dei territori dove è sito il Gruppo. Nelle ultime due campagne (2017 e 2018) sono stati registrati **oltre 130 interventi**, per un **rimborso spese complessivo di circa € 17.000**.



Percorsi benessere

CORSO DI YOGA

Lo yoga in azienda è sempre stato un appuntamento fisso dal 2017, con l'obiettivo di fornire gli strumenti per raggiungere il **benessere psico-fisico della persona** e altri numerosi benefici, la maggior parte dei quali riscontrabili sul luogo di lavoro, come la diminuzione di stress, ansia e una maggiore produttività. Il corso è stato organizzato **fino al 2019 in presenza** presso la sede del Gruppo a Parma e in altre filiali e, dai primi mesi del **2021**, si è trasformato in forma **online**. Questa nuova modalità ha registrato un aumento delle iscrizioni e un ampliamento dell'audience a tutto il territorio nazionale, con il coinvolgimento di oltre **50 partecipanti nell'ultimo anno**.



WEL#FIT: CORSO DI FITNESS

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

Per questo motivo, dal 2019, il corporate wellness rientra all'interno delle **iniziative di wellbeing**, con la prima edizione **Fitness in Azienda**. Il corso è stato suddiviso in 10/12 lezioni di fitness adatte a tutte le età e livelli di esperienza. La prima edizione, svolta presso la sede di Parma, ha coinvolto una classe di circa **25 lavoratori**. Il corso è stato ripreso in modalità online dal 2021, con la programmazione di ben due edizioni che hanno coinvolto tutte le filiali del Gruppo, con un totale di **oltre 50 partecipanti**.



WEL#DIGITAL

I due anni post-pandemia hanno accelerato la necessità di vivere sempre più connessi ai **device digitali**, anche per svolgere semplici attività quotidiane come prenotare una visita medica, iscrivere i figli a scuola o pagare le bollette. Dopo aver introdotto un percorso di supporto ai lavoratori nell'utilizzo del **Fascicolo Sanitario Elettronico** e per l'attivazione dello **SPID**, sono stati attivati dei veri e propri corsi di formazione online riguardanti la digitalizzazione per approfondire le pratiche digitali più richieste nella vita di tutti i giorni, come la navigazione web, l'utilizzo della posta elettronica, l'utilizzo delle app, dei social network e molto altro. La prima edizione del **2021** ha registrato **oltre 50 adesioni** ed è in corso una seconda edizione nel 2022.





CORSO DI INFORMATICA BASE E OFFICE

Le edizioni 2017, 2018 e 2019 erano nate inizialmente per dare una risposta alle richieste emerse durante la prima rilevazione dei bisogni della base sociale, che aveva espresso la necessità di colmare i *gap* derivanti dalla scarsa conoscenza degli strumenti informatici. Sono stati, quindi, attivati i primi corsi di **alfabetizzazione informatica**, in collaborazione con *Irecoop*, con l'obiettivo di sviluppare autonomie nell'utilizzo di internet e della posta elettronica, oltre che la conoscenza di Windows e Office. Il corso è stato implementato nel 2021, arricchendo e aggiornando il programma di argomenti utili sia per pratiche lavorative che per quelle più personali. I corsi di informatica e pacchetto Office (*livello base*) hanno visto una partecipazione di oltre **30 lavoratori** nel 2021, che hanno partecipato ad entrambi i corsi **online**.



New!

CORSO DI INGLESE

In un mondo in continua evoluzione, la conoscenza, anche base, della **lingua inglese** è considerata sempre di più un **must** sia nel campo del lavoro che nella vita quotidiana, a causa del numero sempre maggiore di inglesismi e nuovi slang introdotti nel parlato quotidiano.

Il Gruppo ha lanciato, così, per la prima volta nel 2021 un corso di inglese a due livelli: base e avanzato. Sono state organizzate due classi per ogni livello, per un totale di **4 classi di inglese** (2 base e 2 avanzato). Per questa prima edizione, le richieste pervenute sono state oltre 150, per un totale di circa **300 corsi singoli attivati**.



CORSO DI ITALIANO

Il nostro Gruppo presenta una forza lavoro molto diversificata per età, genere, provenienza etnica e culturale. Circa il **25% del nostro personale è straniero** e per poter promuovere una vera inclusione è necessario favorire innanzitutto la comprensione tra colleghi. Il Welfare ha così introdotto da alcuni anni **corsi di lingua italiana per tutto il personale straniero**, rivolti a migliorare i rapporti nel team, la comprensione delle mansioni, la qualità e la sicurezza sul lavoro. Il corso, sempre in presenza e dal 2021 per la prima volta online, ha visto coinvolti nell'ultimo anno oltre circa **20 lavoratori** che necessitavano di approfondire o conoscere la lingua. Nel 2022 sono già stati programmati due nuovi corsi, sempre in modalità online.



AUTODIFESA PERSONALE

Non si tratta di un tradizionale corso di autodifesa basato su mosse o tecniche, ma di una serie di incontri, anche teorici, con l'obiettivo di **sviluppare la capacità di pensiero e di comportamento per reagire in modo appropriato in un'eventuale situazione di pericolo**, senza farsi prendere dal panico. L'iniziativa è nata a seguito della segnalazione di un gruppo di lavoratrici che operano in fasce orarie delicate (come la sera, la notte o le prime ore del giorno) e devono affrontare lunghi tempi di attesa alle fermate dei mezzi o a percorrere a piedi lunghi tragitti



in zone isolate per arrivare a lavoro. Il corso, dopo il successo iniziale del 2016 a Parma, ha proseguito con edizioni successive nei territori di Siena e Trieste, per un totale di oltre **100 lavoratrici** coinvolte. Trattandosi di un corso che prevede la partecipazione in presenza, dal 2020 è rimasto in sospenso per motivi di sicurezza e riprenderà in futuro, quando la situazione lo permetterà.

INTERNET POINT IN SEDE E NELLE FILIALI

Nella sede del Gruppo e nelle filiali, sono presenti alcuni **Internet Point** a disposizione di tutto il personale, particolarmente pensati per coloro che non dispongono a casa di un computer con una connessione internet e/o di una stampante. Dalle postazioni, dunque, è possibile consultare tutti i siti delle cooperative e la landing page di Welfare, leggere le news aziendali, scaricare la propria busta paga, la modulistica o le informative aziendali e stampare tutto il materiale necessario relativo all'azienda e alla propria carriera.



BUONO SPESA DI NATALE

È stata la **prima vera azione di Welfare Cooperativo**, già in essere quando il progetto è nato.

Fino al 2019, per tutto il mese di dicembre, il Wel#point itinerante era solito percorrere un lungo viaggio, da Trieste fino a Roma, per fare visita a tutte le filiali del Gruppo con l'obiettivo di **consegnare ai lavoratori il tradizionale Buono Spesa di Natale**, utilizzabile presso centri commerciali e negozi del territorio. Dal **2020**, però, l'emergenza sanitaria non ha reso più possibile organizzare eventi in presenza e così, per sopperire al distanziamento sociale, è stata attivata una **piattaforma di Welfare** che ha permesso di erogare il Buono di Natale in forma digitale. Questa soluzione è stata una preziosa opportunità per introdurre uno strumento di welfare che permette la fruizione del credito welfare, sia online che offline, presso i migliori marchi.

Nel **2021** questa iniziativa ha registrato un notevole aumento dell'importo in quanto COLSER, visto il difficile momento storico, ha deciso di predisporre per ogni lavoratore **il doppio della cifra** rispetto all'anno precedente. Inoltre, rispetto all'anno precedente, nel 2021 tutte le società del Gruppo hanno investito in questa azione una quota complessiva di 748.575 €.



Dal 2019 al 2021 sono stati spesi circa 2 milioni di euro in buoni di Natale

CAMPAGNA ABBONAMENTI PARMA CALCIO 1913

È dal 2015 che la **partnership di COLSER con il Parma Calcio 1913** si è trasformata in una sentita attività di welfare. Per tutti i lavoratori appassionati di calcio o che hanno voglia di trascorrere una giornata alternativa in compagnia, è possibile richiedere gratuitamente due biglietti a testa per la visione dei match giocati in "casa" presso lo stadio E. Tardini di Parma. Solitamente, ogni anno, vengono accreditati **più di 1200 biglietti**, ad eccezione del **2021** in cui, a causa della riduzione della capienza degli stadi, è stato possibile accreditare circa **500 biglietti gratuiti**.





TURISMO COOPERATIVO

“(RI) PARTIAMO DA QUI” è il primo progetto welfare di Turismo Cooperativo che il Gruppo ha ideato e lanciato con la collaborazione di **Confcooperative Cultura Turismo Sport** e il supporto tecnico del CTC - Centro Turistico Cooperativo.

Il progetto, partito nel 2018 da un’analisi dei bisogni dei lavoratori con oltre **1600 questionari**, ha portato alla realizzazione nel 2020 di un **Catalogo Turismo** basato su esigenze, abitudini e desideri espressi dai lavoratori, che raccoglie oggi **tantissime proposte di viaggio**, dall’ospitalità in alberghi e agriturismi, alle esperienze organizzate in luoghi e borghi italiani meravigliosi fino ai pacchetti vacanze, principalmente in Italia, ma anche all’estero. L’iniziativa ha avuto anche lo scopo di promuovere un settore, quello del turismo, gravemente colpito dalla pandemia.

Nel 2021 sono stati registrati più di **400 download del catalogo**, con circa **40 pacchetti vacanza** erogati ad un prezzo agevolato.



PORTALE SCONTI E CONVENZIONI

Dal 2020 è stata predisposta una **dashboard di convenzioni aziendali online**, dedicata a tutti lavoratori del Gruppo e ai propri cari. All’interno della dashboard, a cui è possibile accedere direttamente dalla landing page del Welfare, vengono periodicamente aggiornate **convenzioni e scontistiche** su vasta gamma di prodotti dei più grandi marchi nei campi dell’elettronica, editoria, moda, sport, viaggi, tempo libero, etc. Tutti i lavoratori possono beneficiare degli sconti in modo esclusivo e riservato, accedendo direttamente con la propria mail aziendale oppure attraverso un codice a loro riservato.

Altre numerose **convenzioni e collaborazioni interne** vengono, infine, stagionalmente proposte all’interno della **landing page di Welfare**, nate partendo da un’analisi dei bisogni e dello stile di vita dei lavoratori: dalle storiche campagne di scontistica per l’acquisto di biglietti di *The Space Cinema* e di *Gardaland Park*, alle ricorrenti offerte attivate nei territori in cui siamo presenti con tavole calde, palestre, grandi magazzini, centri estivi, etc.



SEMINARIO DI “RISPARMIO ENERGETICO IN AMBITO DOMESTICO”

In un percorso che lega il welfare alla sostenibilità, nel 2019 sono stati inseriti nel programma di Welfare Cooperativo alcuni seminari e webinar sul **Risparmio energetico in ambito domestico** svolti presso la sede di Parma e rivolto a tutti i lavoratori interessati. L’obiettivo del corso, svolto in collaborazione con la cooperativa **Vivere Parma**, è stato quello di divulgare tantissime informazioni utili e le best practices per risparmiare sull’utilizzo di energia elettrica e del gas in ambienti domestici. Il corso ha registrato circa 50 partecipanti.



Tra il **2019** e il **2021**
ci sono stati circa
18.500 accessi
alle *attività proposte*
dal nostro **welfare cooperativo.**





RICERCA E INNOVAZIONE

In un'epoca di enormi cambiamenti globali e digitali, la **ricerca** e l'**innovazione** sono i presupposti principali per rispondere all'evoluzione dei bisogni del mercato e dei clienti e soddisfare le aspettative degli stakeholders. La ricerca di nuove tecnologie e lo sviluppo di soluzioni innovative mirate all'**evoluzione**

dei modelli di servizio e alla **reingegnerizzazione dei processi** rende il Gruppo una realtà attiva nella *Digital Transformation* dei processi organizzativi e gestionali aziendali, in linea con un cambiamento sostenibile e condiviso che va ad arricchire, qualificare e potenziare l'offerta dei servizi proposti.



Evoluzione del **sistema CRM** a supporto del processo di gestione dei rapporti con i committenti, della comunicazione e del digital marketing



Integrazione evolutiva e sviluppo delle **piattaforme gestionali** che consentono di gestire in maniera integrata i processi di erogazione dei servizi (anagrafiche degli spazi e delle destinazioni d'uso, rilevazione delle presenze e tracciamento delle attività, customer service e ticketing, controllo di gestione, gestione documentale paperless, etc.)



Progettazione e sviluppo di **cruscotti (dashboard) e strumenti di business intelligence** che consentono il monitoraggio in tempo reale dei servizi, l'analisi economica e la simulazione predittiva a supporto del controllo di gestione, delle valutazioni strategiche e dei processi decisionali.

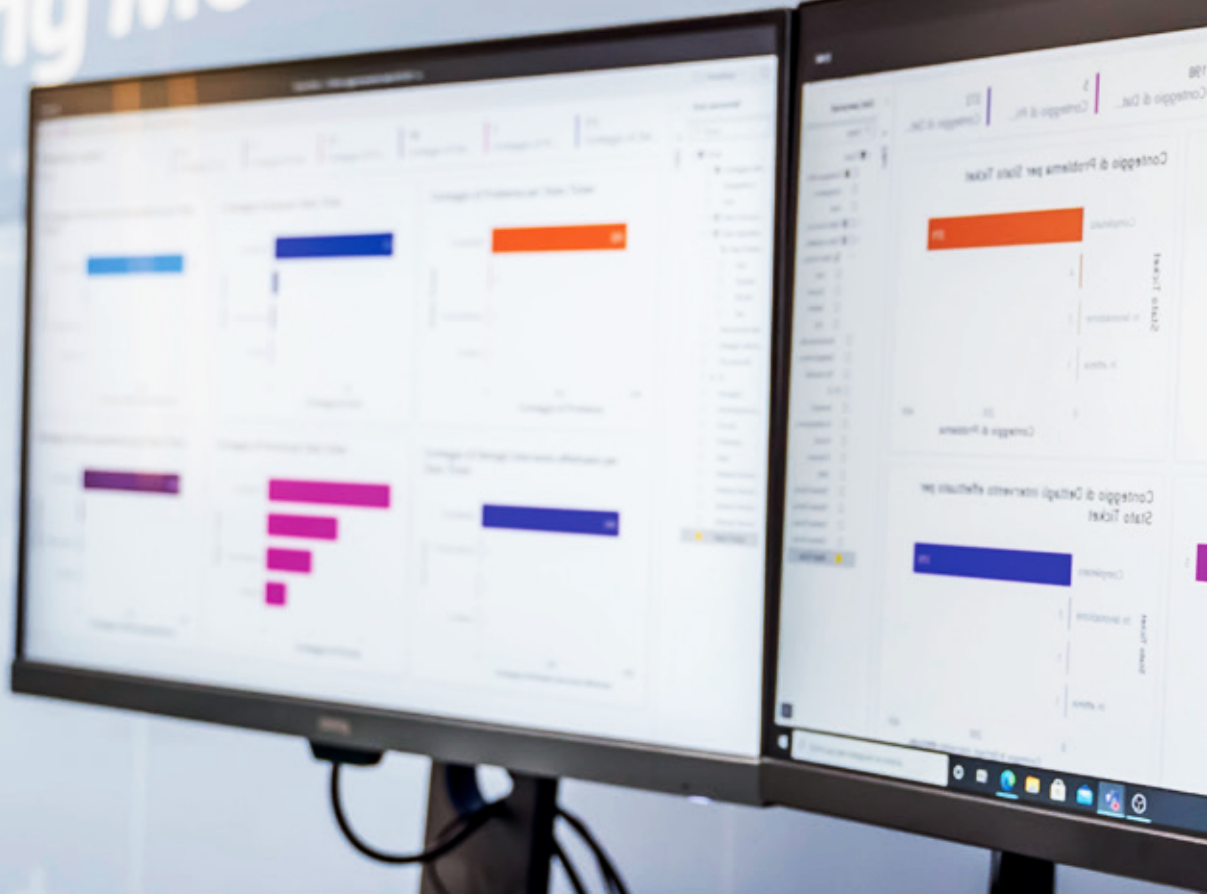


Sperimentazione di tecnologie innovative Internet Of Things per lo Smart Building Management, il Facility Management e la Logistica.



Sperimentazione di **strumenti di robotica applicata al settore cleaning, logistica e gestione dei rifiuti** grazie all'inserimento di dispositivi e macchinari in grado di funzionare in completa autonomia

Technology Management Monitoring





COLSER guida il cambiamento progettando e realizzando soluzioni per mercati emergenti attraverso servizi di:

Smart Building Management

Un nuovo approccio alla gestione “intelligente” degli edifici, che permette di sposare il massimo comfort dei fruitori degli spazi con il minor impatto ambientale possibile attraverso l'introduzione di tecnologie avanzate e l'attuazione di processi di servizio innovativi. Una piattaforma in continua evoluzione che integra le funzionalità di anagrafica e gestione documentale con quelle operative di provisioning e field service che permettono di garantire al meglio la continuità e la qualità del servizio.

Technology Management

Interventi progettuali di innovazione tecnologica e infrastrutturale sugli spazi e le attrezzature funzionali all'erogazione dei servizi attraverso un modello di full outsourcing per la manutenzione (ordinaria e straordinaria) delle tecnologie ICT a supporto della didattica (es. audio/video, presentazione), della comunicazione (es. sistemi di Digital Signage) e per l'informazione agli utenti (es. Info Point e Way Finding) negli spazi comuni.

Building Monitoring

Monitoraggio dei parametri ambientali, dello stato di manutenzione di strutture e impianti, dell'utilizzo dei sistemi tecnologici e dei flussi negli spazi in gestione. Il feedback continuo degli ambienti permette di gestirli con maggiore efficacia ed efficienza e di minimizzare i consumi disaggregandoli per zone, per singola stanza o per abitudini personali.

IL PROGETTO EUROPEO ACTIVAGE

L'esperienza del progetto Europeo ACTIVAGE, è stata di grande importanza per il Gruppo Cooperativo.

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

Il progetto terminato nel 2020 non ha esaurito i suoi effetti con la fine del finanziamento: infatti grazie ai legami instaurati tra le imprese partecipanti si è deciso di dare un seguito all'esperienza vissuta e ai risultati ottenuti.

Gran parte delle realtà che hanno preso parte al progetto ACTIVAGE, tra cui Auroradomus che risulta essere uno dei membri fondatori, hanno quindi deciso di formare il consorzio

internazionale ACTIVAGE.ORG che ha lo scopo di partecipare a bandi e progetti internazionali relativi all'utilizzo della tecnologia nei servizi alla persona sia nei paesi dell'Unione Europea che in contesti extracomunitari, mettendo in campo le competenze maturate nei tre anni di progetto ACTIVAGE.

Oltre ai già citati partner italiani sono presenti in ACTIVAGE.ORG numerose importanti realtà estere quali ad esempio **Samsung, Medtronic, Mysphera.**

Sulla base del bando o progetto al quale si decide di partecipare vengono coinvolti i partner del consorzio che svolgono le proprie attività nel paese individuato dalle richieste progettuali.

Nell'anno 2021 il consorzio ha partecipato con successo ad una progettazione che aveva come territorio di riferimento il Nord-Euro-

pa e quindi nell'anno trascorso Auroradomus non è stata coinvolta nelle attività.

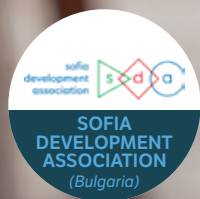
Saranno però diverse negli anni a venire le occasioni in cui Auroradomus sarà parte attiva delle iniziative del consorzio avendo così la possibilità di stringere ulteriormente la propria collaborazione con realtà di ricerca e industriali di primo piano.

Inoltre la cooperativa potrà aumentare la propria esperienza nell'utilizzo dei sistemi informatici (internet of things) all'interno dei servizi alla persona, un ambito che soprattutto dopo la pandemia di covid-19 è di grande interesse per tutti i nostri stakeholders.

Infine l'acquisizione di una dimensione operativa internazionale (il consorzio ha sede in Spagna) non potrà che portare benefici al know-how della cooperativa sia in termini operativi che di riconoscibilità del marchio.

Founders

Founders are 8 ACTIVAGE project members:





I RICONOSCIMENTI E LE TESTIMONIANZE



Premio Innovatori Responsabili

Responsabilità **sociale**, **innovazione** e **parità di genere** sono i tratti del progetto di Welfare Cooperativo, premiato nel 2018 con il **Premio Innovatori Responsabili**.

Il Gruppo è stato premiato per l'investimento diretto, strutturale e continuativo nel Welfare Cooperativo a sostegno delle lavoratrici e lavoratori che vengono coinvolti in iniziative di inclusione, conciliazione casa-lavoro e soddisfacimento di bisogni formativi, in cui la persona è sempre al centro.



Premio Coopin

Sempre nel 2018, Gruppo ha ricevuto una menzione speciale in occasione del premio "COOPIN Premia l'innovazione Aperta Cooperativa", organizzato da Confcooperative Emilia-Romagna al fine di valorizzare le iniziative di **Open Innovation**. Il nostro Welfare è stato premiato per particolari aspetti di originalità e innovazione a sostegno di tutti i lavoratori con iniziative incentrate su tre ambiti specifici: SALUTE, LAVORO e FAMIGLIA.



Assimoco | Welfare Cooperativo: una Case History di merito

Nel 2019, a Roma, è stato presentato dal Gruppo Assimoco il Sesto Rapporto "**Un Neo-Welfare per la Famiglia. Cooperare per costruire un welfare integrato**". Questa edizione ha incentrato la propria ricerca su vari aspetti del welfare, col fine di ottenere nuove soluzioni ed idee esplorando i diversi sistemi presenti sul mercato. È in questo ambito che **l'esperienza del Welfare di Gruppo è stata presa come case history** all'interno del contesto nazionale e analizzata sia per le sue finalità di mutuo-aiuto, che per i fattori di successo, come l'istituzione del Wel#point, punto di informazione e riferimento fisico e virtuale (oltre che itinerante tra i diversi territori in Italia), che stabilisce una relazione a due vie, tra Gruppo e lavoratori, favorendo l'ascolto e la raccolta di suggerimenti per lo sviluppo di iniziative tailor made.

Eni Safety Award

Eni Safety Award

L'azienda ENI assegna da diversi anni gli **Eni Safety Award**, volti a valorizzare la dedizione e l'impegno nella **sicurezza** e nella **tutela dell'ambiente** messi in campo sia dalle singole unità di business, che dai fornitori. È in questa circostanza che COLSER ha ottenuto, sia nel 2016 che nel 2019, il premio come fornitore, appartenente a classi merceologiche più critiche come profilo di rischio HSE, con le **migliori performance in ambito della sicurezza**. Un riconoscimento che conferma l'impegno costante e prioritario verso la tutela delle proprie risorse umane.



Sustainability Award (Chiesi Group)

A novembre 2021, durante il Vendor Day di Chiesi, l'evento dedicato ai fornitori del Gruppo a livello internazionale, COLSER ha ricevuto il premio **Best Project on Sustainability Award** per aver presentato, come azienda partner del Gruppo Chiesi, un rilevante **progetto di sostenibilità** attivato nella loro impresa, meritevole ed allineato ai valori e agli obiettivi strategici nell'evoluzione della Supply Chain. Un altro importante traguardo che ci stimola a proseguire i nostri percorsi di sostenibilità sia all'interno dei nostri servizi che attraverso azioni trasversali dedicate agli stakeholders e alla comunità.



IL NOSTRO MODO DI **RACCONTARCI**



98 Raccontare le attività del Gruppo non è cosa semplice.

Se da un lato, infatti, la **multidisciplinarietà** dei servizi e dei progetti permette di ampliare il nostro immaginario comunicativo, dall'altro mette in conto il rischio di non essere di immediata comprensione per un target abituato ad assorbire immagini ed informazioni sempre più velocemente.

Per questo motivo, anche il nostro Annual Report rappresenta un fondamentale strumento di comunicazione e di racconto dedicato a clienti, fornitori e collaboratori al fine di fare luce su dati, storia, servizi e comportamenti proposti dalle società di un Gruppo in continuo sviluppo, sia dal punto di vista dell'innovazione che della sostenibilità sociale e ambientale.

Negli ultimi anni, la **transizione digitale** ha plasmato non poco il modo di comunicare delle imprese e delle persone, a cui il Gruppo ha saputo far fronte attraverso la messa in campo di strategie, idee e progetti che sono stati in grado di rispondere bene alle nuove esigenze e tendenze del mercato.

Attraverso tanti canali digitali, il Gruppo spicca grazie a contenuti creativi ed originali in un'era dai tratti comunicativi esigenti e sempre più veloci, per venire incontro da un lato a quelle che sono le necessità strategiche e di marketing e, dall'altro, per dare rilievo ai valori aziendali di **cooperazione, lavoro ed eguaglianza**, che aumentano fiducia e senso di appartenenza nei lavoratori e in chi ci segue.

LA COMUNICAZIONE NEL PERIODO DI EMERGENZA

L'era covid e post-covid ha segnato definitivamente la **svolta della comunicazione digitale**. Questo inconsueto periodo storico ha influito in maniera decisiva sul nostro modo di relazionarci con le persone e di assimilare le notizie: se all'inizio della pandemia, l'unica finestra sul mondo erano i nostri smartphone, ad oggi in Italia sono più di 50 milioni le persone che accedono a Internet ogni giorno e 41 milioni quelle attive sui social media. (*Digital Report 2021, We are social*).

Il **progresso digitale post pandemico** è stato perciò rapido ed incalzante, tanto che anche le fasce generazionali più mature considerano oggi il mondo del web non più un ostacolo da superare, come un tempo, ma una vera e propria risorsa con cui vivere la quotidianità in maniera ibrida, ora quasi sempre connessi anche sul fronte digitale, dai rapporti sociali, ai servizi, agli acquisti.

Anche il Gruppo ha interpretato l'avanzamento digitale come una grande opportunità per poter rafforzare la **comunicazione digitale** ed implementare le proprie campagne nella sfera online. Grazie a questo progresso registrato negli ultimi due anni, anche la **comunicazione interna** è stata più interattiva e raggiungere i lavoratori sparsi su tutto il territorio nazionale è stato molto più semplice e tracciabile rispetto agli anni precedenti.



Anche nel 2021, hanno ripreso le attività lavorative in **smartworking** nei periodi di emergenza, con ottimi risultati. Sono stati messi a disposizione dei lavoratori tutti i device e software indispensabili per lavorare in team anche a distanza e proseguire con le proprie attività senza ostacoli anche da casa, seguendo la stessa linea adottata nel 2020.



Durante il corso dell'anno, **riunioni e meeting** sono quasi sempre stati svolti in **streaming** a distanza, per favorire la sicurezza di tutti i lavoratori. Talvolta, alcuni incontri sono stati anche svolti in presenza con numero limitato di partecipanti, sfruttando ampi spazi ventilati e l'adozione di mascherine FFP2.



Anche eventi importanti, come le **Assemblee dei Soci**, sono stati svolti in **live streaming** per favorire la sicurezza delle persone. L'Assemblea ha dovuto comunque preservare gli aspetti di esclusività e riservatezza: solamente i soci, infatti, hanno potuto accedere all'evento online, grazie a specifiche credenziali a loro inviate alcuni giorni prima della live.



Anche il consueto **Buono di Natale** è stato inviato per il secondo anno di fila digitalmente, grazie alla piattaforma di Welfare predisposta in collaborazione con il partner *Eudaimon*.



Infine, per far fronte al rapido avanzamento della comunicazione digitale, il Welfare Cooperativo si è fatto promotore, sempre per il secondo anno consecutivo, di corsi di formazione online (**Wel#digital**) volti ad approfondire il mondo del web e dei social. L'iniziativa ha riscontrato un grande successo nel 2020 e altrettanto nel 2021, soprattutto tra i lavoratori più maturi e meno esperti, ed è stato molto utile per attenuare la *digital divide* all'interno del Gruppo.

PROGRESSO DIGITALE POST PANDEMICO



SITI WEB

Ogni società, e il Gruppo stesso, ha un proprio **sito web** in cui sono raccolti contenuti che raccontano la *brand identity*, mostrano i dati e descrivono i servizi delle società, includendo spazi rivolti alla

community, come gallery, news e cassetta delle idee, una sezione in cui si dà spazio a nuove proposte di idee ed opinioni dei lavoratori.

L'analisi riguarda i dati di accesso ai siti

IL SITO DEL GRUPPO mostra un traffico correttamente dimensionato alla tipologia di contenuti presenti. Il 2020 aveva registrato un aumento elevatissimo delle visualizzazioni a causa di un numero altrettanto elevato di comunicazioni inviate durante il periodo di emergenza covid. Nel corso del **2021**, infatti, il traffico si è ristabilizzato e in lieve calo rispetto all'anno precedente, registrando comunque **56k visualizzazioni**, con circa **12k nuovi utenti**. Ciononostante, sono in aumento il **numero di sessioni per ogni utente (+ 3.18%)** e il numero di **pagine visitate per ogni sessione (+ 6.26%)**, che traducono un maggiore interesse e coinvolgimento da parte dei lettori.

56k

Visualizzazioni
pagina



79,4%

Nuovi utenti

20,6%

Ritorno utenti



2021

+3,18%

N.ro sessioni per utente

IL SITO DI COLSER Anche il sito dell'area servizi del Gruppo aveva registrato nel 2020 una crescita esponenziale delle visualizzazioni rispetto all'anno precedente (+ 40%), ma è indispensabile considerare il numero altissimo di informative e comunicazioni inviate a causa dell'emergenza in corso. Anche nel 2021, il traffico organico è rimasto stabile con circa **430k visualizzazioni** e **71k nuovi utenti**. In aumento, inoltre, un dato molto importante per rilevare il coinvolgimento degli utenti, ossia il **numero di sessioni per ogni utente**, che nel 2021 ha registrato un **+ 6%**.

430k

Visualizzazioni
pagina



74%

Nuovi utenti

26%

Ritorno utenti



2021

+6%

N.ro sessioni per utente

web, come rilevati dal sistema di tracking delle visite, *Google Analytics*.

I dati analizzati riguardano il **numero di visualizzazioni**, la **percentuale di nuovi utenti e returning visitors**, dato rilevante

per comprendere la fidelizzazione dei visitatori, e il **numero di sessioni per ogni utente**.

IL SITO DI AURORADOMUS. In leggero aumento l'andamento del traffico sul sito di **Auroradomus**, che conta nel 2021 circa **320k di visualizzazioni** con un ulteriore aumento del **+10%** dei nuovi visitatori, pari a circa **65k utenti**. Si mantiene stabile il numero di sessioni per utente e le pagine visitate per ogni sessione.

320k
Visualizzazioni
pagina



78,4%

Nuovi utenti

21,6%

Ritorno utenti



2021

+1,5%

N.ro sessioni per utente

IL SITO DI SALTATEMPO vanta un aumento elevatissimo del traffico organico, in cui **le visite sono aumentate** più del 100% rispetto all'anno precedente, grazie sicuramente alle comunicazioni lanciate relative all'emergenza covid e alle recenti campagne di comunicazione volte a promuovere i servizi che hanno portato molto traffico verso alcune pagine del sito. Anche il **numero di sessioni per utente è aumentato del +22%** rispetto al 2020 e i **nuovi utenti sono circa 4.000** nel 2021.

10k
Visualizzazioni
pagina



79,8%

Nuovi utenti

20,2%

Ritorno utenti



2021

+22%

N.ro sessioni per utente

La crescita degli utenti e delle visualizzazioni dei siti del Gruppo è conseguenza anche di una migliore indicizzazione nei risultati organici delle SERP di Google, in cui è fondamentale inserire contenuti originali, affidabili e di qualità.



LANDING PAGE WEL#INFO

Sempre meglio anche la performance della landing page di Welfare, **Wel#info**, che viene solitamente utilizzata internamente dai nostri lavoratori per rimanere aggiornati su tutte le azioni e iniziative di Welfare. Nel 2021 cresce in maniera rilevante il **numero delle visualizzazioni**, con un aumento del **+ 41%** rispetto all'anno precedente (**50k visualizzazioni**) e subisce un rialzo anche il dato dei **nuovi utenti**, pari a un **+ 11%**, così come il **numero di sessioni per utente**, che tocca il **16% in più** rispetto al 2020.

Il sito con maggior traffico in assoluto è il sito di **INFORMAGIOVANI** che, nonostante un leggero calo rispetto allo scorso anno, registra nel 2021 oltre **900k di visualizzazioni**.



900k
visualizzazioni

SOCIAL MEDIA

I social media, ormai stabilmente presenti nelle nostre vite, sono attualmente visti come i principali strumenti di socializzazione, informazione e condivisione per le persone.

L'importanza di sviluppare una linea editoriale strategica e condivisa per la gestione dei profili social del Gruppo crea quella che comunemente viene definita *brand awareness*, che per noi si traduce con la riconoscibilità che clienti, stakeholder e altre realtà del territorio ripongono in noi, con l'obiettivo di rafforzare la nostra brand identity e i valori dell'azienda.

Per questo motivo, il Gruppo investe la propria comunicazione sui social dal 2012, inizialmente con **Facebook, Twitter, YouTube** e successivamente anche **Linkedin** e **Instagram**: una presenza citata anche negli studi di settore e che ha pochi eguali tra i propri competitor.

Che cosa comunichiamo.

I canali social sono diventati oggi lo strumento di raccolta e condivisione di notizie e immagini che viaggiano sempre più velocemente e coinvolgono un pubblico vastissimo.

Dal punto di vista della pubblicità e della comunicazione, si è passati ad abbandonare i tradizionali mass media per investire maggiormente in campagne digital e social media advertising.

Condividere e creare contenuti seguendo un piano editoriale condiviso è fondamentale nelle nostre attività di comunicazione, per permettere al nostro target di conoscere i nostri servizi e i valori dei brand, promuovendo tutte le attività del settore e del nostro welfare aziendale, i nostri progetti e le nostre partnership, con un'attenzione particolare alle relazioni con il territorio, al rapporto con la community e all'engagement dei nostri utenti.



Quali benefit ne ricaviamo.

- ☆ Sviluppo di una leadership nel settore dei servizi
- ☆ Incremento della fedeltà del nostro target
- ☆ Fruibilità dei contenuti editoriali
- ☆ Incremento del processo di generazione dei leads
- ☆ Agevole scambio di opinioni, informazioni e idee con la community
- ☆ Facile connessione con tutti i lavoratori
- ☆ Aumento del traffico verso i nostri siti web

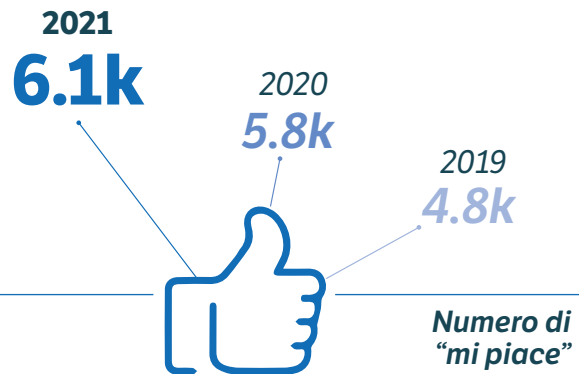
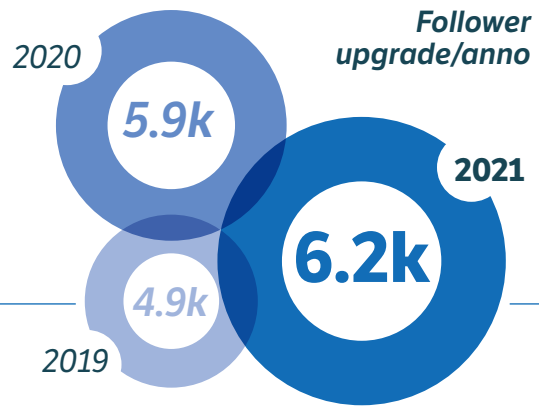
E la privacy?

La tutela della privacy, sia dei dati del Gruppo che dei nostri clienti, è fondamentale. Per questo motivo e per incoraggiare un uso positivo dei social tra i nostri collaboratori, soci e colleghi abbiamo formulato una **Social Media Policy** che for-

nisce precise regole guida su cui basarsi per utilizzare i propri social media in maniera adeguata, responsabile e rispettosa nei confronti dell'azienda e dell'immagine dei marchi esterni presso cui si opera, in ogni momento e in ogni contesto della giornata di lavoro.

Facebook

A ogni social corrisponde un pubblico differente con diversi obiettivi. Facebook è il social più utilizzato tra i nostri soci e dipendenti. La presenza del Gruppo è in costante crescita ed è apprezzabile l'interazione con gli utenti che rendono la pagina un indispensabile canale attraverso cui poter scambiare idee e opinioni, oltre che promuovere e comunicare i propri servizi, le attività e le iniziative dell'azienda, come quelle relative alla sostenibilità ambientale e sociale. È sicuramente Facebook il social in cui la nostra **brand reputation** si è consolidata maggiormente. Nel 2021, l'attività su Facebook è rimasta elevata e ha registrato un buon andamento, con leggeri aumenti rispetto all'anno precedente, come il numero di "mi piace" ai post pubblicati e di **nuovi follower**, passando ad un **+6%** rispetto all'anno precedente. La copertura della pagina è costante, con oltre **73.300 persone** che hanno visto i contenuti durante il 2021 e un aumento sostanziale delle **visite** alla pagina del **+25%**.



Twitter



Twitter è un social asimmetrico, dove la rilevanza degli utenti è spesso dovuta alla loro capacità di influenzare la discussione e/o la loro autorevolezza offline. Per un Gruppo come il nostro, è naturale essere su Twitter insieme ai nostri stakeholder, mantenendo un profilo istituzionale ed una comunicazione volta principalmente agli operatori dell'informazione. L'utilizzo si rivolge ad un pubblico più formale (giornalisti, istituzioni pubbliche, associazioni di categoria, influencer) e difficilmente viene utilizzato dalla base sociale del Gruppo. I nostri post vengono quindi indirizzati a promuovere, per argomento e contenuti, iniziative che possono essere *"trending topic"*. Il profilo Twitter del Gruppo ha registrato nel 2021 circa **5.000 visualizzazioni**, in aumento rispetto allo scorso anno.

LinkedIn



Sulla piattaforma social professionale per eccellenza, il Gruppo può raccontare i servizi e la mission aziendale, ma soprattutto creare un network di contatti sia di settore che territoriali. È importante, inoltre, il collegamento creato con i propri dipendenti direttamente all'interno della pagina che con i numerosi profili professionali presenti all'interno della piattaforma. Il team HR, infatti, sta utilizzando questo prezioso strumento per praticare le attività di ricerca, selezione e **talent recruiting**, al fine di affinare la ricerca di persone qualificate e ben profilate rispetto all'offerta di lavoro.

Nel 2021 LinkedIn ha registrato un notevole aumento delle visualizzazioni, con oltre **6.5K visitatori unici** e un buon coinvolgimento dei followers, con circa **1.000 interazioni dei post organici** (tra commenti, condivisioni e reazioni). Anche il numero di utenti che seguono la pagina ha registrato l'aumento di oltre **500 nuovi followers** nell'ultimo anno.



+20%
followers

Instagram



Il Gruppo è stato anche tra i primi del settore a sbarcare sulla piattaforma visual per eccellenza, Instagram, sperimentando da subito una narrazione adeguata ad una community giovane e colloquiale.

Negli ultimi tempi, il focus di Instagram si è spostato verso il marketing e negli ultimi due anni, poi, il social è stato utilizzato tantissimo anche dalle fasce più mature. Questi cambiamenti e un utilizzo ormai assiduo della piattaforma da parte di tantissimi utenti in target hanno permesso nel 2021 un forte miglioramento dell'engagement e un aumento delle visite al profilo quasi del 98%. Rispetto all'anno precedente, i followers sono aumentati **circa del 20%** e l'obiettivo per il 2021 è di continuare a fidelizzare la community e ad accrescere la web reputation, sfruttando una buona parte delle strategie applicabili a questo canale.



LA RELAZIONE **SOCIALE**



PROCESSO DI FORMULAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

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

Virginia Burden, *Scrittrice*

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

Per questo tutte le fasi del processo sono caratterizzate da una volontà di condivisione dei contenuti, di partecipazione e trasparenza che coinvolge tutti i soggetti attivi nel Gruppo.

La realizzazione del documento richiede, infatti, la disponibilità di una rilevante quantità di informazioni di diversa natura e provenienza.

Per questo, gli stakeholder non sono da considerare come semplici destinatari del bilancio, ma vengono altresì coinvolti nel processo di redazione.

Solo così il bilancio sociale può diventare un importante strumento per la programmazione, il controllo, la valutazione e la comunicazione istituzionale del Gruppo.

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

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

I NOSTRI STAKEHOLDER

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

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

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

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

OLTRE LA COOPERAZIONE

*Il Gruppo è presente anche a **tavoli economici** che non appartengono solo al mondo cooperativo.*

COLSER ha infatti aderito, diversi anni fa, all'Unione Parmense degli Industriali (Associazione aderente al sistema Confindustria), interlocutore privilegiato degli Enti e delle realtà che operano sul territorio della provincia di Parma, ma anche importante strumento di promozione dell'imprenditoria locale sul territorio nazionale.





Gli stakeholder

BISOGNI/ASPETTATIVE



Autorità legislative, regolamentari e di controllo

- Rispettare le disposizioni legislative cogenti e/o previste
Tenere in conto indirizzi, regolamenti, linee guida emanate, ecc.



Clienti

- Rispetto capitolati e delle clausole contrattuali
Rispetto prescrizioni di legge
Servizi conformi a tutte le specifiche
Ricollocazione maestranze
Flessibilità e disponibilità nel servizio
Risposta rapida ed efficace agli imprevisti
Alta qualità e professionalità
Prezzi coerenti con il mercato
Garanzia/affidabilità
Presenza sul territorio
Struttura organizzativa definita e formalizzata
Formalizzazione procedure e responsabilità
Sistema di gestione integrato



CdA/CE

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



Aziende del Gruppo Cooperativo

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



Lavoratori

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



Fornitori/Appaltatori/Subappaltatori

- Rapporti continuativi
Rispetto accordi contrattuali
Valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza (interferenze)
Coinvolgimento e partecipazione



La Comunità locale ed il territorio

- Garantire l'occupazione
Rispettare il territorio
Prevenire l'inquinamento
Utilizzo razionale delle risorse
Tecnologie ecocompatibili e a basso impatto ambientale
Gestione dei rischi

MODALITÀ DI DIALOGO

PRINCIPALI STRUMENTI ED AZIONI

- Ispezioni
Richieste formali e informali di chiarimenti
- Incontri periodici con i responsabili di area, i referenti Tecnici e i responsabili di cantiere
Riesame congiunto dei progetti
Incontri periodici di controllo del servizio
Monitoraggio livello di soddisfazione
- Incontri periodici
Informative
Comunicazione interne
- Comitato Paritetico di Gruppo
- Colloquio di assunzione
Momenti di formazione
Plenarie capi squadra e referenti
Assemblee generali
Cassetta delle idee
- Appuntamenti con i nostri uffici acquisti
Fiere di settore
Incontri B2B negli eventi di sponsorizzazione
- Organizzazione eventi ed iniziative sui diversi territori e nei servizi
Partecipazione come sponsor ad iniziative sportive, culturali e sociali
Azioni di welfare cooperativo in collaborazioni con enti e istituzioni locali (ad esempio LILT)

- Richieste di autorizzazioni
Trasmissione di documentazione
- Canali di comunicazione dedicati ai clienti (siti internet, portali, social, brochure)
Annual Report
Questionari di soddisfazione clienti/utenti
Eventi e iniziative nei servizi o in Sede
Sponsorizzazioni
- Riunioni
Proposte da valutare
Report informativi
- Riunioni
Proposte da valutare
Report informativi
- CCNL
Statuto
Regolamento
Normativa sicurezza
Normativa Privacy
Welfare cooperativo
Assistenza sanitaria integrativa
Siti, portali social
Annual Report
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
Annual Report
Norme sicurezza sul lavoro
- Wel#info
Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
Annual Report
Condivisone contenuti social



Gli stakeholder

BISOGNI/ASPETTATIVE



Sindacati e RLS

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



Partner

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



Concorrenti

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



Movimento Cooperativo

- Sviluppo del movimento cooperativo
- Ampliamento della compagine sociale
- Promozione e rafforzamento dei valori della cooperazione



Gli enti di certificazione

- Conformità agli standard internazionali
- Conformità alla legislazione applicabile



Gli enti di formazione

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



Banche / Finanziarie

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

MODALITÀ DI DIALOGO

- Partecipazione ai tavoli sindacali territoriali
Incontri specifici su problematiche legate ai singoli lavoratori (problematiche disciplinari, richieste inquadramento ecc..)
- Partecipazione ad associazioni temporanee di imprese per la partecipazione a gare d'appalto
Gestione dei servizi in Ati o attraverso consorzi (vedi Prospettive)
Incontri ai tavoli delle associazioni di categoria (Confcooperative, Lega Coop)
Collaborazioni per lo svolgimento di progetti in ambito sociale
- Incontri ai tavoli delle associazioni di categoria (Confcooperative, Lega Coop)
- Partecipazione attiva attraverso i propri rappresentanti alle attività delle associazioni di categoria di riferimento:
 - Confcooperative (Federlavoro e Servizi, Federsolidarietà)
 - Lega Coop
 Sviluppo di progetti di confederazione e partecipazione attiva alla realizzazione coinvolgendo le cooperative del Gruppo (per esempio Netcoop e Welfare cooperativo)
- Analisi della documentazione di sistema
Verifiche ispettive periodiche dei processi di erogazione dei servizi
- Realizzazione di percorsi formativi con IRECOOP
Collaborazione con le università dei territori per formazione in ambito socio-educativo
Realizzazione di seminari e convegni
Percorsi di alternanza scuola-lavoro
- Appuntamenti periodici con Responsabile finanziario e gestore per panorama su un periodo di riferimento
Contatti non calendarizzati sulla base di esigenze specifiche
Punti di contatto aziendali dedicati alle relazioni con i consulenti finanziari

PRINCIPALI STRUMENTI ED AZIONI

- CCNL
Regolamento
Statuto
Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
Annual Report
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
Annual Report
Condivisone contenuti social
- Annual Report
Canali di comunicazione dedicati
Contenuti social
- Annual Report
Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
Strumenti di comunicazione della confederazione
- Annual Report
Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
- Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)
Dispense sui corsi di formazione, alcune realizzate ad hoc
- Bilanci economici
Annual Report
Canali di comunicazione dedicati all'esterno (siti internet, social, brochure)



I LAVORATORI

A livello nazionale, rispetto al 2020 gli occupati del 2021 sono aumentati di 169 mila unità registrando un +0,8 %. A fronte di questo miglioramento della platea dei lavoratori fa, però, da contraltare quello della disoccupazione pari al +2,9 % (66 mila unità) portando il tasso al 9.5%.

La crescita dell'occupazione ha riguardato soltanto i dipendenti a termine. Intenso il calo degli inattivi tra i 15 e i 64 anni (-460 mila, -3,3%).

Il tasso di occupazione sale al 58,2% (+0,8 punti percentuali in un anno), recuperando così circa la metà del calo registrato nel 2020 sul 2019.

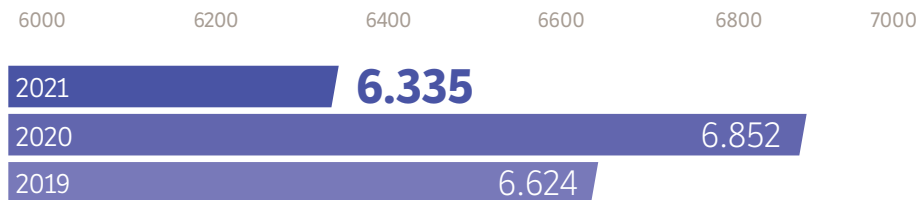
Questi i dati resi noti dall'ISTAT, Istituto che ha ricordato anche come, nel 2020, a causa della pandemia persero il lavoro 724 mila persone.

Il Gruppo Cooperativo nel suo complesso mostra dati tutto sommato stabili, anche se in leggera controtendenza rispetto al panorama presentato dall'ISTAT. Infatti, il 2020 è stato per il Gruppo, contrariamente a quanto avvenuto in numerose realtà produttive, l'anno di picco occupazionale a cui è seguita una leggera decrescita del numero dei lavoratori nel 2021.

Il decremento della forza lavoro di COLSER tra il 2020 e il 2021 è dovuto al fisiologico andamento degli appalti: vi sono state alcune cessazioni con l'uscita di un certo numero di operatori, compensato poi con le nuove aggiudicazioni a fine 2021, il cui personale è stato assunto nel 2022 (es. Ospedale Salerno, IRCCS Materno Infantile Burlo Garofolo di Trieste). Analogamente a COLSER, anche Auroradomus nel corso del 2021 ha registrato la cessazione di alcuni appalti facendo registrare un calo di più di 100 unità di personale. Anche in questo caso l'inizio del 2022 ha portato all'acquisizione di nuovi servizi che andranno a compensare la perdita di forza lavoro subita.

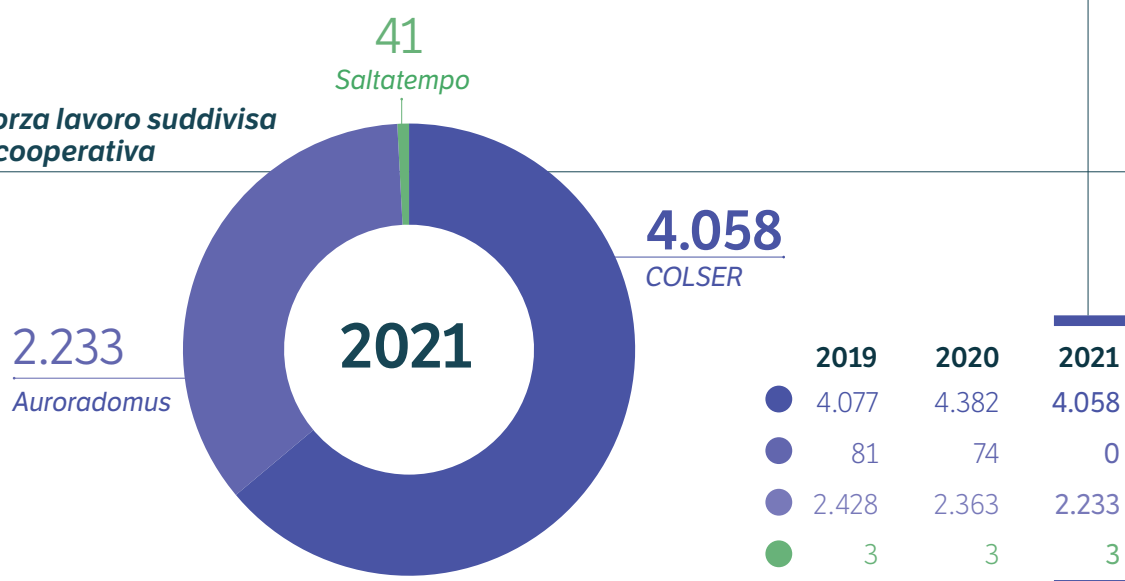
In relazione alla cooperativa "Cofacility" segnaliamo che a settembre 2021 è avvenuta la fusione per incorporazione di Cofacility in COLSER. Cofacility era stata costituita circa 10 anni fa per la gestione dei servizi di pulizia e portierato in area Toscana e, in modo particolare, gestiva un subappalto dell'Università di Pisa. A seguito dell'aggiudicazione dell'appalto a nuovo raggruppamento di imprese, il personale operativo di Cofacility è stato trasferito al nuovo gestore subentrato nell'appalto mentre il personale di struttura è stato assorbito da COLSER.

La forza lavoro



Lavoratori/anno	2019	2020	2021
● COLSER	4.077	4.382	4.058
● Cofacility	81	74	0
● Auroradomus	2.428	2.363	2.233
● CET Valtaro	3	3	3
● Saltatempo	35	30	41
Forza lavoro	6.624	6.852	6.335

La forza lavoro suddivisa per cooperativa





Suddivisione tra soci e dipendenti

La cooperativa è una società diversa dalle altre, perché il suo scopo è mutualistico, cioè nasce per dare ai suoi soci beni, servizi o lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che troverebbero sul mercato. Il socio che lavora in cooperativa è detto “socio lavoratore” e, in quanto tale, ha anche un ruolo attivo nell’organizzazione della società.

Il socio lavoratore di cooperativa è allo stesso tempo sia un membro della società, che un suo lavoratore. Si distingue tradizionalmente dal lavoratore subordinato perché ha anche un ruolo attivo nella gestione della cooperativa: partecipa alla sua organizzazione, alla formazione degli organi sociali e alla distribuzione degli utili. Ma non è l’unico a poter lavorare per questo tipo di società. L’articolo 2521 del codice civile, infatti, stabilisce che la cooperativa può svolgere la sua attività anche con terzi, quindi anche con dipendenti assunti con normale contratto. Queste persone, al contrario dei soci lavoratori, sono semplicemente dei prestatori di lavoro. Entrambi, lavoratori subordinati e soci lavoratori, rientrano nell’ambito di applicazione dello Statuto dei lavoratori.

Nel Gruppo COLSER-Auroradomus, i lavoratori sono equamente divisi tra **soci lavoratori e dipendenti**, con una netta prevalenza di soci lavoratori nell’area sociale e, al contrario, una netta prevalenza di dipendenti nell’area servizi. In molti casi la prevalenza di dipendenti all’interno dell’area servizi è motivata dall’aggiudicazione di gare di appalto in cui i lavoratori erano già in possesso di un contratto di lavoro dipendente: tali lavoratori spesso decidono, come loro diritto, di mantenere tale contratto anche nel passaggio alla successiva società cooperativa. Da notare come, nel

tempo, la percentuale presente nel Gruppo di soci e dipendenti si mantiene pressoché stabile intorno al 50%, mentre sono presenti alcune variazioni in termini numerici assoluti.

Un Gruppo al femminile

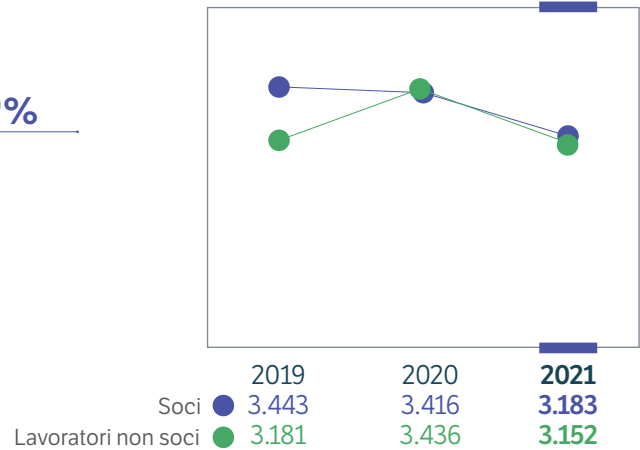
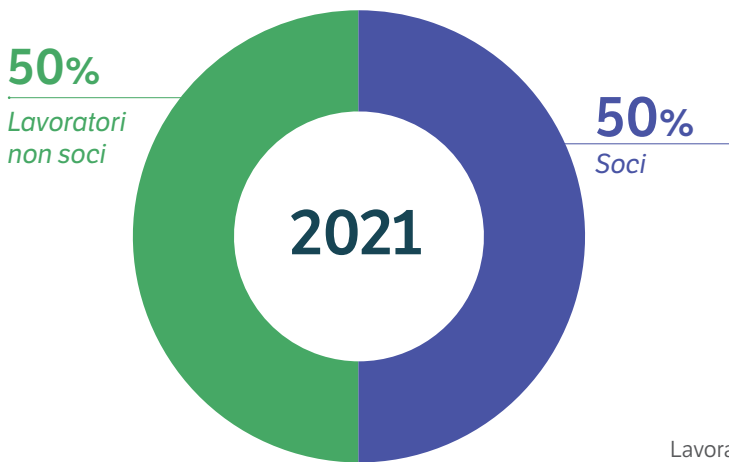
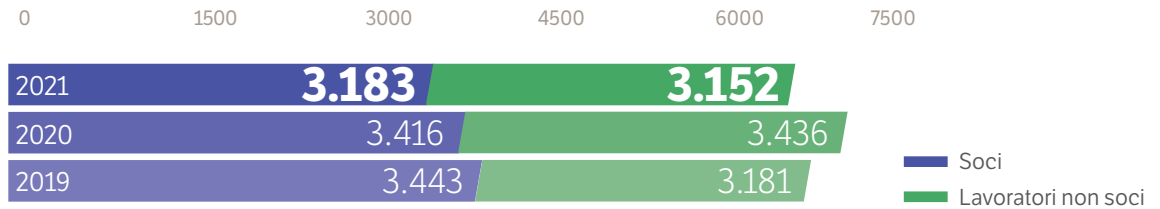
«Le donne trovano nelle cooperative l’habitat ideale per trasformare le idee in impresa, conciliare vita e lavoro e realizzare la piena emancipazione socioeconomica. Nelle nostre cooperative è donna il 61% degli occupati. Tutto questo in un paese che non coniuga al meglio il binomio donne - lavoro, tant’è che l’Italia, insieme alla Grecia, ha il peggiore tasso di occupazione femminile nella Ue (non supera il 50%). Gli incarichi familiari, nell’assistenza di anziani e minori, nei lavori di pulizia, in assenza di un adeguato sistema di welfare, appaiono come uno dei principali fattori discriminanti, così come emerge dai dati Istat diffusi recentemente”. Lo afferma **Maurizio Gardini**, Presidente di Confcooperative.

All’interno del Gruppo, la percentuale indicata dal Presidente Gardini è ben più alta con una presenza femminile che raggiunge ben il **76%** di occupate donne.

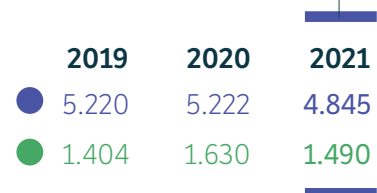
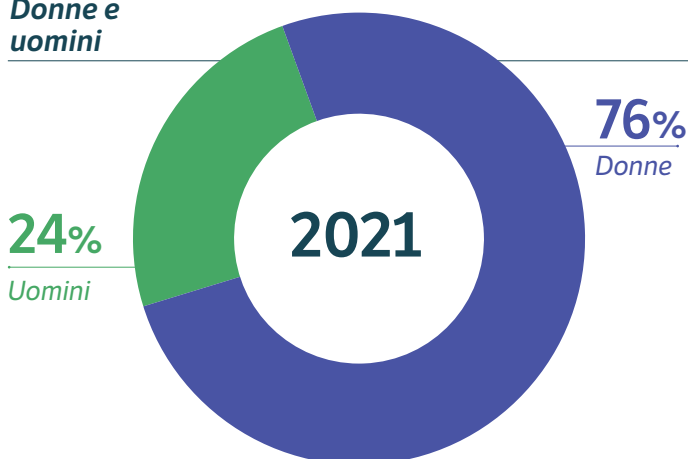
La presenza di donne è considerata, per il Gruppo, un valore aggiunto che viene tutelato e incentivato anche attraverso specifiche azioni di welfare cooperativo espressamente dedicate alle donne quali soggetti da valorizzare prioritariamente.

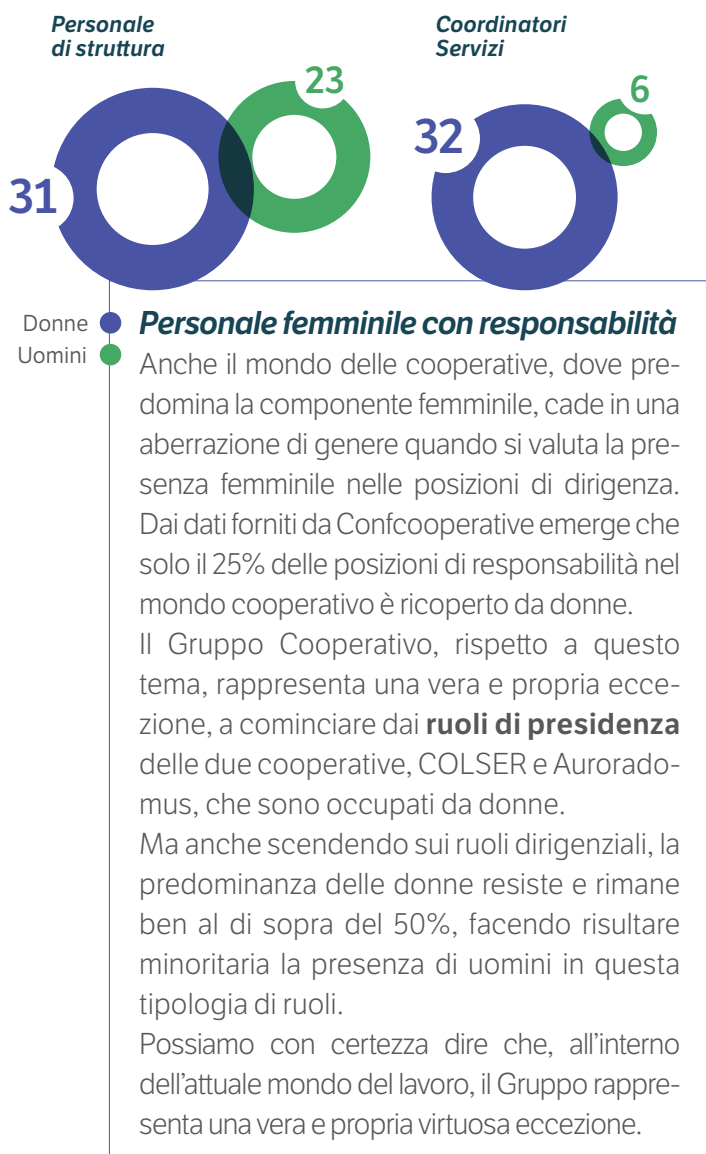
Come si potrà vedere in seguito, anche l’ampia diffusione di contratti part-time agevola il lavoro femminile all’interno del Gruppo, in quanto il nostro contesto sociale vede spesso le donne impegnate sia in attività lavorative che nella cura e gestione dei nuclei familiari di provenienza.

Suddivisione Soci e dipendenti



Donne e uomini





Inquadramenti contrattuali

Il contratto part-time mostra un'ampia diffusione all'interno del Gruppo Cooperativo e ben il 74% dei nostri lavoratori è inquadrata con questa tipologia di rapporto in grado di aumentare la flessibilità lavorativa e di consentire una migliore conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Esistono tre diversi tipi di part-time utilizzati nel Gruppo: orizzontale, verticale e misto e sono soggetti a regole e differenze. Le ore di lavoro minime, per un part-time, equivalgono a 16 ore a settimana, anche se le tipologie più diffuse sono da 20 o 30 ore settimanali.

I diversi tipi di lavoro part-time si differenziano

in base alla distribuzione delle ore di lavoro. Il part-time all'interno di COLSER-Auroradomus viene strutturato nelle seguenti modalità:

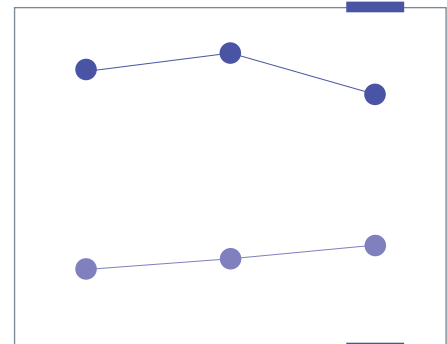
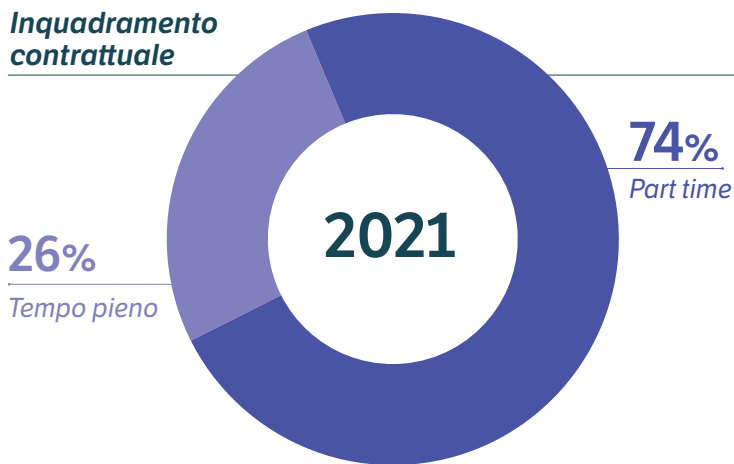
- **Part-time orizzontale:** Un contratto part-time è orizzontale quando la diminuzione dell'orario lavorativo fa riferimento all'orario giornaliero. Comprende contratti in cui il dipendente svolge il suo lavoro tutti i giorni, ma con un numero di ore ridotto, che sono solitamente 4 o 5.
- **Part-time verticale:** Un contratto part-time è verticale quando il dipendente deve lavorare solo in giorni specifici della settimana, in questi casi però di solito è previsto lo stesso orario della giornata lavorativa previsto dal full-time. A volte il contratto può anche fare riferimento a lavori previsti solo in alcune settimane o mesi dell'anno.
- **Part-time misto:** Un contratto part-time misto è molto flessibile, permette di combinare gli altri due contratti part-time descritti. Quindi potrebbe richiedere al dipendente di lavorare dei giorni a tempo pieno e altri con orario ridotto.

Stabilità e garanzia di una occupazione sicura e garantita dal rispetto di tutte le norme giuslavoristiche: questa è la situazione rappresentata dalla tipologia contrattuale dei nostri lavoratori dove ben l'85% della forza lavoro è inquadrata a tempo indeterminato. Un dato quest'ultimo che tende a confermarsi anno dopo anno.

Il contratto a tempo indeterminato consente di "investire" sul proprio lavoro e di poter contare nel tempo su introiti certi: si tratta di un valore aggiunto non da poco in un contesto socio-lavorativo in cui si parla sempre più spesso di precariato.

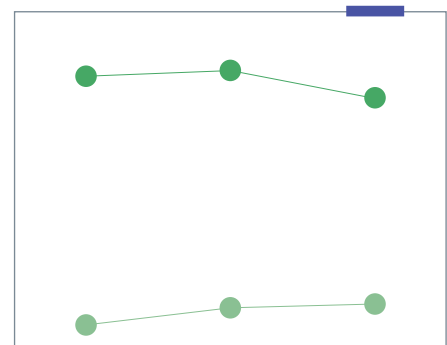
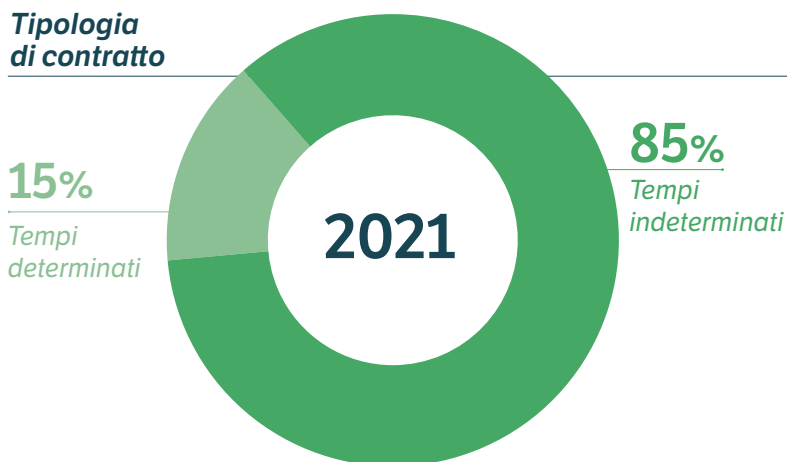
Inoltre, rileviamo come la piccola parte di contratti a tempo determinato riguarda i lavoratori neo-assunti che, nella gran parte dei casi, passano poi ad ottenere un contratto a tempo indeterminato.

Inquadramento contrattuale



	2019	2020	2021
Part time	4.993	5.163	4.651
Tempo pieno	1.512	1.582	1.640

Tipologia di contratto



	2019	2020	2021
Tempi indeterminati	5.715	5.793	5.337
Tempi determinati	764	917	924



Fascia di età dei lavoratori

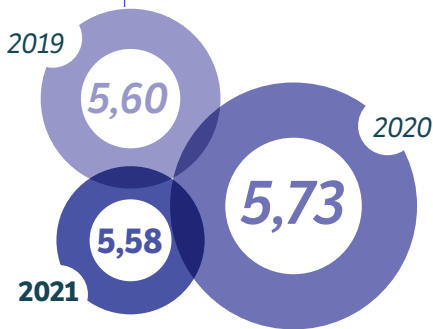
L'età dei nostri lavoratori si colloca in una fascia di maturità dove oltre 4.300 persone (circa il 70%) hanno più di 42 anni.

Maturità è spesso sinonimo di esperienza, sia personale che lavorativa, e di possesso di conoscenze che bisogna essere in grado di trasmettere alle nuove generazioni.

Il Gruppo è molto attento a questa tematica e, attraverso percorsi di vario tipo come la formazione sul campo, l'affiancamento operativo, i percorsi di aggiornamento, cerca di assicurare un ricambio generazionale continuo ed in grado di non far mai calare l'efficacia delle attività svolte.

Anzianità lavorativa

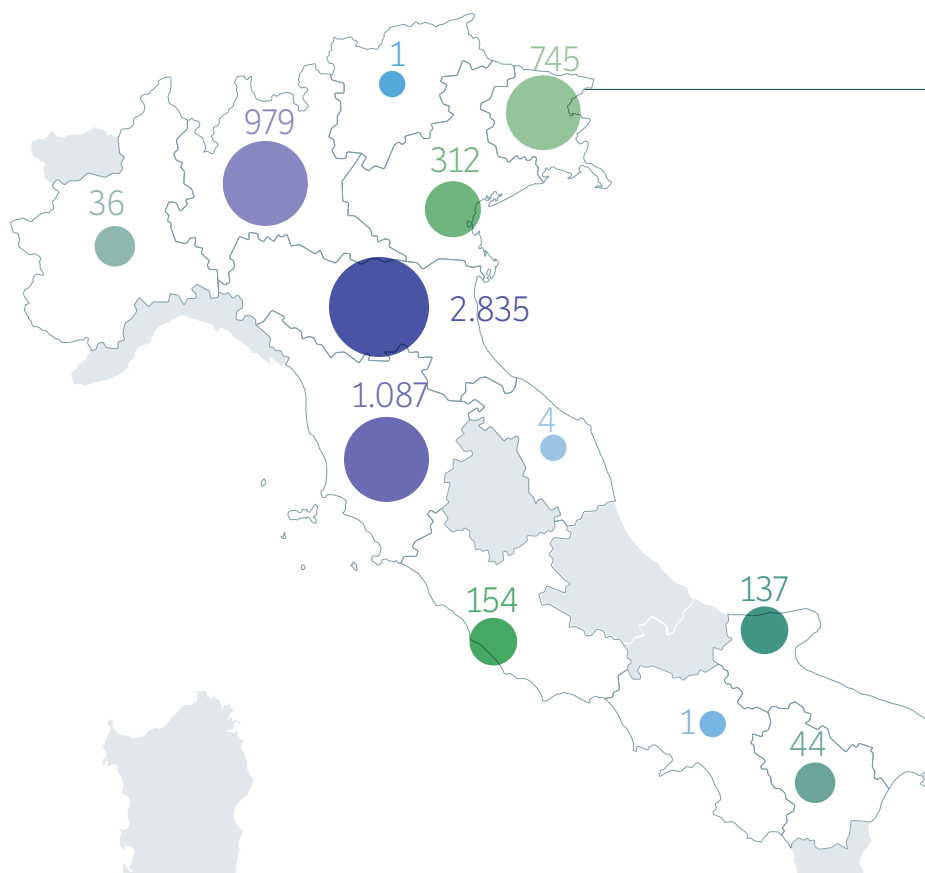
L'anzianità lavorativa si è mantenuta costante nel corso degli anni, collocandosi al di sopra della media dei nostri settori di operatività (stimata in 4,9 anni - dati Confcooperative).



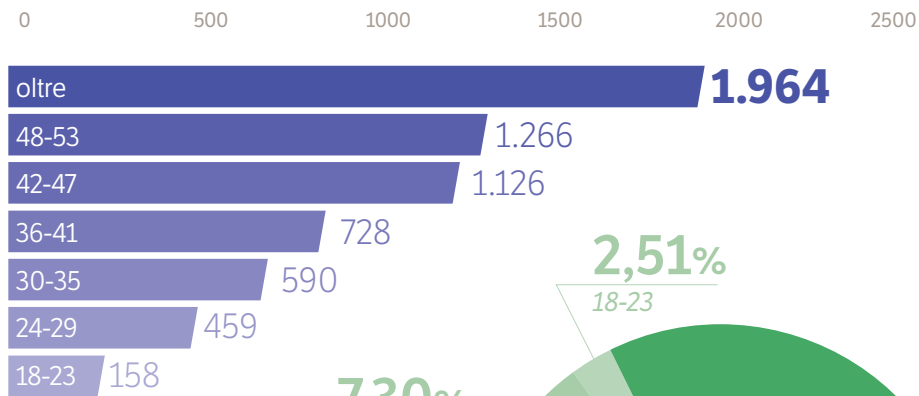
Lavoratori per regione

Il Gruppo ha assunto negli anni una dimensione nazionale ormai consolidata: le attività nate in provincia di Parma, hanno ben presto superato i confini provinciali e poi quelli regionali fino ad interessare ad oggi 12 Regioni Italiane. L'Emilia-Romagna, come è naturale che sia, detiene il primato della regione con più lavoratori (2835), mentre da tempo assistiamo a una costante crescita di Regioni come Toscana Lombardia, Friuli-Venezia Giulia e Veneto, dove il Gruppo Cooperativo ha ormai assunto una notevole rilevanza occupazionale.

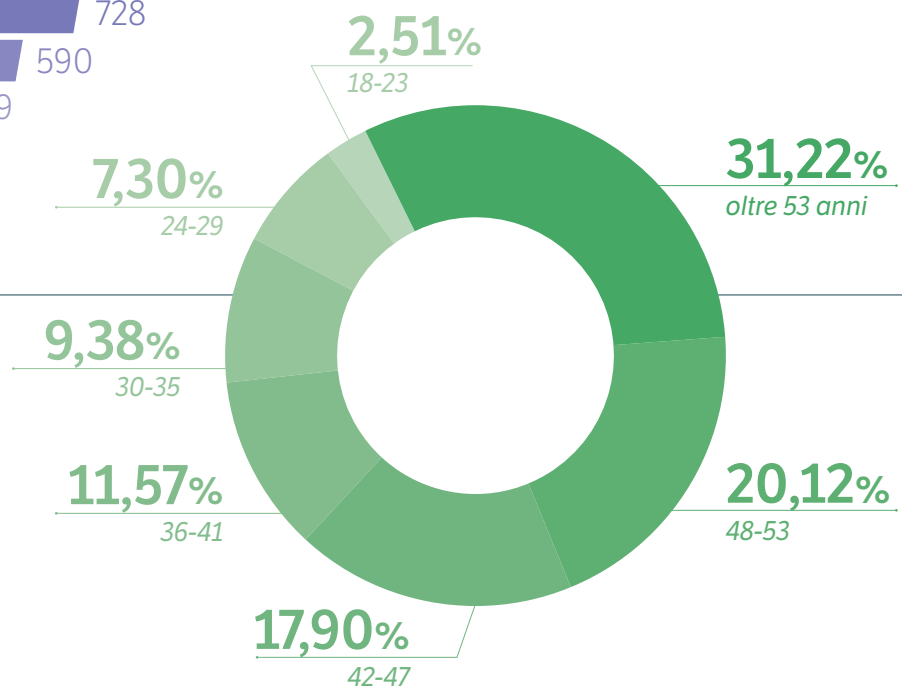
In tutte le regioni in cui opera il Gruppo, da quelle numericamente più rilevanti a quelle con un numero minore di lavoratori, sono in corso strategie coordinate di **espansione multisettoriale**, che nei nostri intenti dovrebbero portare il Gruppo ad una ulteriore sostanziale crescita da conseguire nei prossimi anni. In molte regioni il Gruppo ha realizzato una o più filiali operative, vere e proprie avamposti nell'ambito della gestione tecnica quotidiana e dello sviluppo da conseguire.



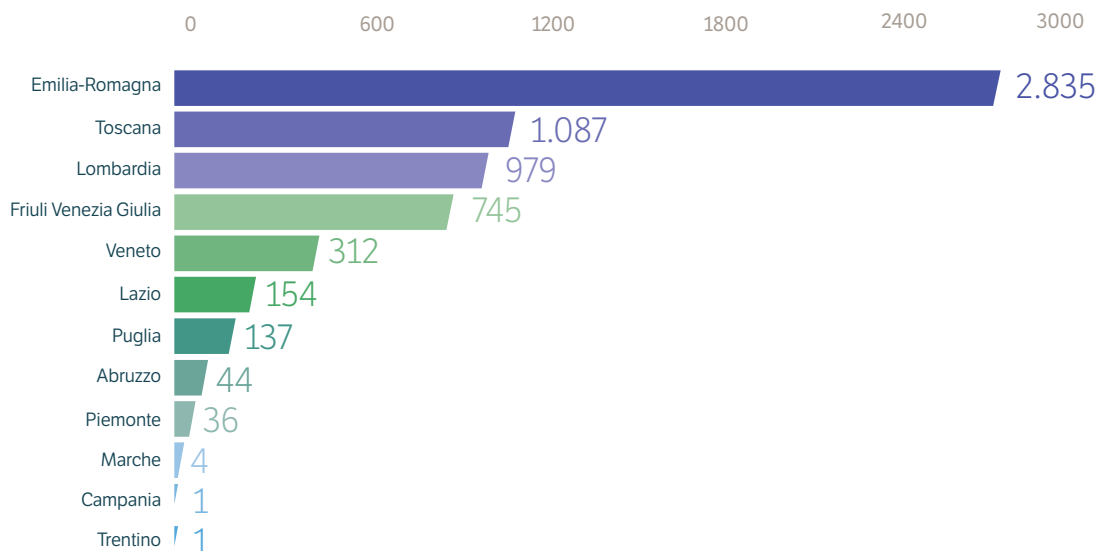
Numero lavoratori per fascia di età - 2021



Percentuale lavoratori per fascia di età - 2021



Regioni in cui operiamo - 2021





Americani

230
3,7%

Multiculturalità: il Gruppo contro ogni forma di discriminazione

Il Gruppo lavora ogni giorno **contro ogni forma di discriminazione** e, attraverso diverse iniziative realizzate all'interno del nostro welfare, promuove **progetti di integrazione per i lavoratori stranieri**.

La nostra realtà, infatti, per poter funzionare bene deve vedere una completa coesione nella sua forza lavoro, una coesione che prescindere da fattori come ad esempio genere, cittadinanza ed etnia.

Un ambiente di lavoro multiculturale è stimolante e arricchente. Entrare in contatto con persone che possiedono conoscenze diverse dalle nostre, per cultura o esperienze di vita, aiuta a vedere il mondo da un punto di vista differente, molto spesso più positivo.

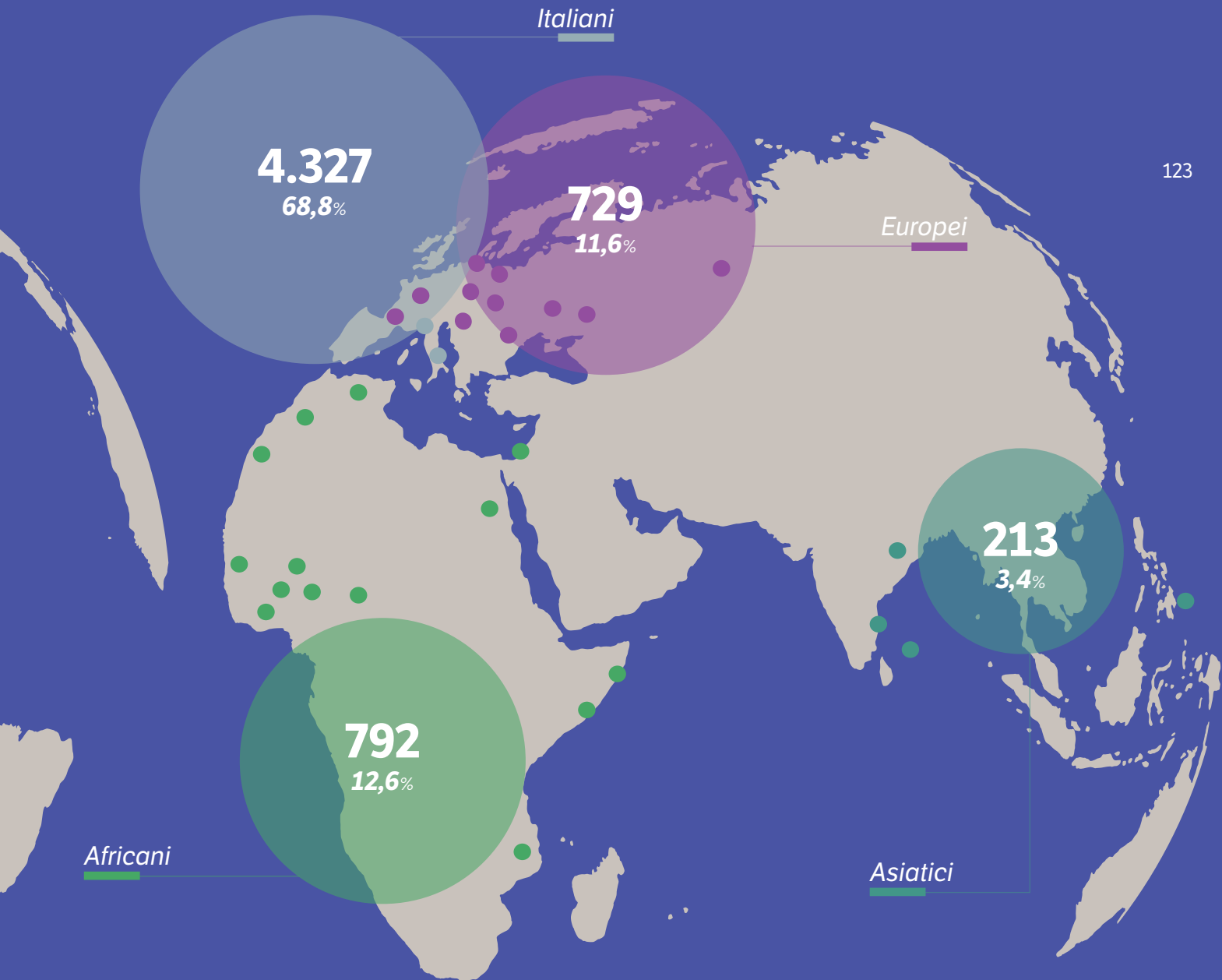
I numeri ci dicono che il 76% dei lavoratori del Gruppo ha la cittadinanza italiana, ma sono cresciuti negli anni sia i **lavoratori extra-comunitari** che rappresentano il **21%** del totale e i lavoratori provenienti da altri paesi dell'Unione Europea che arrivano a rappresentare il 3% del totale.

La netta preponderanza del genere femminile è presente anche **tra il personale straniero** con una presenza di ben il **71% di donne**.

Si tratta di una conferma inequivocabile della consonanza delle nostre attività con le attività che molte donne storicamente svolgono, ma anche un segnale dell'accoglienza che le donne ricevono nella nostra organizzazione e delle possibilità che vengono loro fornite.

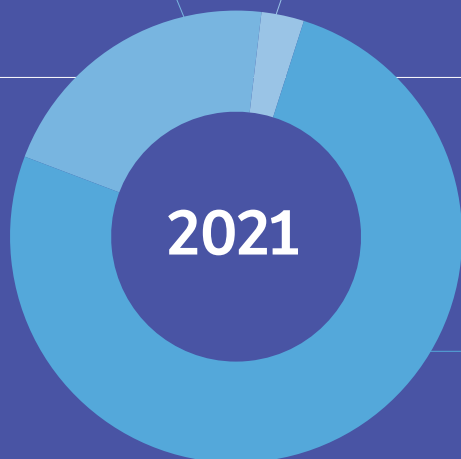
Personale del Gruppo

DATI PER CITTADINANZA



21%
Extracomunitario

3%
Comunitario



Personale straniero
per genere

71%
Donne

29%
Uomini



Libertà di associazione e di rappresentanza

Il valore degli iscritti al sindacato ha presentato in questi anni variazioni poco significative, attorno al 45% di iscritti.

Le cooperative del Gruppo (soprattutto COLSER e Auroradomus) sono nate con l'aiuto delle associazioni sindacali e questo legame si è portato avanti nel tempo, come dimostrato dall'elevato numero di iscritti alle associazioni stesse.

Nel corso degli anni e con la crescita delle cooperative, la tipologia di rapporto esistente ha conosciuto sostanziali modifiche: non mancano oggi occasioni di confronto e discussione, ma sempre improntate al massimo rispetto e alla totale trasparenza.

Le attività proposte dai sindacati non trovano alcuna opposizione nella nostra organizzazione, così come, ovviamente, è assente ogni forma di discriminazione verso gli iscritti alle associazioni.

Nel Gruppo sono **presenti 179 Rappresentanti Sindacali Aziendali** con compiti di supervisione generale e **20 Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza** con compiti di supervisione e partecipazione alle tematiche di gestione della sicurezza nei luoghi di lavoro.

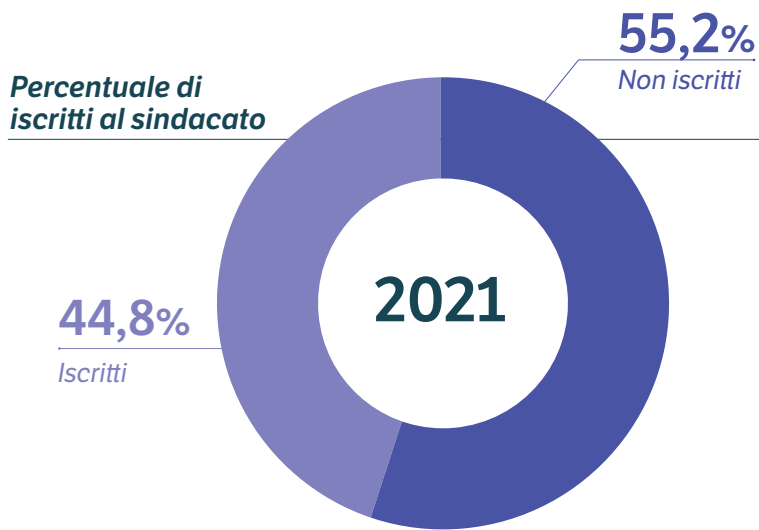
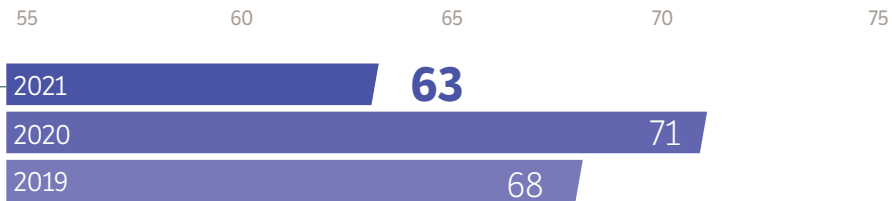
Lavoratori svantaggiati

Le realtà cooperative, siano esse sociali o meno, devono avere sempre ben presente di rappresentare per il contesto sociale una opportunità non solo in termini occupazionali, ma anche di aiuto per il sostegno di persone in stato di bisogno come possono essere i soggetti con disabilità.

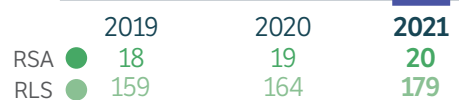
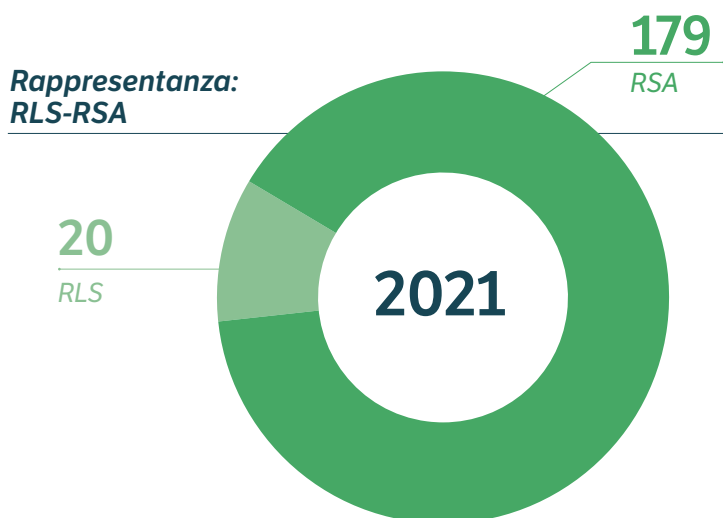
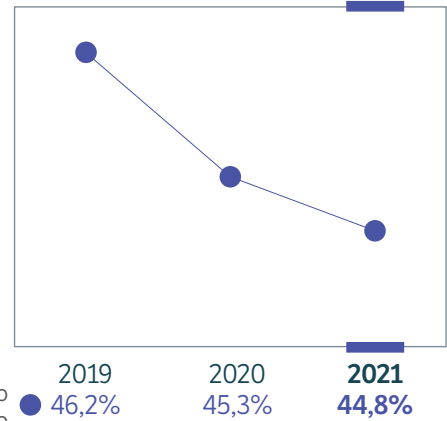
Gli inserimenti lavorativi di persone disagiate sono da tempo una caratteristica di COLSER-Auroradomus, avvengono in tutte le cooperative del Gruppo e, in particolare, nella Cooperativa Saltatempo, una cooperativa di tipo B che svolge numerose attività attraverso l'impiego tutelato di persone con disabilità.

La cooperazione, attraverso azioni come queste, restituisce in qualche modo al territorio in cui opera un valore aggiunto, rappresentato in questo caso dalla solidarietà sociale.

Pur essendo soggetto a moderate variazioni, il numero dei lavoratori svantaggiati presenta negli anni sempre numeri piuttosto rilevanti.



Andamento cronologico degli iscritti al sindacato



SISTEMA DI REMUNERAZIONE

Costo del lavoro

L'impatto della pandemia sull'attività economica si è notevolmente attenuato nel corso del 2021, ma il Covid-19 ha, comunque, direttamente ed indirettamente condizionato la ripresa globale. Il dato italiano è, tuttavia, positivo, già nella seconda metà del 2020 con i primi segnali di miglioramento e un recupero di 100 mila posti di lavoro a fine dicembre. Nel 2021 la situazione, grazie agli effetti positivi delle campagne di vaccinazione, che hanno portato ad una riduzione del numero di contagi, e all'allentamento delle misure restrittive, è stata recuperata la metà della perdita dei posti di lavoro del 2020, con un aumento di 169 mila unità (+0,8%).

In questo contesto, **i dati del Gruppo** evidenziano un trend occupazionale sempre molto dinamico, seppur in controtendenza rispetto al 2020 (-7,5% meno 517 unità). L'andamento ad onda non è espressione a prescindere di un calo dell'attività, ma trattandosi di un dato puntuale di fine esercizio risente fortemente delle dinamiche di apertura/chiusura delle commesse durante l'esercizio.

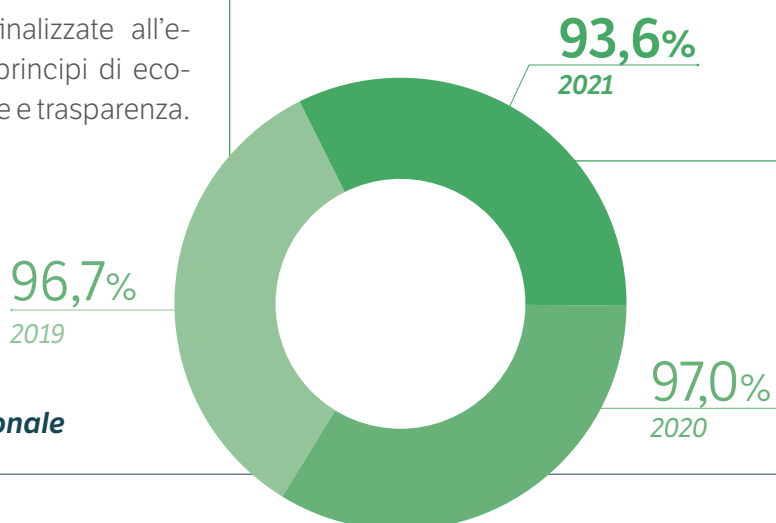
La gestione delle risorse lavorative si basa su politiche commerciali finalizzate all'espansione territoriale e su principi di economicità, crescita sostenibile e trasparenza.

Incidenza del costo del personale sul totale dei costi

La struttura dei costi del personale si caratterizza per un andamento fortemente equilibrato. Le manovre economiche degli ultimi governi, incentrate fortemente sulla decontribuzione del costo del lavoro, oltre ai ritardi nei rinnovi delle condizioni contrattuali, hanno permesso di "calmierare" in termini di costi gli effetti incrementativi della crescita occupazionale. L'incidenza sui costi di produzione nel corso del triennio conferma un trend in lieve aumento, ma sostanzialmente stabile, effetto di una **gestione delle risorse da sempre attenta e responsabile**.

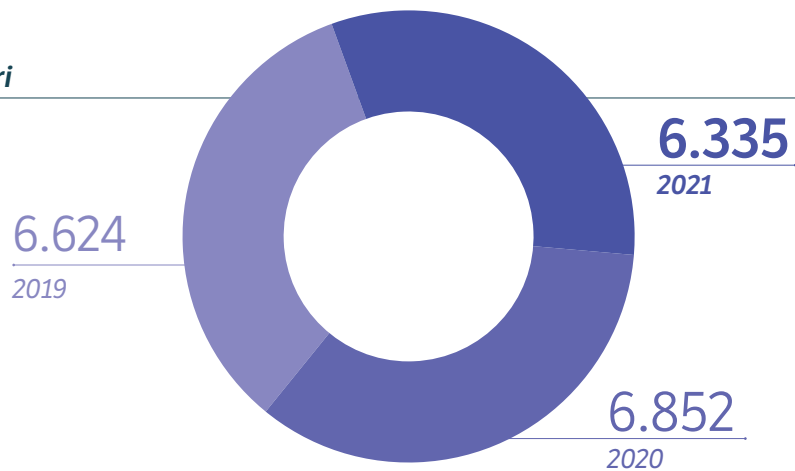
Un dato, invece, in positiva controtendenza, è l'indice di produttività del singolo lavoratore; diversamente dall'anno 2020, che ha subito gli effetti della pandemia, si rileva un significativo incremento di produttività, che sfiora il 22% conseguente alla ripresa economica.

Effetto conseguente è la riduzione dell'incidenza del costo del personale sul Valore aggiunto prodotto.

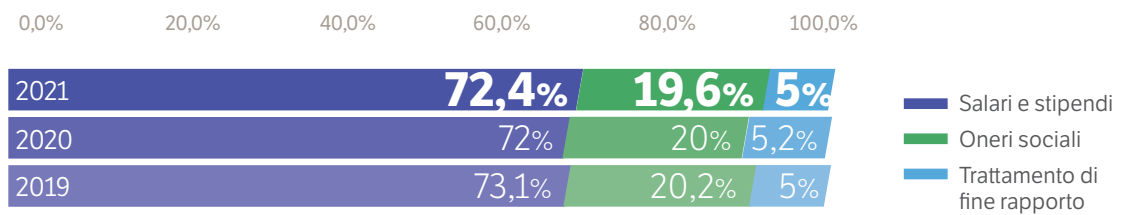


Incidenza percentuale costo del personale sul Valore aggiunto

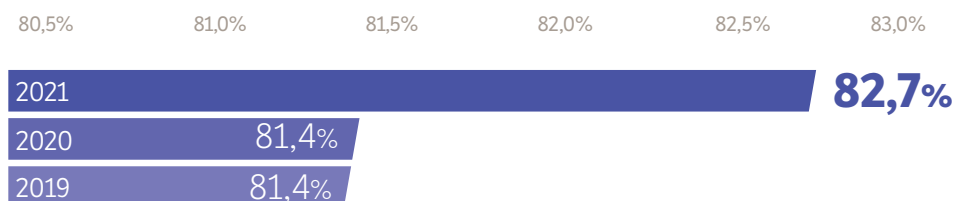
Numero lavoratori



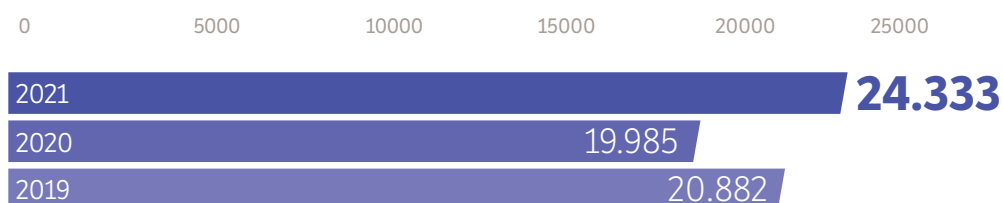
Incidenza percentuale costi del personale



Incidenza percentuale costo del personale sui costi di Produzione



VA netto procapite





ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Esigenze e **diritti dei lavoratori** sono il tema dei dati che seguono: si tratta di dati di gestione quotidiana che mostrano come il lavoro con le persone sia composto da mille sfaccettature che contribuiscono ogni giorno a creare fiducia e senso di appartenenza. La tabella si riferisce al 2021, un anno ancora complesso a causa dell'emergenza pandemica, ma sicuramente migliore rispetto a quanto il 2020 ha comportato in termini di contagi e difficoltà gestionali e operative. A testimonianza di questo miglioramento, dal confronto con i dati del 2020 si nota una sostanziale aumento delle ore lavorate, un calo delle ore di malattia e infortunio per contagio COVID e soprattutto un drastico calo delle ore retribuite con il Fondo di integrazione salariale nelle sue varie tipologie, questo a testimonianza di una emergenza che fortunatamente ha allentato un po' la presa.

La maternità, un diritto da difendere

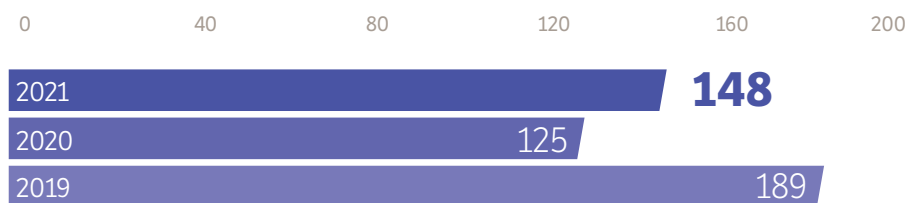
In bocca al lupo a tutte le lavoratrici che tra il 2021 e questo 2022 sono entrate in maternità e auguriamo ai nuovi nati una vita piena di soddisfazioni

Salutiamo il dato dei 23 nati in più del 2021 rispetto al 2020 come un segno di speranza, di ripartenza e di volontà di lasciarsi alle spalle questa terribile pandemia. Numeri rilevanti rispetto alle tutele di Legge di cui usufruiscono le lavoratrici madri, tra i quali spiccano le quasi 100.000 ore retribuite per congedo maternità obbligatoria.

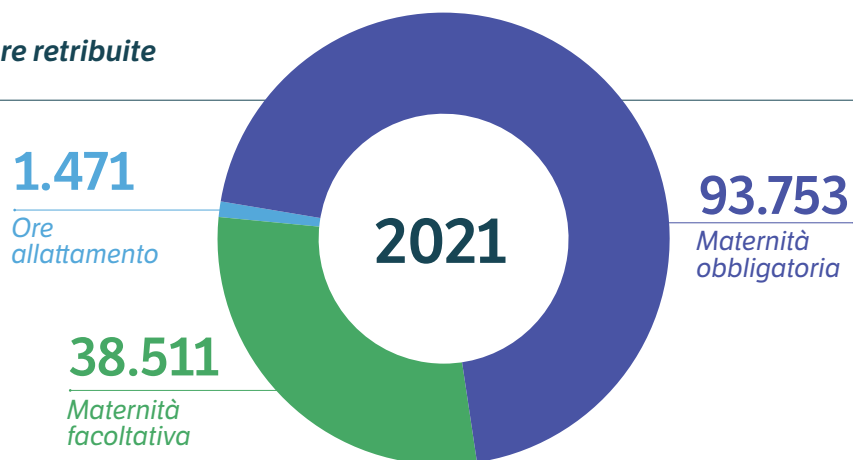
Gestione	Ore lavorate	Maternità obbligatoria
COLSER	5.560.487	26.059
AURORADOMUS	3.225.129	67.694
SALTATEMPO	37.423	
Totale	8.823.039	93.753

2021							Ore FIS (Fondo Integrazione Salariale)	Ore CIGD (Cassa Integrazione in Deroga)	Ore congedo parentale Covid
Maternità facoltativa	Ore allattamento	Ore Permessi Studio	Malattia	Infortuni	Aspettativa non retribuita	L. 104			
17.744	358		271.048	21.139	28.251	24.350	35.074	3.981	542
20.767	1.113	1.958	213.380	24.044	20.917	14.827	41.800		2.832
			3.853	98		219	1.621		
38.511	1.471	1.958	488.281	45.281	41.168	39.396	78.495	3.981	3.374

Lavoratrici entrate in maternità



Suddivisione ore retribuite per maternità



SALUTE E SICUREZZA

Nel 2021, i nostri servizi di prevenzione e protezione non hanno allentato la presa rispetto alla piena applicazione delle normative anti-Covid e sono stati numerosi sia gli interventi diretti sui servizi che le consulenze operative fornite a coordinatori e capi squadra.

Il Gruppo ha recepito pienamente tutte le direttive emanate e, in questo senso, sono di conforto tutte le verifiche compiute dagli Organi di Vigilanza Sanitaria e dagli Organismi di Certificazione nelle nostre attività che non hanno riscontrato carenze.

Il dato 2021 degli infortuni sul lavoro si pone a metà tra quello del 2019 dove si registrava una situazione operativa di normalità e quello del 2020 dove, al contrario, l'epidemia aveva alterato molti dei dati che analizziamo. Nello specifico, il dato 2020 era falsato dal netto aumento delle giornate di malattia causate dal contagio che andava a compensare la diminuzione degli infortuni.

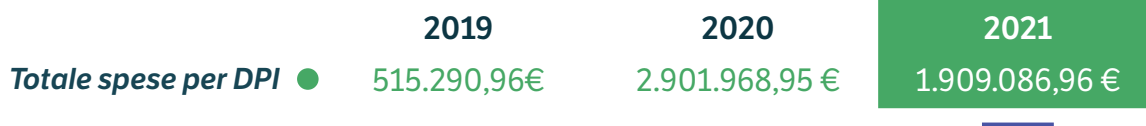
Il dato 2021 è, quindi, a nostro parere da confrontare con quello del 2019, registrando un apprezzabile calo del numero di infortuni.

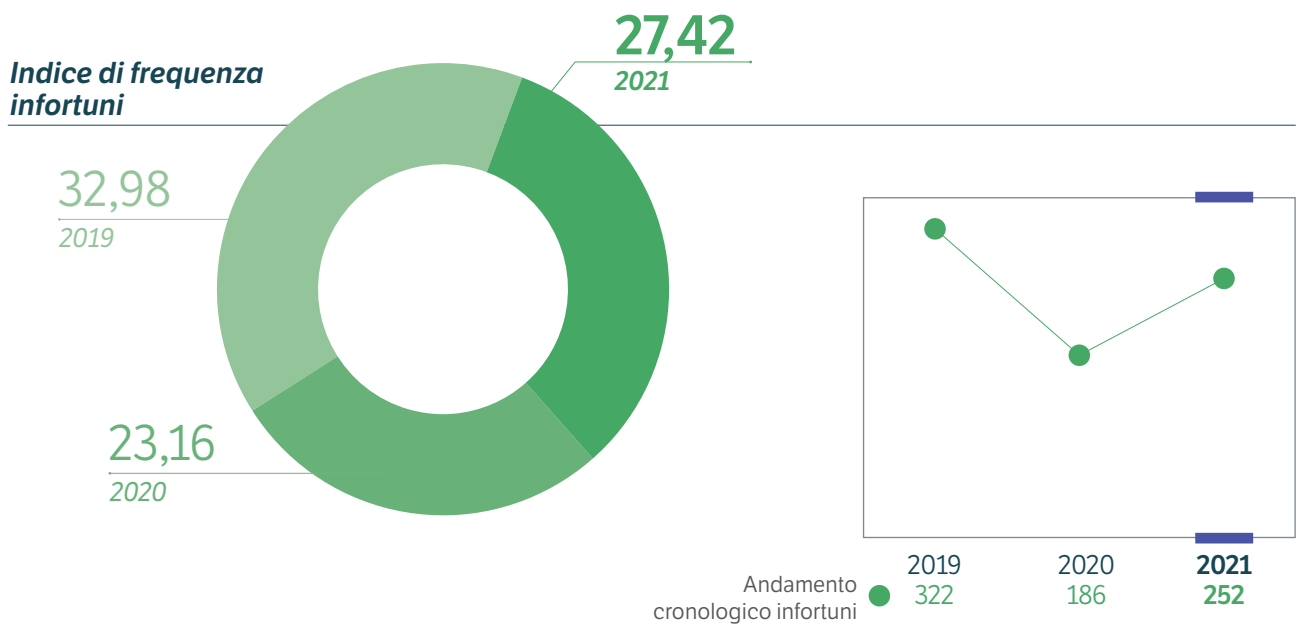
Rimangono nel complesso sulla stessa linea all'interno dell'ultimo triennio i parametri infortunistici di frequenza, incidenza e gravità.

Dispositivi di protezione individuale

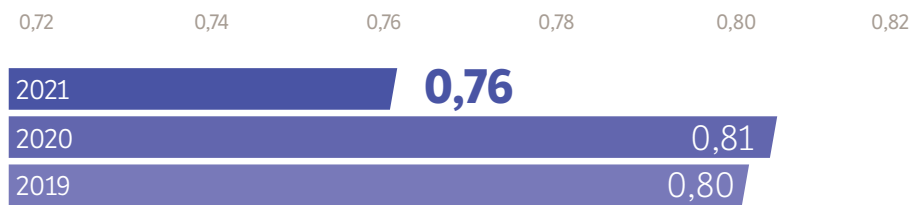
L'analisi triennale delle spese per i dispositivi di protezione individuale è un valido indicatore dell'andamento dell'epidemia:

- 1) si parte dal **2019** con l'assenza dell'emergenza e la gestione di una situazione di normalità.
- 2) si passa al **2020** con l'esplosione della pandemia, un elevatissimo numero di contagi e l'aumento esponenziale dei prezzi dei dispositivi di sicurezza.
- 3) si arriva al **2021** dove l'emergenza non è ancora risolta, ma la situazione è comunque migliorata con conseguente decrescita della spesa per i DPI.

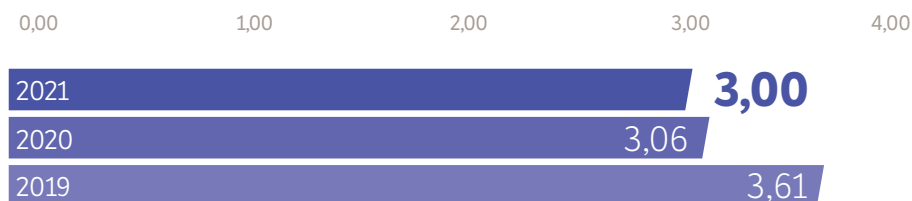


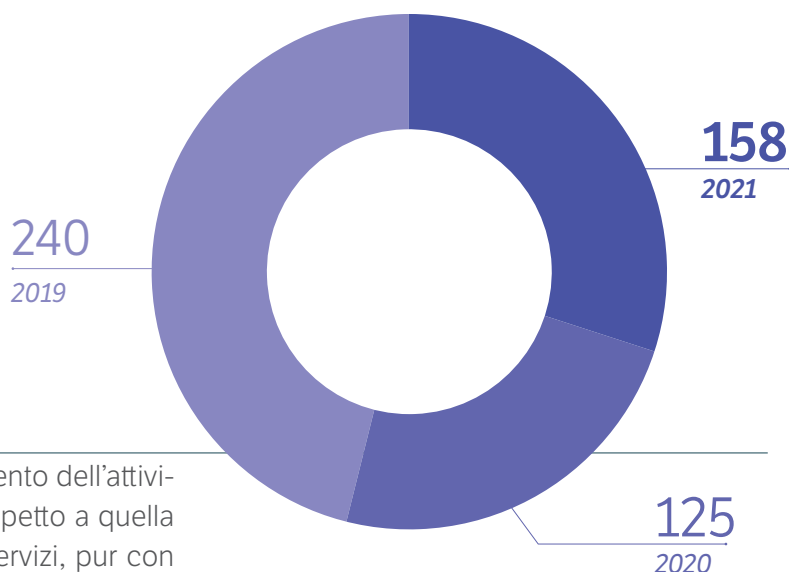


Indice di gravità infortuni



Indice di incidenza infortuni





Sopralluoghi e audit

Si nota dal grafico un incremento dell'attività di audit 2021 nei servizi rispetto a quella svolta nel 2020. Nel 2021 i servizi, pur con diverse limitazioni, hanno cominciato a riaprire le loro porte e di conseguenza è ripartita l'attività di audit integrato da parte dei SPP e dei servizi gestione qualità.

Anche nel 2021 diversi degli audit indicati si sono svolti a distanza, ovvero con l'ausilio di tecnologie informatiche, ma è senz'altro aumentata la percentuale degli audit svolti con la presenza fisica dei nostri auditor interni nei servizi.

I sopralluoghi/audit integrati sono un'occasione di controllo capillare sia delle condizioni di sicurezza per i lavoratori sia dell'applicazione di tutti i contenuti delle norme di certificazione alle quali siamo assoggettati. Il complesso delle verifiche svolte costituisce la parte di **controllo operativo del sistema di gestione integrato** del Gruppo Cooperativo.

Visite mediche

Soprattutto nell'ultimo biennio e quindi in periodo Covid, il lavoro dei nostri medici competenti è stato molto impegnativo. Oltre alle attività di sorveglianza sanitaria programmata, infatti, i medici si sono occupati dell'emergenza Covid, validando le procedure operative, collaborando con le autorità sanitarie e gestendo tutte le visite mediche straordinarie di rientro al lavoro dopo infezione da Covid.

I medici del lavoro, parte integrante degli SPP, hanno inoltre partecipato alle riunioni straordinarie di valutazione dei rischi realizzate a vario titolo all'interno del Gruppo e finalizzate alla corretta gestione dell'emergenza.

Nel Gruppo sono presenti diversi **medici competenti** che si attivano sulla base delle periodicità delle visite mediche e in caso di infortuni di particolare gravità. I medici del lavoro collaborano attivamente anche alle valutazioni dei rischi e partecipano alla riunione periodica degli SPP.





POLITICHE DI ASSUNZIONE E TURN-OVER

Un aumento del numero di assunzioni interessa il 2021 rispetto al 2020 ad ulteriore riprova dei segnali di ripresa a cui abbiamo assistito nell'ultimo anno.

Il Gruppo, come dimostrato dall'elevato numero di richieste di lavoro, è considerato come un'occasione di lavoro seria e qualificata su tutti i territori in cui operiamo.

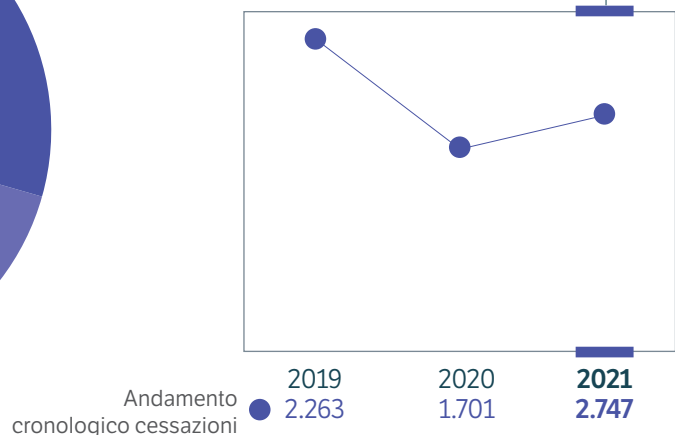
Le modalità di inserimento passano da un periodo di prova supervisionato da colleghi esperti e coordinatori/caposquadra dei servizi al termine del quale viene espressa una valutazione sull'idoneità tecnica all'assunzione.

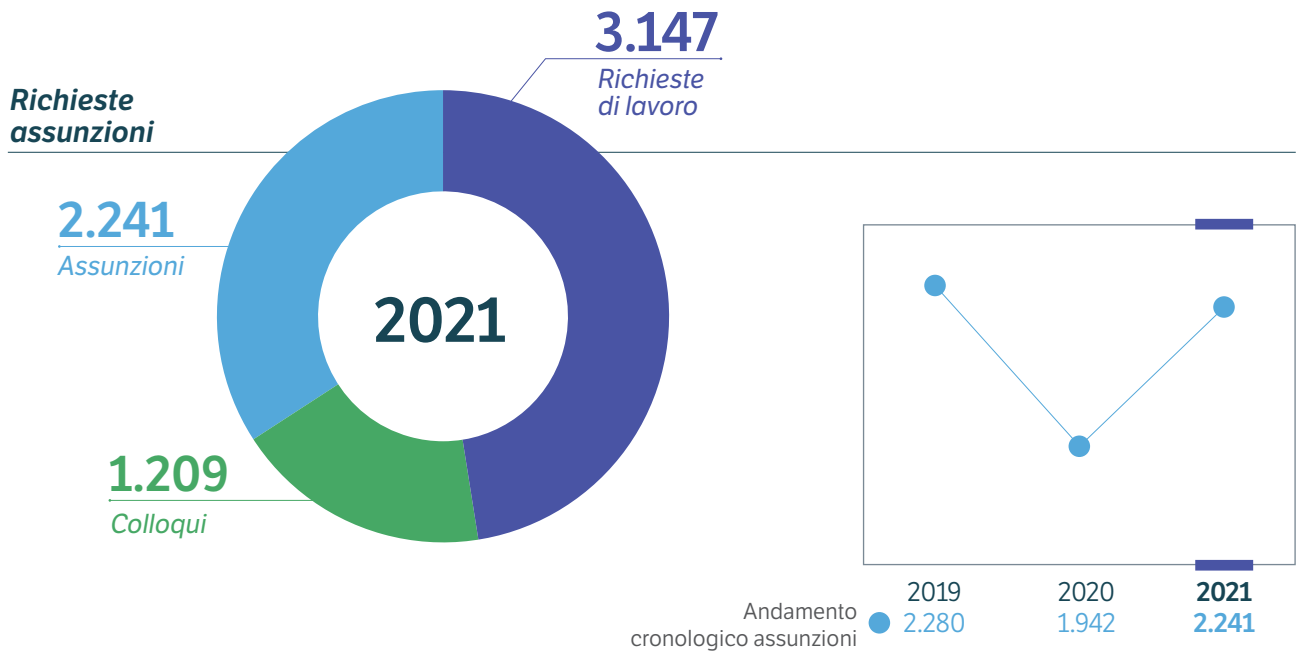
Il primo contratto in diversi casi risulta essere a tempo determinato, ma la politica del Gruppo è quella di offrire la maggior parte dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato, ragion per cui l'iniziale contratto con limitazione temporale viene trasformato in seguito in contratto senza scadenza.

Le tipologie di cessazione del rapporto di lavoro

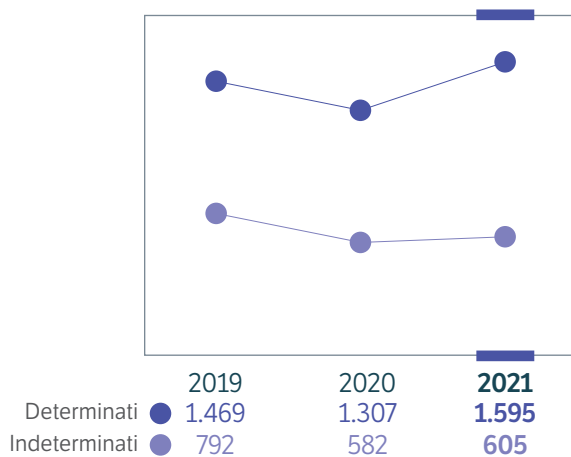
Numerose cessazioni hanno interessato sia l'ambito servizi che l'ambito sociale del Gruppo (servizi in cui scadeva il contratto che non sono stati rinnovati). Molti dei servizi cessati sono stati, però, sostituiti con altri servizi, realizzando una sostanziale continuità numerica della forza lavoro. Il dato delle dimissioni volontarie presenta una continuità statistica con quello degli anni precedenti, costituendo il fisiologico turn-over all'interno del Gruppo Cooperativo.

Nel grafico complessivo delle cessazioni sono comprese anche le scadenze dei contratti a tempo determinato che vengono però, il più delle volte, sostituiti con un altro contratto a tempo determinato o indeterminato.

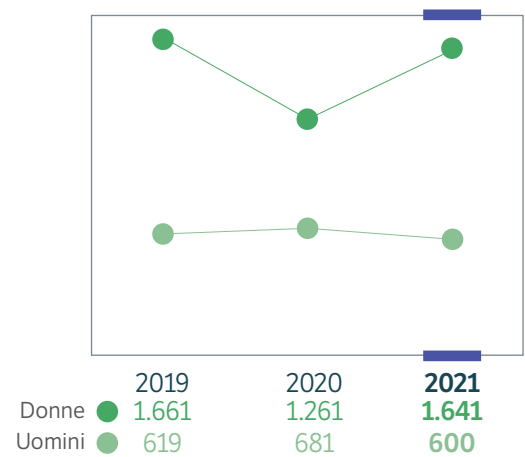




Assunzioni per tipologia di contratto



Assunzioni per genere





FORMAZIONE E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

La formazione nella sua forma più tradizionale, ovvero quella “in presenza” è ripartita nel 2021 raggiungendo livelli di diffusione vicini a quelli pre-pandemia.

Questo sia relativamente alla formazione tecnica che a quella obbligatoria.

Il Gruppo si è sempre caratterizzato per la sua attenzione alle attività formative: **la formazione professionale è un valore**. Questo valore può essere analizzato, misurato, modellizzato, ma prima di tutto deve essere riconosciuto. E il riconoscimento del valore della formazione professionale non può che partire dal riconoscimento di chi la fa.

Nel parlare di formazione professionale spesso ci si riduce a parlare di progetti; invece, la formazione professionale è cosa, innanzitutto, di soggetti, di individui e di gruppi di persone che operano per affermare il valore della persona e del lavoro, per costruire gli strumenti - le competenze - per il lavoro, per realizzare le condizioni perché ciascuno possa sviluppare un proprio percorso di crescita e realizzazione umana, sociale, economica e professionale.

Con il termine *formazione professionale* si raggruppa un insieme molto articolato di azioni, di modelli, di metodologie, che a loro volta si rivolgono a tipologie di persone e a fabbisogni diversi ed eterogenei. Ma si tratta solo di diverse espressioni dello stesso valore, che richiede declinazioni specifiche per far fronte alla diversa natura dei bisogni cui si tenta di rispondere. La formazione, costante e continua, arricchisce l'individuo e permette di scoprire orizzonti nuovi di azione. Lo scambio continuo di conoscenze permette di rinnovare l'entusiasmo e la creatività nell'affrontare le mansioni di tutti i giorni e quelle nuove.

Il Gruppo Cooperativo per le proprie attività formative si affida sempre a professionisti seri

e capaci, coordinati dagli uffici formazione, e sceglie i percorsi adatti alle singole professionalità. In particolare, per i mirati corsi di approfondimento, si affida a formatori che, oltre ad avere un'esperienza didattica, abbiano anche una esperienza operativa maturata sul campo. Ciò permette di passare immediatamente dalla teoria alla pratica delle mansioni quotidiane. A livello quantitativo, il miglioramento della situazione di emergenza Covid, ha fatto registrare un aumento delle ore di formazione svolte, portandole a livelli quasi pre-pandemici.

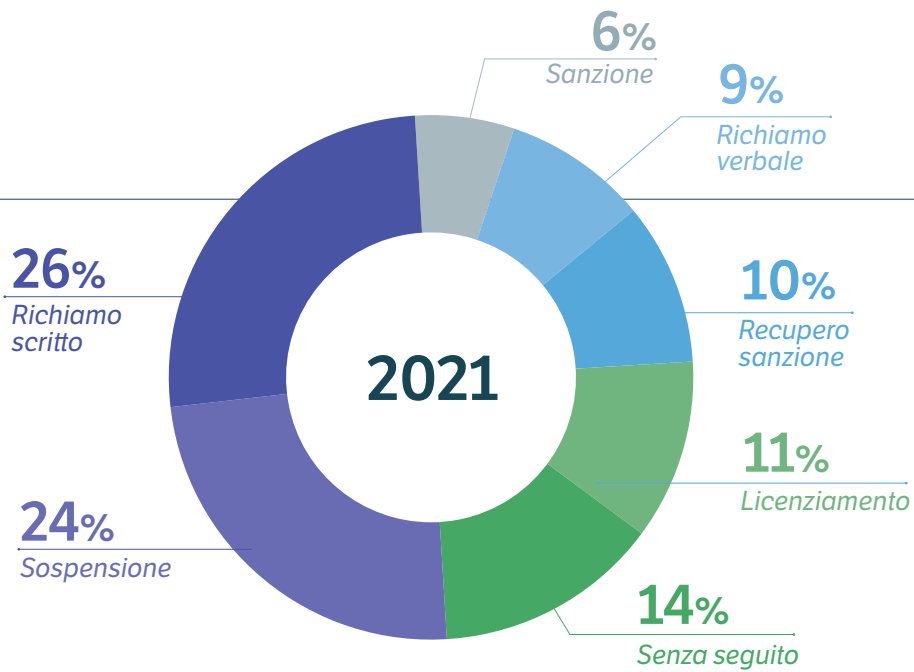
PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Il Gruppo rispetta pedissequamente i regolamenti previsti dai CCNL, che applica e gestisce i provvedimenti disciplinari con tutte le tutele di cui i lavoratori hanno diritto e nell'esclusivo interesse di realizzare azioni che vadano ad incidere sul miglioramento delle attività e che non siano semplicemente punitive per i lavoratori. Nelle azioni disciplinari intraprese è sempre assente ogni forma di discriminazione o di accanimento personale, ma risulta fondamentale solo ed esclusivamente il fatto che conduce all'apertura del procedimento.

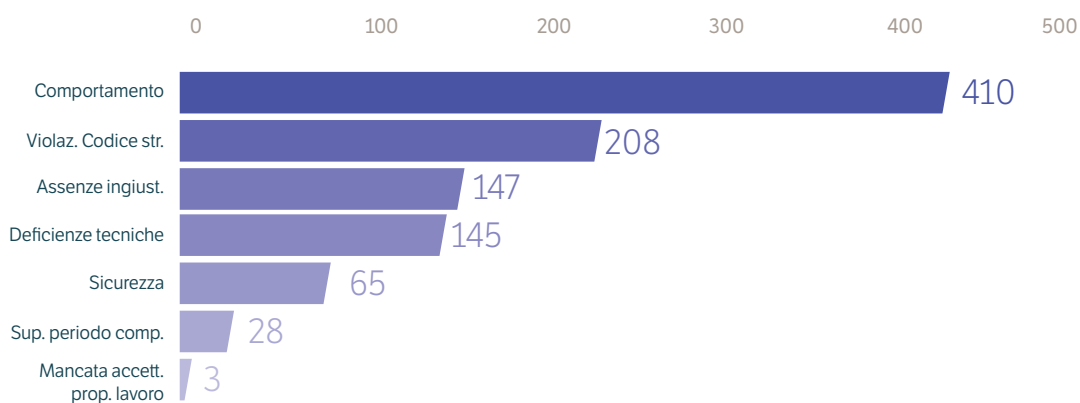
Nel 2021 le tre principali cause di contestazione disciplinare sono state le violazioni al codice comportamentale, le violazioni al codice della strada e le assenze ingiustificate. Seguono a breve distanza le mancanze tecniche nello svolgimento delle attività.

La gravità della violazione regolamentare porta a sanzioni che vanno dal richiamo verbale al licenziamento e, in relazione ad ogni episodio contestato, il lavoratore ha la possibilità di esprimere le proprie giustificazioni, eventualmente anche con assistenza sindacale o legale.

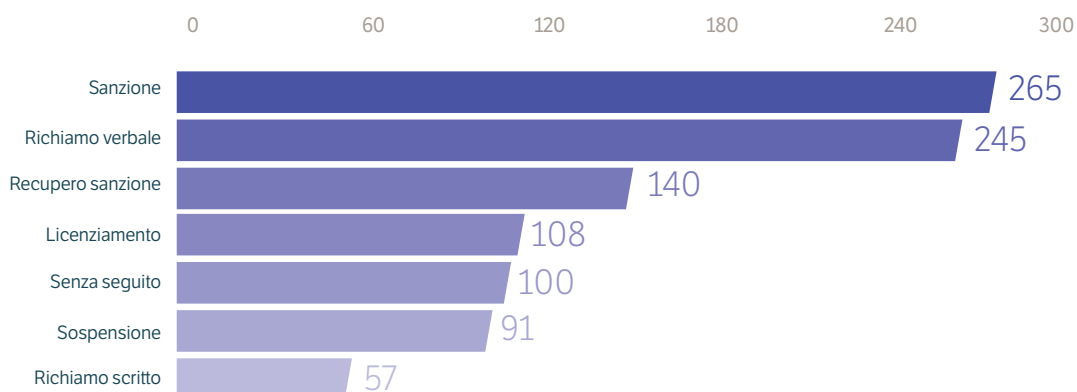
Provvedimenti disciplinari



Causa provvedimenti - 2021



Tipologia provvedimenti - 2021





I CLIENTI

Fatturato

L'anno 2021 si caratterizza sia a livello mondiale che nazionale per un'importante ripresa economica.

Le ampie misure di sostegno all'economia da parte del Governo, incluso il "Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)", hanno contribuito a rafforzare le aspettative degli operatori economici di tutti i settori, favorendo una significativa e brillante ripresa delle attività.

In questo contesto il Gruppo ha aumentato in modo decisamente significativo i volumi di fatturato raggiunti nel 2020, con una variazione positiva di circa 17 milioni di euro (+ 10%).

Numero dei clienti

Il numero di clienti nel 2021 registra un significativo aumento (+5,3% pari a + 246 clienti) dovuto, per il settore dei servizi alle imprese ad un aumento della committenza pubblica e contestuale riduzione dei committenti privati di piccole, mentre nel settore dei servizi alle persone rilevante è stata la riapertura ai nuovi accessi nei servizi residenziali (preclusa con la pandemia) e le nuove prese in carico nei servizi di assistenza domiciliare.

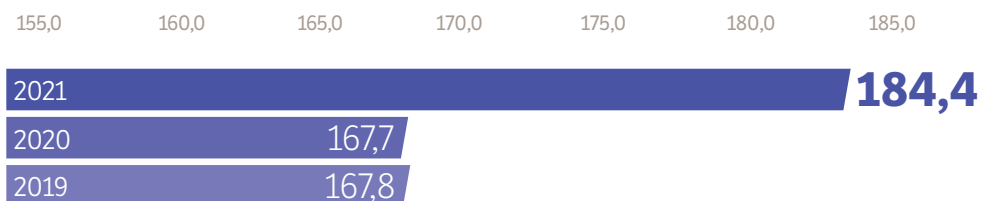
Fatturato per tipologia di settore

Nell'ambito dei servizi erogati dal Gruppo si distinguono:

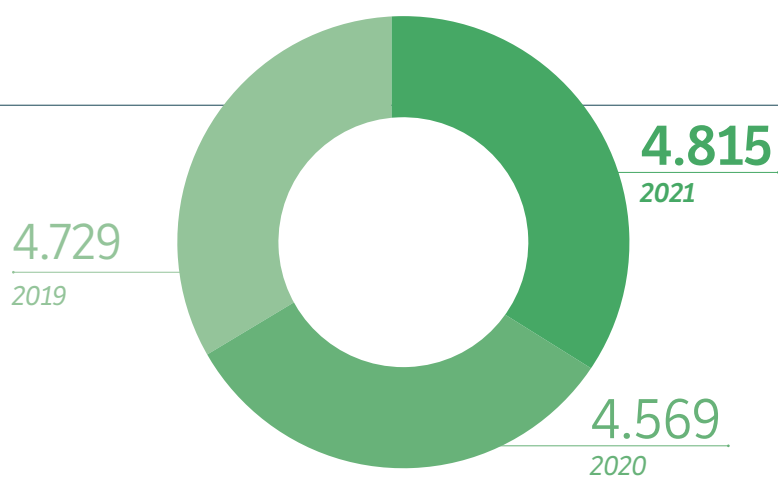
- i **servizi alle imprese** che assorbono il **64% del fatturato** del Gruppo, oltre 117 milioni di euro
- i **servizi alla persona** che assorbono il **36% del fatturato** del Gruppo, circa 67 milioni di euro

Nel settore dei **servizi alle imprese**, l'esercizio 2021 ha fatto registrare un significativo **incremento dei ricavi** (oltre 11 milioni di incremento **+12%**) grazie allo start up di nuovi appalti e al mantenimento dei servizi connessi all'emergenza sanitaria da COVID-19 per quanto riguarda i servizi di igiene ambientale e di portierato, al potenziamento dei servizi di facchinaggio e logistica, grazie anche a due operazioni di affitto di ramo d'azienda di aziende del settore e alla progressiva crescita dei servizi di facility management impiantistico, entrati nel quarto anno pieno dall'avvio dell'attività.

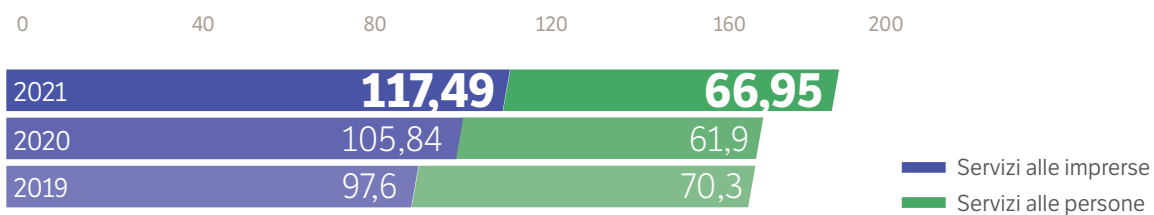
Fatturato del Gruppo



Numero clienti



Fatturato per tipologia di servizio €/mln





● I CLIENTI

● Servizi alle imprese
● Servizi alle persone

+8,2%

+12,0%

**Incremento %
fatturato anno 2021**

Si conferma anche per il 2021 lo sviluppo dell'attività di inserimenti lavorativi di persone svantaggiate mediante la **cooperativa Onlus Saltatempo**, che ha, ulteriormente, ampliato il portafoglio clienti nel corso dell'esercizio.

Il settore dei **servizi alla persona** riporta un incremento dell'8,2%.

Pur ancora al di sotto dei livelli pre-pandemia le strutture gestite dalla sociale si stanno ripopolando. Alcuni servizi, in ottemperanza delle nuove disposizioni, continuano ad avere una capacità recettiva ridotta e altri hanno riaperto con nuove regole che non rispondono pienamente alle esigenze degli utenti e della loro rete familiare. Accanto al settore privato, si conferma la preponderanza della committenza pubblica alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati in grado di fornire esaurienti risposte alle richieste di un mercato particolarmente esigente.

Fatturato per tipologia di attività

Servizi alle imprese

Nell'ambito dei servizi alle imprese, la crescita del fatturato coinvolge tutti i settori di attività, dalla sanificazione, alla manutenzione verde, dal portierato all'ausiliariato socioassistenziale. Il settore trainante rimane quello dei **servizi di sanificazione e igiene ambientale**, che rappresenta il 70% del fatturato complessivo, con una crescita in valore assoluto di 1,8 milioni di euro rispetto all'anno 2020 (+2,3%). L'aumento è dovuto all'ampliamento del portafoglio clienti sia in ambito Ospedaliero-Sanitario che civile e, in particolare, si segnalano importanti nuovi appalti tramite:

- affidamenti diretti: Università di Venezia (servizio svolto nella forma del Partenariato pubblico/privato)
- affidamenti in convenzione: avvio della con-

venzione di Consip Sanità; Intercent ER Pulizia Lotto 5; Città Metropolitana di Milano

Si rileva come le politiche di sviluppo seguite in questi anni nel settore storico della sanificazione e igiene ambientale, basate su una forte specializzazione del servizio, hanno consentito al Gruppo di rispondere in modo più che adeguato alle nuove richieste derivanti dalla pandemia. Strettamente correlato alla diffusione del COVID-19 è il potenziamento dei **servizi di portierato** tramite servizi Covid di **Access Control** presso presidi ospedaliero-sanitari già clienti. Il settore registra un incremento dei ricavi di oltre 4,7 milioni di euro **(+16%)**.

Forte impulso hanno avuto, inoltre, i **settori del facchinaggio e della logistica** con l'incremento più significativo in valore assoluto per 5,5 milioni di euro (+9%), principalmente, per effetto dell'entrata a regime degli appalti entrati in portafoglio nell'esercizio precedente a seguito di operazioni societarie di tipo espansivo.

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

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

I servizi di **ausiliariato educativo ed assistenziale** sono riconducibili essenzialmente alle attività di supporto assistenziale e di ausiliariato presso le strutture ospedaliere e territoriali dell'ASL 2 Lanciano - Vasto - Chieti, appalto iniziato nel 2017 e cessato a fine 2021.

Servizi di
igiene ambientale

Servizi di
portierato



82.292



18.389



10.808

Servizi di facchinaggio
e logistica



2.475

Servizi di facility
management
impiantistico



1.370

Servizi di ausiliario educativo
e socioassistenziale

2.156

Altro

Servizi alle persone

L'attività dell'area sociale si esplica in prestazioni socio-sanitarie, assistenziali, educative, di inclusione sociale per anziani, giovani, disabili e minori. Per tutti i servizi, il principio di fondo è rappresentato dalla centralità degli utenti.

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

I servizi sono erogati, principalmente, me-

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

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



Anziani

Disabili/Minori



46.499



12.111



4.451

Sanitario



3.542

Educativo/Giovani

347

Altro

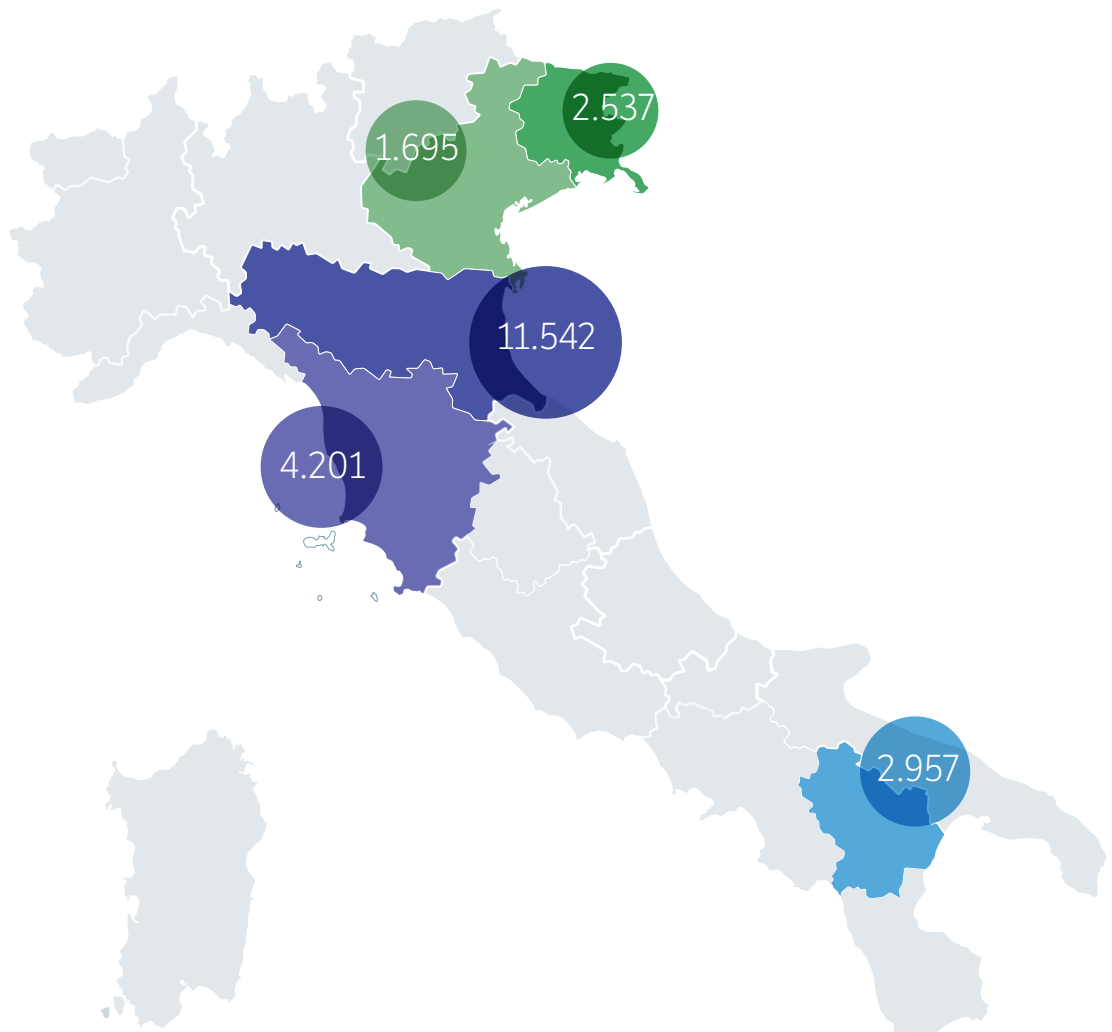


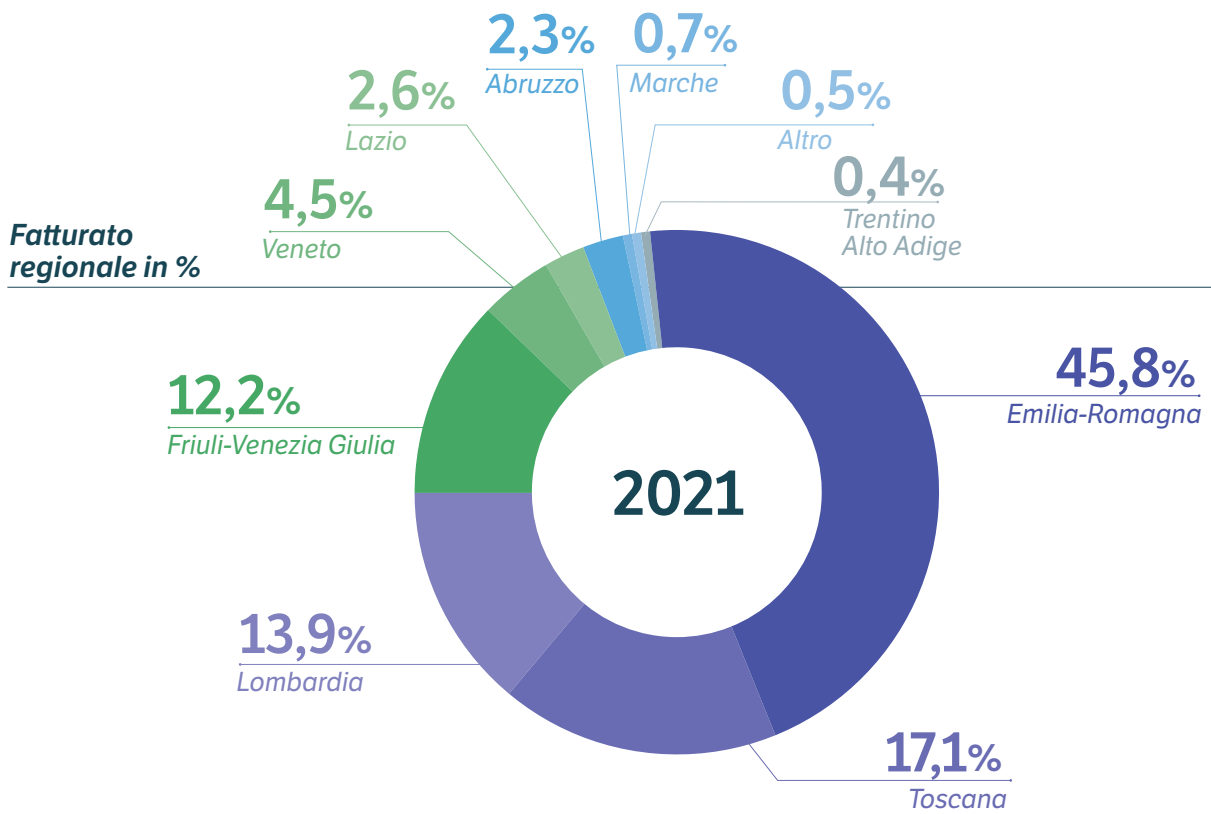
Fatturato per regione

Geograficamente la ripartizione regionale del fatturato conferma i dati degli anni precedenti: l'Emilia-Romagna continua a essere la regione trainante con circa il 46% dei volumi realizzati dal Gruppo, a seguire la regione Toscana con il 17%, la Lombardia con circa il 14%, ed infine il Friuli-Venezia Giulia che sfiora il 12%. Nelle altre regioni il Gruppo è presente con percentuali tra l'1% e il 4,5%.

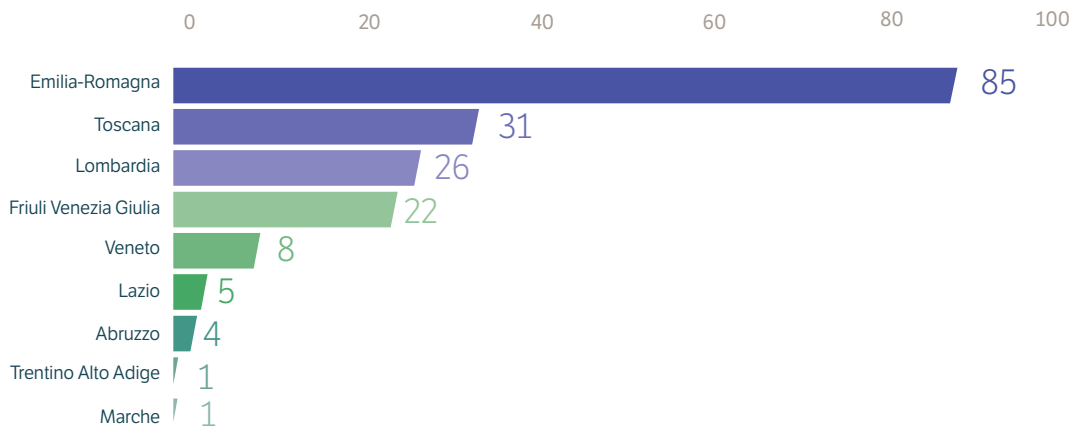
Nel 2021, le regioni che hanno registrato la crescita maggiore in termini di fatturato sono l'**Emilia-Romagna** e la **Toscana**, a seguito sia del consolidamento e ampliamento delle commesse in essere che dall'acquisizione di nuove nei servizi alle imprese.

Variatione fatturato anno 2021 in €/mln - Principali regioni





Distribuzione fatturato regionale 2021 in €/mln





Clienti per tipologia di settore (pubblico/privato)

Relativamente al tipo di cliente servito, il Gruppo si rivolge sia al **settore pubblico** che a quello **privato** con una netta preponderanza della committenza pubblica alla quale viene offerta un'ampia gamma di servizi integrati con l'obiettivo di fornire risposte precise ed esaurienti alle diverse richieste di un mercato particolarmente esigente. Nel 2021, nell'ambito dei **servizi alle imprese**, il settore pubblico cresce in misura significativa, nonostante il contesto pandemico per i motivi già esposti (+ 6,5 milioni di euro).

Nell'ambito dei **servizi alla persona**, il settore pubblico è aumentato per circa il 9% (+3,2 milioni di euro).

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

Numero filiali e punti operativi

Un'organizzazione di grandi dimensioni come quella del Gruppo Cooperativo necessita di un decentramento organizzativo che trova il proprio cardine nella **presenza di diverse filiali sul territorio nazionale**.

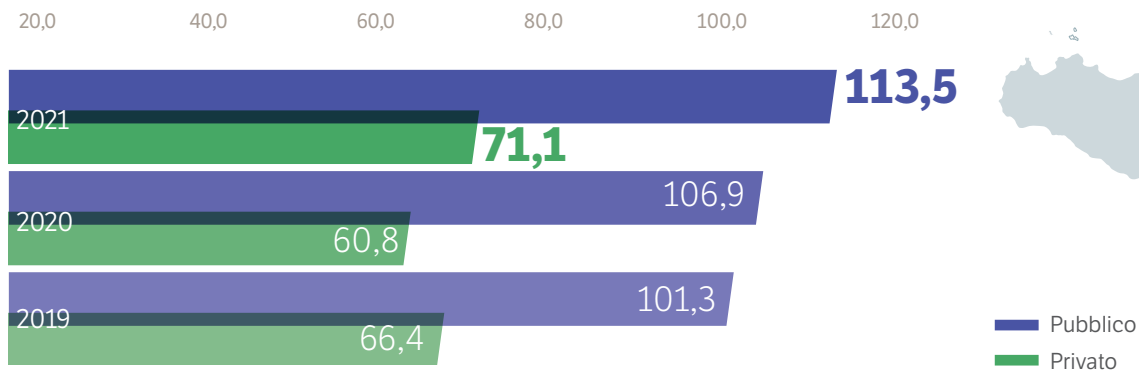
Le filiali rappresentano un importante riferimento organizzativo, informativo e progettuale per tutti i nostri stakeholder.

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

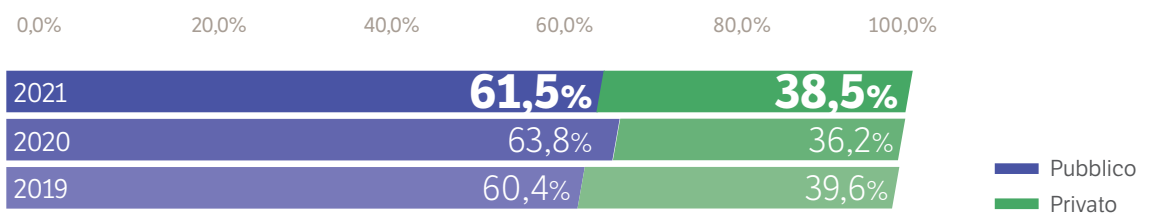
- TRIESTE
- MESTRE
- CREMA
- PIACENZA
- SASSUOLO
- AULLA
- PISA
- ROMA



Fatturato per tipologia di cliente in €/mln



Incidenza percentuale per tipologia di cliente





ANALISI INVESTIMENTI

Una delle linee guida delle scelte aziendali del Gruppo è la ricerca costante di **sinergie**, attraverso processi di riorganizzazione e razionalizzazione della struttura organizzativa, ottimizzazione dei costi e massimizzazione dell'efficienza.

In quest'ottica rientra il costante investimento nella manutenzione, nel potenziamento e nel rinnovo dei nostri strumenti operativi, poiché riteniamo che la qualità dell'offerta sia imprescindibile dalla qualità delle procedure, delle tecnologie e dei mezzi che stanno alla base dell'erogazione del servizio.

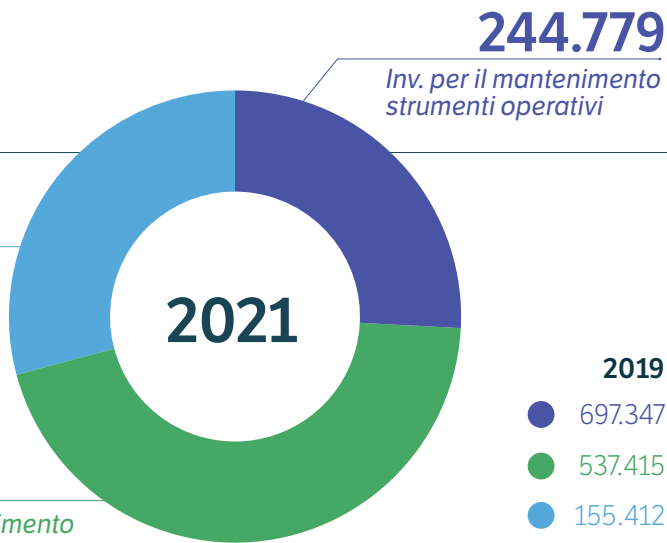
Fondamentali sono, pertanto, gli **investimenti** destinati alla sostituzione e al potenziamento delle attrezzature di lavoro e delle dotazioni utilizzate per l'erogazione dei servizi, a cui vengono destinate risorse ogni anno. Il **2021** si caratterizza per un incremento significativo in strumenti informatici e attrezzature correlati al contratto di Partenariato Pubblico Privato con l'Università di Venezia, iniziato nella seconda metà dell'esercizio. Sono ricominciati anche i lavori di ristrutturazione e ammodernamento di alcune strutture residenziali gestite dalla sociale che erano stati sospesi nello scorso anno.



Ripartizione investimenti

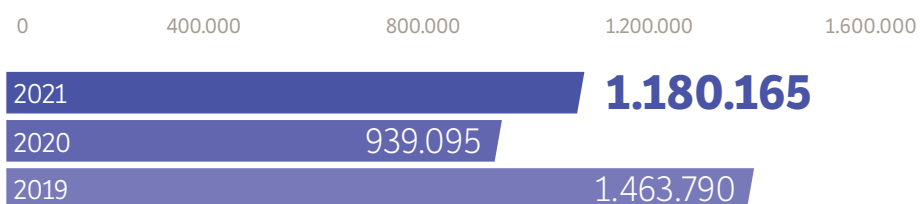
274.186
Inv. informatici/
SEDE GCP

428.056
Inv. per il mantenimento
delle strutture



	2019	2020	2021
Inv. per il mantenimento strumenti operativi	697.347	454.732	244.779
Inv. per il mantenimento delle strutture	537.415	202.059	428.056
Inv. informatici/SEDE GCP	155.412	177.231	274.186

Investimenti totali





I FORNITORI

ANALISI DEI FORNITORI

Nella gestione delle forniture, le linee strategiche perseguite da anni dal Gruppo sono finalizzate all'aggregazione, concentrazione degli acquisti e fidelizzazione dei propri partner e come si evince dalla tabella sotto riportata il trend è decrescente. Con diversi fornitori sono stati instaurati veri e propri rapporti di partnership che si estrinsecano non solo sugli elementi economici del rapporto, ma anche e soprattutto nel poter fruire di materiali, prodotti e servizi calibrati specificatamente sulle nostre necessità.

La maggior parte sono inseriti in specifici Albi e sono soggetti alle verifiche del nostro sistema di gestione integrato e sottoposti a scrupolose modalità di selezione e valutazione. Periodicamente vengono svolti audit di verifica anche presso la sede dei fornitori al fine di analizzare la filiera produttiva nella sua interezza. La pandemia e le conseguenti difficoltà negli approvvigionamenti, il progressivo e costante aumento dei costi delle materie prime, dei materiali di packaging, dei trasporti rendono il contesto produttivo attuale particolarmente complesso e rischioso, in questo scenario le politiche aziendali basate sulla fidelizzazione del rapporto fornitore-cliente si sono rivelate particolarmente efficaci nella gestione delle problematiche.

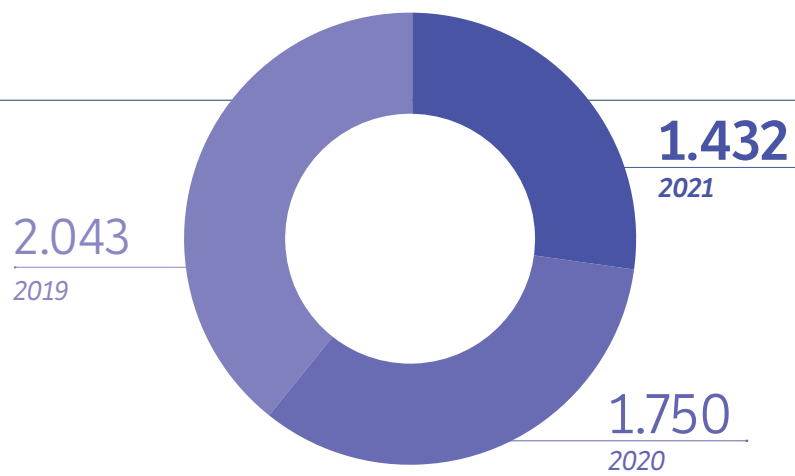
Il Gruppo Cooperativo favorisce, inoltre, la collaborazione con le imprese cooperative attuando così il mutuo aiuto all'interno del settore della cooperazione.

Numero fornitori per regione

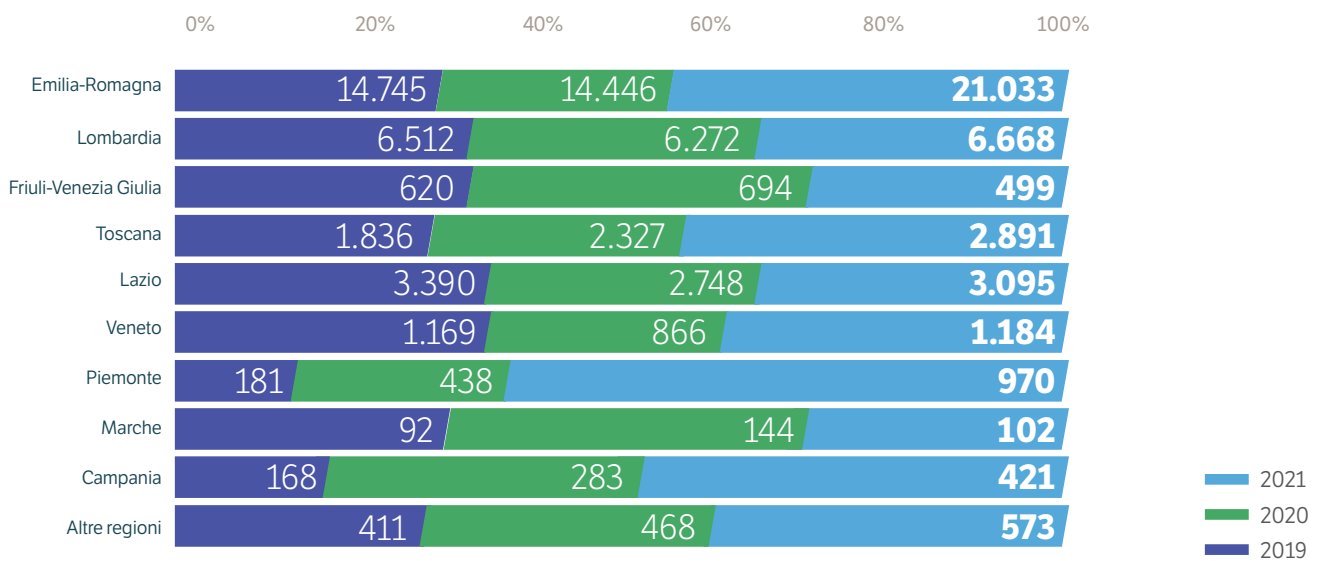
Il Gruppo opera su tutto il territorio nazionale, pertanto, la rete di forniture deve essere: **capillare, diffusa, strutturata** per rispondere efficacemente sia alle esigenze di **localizzazione** del fornitore del settore dei servizi alla persona, in cui è fondamentale la vicinanza al luogo di erogazione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

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

Numero fornitori



Ripartizione regionale costi di acquisto €/1000





PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Determinazione del valore aggiunto

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

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

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

Nell'anno 2021 il **Valore Aggiunto Globale Netto** cresce sensibilmente rispetto all'anno precedente, passando da **138 a 154 milioni di euro**, a conferma della solidità del Gruppo.

Nel triennio 2019-2021 il **Valore Aggiunto Globale Netto** progressivo sfiora i **430 milioni di euro** e rappresenta circa l'83% dell'intero fatturato realizzato dal gruppo nel triennio pari a **525 milioni di euro**.

Circa il 96% di questo ammontare è stato distribuito ai lavoratori, sia soci che dipendenti, sotto forma di retribuzioni, premi e ristorni. La ricchezza residua è stata, poi, allocata a favore dei clienti pubblici e privati, come costi sostenuti per l'erogazione dei servizi; dello Stato, a titolo di imposte e tasse; delle associazioni di categoria (Confcooperative e Confindustria) a titolo di contributi associativi. Infine, un altro elemento quantitativo significativo da considerare è il dato relativo al consolidamento cooperativo, ossia la quota di ricchezza prodotta con la gestione che i soci in sede di Assemblea hanno deciso di destinare al rafforzamento patrimoniale ed economico della cooperativa e all'auto-finanziamento dell'attività. Nel 2019-2021 la ricchezza prodotta è stata destinata per oltre 6 milioni di euro al consolidamento cooperativo.

Prospetto di riparto del valore aggiunto

Gcp COLSER-Auroradomus	2021		2020		2019	
Valore della produzione						
● Servizi alle imprese	118.437.298		106.691.953	0	96.263.622	0
● Servizi alla persona	68.468.915		62.439.898	0	71.290.054	0
	186.906.213		169.131.851		169.553.676	
Costi relativi ai fornitori						
Costi per fornitori servizi	(19.142.167)	10,2%	(17.357.747)	10,3%	(18.765.445)	12,0%
Costi per fornitori m.p.	(10.940.965)	5,9%	(11.548.996)	6,8%	(10.390.631)	6,6%
Variazione rimanenze	(94.022)	0,1%	316.493	-0,2%	45.650	0,0%
Altri costi di gestione	(101.645)	0,1%	(370.402)	0,2%	(179.308)	0,1%
	(30.278.799)		(28.960.652)		(29.289.735)	
● VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO (V.A. I° LIV)	156.627.414	83,8%	140.171.199	82,9%	140.263.941	89,5%
Ammortamenti e accantonamenti	(2.477.570)	1,3%	(3.234.296)	1,9%	(1.940.105)	1,2%
● V.A. GLOBALE NETTO (V.A. II° LIV) DISTRIBUITO A:	154.149.844	82,5%	136.936.904	80,9%	138.323.836	81,6%
Costi del personale	(145.223.396)	77,7%	(133.469.703)	78,9%	(134.490.526)	85,8%
Remunerazioni lavoratori soci	(97.527.509)	52,2%	(87.514.315)	51,7%	(82.352.929)	52,5%
Remunerazioni lavoratori dipendenti	(44.195.887)	23,6%	(43.535.538)	25,7%	(50.784.183)	32,4%
Ristorni lavoratori soci	(3.500.000)	1,9%	(2.419.850)	1,4%	(1.353.414)	0,9%
Costi per Clienti privati e Pubbliche Amministrazioni	(2.443.172)	1,3%	(2.177.743)	1,3%	(1.766.170)	1,1%
Costi per contributi di categoria	(174.981)	0,1%	(170.366)	0,1%	(175.102)	0,1%
Costi/proventi vs Istituti di credito	(174.240)	0,1%	(124.836)	0,1%	(178.099)	0,1%
	(148.015.790)		(135.942.649)		(136.609.898)	
Consolidamento Coop.vo	6.134.055	3,3%	994.255	0,6%	1.713.938	1,0%



Gruppo Cooperativo Colser-Auroradomus

Via G. Sonnino, 33/A - 43126 Parma

Tel. 0521 497111 - 0521 957595

Fax 0521 497150 - 0521 957575

www.colser.com - info@colser.com

www.auroradomus.it - info@auroradomus.it

www.gruppocolserauroradomus.com