COLISEE

Piano di vigilanza 2025 e Relazione 2024

COLISÉE INTERNATIONAL
31-35 rue de la Fédération, 75015 PARIGI
SA con capitale sociale di 205.955.070 € - 803 905 223 RCS Paris
colisee-group.com

Introduzione

Contesto
Legge n**.** 2017-399 del 27 marzo 2017 relativa al dovere di vigilanza delle società madri e delle imprese committenti.

«Art. L. 225-102-4.-I.- Qualsiasi società che, alla chiusura di due esercizi consecutivi, impieghi almeno cinquemila dipendenti al proprio interno e nelle proprie controllate dirette o indirette aventi sede legale in Francia, oppure almeno diecimila dipendenti al proprio interno e nelle proprie controllate dirette o indirette aventi sede legale in Francia o all'estero, redige e attua in modo effettivo un piano di vigilanza.
Le controllate o società controllate che superano le soglie indicate al primo comma sono considerate adempienti agli obblighi previsti dal presente articolo non appena la società che le controlla, ai sensi dell'articolo L. 233-3, redige e attua un piano di vigilanza relativo all'attività della società e di tutte le controllate o società da essa controllate.
Il piano comprende misure di vigilanza ragionevoli atte a identificare i rischi e prevenire gravi violazioni dei diritti umani e delle libertà fondamentali, della salute e sicurezza delle persone e dell'ambiente, derivanti dalle attività della società e delle società da essa controllate ai sensi del II dell'articolo L. 233-16, direttamente o indirettamente, nonché dalle attività dei subappaltatori o fornitori con i quali intrattiene un rapporto commerciale consolidato, quando tali attività sono collegate a tale rapporto. Il piano è destinato a essere elaborato in associazione con gli stakeholder della società, se del caso nell'ambito di iniziative multi-stakeholder di settore o locali. Esso comprende le seguenti misure:

1. Una mappatura dei rischi destinata alla loro identificazione, analisi e prioritizzazione;
2. Procedure per la valutazione periodica della situazione delle controllate, dei subappaltatori e dei fornitori con i quali esiste un rapporto commerciale consolidato, alla luce della mappatura dei rischi;
3. Azioni adeguate per mitigare i rischi o prevenire danni gravi;
4. Un meccanismo di allerta e raccolta delle segnalazioni relative all'esistenza o al verificarsi dei rischi, definito in consultazione con le organizzazioni sindacali rappresentative della società;
5. Un sistema di monitoraggio delle misure attuate e di valutazione della loro efficacia.»

Il presente piano di vigilanza illustra le misure attualmente in essere e le aree di miglioramento individuate.. Per illustrare le misure, abbiamo scelto una o più buone pratiche per ciascuna controllata, senza pretesa di esaustività.

Colisée
In qualità di leader nell'assistenza agli anziani, Colisée offre una gamma completa e complementare di servizi per rispondere alle sfide poste dall'invecchiamento della popolazione, tra cui strutture residenziali per anziani, appartamenti con servizi, cliniche di riabilitazione e servizi di assistenza domiciliare.

«Favorire un invecchiamento positivo per far progredire la società» è la ragion d'essere di Colisée, *société à mission* dal marzo 2021. Il Colisean Project, lanciato nel 2024, è l'espressione concreta di questo impegno. Si traduce in una nuova identità, un linguaggio distintivo e una rinnovata espressione della nostra promessa: mettere le persone al centro delle nostre attenzioni, ponendo i Mentori (anziani) e i Talenti (dipendenti) al cuore della nostra strategia e garantendo a entrambi la stessa attenzione. È proprio questa promessa a guidare le nostre decisioni.

Dati **chiave** (2024)
- 395 strutture
- Oltre 58.000 persone assistite
- Oltre 21.800 dipendenti

Perimetro
Il piano di vigilanza valuta i rischi esistenti per dipendenti, clienti e azienda nel suo complesso nell'ambito delle sedi centrali, delle strutture Colisée e delle catene di fornitura collegate agli acquisti diretti e indiretti. Il piano riferisce sulle azioni attuate nei quattro principali Paesi in cui Colisée opera: Francia, Belgio, Spagna e Italia.

Elaborazione del piano di vigilanza
Alla redazione del documento hanno contribuito:
Comitato Esecutivo, Dipartimento Impact, Direzione Medica, Dipartimento Controllo Operativo, IT, Risorse Umane, Legale, Direzioni Operative e Acquisti. Questi organi e funzioni sono stati coinvolti dalla definizione dei rischi fino all'attuazione dei piani d'azione.

1. Mappatura dei rischi

È responsabilità di Colisée identificare e ridurre al minimo l'impatto delle proprie attività sulla società. Nel 2022 Colisée ha aggiornato la mappatura dei rischi suscettibili di verificarsi nel perimetro delle sedi e delle strutture, nei confronti di clienti e dipendenti. Nel 2024 tale mappatura è stata ritenuta ancora aggiornata. Nell'ambito del piano di vigilanza, un'analisi delle sfide del settore ha permesso di affinare la valutazione delle questioni sociali e ambientali. La mappatura dei rischi di acquisto è distinta da quella dei principali rischi connessi alle attività di Colisée, in ragione della metodologia specifica utilizzata.

Principali rischi associati alle attività di Colisée

Ambito	Rischio	Descrizione
Diritti umani e libertà fondamentali	Mancato rispetto delle otto convenzioni fondamentali dell'OIL	Rischio di mancato rispetto delle convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro: libertà sindacale e protezione del diritto sindacale; diritto di organizzazione e contrattazione collettiva; lavoro forzato; abolizione del lavoro forzato; età minima; peggiori forme di lavoro minorile; parità di retribuzione; discriminazione in materia di impiego e professione, ecc.
	Lesione della dignità delle persone assistite	Rischio di maltrattamento: violenza, malnutrizione, abuso di contenzioni fisiche, furto di beni personali, discriminazione, ecc.
Salute e sicurezza	Carenze nella qualità delle cure	Rischio di incidenti e uscite impreviste di un residente; rischio di errori nella somministrazione dei farmaci.
	Rischi professionali	Rischi per salute e sicurezza legati alle condizioni di lavoro: rischi psicosociali e fisici.
	Carenza di personale sanitario	Rischio di deterioramento della qualità del servizio e delle condizioni di lavoro dovuto alle difficoltà di reclutamento e fidelizzazione del personale sanitario.
	Epidemie e pandemie	Rischio di una nuova variante Covid o dell'insorgenza di epidemie/pandemie.
	Contaminazione alimentare e qualità dell'acqua	Rischio di contaminazione di alimenti o acqua con impatto su clienti, dipendenti e visitatori.
	Carenza nella sicurezza delle strutture	Rischio di danni alle strutture che possano compromettere la sicurezza di clienti, dipendenti e visitatori.
	Violazione delle norme sulla riservatezza dei dati	Rischio di violazione della privacy dei dati.
	Attacco informatico	Intrusione di terzi in infrastrutture e sistemi, con indisponibilità dei servizi IT, perdita/furto/divulgazione di dati personali, corruzione dei dati e richieste di riscatto.
	Corruzione	Rischio che un dipendente o terzo che agisce per conto di un'entità Colisée solleciti o accetti tangenti o altri vantaggi in cambio di favori; rischio di alterazione delle informazioni in un rapporto ispettivo.
Ambiente	Impatto ambientale delle attività di Colisée	Sovraconsumo di risorse da parte degli edifici (energia, acqua) e inquinamento (acqua, aria, suolo).
	Impatto dei cambiamenti climatici sulle attività di Colisée	Pericoli climatici fisici quali ondate di calore, siccità, inondazioni e tempeste, con rischi rilevanti per il benessere di residenti, pazienti e personale e per la resilienza degli edifici.

Rischi legati agli acquisti

Colisée utilizza la propria mappatura dei rischi di acquisto per identificare le questioni ESG relative ai prodotti e servizi acquistati lungo le catene di fornitura.

Le categorie analizzate sono: energia; utenze e attrezzature; prodotti farmaceutici e procedure mediche; dispositivi medici; alimenti e bevande; biancheria e abbigliamento da lavoro; pulizia; acqua; piccole forniture e mobili; trasporti; gestione dei rifiuti; manutenzione e servizi IT; servizi e subappalti.

Ogni categoria è analizzata sulla base del quadro ISO 26000:

- Diritti umani: diritti civili e politici, diritti economici, sociali e culturali, diritti fondamentali del lavoro.
- Lavoratori: condizioni di lavoro e sicurezza sociale, relazioni di lavoro e sindacalizzazione, salute e sicurezza negli edifici.
- Ambiente: inquinamento, uso sostenibile delle risorse, cambiamenti climatici, tutela della biodiversità.
- Comunità: istruzione e cultura, creazione di occupazione e ricchezza per la comunità, promozione della salute, legami sociali.
- Pratiche eque: corruzione, partecipazione politica responsabile, concorrenza legale, diritti di proprietà e brevetti.

Per la categoria Alimenti e bevande, ad esempio, i principali rischi identificati sono:

- lavoro minorile e forzato;
- salute e sicurezza degli agricoltori nell'uso di pesticidi e fertilizzanti chimici, mancato rispetto delle convenzioni fondamentali OIL; lavoro non dichiarato stagionale;
- rischio di contaminazione dell'aria, dell'acqua e del suolo, danni alla biodiversità attraverso l'utilizzo di fertilizzanti, macchinari e la lavorazione del terreno. Anche la trasformazione e il trasporto degli alimenti sono responsabili delle emissioni di gas a effetto serra.

Le azioni di mitigazione sono descritte nella sezione 3.13.

2. Procedure di valutazione

Per garantire il rispetto delle normative e delle pratiche etiche, Colisée effettua controlli in tutte le proprie strutture. Questi controlli consentono di individuare eventuali malfunzionamenti e di predisporre di conseguenza piani d'azione. I controlli assumono diverse forme, come descritto di seguito.

Autovalutazione della struttura
Le autovalutazioni sono svolte ogni sei mesi dal comitato di direzione di ciascuna struttura e riguardano Assistenza, Risorse Umane, Sicurezza dell'edificio, Sicurezza alimentare e Manutenzione & Igiene. I risultati delle autovalutazioni, in vigore dal 2022, sono comunicati al Direttore Regionale e al Direttore Operativo e, se necessario, attivano audit da parte dei servizi di supporto della controllata.

Audit specifici da parte dei servizi di supporto della controllata
Per ciascuno dei temi indicati, i servizi di supporto della controllata svolgono audit specifici, condotti da auditor regionali. I risultati sono presentati ai direttori di struttura, regionali e operativi e sono seguiti dalla definizione di piani d'azione.

Gli audit sono attivati da criteri quali risultati dell'autovalutazione, acquisizione di una struttura, reclami o indagini di soddisfazione. In ogni struttura si svolge almeno un audit all'anno.

Tema	Esempi di aspetti sottoposti ad audit
Assistenza	Qualità dell'assistenza a residenti e pazienti; circuito del farmaco
Risorse Umane	Conformità al Codice del Lavoro, alle normative vigenti e ai contratti
Sicurezza edificio	Controllo di caldaie e climatizzazione; manutenzione e sicurezza; legionellosi
Sicurezza alimentare	Qualità della ristorazione; trattamento superfici; quantità di cibo; igiene degli strumenti di produzione
Manutenzione & Igiene	Qualità della manutenzione

Controlli delle autorità pubbliche
Oltre ai controlli interni, vengono effettuati controlli da parte delle autorità pubbliche, per lo più senza preavviso. Nel 2024 sono state effettuate 622 ispezioni in 395 strutture (*si veda pagina 52 della Relazione di Sostenibilità 2024*).

Certificazioni indipendenti
Le controllate in Spagna e Italia sono certificate ISO 9001. La norma definisce i principi della gestione della qualità, tra cui forte orientamento al cliente, motivazione e impegno del management, approccio per processi e miglioramento continuo.

Le strutture spagnole hanno inoltre ottenuto la certificazione BeHealthia, dedicata al settore residenziale e orientata alla promozione di un'alimentazione sana, e la certificazione No Sujetes di Dignitas Vitae, associazione non profit che sviluppa soluzioni globali per il settore socio-sanitario volte a promuovere il benessere.

Colisée è pienamente impegnata a fornire servizi di qualità adeguati alle esigenze di ciascun residente. Per questo attribuisce grande importanza all'ascolto dei feedback e utilizza il sistema di gestione dei reclami per individuare aree di miglioramento (*si veda pagina 17*).

3. Misure di mitigazione e prevenzione dei rischi

Per ciascuno dei rischi individuati nella mappatura vengono adottate misure adeguate.

Per prevenire alcuni rischi, Colisée aderisce a un Codice Etico condiviso con tutti i dipendenti. Il Codice definisce le regole e i principi fondamentali che controllate, dipendenti e stakeholder devono rispettare nei rapporti professionali e si applica a tutti i dipendenti Colisée, indipendentemente dalla natura della collaborazione, compresi amministratori, dirigenti, personale temporaneo o terzi che agiscono per conto di Colisée.

Il Codice Etico prevede il rispetto di principi fondamentali in materia di diritti sociali e ambientali:

- Rispetto degli standard di qualità e delle procedure di vigilanza per i residenti
- Lealtà e integrità nei rapporti professionali
- Protezione dei dati personali
- Dignità e benessere dei dipendenti, con divieto di ogni forma di molestia e promozione di diversità e inclusione
- Tutela delle risorse di Colisée e dell'ambiente
- Disponibilità di un meccanismo di allerta

Diritti umani e libertà fondamentali - Misure di mitigazione

3.1 Gestione del mancato rispetto delle otto convenzioni fondamentali dell'OIL

Oltre all'applicazione del Codice Etico da parte di tutti i dipendenti, Colisée ha adottato ulteriori azioni per garantire il rispetto delle Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro.

Garantire la libertà sindacale

Delegati sindacali e rappresentanti locali sono presenti in tutte le controllate per assicurare il dialogo sociale quotidiano. Dal 2022, un Organismo Speciale di Negoziazione (SNG), composto da dodici membri delle delegazioni sindacali dei quattro Paesi europei in cui Colisée opera, definisce gli ambiti di intervento del futuro Comitato Aziendale Europeo (CAE).

L'obiettivo principale del GSN è negoziare con Colisée il perimetro, la composizione, le funzioni e la durata del mandato del futuro CAE.

Garantire la conformità delle pratiche al Codice del Lavoro

Colisée adotta misure per garantire che le proprie pratiche siano conformi al Codice del Lavoro.

In Francia, audit svolti dai direttori di struttura e dai direttori regionali delle Risorse Umane verificano la conformità. Il dipartimento Affari Sociali attua iniziative di comunicazione e prevenzione su richiesta dei direttori di struttura, come la formazione in diritto del lavoro.

Contrastare le discriminazioni

Colisée è un datore di lavoro inclusivo e non discriminatorio, impegnato nel rispetto dei diritti umani. Per dare concreta attuazione a questo impegno, l'azienda applica i seguenti principi, in conformità con la propria Carta (codice di condotta):

- Sviluppo e mantenimento di una cultura inclusiva in cui ciascuno sia consapevole della propria unicità e singolarità, nel rispetto dei valori CO.R.E.
- Rispetto delle differenze e accettazione della diversità
- Lotta contro ogni forma di discriminazione (legata all'età, al genere, alla disabilità, alla situazione familiare, all'orientamento sessuale, alle opinioni politiche o filosofiche, alle convinzioni religiose, alle attività sindacali, alle origini etniche, sociali, culturali o nazionali)

Questi principi si applicano all'assunzione e a tutte le politiche Colisée relative a formazione, promozione interna e condizioni di lavoro.

Le società controllate attuano iniziative specifiche per contrastare ogni forma di discriminazione. Per garantire la parità di genere, Colisée misura l'indice di uguaglianza di genere nei quattro principali Paesi in cui opera (indice consolidato pari a 94 per tutte le società controllate nel 2024).

In Francia, dal 2022, una partnership con MadeinTH fornisce supporto ai dipendenti con disabilità. È disponibile una linea di comunicazione per assisterli nell'espletamento delle pratiche amministrative (richieste di finanziamento per l'adeguamento delle postazioni di lavoro, assistenza nelle procedure AGEFIPH).

In Spagna viene elaborato un piano per la parità, convalidato dai rappresentanti dei lavoratori. Questo piano definisce le misure per la parità attuate negli ambiti della formazione, dello sviluppo professionale, della retribuzione, della prevenzione delle molestie e della salute e sicurezza sul lavoro. Oltre a questo piano per la parità, Colisée Spagna collabora con associazioni per l'occupazione e l'integrazione, in particolare a favore delle persone con disabilità (Fondazione Adecco, Croce Rossa, Novaterra), delle persone in situazione di esclusione sociale (Novaterra, Accem, Croce Rossa, SEPE), dei giovani (centri di formazione) e dei rifugiati (YMCA).

3.2 Tutela della dignità delle persone assistite

Al fine di limitare il rischio di violare la dignità dei nostri utenti, tutti i nostri dipendenti si impegnano a rispettare gli standard di qualità e le procedure di vigilanza in vigore per i residenti, come stabilito nel nostro Codice di Condotta. Sono in atto processi di gestione dei reclami e delle segnalazioni per prevenire situazioni di rischio (*si veda pagina 17*).

Il piano di assistenza personalizzato

La politica di Colisée volta a promuovere il benessere dei propri residenti si avvale di diversi strumenti: il Progetto di Accompagnamento Personalizzato (PAP) in Francia, il Plan de Atención y Vida (PAyV) in Spagna, il Plan C-me in Belgio e il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) in Italia.
Questo approccio, comune a tutte le residenze per anziani di Colisée, garantisce a ogni persona anziana attenzione e cure adeguate alle sue esigenze e ai suoi desideri e, ove applicabile, alla sua patologia.
È associato a un approccio etico incentrato sul benessere, sui diritti e sulle libertà delle persone che accogliamo, poiché, al di là delle esigenze specifiche legate alla medicina o all'assistenza, la salvaguardia dell'individualità del residente è al centro delle nostre attenzioni.

In Francia, il Piano di Accompagnamento Personalizzato (PAP) garantisce a ogni residente un'attenzione e un'assistenza adeguate alla sua età, alle sue esigenze, ai suoi desideri e alla sua patologia. Viene elaborato insieme al residente, al personale di assistenza e alla famiglia nel mese successivo all'ingresso del residente nella struttura e viene aggiornato almeno ogni sei mesi. Oltre a garantire la qualità dell'assistenza a ciascun residente, il PAP favorisce gli scambi con le famiglie e contribuisce a prevenire le situazioni di rischio.

La percentuale di residenti con un PAP aggiornato ogni sei mesi dovrebbe raggiungere il 90% entro il 2024, considerando il dato consolidato di tutte le società controllate.

Mini Nutritional Assessment (MNA®)

Colisée ha introdotto il Mini Nutritional Assessment (MNA®) per prevenire e anticipare la malnutrizione. È uno standard riconosciuto a livello internazionale che consente una valutazione semplice e periodica dello stato nutrizionale di una persona (*per maggiori dettagli, si vedano le pagine 92-93 del Rapporto di Sostenibilità 2024*). Nel 2024 l'88% dei residenti disponeva di un MNA® aggiornato.

Riduzione della contenzione fisica

In linea con la filosofia di preservazione dell'autonomia, i team riducono al minimo la contenzione fisica adattando i protocolli. Ogni controllata predispone un piano d'azione con pratiche alternative (*per maggiori dettagli, si vedano le pagine 91-92 del Rapporto di Sostenibilità 2024*). Nel 2024 la quota di residenti senza contenzione fisica era pari all'84%.

Riduzione dell'uso di farmaci psicoattivi

Una politica di riduzione dell'uso di farmaci psicoattivi contribuisce a preservare le capacità fisiche e cognitive di ciascun residente. Nuovi approcci formativi consentono di trattare e alleviare alcuni sintomi. Anche se le prescrizioni nelle strutture dipendono dal medico, generalmente non dipendente Colisée, l'azienda svolge attività di sensibilizzazione. Nel 2024 il 33% dei residenti non assumeva farmaci psicoattivi.

Riconoscere la diversità dei residenti

Colisée attua una politica di diversità volta a rispettare differenze e caratteristiche individuali senza compromettere la qualità dell'assistenza. Sessualità, cultura e capacità fisiche sono considerate in tutti gli ambiti, dalla sensibilizzazione alla gestione delle discriminazioni, passando per atteggiamenti, formazione e valori trasmessi ai team. In questo modo, l'azienda garantisce che le proprie attività rimangano aperte, inclusive e sempre incentrate sul rispetto dell'individuo e delle sue esigenze.

Cultura del buon trattamento

Oltre al rispetto dei diritti (che comprendono di fatto anche la prevenzione dei «maltrattamenti»), Colisée ha adottato una politica volta a promuovere la cultura del buon trattamento, fondata su una Carta elaborata con il coinvolgimento dei dipendenti, dei residenti, dei loro familiari e degli altri portatori di interesse di ciascuna struttura.

Dal 2024, in tutte le strutture francesi sono stati progressivamente introdotti dei referenti dedicati alla promozione della cultura del buon trattamento, con il compito di promuovere e coordinare appositi comitati. Questi referenti organizzano e coordinano comitati che si riuniscono due volte all'anno per condividere le buone pratiche e promuoverne l'applicazione. I comitati coinvolgono la direzione, le équipe, i familiari e i residenti, favorendo il confronto su situazioni concrete e progetti specifici

Sono attualmente in fase di attuazione diverse iniziative:

- Formazione sulla cultura del buon trattamento, obbligatoria per tutti i dipendenti.
- Carta del Buon Trattamento, personalizzata per ciascuna struttura.
- Relazione annuale per ogni struttura, presentata al Comitato per la Vita Sociale (Conseil de la vie sociale, CVS) e trasmessa alle autorità di vigilanza.

Diritti umani e libertà fondamentali – Relazione

I lavori del Comitato Aziendale Europeo sono proseguiti nel 2024. Si ricorda che dal marzo 2022 è operativo un Organismo Speciale di Negoziazione (SNB), il cui obiettivo principale è negoziare l'ambito di competenza, la composizione, le funzioni e la durata del mandato del futuro Comitato Aziendale Europeo (CAE) di Colisée.

Nel 2024, l'SNB si è riunito 6 volte. In precedenza, tra la sua costituzione nel marzo 2022 e la fine del 2023, si erano svolte 4 riunioni.

Durante queste riunioni vengono discussi il numero e le modalità di nomina dei membri del CAE, nonché gli argomenti sui quali il CAE sarà informato, i rapporti con gli altri organismi di rappresentanza dei lavoratori, la composizione dell'ufficio di presidenza e il bilancio.

Per quanto riguarda i diritti umani e le libertà fondamentali dei clienti, nel 2024 abbiamo proseguito i nostri sforzi su due questioni principali: la nutrizione e la prevenzione delle cadute gravi.

L'ambizione di Colisée è promuovere autonomia e benessere dei residenti attraverso un accompagnamento olistico e personalizzato (*si vedano le pagine 87-88 del Rapporto di Sostenibilità*).

Salute e sicurezza - Misure di mitigazione

3.3 Gestione del rischio di carenze nella qualità delle cure

Le politiche relative alla qualità dell'assistenza sono attuate dai direttori sanitari e dai direttori della qualità delle società controllate, sotto il coordinamento del direttore sanitario della sede centrale. A livello di struttura, i responsabili infermieristici, il medico coordinatore e il direttore della struttura sono responsabili di garantire la qualità dell'assistenza. Oltre agli audit effettuati dalla struttura e dai servizi di supporto delle società controllate, alle ispezioni delle autorità pubbliche (*si veda la sezione 2. Procedure di valutazione*) e alla formazione erogata al personale assistenziale, Colisée garantisce la tracciabilità degli atti assistenziali mediante strumenti informatici. Azioni specifiche vengono intraprese a livello di ciascuna società controllata.

Tracciabilità delle procedure assistenziali

Colisée si è dotata di strumenti informatici per garantire la tracciabilità degli atti assistenziali e della somministrazione dei farmaci. Questi strumenti, che raccolgono tutte le informazioni relative a un residente o a un paziente (cartella clinica, Piano di Accompagnamento Personalizzato, MNA®), contribuiscono a garantire il coordinamento del personale.

Azioni specifiche attuate in ciascuna società controllata

In Francia, ogni anno il medico coordinatore di ciascuna struttura redige una relazione sanitaria che viene trasmessa all'*Agence Régionale de Santé* (Agenzia Regionale della Sanità). Presentata alle équipe della struttura, la relazione propone misure per migliorare l'assistenza complessiva e la gestione dei farmaci. Inoltre, vengono valutati i rischi relativi a ciascun residente (aggressività, valutazione del dolore, rischio di uscita imprevista, ecc.) e vengono adeguati gli interventi e la presenza del personale.

In Belgio, ogni struttura elabora nel primo trimestre un piano per la qualità, che viene attuato nel corso dell'intero anno. Il piano si basa su tutti i rapporti di ispezione, gli audit, le opinioni degli utenti e, in particolare, su un audit annuale della qualità.

Viene predisposto un elenco di quattordici controlli fondamentali per garantire la qualità dell'assistenza. Questi aspetti vengono analizzati quotidianamente, settimanalmente o mensilmente dalle équipe assistenziali (compilazione dello strumento di monitoraggio dei farmaci, rilevazione delle cadute, del peso e delle infezioni, piani assistenziali, ecc.). Particolare attenzione viene inoltre dedicata alle cure igieniche. Una scheda di monitoraggio fornisce una descrizione dettagliata dell'assistenza prestata ai residenti.

3.4 Rischi professionali

Colisée ha predisposto processi per identificare i rischi professionali e prevenire i rischi psicologici e fisici. In ogni controllata una funzione responsabile della salute e sicurezza sul lavoro definisce misure preventive.

Identificazione dei rischi professionali

- Attraverso audit esterni e interni, effettuati a campione.

In Spagna, Colisée ha ottenuto la certificazione ISO 45001 per tutte le proprie strutture. La certificazione ISO 45001:2018 aiuta le organizzazioni a raggiungere i propri obiettivi in materia di salute e sicurezza sul lavoro e a conseguire i risultati desiderati, tra cui:

- Il miglioramento continuo delle prestazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro (SSL).
- La conformità ai requisiti legali e agli altri requisiti in materia di SSL concordati con gli utenti e le altre parti interessate.
- La riduzione degli infortuni e delle malattie legati allo svolgimento delle attività aziendali.
- La predisposizione e il mantenimento di luoghi di lavoro sicuri e salubri.
- L'eliminazione dei pericoli per la SSL e la minimizzazione dei rischi correlati.
- La riduzione dei costi associati agli infortuni e alle malattie professionali.

In Belgio, il direttore della salute e sicurezza sul lavoro e il fornitore di servizi di supporto in materia di salute e sicurezza sul lavoro (Securex) esaminano annualmente le diverse funzioni aziendali e identificano i rischi professionali associati a ciascuna di esse.

In Italia, ogni struttura è sottoposta a una valutazione dei rischi attraverso audit annuali predisposti dal dipartimento di salute e sicurezza sul lavoro, da un medico e dai rappresentanti dei lavoratori. Gli aspetti valutati comprendono la tutela della salute dei dipendenti, la disponibilità di dispositivi di protezione all'interno della struttura, le istruzioni per l'utilizzo delle apparecchiature mediche, ecc. I rapporti di audit vengono esaminati dall'Organismo di Vigilanza italiano.

Questo organismo si riunisce ogni sei mesi per valutare la gestione delle strutture.

- Attraverso indagini di soddisfazione e rappresentanti dei lavoratori

Colisée conduce indagini di soddisfazione rivolte ai propri dipendenti durante tutto l'anno. Ogni dipendente viene contattato due volte all'anno. Il questionario confidenziale valuta l'esperienza dei dipendenti su diverse tematiche (*si veda pagina 83 del Rapporto di Sostenibilità 2024*). Attraverso questo canale vengono identificati alcuni rischi professionali.

Inoltre, i riscontri forniti dai rappresentanti dei lavoratori durante gli incontri di confronto tra la direzione e i dipendenti contribuiscono a prevenire i rischi psicosociali e fisici.

Prevenzione dei rischi psicologici

- Sensibilizzazione

Nelle società controllate vengono realizzate diverse iniziative di sensibilizzazione.

In Francia, un gruppo di confronto per i direttori delle strutture facilita lo scambio delle migliori pratiche e delle difficoltà incontrate. Guidate da un coach, le sessioni si svolgono ogni trimestre su base volontaria. In Belgio, i dipendenti hanno accesso a corsi di formazione e-learning per ridurre lo stress e migliorare la qualità della vita sul lavoro. In Spagna, vengono condotte regolarmente campagne informative sulla salute dei dipendenti.

- Audit e valutazioni

In Francia, gli audit sui rischi psicosociali vengono effettuati dal responsabile regionale delle risorse umane o da una società di consulenza esterna e vengono avviati in presenza di determinati fattori (clima sociale teso, sospetti casi di molestie, acquisizione di una struttura). Nell'ambito di un audit, viene intervistato il 100% dei dipendenti della struttura. Il direttore regionale e il direttore della struttura sono responsabili di comunicare i risultati alle équipe e di attuare il piano d'azione.

In Spagna, le valutazioni dei rischi psicosociali vengono effettuate in tutte le strutture dai responsabili della salute e sicurezza sul lavoro, con la collaborazione e la partecipazione dei delegati alla prevenzione di ciascuna struttura. Queste valutazioni vengono effettuate utilizzando il metodo F-PSICO 4.0, sviluppato dall'Istituto Nazionale per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro del Ministero del Lavoro spagnolo.

• Supporto psicologico
Il supporto psicologico è disponibile attraverso la linea telefonica dedicata PsyFrance, i cui riferimenti sono esposti in tutte le strutture francesi. In caso di eventi gravi (azioni sindacali, incendi), le strutture possono organizzare un intervento di PsyFrance in loco.

In Belgio, Securex gestisce due servizi per i dipendenti: una linea telefonica di supporto psicologico e consulenze con psicologi.

Prevenzione dei rischi fisici

• Rischio di disturbi muscoloscheletrici (DMS)
Per contrastare gli infortuni sul lavoro, Colisée eroga corsi di formazione per prevenire il rischio di disturbi muscoloscheletrici. Questa formazione rientra nel piano annuale di formazione. Vengono effettuati investimenti in attrezzature per ridurre il rischio di disturbi muscoloscheletrici. In Francia, le camere sono dotate di binari per il trasferimento (dispositivi che facilitano il sollevamento).

• Rischi di esposizione a sostanze pericolose
Tutto il personale medico e paramedico di Colisée ha accesso agli adeguati dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, camici). I dipendenti vengono sensibilizzati sulle modalità di manipolazione dei prodotti nocivi e sul corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (attraverso corsi di formazione o schede di sicurezza).

In Belgio, il dipartimento di prevenzione effettua valutazioni dei rischi di esposizione a sostanze pericolose, che portano a raccomandazioni per l'utilizzo di alternative meno nocive, ove possibile.

3.5 Carenza di personale

La carenza di personale qualificato e la scarsa attrattività delle professioni mediche e paramediche sono le principali cause di questa situazione.
Per porvi rimedio e garantire la presenza di personale competente, Colisée interviene in tre ambiti: consentire al personale di sviluppare le proprie competenze, diversificare i canali di reclutamento e garantire la continuità dell'assistenza.

Sviluppo delle competenze

La formazione dei dipendenti è un importante asse di sviluppo. Colisée si adatta ai requisiti locali per offrire percorsi che portano a certificazioni o diplomi. Nel 2024 il 10,8% dei dipendenti Colisée ha ricevuto una formazione finalizzata a una qualifica o a un diploma. In Italia è stato istituito, ad esempio, un programma per formare il personale socio-sanitario:

l'Academy OSS (Operatore Socio Sanitario) offre un percorso di sei mesi, strutturato tra lezioni e tirocini in strutture sanitarie, che conduce a un titolo riconosciuto dallo Stato.

In Francia il programma digitale é-Clore è offerto agli operatori ASH in aggiunta ai corsi esistenti, come primo passo verso la qualifica di ausiliario infermieristico.
Nel 2024 si è inoltre diplomata la prima classe del Master in Management delle Organizzazioni Sanitarie, in partnership con ESAM e Groupe IGS, nell'ambito della Colisée Talent Academy creata da Colisée France nel 2024 e certificata Qualiopi[1].

Diversificazione dei canali di reclutamento

In Belgio la collaborazione con università mediche amplia i canali di reclutamento, facilitando tirocini e visibilità attraverso i corsi. In Spagna vengono utilizzate agenzie specializzate per reclutare personale sanitario da Paesi di lingua spagnola.

Continuità assistenziale

In caso di assenze impreviste o di breve durata, in Francia sono in atto due sistemi: la “modalità essenziale” e il “team di intervento”. Il piano d'azione della “modalità essenziale” viene attivato in caso di carenza di personale. Consente di riorganizzare le attività in base al numero di dipendenti assenti.
Nel secondo caso, nel 2022 è stato creato un “team di intervento”, in grado di spostarsi su richiesta in caso di carenza di personale, per garantire la continuità dell'assistenza nelle strutture. Coordinato dal direttore regionale, può essere inviato su richiesta. Il team è composto da tutte le figure professionali: coordinatore infermieristico, medico, direttore della struttura e chef.
Inoltre, la filiale francese sta sviluppando la telemedicina e il coordinamento medico a distanza per contrastare la carenza di servizi sanitari nelle aree scarsamente servite.

[1]La certificazione Qualiopi attesta la qualità della formazione erogata attraverso un sistema nazionale di riferimento per la qualità Qualiopi.

3.6 Epidemie e pandemie

Colisée dispone di una procedura per affrontare epidemie e pandemie, con l'obiettivo di contenerne la diffusione mantenendo la qualità di vita dei clienti.

Il processo di gestione delle epidemie è definito e regolarmente aggiornato dalla sede centrale di Colisée, prima di essere adattato a livello nazionale in conformità con le normative vigenti. Colisée ha implementato una procedura specifica per la gestione delle epidemie di COVID. Un processo digitale comune, distribuito a tutte le strutture, consente di monitorare l'evoluzione delle ondate epidemiche in "tempo reale", al fine di allocare le risorse necessarie.

Le campagne di vaccinazione contro l'influenza e il COVID vengono effettuate presso la sede centrale di Colisée e in ciascuna filiale su base settimanale. La sensibilizzazione dei dipendenti viene promossa dai coordinatori infermieristici e i percorsi vaccinali vengono facilitati per aumentare il tasso di copertura.

Inoltre, ogni struttura garantisce di disporre di scorte sufficienti di dispositivi di protezione individuale (DPI). In caso di pandemia, i dati vengono trasmessi alle filiali e alla sede centrale su base settimanale.

Le scorte minime di DPI sono specificate nel Plan Bleu di Colisée Francia (un documento che definisce tutte le procedure di gestione delle crisi: freddo estremo, inondazioni, ondate di calore, attacchi terroristici, ecc.).

3.7 Contaminazione alimentare e qualità dell'acqua

Contaminazione alimentare

Colisée è soggetta alle normative europee in materia di salute e sicurezza. Per soddisfare questi requisiti, in ogni struttura vengono implementate le procedure HACCP (Analisi dei Pericoli e Punti Critici di Controllo) e un piano di gestione sanitaria. Laboratori esterni ne garantiscono la corretta applicazione, verificando la conformità dei processi e dei locali ed effettuando analisi microbiologiche dei prodotti e delle superfici.
Inoltre, vengono effettuati internamente audit semestrali sulla sicurezza alimentare (*vedere 2. Procedure di valutazione*). I cuochi ricevono una formazione annuale sulla manipolazione degli alimenti, sugli allergeni e sulle analisi, al fine di limitare il rischio di contaminazione alimentare.
In Belgio, oltre ai controlli obbligatori effettuati dall'Agenzia Federale per la Sicurezza della Catena Alimentare (FASFC), alcune strutture sono certificate SMILEY per un periodo di 3 anni, garantendo la massima sicurezza alimentare.

Lo "SMILEY" è un adesivo che certifica che l'azienda ha implementato un sistema di autocontrollo credibile, validato e certificato.

Qualità dell'acqua

Per garantire la qualità e la potabilità dell'acqua, in tutte le nostre strutture vengono effettuate analisi almeno una volta all'anno da un laboratorio esterno. Qualsiasi anomalia viene segnalata entro 24 ore e gestita attraverso procedure tecniche e piani d'azione specifici per la struttura interessata. Una controanalisi sistematica conferma che l'anomalia è stata risolta.

Un rischio importante derivante dall'acqua nelle strutture è il rischio di legionellosi. Per gestire questo rischio, tutte le strutture effettuano le seguenti azioni:

- Analisi dell'acqua effettuate da un laboratorio esterno più volte all'anno.
- Sostituzione regolare dei tubi flessibili e degli aeratori, almeno una volta all'anno, oppure disinfezione ogni 6 mesi.
- Controllo della temperatura dell'acqua nei circuiti chiusi.
- Svuotamento settimanale dei serbatoi di acqua calda per prevenire il ristagno.
- Flusso regolare dell'acqua dai punti di erogazione utilizzati.

3.8 Insicurezza delle strutture

Controlli normativi

In conformità con gli obblighi di legge, tutte le strutture Colisée vengono ispezionate annualmente per certificare la sicurezza degli edifici. In caso di non conformità, vengono implementati piani d'azione correttivi.

In Francia, le strutture rispettano i controlli normativi:

- Audit specifici, effettuati da fornitori di servizi esterni su: impianti elettrici, gas, cucine (annualmente); sistemi antincendio (ogni tre anni); ascensori (ogni cinque anni).
- La Commissione Esterna per la Sicurezza si riunisce ogni 3 anni per rinnovare l'autorizzazione di sicurezza necessaria per l'apertura della struttura. Questa commissione riunisce la prefettura, i vigili del fuoco e il responsabile della struttura.

Controlli interni

La sicurezza degli edifici è supervisionata da un responsabile della manutenzione presente in ciascuna struttura. Per quanto riguarda la sicurezza antincendio degli edifici, vengono effettuate esercitazioni di evacuazione in tutte le strutture.
I nuovi dipendenti ricevono una formazione sulla sicurezza antincendio e un opuscolo sulla sicurezza.

Inoltre, i contratti di manutenzione con aziende specializzate garantiscono livelli ottimali di sicurezza. Vengono effettuate anche ispezioni delle attrezzature (caldaie, impianti di climatizzazione, estintori, ecc.).

3.9 Violazione delle normative sulla riservatezza dei dati

Al fine di conformarsi al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), Colisée ha intrapreso un processo di conformità e miglioramento continuo dal 2021.

Nel 2021, Colisée ha effettuato una verifica della conformità in tutte le filiali, che ha portato a un piano d'azione fino a giugno 2022.

Dal 2022, sono state implementate procedure in ciascuna filiale. Un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) garantisce la conformità per Colisée nel suo complesso. Le politiche nazionali sono guidate dai DPO nazionali formati in materia di protezione dei dati. Questi gestiscono tutte le richieste (diritto alla cancellazione dei dati, violazioni, ecc.) e garantiscono l'applicazione delle procedure. Le violazioni dei dati (distruzione, perdita o divulgazione non autorizzata di dati personali) vengono monitorate mensilmente da ciascuna filiale.

I dipendenti firmano una Carta Informatica che incorpora i requisiti del GDPR da rispettare al momento del loro ingresso in Colisée.

Inoltre, vengono realizzate campagne di sensibilizzazione:

- Campagne rivolte ai manager.
- Campagne continue rivolte agli altri dipendenti attraverso riunioni di reparto, formazione in sede e una piattaforma di e-learning.

Nel 2024:

% di dirigenti sensibilizzati al GDPR	% di dipendenti sensibilizzati al GDPR
Francia: 88%	Francia: 65%
Belgio: 100%	Belgio: 20,2%
Spagna: 100%	Spagna: 77%
Italia: 85%	Italia: 52%

Il rischio di violazione delle normative sulla riservatezza dei dati dipende anche dalle parti coinvolte, in particolare dai fornitori. Per garantire la conformità, tutti i fornitori coinvolti nella raccolta, nel trattamento e nell'archiviazione dei dati personali devono firmare una Carta GDPR. L'archiviazione dei dati è gestita tramite server ospitati da fornitori esterni certificati per la «conservazione dei dati sanitari».

3.10 Attacco informatico

Nel 2019, Colisée ha effettuato un audit in tutte le filiali, che ha portato alla definizione di un piano di investimenti e di un piano d'azione fino alla fine del 2021. Nell'ambito di questo processo, Colisée ha potenziato la propria protezione contro le minacce informatiche, con il supporto di un fornitore di servizi esterno esperto nel settore. Dal 2021, Colisée ha stipulato un'assicurazione annuale contro i rischi informatici con una compagnia assicurativa internazionale, che copre tutte le sue attività.

Nel 2022 è stata implementata una politica formalizzata di sicurezza informatica. Il sistema di sicurezza è stato rafforzato attraverso l'istituzione di un centro operativo di sicurezza esterno (SOC) per supervisionare i flussi di dati, rilevare il traffico sospetto e bloccare i tentativi di attacco da remoto. Un software di sicurezza avanzato viene sistematicamente installato su tutti i computer degli utenti (rilevamento e risposta degli endpoint, EDR).

Audit annuali sulla sicurezza informatica vengono effettuati da fornitori di servizi esterni in tutte le filiali.

A seguito di ciascun audit, vengono intraprese azioni per prevenire e mitigare il rischio di attacchi informatici, comprese azioni tecniche continue per aggiornare la sicurezza, modificare le password e riesaminare gli eventi con il fornitore esterno.

Per limitare il rischio di attacchi informatici, Colisée ha stabilito dei requisiti per i propri fornitori IT. Per garantire che seguano le buone pratiche, nei contratti viene inclusa una Carta della Cybersicurezza. In tutti i nostri progetti IT, la conformità in materia di cybersicurezza è un criterio di selezione e di decisione. In alcuni casi, può essere concordato un piano di miglioramento con il fornitore per consentirgli di soddisfare i requisiti di Colisée. Il 100% dei fornitori IT che trattano dati sensibili di Colisée è firmatario della Carta.

3.11 Corruzione

Colisée è soggetta alle disposizioni dell'articolo 17 (II) della Legge 2016-1691 del 9 dicembre 2016 sulla trasparenza, la lotta alla corruzione e la modernizzazione della vita economica, nota come legge “Sapin 2”. Di conseguenza, Colisée è tenuta a implementare un programma di conformità anticorruzione.

Colisée ha elaborato un codice etico che si applica a tutte le sue filiali al fine di limitare, tra le altre cose, il rischio di corruzione.

Inoltre, i dipendenti maggiormente esposti al rischio, in particolare quelli del dipartimento di real estate, i direttori regionali e i direttori delle strutture, seguono un programma di e-learning sul tema della corruzione.

Oltre alle misure di conformità implementate dalla sede centrale di Colisée e basate sulle raccomandazioni dell'Agenzia Francese Anticorruzione, secondo le quali le misure di conformità vengono implementate presso la sede centrale del Gruppo, nel 2023 il Comitato Esecutivo ha incaricato una delle principali società europee di business intelligence di effettuare una revisione completa delle misure di conformità anticorruzione implementate in tutti i Paesi in cui Colisée opera.

La metodologia si è basata su un'analisi della documentazione esistente, integrata da un questionario e da interviste con le principali funzioni di supporto presso le sedi centrali di ciascuna filiale.

Inoltre, è stata effettuata un'analisi a campione dei processi e delle operazioni principali.

L'analisi mostra che:

- Il Codice Etico viene debitamente comunicato ai dipendenti delle diverse filiali. Questo Codice è integrato da una politica anticorruzione per Colisée Francia, Onela (servizi di assistenza domiciliare), Colisée Spagna e Colisée Italia, che descrive i valori e i principi fondamentali che Colisée e i suoi stakeholder si impegnano a rispettare nella lotta contro la corruzione e il traffico di influenze. Identifica le aree di rischio in relazione alle caratteristiche specifiche dell'attività di Colisée e fornisce strumenti per determinare il comportamento da adottare al fine di preservare i valori, l'immagine e la reputazione di Colisée. Inoltre, le violazioni delle regole etiche sono sanzionate attraverso un sistema disciplinare.
- I dipendenti di ciascuna filiale sono tenuti a seguire un modulo di formazione sull'etica aziendale, in particolare nell'ambito del loro processo di inserimento.
- Una procedura di segnalazione interna è in vigore in tutti i Paesi in cui Colisée opera. Lo scopo di questo sistema è consentire ai dipendenti di segnalare qualsiasi comportamento o situazione contraria ai valori etici di Colisée. Inoltre, questo sistema garantisce la protezione dei segnalanti (whistleblower) in conformità con le disposizioni della Direttiva (UE) 2019/1937. Per maggiori informazioni, vedere il paragrafo *4. Reclami, whistleblowing e meccanismi di segnalazione*.

In Italia, dal 2018 è in vigore una politica anticorruzione. Essa definisce i valori e i principi pertinenti che guidano l'attività dell'azienda, in conformità con il Decreto Legislativo italiano n. 231/2001. È integrata nel Codice Etico italiano (Codice Etico di iSenior SPA).

Salute e sicurezza – Relazione

Dal 2023, Colisée pubblica online le opinioni e le valutazioni anonime espresse dai propri team, con il loro consenso. Nel 2043 sono state raccolte oltre 12.700 recensioni. Grazie alla raccolta delle opinioni, siamo in grado di identificare le aree di soddisfazione e quelle di miglioramento, in particolare in materia di salute e sicurezza.

Per quanto riguarda i rischi professionali, il tasso di frequenza degli infortuni sul lavoro è diminuito significativamente nel 2024, grazie in particolare alle misure di ottimizzazione della salute e della sicurezza sul lavoro implementate da Colisée Francia, tra cui i Comitati per la Sicurezza nazionali e regionali, che fanno il punto sulla situazione degli infortuni, la analizzano ed elaborano un piano d'azione dedicato (*vedere pagine 76-77 del Rapporto di Sostenibilità 2024*).

Per affrontare il rischio di carenza di personale, in un momento in cui il reclutamento e il turnover del personale rappresentano questioni fondamentali per il nostro settore, Colisée monitora dal 2019 l'andamento delle retribuzioni dei propri dipendenti in Francia.

Per quanto riguarda il rischio di violazione delle normative sulla riservatezza dei dati, dal 2023 Colisée coordina la comunità dei DPO secondo una logica di miglioramento continuo e di implementazione delle migliori pratiche, in conformità con gli sviluppi normativi. In tutti i nostri progetti, la conformità al GDPR è un criterio di selezione e di decisione.

Per quanto riguarda il rischio di attacchi informatici, a partire dal 2024 la governance sarà rafforzata con un Comitato per la Sicurezza Informatica, guidato dal Direttore dei Sistemi Informativi di Colisée e che riunisce tutte le filiali.

Quanto ai rischi di corruzione, il 100% dei membri dei comitati direttivi assunti nel 2024 ha seguito, nello stesso anno, il corso di formazione e-learning dedicato. Inoltre, la società che fornisce servizi in materia di corruzione ha elaborato piani d'azione a seguito della revisione effettuata nel 2023. Queste azioni sono state parzialmente implementate in Francia e Belgio – e sono ancora in corso nel 2025 – e sono state completamente implementate in Italia e Spagna. Le azioni e le raccomandazioni proseguiranno nel 2025.

Esse mirano, in primo luogo, a mitigare i rischi di pratiche non etiche a cui i dipendenti di Colisée possono essere esposti e, in secondo luogo, a garantire la conformità di Colisée alle disposizioni dell'articolo 17 (II) della legge "Sapin 2".
Questi piani d'azione saranno elaborati nel 2025 e l'intero processo di whistleblowing è in fase di revisione interna, al fine di garantirne la solidità.

Ambiente – Misure di mitigazione

3.12 Impatto ambientale delle attività di Colisée

Per ridurre il proprio impatto ambientale, Colisée sta implementando una strategia a basse emissioni di carbonio, in linea con l'Accordo di Parigi. Colisée definisce azioni mirate attraverso una valutazione annuale della propria impronta di carbonio. Questa valutazione, effettuata dal 2020, copre gli Scope 1, 2 e 3. Nel 2024, le emissioni di gas a effetto serra (GHG) sono ammontate a 174 kt di CO_2 equivalente, di cui il 13% proveniente dallo Scope 1, l'1% dallo Scope 2 e l'86% dallo Scope 3. Gli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra entro il 2030 sono stati convalidati dalla Science Based Targets Initiative nel 2022.

Impatto dell'alimentazione

L'alimentazione è una delle principali fonti di emissioni di gas a effetto serra, rappresentando circa un terzo dell'impronta di carbonio dell'azienda.
Quando possibile, viene data priorità ai prodotti locali (almeno nazionali), stagionali e certificati. I pasti sono "cucinati in loco" in ogni struttura, il che consente di controllare la lavorazione degli alimenti e promuovere metodi di cottura efficienti dal punto di vista energetico. Entro il 2024, il 65% della spesa totale per la ristorazione sarà stato destinato all'acquisto di prodotti responsabili (locali, biologici, certificati).
In Francia, vengono compiuti sforzi per ridurre il consumo di carne, promuovendo alternative vegetariane e garantendo al contempo gli apporti nutrizionali essenziali.
Vengono intraprese azioni per ridurre l'impronta di carbonio associata al trasporto degli acquisti alimentari (ad esempio, consegne settimanali, ottimizzazione dei flussi logistici).
In Spagna, lo strumento "Control Cook" razionalizza la gestione delle scorte e aiuta a elaborare menu, quantità e apporti nutrizionali in linea con le esigenze dei residenti. Lo strumento contribuisce a ridurre al minimo gli sprechi alimentari.

Impatto del consumo energetico

La seconda maggiore fonte di emissioni è l'energia, che rappresenta circa il 20% delle emissioni di gas a effetto serra di Colisée. I team di Colisée hanno lavorato all'implementazione di azioni specifiche per limitare e orientare le scelte di consumo.
La prima leva d'azione è il tipo di energia utilizzata, che può essere più o meno ad alta intensità di carbonio. Colisée si è posta l'ambizioso obiettivo di utilizzare il 100% di energia elettrica rinnovabile entro il 2025. Nel 2024, la percentuale di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili ha raggiunto il 96% (incluse le garanzie di origine e i pannelli solari).
Dal 2022, la maggior parte degli impianti francesi è inoltre alimentata a biogas, che presenta emissioni inferiori rispetto al gas fossile.
Inoltre, la seconda leva d'azione riguarda il miglioramento dell'efficienza energetica degli edifici. Una campagna di audit energetici, condotta da società specializzate, identifica le modalità per aumentare l'efficienza energetica degli edifici.
La terza leva d'azione consiste nell'intervenire sulla quantità di energia consumata. La sensibilizzazione del personale e dei residenti è fondamentale per creare un impegno collettivo verso comportamenti eco-responsabili.

Impatto della mobilità

Un terzo ambito di intervento riguarda gli spostamenti dei dipendenti, che nel 2024 rappresentano circa l'8% dell'impronta di carbonio di Colisée.
Colisée ha implementato i seguenti piani d'azione:

- Trasformazione della flotta aziendale verso modelli elettrici o ibridi.
- Installazione di stazioni di ricarica nelle strutture.
- Agevolazione dell'utilizzo delle biciclette: installazione di parcheggi per biciclette in alcune strutture, facilitazione del noleggio di biciclette in Italia, ecc.

Impatto dei rifiuti

I rifiuti generati da Colisée rappresentano circa il 6% dell'impronta di carbonio. In generale, i rifiuti vengono gestiti dalle strutture, secondo procedure stabilite e normative locali. Per quanto riguarda i diversi flussi di rifiuti, Colisée sta implementando una serie di azioni per ridurre, tra gli altri, i rifiuti alimentari e sanitari.
• Spreco alimentare
Nell'ambito della legge EGALIM, Colisée Francia si è posta l'obiettivo di ridurre lo spreco alimentare del 50% entro il 2030. Per raggiungere questo obiettivo, viene fornita una formazione ai team. In Francia e Belgio, una partnership con Too Good To Go contribuisce a ridurre ulteriormente lo spreco alimentare, offrendo ai residenti della zona i pasti cucinati in eccedenza a prezzi ridotti.

Inoltre, alcune strutture hanno implementato un sistema di recupero dei rifiuti alimentari attraverso un fornitore di servizi di metanizzazione. Altre strutture hanno installato compostiere.

• Rifiuti derivanti da attività assistenziali che comportano rischi infettivi
La gestione dei rifiuti derivanti da attività assistenziali che comportano rischi infettivi rappresenta una vera sfida in termini di riduzione dell'impatto ambientale delle attività di Colisée. L'impatto in termini di emissioni di carbonio del trattamento dei rifiuti sanitari è tre volte superiore a quello dei rifiuti domestici. Al fine di sensibilizzare i dipendenti, nelle strutture vengono organizzate sessioni di formazione e sensibilizzazione.

Impatto sull'acqua

• Consumo di acqua
Colisée si impegna a ridurre la propria impronta ambientale diminuendo il consumo di acqua nei propri edifici. Nella maggior parte delle strutture sono installati contatori dell'acqua connessi per monitorare continuamente il consumo idrico e identificare eventuali perdite. Inoltre, in tutte le strutture sono installati sistemi di raccolta dell'acqua piovana. L'acqua recuperata viene utilizzata per la manutenzione degli spazi verdi e, nel caso del Belgio, per usi sanitari. Sui rubinetti sono stati installati riduttori di flusso e aeratori, in particolare nel 100% delle strutture in Belgio.

• Inquinamento dell'acqua
L'acqua inquinata viene trattata prima di essere reimmessa nei circuiti idrici. Vengono installati dispositivi di prevenzione del riflusso e valvole di non ritorno per garantire la qualità dell'acqua scaricata nelle strutture. Colisée rispetta l'obbligo di legge di effettuare un'analisi annuale delle acque reflue provenienti da pozzi e impianti di trattamento. L'obiettivo è garantire che la composizione dell'acqua sia conforme ai livelli normativi prima che venga rilasciata nell'ambiente. Ulteriori analisi vengono effettuate internamente e da aziende specializzate per garantire la qualità dell'acqua scaricata.

Impatto sulla biodiversità

Al fine di limitare l'impatto delle proprie attività sulla biodiversità, causato dall'artificializzazione del suolo necessaria per la costruzione di nuovi edifici, vengono sistematicamente effettuati studi di impatto prima di qualsiasi progetto di costruzione.

Alcune iniziative a livello locale vengono realizzate per preservare la biodiversità nelle strutture Colisée. È il caso della Francia, dove una struttura ha ottenuto il marchio Eco-jardin (certificazione della gestione ecologica degli spazi verdi).

3.13 Rischi legati agli acquisti

Nell'ambito della propria politica degli acquisti, Colisée si impegna a rendere responsabile l'intera propria sfera di influenza, coinvolgendo le sue filiali e i suoi partner. A tal fine, Colisée ha formalizzato i propri impegni e le proprie aspettative nei confronti dei fornitori in una Carta degli Acquisti Responsabili. Questa viene sistematicamente allegata ai bandi di gara e ai contratti in tutte le filiali.
In Belgio, nel 2024, l'80% della spesa è stato effettuato con fornitori* che avevano firmato la Carta degli Acquisti Responsabili; in Francia l'85%, in Spagna l'82% e in Italia l'89%. Inoltre, in Belgio, nel caso di fornitori che lavorano con subappaltatori, il fornitore firma un documento analogo specifico per il subappalto.

Uno degli obiettivi principali è la riduzione dell'impronta di carbonio degli acquisti (vedere paragrafo 3.12 sull'alimentazione e sull'energia). Ad esempio, dal 2022, Colisée Francia collabora con diversi fornitori per elaborare piani di riduzione dell'impronta di carbonio in tre categorie: prodotti per la pulizia, dispositivi medici ed energia. In Belgio, vengono effettuate visite presso i principali fornitori alimentari per verificare la corretta applicazione delle azioni comunicate e identificare le aree di miglioramento per ridurre al minimo il loro impatto.

3.14 Impatto del cambiamento climatico sulle attività di Colisée

Oltre ai rischi ambientali generati dalle attività di Colisée, il cambiamento climatico ha anche un impatto sulle attività operative del Gruppo. I rischi climatici fisici, derivanti dall'aumento della temperatura media, come ondate di calore, siccità, inondazioni e tempeste, rappresentano rischi importanti per il benessere dei residenti, dei pazienti e dei dipendenti, nonché per la resilienza degli edifici.
Colisée ha messo in atto una serie di misure per contribuire a mitigare gli effetti dei rischi climatici:

- Isolamento termico degli edifici.
- Raffrescamento/climatizzazione di alcune aree comuni.
- Garanzia della sicurezza delle persone in caso di eventi imprevisti.
- Prevenzione e trattamento della disidratazione, con particolare attenzione alle persone a rischio.

*Fornitori e prestatori di servizi che hanno realizzato un fatturato superiore a 100.000 € con Colisée Francia / Armonea e superiore a 30.000 € con Colisée Spagna / Colisée Italia e che hanno lavorato con almeno 2 diverse strutture Colisée nel corso dell'anno. Sono esclusi dal perimetro: i fornitori di servizi intellettuali non direttamente collegati alle nostre attività (revisori, avvocati, servizi di consulenza), i locatori e gli organismi di finanziamento (leasing, finanziatori terzi, banche, ecc.).

Ambiente – Relazione

Dal 2023, Colisée ha cercato di compiere progressi nella riduzione delle emissioni derivanti da altre fonti energetiche (gas, gasolio, ecc.), oltre all'elettricità. Nel 2024, la percentuale di energia rinnovabile è salita al 59%. Proseguono le attività per ridurre la quantità di energia consumata. Per sensibilizzare sulla necessità di ridurre il consumo energetico, all'inizio del 2024 sono state organizzate sessioni di formazione in presenza in Spagna e, nel novembre 2024, è stato creato un modulo di e-learning in Francia.

Al fine di ridurre i rifiuti prodotti da Colisée Francia, dal 2023 viene fornito un supporto struttura per struttura da parte di un fornitore di servizi.
Inoltre, per ridurre lo spreco alimentare, nel corso del 2023 è stato creato in Francia un corso di formazione sulla lotta allo spreco alimentare. La formazione è stata estesa a tutti i team all'inizio del 2024.

4. Reclami, segnalazioni e meccanismi di allerta

I meccanismi sono accessibili e disponibili a chiunque, compresi i residenti e i dipendenti di Colisée, le famiglie, i fornitori o i prestatori di servizi, in tutte le filiali, a livello di sede centrale e in tutte le strutture. Queste segnalazioni possono essere effettuate attraverso qualsiasi tipo di canale.

Meccanismi di reclamo

I reclami possono essere presentati per iscritto o oralmente:

- Di persona: per i residenti, i pazienti o i loro familiari, tramite il personale / i direttori delle strutture; per il personale, tramite i rappresentanti dei dipendenti / la direzione.
- Per telefono: attraverso numeri telefonici visibili a tutti, per avvisare la sede centrale, una struttura o un rappresentante dei dipendenti.
- Via e-mail: attraverso gli indirizzi e-mail e la pagina dei contatti sul sito web, nonché gli indirizzi e-mail esposti alla reception.
- Recensioni verificate: attraverso il sistema di recensioni verificate implementato da Colisée.
- Sistemi specifici per filiale: ad esempio, in Francia (mediatore, Consiglio della Vita Sociale, piattaforma di supporto psicologico), in Belgio (fornitore di supporto psicologico Securex).

I reclami possono essere presentati in forma anonima, se desiderato.

Tutti i reclami devono essere registrati su uno strumento informatico tramite un modulo, in modo che possano essere monitorati, gestiti e chiusi. Il direttore della struttura viene informato di ogni reclamo riguardante la propria struttura (ad eccezione di quelli identificati come segnalazioni di allerta). È responsabile della loro gestione con il supporto delle risorse che ritiene necessarie (comitato direttivo della struttura, direzione regionale, ufficio legale, ufficio qualità). È inoltre responsabile della risposta fornita al reclamante.

Recensioni verificate, un sistema di ascolto basato sul miglioramento continuo

Negli ultimi tre anni, Colisée ha intensificato l'implementazione di un sistema di ascolto dei clienti e di raccolta delle loro valutazioni. Ai clienti viene chiesto regolarmente di esprimersi sulla qualità del servizio. L'intero processo, gestito da una terza parte fidata, è certificato ISO 20488. Il questionario protetto, composto da una decina di domande, valuta l'esperienza di vita dei residenti e dei loro familiari su una serie di temi. Colisée chiede inoltre ai clienti quanto siano propensi a raccomandare i servizi o la struttura interessata, consentendo così di calcolare il Net Promoter Score (NPS). Il questionario raccoglie feedback attraverso domande aperte, che vengono analizzate in dettaglio.

A tal fine, Colisée ha avviato una partnership con Better World. Grazie all'intelligenza artificiale, viene effettuata un'analisi semantica dei commenti testuali dei clienti e dei loro familiari per classificarli.

I team delle strutture Colisée si impegnano a rispondere ai commenti lasciati dai familiari, indipendentemente dal fatto che l'opinione sia positiva o negativa. Le valutazioni e i commenti vengono pubblicati in piena trasparenza sui siti web di Colisée.

Per rispettare il principio di simmetria dell'attenzione, lo stesso processo viene utilizzato per i dipendenti di Colisée, nel rispetto del loro anonimato.

Procedure relative agli eventi indesiderati gravi

In Francia, a seconda del tipo di reclamo, questo può essere segnalato come evento indesiderato o evento indesiderato grave. L'obiettivo principale di questa procedura è implementare un approccio di gestione del rischio. Essa prevede inoltre il miglioramento continuo delle pratiche professionali e l'organizzazione di corsi di formazione su argomenti che sono regolarmente oggetto di eventi indesiderati.

Ogni evento viene registrato su un modulo conservato per la gestione interna, prima di essere anonimizzato e trasmesso all'Agenzia Regionale della Sanità (Agence Régionale de Santé) e/o al Consiglio Dipartimentale (Conseil Départemental). Il comitato di gestione dei rischi della struttura valuta la criticità dell'evento indesiderato segnalato e ne identifica le cause, al fine di definire un piano d'azione volto a eliminare il rischio che si ripeta. Ogni evento indesiderato grave viene segnalato ai livelli gerarchici superiori della struttura (direttore regionale, direttore operativo). Vengono nominati dei responsabili per garantire che le azioni correttive siano attuate entro le scadenze stabilite. Il monitoraggio statistico di questi eventi consente di analizzare la frequenza, la tipologia, l'evoluzione e le cause delle segnalazioni. Un comitato dedicato di Colisée Francia si riunisce ogni settimana.

Meccanismo di allerta

Alcune segnalazioni possono essere qualificate come “whistleblowing” ai sensi della legislazione locale applicabile, che recepisce la Direttiva europea 2019/1937, nota come “Sapin 2”. In questi casi, viene attivata e seguita una procedura specifica per la protezione dei segnalanti (whistleblower). Al di fuori dei casi previsti dalla legge, la segnalazione viene classificata e trattata come un “reclamo”.

Per alcune entità giuridiche di Colisée, la classificazione delle segnalazioni, gestita da un “Responsabile delle segnalazioni”, è stata affidata a uno studio legale specializzato nella qualificazione e nella gestione delle segnalazioni.

Il sistema garantisce la riservatezza e la protezione dell'identità del segnalante.
Una segnalazione si qualifica come allerta ai sensi della legge quando:

- La segnalazione riguarda crimini, reati, minacce o danni all'interesse generale, indipendentemente dal fatto che il reato sia stato commesso o tentato.
- La segnalazione deve essere stata effettuata da una persona fisica che agisce in buona fede, senza alcun corrispettivo finanziario diretto.
- Questa persona deve avere conoscenza personale dei fatti oppure aver ottenuto le informazioni segnalate nell'ambito delle proprie attività professionali.

Per facilitare le segnalazioni e proteggere i segnalanti, in particolare per quanto riguarda la loro identità, piattaforme o procedure interne consentono ai residenti, ai familiari, ai dipendenti o a qualsiasi terza parte di effettuare una segnalazione, anche in forma anonima, se desiderato.
Presso Colisée Francia, il sistema di segnalazione professionale Integrity Line, introdotto nel 2022, consente a qualsiasi stakeholder di denunciare un fatto segnalando le informazioni, anche in forma anonima, se desiderato, attraverso una casella di posta elettronica dedicata e protetta, alla quale hanno accesso esclusivamente il Responsabile delle segnalazioni (Whistleblowing Officer) e il Responsabile della Conformità (Compliance Officer).
Un sistema di segnalazione professionale Integrity Line è disponibile anche sul sito web colisee-group.com.

Su questa piattaforma online dedicata, le segnalazioni vengono effettuate tramite un modulo che semplifica il processo di raccolta dei fatti essenziali per la gestione della potenziale segnalazione.

Piattaforme simili sono state implementate anche nella filiale dedicata all'assistenza domiciliare, in Spagna e in Italia. In Belgio è stato istituito un indirizzo e-mail specifico.

Sono inoltre disponibili diversi numeri di telefono e indirizzi e-mail per effettuare segnalazioni attraverso un meccanismo diverso dalla piattaforma online.

Qualsiasi segnalazione o reclamo che si qualifichi come allerta viene reindirizzato al processo appropriato.

La legge richiede che le segnalazioni siano gestite da un'"autorità" dotata di "risorse sufficienti". Ogni filiale dispone pertanto di un Responsabile delle Segnalazioni (Whistleblowing Officer), che riceve, gestisce e classifica la segnalazione come allerta o reclamo. Se la segnalazione viene classificata come allerta, il responsabile ha il compito di proporre e/o condurre indagini e/o proporre misure correttive al Comitato per la Gestione delle Segnalazioni. È inoltre responsabile di garantire che le indagini o le misure correttive proposte e approvate dal Comitato siano correttamente attuate e di informare di conseguenza il segnalante.

In tutte le filiali e presso la sede centrale di Colisée è stato istituito un Comitato per la Gestione delle Segnalazioni, incaricato di decidere, sulla base delle proposte del Responsabile delle Segnalazioni (Whistleblowing Officer), le indagini da svolgere e/o le azioni correttive da intraprendere. Questo Comitato è soggetto agli obblighi di riservatezza previsti dalla procedura di protezione dei segnalanti.
Il segnalante deve essere informato dal Responsabile delle Segnalazioni delle misure previste o adottate per valutare l'accuratezza delle sue dichiarazioni e, ove opportuno, per porre rimedio alla situazione segnalata, nonché delle motivazioni di tali misure, entro un periodo ragionevole di tre mesi. Questo termine rappresenta anche un obiettivo per la gestione della segnalazione, dalla ricezione alla chiusura, ogniqualvolta sia possibile rispettarlo.

Quando la segnalazione viene chiusa, con o senza raccomandazioni, il segnalante viene informato.

Nel 2024 sono state ricevute 129 segnalazioni. A seguito della riclassificazione giuridica, 55 sono state classificate come segnalazioni di allerta ai sensi della legge Sapin II, indipendentemente dal fatto che fossero fondate o meno.

Comunicazione dei meccanismi

I sistemi vengono chiaramente comunicati agli stakeholder attraverso diversi canali:

- Bacheche informative in ciascuna struttura.
- Riunioni informative.
- Sito web.
- Comunicazioni via e-mail.
- Informazioni tramite il modulo di reclamo.

5. Monitoraggio delle misure attuate e valutazione della loro efficacia

Governance

Il piano di vigilanza e la relativa relazione, per Colisée, vengono aggiornati annualmente. Le misure descritte in questo documento sono implementate, monitorate e valutate dai diversi team all'interno delle filiali di Colisée.

Indicatori di monitoraggio

Al fine di monitorare le misure implementate e valutarne l'efficacia, Colisée si basa in particolare su indicatori definiti nell'ambito della propria rendicontazione non finanziaria. Numerosi indicatori sono pubblicati nel rapporto annuale di sostenibilità di Colisée. Gli indicatori contenuti nel Mission Committee Report, incluso nel Rapporto di Sostenibilità, sono esaminati da un organismo terzo indipendente.

Relazione

La relazione sull'effettiva attuazione per il 2024 è integrata nel piano di vigilanza (il presente documento), attraverso sintesi dell'anno riportate alla fine di ciascuna tematica (Diritti Umani e Libertà Fondamentali, Salute e Sicurezza, Ambiente) e indicatori chiave.

COLISEE