



**Bilancio di
Sostenibilità 2024**

Edizione 2025



**Bilancio di
Sostenibilità 2024**

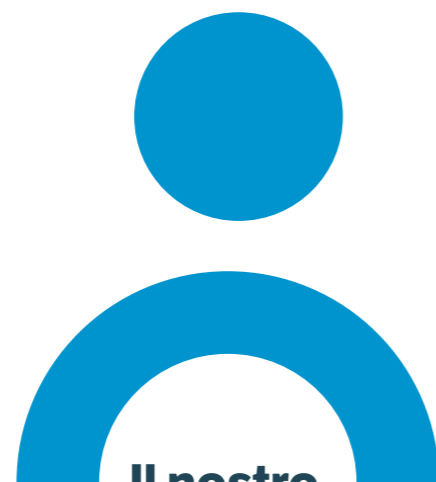
Edizione 2025

www.colser.com

INDICE



Lettera agli stakeholder 06
Highlights 2024 08



Il nostro profilo

Chi siamo	12
<i>Il Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus</i>	21
<i>La governance di COLSER</i>	22
<i>Politiche di remunerazione</i>	26
Etica nel Business	28
Le certificazioni di COLSER	34
Risk Management	35
Performance economica e finanziaria	35

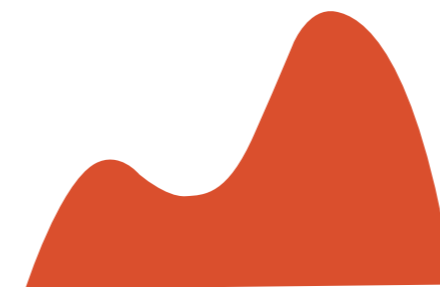


La nostra multidisciplinarietà

I nostri servizi	44
Innovazione	54
Gestione della filiera	56

Il nostro impegno

I nostri stakeholder	62
L'analisi di materialità	62
Sustainable Development Goals (SDGs)	68



Responsabilità sociale

Le nostre persone	76
Sviluppo delle competenze	84
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	85
Welfare aziendale	89
Relazione con il territorio	96

Responsabilità ambientale

Consumi energetici ed emissioni	102
Impatto ambientale dei nostri servizi	108



Nota metodologica 115

Indice dei Contenuti GRI 116

Tabelle GRI

Dati economici

Dati sociali

Dati ambientali

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari Stakeholder,
come molti di voi sanno, da diversi anni pubblichiamo l'Annual Report, in cui raccontiamo il nostro Gruppo, i suoi obiettivi e gli importanti risultati raggiunti.

Ora è con grande soddisfazione che condividiamo con voi un ulteriore passo in avanti: dall'esperienza maturata con il nostro Report e da una versione zero interna, realizzata lo scorso anno per meglio accostare le tematiche ESG, nasce il **primo Bilancio di Sostenibilità di COLSER**, un documento che riflette il nostro impegno costante verso uno sviluppo sostenibile e responsabile.

Questo bilancio segna un momento importante nella lunga storia della nostra azienda e testimonia la volontà di continuare a crescere mettendo al centro del nostro modello di business le persone e i valori etici e sociali che da sempre ci contraddistinguono: **trasparenza, inclusione ed equità**.

Un percorso che ha rafforzato la consapevolezza di come il nostro settore abbia un impatto significativo sulla società e sull'ambiente. I nostri servizi promuovono un **benessere collettivo** prezioso e una **funzionalità operativa** fondamentale per la qualità della vita, la sicurezza degli spazi e la sostenibilità delle risorse. Attraverso interventi mirati, contribuiamo a creare ambienti più sicuri, efficienti e rispettosi dell'ambiente, valorizzando il ruolo centrale che le nostre attività hanno nel migliorare il quotidiano e favorire uno sviluppo responsabile.

Sappiamo bene che il nostro ruolo non è solo quello di offrire servizi eccellenti, ma anche di generare valore per le persone, per le comunità e per l'ambiente che ci circonda. Questo bilancio è il frutto di un percorso che ci ha visti impegnati in **progetti per la riduzione del consumo delle risorse naturali, lo sviluppo di soluzioni innovative e sostenibili e il sostegno alla crescita e al benessere dei nostri collaboratori**.

Essere sostenibili significa quindi, per noi, adottare un approccio olistico, che ci permetta di bilanciare con attenzione la **crescita economica e la responsabilità sociale e ambientale**, sensibilizzando e ispirando al contempo azioni positive anche attraverso collaborazioni con altre realtà, nei diversi territori in cui operiamo.

Questo primo Bilancio di Sostenibilità non è solo un punto di arrivo, ma il primo passo di un cammino che ci impegniamo a percorrere con determinazione e coerenza, consapevoli che c'è ancora moltissimo da fare.

Un ringraziamento va a tutti i nostri collaboratori, clienti, partner e fornitori che, con il loro **lavoro** e la loro **fiducia**, ci hanno permesso di raggiungere i nostri traguardi. Il rapporto con gli stakeholder è fondamentale non solo perché il confronto con loro ha guidato l'analisi alla base della realizzazione del bilancio di sostenibilità, ma anche perché, guardando al futuro, il dialogo continuo sarà essenziale **per migliorare insieme**, valorizzando i progressi reciproci e contribuendo ad arricchire e innovare i servizi che offriamo ogni giorno.

Sono certa che, con il contributo di tutti, riusciremo a cogliere le sfide che ci attendono e a creare un impatto positivo duraturo per le generazioni che verranno.

Buona lettura,
Cristina Bazzini
Presidente



Highlights 2024

Dati economici

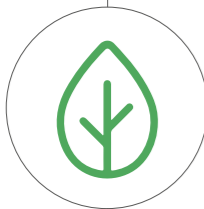


➔ **140** milioni di euro
RICAVI +14,9% rispetto al 2023

➔ **143** milioni di euro
VALORE economico GENERATO
+14,5% rispetto al 2023

➔ **14**
CERTIFICAZIONI di Colser
+1 rispetto al 2023

Dati ambientali



➔ **20.309** GJ
CONSUMI ENERGETICI
+24% rispetto al 2023
8,77% energia rinnovabile sul totale, -2% rispetto al 2023

➔ **46,06** tonnellate
RIFIUTI prodotti
-20% rispetto al 2023

➔ **8,77%**
ENERGIA RINNOVABILE
sul totale, -2% rispetto al 2023

➔ **1.333** tonnellate CO_{2eq}
EMISSIONI
Scope 1+ Scope 2 market based
+23% rispetto al 2023

Dati sociali



➔ **4.969**
COLLABORATORI
+10% rispetto al 2023

➔ **1.131**
SOCI
+0,35% rispetto al 2023

➔ **434**
Assunti **UNDER 30**

➔ **32.398**
Ore di **FORMAZIONE**
+1% rispetto al 2023

Dati governance



➔ **7** UOMINI e **8** DONNE
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

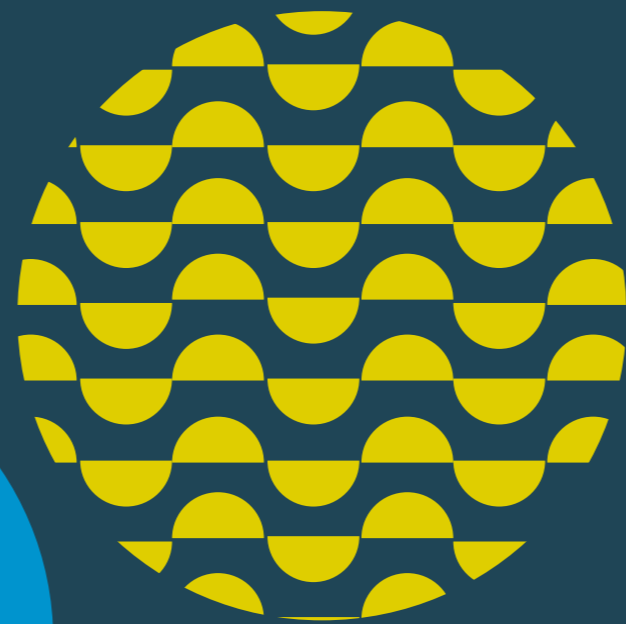
70% **DONNE**
in linea con il 2023

30% **UOMINI**
in linea con il 2023

➔ **87%**
Dipendenti a tempo
INDETERMINATO
in linea con il 2023

➔ **78%**
Contratti **PART-TIME**
-3% rispetto al 2023

➔ **55** ANNI
ETÀ MEDIA del Consiglio
di Amministrazione
-2 anni rispetto al 2023



**Il nostro
Profilo**





*“Con impegno e professionalità,
con amore e dedizione, abbiamo
costruito la nostra storia.
Dietro ogni gesto, dietro ogni
traguardo raggiunto c'è la
volontà di essere sempre
al vostro fianco.”*

CHI SIAMO

COLSER¹ leader multiservizi in Italia, 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. COLSER è specializzata nel settore cleaning in ambiente sanitario-ospedaliero, civile, industriale, specialistico e grandi interventi, in attività di facility management, tra cui front-office e portierato, help desk e servizi integrati, smart building management e manutenzione di impianti, logistica e trasporti speciali.

L'Headquarter è a Parma, ma la dimensione aziendale implica la presenza di diverse filiali distribuite sul territorio nazionale, garantendo così un contatto diretto con le comunità in cui svolgiamo i nostri servizi.

1 COLSER Società Cooperativa con sede legale in Via G. S. Sonnino 33A, 43126 Parma



Sedi e filiali

Sede Legale di PARMA

Via G. S. Sonnino, 33A | 43126 Parma
Tel 0521 497111 | info@colser.com
www.colser.com

Unità locali operative:

- Via G. S. Sonnino, 35 | 43126 Parma (PR)
- Via Londra, 4 | 43010 Fontevivo (PR)
- Via Parigi, 6 | 43010 Fontevivo (PR)
- Via Mantova, 68 | 43123 Parma (PR)

Filiali

Filiale di TRIESTE

Via G. e Sebastiano Caboto, 19/1 | 34147 Trieste
Tel 040 4612436
nordest.ts@colser.com

Filiale di VENEZIA

Via Alfonso Lamarmora, 12 | 30173 Mestre (VE)
Tel 041 5202399
nordest.ve@colser.com

Filiale di CREMA

Via Crocetta, 19 | 26010 Ripalta Cremasca (CR)
Tel 0373 268189
nordovest@colser.com

Filiale di SASSUOLO (MO)

Via San Lorenzo, 32 | 41049 Sassuolo (MO)
Tel 0536 805489
nordest.mo@colser.com

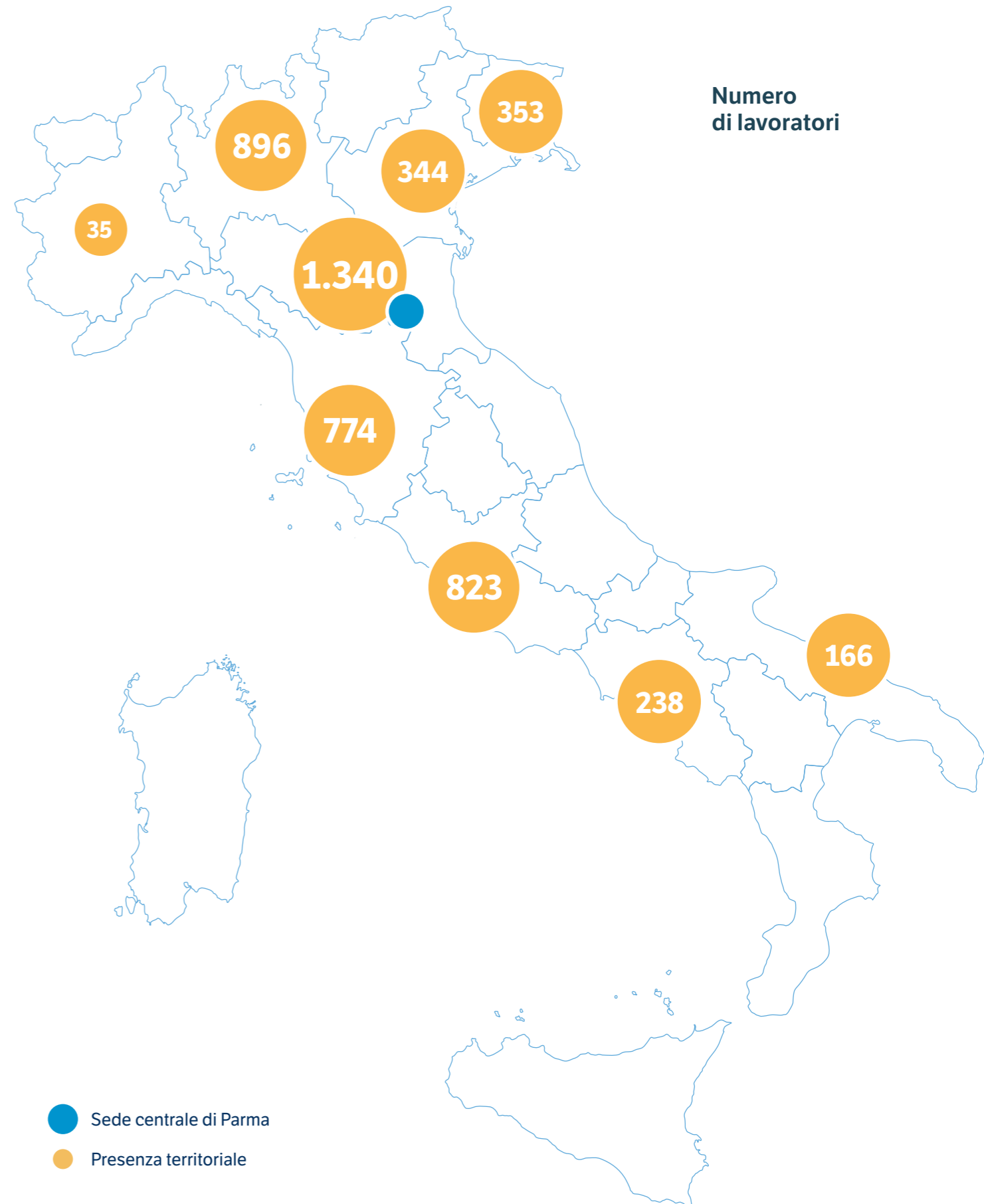
Filiale di PISA

Via Gioacchino Volpe, 140 | 56121 Pisa
Tel 050 980701
centro@colser.com

Filiale di ROMA

Via Abruzzi, 25 | 00187
Tel 06 83941116
centrosud@colser.com

Numero di lavoratori



Le divisioni

COLSER affianca il cliente nella soddisfazione dei propri bisogni. Attraverso l'ascolto, l'analisi e la progettazione di una gestione completa del servizio, sviluppa soluzioni specifiche o integrabili, garantite da know-how avanzati, metodologie innovative, strumenti hi-tech e processi green-driven.

Con circa cinquant'anni di esperienza nel settore cleaning, sanificazione e igiene ambientale, COLSER è oggi **leader multiservizi** in Italia, in grado di offrire una suite completa di servizi suddivisi **in quattro divisioni**:

COLSER cleaning & soft facility management

Pulizia, **sanificazione e igiene ambientale** in ambito sanitario, civile, agroalimentare e metalmeccanico, sanificazioni specialistiche in ambienti farmaceutici sterili o in ambito alimentare, servizi di disinfestazione, derattizzazione e grandi interventi. Nell'ambito del facility management, sono compresi anche i **servizi integrati**, tra cui office, custodia, portierato avanzato, ma anche **servizi ausiliari** di lavanderia, guardaroba e manutenzione del verde.



COLSER Tech

Manutenzione e ingegneria della manutenzione, impianti tecnologici, **gestione manutentiva** degli immobili, **smart building management**, in particolare Technology Management, BMS e Building Keeping.



COLSER Green

Divisione green di COLSER che eroga **servizi di pulizia interna certificati Ecolabel UE** a basso impatto ambientale attraverso l'adozione di sistemi e prodotti ecocompatibili, l'utilizzo di macchinari ad elevata efficienza energetica e la gestione della raccolta differenziata presso i siti di lavoro, grazie anche alla progettazione di contenitori personalizzati che rafforzano il messaggio di una corretta diversificazione degli scarti.



COLSER Log

Trasporto merci in ambito sanitario, civile, pubblico e alimentare, movimentazione materiali e arredi, traslochi, handling opere d'arte e servizi aeroportuali, logistica sanitaria, **logistica integrata**, picking, stoccaggio e gestione magazzini.



MISSION

“Progettare ed erogare servizi alle imprese, alle comunità ed alle persone per fare impresa attraverso il lavoro e dare valore alle imprese con il lavoro”

COLSER è nata per progettare ed erogare servizi che soddisfino i bisogni delle imprese, delle comunità e delle persone, prendendosi cura, con discrezione e professionalità, degli ambienti dove si lavora, si educa, si cura e si vive il quotidiano. Tali servizi vengono riconosciuti dai propri clienti per innovazione, efficienza, responsabilità sociale ed ambientale, generatori di benefici non sono economici, ma anche per il territorio in cui opera. La storia di COLSER si sviluppa attorno a un perno fondamentale: crescere come impresa con la giusta attenzione al business e ai risultati economici per essere protagonisti capaci in un mercato sempre più complesso e competitivo, ma restando fedeli ai propri valori.

VISION

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

COLSER è leader nei principali settori di attività, con un'accentuata propensione alla diversificazione, ai multiservizi e all'innovazione e con uno sguardo curioso all'internazionalizzazione. È una realtà in grado di affrontare le sfide del futuro con progetti innovativi che si inseriscono in un mercato sempre più competitivo, diventando partner indispensabile per i propri clienti.

VALORI

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

COLSER 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.

COLSER 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 organizzata.

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

La storia di Colser

Fondazione di **COLSER**, con avvio delle attività nel settore della sanificazione e igiene ambientale, sia nel pubblico che nel privato.

1975

Espansione oltre i confini provinciali, con crescita progressiva in **nuovi territori**.

1986

Apertura della prima **filiale a Sassuolo**, espandendo l'attività al settore industriale.

1993

Prosegue l'espansione in Lombardia con una **filiale a Crema**.

1998

Aprire la terza **filiale a Pisa**, ampliando i servizi offerti in Toscana.

2000

Ingresso in un nuovo delicato settore di intervento, l'area sociale, con il **rilancio del marchio Domus Parma**, operante nel settore socio-assistenziale (anziani, minori, disabili, psichiatria).

2001

Oltre all'ambito cleaning, si afferma anche nel settore dei **multiservizi** e dei **servizi integrati**.

2003

COLSER entra **tra i primi 10 operatori in Italia nel cleaning ospedaliero e sanitario**.

2007

Nasce il Gruppo Cooperativo COLSER-Auroradomus, frutto della partnership con la cooperativa sociale Aurora che si fonde, a sua volta, nel 2010 con la cooperativa Domus.

2008

Lancio del progetto **Welfare Cooperativo**, a sostegno dei soci e delle loro famiglie.

2014

Creazione delle divisioni **COLSER TECH** e **COLSER GREEN**, attraverso la quale COLSER ottiene la certificazione **ECOLABEL UE** per servizi di pulizia ambiente.

2018

COLSER affronta la pandemia con i propri operatori impegnati, al fianco di medici e infermieri, negli ospedali e nelle case di riposo.

2020

Nasce **COLSER LOG**, la nuova divisione per l'outsourcing logistico.

2021

COLSER diventa una realtà nazionale grazie a diverse **aggiudicazioni Consip** in Campania, Basilicata e Puglia. Apre la **filiale di Roma** da cui parte l'ampliamento dell'area Centro Sud.

2022
2023

Cresce ancora la clientela, si rafforza la presenza nel Centro Sud grazie a numerose convenzioni, soprattutto a Roma (tra cui Ministeri dell'Interno, Lavoro e Imprese Made in Italy). La divisione Colser Log registra un forte incremento del fatturato, mentre Colser Tech vede un buon aumento nei servizi di building management.

2024

COLSER nel 2001 coglie l'opportunità di apertura verso un nuovo ambito di intervento, il **sociale**, grazie all'operazione di rilancio di un marchio storico del terzo settore, **Domus**. Dopo qualche anno, sarà l'incontro con la cooperativa sociale **Aurora**, altra importante realtà del territorio, a dare vita ad un'innovativa progettualità nel panorama imprenditoriale con la nascita nel 2008 del Gruppo Cooperativo COLSER – Auroradomus.



Il Gruppo Colser-Auroradomus

Le altre due realtà del Gruppo



Il Gruppo, composto dalle tre realtà COLSER, Auroradomus e Saltatempo, è specializzato nell'erogazione di soluzioni qualificate, innovative e sostenibili dedicate alle imprese, agli enti, sia pubblici che privati, e alle persone. La multidisciplinarietà e l'eccellenza dei servizi, la spiccata propensione all'innovazione e alla responsabilità sociale e ambientale fanno sì che il Gruppo sia riconosciuto da clienti e stakeholder come un top player multiservizi sicuro e affidabile, in grado di collaborare in scenari digital e affrontare le sfide del futuro.

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.

auroradomus
cooperativa sociale onlus
Servizi che crescono con te.

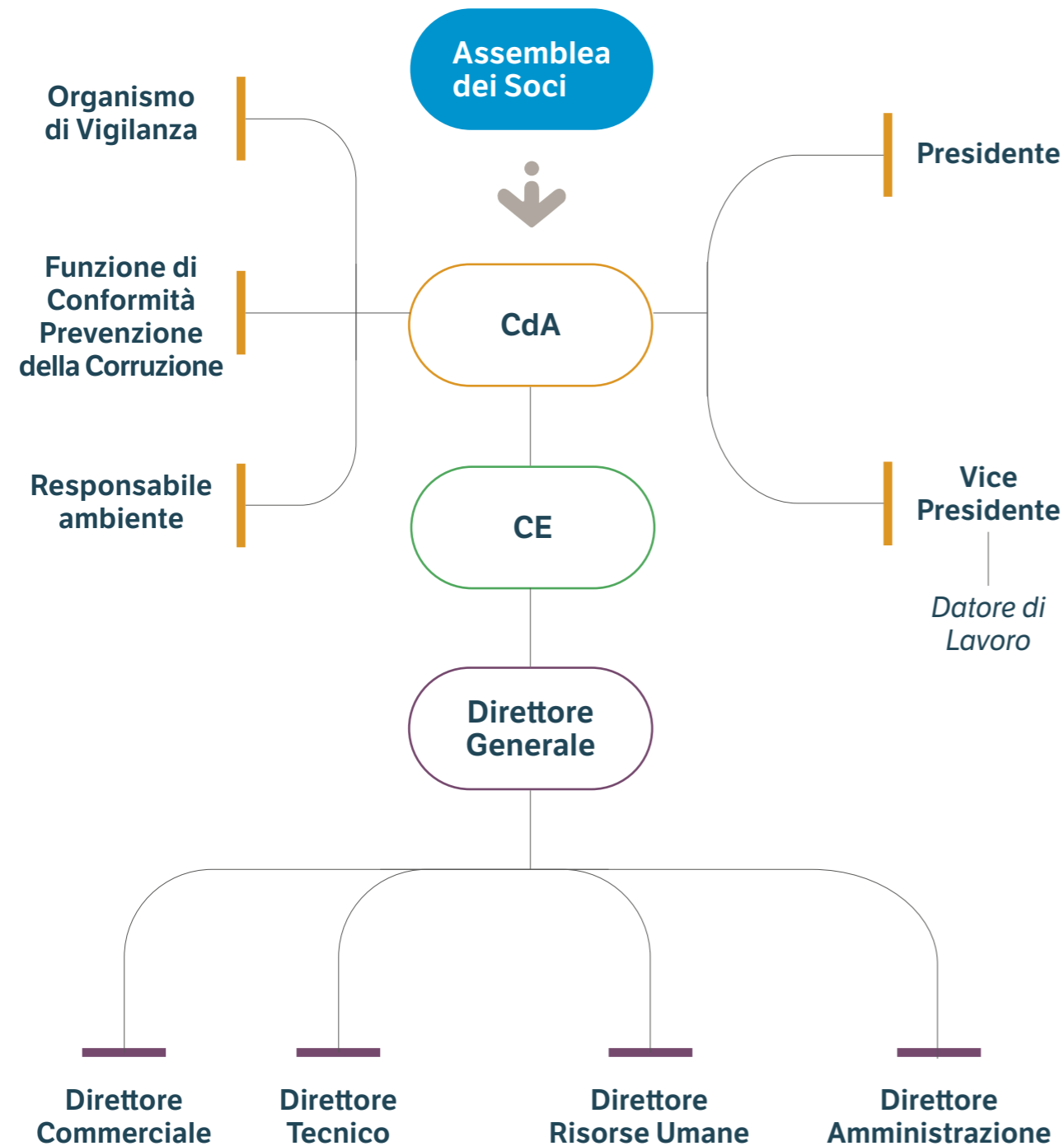
Cooperativa sociale ONLUS, opera nell'**area sociale** attraverso servizi che mettono al centro **la persona** nella sua integrità, psicologica e fisica. La gamma delle attività offerte varia in base alla tipologia dei beneficiari, ossia **anziani, bambini, minori e disabili**, e alla complessità assistenziale che essi richiedono. Auroradomus è oggi in grado di offrire affidabilità progettuale di elevato profilo, affiancata da sostenibilità dei costi di gestione.

saltatempo
Cooperativa sociale ONLUS

Cooperativa sociale ONLUS di tipo B, è specializzata **nell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate** all'interno di diverse realtà imprenditoriali del territorio, offrendo diversi servizi alle imprese. Dal 2010, accresce i valori del Gruppo, dando opportunità di crescita sia alle persone che alle aziende e amministrazioni pubbliche che devono ottemperare alla **Legge 68/99**. Saltatempo risponde così alle esigenze di professionalità e co-progettazione, stipulando col committente una partnership fondata su valori comuni.

La Governance di Colser

Nel 2024, COLSER adotta un **modello di governance tradizionale**, che vede la presenza di organi formali quali l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di amministrazione (CdA), il Comitato Esecutivo (CE), il Direttore generale, il collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza (OdV).



➔ L'**Assemblea dei Soci** è l'organo competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria sulle materie riservate alla stessa dall'art. 35 dello Statuto.

➔ Il **Consiglio di Amministrazione** si compone di 15 membri ed è composto da soci eletti dall'Assemblea dei Soci, secondo quanto previsto dallo statuto.

Il **Presidente** del Consiglio di amministrazione Cristina Bazzini ricopre anche il ruolo di Presidente del Comitato Esecutivo e di Direttore Generale. Al Presidente, il Consiglio di amministrazione ha delegato tutti i poteri ad esclusione dei poteri, funzioni e facoltà in materia di igiene, salute e sicurezza sul lavoro.

Il **Vicepresidente** del Consiglio di amministrazione, Giovanni Poletti, è anche membro del Comitato Esecutivo. Al Vicepresidente sono conferiti tutti i poteri del Presidente in caso di assenza e/o impedimento. Inoltre, al Vicepresidente sono stati conferiti tutti i poteri e le funzioni in materia di igiene, salute e sicurezza, nominandolo conseguentemente Datore di Lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i..



I compiti del Consiglio di Amministrazione sono:

- Definire il sistema e le regole del governo societario;
- Eleggere il Presidente, il Vicepresidente, il Comitato Esecutivo e nominare il Direttore Generale;
- Attribuire e revocare le deleghe al Presidente, al Vicepresidente e al Comitato Esecutivo, definendone i limiti e le modalità di esercizio;
- Nominare il responsabile della funzione della Revisione interna e l'Organismo di Vigilanza di cui al D.Lgs 231/2001;
- Definire le linee di politica aziendale e approvare, su proposta del Comitato Esecutivo, i piani industriali pluriennali, i budget annuali e le relative revisioni e integrazioni, monitorandone periodicamente l'attuazione;
- Determinare, sentito il Collegio Sindacale, i compensi agli amministratori investiti di particolari cariche e ai membri del Comitato Esecutivo;
- Deliberare la compravendita di immobili;
- Deliberare la costituzione di società di qualsiasi genere e la compravendita di partecipazioni societarie di importo superiore a € 50.000;
- Deliberare la compravendita e/o l'affitto d'azienda o di rami d'azienda;
- Deliberare l'accensione di mutui ipotecari;
- Deliberare l'accensione di ipoteche immobiliari.

CdA	Carica	Fascia d'età	Sesso	In carica da	Comitato esecutivo
CRISTINA BAZZINI	Presidente e Direttore Generale	51 - 65	F	25/06/2021	Presidente
GIOVANNI POLETTI	Vice presidente	51 - 65	M	25/06/2021	Membro
MASSIMO VARACCA	Consigliere	51 - 65	M	25/06/2021	Membro
MAURO CHIARI	Consigliere	51 - 65	M	25/06/2021	Membro
CARMELO NICOLA PRATTICO	Consigliere	51 - 65	M	25/06/2021	Membro
GIORGIO BARRAL	Consigliere	51 - 65	M	25/06/2021	Membro
LETIZIA SERAFINI	Consigliere	51 - 65	F	25/06/2021	
PAOLA CIPRIANI	Consigliere	51 - 65	F	25/06/2021	
GIULIANO NOTARI	Consigliere	30 - 50	M	25/06/2021	
LAURA IOTTI	Consigliere	30 - 50	F	25/06/2021	
CHIARA FERRARI	Consigliere	30 - 50	F	25/06/2021	
ROSANGELA BARBIERI	Consigliere	51 - 65	F	24/05/2024	
ELISABETTA CANDELETTI	Consigliere	30 - 50	F	24/05/2024	
GIACOMO GRILLO	Consigliere	30 - 50	M	24/05/2024	
TAMARA JALANBOU	Consigliere	51 - 65	F	24/05/2024	

Altri Organi

→ Il **Comitato Esecutivo (CE)** è l'organo collegiale a cui il Consiglio di amministrazione ha delegato parte delle proprie attribuzioni per la gestione della Cooperativa, ed è composto da sei membri eletti dal Consiglio di amministrazione ogni 3 anni. Il Comitato Esecutivo è l'Organo designato a mettere in atto le linee strategiche di indirizzo e gli obiettivi generali ed operativi della società e di supervisionare il corretto esercizio delle funzioni e dei poteri attribuiti alle diverse direzioni, riportando le proprie decisioni al Consiglio di amministrazione. In capo al Comitato Esecutivo, oltre alle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dallo Statuto, vi è la definizione delle strategie, delle politiche e degli obiettivi correlati allo sviluppo sostenibile. I membri del CE, in qualità di figure di Direzione aziendale, approvano i dati e le relazioni periodiche inerenti alla sostenibilità. Con cadenza periodica il Comitato Esecutivo rendiconta al Consiglio di amministrazione l'andamento del proprio operato e discute di eventuali criticità riscontrate nella gestione della Cooperativa.

Direttore Generale è eletto dal Consiglio di amministrazione con lo scopo di assicurare il necessario coordinamento esecutivo delle disposizioni generali impartite dagli organi di gestione della società.

→ Il **Collegio Sindacale** si compone di 5 membri: 3 sindaci effettivi e 2 supplenti: il Presidente Enrico Ferrari. I sindaci effettivi Luca Romeo e Maria Laura Bianchi ed i sindaci supplenti Marco Vignali e Gian Pietro Menozzi.

→ COLSER si è dotata di un **Organismo di Vigilanza (OdV)**, in ottemperanza al D.Lgs. 231/2001, per vigilare sulle responsabilità per eventuali illeciti commessi nel presunto interesse dell'azienda e di coloro che vi lavorano. Tale organismo si presenta come collegiale, composto da tre membri, tutti dotati dei necessari requisiti di indipendenza, autonomia e professionalità.

→ Al fine di garantire la massima trasparenza dei propri processi aziendali e ridurre quanto più possibile il rischio di fenomeni corruttivi, il Comitato Esecutivo, in conformità alla ISO 37001, ha assegnato internamente la Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione la responsabilità e l'autorità di **Supervisionare** la definizione e l'implementazione del sistema di gestione per prevenzione della corruzione, rappresentare un punto di riferimento in merito al sistema di gestione per l'anticorruzione nonché per tutte le tematiche legate a condotte corruttive, **Assicurare la conformità del sistema di gestione** e **Relazionare sulle performance** del predetto sistema al Consiglio di Amministrazione, al Comitato Esecutivo e all'Organismo di Vigilanza.

Per evitare possibili situazioni di conflitto di interessi, al momento della nomina di un consigliere, viene attuato un processo di Due Diligence che riporta al Consiglio di amministrazione eventuali cariche ricoperte presso altre aziende. Tale processo di Due Diligence viene applicato a tutte le funzioni apicali.

→ All'interno dell'organizzazione sono state definite dal Consiglio di amministrazione specifiche deleghe di funzione, in particolare, il **Direttore Tecnico** ricopre il ruolo di **responsabile ambientale** e **responsabile HACCP** (procura novembre 2015) con delega di funzione, poteri e facoltà in materia di tutela dell'ambiente, di inquinamento, di gestione dei rifiuti e di sicurezza alimentare.

Politiche di remunerazione

Il Gruppo Cooperativo Paritetico

Il compenso dei membri del **Consiglio di amministrazione** è definito e approvato dall'Assemblea dei Soci. Per gli amministratori con cariche speciali la remunerazione viene stabilita e approvata direttamente dal Consiglio di amministrazione. La remunerazione di tutto il personale, a ogni livello e grado, è definita secondo la politica retributiva aziendale elaborata dalla Direzione Risorse Umane e dal Direttore Generale e in fine approvata dal Comitato Esecutivo. È inoltre previsto un premio annuale legato al raggiungimento dei risultati economico-finanziari dell'azienda. COLSER si impegna a garantire equità retributiva e pari opportunità tra uomini e donne in tutti i ruoli aziendali, attraverso una politica retributiva attenta e inclusiva.

Il Gruppo COLSER-Auroradomus ha costituito, per l'attività di direzione e coordinamento, un organismo di controllo denominato **Comitato Paritetico**, composto da 6 membri nominati dai Consigli di amministrazione delle due società del gruppo. Il comitato è stato nominato il 7 agosto 2008 in sede di costituzione del Gruppo Cooperativo ed è così composto da:

Componente

Ruolo

<i>CRISTINA BAZZINI</i>	<i>Presidente del Gruppo e Presidente di Colser</i>
<i>MARINA MORELLI</i>	<i>Presidente di Auroradomus</i>
<i>GIOVANNI POLETTI</i>	<i>Vicepresidente di Colser</i>
<i>MAURO CHIARI</i>	<i>Direttore Amministrativo di Colser</i>
<i>BARBARA GUIDOTTI</i>	<i>Vicepresidente di Auroradomus</i>
<i>ROBERTA LASAGNA</i>	<i>Vicepresidente di Auroradomus</i>

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.

Sono inoltre presenti integrazioni come:



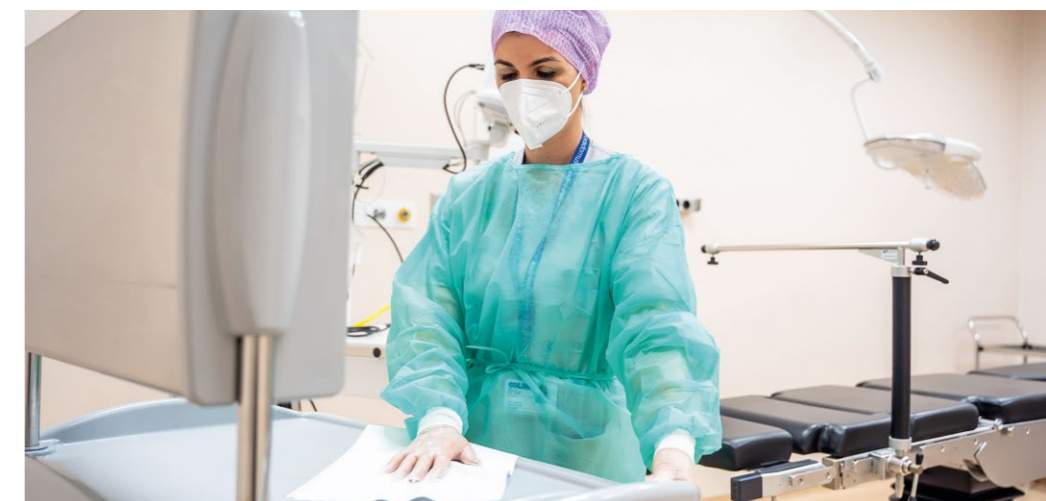
Assistenza Sanitaria:

per tutti i lavoratori a tempo indeterminato e per tutti i CCNL applicati.



Fringe benefits:

- **Automezzi aziendali:** assegnati secondo quanto definito dalla Policy aziendale approvata dal Comitato Esecutivo;
- **Buoni di Natale:** assegnati dal Consiglio di amministrazione ai lavoratori in base ai risultati economici dell'anno ed ai criteri stabiliti dallo stesso.



ETICA NEL BUSINESS



Coltivare un'etica del business per COLSER significa offrire servizi che rispondono con responsabilità ai bisogni delle imprese, delle comunità e degli individui. COLSER si impegna, dunque, a garantire ambienti di lavoro e di vita migliori, con professionalità e dedizione, assicurando che ogni azione sia orientata al benessere collettivo e al rispetto dei valori umani, oltre che al raggiungimento di obiettivi economici.

I principi e gli impegni, in linea con la mission e vision aziendale, che COLSER rispetta nello svolgere le proprie attività, sono riportati all'interno della **Politica integrata**, che si articola nelle sezioni qui sotto riportate.

Anticorruzione

Consapevole dell'attitudine fortemente lesiva della corruzione nei confronti degli interessi del Pubblico e della collettività, COLSER disapprova, vieta e condanna ogni fenomeno corruttivo. **L'essenza della cultura della Cooperativa si basa, infatti, su conformità legale, integrità, trasparenza e onestà.** Per questo motivo, i rapporti di business di COLSER sono improntati ai principi di correttezza, imparzialità e collaborazione. COLSER ha adottato un **Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione** - ricompreso nel Sistema di Gestione Integrato dell'impresa - e **integrato nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001**, al fine di:

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

Come previsto dal D.lgs. 231/2001, è stato istituito un **Organismo 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.

Al fine di garantire la massima trasparenza dei propri processi aziendali e ridurre quanto più possibile il rischio di fenomeni di corruzione, COLSER ha certificato il proprio **sistema di gestione** secondo la norma **UNI ISO 37001**. In ottemperanza a tale norma, il Comitato Esecutivo di COLSER ha definito un Responsabile per la prevenzione della corruzione.

Nel corso del biennio 2023-2024 non sono stati rilevati episodi di corruzione accertati per i quali i dipendenti sono stati licenziati o sono stati oggetto di provvedimenti o violazioni legate alla corruzione a seguito delle quali i contratti con i partner commerciali sono stati risolti o non sono stati rinnovati. Inoltre, durante il periodo di rendicontazione non sono state intraprese contro la Società o i suoi dipendenti cause legali pubbliche legate alla corruzione.

RATING DI LEGALITÀ



L'**Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM)** ha attribuito a COLSER il **Rating massimo di legalità**, con **punteggio di tre stelle**, assegnato alle aziende che operano secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale. Il Rating di legalità è stato introdotto come misura di garanzia per gli 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 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** e attesta la virtuosità della 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.

Strumenti di segnalazione



Eventuali casi di non conformità o criticità possono essere condivisi tramite:

- Indirizzo di posta elettronica: odv@colser.com
- Cassetta delle Idee a cui ogni dipendente può inviare, anche in forma anonima, idee, proposte e osservazioni volte a migliorare la vita in cooperativa. È possibile accedere a tale area dal sito web aziendale www.colser.com;

Segnalazioni Whistleblowing: in conformità al D.lgs. n. 24/2023, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione Europea in contesto lavorativo. Le segnalazioni possono essere inoltrate attraverso l'applicativo: **<https://areariservata.mygovernance.it/#!/WB/Colser>** oppure a mezzo del servizio postale, in una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "Riservata" e "All'attenzione della Funzione whistleblowing di COLSER", al seguente indirizzo: c/o COLSER SERVIZI SCRL Via G. Sonnino 33 -43100 Parma (PR). I segnalanti in buona fede sono garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e in ogni caso sarà assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante.



Nell'anno 2024 sono pervenute all'ODV due segnalazioni. Le stesse sono state gestite in collaborazione con le parti interessate e, a seguito di approfondita analisi, si è riscontrato che le stesse non sono riconducibili a fenomeni di discriminazione di alcuna tipologia ma a dinamiche lavorative interne.

Responsabilità sociale

Il patrimonio di COLSER si rispecchia nei suoi collaboratori. Attraverso il rispetto dei loro diritti, COLSER contribuisce a migliorare la società in cui opera. L'impresa rifiuta categoricamente il lavoro infantile, il lavoro forzato o coatto. È fondamentale per COLSER il rispetto dei diritti umani e del lavoratore come persona, escludendo categoricamente comportamenti e linguaggi lesivi, sostenendo altresì il rispetto alla libertà di associazione, alle leggi vigenti in merito ai salari, ai contributi, alle ferie e all'orario di lavoro. L'azienda opera, infatti, attraverso un approccio basato sull'imparzialità e non ammette alcuna forma di discriminazione diretta o indiretta, multipla e interconnessa in relazione al genere, all'età, all'orientamento e all'identità sessuale, alla disabilità, allo stato di salute, all'origine etnica, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alla categoria sociale di appartenenza e alla fede religiosa e ad ogni altra condizione che potrebbe dar luogo a disparità.

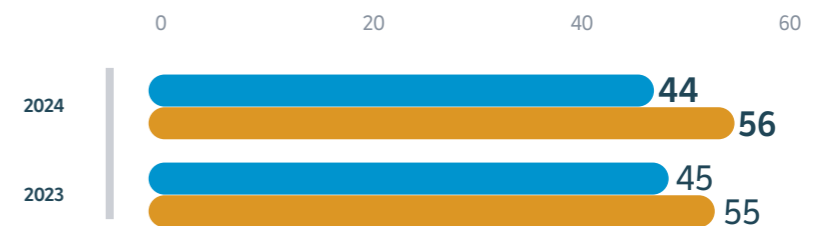
Tale impegno viene garantito dal mantenimento della certificazione etica secondo lo standard SA8000, dalla **certificazione UNI ISO 30415 per la promozione dei principi di diversità e inclusione e della certificazione UNI / PDR 125:2022 relativa alla parità di genere.**

COLSER è soggetto a ispezioni e audit regolari condotti da enti indipendenti per la verifica della conformità agli standard, assicurandone il rispetto all'interno dell'Organizzazione o lungo la propria catena del valore.



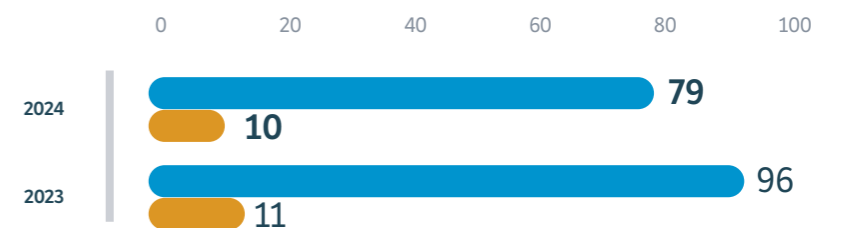
Percentuale iscritti al sindacato COLSER

- Iscritti
- Non iscritti



Rappresentanza RLS-RSA

- RSA
- RLS



COLSER si impegna a coinvolgere i rappresentanti dei lavoratori nell'ambito del Social Performance Team (SPT) nel monitoraggio, nel miglioramento e nella comunicazione del sistema SA8000, al fine di coinvolgere tutti gli stakeholder nella realizzazione della propria Politica Integrata Societaria.

Qualità dei servizi

COLSER si impegna costantemente nella progettazione e realizzazione di servizi che mirino alla massima soddisfazione del cliente nel rispetto dei requisiti di conformità applicabili e volti al miglioramento costante della propria organizzazione. Per raggiungere questi obiettivi si impegna a rispettare contratti e capitolati, valutare rischi e opportunità, investire in tecnologia e manutenzione delle proprie attrezzature, valorizzare la professionalità del proprio personale e scegliere fornitori qualificati e affidabili al fine di coinvolgerli nei processi operativi. A presidio di tale politica, è presente un **sistema di gestione per la qualità** certificato **UNI EN ISO 9001:2015**. A questo si aggiungono certificazioni specifiche relative ai servizi offerti quali la **UNI EN 16636:2015** che stabilisce i requisiti per i servizi di gestione e controllo delle infestazioni, la **UNI EN 13549:2003** che definisce i requisiti base e le raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità dei servizi di pulizia. I requisiti delle norme volontarie sono integrati nel sistema di gestione aziendale e fanno parte delle prassi consolidate per l'erogazione dei servizi offerti. COLSER, inoltre, con l'obiettivo di garantire la qualità e la sicurezza nei processi di trasporto, stoccaggio e distribuzione dei prodotti alimentari e degli imballaggi, ha ottenuto la certificazione dei propri magazzini secondo lo standard internazionale **IFS Logistics**.

Sicurezza

COLSER si impegna a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro, attraverso il soddisfacimento dei requisiti legali ed altri applicabili, e l'attenzione di ogni azione che tende ad eliminare i pericoli e a ridurre i rischi ad un livello minimo. Si impegna, inoltre, a favorire la partecipazione attiva dei lavoratori e la loro consultazione, al fine di migliorare nel tempo il proprio sistema di gestione. Tale politica è supportata da un **sistema di gestione** certificato **UNI EN ISO 45001:2018**.

Ambiente

Lo sviluppo economico può generare benessere solo se in armonia con l'ambiente. Per questo, COLSER adotta un approccio responsabile, analizzando con attenzione l'impatto ambientale delle proprie attività e promuovendo pratiche sostenibili. L'impegno dell'azienda si traduce in un uso consapevole di prodotti, macchinari e attrezzature per ridurre l'impronta ecologica, investimenti in tecnologie innovative e una preferenza per materiali certificati Ecolabel UE. Inoltre, l'adozione di un modello circolare consente di ottimizzare le risorse e ridurre gli sprechi.

La sostenibilità passa anche dalle persone. COLSER punta sulla formazione continua dei propri collaboratori, affinché adottino comportamenti sempre più sostenibili nel loro lavoro quotidiano. Ma non solo, COLSER coinvolge attivamente i propri fornitori, condividendo obiettivi e best practice per rafforzare l'impegno comune verso un futuro più green.

Per garantire il rispetto degli standard ambientali, COLSER ha implementato un **Sistema di Gestione Ambientale** certificato secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2015**. Inoltre, con la divisione **COLSER Green**, ha ottenuto il marchio Ecolabel, che certifica i suoi servizi di pulizia interna a basso impatto ambientale, consolidando ulteriormente il suo impegno per la sostenibilità.



VALUTAZIONI
ESG

Per misurare e migliorare costantemente le proprie performance di sostenibilità, COLSER ha scelto di sottoporsi volontariamente a **valutazioni ESG** (Environmental, Social, Governance) attraverso le piattaforme più riconosciute del settore. Questi strumenti permettono di confrontare dati, azioni e strategie con quelle di altre aziende, offrendo un'opportunità di crescita e allineamento con le migliori pratiche di mercato. Ad oggi, COLSER è valutata su piattaforme come **EcoVadis**, **Open-es** e **Synesgy**, migliorando progressivamente i propri punteggi anno dopo anno. Questo percorso di monitoraggio e miglioramento continuo conferma l'impegno di COLSER verso una crescita sostenibile, trasparente e responsabile.

LE CERTIFICAZIONI DI COLSER

Ambiente



- **UNI EN ISO 14001:2015**
SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE
- **ISO 14064-1:2019** INVENTARIO EMISSIONI GHG
- **ECOLABEL**
- **F-GAS**



Qualità



- **UNI EN ISO 9001:2015**
SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- **UNI EN 16636:2015 | PEST MANAGEMENT**
- **IFS LOGISTICS (VERS. 2.3)**
SERVIZI LOGISTICI E QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI
- **UNI EN 13549:2003**
SISTEMA DI MISURAZIONE DELLA QUALITÀ PER I SERVIZI DI PULIZIA



Salute e Sicurezza



- **UNI EN ISO 45001:2018**
SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA
- **ATTESTATO DI ASSEVERAZIONE** ai requisiti del D.lgs n. 81/08 e della corretta adozione e della efficace attuazione dei requisiti del Modello di Organizzazione e Gestione della sicurezza.



Etica e Legalità



- **UNI ISO 37001:2016**
SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE
- **SA8000**
SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE
- **UNI /PdR 125:2022**
SISTEMA DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE
- **UNI ISO 30415:2021**
SISTEMA DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE: DIVERSITY & INCLUSION
- **RATING DI LEGALITÀ** ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato



RISK MANAGEMENT

COLSER adotta una gestione responsabile e lungimirante, grazie alla consapevolezza dei rischi e delle opportunità a cui è esposta nella conduzione delle proprie attività di business. La definizione di una procedura specifica a supporto dei sistemi di gestione integrati assicura un quadro univoco di criteri di identificazione e valutazione. Con cadenza regolare, in collaborazione con le funzioni aziendali competenti, viene aggiornato il **Risk Register** e si identificano i piani di azione, le specifiche azioni di mitigazione o le possibili opportunità collegate alle diverse tipologie di rischio.

COLSER da alcuni anni ha iniziato ad integrare i **fattori ESG** nell'analisi dei rischi aziendali identificando tra i principali ambiti di rischio:

- salute e sicurezza sul lavoro,
- mancato rispetto dei diritti umani lungo l'intera catena del valore,
- benessere e valorizzazione dei collaboratori
- rispetto dei requisiti ed indicazioni della Comunità Europea con particolare riferimento alle tematiche di sostenibilità e di sviluppo tecnologico

Tali ambiti sono il punto di partenza per la definizione dei piani di sviluppo e miglioramento.

PERFORMANCE ECONOMICA E FINANZIARIA

Il mercato dei servizi di igiene ambientale ha fatto registrare nel 2024 una sostanziale stabilità rispetto al precedente esercizio e una domanda che tenderà ad un progressivo assestamento nelle diverse aree di attività. In termini di marginalità economica, continuano a perdurare le incertezze legate, oltre al contesto inflattivo e all'impatto sui costi. L'andamento settoriale continuerà ad essere favorito dall'attenzione alla salute pubblica e alla pulizia, indirettamente amplificata dalla pandemia, che spinge a dare ancor più valore ai servizi di igienizzazione e sanificazione. Questa sensibilità e i fattori che possono spingere la committenza ad esternalizzare le attività no-core rappresentano delle importanti opportunità per il settore anche nel medio lungo termine e possono diventare un freno alla politica dei tagli soprattutto in alcuni ambiti della Pubblica Amministrazione.

Per COLSER, l'anno si è concluso con un **significativo incremento dei ricavi delle vendite pari a 140,8 milioni di euro, in aumento del 14,9% rispetto al 2023** (122,5 milioni di euro). Tale incremento è frutto della tipica dinamica di avvio/cessazioni di appalti registrata nel corso dell'anno, soprattutto riferiti alla convenzione FM4 che hanno avuto una dinamica crescente con il progredire dell'esercizio. Complessivamente, si rileva un sensibile incremento in tutte le divisioni operative: i servizi di igiene ambientale sono incrementati di oltre il 10%, i servizi di portierato del 24,2%, i servizi di logistica del 33% e i servizi di facility management di oltre il 30%. In generale tutte le tipologie di servizi caratterizzanti l'attività aziendale hanno fatto registrare incrementi a doppia cifra.

Si riportano quindi di seguito i **principali dati e indicatori economici-finanziari** dell'anno:

Euro in migliaia

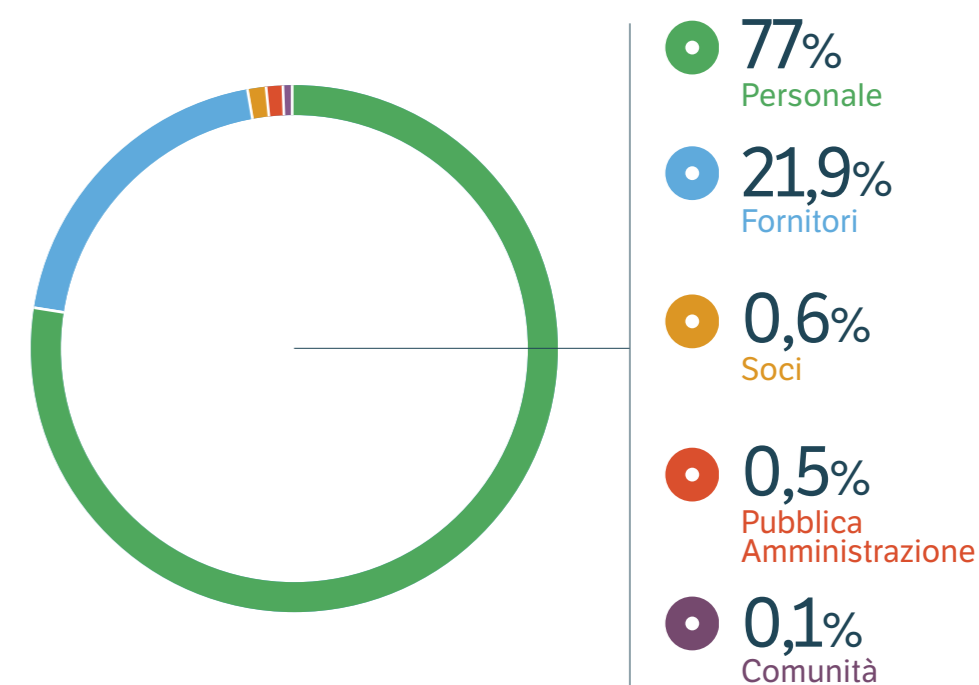
	● 31.12.2024	● 31.12.2023	● Variazione in %
RICAVI DELLE VENDITE	140.801	122.490	15,00%
EBITDA	3.981	6.176	(36,00%)
% su ricavi	3,00%	5,00%	-
Ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti	(3.521)	(3.559)	(1,00%)
EBIT	2.691	4.908	(45,00%)
% su ricavi	2,00%	4,00%	-
UTILE NETTO	2.200	4.905	(55,00%)
% su ricavi	2,00%	4,00%	-
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	9.880	12.249	(19,00%)
% su ricavi	7,00%	10,00%	-
CAPITALE INVESTITO	22.127	25.157	(12,00)
ROI %	0,50%	3,10%	
Posizione Finanziaria Netta (PFN)	(19.779)	(15.930)	24,00%
Indebitamento finanziario netto/EBITDA	4,97	2,58	-
PATRIMONIO NETTO	41.907	41.087	2,00%
Indebitamento finanziario netto/Patrimonio netto	0,47	0,39	-
ROE%	6,20%	11,70%	-

Il **valore economico generato** da COLSER, che nel 2024 è stato pari a circa **144 milioni di euro**, esprime la ricchezza prodotta e per la quasi totalità ridistribuita ai propri portatori di interessi.

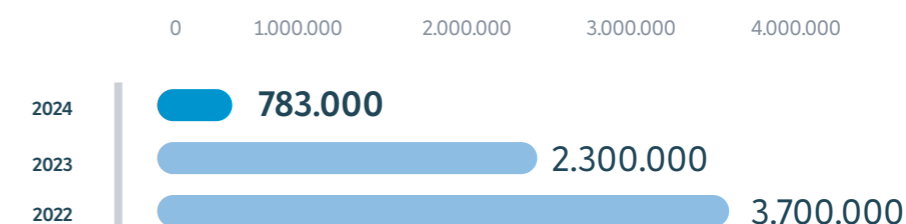
Dalla riclassificazione del valore economico generato, è possibile notare la distribuzione di quest'ultimo alle principali categorie di stakeholder:



Valore economico distribuito nel 2024 (%)



Ristori deliberati (€)



COLSER ha distribuito oltre 139 milioni di euro ai diversi interlocutori dell'azienda. In particolare, sono stati versati circa 107 milioni di euro in stipendi, TFR e premi di produzione (+12% rispetto al 2023) e sostenuti costi per i fornitori per circa 31 milioni di euro (+ 39%). Ai soci, sono stati distribuiti a titolo di ristorni 783 mila euro nel 2024. **A partire dal 2013, COLSER ha generato valore per i propri soci e dipendenti per più circa 17 milioni di euro**, a dimostrazione dell'importanza che i propri collaboratori rivestono nel successo dell'azienda. Per quanto concerne il valore distribuito alla Pubblica amministrazione, si rileva un aumento significativo, passando da 55 mila euro a 655 mila; tuttavia, il carico fiscale dell'anno 2024 ritorna a livelli di normalità essendo l'anno precedente influenzato da un ricalcolo delle imposte che ne aveva determinato una sensibile riduzione. Ai finanziatori sono stati versati 62 mila euro (-13%) e alle comunità locali circa 93 mila euro, dato in lieve riduzione rispetto all'anno precedente (-6%). Questi risultati rendono COLSER particolarmente orgogliosa di aver contribuito al sostegno, non solo dei suoi interlocutori diretti, quali ad esempio dipendenti o fornitori, ma anche di tutte quelle realtà complementari all'azienda stessa che giovano di riflesso delle performance raggiunte.



APPROCCIO ALLA FISCALITÀ

COLSER si impegna ad effettuare con completezza e trasparenza tutti gli adempimenti tributari previsti a suo carico dalla normativa vigente e a collaborare, ove previsto, con l'Amministrazione finanziaria. Le dichiarazioni fiscali e il versamento delle imposte rappresentano comportamenti non solo obbligatori sotto un profilo giuridico, ma anche ineludibili nell'ambito della responsabilità sociale dell'azienda. A questo proposito, gli Amministratori e i loro collaboratori hanno i seguenti obblighi:

- monitorare l'evoluzione del piano normativo di riferimento, anche con il supporto di consulenti esterni, al fine di garantire l'adeguamento alle nuove leggi in materia fiscale;
- effettuare controlli volti ad assicurare l'accuratezza e la completezza delle informazioni utilizzate per il calcolo delle imposte;
- monitorare costantemente gli adempimenti di legge, al fine di evitare ritardi e imprecisioni nella presentazione di dichiarazioni e/o documenti fiscali;
- controllare la completezza e l'accuratezza delle imposte pagate e i crediti maturati nei confronti dell'erario.





**La nostra
multidisciplinarietà**





Con una lunga esperienza nei servizi di cleaning nel settore sanitario, COLSER ha saputo negli anni ampliare i propri servizi sviluppando le divisioni Tech, Log e Green, entrando con successo in nuovi settori. Grazie, quindi, anche alla sua multidisciplinarietà, COLSER è diventata uno dei principali leader nel mercato del facility management, offrendo servizi in grado di coniugare **innovazione**, **sensibilità ambientale**, **benessere della persona** e **qualità della prestazione**.



I NOSTRI SERVIZI

COLSER CLEANING & SOFT FACILITY MANAGEMENT

La divisione **COLSER Cleaning & soft facility management** include i servizi specialistici di **pulizia e sanificazione** svolti presso grandi complessi ospedalieri, farmaceutici, civili, agroalimentari e metalmeccanici. Comprende, inoltre, le sanificazioni specialistiche in ambienti farmaceutici sterili o in ambito agroalimentare, i grandi interventi e i servizi di disinfezione e derattizzazione.

Nell'ambito del **facility management**, COLSER si occupa anche di servizi integrati tra cui l'office (front-office, help desk, reception), il portierato, la custodia e la sorveglianza degli immobili; servizi di smart building management e interventi di innovazione tecnologica; servizi ausiliari di lavanderia, guardaroba e manutenzione del verde.



SANIFICAZIONE E IGIENE AMBIENTALE

→ **Sanificazioni ambiente sanitario e ospedaliero** rappresentano il core business dell'area servizi del Gruppo. È proprio nel settore sanitario e ospedaliero che COLSER ha sviluppato maggiori esperienze, grazie alla gestione di servizi specialistici presso grandi complessi ospedalieri presenti su tutto il territorio nazionale, anche a seguito dell'aggiudicazione dei grandi convenzionamenti in ambito Consip Sanità e Intercenter ER. COLSER è oggi **tra i primi 10 player nazionali nel settore dei servizi di pulizia e sanificazione**. Le attività in questi ambienti, sia ordinarie che straordinarie, seguono attente procedure di gestione e controllo con un'innovativa gestione anagrafica, con l'obiettivo primario di salvaguardare la salute di pazienti, ospiti e operatori.

Disinfezione specializzata di ambienti, anche in ambito ospedaliero, dove vengono svolti il 40% dei servizi di pulizia e sanificazione e dove è stato fondamentale garantire continuità lavorativa durante l'emergenza

TRA I PRIMI
10 PLAYER

NEL SETTORE DEI
SERVIZI DI PULIZIA
E SANIFICAZIONE



epidemiologica da COVID-19. 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 elettrostatica, utilizzando principi attivi specifici come l'ipoclorito di sodio, il perossido di idrogeno stabilizzato e prodotti a base alcolica superiore al 70%. Tutte le operazioni sono svolte da professionisti altamente specializzati e formati, anche nelle attività di vestizione e svestizione dei DPI adeguati che, al termine delle attività, vengono correttamente smaltiti.

Sanificazione reparti produttivi e ambienti civili. Dall'**ambiente farmaceutico**, nel quale fanno la differenza le metodologie innovative di intervento in ambienti sterili, 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 proposte di gestione tecnico-economiche 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. Anche gli **ambienti civili**, come Amministrazioni Pubbliche, plessi scolastici, realtà socio-sanitarie e assistenziali, ma anche tutta l'impresa privata, richiedono interventi sempre più specialistici, che permettano la continuità delle attività lavorative in ambienti puliti, sanificati e disinfettati.

Sanificazioni specialistiche e grandi interventi. COLSER interviene in tempi brevi e con attrezzature e sistemi innovativi anche in ambienti che richiedono interventi specialistici: come la sanificazione delle **aree sterili** nelle aziende farmaceutiche, i lavori in **altezza**, la pulizia di **pannelli fotovoltaici**, silos e facciate, trattamenti **anti-graffiti** e su **pavimentazioni non tradizionali**, oltre che trattamenti di superfici con l'applicazione di tecnologie **fotocatalitiche**. 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.

Disinfestazione e derattizzazione ambientale. Per comprendere e analizzare l'entità dell'infestazione, COLSER effettua sempre un'accurata ispezione degli spazi e, solo sulla base dei rilievi effettuati, viene individuata la metodologia più adatta utilizzando strumenti e prodotti a norma di legge e idonei alla risoluzione della problematica. Tutte le attività vengono pianificate e monitorate attraverso un portale web dedicato, condiviso con la committenza. Attraverso l'utilizzo di sistemi digitalizzati, ogni dato viene registrato in tempo reale e condiviso tra tutti gli stakeholder.



SOFT FACILITY MANAGEMENT



Office e servizi integrati. 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 alla richiesta del committente. All'interno delle **residenze universitarie**, ad esempio, si svolgono interventi di **custodia e vigilanza** rispetto all'accesso degli studenti residenti all'interno delle strutture, all'utilizzo degli spazi comuni per le attività di studio e attività di **sorveglianza** degli ambienti, al fine di verificare il rispetto delle regole 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. Inoltre, sono sempre più richieste le **attività di security** per gestire le situazioni di sicurezza ed emergenza di un luogo. In ambito sanitario, inoltre, vengono svolte attività di **supporto all'atterraggio degli elicotteri del 118**, l'assistenza in arrivo all'equipe esterna trapianti, oltre che servizi di attivazione cerca persone con l'ausilio di strumenti digitalizzati che individuano il livello di urgenza.

Front Office & Help Desk. COLSER offre 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 informatiche** adeguate alla tipologia di servizio richiesto. Vengono, inoltre, svolti servizi di assistenza alla regia e alle riprese TV, soprattutto in occasione di conferenze stampa.

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 all'utilizzo di appropriati dispositivi di protezione individuale per gli operatori. Inoltre, vengono offerti servizi connessi alla raccolta differenziata come 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 è in grado di gestire servizi di accoglienza e informazioni presso **musei o luoghi di interesse culturale con operatori multilingue** in grado di utilizzare strumentazioni tecnologicamente avanzate. Il personale competente 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. COLSER 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**, lavano e gestione del guardaroba presso strutture ospedaliere e socio-assistenziali, pubbliche e private. Importante segmento del servizio è la gestione dei **guardaroba**, dove personale qualificato svolge, in locali messi a disposizione della committenza, una **pluralità di attività** che comprendono il ritiro, l'identificazione, il lavaggio, il rammendo, lo stiro e la riconsegna della biancheria presso i punti di utilizzo. Il tutto, attraverso **tecnologia RFID**, tunnel di lettura e riconcilio informatizzato.

COLSER TECH

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. COLSER Tech opera nel **settore industriale farmaceutico** (manutenzione utility e depositi farmaceutici a temperatura controllata), nel **settore terziario** evoluto (banche, centri direzionali) e nella gestione di **RSA e appalti museali**, con particolare attenzione alle condizioni termoigrometriche ambientali per la conservazione del patrimonio storico-artistico e progetti illuminotecnici mirati alla valorizzazione delle opere d'arte. Svolge, inoltre, interventi di **Smart Building Management**, in particolare attività di Technology BMS - Building Management, BMS e Building Keeping.

Manutenzioni e Ingegneria della manutenzione. Servizi di gestione, conduzione e manutenzione di tutte le utilities di edificio, compreso il coordinamento e la supervisione, con attività di rendicontazione periodica e puntuale e 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 con CMMS. Gestione in outsourcing di tutte le attività non core del processo produttivo del cliente, compresa la gestione manutentiva del building.

Impianti tecnologici. Progettazione, realizzazione e gestione di impianti tecnologici civili ed industriali; impianti elettrici, quadri elettrici e cabine di trasformazione, meccanici e speciali, centrali termiche idriche e frigorifere; impianti di condizionamento, H.V.A.C., idrosanitari e reti antincendio; impianti di spegnimento e rivelazione incendio e gas; impianti di illuminazione, sicurezza, elettronici; impianti di produzione energia elettrica, termica e frigorifera da fonti alternative e impianti di processo alimentari e farmaceutici. Adeguamenti impiantistici, comprese opere civili e finiture, soluzioni volte al risparmio energetico e al contenimento dei fenomeni di inquinamento am-



bientale, oltre all'utilizzo di tecnologie innovative *filter less*, a basso consumo e a basso impatto ambientale per l'abbattimento degli inquinanti 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, 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.

BMS - Building Management System

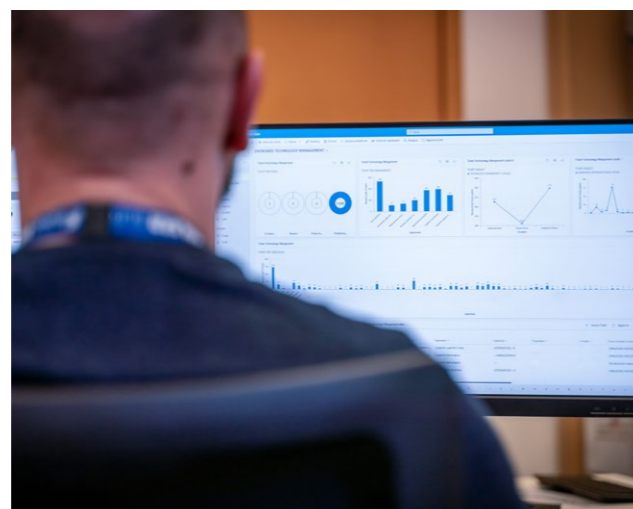
Tutti gli asset impiantistici sono gestiti attraverso BMS (Building Management System) di ultima generazione (SAUTER, SIEMENS, etc.). Il sistema computerizzato di supervisione degli impianti tecnologici ha le seguenti funzioni principali: permette il comando, la regolazione e la taratura da remoto degli impianti di condizionamento, il controllo intelligente degli apparati di climatizzazione, la veicolazione degli allarmi per l'attivazione degli interventi, il controllo dello stato dei componenti più importanti della distribuzione elettrica (bassa tensione e media tensione), il controllo parametri dei componenti elettrici critici (trasformatori, gruppi elettrogeni, etc.) e i comandi d'illuminazione interna, esterna e delle parti comuni.

Building Monitoring

Monitoraggio dei parametri ambientali, dello stato di manutenzione di strutture ed 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.

Gestione manutentiva del settore farmaceutico. Alla gestione manutentiva integrata dei depositi farmaceutici a temperatura controllata (ambiente GDP certificato LEED Gold v4.1 O+M), si aggiungono i servizi manutentivi alle utilities degli stabilimenti produttivi farmaceutici (ambienti GMP), in cui avviene la produzione dei farmaci. Ci si riferisce, in particolare, agli impianti HVAC di stabilimento, centrali termiche, centrali frigorifere, torri evaporative, impianti di produzione ad aria compressa, impianti di addolcimento, centrali PW Purified Water, sistema di depurazione dell'acqua, gestione delle acque reflue, etc.

La conduzione e manutenzione avviene con il personale di presidio di diversa specializzazione (conduttori generatori di vapore, termotecnici, elettrostrumentali), che garantisce il servizio su turni, con il coordinamento di un Site Manager dedicato. Il servizio prevede la presenza e il supporto al cliente durante tutte le ispezioni di Enti Terzi Governativi (Aifa, FDA, Ministero della salute, etc.).



COLSER LOG

Movimentazione merci e gestione magazzini. Comprende una vasta serie di interventi: deposito merci e stoccaggio su un totale di circa 61mila mq di magazzini, gestione degli ordini in entrata e in uscita, pianificazione del fabbisogno, prevenzione delle rotture di stock, picking, etichettatura e, a fine linea produttiva, gestione della merce per lotti e scadenze, gestione imballaggi, campionature, consolidamento e programmazione spedizioni, urgenze, resi di non conformità, controllo qualitativo. Il tutto con gestione informatica e digitalizzata dell'intero flusso di magazzino.

Servizi di trasporto. Si intendono i servizi di **deposito** e **logistica distributiva**, occupandosi della risoluzione delle problematiche di amministrazione del magazzino e di gestione dei flussi fisici ed informativi delle merci. In particolare, servizi di ricezione, controllo movimentazione e trasporto dei beni di magazzino, economici e farmaceutici, oltre a servizi di distribuzione dei 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, attraverso l'utilizzo di autoscale, elevatori e attrezzature specifiche.

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 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 emergono le **attività di assistenza a terra**, **attività di pista**, **operazioni di carico/scarico** e **pulizia aeromobili**. Collaboratori altamente specializzati e formati sono in grado di svolgere operazioni di grande impatto come il *de-icing* e *anti-icing* di ali, carlinghe e piste, spinta e traino degli aeromobili tramite mezzi speciali, operazioni di parcheggio e messa in moto degli aerei.



64
MEZZI
Colser log



92 mila mq
GESTIONE
MAGAZZINI
di cui di proprietà
13.600

Logistica Sanitaria. COLSER Log è altamente qualificata come agente contabile di beni per la **gestione di magazzini in ambito sanitario**, sia pubblico che privato. Si occupa della gestione di sottoscorte e riordini, con particolare attenzione alla shelf-life e con applicazione del metodo FEFO. La gestione dei lotti avviene su sistemi software WMS dedicati o su ERP del cliente, che garantiscono il pieno controllo e l'ottimizzazione dei processi del magazzino, moltiplicandone l'efficienza e la redditività. Oltre ai magazzini automatizzati (armadi verticali, robot "good to man"), vengono impiegate attrezzature di movimentazione con alimentazione agli ioni di litio.

Viene effettuato il trasporto in ADR per rifiuti speciali, pericolosi o in classificazione ATP per farmaci, beni economici, chemioterapici, galenici, campioni biologici, dispositivi biomedicali, apparecchiature di laboratorio. Infine, il servizio di trasloco in ambito sanitario coinvolge interi complessi ospedalieri, ma anche singoli reparti, trattando il trasferimento di letti, frigoriferi industriali, laboratori, apparecchiature, ecc.



COLSER GREEN

Attraverso la divisione green di COLSER, l'azienda è da diversi anni certificata **ECOLABEL** (n. IT/052/006), ovvero è in grado di svolgere **servizi di pulizia interna** adattando specifiche metodologie operative, macchinari e materiali che consentono di erogare il servizio a basso impatto ambientale, continuando a garantire un elevato livello di qualità ed efficienza.

Il servizio di pulizia certificato Ecolabel prevede l'adozione di sistemi e prodotti ecocompatibili, panni in microfibra, carta riciclata e interfogliata per limitare gli sprechi, macchinari di comprovata efficienza energetica e la gestione della raccolta differenziata presso i siti di lavoro, grazie alla progettazione di contenitori personalizzati per ogni tipologia di scarto che rafforzano il messaggio di un corretto smistamento dei rifiuti.

COLSER effettua una specifica formazione specializzata a tutto il personale coinvolto nelle mansioni di pulizia green-driven. Tutte le attività sono supportate da piani di comunicazione volti a sostenere i valori dei progetti e a promuovere la cultura dell'educazione ambientale.



INNOVAZIONE

Nel 2024, COLSER ha proseguito il percorso di innovazione per rispondere alle nuove sfide del mercato, investendo in tecnologie avanzate, digitalizzazione e ottimizzazione dei processi operativi. L'adozione di strumenti innovativi ha permesso di migliorare l'efficienza aziendale e garantire un servizio sempre più performante. Ecco le principali iniziative implementate:

Smart Building Management

COLSER ha sviluppato un sistema integrato per la gestione intelligente degli edifici, combinando automazione, efficienza operativa e sostenibilità ambientale. La piattaforma avanzata in continua evoluzione consente di integrare la funzionalità di anagrafica e gestione documentale con quelle di provisioning e field service, migliorando la continuità del servizio e riducendo i consumi energetici. L'integrazione con piattaforme software avanzate garantisce un controllo costante delle attività di manutenzione, monitoraggio degli asset e gestione delle presenze.

Technology Management

Per rispondere alle esigenze di aggiornamento tecnologico, COLSER ha adottato un modello di full outsourcing per la manutenzione delle tecnologie ICT. Questo approccio ha permesso di ottimizzare la gestione di sistemi digitali per la didattica e la comunicazione, migliorando la fruibilità degli spazi attraverso l'uso di Digital Signage e Info Point interattivi. Inoltre, sono stati implementati sistemi audio/video evoluti per supportare la collaborazione aziendale e la formazione.

Building Monitoring

L'implementazione di sistemi avanzati di monitoraggio remoto consente di rilevare in tempo reale lo stato di manutenzione degli impianti, parametri ambientali e flussi operativi. Grazie a sofisticati sensori e algoritmi di analisi predittiva, COLSER può intervenire tempestivamente per ottimizzare il funzionamento delle infrastrutture, ridurre sprechi energetici e garantire la sicurezza degli ambienti.

Logistica

COLSER ha introdotto un magazzino compattabile automatizzato, gestito attraverso un avanzato Warehouse Management System (WMS), per ottimizzare l'uso dello spazio, migliorare la tracciabilità dei prodotti e incrementare l'efficienza delle operazioni logistiche. L'automazione ha consentito di ridurre i tempi di movimentazione delle merci, minimizzare gli errori operativi e migliorare la gestione delle scorte.

Gestione Cliente

L'adozione di un sistema CRM avanzato ha trasformato la gestione dei rapporti con i clienti, rendendo più efficace la comunicazione, il marketing digitale e il monitoraggio delle segnalazioni di non conformità. Ogni richiesta viene tracciata, analizzata e risolta in tempi rapidi grazie a strumenti di gestione centralizzata, migliorando la soddisfazione del cliente.

Intelligenza Artificiale

COLSER ha implementato soluzioni di AI per automatizzare processi ripetitivi, migliorare la produttività e supportare il processo decisionale con analisi avanzate. L'intelligenza artificiale viene utilizzata per ottimizzare i flussi di lavoro, fornire suggerimenti intelligenti e rendere più accessibili le informazioni aziendali.

Robot per il Cleaning

L'azienda ha avviato la sperimentazione di robot per la pulizia avanzata, progettati per ambienti professionali come uffici, hotel e ospedali. Questi sistemi automatizzati garantiscono elevati standard igienici e un'ottimizzazione delle risorse impiegate nei processi di sanificazione, contribuendo a ridurre i costi operativi e migliorare l'efficienza.

Digital Transformation

COLSER ha accelerato il processo di digitalizzazione con l'implementazione di sistemi di gestione documentale elettronica (DMS). La riduzione dell'uso della carta, la digitalizzazione dei documenti con firma elettronica e la conservazione digitale a norma di legge hanno permesso di migliorare la tracciabilità, la sicurezza delle informazioni e l'accessibilità dei dati aziendali.

Business Intelligence e Big Data

L'adozione di strumenti di Business Intelligence (BI) ha potenziato la capacità dell'azienda di analizzare dati complessi, supportando decisioni strategiche basate su informazioni concrete e aggiornate. Le analisi predittive consentono di monitorare le prestazioni aziendali, individuare tendenze di mercato e ottimizzare la gestione delle risorse.

Internet delle Cose (IoT)

COLSER ha integrato soluzioni IoT per il monitoraggio di ambienti e processi. Gli Smart Washroom, ad esempio, ottimizzano la gestione dei servizi igienici con sensori che monitorano occupazione, livello di pulizia e disponibilità delle risorse. Inoltre, i sistemi di rilevazione presenze migliorano l'organizzazione del personale e ottimizzano i flussi di lavoro.

Cybersecurity e Business Continuity

L'azienda ha rafforzato le misure di sicurezza informatica con avanzati sistemi di protezione contro attacchi informatici e accessi non autorizzati. I piani di business continuity sono stati migliorati per garantire la continuità operativa anche in caso di emergenze, riducendo il rischio di interruzioni nei servizi essenziali.

Modern Collaboration

Per favorire la collaborazione tra i team, COLSER ha introdotto strumenti digitali avanzati per la comunicazione e la condivisione di documenti. Una piattaforma centralizzata consente una gestione integrata delle informazioni, migliorando il flusso di lavoro, la produttività e la cooperazione tra i dipendenti.

Con questi interventi, COLSER conferma il proprio impegno nell'innovazione, nella sostenibilità e nell'efficienza operativa, rispondendo in modo proattivo alle sfide del mercato con soluzioni all'avanguardia.

GESTIONE DELLA FILIERA

Per assicurarci la massima soddisfazione dei clienti per i servizi che svolgiamo, **i fornitori giocano un ruolo cruciale**: sono infatti partner strategici per garantire la qualità, la sicurezza e la tracciabilità delle materie prime e dei prodotti utilizzati. Da anni, COLSER mira ad aggregare e concentrare gli acquisti creando un rapporto di fiducia con i propri partner commerciali al fine di poter fruire di materiali, prodotti e servizi calibrati specificatamente sulle necessità dell'azienda.

In **fase di qualifica**, COLSER richiede ai propri fornitori la sottoscrizione del codice etico, garantendo così l'adesione ai principi fondamentali dell'azienda. In tal modo, viene assicurato il rispetto dei diritti lavorativi universali e la tutela della dignità personale, con il rigetto di qualsiasi forma di lavoro forzato o minorile.

COLSER opera su tutto il **territorio nazionale** e la sua rete di fornitura è capillare e diffusa nel Paese per rispondere efficacemente alle diverse esigenze dei clienti. Una filiera corta e altamente fidelizzata genera, altresì, ulteriori benefici economici e ambientali.

COLSER ha sviluppato un processo strutturato di selezione e valutazione dei propri fornitori attraverso l'utilizzo del **Portale Fornitori**.

Tale portale è stato sviluppato per diventare un canale di comunicazione semplice, immediato e polifunzionale con i fornitori, snellendo e automatizzando le procedure di:

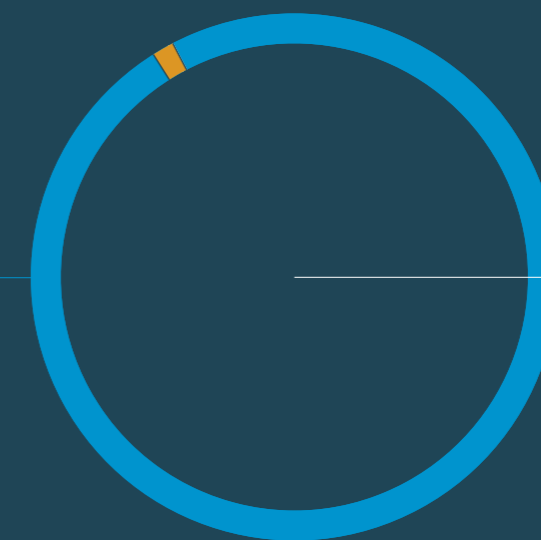
- **acquisizione delle informazioni e dei documenti per la qualifica dei fornitori.** Vengono richieste informazioni generali sull'azienda e sulla presenza di eventuali certificazioni in materia ambientale (ISO 14001, ISO 50001 e EMAS), qualità (ISO 9001), salute e sicurezza (ISO 45001e SA 8000) e anticorruzione (ISO 37001).
- **gestione dei lavoratori** e acquisizione della documentazione ad essi relativa per garantire l'assenza di pratiche di lavoro minorile e forzato.
- **gestione dei cantieri** acquisizione della documentazione ad essi relativa e associazione dei lavoratori ai cantieri.
- **qualifica della regolarità contributiva dei fornitori** attraverso analisi di dettaglio approfondite volte a verificare la regolarità dei fornitori per diminuire il rischio di responsabilità solidale di impresa. Si richiede, inoltre, il DURF per la regolarità fiscale dei subappaltatori in appalti pubblici e per quelli privati di importi rilevanti.

In seguito alla conclusione del processo di qualifica, è possibile monitorare lo stato dei documenti inseriti e ricaricare i documenti scaduti o in scadenza.

Oltre all'utilizzo del portale, come strumento di raccolta documentale, **COLSER svolge periodicamente audit** di verifica presso le sedi dei fornitori, al fine di monitorare la filiera produttiva nella sua interezza. In merito ai prodotti utilizzati nei servizi sono effettuate campionature e test necessari per la validazione tecnica degli stessi ed è raccolta la documentazione correlata (certificazioni di varia natura; schede tecniche di sicurezza, dichiarazioni di conformità, ecc.)



Percentuale di spesa verso fornitori locali



99,6%
Italia

0,40%
Estero





**Il nostro
impegno**





*COLSER ha intrapreso da molti anni un percorso di **responsabilità sociale d'impresa** (CSR), ma a partire dal 2023 ha compiuto un significativo passo avanti, integrando con maggiore consapevolezza la sostenibilità nelle proprie strategie. L'obiettivo è generare valore economico, sociale e ambientale per le persone, le comunità e i territori in cui opera, contribuendo a uno sviluppo più equilibrato, inclusivo e duraturo.*

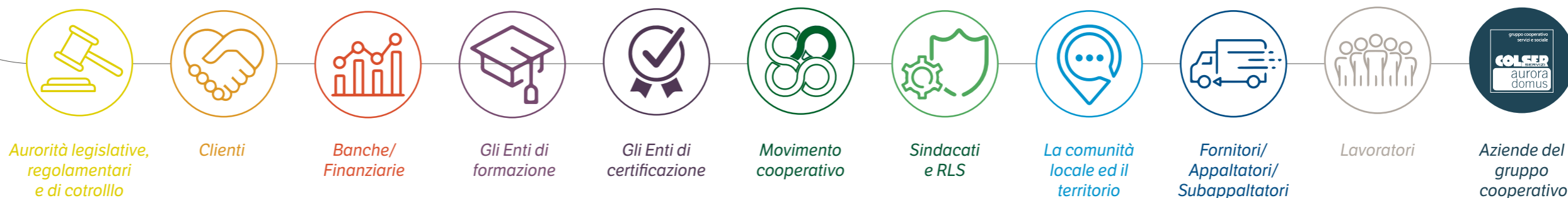
Questo rinnovato impegno ha utilizzato l'analisi di materialità, quale strumento fondamentale che ha permesso di identificare i temi chiave su cui concentrare la rendicontazione nel Bilancio di Sostenibilità. Grazie a questo processo, sono state individuate le aree più rilevanti per l'azienda e per i suoi stakeholder, ponendo le basi per la definizione di obiettivi e target di miglioramento. Per guidare il cambiamento in modo responsabile, COLSER ha inoltre condotto una valutazione approfondita degli impatti generati dalle proprie attività, considerando non solo gli aspetti economici, ma anche quelli ambientali e sociali. Questo **approccio integrato** ha l'obiettivo di **orientare le scelte aziendali** verso **soluzioni più consapevoli e sostenibili**. In questo contesto, il Bilancio di Sostenibilità assume un ruolo centrale: non solo come strumento di trasparenza e rendicontazione, ma anche come guida strategica per il futuro. Attraverso questo documento, COLSER rende conto in modo chiaro dei risultati raggiunti nelle aree prioritarie e conferma il proprio impegno verso una crescita sempre più responsabile.



I nostri stakeholder

COLSER crede fermamente nella collaborazione con i propri stakeholder, partner fondamentali nel percorso di crescita aziendale. Attraverso una comunicazione costante e trasparente. COLSER mantiene un dialogo partecipativo e costruttivo con tutte le principali categorie di stakeholder.

Queste ultime, si riportano qui di seguito:



L'ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi e la definizione dei temi materiali rappresenta un pilastro fondamentale della rendicontazione di sostenibilità. I temi identificati attraverso questo processo, infatti, servono a guidare le decisioni aziendali e a orientare le azioni volte a mitigare i rischi e cogliere le opportunità legate alla sostenibilità.

Il **processo di identificazione dei temi materiali** ha previsto le seguenti attività:

1. ➔ **Analisi del contesto.** Analisi di benchmark delle reportistiche dei principali peer e competitor e analisi dei principali framework di sostenibilità di settore riconosciuti a livello internazionale.
2. ➔ **Definizione di una lista di impatti.** Identificazione di una serie di impatti attuali o potenziali, negativi o positivi, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani, che la COLSER genera nell'ambito delle sue attività e tramite le sue relazioni di business.

3. ➔ **Valutazione della rilevanza.** Gli impatti così identificati sono stati sottoposti ad una valutazione sulla base della loro significatività:
 - Internamente, attraverso una votazione da parte del Top Management;
 - Esternamente, attraverso la condivisione di un questionario alle seguenti classi di stakeholder:



4. ➔ **Prioritizzazione degli impatti identificati.** Sulla base delle valutazioni raccolte, sono stati definiti gli impatti prioritari che successivamente sono stati raggruppati in temi materiali.
5. ➔ **Valutazione, analisi e discussione.** La lista temi materiali è stata sottoposta ad una valutazione e validazione finale da parte del Top Management.

L'analisi di materialità ha portato alla definizione della seguente lista di temi materiali:

Tema	Impatto	Descrizione	Natura	Coinvolgimento
GESTIONE DEI RIFIUTI	Generazione di rifiuti	Impatti ambientali legati alla produzione di rifiuti pericolosi e non pericolosi e al loro inadeguato smaltimento.	Negativo / Attuale	Causato
UTILIZZO DEI MATERIALI	Impatti ambientali dovuti dall'utilizzo di materiali	Utilizzo di materiali ad alto impatto ambientale per l'erogazione dei servizi.	Negativo / Attuale	Contribuisce
	Consumi di energia	Consumo di energia da fonti rinnovabili e non rinnovabili, con conseguenti impatti negativi sull'ambiente e riduzione dello stock energetico.	Negativo / Attuale	Direttamente collegato
ENERGIA ED EMISSIONI	Generazione di emissioni GHG dirette ed indirette energetiche (Scope 1 e Scope 2)	Contributo al climate change mediante emissioni GHG dirette e indirette energetiche, legate alle attività svolte nelle sedi e siti della Società.	Negativo / Attuale	Direttamente collegato
	Generazione di emissioni GHG indirette (Scope 3)	Emissioni indirette che si verificano nella catena del valore dell'organizzazione, sia a monte che a valle come risultato delle attività svolte.	Negativo / Attuale	Direttamente collegato
GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA	Contaminazione del suolo e delle acque sotterranee	Immissione di agenti inquinanti nelle acque con contaminazione del suolo e delle acque sotterranee conseguente ad una gestione non ottimale degli scarichi idrici.	Negativo / Attuale	Contribuisce
	Consumo della risorsa idrica	Utilizzo di acqua di terzi per lo svolgimento dei servizi di sanificazione e lavaggio con ripercussioni sulla disponibilità della risorsa idrica.	Negativo / Attuale	Direttamente collegato

Tema	Impatto	Descrizione	Natura	Coinvolgimento
ETICA DEL BUSINESS	Non conformità a leggi e normative in ambito fiscale	Impatto negativo sull'economia del Paese in cui l'organizzazione opera per mancato versamento delle imposte e tasse dovute.	Negativo/ Potenziale	Direttamente collegato
	Creazione di una cultura dell'etica di business	Consapevolezza e diffusione della cultura dell'etica, dell'equità e dell'inclusione, del rispetto dei diritti umani da parte del management, dei dipendenti, dei partner commerciali e degli altri stakeholder.	Positivo / Attuale	Causato
	Comportamento anti-competitivo, pratiche monopolistiche ed episodi di corruzione	Il comportamento anti-competitivo, le pratiche monopolistiche e la corruzione danneggiano i consumatori con prezzi elevati e scarsa qualità, riducono l'innovazione e la competitività del mercato, e compromettono l'efficienza economica complessiva.	Negativo/ Potenziale	Direttamente collegato
SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	Sicurezza dei dati e delle informazioni	Rafforzamento della sicurezza informatica dei dati sensibili e delle infrastrutture IT per garantire il rispetto della privacy dei clienti.	Positivo / Attuale	Direttamente collegato
PERFORMANCE ECONOMICA	Rispetto delle aspettative economiche dei soci	Garantire la continuità occupazionale e le migliori condizioni economiche e lavorative per tutti i soci.	Positivo / Attuale	Direttamente collegato



Tema	Impatto	Descrizione	Natura	Coinvolgimento
AMBIENTE DI LAVORO INCLUSIVO	Creazione di un ambiente di lavoro inclusivo	Rispetto delle diversità e promozione di un clima aziendale inclusivo grazie ad attività e iniziative aziendali che contrastino le discriminazioni.	Positivo / Attuale	Direttamente collegato
	Discriminazione in termini di responsabilità, compensazione e avanzamento di carriera	Impatti negativi sulla soddisfazione e sulla motivazione dei dipendenti a causa di discriminazioni (legate al genere, età, etnia, ecc.) o altre pratiche non inclusive.	Negativo/ Potenziale	Direttamente collegato
EQUA REMUNERAZIONE	Politiche di remunerazione eque per i dipendenti	Politiche di remunerazione eque atte a eliminare il pregiudizio di genere e sostenere le pari opportunità.	Positivo / Attuale	Causato

Tema

	● Impatto	● Descrizione	● Natura	● Coinvolgimento
VALORIZZAZIONE DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI	Sviluppo e valorizzazione delle competenze dei lavoratori	Miglioramento delle competenze dei lavoratori attraverso attività di formazione e di sviluppo professionale.	Positivo / Attuale	Direttamente collegato
	Mancato rispetto delle aspettative di crescita del personale	Mancato rispetto delle aspettative di crescita del personale (es. piani di sviluppo carriera), con conseguente impatto negativo sulla loro soddisfazione.	Negativo/ Potenziale	Contribuisce
PROMOZIONE DEL BENESSERE DEI DIPENDENTI	Soddisfazione e benessere dei dipendenti	Promozione del benessere dei dipendenti attraverso l'implementazione di attività di well-being e benefit dedicati, all'interno di un ambiente di lavoro sano e stimolante.	Positivo / Attuale	Direttamente collegato
SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	Infortuni sul luogo di lavoro	Infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro, con conseguenze negative per la salute dei lavoratori diretti o dei collaboratori esterni.	Negativo / Attuale	Causato
	Malattie professionali sul luogo di lavoro	Insorgere di patologie dovute a processi di produzione non salubri o rischiosi.	Negativo / Attuale	Contribuisce
DIRITTI UMANI	Violazione dei diritti umani all'interno dell'organizzazione e lungo la propria catena del valore	Casi di violazione dei diritti umani lungo la catena del valore e all'interno dell'azienda in termini di lavoro minorile e lavoro forzato.	Negativo/ Potenziale	Direttamente collegato
	Violazione della libertà di associazione e contrattazione collettiva	Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio.	Negativo/ Potenziale	Direttamente collegato
SVILUPPO DI OPPORTUNITÀ PROFESSIONALI E SOCIALI	Sviluppo di opportunità professionali e sociali sul territorio	Contributo allo sviluppo di opportunità professionali e sociali sul territorio con conseguenti impatti economici diretti/indiretti sulle comunità locali.	Positivo / Attuale	Direttamente collegato
SVILUPPO LOCALE	Supporto economico alle associazioni appartenenti alla comunità locale	Supporto allo sviluppo locale attraverso contribuzioni e donazioni alle associazioni del territorio dove l'Organizzazione è fisicamente presente.	Positivo / Attuale	Contribuisce
GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA	Impatti ambientali, sociali ed economici lungo la catena di fornitura	Impatti negativi collegati all'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori, in particolare riguardo agli aspetti ambientali, sociali ed economici.	Negativo/ Attuale	Direttamente collegato
	Creazione di una filiera locale	Modalità e procedure per creare un panel di fornitori localizzati nelle zone limitrofe ai luoghi in cui l'organizzazione opera e produce.	Positivo / Attuale	Direttamente collegato
QUALITÀ DEL SERVIZIO E INNOVAZIONE	Offerta di servizi di elevata qualità e affidabilità	Offerta di servizi di qualità, in grado di rispondere alle esigenze dei propri clienti, migliorando ogni giorno gli ambienti dove si lavora e si vive.	Positivo / Attuale	Direttamente collegato



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)

Nel nostro impegno quotidiano verso un futuro sostenibile, ci ispiriamo agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** promossi dalle Nazioni Unite. Questi 17 obiettivi rappresentano una guida globale per affrontare le sfide più urgenti del nostro tempo, dalle disuguaglianze economiche alle questioni ambientali. Attraverso le nostre attività, contribuiamo concretamente al raggiungimento di 7 di questi obiettivi, confermando il nostro impegno a **generare valore sociale, ambientale ed economico**.

Di seguito, evidenziamo come le nostre iniziative supportano direttamente alcuni degli SDGs più rilevanti.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



SDG 1 Sconfiggere la povertà

Contribuiamo attivamente alla lotta contro la povertà, creando opportunità di lavoro e sviluppo per persone da tutto il mondo. Attualmente, il 23% del nostro personale è costituito da lavoratori stranieri, dimostrando il nostro impegno per un'inclusione economica e sociale più ampia. Grazie a questo, forniamo a persone provenienti da contesti vulnerabili l'opportunità di migliorare le proprie condizioni di vita e di ottenere una stabilità economica.



SDG 3 Salute e benessere

Garantire la sicurezza e il benessere psicofisico dei nostri dipendenti è una priorità assoluta. Creiamo ambienti di lavoro sicuri e promuoviamo attivamente iniziative di prevenzione della salute, sia fisica che mentale, per tutti i nostri collaboratori. Questo approccio proattivo non solo assicura condizioni lavorative ottimali, ma sostiene anche una cultura del benessere che abbraccia ogni aspetto della vita professionale e personale dei dipendenti.



SDG 4 Istruzione di qualità

Crediamo fermamente che l'istruzione e la formazione continua siano fondamentali per la crescita professionale e personale dei nostri dipendenti. Oltre ai corsi di lingua italiana offerti al personale straniero per favorire una migliore integrazione, COLSER investe costantemente nella formazione professionale di tutti i collaboratori, assicurando che le loro competenze siano sempre allineate alle esigenze di un mercato del lavoro in evoluzione.

In aggiunta, attraverso il nostro welfare aziendale, mettiamo a disposizione numerosi corsi che non solo arricchiscono il bagaglio di competenze tecniche e trasversali, ma promuovono anche la crescita personale. Tra le iniziative offerte figurano corsi di digitalizzazione, scrittura creativa, cucina e make-up. Questi programmi formativi mirano a stimolare la curiosità e il miglioramento delle competenze dei dipendenti, contribuendo a una forza lavoro più qualificata e motivata, con un impatto positivo sia a livello professionale che individuale.



SDG 5 Parità di genere

La promozione della parità di genere è uno dei pilastri fondamentali della nostra strategia aziendale. Il 70% della nostra forza lavoro è composta da donne, e continuiamo a impegnarci per creare un ambiente di lavoro inclusivo ed equo, dove a ogni persona vengono offerte le stesse opportunità di carriera e crescita, indipendentemente dal genere.



SDG 8

Lavoro dignitoso e crescita economica

Nel cuore della mission di COLSER si trova l'obiettivo di offrire posti di lavoro dignitosi a persone di ogni età, genere e abilità. La nostra azienda si impegna a favorire l'occupazione giovanile e l'inserimento di persone con disabilità, contribuendo così allo sviluppo economico inclusivo e sostenibile. Creiamo opportunità lavorative che rispettano i diritti dei lavoratori e garantiscono condizioni di lavoro sicure e giuste.



SDG 12

Consumo e produzioni responsabili

Nell'ambito della nostra politica ambientale, lavoriamo per ridurre l'impatto ambientale delle nostre operazioni, in particolare concentrandoci sulla riduzione dei rifiuti e sul miglioramento dei tassi di riciclaggio. Favoriamo il riutilizzo dei materiali e promuoviamo pratiche di sostenibilità all'interno della nostra catena di approvvigionamento, invitando anche i nostri partner a integrare criteri ambientali nei loro processi. Un altro aspetto cruciale del nostro impegno riguarda l'uso efficiente delle risorse naturali. Ci adoperiamo per ridurre al minimo il consumo di energia e acqua, adottando tecnologie e metodologie innovative per rendere le nostre operazioni meno impattanti. Questi sforzi sono parte integrante della nostra strategia di sostenibilità, volta a garantire un utilizzo più consapevole e responsabile delle risorse naturali.



SDG 13

Lotta al cambiamento climatico

COLSER adotta pratiche e utilizza prodotti a basso impatto ambientale per ridurre l'impatto delle nostre attività sul clima. Nel 2019, attraverso la divisione COLSER GREEN, abbiamo ottenuto la certificazione Ecolabel UE, specifica per la pulizia degli ambienti interni, un riconoscimento che testimonia il nostro impegno a operare nel rispetto degli standard ambientali più elevati. Questa certificazione, che manteniamo tutt'oggi, è un elemento chiave della nostra strategia di sostenibilità. Attraverso COLSER GREEN, puntiamo a ridurre significativamente le emissioni e l'utilizzo di prodotti chimici dannosi, promuovendo un approccio più responsabile e rispettoso dell'ambiente.





Responsabilità sociale

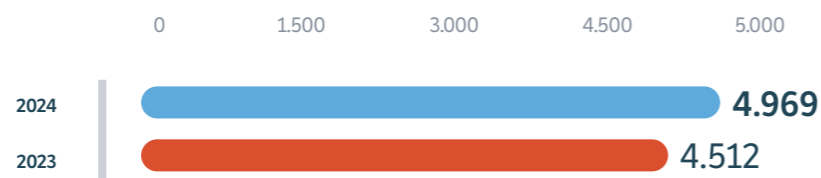




*COLSER, nello svolgimento e nell'erogazione dei servizi offerti alla comunità, partecipa al **benessere delle imprese, degli enti e delle persone** che ne fanno parte attraverso la condivisione, l'applicazione e la promozione di valori etici e morali. Questi valori si traducono in una gestione responsabile delle risorse umane, nello sviluppo e nella salvaguardia dei propri collaboratori, nell'equità economica e nel rispetto delle norme vigenti in materia di salute e sicurezza.*

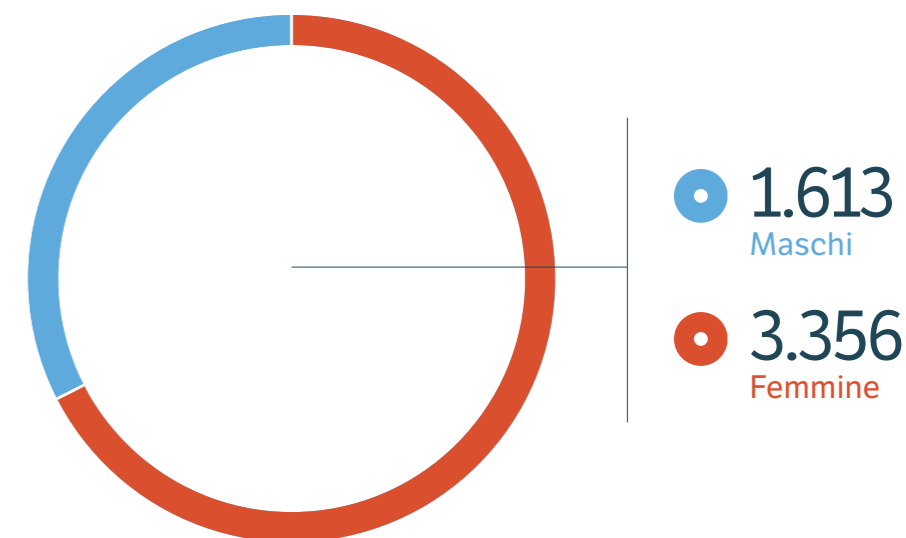


Forza lavoro COLSER



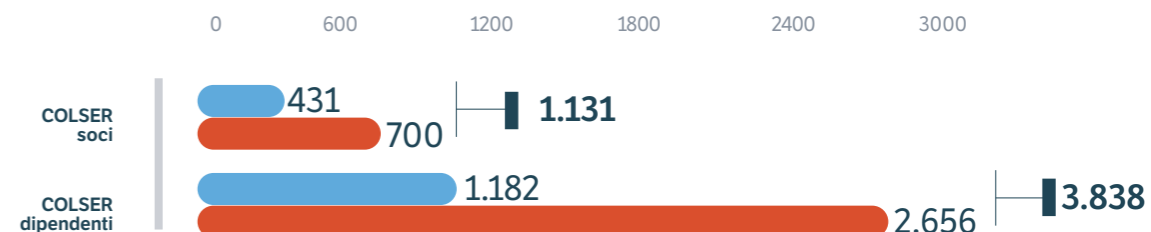
In COLSER, la forza lavoro è composta da due tipologie di collaboratori: i **soci dipendenti** e i **dipendenti**.

Personale in Forza per Sesso



Lavoratori soci e dipendenti

- Uomini
- Donne



LE NOSTRE PERSONE

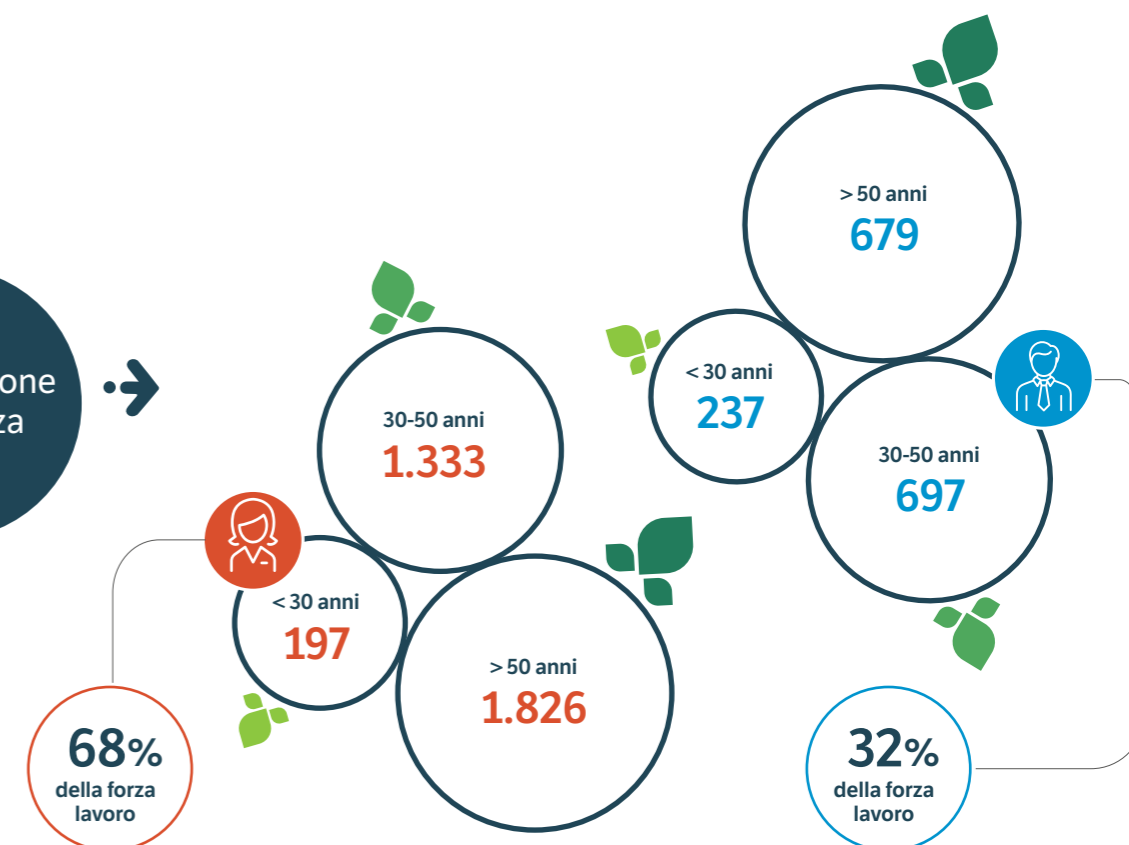
COLSER registra una **crescita costante della propria forza lavoro**, raggiungendo 4.969 collaboratori al 31 dicembre 2024. Questo dato rappresenta un incremento del 10% rispetto all'anno precedente (4.512 soci e dipendenti), confermando la tendenza positiva avviata negli ultimi anni. Al 31 dicembre 2024, COLSER è composta da 4.772 collaboratori inquadrati come operatori, di cui 3.230 donne e 1.542 uomini, da 185 impiegati, di cui 124 donne e 61 uomini ed in fine da 12 quadri, 2 donne e 10 uomini.

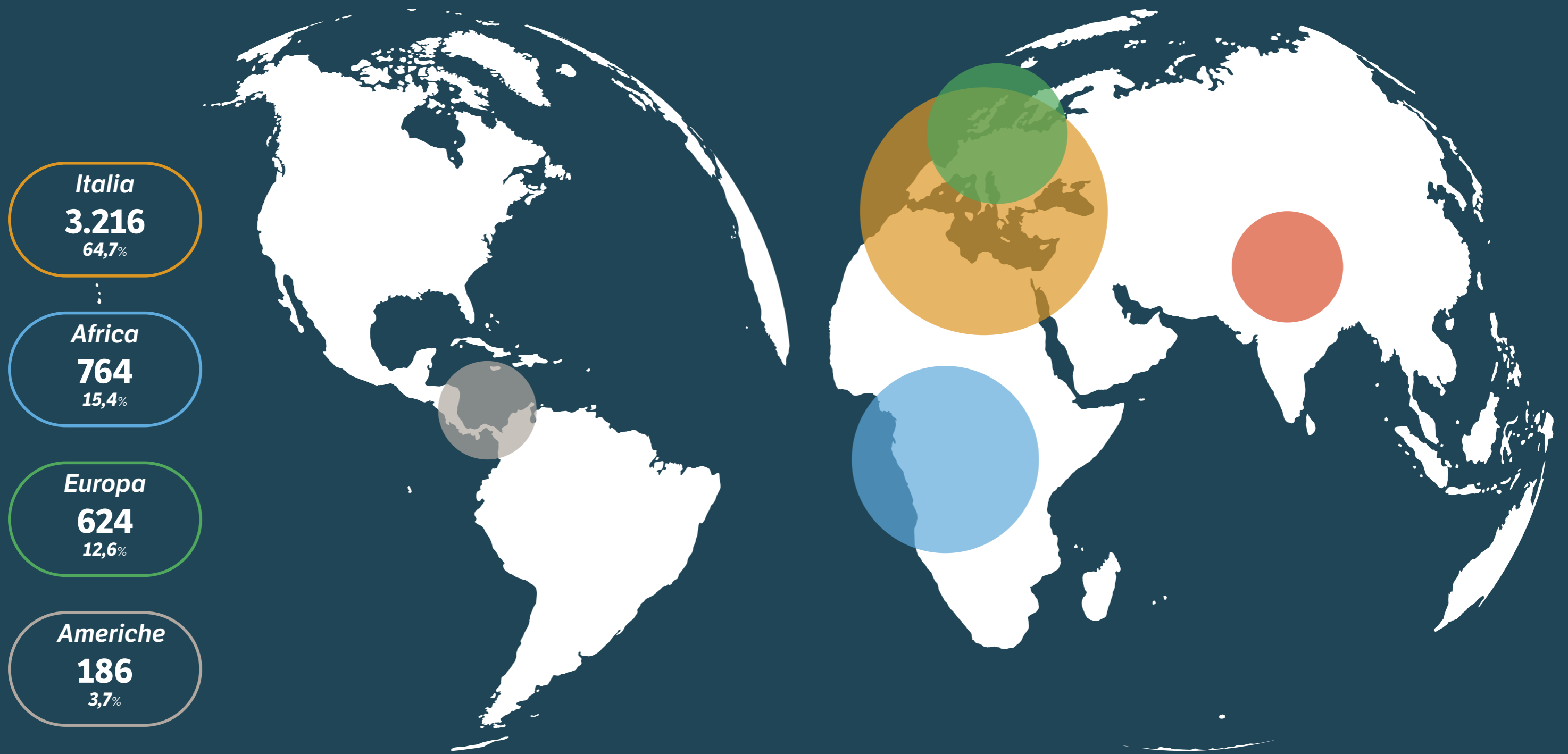
Per quanto riguarda la composizione della forza lavoro, **circa il 91% dei collaboratori ha un'età superiore ai 30 anni**.

Il dato risulta in linea con quanto rilevato negli anni precedenti e mostra una forza lavoro matura e fidelizzata che negli anni ha determinato il considerevole sviluppo di COLSER, ma mette anche in luce il problema del ricambio generazionale di cui soffre tutto il comparto. COLSER continua a contraddistinguersi per un **elevato tasso di occupazione femminile**, che mantiene una netta predominanza, costituendo ben il **68% della forza lavoro**, pari a 3.356 collaboratrici. L'impegno per l'inclusività e il rispetto della parità di genere è confermato dalla **certificazione UNI/PdR 125:2022 Sistema di gestione per la parità di genere**, ottenuta nel novembre 2022. Questa certificazione è progettata per promuovere e sostenere l'uguaglianza di genere nei luoghi di lavoro, assicurando che le politiche e le pratiche aziendali rispettino i principi di parità tra uomini e donne.

Composizione della forza lavoro

- Uomini
- Donne





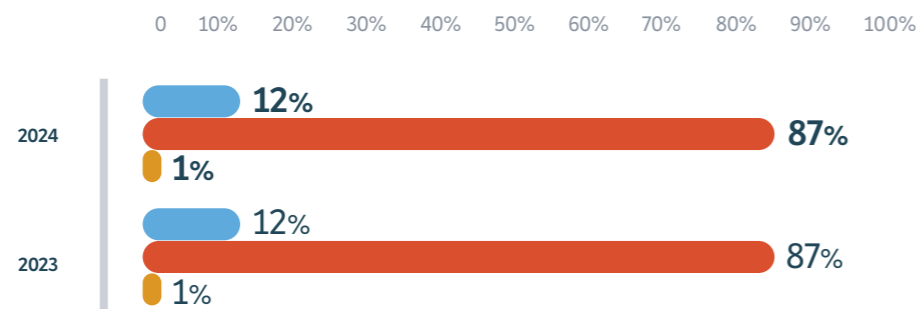
La multiculturalità rappresenta indubbiamente un valore di grande rilievo per COLSER.

Nel 2024, il 35% dei lavoratori proviene da Paesi diversi dall'Italia (il 12% da altri Paesi dell'Unione Europea e il 23% dai Paesi Extra-Europei). COLSER, ha molto a cuore i bisogni e le esigenze di tutti i propri soci e dipendenti ed è per questo che, attraverso un consolidato sistema di Welfare aziendale attivo dal 2014 promuove, oltre ad iniziative rivolte al benessere, anche iniziative dedicate a favorire l'integrazione e a contrastare qualsiasi forma di discriminazione.



Tipologia contrattuale

- Tempo determinato
- Tempo indeterminato
- Lavoro intermittente

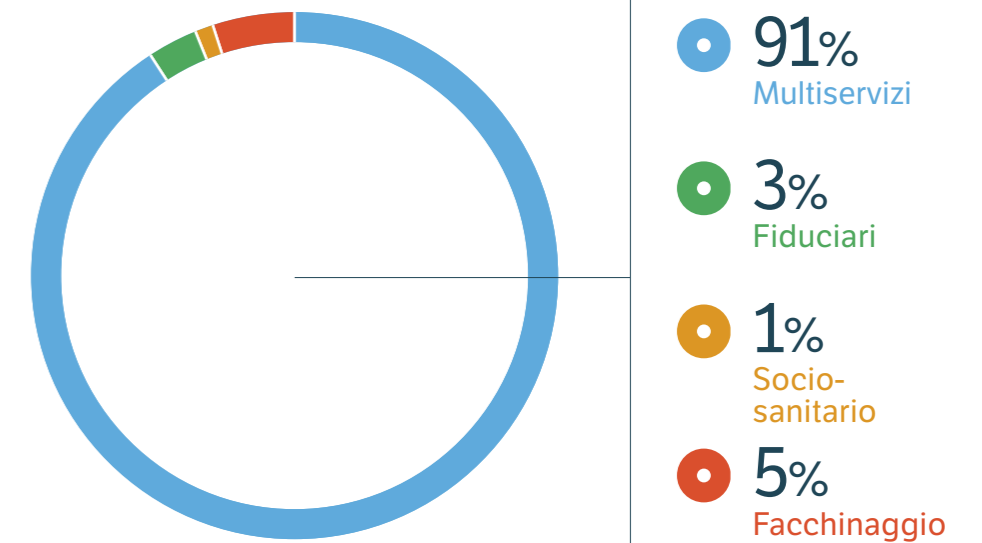


La totalità dei dipendenti è coperta da contratti collettivi nazionali che per il 92% corrispondono al CCNL Multiservizi. COLSER si caratterizza per una tipologia di occupazione solida: con l'**87% dei dipendenti** (4.322 persone) **assunto a tempo indeterminato**, garantisce ai propri lavoratori una maggiore sicurezza e stabilità. Infine, il 12% (597 persone) è impiegato con contratti a tempo determinato di cui solo 1% con contratti a ore non garantite (intermittente) o tirocinio.

COLSER, infatti, offre opportunità occupazionali serie e qualificate in tutti i territori in cui opera.

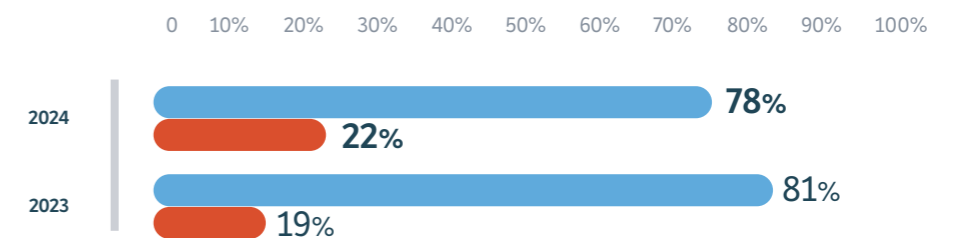
La politica aziendale tende, infatti, a trasformare la maggior parte dei rapporti di lavoro a tempo indeterminato nel breve periodo. Inoltre, a confermare l'attenzione di COLSER verso i bisogni dei propri dipendenti, **il 78% della forza lavoro complessiva è assunta con un contratto part-time**, permettendo così una maggiore flessibilità e una migliore conciliazione del tempo tra vita privata e lavorativa.

Suddivisione CCNL di riferimento



Tipologia di orario di lavoro

- Part time
- Full time



Assunzioni e cessazioni

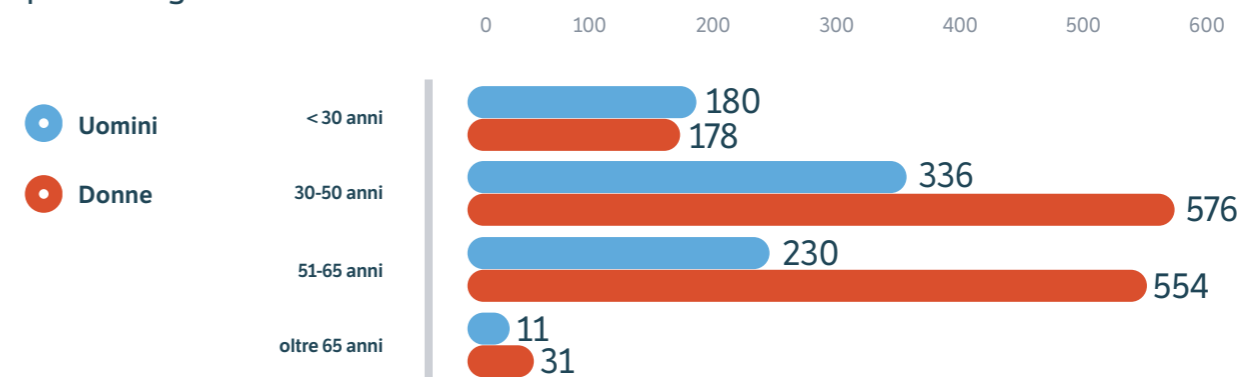
COLSER utilizza il proprio **canale di recruiting sul sito aziendale** e, al fine di ridurre il rischio di casi di discriminazione e corruzione, adotta metodi di selezione imparziali sulla base di considerazioni di profili di merito e/o di corrispondenza tra profili attesi e posseduti dai collaboratori. Vengono, inoltre, utilizzati **canali di selezione alternativi**, quali agenzie del lavoro e organi di stampa e altri siti web, garantendo l'assenza di elementi discriminanti nella richiesta o dell'inserzione.

La stessa attenzione viene posta anche nella gestione e nello sviluppo delle risorse umane: dall'assegnazione dei ruoli alla definizione dei percorsi di crescita. Infine, le relazioni gerarchiche vengono gestite in maniera equa e corretta, evitando qualsiasi forma di discriminazione e abuso.

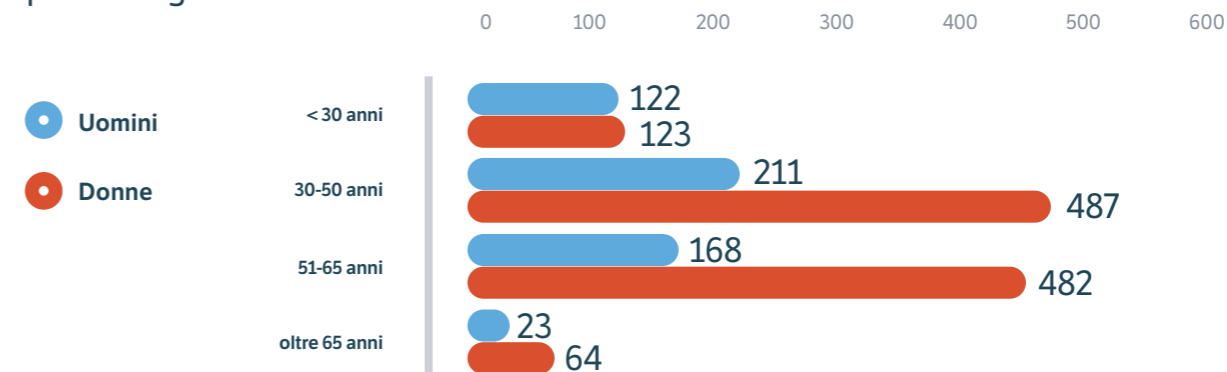
Nel corso del 2024, COLSER ha registrato un tasso di **nuove assunzioni pari al 42,18%** e un **tasso di turnover del 33,81%**, su un organico complessivo di 4.969 dipendenti. Si tratta di un miglioramento rispetto ai dati del 2023, quando il tasso di nuove assunzioni era stato del 38,83% e quello di turnover aveva raggiunto il 34,44%. Questa evoluzione evidenzia una **maggiore stabilità occupazionale**, suggerendo un **contesto lavorativo più solido e gratificante** per i dipendenti. In particolare, la riduzione del turnover rappresenta un segnale positivo di maggiore fidelizzazione del personale, che tende a rimanere più a lungo all'interno dell'organizzazione.

Questi cambiamenti testimoniano l'impegno di **COLSER nel promuovere un ambiente di lavoro orientato alla continuità e alla crescita professionale dei propri collaboratori**. Dall'analisi dei dati emerge inoltre che le nuove assunzioni e il turnover sono fortemente influenzati dai cambi di appalto, che comportano il subentro o la cessione dei rapporti di lavoro esistenti con i dipendenti delle aziende precedentemente incaricate o subentranti nel contratto.

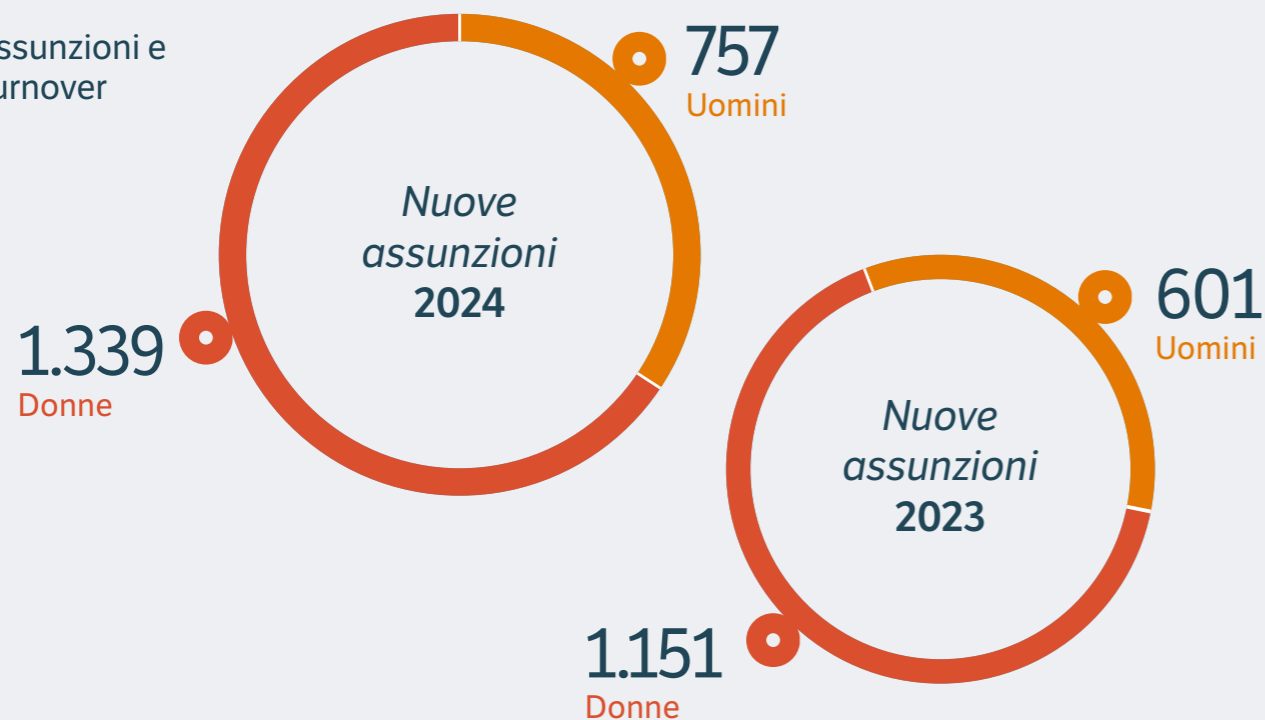
Numero di nuove assunzioni per età e genere - 2024



Numero di cessazioni per età e genere - 2024

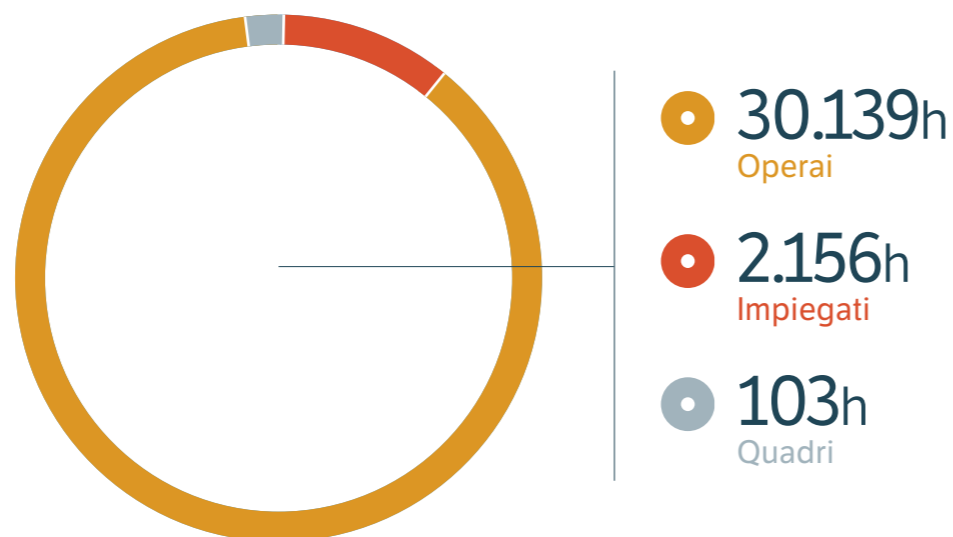


Assunzioni e Turnover



SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Ore di formazione erogate per qualifica



Colser ha da sempre investito grandi risorse per sviluppare in ogni suo ambito la **formazione aziendale**, non limitandosi ad il solo svolgimento della formazione obbligatoria in ambito salute e sicurezza sul luogo di lavoro, ma bensì ampliando il proprio sguardo formativo anche verso corsi specifici e professionalizzanti atti ad **aumentare le conoscenze e la professionalità dei propri collaboratori**. Anche la ricerca di innovazioni formative è un punto focale dello sviluppo e del miglioramento aziendale. Negli ultimi anni l'impegno è stato indirizzato allo **sviluppo della piattaforma di formazione a distanza** attraverso il miglioramento della stessa per rendere sempre più coinvolgente e costruttiva la formazione e per rendere possibile l'erogazione di tutti i corsi di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza. Inoltre, lo sviluppo della piattaforma ha consentito di erogare in modalità FAD i corsi di formazione generale in materia di salute e sicurezza anche in lingua straniera, inglese e francese, puntando ad una maggior inclusione di tutti i collaboratori.

Nel corso dell'anno 2024, sono state erogate **32.398 ore di formazione**, un dato in linea rispetto al 2023 (32.131 ore), di cui 15.944 ore a dipendenti uomini e 16.454 ore a dipendenti donne, con una **media di circa 6,52 ore pro capite**.

Alla luce di quanto sopra evidenziato, la maggior parte delle ore di formazione svolte nel 2024 sono confluite su quelle che sono le tematiche fondamentali per lo sviluppo e la sicurezza sul lavoro, tra cui:

- Rischi specifici per la sicurezza;
- Aspetti tecnici specifici;
- Controllo della qualità;
- HACCP - Analisi dei Pericoli e Punti Critici di Controllo;
- Tutela ambientale.

SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

Conformità Normativa e Certificazioni

COLSER si impegna a garantire la salute e la sicurezza dei propri lavoratori attraverso una serie di misure preventive che comprendono corsi di formazione e sensibilizzazione, servizi di welfare specifici e una costante manutenzione delle attrezzature utilizzate. L'obiettivo è creare un ambiente di lavoro sicuro, riducendo al minimo i rischi e promuovendo il benessere dei dipendenti.

Tutte le attività di sicurezza vengono svolte nel rispetto del Modello 231, della Certificazione ISO 45001 e dello Standard SA8000. A tal fine, COLSER ha definito procedure di lavoro specifiche per ciascun cantiere, organizzato audit interni e implementato meccanismi di controllo per monitorare costantemente le performance aziendali. L'analisi dei processi e l'utilizzo di indicatori chiave consentono di individuare tempestivamente eventuali criticità e di intervenire in modo mirato per migliorare la sicurezza sul lavoro.

Monitoraggio di Incidenti e Infortuni

In conformità con il D.lgs. 81/08, il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) si occupa di analizzare ogni incidente o infortunio che si verifica sul luogo di lavoro. Questo gruppo è composto dal datore di lavoro, dal responsabile del SPP, dal medico competente e dai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza. Ogni anno, il servizio si riunisce per valutare eventuali criticità, esaminare il Documento di Valutazione del Rischio (DVR) e proporre miglioramenti alle misure di sicurezza adottate.

Servizio di Medicina del Lavoro

Per garantire un'efficace tutela della salute dei lavoratori, COLSER ha strutturato un servizio di medicina del lavoro distribuito su tutto il territorio nazionale. Un medico competente coordinatore lavora in sinergia con altri medici competenti per facilitare l'accesso alle visite mediche da parte di tutti i collaboratori, indipendentemente dal cantiere in cui operano. Il protocollo sanitario, definito annualmente in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione, viene condiviso e aggiornato in occasione della riunione periodica sulla sicurezza.

Social Performance Team e Comunicazione Interna

Per favorire un dialogo costante tra azienda e dipendenti in tema di salute e sicurezza, è stato istituito il Social Performance Team, composto da rappresentanti dei lavoratori e della direzione. Questo team si occupa di raccogliere e valutare eventuali segnalazioni, individuando possibili aree di miglioramento e fissando obiettivi comuni per la tutela dei collaboratori. Le informazioni vengono diffuse attraverso diversi canali aziendali, tra cui le newsletter, il portale online dedicato alle buste paga e lo Sportello Wel#Point, garantendo così un aggiornamento continuo e accessibile a tutti i dipendenti.

Iniziative di Welfare e Benessere dei Lavoratori

Oltre alla sicurezza operativa, COLSER dedica grande attenzione al benessere psico-fisico dei propri dipendenti. L'azienda promuove diverse iniziative di welfare, tra cui la copertura sanitaria integrativa e campagne di prevenzione per malattie oncologiche. Tutte le informazioni relative a queste iniziative sono consultabili sul sito aziendale e sulla pagina web

Formazione e Addestramento

dedicata, facilitando l'accesso ai servizi per tutti i lavoratori. Nel 2024, l'impegno nella formazione sulla sicurezza è stato ulteriormente rafforzato con l'introduzione di corsi avanzati e addestramenti specifici, oltre alla formazione generale di base. Un'attenzione particolare è stata posta nella selezione dei formatori, che devono possedere un'elevata esperienza e comprovate capacità didattiche, come previsto dal Decreto Ministeriale del 6 marzo 2013.

Gestione della Sicurezza nei Cantieri

Per mitigare i rischi legati alle attività svolte presso i clienti, COLSER segue un protocollo rigoroso in conformità con l'art. 26 del D.lgs. 81/08. Prima dell'inizio delle attività, vengono effettuati sopralluoghi preliminari negli ambienti di lavoro e analizzati i Documenti Unici di Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI), in collaborazione con il servizio HSE. Dopo l'approvazione del documento da parte del committente e di COLSER, esso viene inviato ai responsabili dei cantieri affinché sia reso disponibile in loco e utilizzato per la formazione specifica dei lavoratori.

Nei casi di subappalto, COLSER verifica l'idoneità tecnico-professionale delle imprese subappaltatrici, conformemente alle normative vigenti e alle procedure aziendali. Il coordinamento tra le imprese e la definizione delle misure di sicurezza vengono concordate con il cliente attraverso la redazione del DUVRI. Questo processo permette di fornire alle aziende subappaltatrici tutte le informazioni necessarie sui rischi presenti e sulle misure di emergenza da adottare.

Statistiche sugli Infortuni nel 2024

Durante il 2024 si sono verificati 138 infortuni sul lavoro, segnando un aumento del 9% rispetto all'anno precedente, in cui erano stati registrati 127 casi. Questo risultato è plausibile se si considera che le ore lavorate sono aumentate del 10,6%. Il tasso di infortuni registrabili è quindi sceso a 4,37, con una diminuzione dell'1,5% rispetto al 2023. Inoltre, il tasso di infortuni gravi per il 2024 è pari a zero, dimostrando un miglioramento nelle misure di prevenzione adottate.

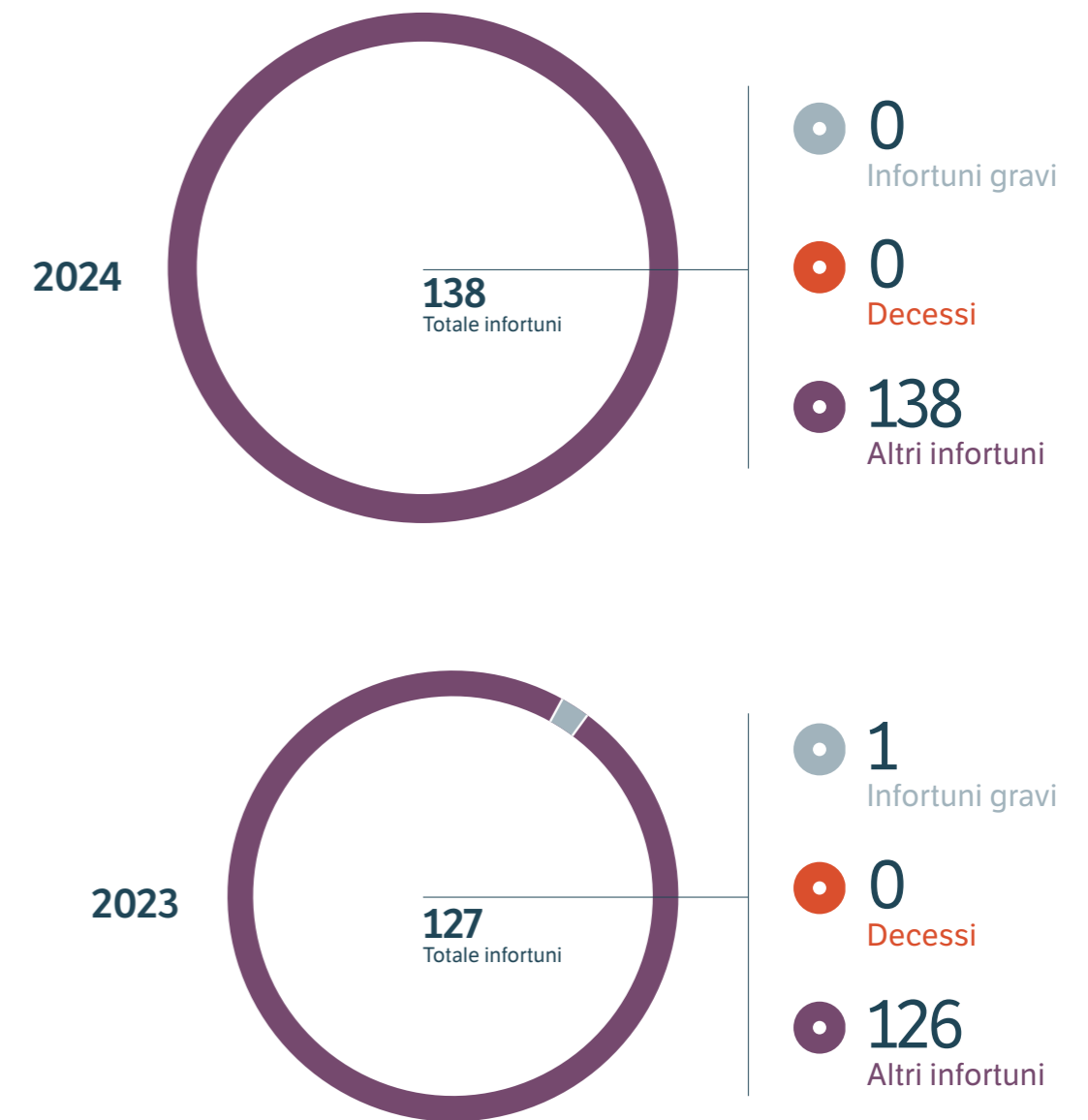
Le principali tipologie di rischi riscontrati nelle attività della cooperativa riguardano la pulizia su macchinari di produzione e nastri trasportatori, la ricarica di macchine alimentate a batteria e il cedimento di scaffalature destinate allo stoccaggio. Gli infortuni più frequenti sono contusioni, ferite, fratture, lussazioni, distorsioni e schiacciamenti.



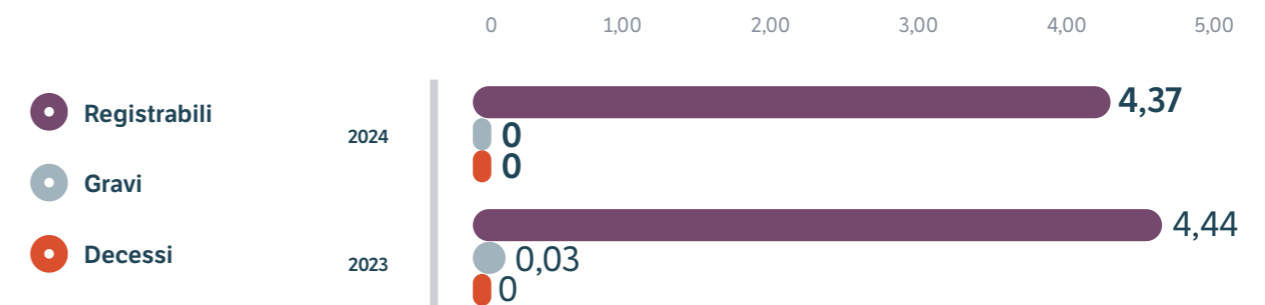
ASSEVERAZIONE

COLSER ha ottenuto l'asseverazione da parte dell'Organismo Paritetico in merito alla corretta adozione ed alla efficace attuazione del Modello di Organizzazione e Gestione rispetto ai requisiti applicabili in materia di salute e sicurezza. Tale traguardo dimostra la costante attenzione che COLSER dimostra nell'implementare e mantenere un sistema di gestione per la prevenzione di infortuni e malattie professionali e la prevenzione dei reati di cui al D.lgs. 231/01.

Infortuni



Tassi di infortuni



#Welfare

Aziendale



Dal 2014, COLSER ha intrapreso un percorso costante verso il miglioramento del benessere dei propri dipendenti, dando vita a una serie di iniziative di **welfare aziendale**. Partendo da un'attenta analisi dei bisogni, COLSER, insieme alle altre società del Gruppo, ha implementato una gamma di servizi e benefit sempre più ampia, dimostrando un impegno concreto nel migliorare la qualità della vita delle persone, sia nella sfera lavorativa che privata, favorendo maggiore work life balance e rafforzando, così facendo, anche il loro senso di appartenenza. Numerose **iniziative gratuite, convenzioni aziendali, campagne di prevenzione, percorsi benessere, corsi di formazione, piani di mobilità sostenibile** e altre progettualità rendono il nostro tra i più eterogenei percorsi di welfare aziendale a livello nazionale.

Ad oggi sono presenti **quattro macro-ambiti** attorno ai quali ruotano tutte le iniziative di Welfare:

4 macro
ambiti



Salute



Famiglia



Lavoro



Sostenibilità

Salute



Nell'ambito **Salute**, COLSER ha sviluppato azioni parallele alla **Copertura Sanitaria Integrativa** legate alla prevenzione di malattie ed all'integrazione della copertura sanitaria di base che, grazie alle attività di promozione e coinvolgimento del personale, rappresentano oggi uno dei pilastri del nostro welfare che consente ai dipendenti di ottenere condizioni sanitarie più vantaggiose. Vengono sviluppate, inoltre, iniziative legate alla **prevenzione**, come screening e visite specialistiche, workshop e seminari condotti da esperti per promuovere stili di vita sani. A questi, si aggiungono i **progetti di wellbeing** legati al benessere fisico e psicologico della persona, come i corsi di corporate wellness, yoga e pilates. È attivo, inoltre, uno **Sportello di Supporto Psicologico**, che si prende cura del benessere mentale di tutti i collaboratori e dei familiari stretti, attraverso consulenze telematiche gratuite ed estremamente riservate.

Nel 2023 erano state realizzate importanti campagne rivolte soprattutto alla prevenzione in ambito cardiovascolare e senologico. Nel corso del 2024, COLSER ha inserito nuove iniziative su altri importanti ambiti, tra i quali:

- ➔ **Campagna prevenzione Melanoma**
(in collaborazione con Ant)
- ➔ **Campagna prevenzione tumore alla Tiroide**
(in collaborazione con Ant)
- ➔ **Iniziativa "World Cancer Day"**
(in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera di Parma)

Si sono inoltre tenuti alcuni workshop, sia in presenza che online, sull'importanza dell'attività fisica e dell'alimentazione nella prevenzione dei tumori grazie alla collaborazione con Lilt di Parma.

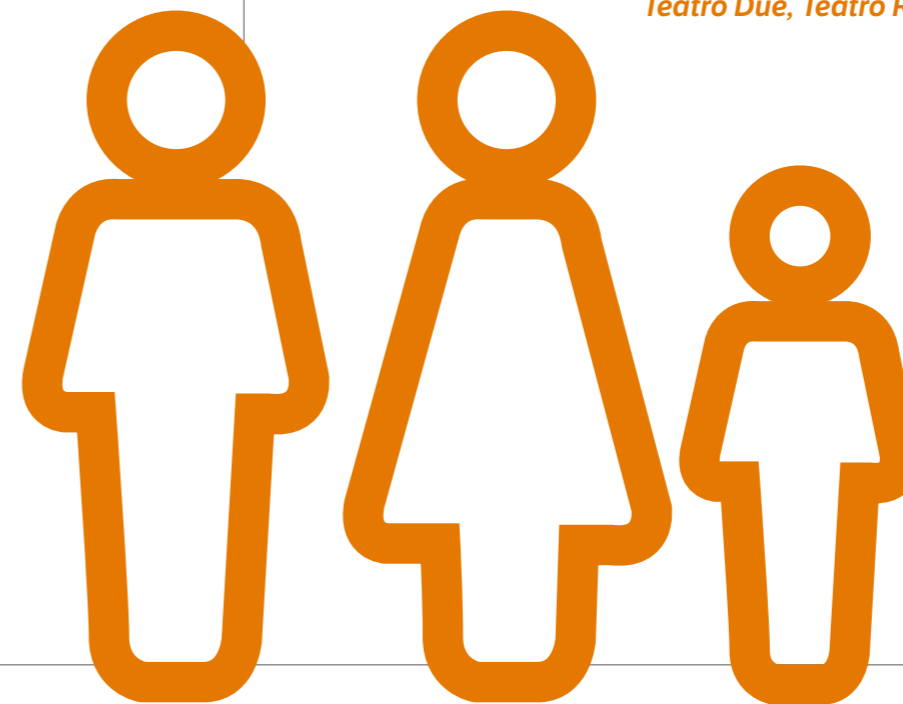


Famiglia



Il Welfare rappresenta un sostegno concreto per i collaboratori e i loro familiari. Le iniziative dell'ambito **Famiglia** sono, infatti, pensate per essere svolte sia individualmente che in compagnia, come quelle legate al turismo, al tempo libero, ai buoni spesa, alle convenzioni aziendali e alla cultura. In assoluto, l'iniziativa più rappresentativa di questo ambito è il **Buono Spesa di Natale**. Si tratta della prima vera iniziativa di Welfare, già in essere quando il progetto è partito. Dal 2020 ha cominciato ad essere **erogato digitalmente** all'interno di una piattaforma che ha permesso ai collaboratori, in tutti i territori in cui COLSER è presente, di usufruire del credito, sia online che offline, per l'utilizzo di una serie di servizi. Convenzioni e sconti vengono individuate cercando di soddisfare il più possibile i collaboratori presenti nei diversi territori d'Italia. Altre convenzioni molto vantaggiose e apprezzate sono state attivate direttamente dal **team Welfare**, uno specifico gruppo di lavoro con mansioni trasversali. Tra le tante proposte, emergono alcune campagne per l'acquisto di biglietti a prezzi scontati per i soci e dipendenti del Gruppo, come quelle sviluppate in collaborazione con:

- ➔ **The Space Cinema, Gardaland Park, Parma Calcio, Teatro Due, Teatro Regio di Parma.**



Lavoro



L'ambito **Lavoro** coinvolge le tematiche che interessano sia la **sfera lavorativa** che quella **privata**, offrendo opportunità di crescita personale e lo sviluppo delle proprie competenze professionali. Diversi argomenti sono rivolti, infatti, non solo al singolo lavoratore, ma anche al suo nucleo familiare, come il rapporto con gli Istituti bancari e assicurativi e le consulenze per l'inserimento dei figli nel mondo del lavoro. Per quanto riguarda la **formazione**, vengono organizzati ogni anno corsi utili sia per il lavoro che per la vita quotidiana, come quelli di digitalizzazione, di informatica e di lingue (inglese e italiano per stranieri). **Soprattutto nell'ambito digital**, dopo aver introdotto un percorso di supporto nell'utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico e nell'attivazione dello SPID, sono stati attivati corsi per approfondire le pratiche 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. Inoltre, fanno parte dell'ambito lavoro anche i corsi creativi legati alla coltivazione delle proprie passioni, come i **corsi di make-up, di scrittura creativa** e, dal 2023, anche di **cucina**.



Sostenibilità



Anche con il welfare, COLSER prosegue il suo percorso della sostenibilità. Dal 2023, sono state promosse convenzioni per ottenere **energia 100% verde**, proveniente da fonti rinnovabili, con una buona percentuale di sconto per tutti i soci e dipendenti. Inoltre, sono continuate le iniziative per promuovere uno stile di vita più sano e sostenibile, come quelle legate all'attività fisica in connessione con la natura e altre azioni di **sostenibilità legata al cibo**, come la proposta periodica, nella sede e nelle filiali, di frutta di stagione a km zero da offrire ai collaboratori per i propri break quotidiani. Infine, COLSER ha attivato il **Progetto Mobility**, un piano di mobilità sostenibile che ha lo scopo di ridurre l'utilizzo dell'auto privata agevolando la mobilità alternativa tramite l'acquisto di abbonamenti con scontistica dedicata per il trasporto pubblico contribuendo così alla riduzione delle emissioni di CO₂. È nata così la convenzione con alcuni enti di trasporti pubblici delle città dove sono presenti i nostri collaboratori, come TEP a Parma.



WEL#POINT



Il **Wel#point** è uno spazio dedicato alla **comunicazione, all'ascolto e al dialogo** con soci e dipendenti per fornire informazioni utili, raccogliere esigenze e proposte in un clima di fiducia e collaborazione. Interfaccia friendly dell'azienda, è un punto informativo e di ascolto situato presso l'Headquarter di Parma, dove i lavoratori possono ricevere informazioni utili sui vari progetti di Welfare, avere chiarimenti su tematiche non sempre di facile comprensione e ricevere ascolto sui propri bisogni. Il Wel#point ha anche lo scopo di fungere da facilitatore di alcune iniziative e servizi presenti sul catalogo welfare, come l'utilizzo della Sanità Integrativa. Ma il Wel#point è anche **"itinerante"**. Ogni anno, infatti, il team del Welfare organizza un calendario con tutte le tappe - tra filiali e punti operativi - in cui il Wel#point itinerante si reca per svolgere la sua funzione informativa. In questo contesto, il **Welfare Manager** è pertanto una figura fondamentale, anello di congiunzione tra la base sociale e il gruppo di lavoro, che sviluppa le varie iniziative. Il Wel#point rimane sempre a disposizione di tutti i lavoratori ed è facilmente accessibile - in presenza, telefonicamente e via e-mail - in giorni della settimana dedicati. Solo nel 2023, sono state **1.500** le persone che hanno chiesto un appuntamento al Wel#point.



1.500
persone che hanno
chiesto un appuntamento



**Welfare
Manager**



Da diversi anni, è inoltre attivo un **sito web**, accessibile tramite i siti delle società del Gruppo, in cui è possibile consultare tutte le iniziative proposte e iscriversi a quelle attive, oltre che leggere le news relative al programma di welfare in corso.



Nel 2021 alcune aziende di Parma hanno iniziato a incontrarsi per condividere esperienze di welfare, portando alla nascita di **Welldone**, una community sul benessere aziendale. COLSER è stata, insieme a Gruppo Chiesi e Davies Group, tra le aziende promotrici di questo network che ad oggi conta oltre 25 aziende e ha il supporto di "Parma, io ci sto!". Welldone punta a valorizzare il welfare come leva strategica. Il 4 ottobre è stato lanciato *WelldoneCommunity.it*, un portale che raccoglie iniziative di welfare e wellbeing, con sezioni pubbliche e private per la condivisione tra aziende. Il sito ospita cinque aree tematiche su **salute, famiglia, territorio, inclusione e formazione**. Durante l'evento di lancio, esperti e istituzioni hanno sottolineato l'importanza del benessere nel lavoro. Welldone non è solo una piattaforma, ma una rete che favorisce la collaborazione tra imprese per innovare il welfare aziendale.



RELAZIONE CON IL TERRITORIO

COLSER ha costruito negli anni un forte legame con il territorio e la sua comunità, fondando il proprio successo non solo sulla qualità e l'innovazione dei servizi, ma anche sull'abilità di instaurare **forti relazioni con le istituzioni e la comunità locale**. L'impegno si traduce in un ruolo attivo nei progetti e nella promozione di collaborazioni con associazioni presenti sia sul territorio, che livello nazionale:

- ➔ **Parma, io ci sto!** nata nel 2016 come Associazione di persone e aziende con lo scopo di valorizzare il territorio, mette a sistema idee e progetti per attrarre talenti e risorse. L'associazione si impegna a sostenere e realizzare progetti e iniziative di eccellenza nei settori Agroalimentare, Cultura, Formazione e Innovazione, Turismo, Tempo Libero e Sostenibilità ambientale.
- ➔ **Confcooperative**, la principale organizzazione di rappresentanza, assistenza, tutela e vigilanza del movimento cooperativo e delle imprese sociali italiane. Presta grande attenzione allo sviluppo delle relazioni con i movimenti cooperativi degli altri Paesi. Promuove la crescita del movimento cooperativo e delle cooperative nei Paesi in via di sviluppo e di recente ordinamento democratico.
- ➔ **Unione Parmense degli Industriali**, associazione che raccoglie ed organizza le forze imprenditoriali della provincia promuovendone l'incremento e favorendone lo sviluppo. Elabora e propone la soluzione di problemi economici, sindacali e di carattere generale che, direttamente o indirettamente, riguardino gli Associati e provvede a tutelarne gli interessi.



Se nel 2023, COLSER aveva promosso iniziative rivolte alla sostenibilità come la Green Week, nel 2024 si è puntato a *diversificare l'impegno verso il territorio*. Dal sostegno a **Doppia Elica**, associazione che supporta attivamente le donne con una predisposizione genetica ai tumori al seno, fino alla partnership con **Parma 360 Festival**, il festival della creatività contemporanea che coinvolge ogni anno artisti emergenti con esposizioni in tutta la città.

Parma Calcio 1913

Anche nel 2024, COLSER ha proseguito la partnership con il **Parma Calcio 1913**, supportando sia la prima squadra maschile in Serie A come *Premium Partner*, che la prima squadra femminile in Serie B come Sleeve Sponsor, dimostrando un impegno costante a soste-

gno dell'empowerment femminile. La collaborazione ha generato nel tempo sia opportunità occupazionali che di welfare interno. La presenza del personale COLSER negli ambienti Crociati (Stadio Tardini di Parma e Centro Sportivo di Collecchio) si è intensificata: non solo nel settore cleaning, ma anche nell'attività di front-office e portierato. Per i propri dipendenti e collaboratori, invece, sono nate diverse iniziative di welfare, come la possibilità di richiedere biglietti gratuiti per le partite giocate in casa ed eventi dedicati che prevedono il coinvolgimento attivo del Parma Calcio.

Fondazione Teatro Regio Parma

Sempre nel contesto culturale, prosegue la significativa partnership tra COLSER e la **Fondazione Teatro Regio di Parma**, nata durante il periodo in cui la città è stata Capitale Italiana della Cultura. Questo impegno è proseguito negli anni successivi e portato avanti anche nel 2024, dove è stato possibile implementare il programma di welfare interno con iniziative culturali che hanno permesso ai soci e ai dipendenti del Gruppo, insieme alle loro famiglie, di partecipare gratuitamente o a prezzi molto agevolati a spettacoli e ad importanti attività culturali.

Alleanza Educativa Giocampus

Nell'ottica di un welfare sempre più inclusivo e rispondente alle varie necessità si è deciso di supportare un'altra importante realtà del territorio parmigiano: l'**Alleanza Educativa di Giocampus**, un progetto molto conosciuto a Parma e che mette al centro il benessere delle generazioni future organizzando momenti di divertimento e svago per i bambini e i ragazzi dai 5 ai 14 anni. Iniziative che diventano preziosi strumenti a supporto delle famiglie soprattutto nel periodo estivo con l'organizzazione di campus dove si pone l'attenzione al benessere motorio e alimentare dei più giovani. Questo progetto arricchisce, inoltre, il nostro programma di **Welfare aziendale**, rientrando tra le iniziative e convenzioni dedicate a soci e dipendenti.

Festival di Open

Nel 2024 COLSER ha deciso di confermare anche la sua presenza come sponsor del **Festival di Open**, il giornale online diretto da Enrico Mantana che da un paio di anni organizza una tre giorni di dibattiti e spettacolo portando a Parma ospiti apprezzati sia del mondo politico che dell'informazione, della musica e dello spettacolo.

Civitas Forum 2024

La sostenibilità ambientale resta un importante asset per COLSER, che ha deciso di sostenere il **Civitas Forum 2024**, una settimana in cui si sono dati appuntamento in città oltre 500 esperti e rappresentanti internazionali per discutere di soluzioni innovative e sostenibili in merito al trasporto urbano.

Diversity, Equity & Inclusion Day

A fine 2024, COLSER ha inoltre partecipato come case history al primo **Diversity, Equity & Inclusion Day** promosso dall'Azienda USL Toscana Sud Est: un'occasione che ci ha permesso di condividere il nostro impegno per la parità di genere, la diversità e l'inclusione.



Responsabilità ambientale





Il cambiamento climatico è una delle sfide più grandi del nostro tempo, con impatti sempre più evidenti sull'ambiente, sull'economia e sulla società. L'aumento delle temperature globali, l'innalzamento del livello del mare e gli eventi meteorologici estremi sempre più frequenti stanno mettendo a rischio gli ecosistemi, minacciando la sicurezza alimentare, idrica e causando ingenti danni economici. In questo contesto, la responsabilità ambientale delle imprese e degli individui diventa un imperativo etico e sociale.





COLSER riconosce la gravità del cambiamento climatico e si impegna, attraverso la sua politica ambientale, a prevenire, monitorare e ridurre gli impatti ambientali delle proprie attività. Dal 2019, la divisione **COLSER Green** è **certificata Ecolabel UE**, offrendo servizi di pulizia interna più sostenibili per rispondere alle esigenze dei clienti più sensibili alle tematiche ambientali.

In collaborazione con l'Ufficio Qualità e Sviluppo, COLSER Green progetta iniziative di sostenibilità ambientale e promuove comportamenti più responsabili nei confronti del Pianeta. Questo impegno si concretizza nell'adozione di un **sistema di gestione ambientale** certificato secondo la norma **ISO 14001:2015**.

In conformità con tale norma, ogni anno viene implementato un piano di audit ambientale per monitorare i principali processi aziendali e valutare i potenziali impatti ambientali associati. Inoltre, nell'ottobre 2024, COLSER ha ottenuto la certificazione **ISO 14064-1 "Carbon Footprint di Organizzazione"** per quantificare le emissioni di gas a effetto serra (GHG) derivanti dalle proprie attività.

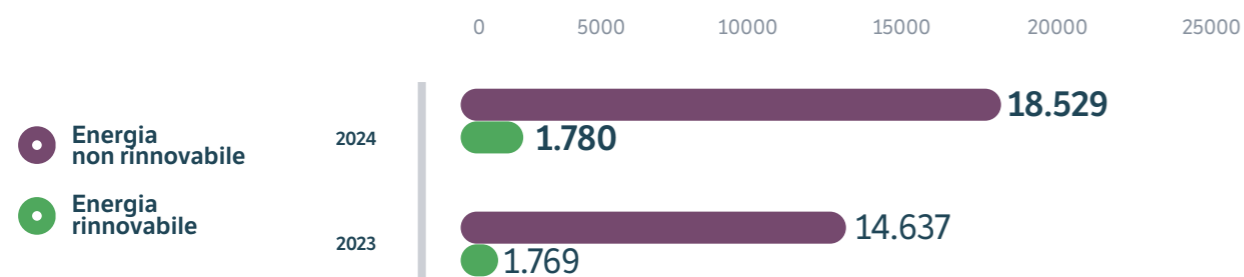
CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

Nel 2024, i consumi energetici di COLSER hanno raggiunto un totale di **20.309 GJ**, segnando un incremento del 23,8% rispetto all'anno precedente. Questo aumento è in parte legato a un maggiore utilizzo della flotta aziendale, ma anche all'inclusione, per la prima volta, del consumo di una cisterna di carburante presso i magazzini della logistica, che nel 2023 non era stata contabilizzata.

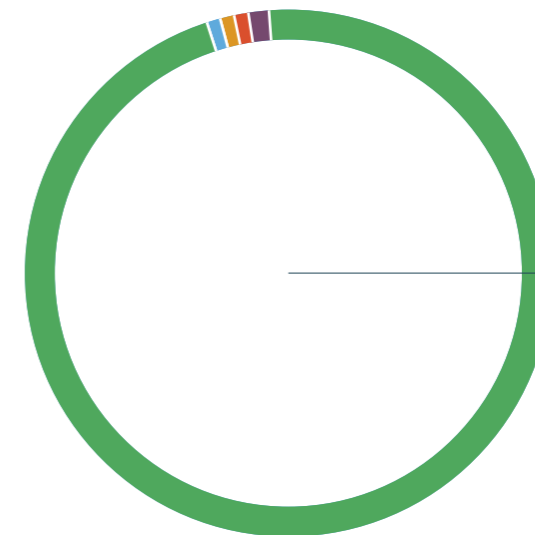
Il **gasolio** continua a rappresentare la componente principale dei consumi energetici, con **16.071 GJ** registrati nel 2024, pari a un aumento del 25,7% rispetto all'anno precedente. Questo valore è riconducibile al funzionamento di 119 autoveicoli (36 dei quali concessi come benefit ai dipendenti), 151 veicoli commerciali utilizzati per l'erogazione dei servizi e 126 carrelli elevatori (120 elettrici e 6 a gasolio) impiegati dalla Divisione Log.

La flotta aziendale risulta composta per il 95% da veicoli omologati Euro 6, mentre la restante parte si suddivide tra Euro 5, Euro 4, Euro 3 ed Euro 2. Va sottolineato che non sono più presenti veicoli Euro 1 o precedenti. Per quanto riguarda le alimentazioni, l'84% dei mezzi è a gasolio, il 9% ibrido, il 6% a benzina e l'1% elettrico.

Consumi Energetici 2024 (GJ)



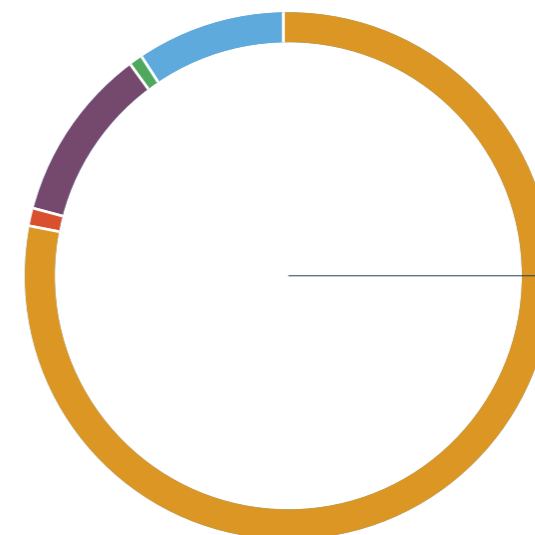
Composizione flotta aziendale in % di classi di inquinamento



Flotta aziendale in % di alimentazione



Tipologia di fonti energetiche utilizzate (%)





Il Gas naturale e l'energia elettrica, invece, sono utilizzati per l'illuminazione, il raffrescamento e il riscaldamento degli uffici della sede, delle filiali e dei magazzini aziendali, rappresentando il 10% del consumo complessivo di COLSER. La sede centrale di Parma e le filiali hanno consumato **1.780 GJ di energia elettrica**, registrando un aumento del 0.6% rispetto al 2023. È importante sottolineare che **tale energia proviene interamente da fonti rinnovabili, certificate con garanzie d'origine dal GSE**. Quindi, complessivamente l'8.7% dell'energia consumata da COLSER proviene da fonti rinnovabili.

Il legame tra consumi energetici ed emissioni di gas effetto serra non solo comporta un impatto economico per l'azienda, ma ha anche un impatto ambientale significativo sull'ambiente circostante. Per questo motivo COLSER dal 2023 monitora i consumi energetici classificati come Scope 1 e Scope 2 secondo il GHG Protocol. COLSER, inoltre, ha condotto un'indagine sulle proprie attività e sulle conseguenti emissioni generate andando a consuntivare le emissioni di Scope 3. L'impatto per l'anno 2023 è pari a 16.738,5 (LB) tCO₂ eq. ed è stato certificato secondo la certificazione ISO 14064-1 validata da un ente terzo. Il certificato è disponibile sul nostro sito internet. Il calcolo delle emissioni di Scope 3 per l'anno 2024 è in corso l'analisi.

Le emissioni **Scope 1**, ossia le emissioni dirette generate da fonti possedute o controllate dall'azienda, derivano principalmente dall'uso di carburante per la flotta aziendale e dal consumo di gas metano per il riscaldamento degli edifici. Nel 2024, queste emissioni hanno registrato un aumento del 23% rispetto al 2023, raggiungendo un totale di **1.333 tCO₂**, a causa dell'incremento dell'utilizzo di gasolio per i veicoli aziendali.

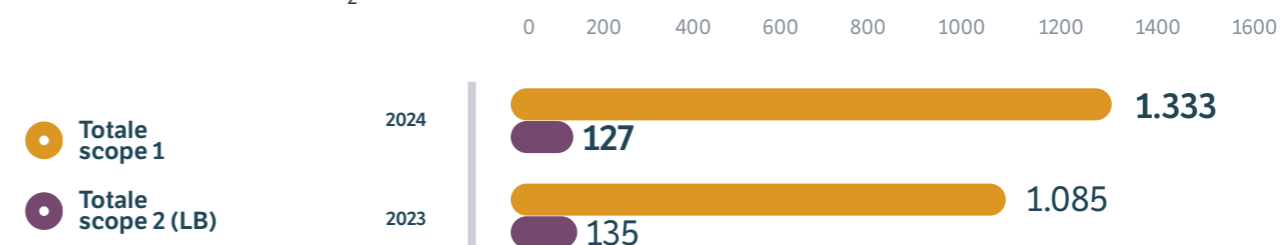
Le emissioni **Scope 2**, invece, sono le emissioni indirette associate all'energia acquistata per l'illuminazione e il raffrescamento degli uffici di COLSER. Gli standard GRI consentono di calcolare le emissioni **Scope 2** secondo due metodologie: il metodo "Market-based", basato sulle emissioni di CO₂ generate dal fornitore di energia con cui l'azienda stipula un contratto, e il metodo "Location-based", che si basa sui fattori di emissione medi per una specifica area geografica.

Nel biennio 2023-2024, grazie all'acquisto di energia elettrica interamente proveniente da fonti rinnovabili, le emissioni **Scope 2** calcolate con il metodo **Market-based (MB)** sono state pari a **0 tCO₂**. Tuttavia, utilizzando la metodologia **Location-based (LB)**, nel 2024 le emissioni **Scope 2** sono state pari a **127 tCO₂**, con un decremento del 6% rispetto al 2023.

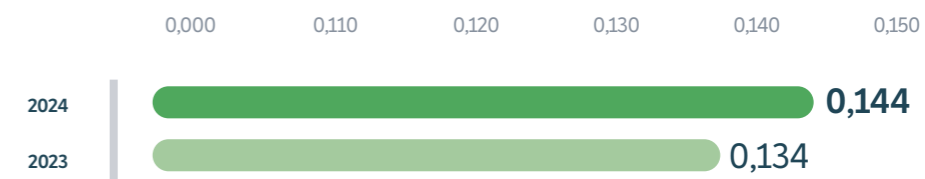
Per normalizzare e contestualizzare i dati sull'impatto ambientale, e consentire a COLSER di valutare l'efficienza operativa sia internamente che rispetto ad altre realtà simili, sono stati elaborati gli **indicatori di**

intensità energetica ed emissiva, rapportati al fatturato dell'anno. A fronte dell'aumento dei consumi, gli indici di intensità energetica ed emissiva (LB) hanno registrato un incremento rispettivamente del 7.7% e 4,1%. Attraverso il calcolo e l'analisi di questi indicatori, COLSER acquisisce preziose informazioni sull'efficienza nell'utilizzo delle risorse impiegate

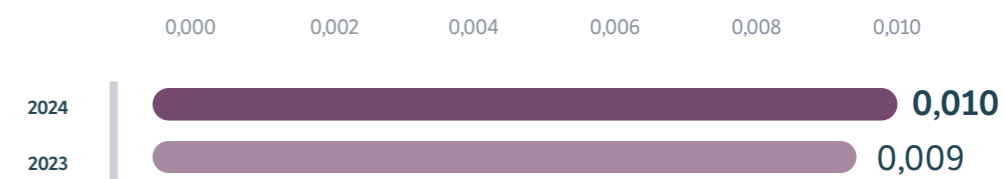
Emissioni dirette e indirette di GHG (tCO₂e)



Indice di intensità energetica (GJ/migliaia di euro di fatturato)



Indice di intensità emissiva (LB) (tCO₂e/migliaia di euro di fatturato)



FOCUS ON: MOBILITÀ SOSTENIBILE

Il Piano Spostamento Casa-Lavoro (PSCL) è uno strumento strategico adottato dalle aziende per migliorare la mobilità sostenibile dei propri dipendenti.

Attraverso indagini e iniziative mirate, il PSCL mira a ridurre l'uso del mezzo privato, promuovere il trasporto pubblico e incentivare alternative come il car pooling e l'uso di biciclette, contribuendo così a ridurre l'impatto ambientale e migliorare la qualità della vita lavorativa. COLSER anche nel 2024 ha sviluppato ed aggiornato cinque piani di spostamento casa-lavoro in diverse sedi lavorative in tutta Italia, coinvolgendo centinaia di dipendenti. I risultati dei questionari condotti in queste sedi hanno offerto una panoramica dettagliata delle abitudini di mobilità e delle possibili aree di miglioramento.

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



Salerno (165 dipendenti) l'82% del personale che ha partecipato al sondaggio utilizza un mezzo privato per recarsi al lavoro. Il 72% sarebbe disponibile a fare car pooling, mentre il 58% prenderebbe in considerazione il trasporto pubblico, a condizione di un miglioramento della frequenza e della puntualità. Solo il 3% sarebbe disposto ad usare mezzi alternativi come la bici o il monopattino.

Brindisi (149 dipendenti) il 97% del personale che ha risposto utilizza il mezzo privato, il 70% si è mostrato favorevole al car pooling, mentre il 56% utilizzerebbe il trasporto pubblico se più efficiente. Il 37% si dice disposto ad utilizzare la bicicletta in presenza di piste ciclabili e di un miglioramento della sicurezza.

Milano (212 dipendenti) nonostante la bassa partecipazione, emerge che l'82% utilizza il trasporto pubblico, mentre il 33% partecipa al car pooling.

Siena (180 dipendenti): il 52% del personale che ha partecipato al questionario ha indicato che usa un mezzo privato, il 45% utilizza il trasporto pubblico. Comunque, il 48% sarebbe disposto a partecipare al car pooling e il 59% utilizzerebbe i mezzi pubblici se più frequenti.

Parma (84 dipendenti) il 60% delle persone che hanno partecipato al questionario utilizza un mezzo privato e il 7.5% utilizza la navetta aziendale. Tra questi, il 57% è interessato al car pooling, mentre il 40% considererebbe il trasporto pubblico se più efficiente. Inoltre, il 15% si dichiara disponibile a usare la bicicletta, ma solo con infrastrutture adeguate come piste ciclabili e parcheggi custoditi.



A Parma e Milano sono già state effettuate iniziative di scontistica e rateizzazione per l'acquisto di abbonamenti urbani per incentivare l'uso del trasporto pubblico.



Dai dati emerge che la maggior parte dei dipendenti preferisce utilizzare il mezzo privato, principalmente per ragioni di autonomia di movimento, ma anche a causa di un trasporto pubblico inadeguato o inesistente in alcune aree. Inoltre, ci sono differenze infrastrutturali significative tra le diverse regioni italiane che influenzano le scelte di mobilità.



In futuro sarà fondamentale:

- Collaborare più strettamente con le amministrazioni locali per migliorare l'efficienza dei trasporti pubblici, aumentando la frequenza e la puntualità.
- Incentivare l'uso di mezzi alternativi come il car pooling e le biciclette, implementando infrastrutture dedicate come piste ciclabili e parcheggi protetti.
- Migliorare il coinvolgimento dei dipendenti nella raccolta dei dati, per monitorare meglio i cambiamenti e sviluppare strategie più efficaci.

L'obiettivo di lungo termine sarà continuare a ridurre l'uso del mezzo privato, promuovendo soluzioni più sostenibili e condivise.

IMPATTO AMBIENTALE DEI NOSTRI SERVIZI

L'erogazione di servizi di pulizia ha inevitabilmente un impatto sull'ambiente, soprattutto quando si parla di prodotti chimici, consumo di risorse e produzione di rifiuti. COLSER è pienamente consapevole di questa responsabilità e per questo, da anni, lavora per contenere e gestire l'impatto ambientale legato alle proprie attività. Una delle azioni più concrete in questa direzione è l'adozione sistematica di prodotti e soluzioni conformi ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)**, che rappresentano oggi un riferimento essenziale per garantire standard sostenibili nel settore.

Utilizzo dei materiali

L'applicazione dei CAM da parte di COLSER non riguarda solo la scelta dei prodotti, ma si estende all'intero processo di erogazione dei servizi: dalla pulizia ordinaria a quella straordinaria, fino alla fornitura di materiali per l'igiene. In particolare, detersivi, carta tessuto e altri materiali di consumo rispettano i requisiti ambientali previsti, garantendo un approccio più sicuro per le persone e meno impattante per l'ambiente lungo tutto il ciclo di vita dei prodotti.

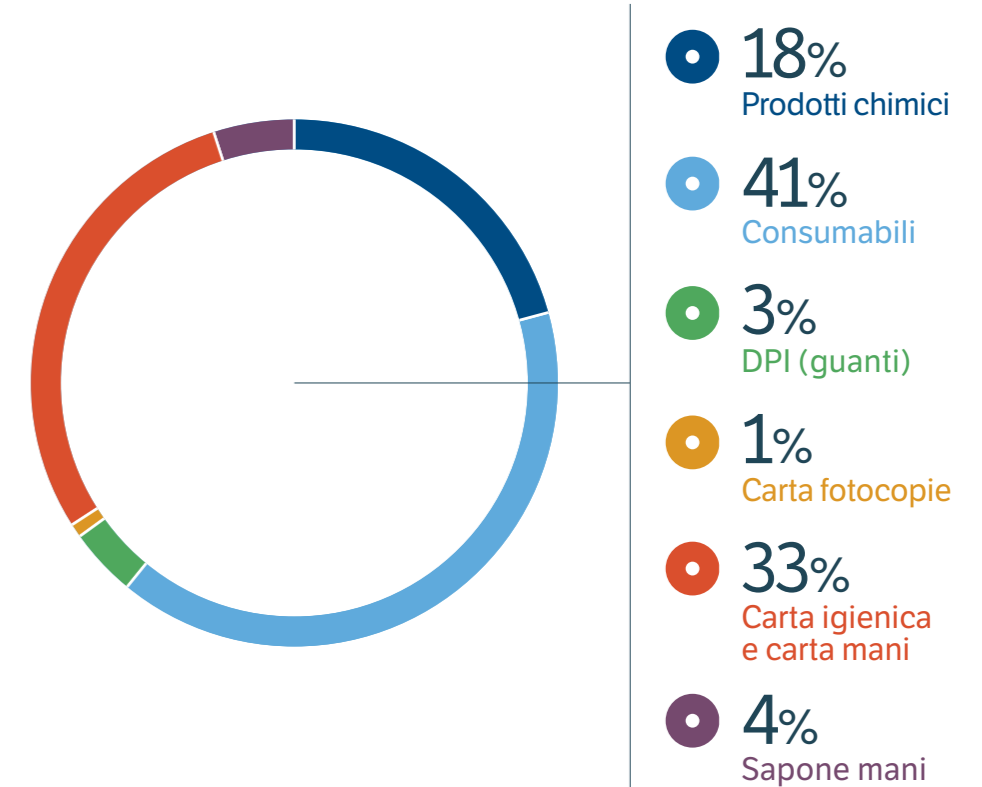
I CAM per i servizi di pulizia pongono l'attenzione sulla riduzione delle sostanze pericolose, incentivando l'utilizzo di detersivi con formulazioni ecologiche, sicure per l'ambiente e per la salute degli operatori. Tra le indicazioni previste, vi è anche l'uso di **tessuti in microfibra**, che permettono di abbattere il consumo di acqua e prodotti chimici, e l'adozione di **sistemi di dosaggio e diluizione** per un uso preciso e responsabile dei detersivi.

I criteri promuovono inoltre l'impiego di **prodotti concentrati**, imballati con materiali riciclati e ridotti nei volumi, e valorizzano le **pulizie manuali**, quando compatibili con le condizioni operative, per contenere l'impatto ambientale complessivo. Anche l'utilizzo di **carta tessuto proveniente da fibre riciclate o da foreste gestite responsabilmente** è un aspetto chiave, in linea con un approccio circolare all'uso delle risorse.

In concreto, i principali materiali utilizzati da COLSER per l'erogazione dei propri servizi includono materiali **rinnovabili**, come la carta da ufficio e per i servizi igienici, e materiali **non rinnovabili**, come panni in microfibra, sacchi per i rifiuti, dispositivi di protezione individuale monouso e prodotti chimici. Vista la natura potenzialmente rischiosa di questi ultimi, COLSER ne monitora attentamente la composizione, la pericolosità e le modalità di utilizzo, garantendo così sia la conformità ai CAM che la sicurezza operativa degli addetti.



Tipologia di materiali utilizzati nel 2024 (%)



Proprio come conseguenza di questo approccio consapevole e orientato alla sostenibilità, la divisione **COLSER Green** ha ottenuto la certificazione **Ecolabel UE** (n. IT/052/006) per l'erogazione di servizi di pulizia interna a basso impatto ambientale. Il marchio Ecolabel, riconosciuto a livello europeo, attesta che i servizi offerti rispettano rigorosi criteri ambientali durante l'intero ciclo di vita, pur mantenendo elevati standard prestazionali. Le attività certificate si distinguono per l'impiego di detersivi ecocompatibili, panni in microfibra leggeri, carta riciclata e interfogliata per ridurre gli sprechi, nonché per l'uso, ove possibile, di macchinari a basso consumo energetico. Particolare attenzione è inoltre riservata alla gestione della raccolta differenziata, contribuendo a ridurre ulteriormente l'impatto complessivo dei servizi.

Gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti rappresenta un ambito di attenzione fondamentale per COLSER, che si impegna a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività attraverso il recupero, la corretta classificazione e pratiche orientate alla riduzione e al riuso. I rifiuti generati provengono principalmente dalle divisioni **COLSER Tech** e **COLSER Log**, che, per la natura dei servizi offerti, producono una quantità significativa di materiali di scarto.

La divisione Log è responsabile principalmente della produzione di imballaggi di scarto - come carta, cartone e materiali misti - e rifiuti ingombranti. La divisione Tech, invece, genera rifiuti derivanti da interventi di manutenzione e adeguamento impiantistico, tra cui scarti metallici e apparecchiature fuori uso.

Nel 2024, le attività aziendali hanno prodotto complessivamente **46 tonnellate di rifiuti**, registrando una riduzione del **19% rispetto all'anno precedente**. Questo calo è dovuto in larga parte alla mancata produzione di alcune tipologie di rifiuti, come **emulsioni e veicoli fuori uso**, che nel 2023 avevano inciso in modo rilevante sul totale.

Anche nel dettaglio delle singole divisioni si registrano variazioni percentuali significative rispetto al 2023. COLSER Tech ha registrato un incremento del **37%** nelle **apparecchiature fuori uso**, mentre i **rifiuti metallici** - in particolare ferro e acciaio - sono aumentati del **110%**, a seguito di interventi impiantistici. Per quanto riguarda COLSER Log, si evince una totale riduzione nella quantità di **carta e cartone smaltiti**, a fronte però di un significativo aumento degli **imballaggi in legno**, cresciuti del **79%**. I **rifiuti biodegradabili**, legati principalmente alla gestione del verde, hanno segnato un incremento del **126%**, in linea con le diverse attività svolte in questo ambito.

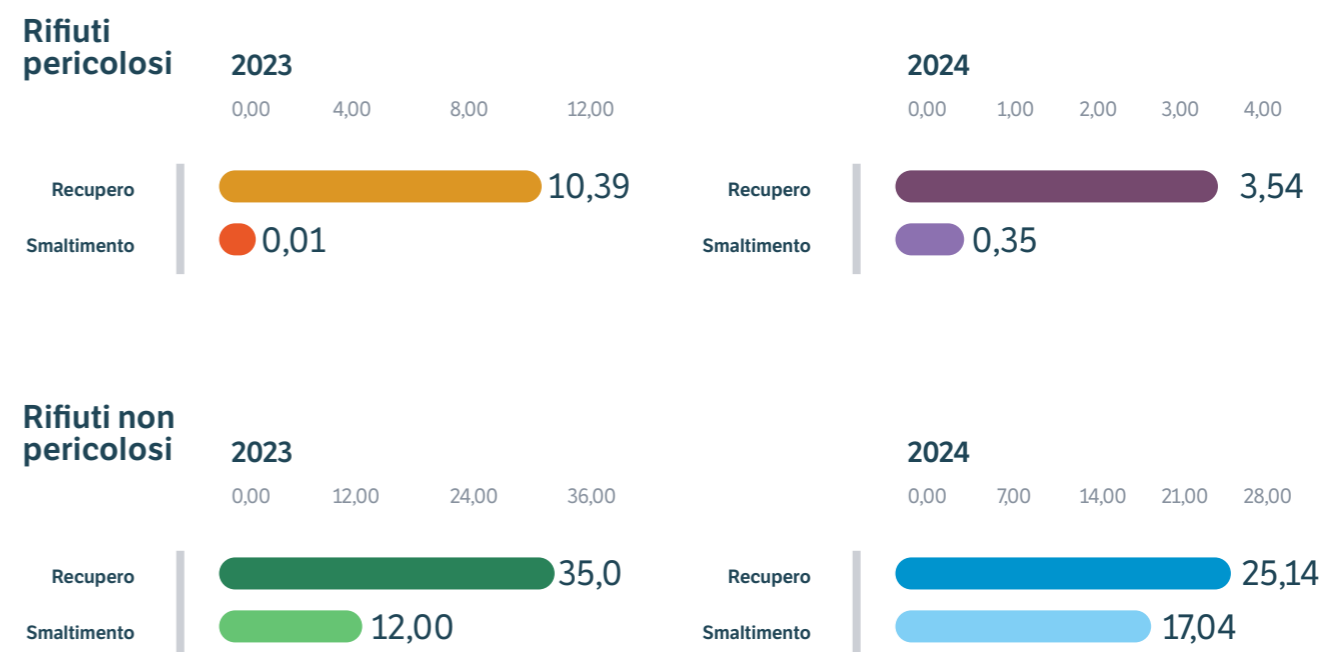
Dal punto di vista del trattamento, **28,68 tonnellate** di rifiuti sono state avviate a **recupero**, mentre **17,39 tonnellate** sono state destinate a **smaltimento**. La quota di **rifiuti pericolosi** è pari a **3,88 tonnellate**, di cui il **91% è stato recuperato**, confermando l'impegno dell'azienda nella gestione sostenibile anche dei materiali più critici.

La classificazione della pericolosità dei rifiuti, laddove non sia definibile tramite le schede di sicurezza dei materiali, viene eseguita secondo quanto previsto dalle **Linee Guida SNPA**. Per valorizzare ulteriormente il ciclo dei materiali e ridurre il consumo di risorse, COLSER adotta soluzioni sostenibili che includono, dove possibile, l'eliminazione dei prodotti monouso, l'introduzione di materiali durevoli e riutilizzabili, e l'utilizzo di **detergenti concentrati** con imballaggi a volume ridotto. Queste pratiche contribuiscono concretamente alla riduzione degli sprechi e a una gestione più efficiente delle risorse aziendali.

Tipologia di rifiuti generati in %

	2024	2023	Var. anno precedente %
	%	%	
Altri rifiuti Non Pericolosi	13,9	2,6	429%
Apparecchiature fuori uso	11,8	8,7	37%
Carta e Cartone	0,0	23,3	-100%
Emulsioni	0,0	6,8	-100%
Ferro e Acciaio	6,7	3,2	110%
Imballaggi in legno	4,0	2,2	79%
Imballaggi in materiali misti	26,6	20,7	29%
Metalli misti	3,6	3,0	18%
Rifiuti biodegradabili	10,6	4,7	126%
Rifiuti ingombranti	21,6	16,3	32%
Rifiuti pericolosi	1,1	2,6	-57%
Veicoli fuori uso	0,0	5,9	-100%

Produzione rifiuti (in t)



Gestione della risorsa idrica

L'acqua è un bene comune, è un bene primario da preservare e, in tal senso, è necessario impegnarsi a contenerne i consumi.

Questa risorsa è, però, fondamentale per **fornire servizi di pulizia e sanificazione** in ambito civile e industriale. L'utilizzo dell'acqua avviene, inoltre, all'interno dei servizi igienici degli uffici e delle sedi operative aziendali (filiali e magazzini). In termini di rilevazioni dei dati, si evidenzia che, se la rilevazione dei consumi per gli uffici e le sedi operative avviene direttamente tramite bollette, per tutte le attività svolte presso i cantieri, le utenze e i relativi consumi non sono diretti, ma **gestiti dai clienti e pertanto non sono disponibili quantificazioni** né monetarie, né volumetriche di questi consumi. I **consumi relativi ai servizi igienici** sono assimilabili a consumi domestici, pertanto, **non sono da considerare come significativi in termini di impatto complessivo**. Il prelievo dell'acqua per i servizi igienici avviene interamente dalla rete di distribuzione idrica locale (acquedotto), mentre non è nota la fonte di approvvigionamento presso le sedi dei clienti, anche se si stima che sia prevalentemente rete idrica locale.

Lo scarico delle acque reflue dei servizi igienici avviene in **pubblica fognatura** secondo la regolamentazione degli enti gestori del servizio idrico.

COLSER opera con piena consapevolezza dell'importanza strategica che riveste la risorsa idrica e ha implementato **procedure specifiche** rivolte ai propri operatori, con l'obiettivo di promuoverne un **utilizzo responsabile**. Le procedure descrivono infatti le fasi di diluizione e includono sistemi di misurazione che consentono di **minimizzare i consumi** a quanto strettamente necessario, al fine di evitare gli sprechi. Vengono, infatti, fornite istruzioni dettagliate su come ottimizzare l'uso dell'acqua nei processi di pulizia e sono adottate attrezzature efficienti ad elevato rendimento. Molti dei sistemi di pulizia sono, infatti, dotati di doppio serbatoio che consente di ridurre le sostituzioni dell'acqua sporca durante il processo di pulizia.

COLSER si impegna a **sensibilizzare** periodicamente il proprio **personale** sull'importanza della conservazione dell'acqua, promuovendo una cultura aziendale attenta all'ambiente.

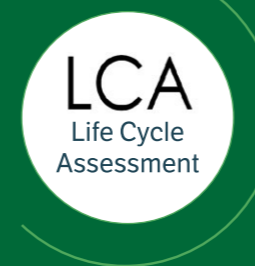


La gestione della sostenibilità ambientale è un ambito strategico per COLSER, che considera la misurazione dell'impatto ambientale non solo un dovere, ma una leva per il miglioramento continuo dei propri servizi. L'approccio scelto è quello scientifico e certificato della **carbon footprint**, applicato con metodo e coerenza negli anni attraverso analisi del ciclo di vita (**LCA**).

Già nel 2019 COLSER ha condotto un primo studio LCA secondo la norma **ISO 14067**, focalizzato sul servizio di pulizia ospedaliera presso l'Ospedale Le Scotte di Siena. L'analisi ha preso in considerazione l'intero ciclo del servizio - dalla selezione dei prodotti alla gestione dei rifiuti - con l'obiettivo di individuare le fasi più impattanti e intervenire con soluzioni mirate a ridurre l'impronta ambientale.

Nel 2023, il lavoro di approfondimento è stato esteso a tutta l'organizzazione attraverso una nuova analisi secondo la norma **ISO 14064-1**, che ha coinvolto tutti i flussi in ingresso e in uscita, oltre alle principali attività aziendali. Questo studio ha portato, nell'ottobre 2024, al rilascio della certificazione Carbon Footprint di organizzazione da parte dell'ente terzo Certiquality. **Il risultato emerso - 16.738,5 tonnellate di CO₂ equivalente prodotte da COLSER nel 2023 (secondo l'approccio location-based) - rappresenta il primo inventario ufficiale delle emissioni GHG (Greenhouse Gas) aziendali.** La certificazione sarà aggiornata con cadenza annuale: l'aggiornamento relativo al 2024 è attualmente in fase di conclusione.

Parallelamente, nel corso del 2024 è stato avviato un nuovo studio LCA, nuovamente basato sulla norma **ISO 14067**, ma questa volta esteso ai **servizi di pulizia svolti in sei strutture ospedaliere e due strutture civili pubbliche** gestite da COLSER. L'obiettivo è sempre lo stesso: comprendere nel dettaglio ogni fase operativa per individuare margini di miglioramento e ridurre in modo concreto l'impatto ambientale delle attività. Questa visione basata sui dati consente a COLSER non solo di ottimizzare i propri processi interni, ma anche di offrire ai clienti **servizi sempre più ecocompatibili**, rafforzando il valore della propria offerta attraverso la trasparenza e l'innovazione. Le analisi LCA si confermano così strumenti fondamentali per guidare le scelte strategiche e alimentare il nostro impegno verso un futuro più sostenibile, misurabile e responsabile.



Materie prime



Manifattura



Distribuzione



Utilizzo



Fine vita



NOTA METODOLOGICA

Il presente documento costituisce la prima edizione del Bilancio di Sostenibilità di COLSER Società Cooperativa (nel testo anche "COLSER"). Le informazioni si riferiscono all'esercizio 2024 (dal 1° gennaio al 31 dicembre) e vengono rendicontate annualmente.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (di seguito anche "GRI Standards").

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economiche e sociali contenute nel Bilancio corrisponde a quello del Bilancio finanziario al 31 dicembre 2024 di COLSER. Eventuali ulteriori limitazioni di perimetro sono opportunamente segnalate nel testo.

Non si segnala nessuna variazione significativa nell'anno di rendicontazione in merito all'assetto proprietario, dimensioni, struttura e catena di approvvigionamento della Società Cooperativa.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo e restituire un quadro esaustivo degli andamenti di COLSER, laddove possibile, i dati pubblicati sono presentati a confronto con la performance dell'esercizio 2023. Per garantire l'affidabilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, ove presenti, sono opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili.

I contenuti del presente Bilancio non sono sottoposti ad Assurance esterna.

Per informazioni relativamente al presente documento, è possibile scrivere all'indirizzo info@colser.com

INDICE DEI CONTENUTI GRI

- Statement of use** → La Società COLSER ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024.
- GRI 1 adottati** → GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
- Standard di settore GRI pertinenti** → N/A



Standard GRI

● Informativa ● Ubicazione ● Omissione

Requisiti omessi Ragione Spiegazione

INFORMATIVE GENERALI

Standard GRI	Descrizione	Pagina	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021	2-1	Dettagli sull'organizzazione			pag. 115
	2-2	Entità incluse nel bilancio di sostenibilità dell'organizzazione			pag. 115
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto			pag. 115
	2-4	Restatement delle informazioni			Non sono presenti revisioni delle informazioni in quanto il presente documento rappresenta il primo Bilancio di Sostenibilità della Società Cooperativa COLSER.
	2-5	Assurance esterna			pag. 115
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business			pag. 42-57
	2-7	Dipendenti			pag. 124-127
	2-8	Lavoratori non dipendenti			La Società Cooperativa Colser non ricorre a lavoratori che non sono dipendenti.
	2-9	Struttura e composizione della governance			pag. 22-25
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo			pag. 22-25
	2-11	Presidente del massimo organo di governo			pag. 22-25
	2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti			pag. 22-25
	2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti			pag. 22-25
	2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità			pag. 22-25
	2-15	Conflitti d'interesse			pag. 22-25
	2-16	Comunicazioni delle criticità			pag. 22-25
	2-17	Competenze collettive del massimo organo di governo			Ad oggi non sono previsti corsi di formazione ed aggiornamento del CdA relativamente allo Sviluppo Sostenibile del Business.
	2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo			Ad oggi non sono presenti procedure di valutazione delle performance del massimo organo di governo relativamente alla gestione degli impatti su economia, ambiente e persone.
	2-19	Politiche retributive			pag. 26
	2-20	Processo di determinazione delle retribuzioni			pag. 26
	2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale			RAGIONE DI OMISSIONE: Vincoli di riservatezza. COLSER ritiene tale indicatore un'informazione sensibile che potrebbe ledere alla strategia della società.
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile			pag. 6-7
	2-23	Impegni in termini di policy			pag. 28-35
	2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy			pag. 28-35

INFORMATIVE GENERALI

	Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi		pag. 29	
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità		pag. 29	
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Durante il biennio 2023-2024 non sono state ricevute pene pecuniarie e/o sanzioni non monetarie significative relative a casi di non conformità con leggi e normative		
	2-28 Adesione ad associazioni		pag. 94-97	
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder		pag. 60-63	
	2-30 Accordi di contrattazione collettiva	Durante il biennio 2023-2024 la totalità dei dipendenti è coperto da contratti collettivi.		

TEMI MATERIALI

GRI 3 - TEMI MATERIALI - VERSIONE 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali		pag. 60-71
	3-2 Elenco di temi materiali		pag. 60-71

Tematica materiale: Performance economica

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		pag. 35-39
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito		Tabella pag. 122

Tematica materiale: Etica del Business

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		pag. 28-33
GRI 205: ANTICORRUZIONE	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		pag. 28-29
GRI 206: COMPORTAMENTO ANTICOMPETITIVO	206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel corso del biennio 2023-2024 non vi sono state azioni legali in corso o concluse in materia di comportamento anticoncorrenziale e violazione delle normative antitrust e relative pratiche monopolistiche nelle quali la Società è stata identificata come partecipante.	
GRI 207 IMPOSTE	207-1 Approccio alla fiscalità		pag. 38

Tematica materiale: Energia ed emissioni

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		pag. 102-107
GRI 302: ENERGIA	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione		Tabella pag. 128
	302-3 Intensità energetica		Tabella pag. 131
	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		Tabella pag. 129
GRI 305: EMISSIONI	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		Tabella pag. 130
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	RAGIONE DI OMISSIONE: Informazione non disponibile/incompleta. COLSER si impegna a rendicontare tale indicatore in linea con i futuri requisiti normativi (CSR).	
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG		Tabella pag. 131

TEMI MATERIALI

Tematica materiale: Utilizzo dei materiali

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		pag. 108-109
GRI 301: MATERIALI	301-1 Materiali utilizzati per peso e volume		Tabella pag. 128

Tematica materiale: Gestione della risorsa idrica

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		pag. 112
GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		pag. 112
	303-2 Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua		pag. 112

Tematica materiale: Gestione dei rifiuti

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali ok		pag. 110-111
	306-3 Rifiuti prodotti		Tabella pag. 131

Tematica materiale: Gestione della catena di fornitura

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		pag. 56-57
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali		Tabella pag. 122
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (2016)	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	Attualmente, COLSER utilizza un portale per gestire il processo di selezione dei fornitori, che include anche la valutazione di criteri sociali e ambientali. Tuttavia, questi criteri non sono ancora considerati ostativi per l'assegnazione dei contratti. L'azienda sta lavorando per integrare gradualmente tali criteri nel processo di selezione, con l'obiettivo di aumentare la percentuale di nuovi fornitori valutati e selezionati sulla base delle loro performance sociali e ambientali.	
GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (2016)	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali		

Tematica materiale: Diritti umani

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali		pag. 28-31
GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	407-1 Attività e fornitori il cui diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio		pag. 31
GRI 408: LAVORO MINORILE	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile		pag. 31; 56
GRI 409: LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio		pag. 31; 56

TEMI MATERIALI

Tematica materiale: Promozione del benessere dei dipendenti

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 89-94	
GRI 401: OCCUPAZIONE	401-2 Benefici previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Il pacchetto benefit non prevede distinzioni tra dipendenti a tempo pieno, tempo determinato e part-time, con l'eccezione dell'assistenza sanitaria integrativa che non è prevista per il personale a tempo determinato.	

Tematica materiale: Valorizzazione delle competenze dei lavoratori

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 84	
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Tabella pag. 127	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Ad oggi nessun dipendente COLSER è oggetto di valutazione periodica delle proprie prestazioni.	

Tematica materiale: Ambiente di lavoro inclusivo

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 76-83	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	Tabella pag. 124-125	
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	pag. 31	

Tematica materiale: Equa remunerazione

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 26	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	RAGIONE DI OMISSIONE : Informazioni incomplete. COLSER, in quanto società multiservizi, può fornire una rappresentazione accurata delle differenze di remunerazione per genere solo suddividendo l'indicatore per ciascuna linea di servizio. A tal fine, la società sta preparando un indicatore che verrà disaggregato per CCNL di riferimento, da utilizzare a partire dal prossimo anno fiscale. DATO IN FASE DI REVISIONE	

Tematica materiale: Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 85-87	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	pag. 85-87	
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	pag. 85-87	

TEMI MATERIALI

Tematica materiale: Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	403-3 Servizi di medicina del lavoro	pag. 85-87	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pag. 85-87	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	pag. 85-87	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	pag. 85-87	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	pag. 85-87	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Tabella pag. 127	
	403-10 Malattie professionali	Nel 2024 si sono registrati 2 casi di malattia professionale riconosciuti.	

Tematica materiale: Qualità del servizio e innovazione

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 54-55	
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	416-2 Episodi di non conformità riguardante impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Nel biennio 2023-2024 non risultano pervenute pene pecuniarie o sanzioni non monetarie significative relativamente a episodi di non conformità a regolamenti e/o codici volontari riguardanti gli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi.	

Tematica materiale: Sviluppo di opportunità professionali e sociali sul territorio

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 96-97	
GRI 401: OCCUPAZIONE	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Tabella pag. 126	

Tematica materiale: Sviluppo locale

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 37-38	
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Le attività di sponsorizzazione e supporto a iniziative locali (pag. 96-97) sono gestite integralmente da COLSER e riguardano il solo territorio di Parma.	

Tematica materiale: Sicurezza delle informazioni

GRI 3: MATERIAL TOPICS 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	pag. 28-34	
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	Nel corso del biennio 2023-2024 non si sono registrati casi di denunce riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e fughe, furti o perdita dei dati dei clienti e reclami relativi a violazioni della privacy e perdita di dati personali in riferimento alla normativa vigente.	

Dati economici

DISCLOSURE 201-1: VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO

Valore economico generato e distribuito (Migliaia di euro)

Valore economico generato e distribuito

	2024	2023	Variazione 2024/2023
Valore economico generato	143.670	125.482	14,5%
Valore economico distribuito	139.403	120.432	15,8%
Fornitori	30.509	21.913	39,2%
Personale	107.298	95.995	11,8%
Finanziatori	63	72	-13,1%
Soci	783	2.299	-65,9%
Pubblica Amministrazione	655	55	1099,8%
Comunità	93	99	-6,1%
Valore economico trattenuto	4.267	5.048	-15,5%

DISCLOSURE 204-1: PROPORZIONE DELLA SPESA EFFETTUATA A FAVORE DI FORNITORI LOCALI

Percentuale di spesa verso fornitori locali

Area geografica

Area geografica	2024	2023
	Percentuale	Percentuale
Locale - Italia	99,6%	99,6%
Eestero	0,4%	0,4%



Dati sociali

I dati relativi alle risorse umane fanno interamente riferimento all'Italia come regione geografica di riferimento.

DISCLOSURE 2-7: DIPENDENTI

Numero di dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale (tempo indeterminato e determinato) e per genere

Tipologia contrattuale

	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo determinato	255	342	597	1.159	2.795	3.954
A tempo indeterminato	1.343	2.979	4.322	201	317	518
Intermittente	14	35	49	12	28	40
Tirocinio	1	0	1	0	0	0
Totale	1.613	3.356	4.969	1.372	3.140	4.512

Numero di dipendenti suddivisi per tipologia di impiego (full-time e part-time) e per genere

Tipologia di orario

	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	908	2.977	3.885	848	2.803	3.651
Part-time	705	379	1.084	524	337	861
Totale	1.613	3.356	4.969	1.372	3.140	4.512
% Part-time	56	89	78	62	89	81

DISCLOSURE 405-1: DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO E TRA I DIPENDENTI

Numero di dipendenti per categoria professionale e per genere

Qualifica

	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigente	-	0	0	0	1	1
Quadro	10	2	12	4	0	4
Impiegato	61	124	185	64	121	185
Operaio	1.542	3.230	4.772	1.304	3.018	4.322
Totale	1.613	3.356	4.969	1.372	3.140	4.512

Numero di dipendenti per categoria professionale e per fascia d'età

Qualifica

	2024				2023			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	-	-	0	0	-	-	1	1
Quadri	0	3	9	12	-	-	4	4
Impiegati	20	102	63	185	22	104	59	185
Operai	414	1.925	2.433	4.772	345	1.820	2.157	4.322
Totale	434	2.030	2.505	4.969	367	1.924	2.221	4.512

Numero e percentuale di dipendenti appartenenti a categorie protette (qualifica e genere)

Qualifica

	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti			0			0
Quadri			0			0
Impiegati			0			0
Operai	34	39	73	28	36	64
Totale	34	39	73	28	36	64
% sul totale dei dipendenti	0,68	0,78	1,47	0,62	0,80	1,42

Numero e percentuale dei membri del Consiglio di Amministrazione per genere

	2024		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero	7	8	8	7
%	46,7	53,3	53,3	46,7

Numero e percentuale dei membri del Consiglio di Amministrazione per fascia d'età

	2024			2023		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
Numero	0	5	10	-	3	12
%	0	33	67	0	20	80

DISCLOSURE 401-1: NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER²

Tasso di assunzione e turnover per genere

	2024				2023			
	Assunzioni	Turnover Assunzioni	Cessazioni	Turnover Cessazioni	Assunzioni	Turnover Assunzioni	Cessazioni	Turnover Cessazioni
Uomini	757	46,93	524	32,49	601	43,8	513	36,66
Donne	1.339	39,9	1.156	34,45	1.151	37,39	1.041	33,15
Totale	2.096	42,18	1.680	33,81	1.752	38,83	1.554	34,44

Tassi di assunzione per fasce d'età

	2024						2023					
	Uomini		Donne		Totale		Uomini		Donne		Totale	
	Assunzioni	% Turnover Assunzioni	Assunzioni	% Turnover Assunzioni	N°	%	Assunzioni	% Turnover Assunzioni	Assunzioni	% Turnover Assunzioni	N°	%
< 30 anni	180	75,95%	178	90,36%	358	82,49%	181	90,05%	158	95,18%	339	92,37%
30 – 50 anni	336	48,21%	576	43,21%	912	44,93%	240	40,96%	511	38,19%	751	39,03%
> 50 anni	241	35,49%	585	32,04%	826	32,97%	180	30,77%	482	29,46%	662	29,81%
Totale	757	46,93%	1.339	39,90%	2.096	42,18%	601	43,80%	1.151	36,66%	1.752	38,83%

Tassi di turnover per fasce d'età

	2024						2023					
	Uomini		Donne		Totale		Uomini		Donne		Totale	
	Cessazioni	% Turnover Cessazioni	Cessazioni	% Turnover Cessazioni	N°	%	Cessazioni	% Turnover Cessazioni	Cessazioni	% Turnover Cessazioni	N°	%
< 30 anni	122	51,48%	123	62,44%	245	56,45%	143	71,14%	138	83,13%	281	76,57%
30 – 50 anni	211	30,27%	487	36,53%	698	34,38%	230	39,25%	464	34,68%	694	36,07%
> 50 anni	191	28,13%	546	29,90%	737	29,42%	140	23,93%	439	26,83%	579	26,07%
Totale	524	32,49%	1.156	34,45%	1.680	33,81%	513	37,39%	1.041	33,15%	1.554	34,44%

² I tassi di assunzione e turnover vengono calcolati sul numero dei dipendenti della corrispondente categoria di genere e fascia d'età indicati nel GRI 405-1, andando a rappresentare il peso percentuale dei dipendenti entrati/usciti nell'anno sul totale di ciascuna fascia d'età e genere al 31.12.

DISCLOSURE 404-1: ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE PER GENERE E INQUADRAMENTO

Ore medie di formazione per categoria professionale e genere

Categoria professionale

	2024			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	0	0
Quadri	6,8	17,3	8,5	23,4	0	23,4
Impiegati	17,2	8,9	11,7	21,7	20,6	21,0
Operai	9,6	4,7	6,3	10,4	4,8	6,5
Totale	9,9	4,9	6,5	11,0	5,4	7,1

DISCLOSURE 403-9: INFORTUNI SUL LAVORO³

➔ Dipendenti

Infortunati sul lavoro

Numero di incidenti

	2024	2023
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	138	127
di cui: Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi) ⁴	0	1
di cui: Numero totale di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0
di cui: Altri infortuni	138	126

Dati temporali

Ore

	2024	2023
Ore lavorate	6.320.125	5.715.268
Moltiplicatore per il calcolo	200.000	200.000

Tassi di infortunio

Tasso

	2024	2023
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	4,367	4,444
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,000	0,035
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,000	0,000

³ La Società Colser non ricorre a lavoratori non dipendenti.

⁴ Con infortunio sul lavoro grave si fa riferimento a un infortunio sul lavoro che porta a un danno tale per cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

Dati ambientali

DISCLOSURE 301-1: MATERIALI

Materiali non rinnovabili utilizzati

Tipologia di materiale

	Unità di misura	2024	2023	Variazione %
Prodotti chimici	kg	320.258	288.752	10,9
Consumabili (frange, panni, garze, sacchi etc.)	kg	728.519	436.591	66,9
DPI (guanti)	kg	59.427	48.445	22,7
Sapone mani	kg	68.830	58.461	17,7

Materiali rinnovabili utilizzati

Tipologia di materiale

	Unità di misura	2024	2023	Variazione %
Carta fotocopie	kg	9.069	5.807	56,2
Carta igienica e carta mani	kg	593.909	320.486	85,3

DISCLOSURE 302-1: ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Consumo energetico all'interno dell'organizzazione

Tipologia di consumo

	Unità di misura	2024		2023	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			18.529		14.637
Gas naturale	smc	5.688	195	5.865	201
Benzina per autotrazione	l	54.301	1.733	45.443	1.450
Gasolio per autotrazione	l	446.500	16.071	355.256	12.787
Gas metano per autotrazione	kg	2.224	112	1.881	95
HVO	l	11.658	417	2.903	104
Energia elettrica acquistata da rete	GJ		1.780		1.769
Da fonti rinnovabili	kWh	494.471	1.780	491.525	1.769
Da fonti non rinnovabili	kWh	-	-	-	-

Tipologia di consumo

	Unità di misura	2024	2023
Totale consumi energetici	GJ	20.309	16.407
Energia non rinnovabile	GJ	18.529	14.637
Energia rinnovabile	GJ	1.780	1.769
% Energia rinnovabile sul totale		8,77	10,79

Fattori di conversione

Vettori energetici

	Unità di conversione	2024	2023	Fonte
Energia elettrica	GJ/kWh	0,0036	0,0036	Fattore costante
Gas naturale	GJ/smc	0,0343	0,0343	NIR 2024
Benzina per autotrazione	GJ/ton	43,13	43,13	NIR 2024
Benzina per autotrazione (densità)	kg/litri	0,74	0,74	FIRE - Linee guida per la nomina dell'energy manager (2018)
Gasolio per autotrazione	GJ/ton	42,85	42,85	NIR 2024
Gasolio per autotrazione (densità)	kg/litri	0,84	0,84	FIRE - Linee guida per la nomina dell'energy manager (2018)
Gas metano per autotrazione	GJ/ton	50,55	50,43	DEFRA 2024, DEFRA 2023
Gas metano (densità)	kg/smc	0,74	0,74	NIR 2024
HVO	GJ/ton	45,83	45,83	DEFRA 2024
HVO (densità)	litri/ton	1282,05	1282,05	DEFRA 2024

DISCLOSURE 305-1: EMISSIONI DIRETTE DI GHG (SCOPE 1)

Scope 1 - Emissioni da combustione

Combustibili non rinnovabili

	Unità di misura	2024	2023
GAS NATURALE/METANO	tCO2e	18	17
Benzina per autotrazione	tCO2e	127	95
Gasolio per autotrazione	tCO2e	1.181	970
HVO	tCO2e	8	2
Totale Scope 1	tCO2e	1.333	1.085

DISCLOSURE 305-2: EMISSIONI INDIRETTE DI GHG DA CONSUMI ENERGETICI (SCOPE 2)

Scope 2 - Emissioni indirette da consumi energetici

Tipologia di emissioni⁵

	Unità di misura	2024	2023
Location Based	tCO2e	127	135
Market Based	tCO2e	0	0
Totale Scope 2	tCO2e	127	135

Calcolo emissioni totali

	Unità di misura	2024	2023	Variazione % 2024/2023
Totale scope 1+2 location based	tCO2e	1.460	1.220	19,7%
Totale scope 1+2 market based	tCO2e	1.333	1.085	22,9%

Fattori di emissione

Tipologia

	Unità di conversione	2024	2023	Fonte
Energia elettrica - location based	gCO2/kWh	256	274	NID 2025, AIB 2024; IEA 2023; ISPRA 2024.
Energia elettrica - market based	gCO2/kWh	493	493	AIB - European Residual mix 2024
Gas naturale/metano	gCO2/smc	2020	2000	NIR 2024, UK Government 2024; Ministero dell'Ambiente 2021; Ecoinvent 3.10
Benzina per autotrazione	tCO2/ton	3,152	2,08	NIR 2024, UK Government 2024; Ministero dell'Ambiente 2021; Ecoinvent 3.10
Gasolio per autotrazione	tCO2/ton	3,15	2,47	NIR 2024, UK Government 2024; Ministero dell'Ambiente 2021; Ecoinvent 3.10
HVO	gCO2/l	645	689	HVOlution - Enilive 2024

⁵ Lo standard di rendicontazione utilizzato prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica. L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "Market-based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale.

DISCLOSURE 302-3 & 305-4: INTENSITÀ ENERGETICA ED EMISSIVA

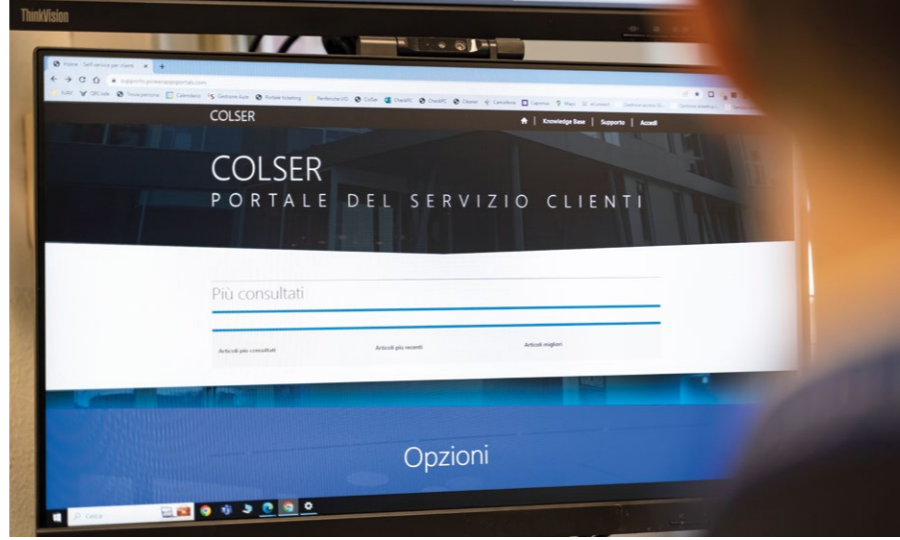
Intensità energetica ed emissiva

	Unità di misura	2024	2023	Differenza %
Fatturato	migliaia di euro	140.801	122.490	14,9
Totale consumi energetici	GJ	20.309	16.407	23,8
Emissioni Scope 1+2 Location based	tCO2e	1.460	1.220	19,7
Intensità emissiva	tCO2e/ migliaia di euro	0,0104	0,0100	4,1
Intensità energetica	GJ/migliaia di euro	0,1442	0,1339	7,7

DISCLOSURE 306-3: RIFIUTI PRODOTTI

Tipologia di rifiuti prodotti per categoria

	Unità di misura	2024	2023
Altri rifiuti Non Pericolosi	t	6,41	1,51
Apparecchiature fuori uso	t	5,44	4,97
Carta e Cartone	t	-	13,36
Emulsioni	t	-	3,90
Ferro e Acciaio	t	3,10	1,84
Imballaggi in legno	t	1,85	1,29
Imballaggi in materiali misti	t	12,26	11,88
Metalli misti	t	1,65	1,74
Rifiuti biodegradabili	t	4,9	2,70
Rifiuti ingombranti	t	9,93	9,36
Rifiuti pericolosi	t	0,52	1,49
Veicoli fuori uso	t	-	3,36
Totale rifiuti prodotti	t	46,06	57,40
Percentuale dei rifiuti pericolosi sul totale	%	8,43	18,12



Un ringraziamento al Gruppo di lavoro Bilancio di Sostenibilità 2024 ed. 2025:

Francesco Russo e Ilaria Rosi (Sistemi di Gestione),
Giorgio Barral (Direttore Generale), Tamara Jalanbou e
Francesca Bocci (Comunicazione e Relazioni Esterne),
Elisabetta Candeletti (Direttore Risorse Umane),
Marco Passera, Claudio Guareschi e Alessio Manfredi
(Ufficio Sistemi Informativi e Innovazione), Mauro Chiari
e Chiara Ferrari (Ufficio Amministrazione Finanza e Controllo),
Marco Morini e Simona Ceresini (Ufficio Acquisti),
Nicolò Carboni, David Negri, Chiara Errico e Vittoria Ferrari
(Ufficio Servizio Prevenzione e Protezione e Ambiente).

Progetto grafico

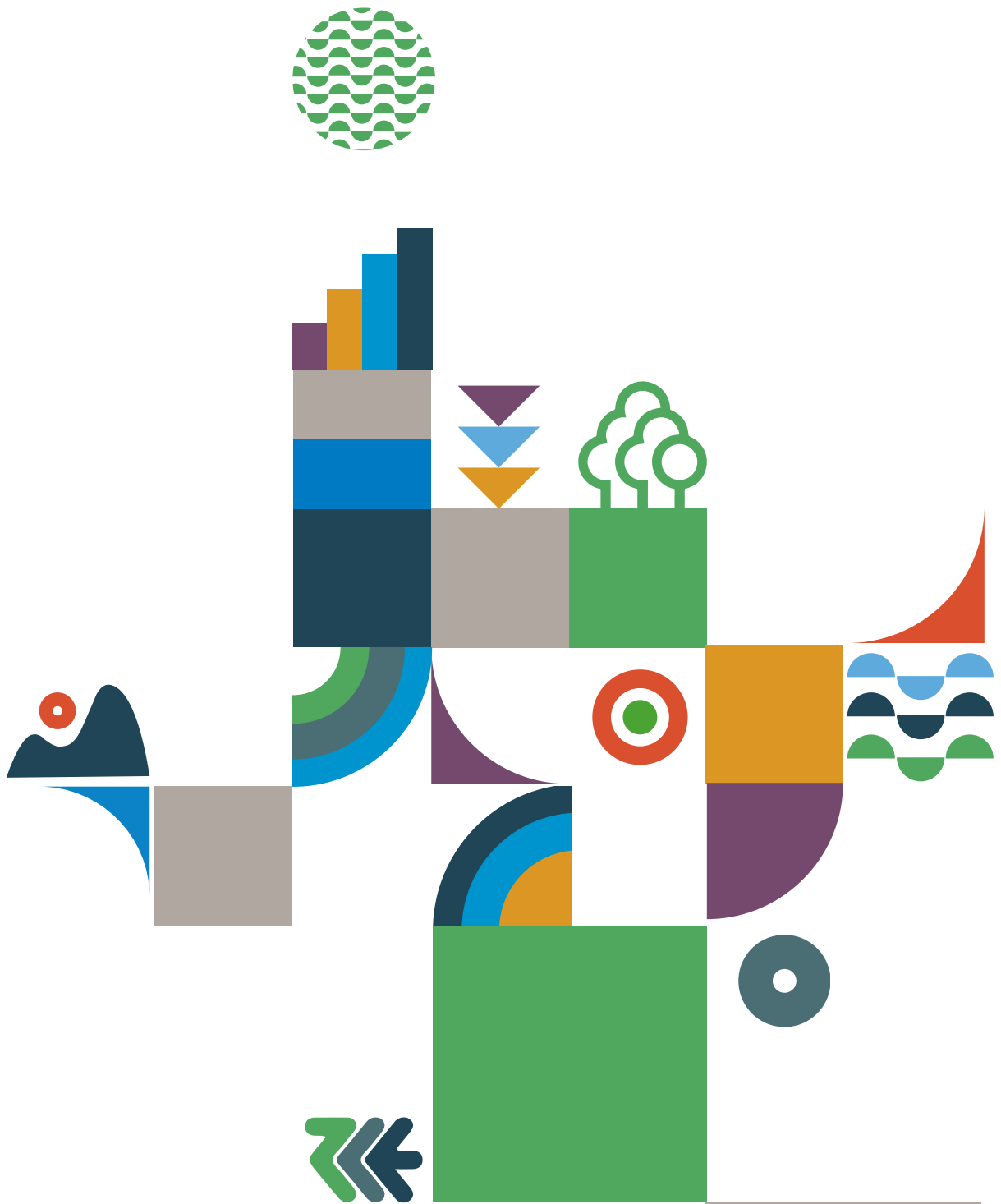
Gruppo Cabiria

Stampa

Tipografia AMC | Parma



La carta utilizzata per stampare il nostro Bilancio di Sostenibilità è certificata ECOLABEL



COLSER
SERVIZI

Sede legale

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

Tel. 0521 497111 - info@colser.com

www.colser.com - www.gruppocolserauroradomus.com



COLSER è un marchio del
Gruppo COLSER-Auroradomus