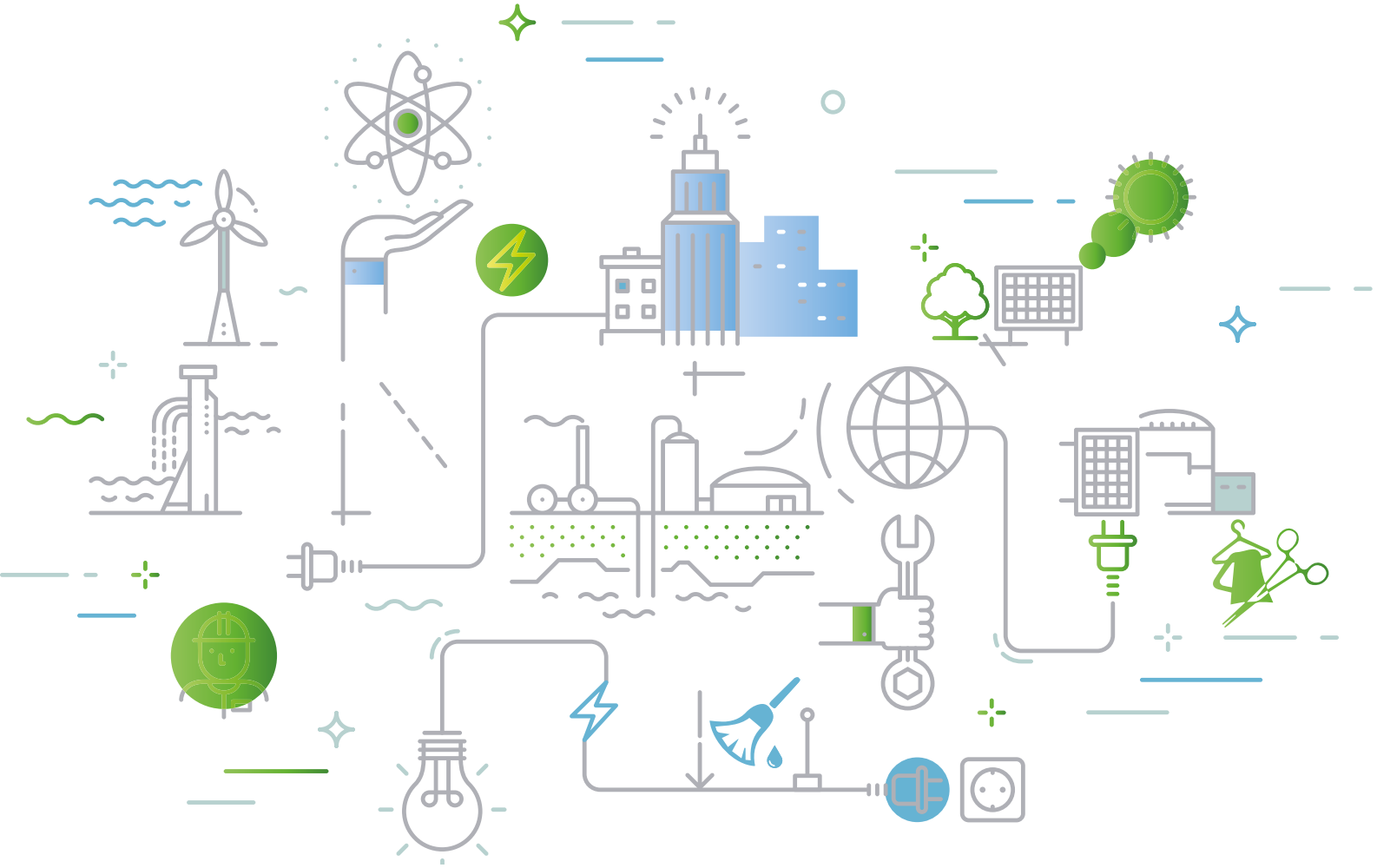
MANUTENCOOP

BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ



2016


MANUTENCOOP

BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ

2016

16

MANUTENCOOP

INDICE

Lettera agli Stakeholder 7

INTRODUZIONE 8
Profilo e caratteristiche del documento 9
Rendicontazione sociale 10
Redazione del documento 12

1. CHI SIAMO 14
Valori e Missione 15
Storia 16
Gruppo e Società 18
Corporate Governance 22
Corporate Social Responsibility 31

2. COSA FACCIAMO 44
Attività e servizi 45
Certificazioni 48
Risultati economici 50

3. DIPENDENTI 62
Centralità del capitale umano 63
Welfare aziendale 86

4. CLIENTI 98
Soddisfazione al cliente 99
Innovazione nell'offerta 104

5. FORNITORI 108
Qualità delle forniture 109

6. AZIONISTI 112
Sviluppo internazionale 113
Miglioramento ed efficienza interna 114
Comunicazione e legittimazione sociale 116

7. COMUNITÀ 120
Efficienza energetica 121
Territorio e Ambiente 126

APPENDICE 138
GRI G4 Content index 139
Certificato RINA 143





Questo bilancio di sostenibilità è il primo predisposto da Manutencoop Facility Management Spa (MFM). Tuttavia si colloca nel solco ultraventennale di esperienza e competenza del gruppo Manutencoop in ambito di rendicontazione sociale. Con tale novità abbiamo voluto porre ancor più in evidenza la **centralità della relazione tra i principi di sostenibilità ed il modo di fare impresa** che MFM esprime, quale società leader in Italia nei servizi di facility management.

Il documento è il frutto di un lavoro collettivo e partecipato in azienda, completato con l'analisi ed approvazione da parte del Consiglio di amministrazione. Il processo seguito si è ispirato alla consapevolezza che le informazioni non finanziarie e la loro rendicontazione sono elementi che, nei vari livelli di responsabilità aziendale, devono consentire di definire in modo più completo il processo di creazione del valore, nonché di influire su **aspetti strategici quali fiducia, consenso e reputazione**.

Per la predisposizione del documento la società ha adottato le **linee guida dello standard internazionale G4 del GRI**, pur non ricadendo nell'obbligo di rendicontazione previsto dalla Direttiva Europea sulle informazioni non finanziarie, recepita in Italia alla fine del 2016. Correda il bilancio di sostenibilità la certificazione rilasciata da Rina.

La **missione** di MFM è di consolidare la propria leadership nel mercato italiano ed avviare lo sviluppo internazionale. L'innovazione dell'offerta ed il miglioramento continuo dei processi aziendali rappresenteranno anche nel futuro strumenti centrali per il conseguimento degli obiettivi.

Nel perseguimento della propria missione, la società ha identificato alcuni **impegni chiave**: offrire servizi di qualità e innovativi, capaci di migliorare il benessere degli ambienti e delle persone; valorizzare e qualificare il capitale umano e il lavoro; promuovere uno sviluppo economico, sociale e ambientale sostenibile. I principi di **correttezza, trasparenza e legalità** ne rappresentano la cornice imprescindibile. Il contenuto di questo documento descrive le iniziative poste in essere per dare concreta attuazione a questi impegni.

L'orientamento al mercato e la capacità competitiva si sono tradotte in una positiva performance reddituale e finanziaria: l'attenzione a tutte le condizioni di profittabilità aziendale - sia dal lato dei ricavi che dell'efficientamento dei costi - è il presupposto su cui si fonda l'obiettivo di **creazione di valore condiviso**. Le positive ricadute sugli stakeholder e sulla comunità sono state principalmente perseguite attraverso la **salvaguardia ambientale**, l'**efficienza energetica**, le **opportunità occupazionali**, le **iniziative sociali**.

La centralità del **capitale umano** caratterizza il modello di business di MFM. Tra i dipendenti del gruppo è forte la presenza femminile, che è pari al 64%. Inoltre, il 20% degli occupati è composto di persone nate all'estero, a dimostrazione di una concreta capacità inclusiva e di valorizzazione di queste risorse nel nostro paese. MFM ha adottato diffuse iniziative per la formazione dei propri dipendenti ed un consolidato ed articolato sistema di **welfare aziendale**. Riconoscimento del merito e solidarietà sono valori fondanti di tale sistema.

Nel 2016 è stata data attuazione ad una **nuova governance aziendale** e al rinnovo degli organi societari. L'obiettivo è stato di dare ulteriore impulso alle future strategie di sviluppo e di favorire l'evoluzione dell'assetto aziendale in relazione alle sfide future. Le linee guida delle strategie aziendali sono espresse nel nuovo **piano industriale** approvato dal Consiglio di amministrazione nel dicembre 2016.

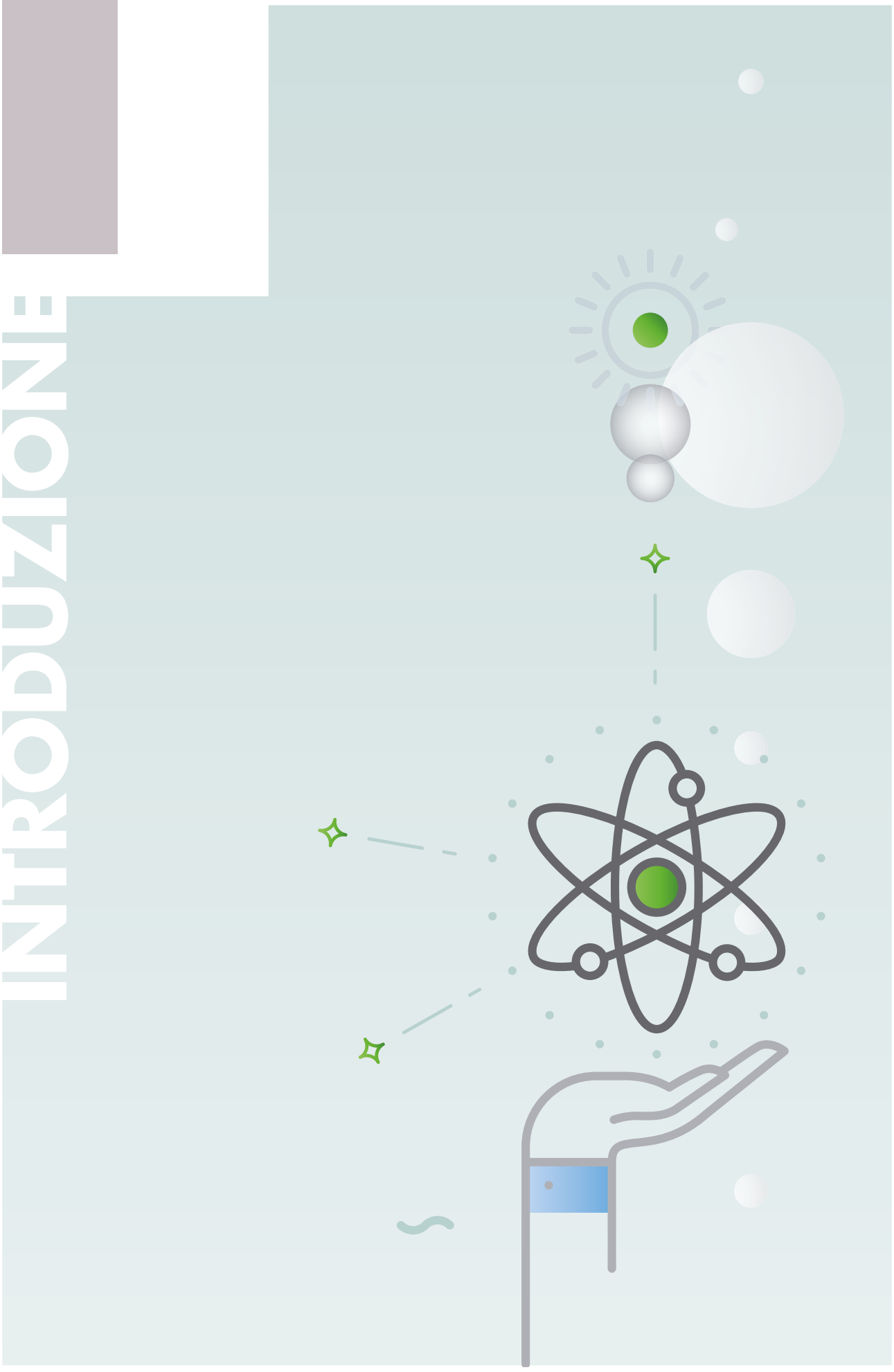
Siamo consapevoli della necessità di continuare ad operare nella direzione del **miglioramento del processo di rendicontazione** in materia di sostenibilità. Il Consiglio di amministrazione si è impegnato in particolare a rendere sempre più effettivo lo stakeholder engagement, aumentando la propensione alla produzione di valore condiviso, e a proseguire nella integrazione dei processi e delle informazioni aziendali, in linea con le migliori pratiche.

I risultati conseguiti sono motivo di soddisfazione ma, ancor di più, sprone a fare sempre meglio in futuro.

Buona lettura.

Marco Canale

INTRODUZIONE



PROFILO E CARATTERISTICHE DEL DOCUMENTO

Il Bilancio di sostenibilità 2016 introduce una importante novità: è per la prima volta redatto da Manutencoop Facility Management. Un allineamento necessario ai cambiamenti che hanno interessato il Gruppo nell'esercizio 2016 e di cui diremo meglio in seguito.
Dal punto di vista metodologico e procedurale il documento prosegue nella direzione intrapresa lo scorso anno dalla capogruppo Manutencoop Società Cooperativa: la rendicontazione ha ormai recepito lo standard internazionale G4 del GRI (Global Reporting Initiative) che invita a concentrarsi sulla gestione e rendicontazione degli aspetti della sostenibilità maggiormente strategici per l'azienda e gli stakeholder. L'approccio scelto è quello "In accordance" - core.
Per quanto riguarda lo schema del calcolo di riparto del valore aggiunto lo standard applicato è quello italiano del GBS (Gruppo Bilancio Sociale).
Il documento si articola in un primo capitolo sugli aspetti istituzionali e organizzativi che consente al lettore di avere le idee chiare su come funziona l'impresa, sui principali interessi che hanno presieduto la sua costituzione, sugli indirizzi strategici principali, su cui come essa è governata e di quali controlli sui comportamenti manageriali essa dispone.
Vi è poi un capitolo incentrato su cosa fa l'impresa ovvero qual è il suo core business, le attività e i servizi principali, i risultati economici essenziali e il prospetto che raffigura la produzione e distribuzione del valore aggiunto.
Seguono cinque capitoli incentrati sui principali stakeholder di Manutencoop: dipendenti, clienti, fornitori, azionisti e comunità. I capitoli si sviluppano all'interno riprendendo i temi material individuati dall'azienda che compongono la matrice di materialità. Su questo, ovviamente, si dirà meglio in seguito.
È tutt'ora in corso di implementazione il percorso di rendicontazione delle relazioni istituite con gli stakeholders considerati forndamentali. Si tratta di un impegno prioritario assunto nel 2016 e che MFM conferma nel quadro degli importanti mutamenti che hanno caratterizzato l'azienda.
Gli spunti emersi dalla discussione interna al Gruppo Indicatori riguardanti i temi material, le specifiche DMA e anche la valutazione sulla percezione degli stakeholder saranno la base del confronto con gli interlocutori che dovrà essere avviato nella seconda metà del 2017.

RENDICONTAZIONE SOCIALE

Fino allo scorso anno, come detto, il Bilancio sociale veniva redatto dalla capogruppo con perimetro consolidato. Chiaramente, essendo MFM la principale controllata, nonché la società che svolge le attività core, il rapporto sociale raccoglieva in larga parte elementi e dati provenienti da MFM.
MFM, quindi, raccoglie nel 2016 il testimone dalla capogruppo che, in fatto di rendicontazione, vanta una tradizione ultraventennale.
Questi in sintesi i passaggi cruciali:

1992 Manutencoop avvia i primi esperimenti di rendicontazione con il "bilancio di responsabilità sociale", un sintetico allegato al bilancio d'esercizio;

1994 il documento si struttura secondo uno schema che descrive i vari articoli della missione; Manutencoop si rende disponibile a una sperimentazione che poi diventa un modello ampiamente diffuso;

1999 viene introdotto il confronto sull'arco triennale degli indicatori principali, così da consentire il confronto tra esercizi;

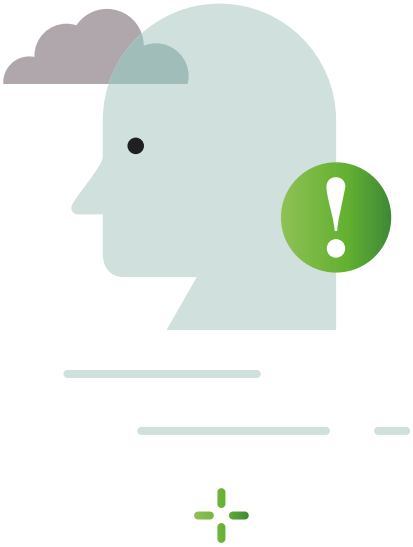
2000 si sviluppa con particolare enfasi il confronto-dialogo con gli stakeholder (si tratta di una forte sollecitazione della dottrina in quel periodo); interviste e focus group coinvolgono prima soci e dipendenti, poi diverse categorie di stakeholder;

2002 a dieci anni dagli inizi il documento diviene autonomo dal bilancio d'esercizio e si avvia un progressivo coinvolgimento del gruppo dirigente, dal Consiglio di Amministrazione alle direzioni aziendali; il documento recepisce lo standard GBS (Gruppo Italiano di Studio per il Bilancio Sociale) definito l'anno precedente e vengono inseriti lo schema di calcolo e riparto del valore aggiunto e la "relazione sociale";

2004 si rinnovano forma e sostanza del documento per renderlo più facilmente leggibile e comprensibile; si realizza il "manifesto della responsabilità sociale di Manutencoop", distribuito in oltre 13.000 copie;

2005 a seguito dell'evoluzione societaria e della nascita del Gruppo Manutencoop, i dati - compresi calcolo e riparto del valore aggiunto - sono proposti in maniera consolidata;

2007 tenendo conto l'evoluzione della dottrina, si ristruttura ulteriormente lo schema di rendicontazione, ma soprattutto si avviene all'aggiornamento della missione che tiene conto dell'ingresso dei nuovi soci finanziari di MFM;



2009 Manutencoop, seguendo le indicazioni di un documento di ricerca del GBS dell'anno precedente riguardante la "Rendicontazione sociale degli intangibili", introduce nel proprio Bilancio sociale la sezione dedicata alla rendicontazione dei "patrimoni intangibili": "quelle ricchezze, capacità e strumenti che non possono essere descritti attraverso valori economici, ma che sono importanti per raggiungere gli obiettivi anche di tipo economico e imprenditoriale";

2010 la sezione dei "patrimoni intangibili" assume un peso rilevante, rappresentando un criterio di lettura degli accadimenti aziendali particolarmente utile a stimolare la partecipazione alla redazione del documento da parte di soggetti fino a ora non coinvolti;

2011 la rendicontazione sociale si focalizza ancora di più sugli aspetti imprenditoriali e di sviluppo; Il documento si articola seguendo la strategia "Europa 2020" proposta dall'Unione Europea e tiene conto inoltre del documento "Impresa 2020", promosso dalla rete CSR Europe, come impegno e contributo operativo delle aziende agli obiettivi contenuti nella strategia;

2012 si sviluppa il "Progetto indicatori" (o Gruppo Indicatori) la costruzione partecipata del set di parametri quantitativi e qualitativi su cui si articola la rendicontazione;

2013 primi passi per l'applicazione dello standard GRI (Global Reporting Initiative), assieme alla conferma di "Europa 2020" come struttura di riferimento per la rendicontazione;

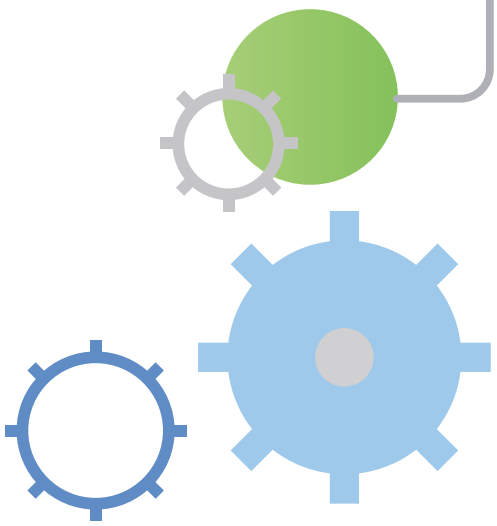
2014 coinvolgimento di Rina Services S.p.A. nelle attività preparatorie per la certificazione del rapporto sociale;

2015 adozione dello standard internazionale G4 del GRI e certificazione del documento;

2016 il documento viene redatto per la prima volta da MFM seguendo lo standard internazionale G4 del GRI e ottenendo la certificazione.

REDAZIONE DEL DOCUMENTO

Il Bilancio di sostenibilità 2016 rendiconta le performance del Gruppo Manutencoop Facility Management in ambito di Responsabilità Sociale d'Impresa nell'esercizio 2016. Sono riportati anche alcuni eventi rilevanti avvenuti nei primi mesi del 2017 durante la scrittura del documento.
Il perimetro di rendicontazione ricomprende la sola MFM in particolare per gli ambiti "Qualità delle forniture" e "Miglioramento ed efficienza interna".
L'impegno per il prossimo anno è quello di allargare il perimetro di rendicontazione a tutto il Gruppo per tutti i temi material, oltre che avviare la campagna di stakeholder engagement.



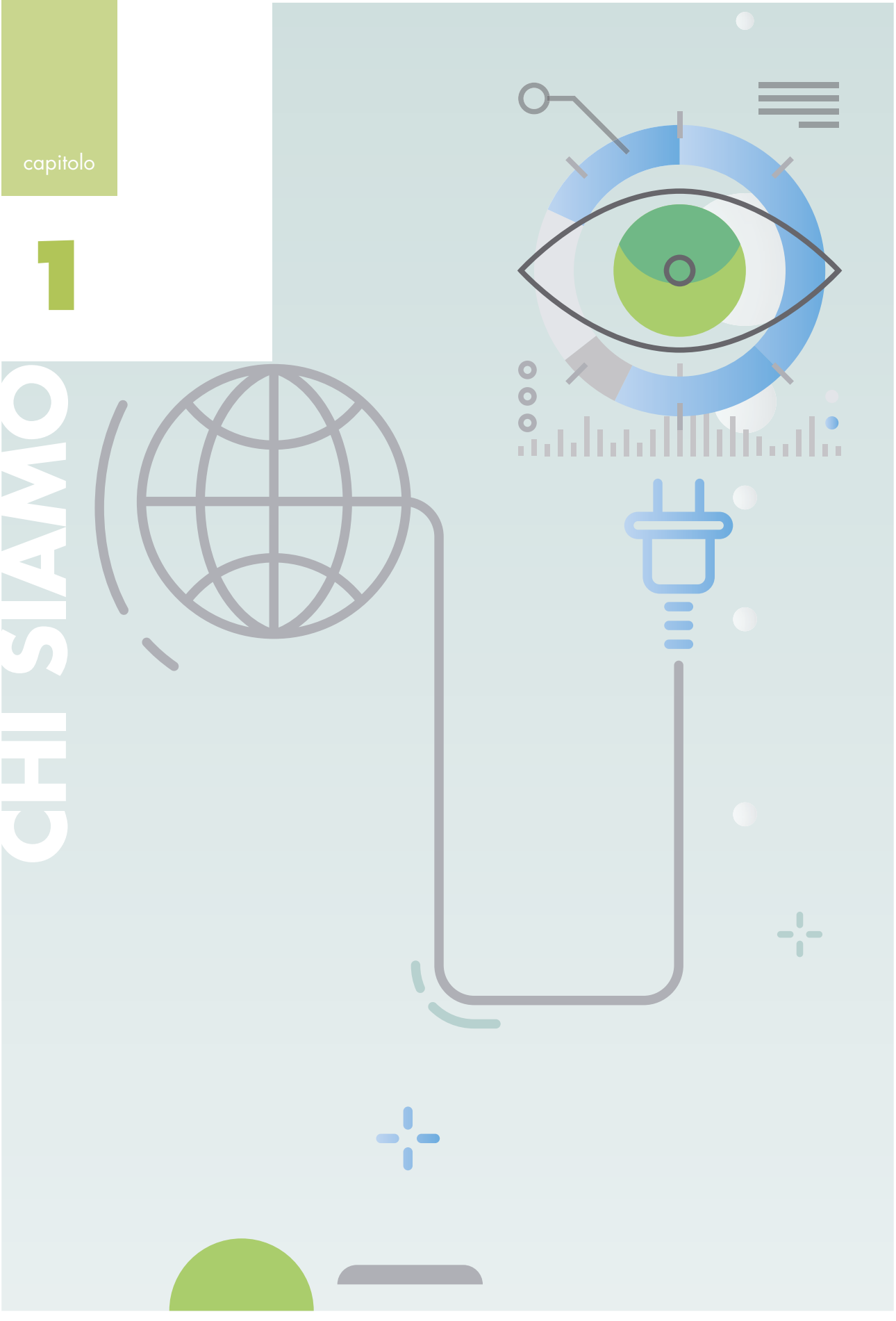
Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto con la collaborazione e il contributo del Gruppo Indicatori e dei colleghi: Danilo Bernardi, Elisa Bernardoni, Rosaria Bucci, Leonardo Cecchi, Alessio Dardi, Daniele Fioresi, Assunta Germano, Adriana Giorgio, Emanuela Gualandi, Paolo Langiu, Stefania Lori, Liliana Maurizio, Carla Ronsini, Silvia Rugin, Giusy Spagnuolo, Roberta Sucato, Arianna Vincenzi, Jasmina Vuckovic, Lucia Manuela Zito.
Il lavoro di coordinamento e di redazione del Bilancio di sostenibilità è stato curato dal Servizio Comunicazione e Responsabilità sociale.



capitolo

1

CHI SIAMO



VALORI E MISSIONE



I riferimenti valoriali ai quali MFM si ispira sono:

- **IMPEGNO e TRASPARENZA**
- **RESPONSABILITÀ E SOLIDARIETÀ**
- **CORRETTEZZA e LEGALITÀ**

MFM vuole consolidare la leadership in Italia e diventare protagonista all'estero nel mercato dei servizi di facility management e si impegna per:

- offrire servizi di qualità, per clienti pubblici e privati, capaci di migliorare il benessere e la sicurezza degli ambienti e di produrre impatti positivi sulle performance del cliente;
- valorizzare il capitale umano come elemento portante del proprio vantaggio competitivo, sviluppando le competenze, offrendo opportunità di crescita e formazione e promuovendo la realizzazione personale e professionale;
- contribuire all'innovazione dei servizi e dei processi, proponendo soluzioni nuove per migliorare le performance e costruire relazioni di valore con clienti, partner, fornitori e comunità;
- assicurare una gestione economica rigorosa ed efficiente per mantenere e incrementare il livello di solidità patrimoniale e finanziaria;
- contribuire a migliorare l'ambiente e la vita delle persone, promuovendo uno sviluppo sostenibile dal punto di vista economico-finanziario, sociale ed ambientale.

STORIA

Manutencoop Facility Management S.p.A. nasce nel 2003 da uno spin off di Manutencoop Società Cooperativa, che da allora è stata prima l'unico poi il principale azionista di MFM. La Cooperativa, a sua volta, si è costituita a Bologna nel 1938 con il nome di Cooperativa Manovalanze Ferroviarie per iniziativa di 16 operai nell'ambito degli appalti delle Ferrovie dello Stato. Nel 1974 ha preso il nome di Manutencoop.
Queste le tappe principali del percorso di MFM dalla sua nascita ad oggi.

2003

NASCE IL GRUPPO MANUTENCOOP

Nasce il Gruppo MFM attraverso il conferimento da parte di Manutencoop Società Cooperativa del ramo di azienda dedicato ai servizi integrati e delle partecipazioni in società attive nel settore del facility management.

2004

ENTRANO I FONDI DI PRIVATE EQUITY

MFM apre la propria compagine societaria ad alcuni fondi d'investimento, per circa il 28% del capitale. A luglio dello stesso anno MFM e Pirelli RE Facility Management S.p.A. siglano una joint venture per la costituzione di MP Facility S.p.A., partecipata al 50% da MFM.

2005

NASCE MANUTENCOOP SERVIZI AMBIENTALI

Prosegue la crescita attraverso il conferimento di due ulteriori rami d'impresa (Divisione Igiene e Settore Verde), e dei Servizi centrali della Cooperativa.

Sempre nel 2005, dallo spin off del ramo della Cooperativa dedicato ai servizi ambientali, nasce anche Manutencoop Servizi Ambientali S.p.A. che diventa rapidamente la principale impresa italiana del settore.

2007-2008

2007: IL GRUPPO SI ALLARGA

Vengono acquisite Omasa S.p.A., attiva nell'ambito della sterilizzazione e Teckal S.p.A., Società specializzata nel facility management dei patrimoni organizzati "in rete".

2008: ACQUISIZIONE PIRELLI RE IFM

Si costituiscono Smail S.p.A. che si occupa di illuminazione pubblica e Mia S.p.A. attiva nella gestione e manutenzione degli ascensori. In dicembre Manutencoop acquisisce l'80% del Gruppo Sicura S.r.l., specializzato nella fornitura di sistemi antincendio e anti-intrusione, e il 100% di Pirelli RE Integrated Facility Management S.p.A., società impegnata nella gestione ed erogazione di servizi integrati, che assumerà poi il nome di Altair IFM S.p.A.

2009

CESSIONE DI MSA

Il 4 settembre 2009 l'Assemblea di Manutencoop Società Cooperativa delibera con 571 voti favorevoli, 31 contrari e 16 astenuti, la cessione di Manutencoop Servizi Ambientali S.p.A. ad Aimeri Ambiente S.r.l. del Gruppo Biancamano, società quotata in Borsa, principale competitor di MSA. Una decisione per molti aspetti storica per il Gruppo e per la Cooperativa che esce definitivamente dal settore dei servizi ambientali per focalizzarsi interamente sul mercato dell'Integrated Facility Management dove, con Manutencoop Facility Management S.p.A., realizza già il 92% del fatturato e rappresenta il primo operatore italiano del settore. La cessione di MSA ha comportato il passaggio diretto alle dipendenze della Società Aimeri Ambiente S.r.l., dal 14 dicembre 2009, di oltre 1500 dipendenti.

2010

RIDEFINIZIONE DEL GRUPPO

A seguito delle importanti acquisizioni realizzate nel corso dell'esercizio 2008, il Gruppo Manutencoop Facility Management ha avviato un progetto di ridefinizione dell'assetto organizzativo e societario che ha portato, all'inizio del 2010, alla fusione di Altair IFM S.p.A. e della società Teckal S.p.A. nella capogruppo Manutencoop Facility Management S.p.A. e la contestuale fusione della società MCB S.p.A. in MP Facility S.p.A., divenuta nel corso del 2012 Manutencoop Private Sector Solutions S.p.A.
Sempre nello stesso anno, fusione per incorporazione di Omasa in Servizi Ospedalieri e acquisizione di Telepost S.p.A., società attiva nell'erogazione dei servizi di mailing e postalizzazione interna per il Gruppo Telecom Italia.

2013

EMISSIONE DEL PRESTITO OBBLIGAZIONARIO

Con lo scopo di assicurare al Gruppo le dotazioni finanziarie necessarie allo svolgimento delle proprie attività su di un orizzonte temporale di lungo periodo, Manutencoop Facility Management S.p.A. emette in agosto un prestito obbligazionario di 425 milioni di € quotato sull'Euro MTF Market del Luxembourg Stock Exchange e sull'Extra MOT Pro Segment di Borsa Italiana.

2014

CESSIONE DI MIA

Il 30 dicembre Manutencoop Facility Management S.p.A. cede la controllata MIA, attiva nella manutenzione ed installazione di impianti di sollevamento, a KONE S.p.A., uno dei leader mondiali nella progettazione, produzione e manutenzione di ascensori e scale mobili. L'operazione consente a Manutencoop Facility Management di cedere un asset non strategico ottenendo un positivo ritorno finanziario dall'investimento iniziale e la creazione di valore per il Gruppo.

2015

COSTITUZIONE DI MANUTENCOOP INTERNATIONAL E E-DIGITAL SERVICES

Nel corso dell'esercizio 2015 il Gruppo ha delineato il proprio obiettivo strategico di sviluppo nei mercati internazionali. Pertanto, il 20 novembre, è stata costituita la sub-holding Manutencoop International FM S.r.l., con capitale interamente detenuto dalla Capogruppo MFM S.p.A., con lo scopo di costituire o acquisire partecipazioni societarie su territori esteri per lo sviluppo in loco di nuove iniziative commerciali.

Il 25 novembre si è inoltre costituita la e-Digital Services S.r.l., anch'essa totalmente detenuta da MFM S.p.A., con l'obiettivo di intraprendere un percorso di sviluppo nei mercati di servizi "business to business" (B2B) e "business to consumer" (B2C).

Infine, il 13 novembre 2015, è stata ceduta la controllata Smail S.p.A. completando il processo di dismissione di un business, quello dell'illuminazione pubblica, considerato come non strategico per il futuro sviluppo del Gruppo.

2016

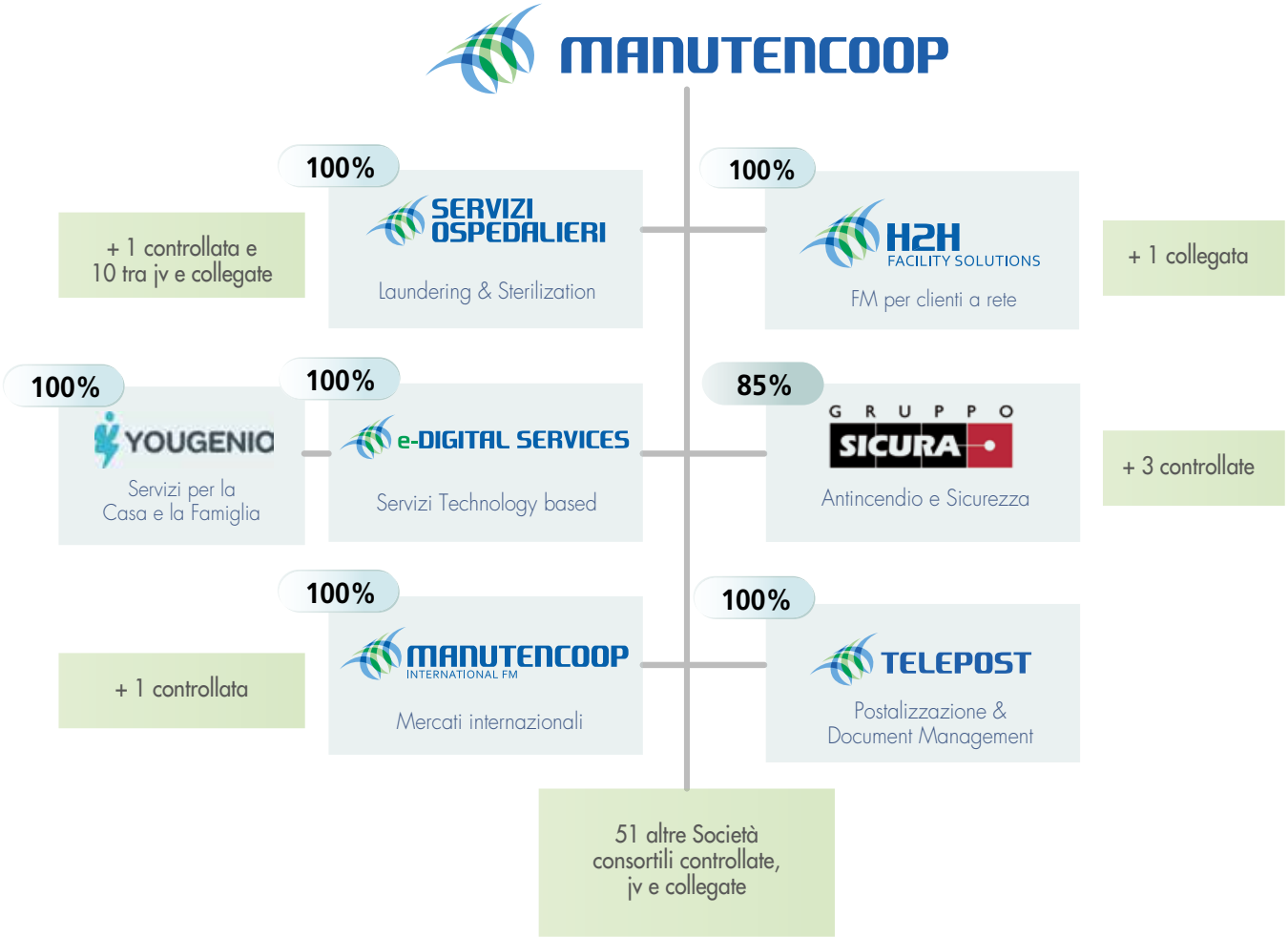
COSTITUZIONE DI YOGENIO

Nel mese di giugno nasce Yougenio S.r.l. la prima società del Gruppo che si rivolge al mercato consumer. Yougenio è la nuova piattaforma per l'acquisto online di servizi professionali per la casa e per la famiglia che nasce dall'esperienza di MFM. Le prime città ad attivare il servizio sono state Bologna, Firenze e Milano.

GRUPPO E SOCIETÀ

Il percorso di Manutencoop si è sviluppato secondo due priorità: essere protagonisti in un mercato sempre più competitivo garantendo fedeltà alla propria storia.
Negli anni Manutencoop è cresciuta molto per dimensioni e complessità.

Oggi MFM è controllata da Manutencoop Società Cooperativa e dal un pool di Fondi di Private Equity.
A sua volta MFM controlla una serie di società che erogano servizi di facility management e servizi specialistici.



ASSETTO DEL GRUPPO MFM AL 31 DICEMBRE 2016

Manutencoop Facility Management S.p.A. è a capo del principale Gruppo italiano attivo nell'Integrated Facility Management: dalla gestione impiantistica all'igiene ambientale, passando per la manutenzione del verde e il property management, fino ai servizi specialistici per strutture ospedaliere. Forte dell'esperienza pluridecennale maturata da Manutencoop Società Cooperativa, i cui rami di azienda specializzati nelle attività di facility management sono stati conferiti in Manutencoop Facility Management nel 2003, il Gruppo fornisce sul territorio nazionale un'ampia e coordinata gamma di servizi finalizzati alla razionalizzazione e al miglioramento della qualità delle attività non strategiche e ausiliarie di grandi gruppi privati, di enti pubblici e strutture sanitarie.
I servizi forniti dal Gruppo possono essere raggruppati in due principali aree di attività:

- Facility Management Services
- Specialty Services.

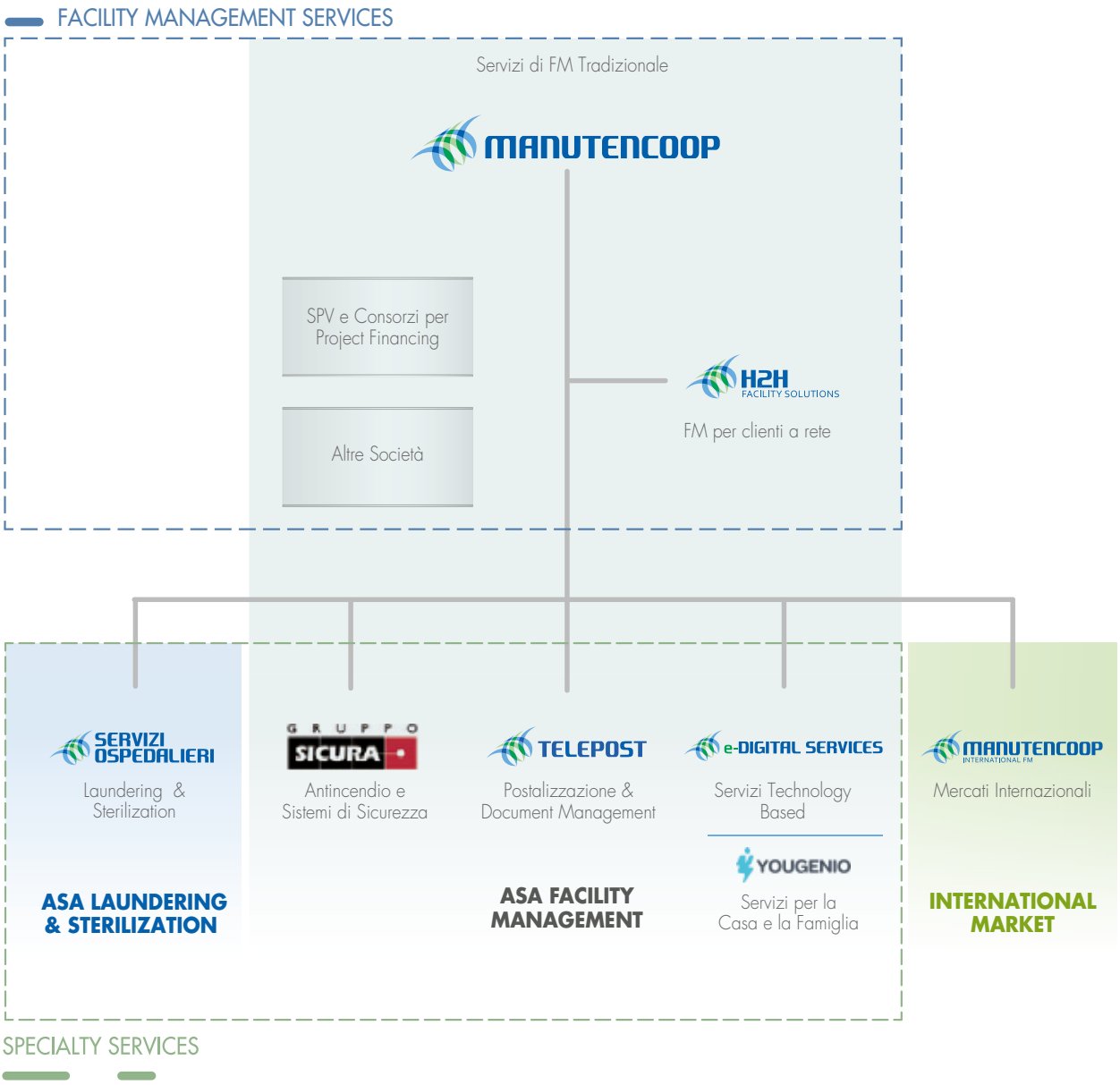
Facility Management Services

Servizi di gestione e manutenzione di immobili (igiene ambientale, servizi tecnico-manutentivi, cura del verde, servizi logistici, servizi ausiliari, gestione calore).

Specialty Services

Laundering & Sterilization ("lavanolo" e sterilizzazione di biancheria e strumentario chirurgico a supporto dell'attività sanitaria), servizi e soluzioni technology based, gestione documentale, impianti antincendio e di videosorveglianza, lavanolo abiti da lavoro.

Le Società del Gruppo, descritte di seguito, specializzate nell'erogazione di varie tipologie di servizi o attive in particolari segmenti di mercato, assicurano la capacita di rispondere nel modo migliore ad ogni diversa esigenza del cliente.



STRUTTURA DEL GRUPPO MFM AL 31 DICEMBRE 2016



→ H2H FACILITY SOLUTIONS S.p.A. (100%)

H2H Facility Solutions S.p.A. è la società del Gruppo specializzata nel facility management per gruppi privati con articolazione a "rete": filiali bancarie, catene di negozi, sedi operative. H2H è in grado di gestire sia tutte le attività di manutenzione degli immobili, sia di realizzare ed allestire con consegna chiavi in mano nuovi punti vendita o agenzie.

→ SERVIZI OSPEDALIERI S.p.A. (quota di partecipazione 100%)

Servizi Ospedalieri è stata rilevata da Manutencoop Società Cooperativa nel 2000 nell'ottica di ampliare la gamma dei servizi offerti nell'area del facility management verso il "cliente sanità" pubblico e privato. Dal 2007 è controllata da Manutencoop Facility Management S.p.A. ed è attiva nel segmento del Laundering & Sterilization: offre servizi di lavaggio e noleggio della biancheria ospedaliera, progetta e gestisce centrali di sterilizzazione per lo strumentario chirurgico e fornisce kit sterili per la sala operatoria in tessuto tecnico riutilizzabile.
Con il marchio "Workwear" opera dal 2011 anche nel settore del lavaggio e noleggio di abiti da lavoro. Con 4 stabilimenti produttivi e 19 centrali di sterilizzazione è in grado di trattare e distribuire, su base annua, circa 40 milioni di kg di biancheria, gestisce oltre 45.000 posti letto e confeziona annualmente oltre 100.000 kit di strumentario chirurgico.

→ MANUTENCOOP INTERNATIONAL S.r.l.. (100%)

Costituita nel 2015 è la Società dedicata allo sviluppo dell'insieme dei servizi del gruppo sul mercato internazionale, in particolare in ambito sanitario.

→ SICURA S.p.A. (80%)

Società che controlla l'omonimo Gruppo di Società specializzate nella fornitura, in tutta Italia, di sistemi, prodotti e servizi per la prevenzione incendi, la protezioni di macchinari e la sicurezza di beni e persone.

→ TELEPOST S.p.A. (100%)

Telepost S.p.A. è la società del Gruppo specializzata nella gestione documentale: fornisce servizi di corrispondenza presso grandi Clienti con sedi distribuite sul territorio, digitalizzazione di documenti e archivi, gestione posta massiva, servizi di mailing in genere.

→ e-DIGITAL SERVICES S.r.l. (100%)

e-Digital Services, costituita nel 2015, è attiva nel settore dei servizi IT e propone un'ampia offerta di servizi e soluzioni Technology based per specifiche esigenze di business. Si occupa in particolare di Process & Technology outsourcing (ad esempio gestione postazioni di lavoro, servizi printing, reti Wi-fi o gestione infrastrutture dati o fonia), Asset Configuration management e offre soluzioni IT per la gestione e tracciabilità di servizi e processi.
e-Digital Services è, inoltre, la Società che sta sviluppando con il marchio "Yougenio", soluzioni per l'offerta di servizi dedicati al mercato consumer.

CORPORATE GOVERNANCE

Il 2016 è stato un anno importante per MFM, caratterizzato da due eventi principali:

- il cambio del modello di Governance
- la firma dei nuovi accordi tra i soci azionisti.

Per quanto riguarda la Corporate Governance, MFM nel 2008 aveva adottato un modello di tipo dualistico, ispirato al principio della netta separazione tra l'attività di controllo e indirizzo, affidata al Consiglio di Sorveglianza, e quella di gestione ed amministrazione del Gruppo, affidata al Consiglio di Gestione.
Al Consiglio di Sorveglianza, eletto dall'Assemblea dei soci, spettava il governo dell'impresa, mentre al Consiglio di Gestione competeva la gestione, ovvero tutte quelle operazioni necessarie, utili o comunque opportune per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

Il 30 novembre 2016 l'Assemblea dei soci di MFM, ritendendo che il sistema di tipo tradizionale assicurasse una semplificazione del sistema di amministrazione e controllo più coerente rispetto agli obiettivi che la Società intende perseguire, ha deliberato l'adozione del modello di Corporate Governance di tipo tradizionale.

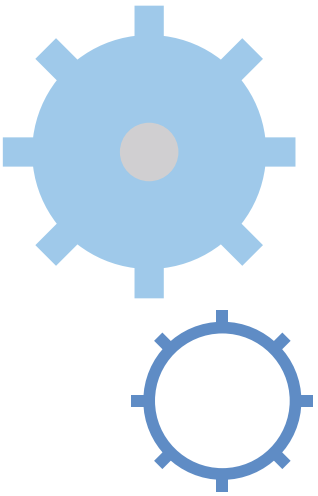
Il modello ordinario di amministrazione e controllo (di cui agli artt. 2380 e seguenti del Codice Civile) prevede un Consiglio di Amministrazione, cui competono le funzioni di gestione e di supervisione strategica, e un Collegio Sindacale, cui competono le funzioni di controllo, entrambi nominati in sede assembleare.
L'Assemblea ha, quindi, provveduto alla nomina del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale di MFM, determinandone il numero dei componenti. Il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale resteranno in carica per tre esercizi e precisamente fino alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del Bilancio d'Esercizio al 31 dicembre 2018.

Nel **Consiglio di Amministrazione,** composto da 13 componenti, sono stati nominati: Marco Canale, Aldo Chiarini, Giuliano Di Bernardo, Marco Bulgarelli, Rossella Fornasari, Carlo Frau, Folco Goggioli, Paolo Leonardelli, Marco Monis, Franco Carlo Papa, Pier Paolo Quaranta, Matteo Tamburini e Pietro Testoni.
Marco Canale è stato eletto Presidente di MFM e Aldo Chiarini è stato nominato Amministratore delegato.

Nel **Collegio Sindacale** sono stati, invece, nominati:

- Germano Camellini, Monica Mastropaolo, e Vieri Chimenti, quali Sindaci Effettivi;
- Antonella Musiani e Augusto Bagnoli, quali Sindaci Supplenti.

Germano Camellini è stato nominato Presidente del Collegio Sindacale.



Di seguito l'elenco dei componenti del **Consiglio di Amministrazione di MFM**, nominato dall'Assemblea dei soci il 30 novembre 2016 e in carica per 3 anni. Il Consiglio si è riunito due volte e i Consiglieri sono stati tutti presenti a entrambe le sedute.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (IN CARICA DAL 30.11.2016)

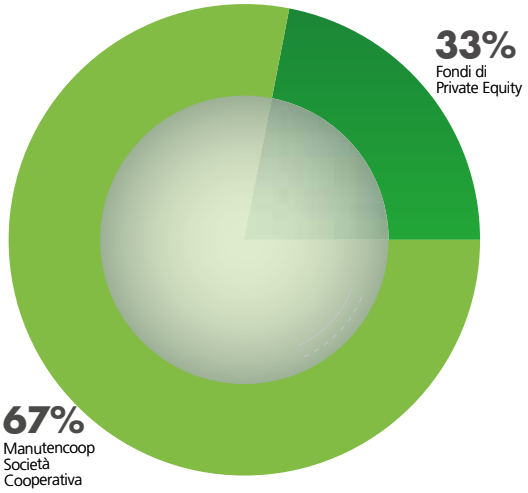
Marco Canale	Presidente	
Giuliano Di Bernardo	Vice Presidente	Vicepresidente di Manutencoop Società Cooperativa e Responsabile Area Nord Est
Aldo Chiarini	Amministratore delegato	
Marco Bulgarelli	Consigliere	Direttore generale di Cooperare Sviluppo S.p.A.
Rossella Fornasari	Consigliere	Direttore Contabilità e Finanza Manutencoop Società Cooperativa
Carlo Frau	Consigliere	Direttore fondi di IDEA Capital Funds S.G.R. S.p.A.
Folco Goggioli	Consigliere	MP Venture S.G.R. S.p.A.*
Paolo Leonardelli	Consigliere	Già Direttore Promozione e Sviluppo e Responsabile delle Relazioni Istituzionali di Manutencoop Facility Management S.p.A.
Marco Monis	Consigliere	Consigliere di amministrazione in 21 Partners S.G.R. S.p.A.
Franco Carlo Papa	Consigliere	Dottore commercialista, Revisore contabile, Analista finanziario
Pier Paolo Quaranta	Consigliere	Consigliere di amministrazione e Investment manager presso Private Equity Partners S.G.R. S.p.A.
Matteo Tamburini	Consigliere	Dottore commercialista e Revisore contabile
Pietro Testoni	Consigliere	Presidente di Sacoa S.r.l.

* In data 29.03.2017 MP Venture S.G.R. S.p.A. ha cambiato denominazione sociale in Value Italy S.G.R. S.p.A.

I curricula completi dei componenti del Consiglio di Amministrazione sono disponibili sul sito
www.manutencoopfm.it > Azienda > Governance > Consiglio di Amministrazione.

Il **Collegio Sindacale** nel 2016 si è riunito una volta in data 16 dicembre. Nell'occasione erano presenti tutti i Sindaci effettivi.

Il 19 luglio 2016 sono stati firmati un nuovo accordo e nuovi patti parasociali tra l'azionista di maggioranza, Manutencoop Società Cooperativa, e gli Investitori.
I nuovi accordi hanno sostituito quelli precedentemente stipulati nel 2013 definendo secondo nuovi termini e condizioni i rapporti tra i Soci.



LA COMPAGINE SOCIETARIA DI MFM S.P.A.

Alla luce degli accordi firmati, la compagine azionaria di MFM è ad oggi composta da Manutencoop Società Cooperativa, che detiene il 66,79% del capitale sociale, e dai Fondi di Private Equity che complessivamente rappresentano il 33,21%.

LA COMPAGINE SOCIETARIA DI MANUTENCOOP FACILITY MANAGEMENT S.P.A.

	Numero azioni	Capitale versato (€)	%
Manutencoop Società Cooperativa	72.904.449	72.904.449	66,8
MP Venture S.G.R. S.p.A.*	7.163.073	7.163.073	6,6
Private Equity Partners S.p.A.	6.733.289	6.733.289	6,2
Idea Capital Funds S.G.R. S.p.A.	5.157.413	5.157.413	4,7
21 Investimenti S.G.R. S.p.A.	4.093.185	4.093.185	3,7
COOPERARE S.p.A.	4.093.185	4.093.185	3,7
Unipol Banca S.p.A.	3.069.889	3.069.889	2,8
Nordest SGR S.p.A.	2.046.592	2.046.592	1,9
Mediobanca S.p.A.	2.046.592	2.046.592	1,9
NEIP II S.p.A.	1.023.296	1.023.296	0,9
Sviluppo Imprese Centro Italia SGR S.p.A.	818.637	818.637	0,7
Totale	109.149.600	109.149.600	100

* In data 29.03.2017 MP Venture S.G.R. S.p.A. ha cambiato denominazione sociale in Value Italy S.G.R. S.p.A.

LA LEGGE 231/2001 E L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Ill Decreto Legislativo 231/2001 ha introdotto la responsabilità amministrativa degli enti (Società, Associazioni, ecc.) per reati commessi da persone fisiche nell'interesse o a vantaggio degli stessi.
La responsabilità dell'Ente ai sensi del D. Lgs. 231/01 si applica solo per una serie di reati (detti «fattispecie presupposto») tassativamente previste dal Decreto stesso.
L'esimente offerta dalla norma per escludere la responsabilità dell'Ente si realizza se esso è in grado di provare:

- di aver preventivamente adottato ed efficacemente attuato modelli organizzativi e di gestione idonei ad individuare e prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- di aver affidato ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli e di curarne il loro aggiornamento;
- la violazione fraudolenta dei modelli da parte degli autori del reato;
- la diligenza dell'Organismo di Vigilanza e dei soggetti incaricati della gestione e del controllo.

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 (anche Modello 231 o Modello) è un documento, adottato dall'Organo Direttivo (Consiglio di Amministrazione o di Gestione o altro), che definisce i principi, le regole, gli strumenti e i meccanismi di controllo che la Società adotta per monitorare i rischi e prevenire la commissione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/01.
Dal momento della sua approvazione il Modello è immediatamente operativo e tutti i dipendenti della Società, a qualsiasi livello organizzativo (sia soggetti apicali che soggetti non apicali), sono tenuti a rispettarne le prescrizioni.

Il Modello 231:

- illustra nel dettaglio il sistema di adeguamento al D. Lgs. 231/01 adottato dalla Società;
- identifica i principi etici e comportamentali da applicare nell'ambito delle attività aziendali e presidia il rischio 231 attraverso regole e protocolli di controllo;

In Manutencoop la prima adozione del Modello risale al 2008, mentre l'attuale aggiornamento del Modello 231 è quello approvato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) del 23 febbraio 2017.
In aggiunta Manutencoop ha adottato un proprio Codice Etico che, come si dirà in seguito, enuncia i principi e i valori ai quali la Società improntala propria attività e la conduzione dei propri affari.

Per la piena efficacia del Modello 231 è necessario che ci sia un organo che vigili sull'effettivo funzionamento del modello e sull'osservanza dello stesso, procedendo altresì alla proposta di aggiornamento nel caso di mutamenti nor-

mativi (variabili esterne) oppure organizzativi della Società (variabili interne); tale organo viene chiamato Organismo di Vigilanza (OdV).
L'Organismo di Vigilanza di Manutencoop al 31 dicembre 2016 (nominato in data 30 novembre 2016) è costituito da:

- **Marco Strafurini** (membro esterno);
- **Mario Ortello** (membro esterno);
- **Pietro Testoni** (Presidente dell'OdV e componente del CdA privo di deleghe).

I componenti dell'OdV sono dotati dei requisiti di indipendenza, autonomia e professionalità previsti dall'art. 6 del D. Lgs. 231/2001 ed hanno autonomi poteri di iniziativa e controllo.

Relativamente all'esercizio 2016, sono stati svolti quattro cicli di audit rispettivamente dal 2 al 13 maggio 2016 (1° trimestre), dal 18 al 22 luglio 2016 (2° trimestre), dal 7 al 25 novembre 2016 (3° trimestre) e dal 27 febbraio al 17 marzo 2017 (4° trimestre).

Nello svolgimento dell'attività di audit, tutta la documentazione prodotta è stata sempre opportunamente visionata e archiviata dall'Organismo di Vigilanza che ha avuto libero accesso a tutta la documentazione aziendale rilevante. A chiusura di ogni attività di controllo, l'Organismo di Vigilanza ha discusso i risultati del lavoro svolto, ha definito le necessarie attività di approfondimento e sensibilizzazione verso il personale senza peraltro riscontrare criticità tali da essere segnalate al Consiglio di Amministrazione (prima Consiglio di Gestione).
Gli esiti dei suddetti cicli di audit sono riepilogati nei relativi "verbali interni attività di controllo dell'Organismo di Vigilanza", trasmessi al Presidente del Consiglio di Amministrazione (prima Consiglio di Gestione) della Società.

Nel corso dell'esercizio 2016 sono intervenute alcune variazioni normative in merito alle previsioni di legge che hanno ricadute nell'ambito di applicazione del D. Lgs. 231/01.
In particolare:

- inserimento, nell'elenco dei reati presupposto all'art. 25 quinquies del D. Lgs. 231/20, del reato di "Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro - art 603-bis c.p. (il c.d. "caporalato")" introdotto dalla legge 29 ottobre 2016, n° 199 in materia di «Disposizioni in materia di contrasto ai fenomeni del lavoro nero, dello sfruttamento del lavoro in agricoltura e di riallineamento retributivo nel settore agricolo»;
- aggiornamento dell'elenco dei reati stante la modifica/abrogazione di alcune fattispecie di reato richiamate all' art. 24 bis D. Lgs. 231/2001, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 15/01/2016 n° 7.

Le principali variazioni societarie intervenute nel corso del 2016 possono essere così, di seguito, riassunte:

- in data 29 febbraio 2016, a seguito delle dimissioni del Presidente del Consiglio di Gestione e Consigliere Delegato, oltre alle dimissioni di altri Consiglieri, è decaduto l'intero Consiglio. La decadenza ha avuto effetto il successivo 29 aprile con la nomina dei nuovi componenti. Nel Modello 231 di Manutencoop è previsto che l'OdV resti in carica sino alla scadenza del mandato dell'Organo Direttivo che l'ha nominato conseguentemente l'OdV è decaduto il 29 aprile. Contestualmente il nuovo Consiglio di Gestione, nella sua prima adunanza, ha nominato il nuovo OdV, confermando la precedente composizione:
  - due professionisti esterni, nelle persone del Dott. Marco Strafurini e dott. Mario Ortello;
  - un componente del Consiglio di Gestione privo di deleghe, nella persona di Benito Benati.

- in data 7 ottobre 2016 si è riunito il Consiglio di Sorveglianza per dare atto che alla riunione del Comitato Nomine che lo aveva preceduto era stata formulata la proposta di nomina di un nuovo Consiglio di Gestione. In tale data è stato nominato un nuovo Consiglio di Gestione a seguito delle dimissioni presentate dai Consiglieri di Gestione nominati in data 29 aprile 2016. Anche in questa occasione, come precedentemente descritto, decadendo l'Organo Direttivo è formalmente decaduto anche l'OdV (7 ottobre).

Il nuovo Consiglio di Gestione, nella sua prima adunanza, ha provveduto a nominare il nuovo Organismo di Vigilanza, nella nuova composizione:

- due professionisti esterni, nelle persone del Dott. Marco Strafurini e dott. Mario Ortello;
- un componente del Consiglio di Gestione privo di deleghe, nella persona di Pietro Testoni.

- in data 30 novembre 2016, l'Assemblea Straordinaria dei Soci, riunitasi in forma totalitaria, ha deliberato di modificare il sistema di amministrazione e controllo passando al modello tradizionale con Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale. Come conseguenza di questa deliberazione, il Consiglio di Gestione e il Consiglio di Sorveglianza sono decaduti. Il neo costituito Consiglio di Amministrazione, composto dai medesimi componenti del Consiglio di Gestione uscente, in medesima data della sua nomina e preso atto della decadenza dell'OdV, ha provveduto a nominare nuovamente l'Organismo di Vigilanza nella medesima composizione di quello precedente.

A seguito delle sopraindicate variazioni, la Società ha predisposto la bozza del Modello 231 che, dopo il parere favorevole dell'Organismo di Vigilanza espresso in data 20 febbraio 2017, è stato approvato nel Consiglio di Amministrazione in data 23 febbraio 2017.

In relazione agli "Obblighi di informazione verso l'Organismo di Vigilanza", è stato regolarmente effettuato uno strutturato e periodico flusso informativo all'Organismo di Vigilanza da parte delle relative Direzioni competenti.
L'informativa periodica è costituita da:

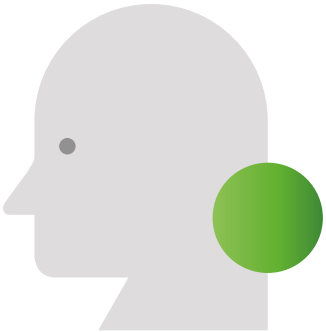
- **report assistenza legale;**
- **report finanziamenti pubblici;**
- **report sviluppo commerciale;**
- **report funzione del personale** (provvedimenti disciplinari).

Oltre ai flussi informativi, in data 12 aprile 2016, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) aziendale che ha presentato la propria relazione per l'esercizio 2015 rispetto alle tematiche di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e rispetto alle tematiche ambientali in azienda con l'ausilio dell'ufficio competente.

Nel corso del 2016 si sono tenuti molteplici incontri con gli organi di controllo, in particolare sono state effettuate due riunioni con il Consiglio di Gestione per la presentazione della Relazione Semestrale (17 giugno 2016 e 14 novembre 2016) ed una riunione con il Consiglio di Sorveglianza (18 luglio 2016) in cui è stata data l'informativa periodica semestrale da parte del Presidente dell'Organismo di Vigilanza sulle attività svolte.

Infine, in data 1 febbraio 2017, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato i revisori contabili di Reconta Ernst & Young che certificano il Bilancio della Società oltre al Collegio Sindacale; oggetto del confronto è stata la definizione delle attività di coordinamento dei diversi organi di controllo aziendale per la migliore condivisione delle risultanze delle reciproche attività e per un'organizzazione efficace ed efficiente dei controlli.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY



GRUPPO INDICATORI

Il documento 2016 è stato redatto con il contributo delle diverse Direzione aziendali e grazie all'attività di elaborazione del Gruppo Indicatori.
Il Gruppo Indicatori è stato lanciato nel 2011 con l'obiettivo di costruire una "metrica condivisa" capace di coniugare gli aspetti imprenditoriali e quelli sociali, conivolgendo le giovani leve e favorendo così anche il processo di ricambio generazionale.
Il Gruppo si è allargato nel corso degli anni includendo via via le figure nuove che stavano crescendo in azienda. L'ultimo ampliamento risale al settembre 2015 quando il Gruppo ha recepito le modifiche introdotte dalla riorganizzazione aziendale.

Di seguito l'elenco dei componenti in ordine alfabetico.

GRUPPO INDICATORI

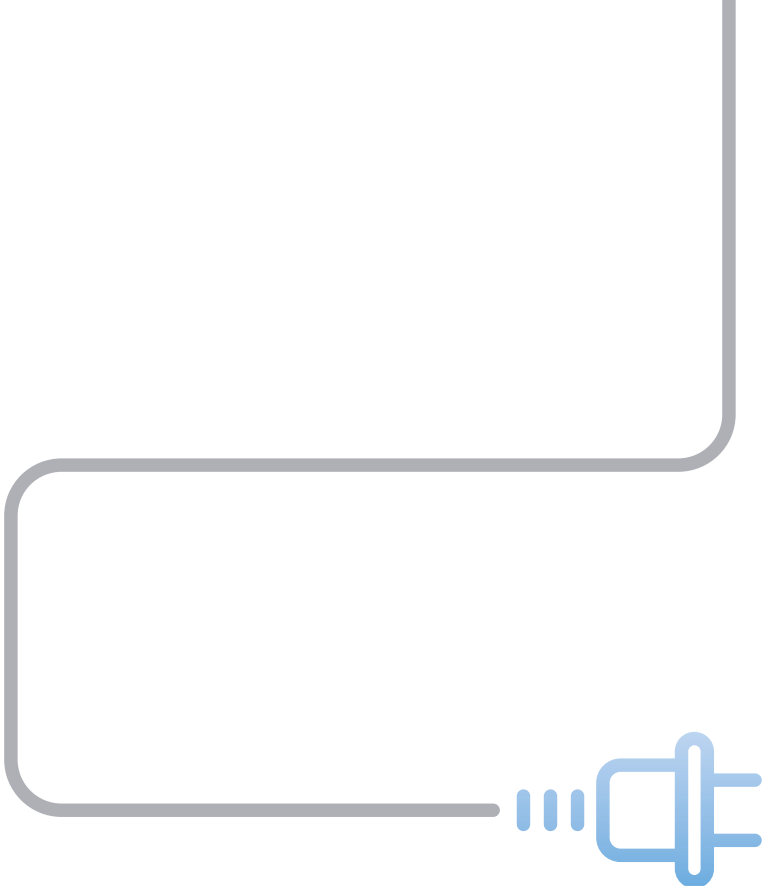
Antonella Amato	Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione
Luca Buglione	Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione
Gabriele Cesari	Direzione Personale e Organizzazione
Michele Codoni	Direzione Operativa di Business - Commerciale e Marketing
Clara Colombini	Business Digital Solutions
Simona Corsi	Direzione Amministrazione e Finanza di Manutencoop Società Cooperativa
Chiara Del Zotti	Direzione Personale e Organizzazione
Fabio Di Pancrazio	Energy Manager di Servizi Ospedalieri
Alessandro Fiorenzo	Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione
Federico Garavaglia	Direzione Operativa di Business - Progettazione e Miglioramento continuo
Sara Ghedini	Servizio Comunicazione e Responsabilità sociale
Gian Franco Graziano	Direzione Personale e Organizzazione
Ivan Lagazzi	Direzione Progettazione e Miglioramento continuo - Energy Manager
Fabrizio Laghi	Direzione Acquisti di H2H
Luca Macca	Direzione Operativa di Business - Commerciale e Marketing
Linda Navelli	Direzione del Personale di Manutencoop Società Cooperativa
Maurizio Tinti	Direzione Operativa di Business - Progettazione e Miglioramento continuo
Daniela Vitali	Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo di Gestione
Giampiero Zagnoli	Direzione Operativa di Business - Acquisti
Donatella Zangari	Direzione Operativa di Business - Area Centro Sud

PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Alla prima formulazione del piano, a cavallo tra il 2015 e il 2016, è seguita una fase di intensa discussione e di revisione dei contenuti soprattutto per la focalizzazione della rendicontazione su MFM. L'obiettivo è stato di rendere ancor più collegati e conseguenti il momento della pianificazione con quello della rendicontazione e di connettere la rendicontazione di tipo economico (il bilancio ordinario) con quella di tipo sociale-ambientale, in una prospettiva di rendicontazione integrata.
La sintesi concettuale da cui si partiti per l'elaborazione del piano è naturalmente la missione dell'impresa, che, come si è detto, è stata elaborata proprio in coincidenza di questo primo rapporto riguardante specificamente MFM. Per riprendere in termini discorsivi i contenuti della missione i concetti principali sono questi:

MFM deve aumentare la sua capacità di produrre valore, nella relazione sempre più stretta con i propri stakeholder - in particolare con i propri clienti - e di far ricadere tale valore sulla comunità sotto forma di salvaguardia ambientale, di efficienza energetica e di iniziativa sociale, rimarcando il proprio impegno verso l'occupazione. A ciò si deve associare una superiore capacità di comunicazione e un ancor più forte impegno di trasparenza e di concorso al miglioramento del mercato.

Le due categorie più marcate, quelle che identificano il nucleo originario del Piano di sostenibilità, sono da un lato "valore" e dall'altro "stakeholder", ovvero i referenti destinatari (ma anche co-produttori) di tale valore. Se i clienti sono il soggetto verso il quale si indirizzano sforzi e obiettivi, di importanza veramente strategica sono i lavoratori dell'impresa, il vero tramite di ogni possibile miglioramento. Se dunque il valore si deve connettere a diverse categorie di interlocutori. È questa specificità e pluralità del Piano di sostenibilità e che deve informare la rendicontazione.



MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Nella revisione del piano di sostenibilità ci si è posti proprio il problema della pluralità degli stakeholder. A ben vedere infatti ognuno degli ambiti rilevanti che costituiscono il Piano incide - direttamente o indirettamente - sull'intera platea degli interlocutori. È però necessario, per dare ordine al piano e conseguentemente al rapporto, riuscire a individuare un legame più stretto tra la determinata politica aziendale e la determinata categoria di stakeholder.

Per raggiungere questo obiettivo sono stati dunque impiegati questi passaggi logici:

1. Sono state considerate solo cinque categorie di stakeholder (quelle principali o "inevitabili"), cioè ***clienti, dipendenti, azionisti, fornitori e comunità***;
2. per ogni tema è stata elaborata la DMA[1] ed è stato individuato lo stakeholder critico, quello che si considera ***maggiormente reattivo***, cioè che registra in modo più rapido e consistente una modifica della specifica politica, adattando conseguentemente il suo atteggiamento; il posizionamento del tema sulla matrice di materialità sarà dunque misurato soprattutto sullo stakeholder critico, assumendo che esso indichi e amplifichi la valutazione media delle cinque categorie individuate;
3. per ogni *stakeholder critico* è stata indicata l'***attesa virtuale***, ovvero "ciò che secondo MFM si dovrebbe attendere lo specifico stakeholder relativamente a ogni singolo tema";
4. per ogni stakeholder è stato indicata inoltre la ***valutazione allo stato***, cioè "qual è la valutazione dello stakeholder critico rispetto allo sviluppo delle determinata politica o tema"; (la differenza tra attesa virtuale e la valutazione allo stato indica il gap da colmare).

[1] DMA equivale a "Disclosure on Management Approach". La dottrina prevede che non si debba trattare di una trattazione generale e teorica, ma di una dichiarazione che, appunto, renda noti gli impegni dell'organizzazione relativamente ai temi portanti della sua strategia. La definizione di DMA è la seguente: "La DMA contiene la descrizione (narrative information) sul come l'organizzazione identifica, analizza e tratta gli impatti della propria attività (material impact) sul versante economico, ambientale e sociale".

TEMA	DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
CENTRALITÀ DEL CAPITALE UMANO	Buona occupazione, sviluppo competenze, reclutamento/mantenimento talenti	DIPENDENTI	XXXX	XXXX	XX
WELFARE AZIENDALE	Conciliazione, benessere dipendenti	DIPENDENTI	XXX	XXX	XX
SODDISFAZIONE AL CLIENTE	Qualità percepita e coinvolgimento del cliente	CLIENTI	XXXX	XXXX	XX
INNOVAZIONE NELL'OFFERTA	Nuovi prodotti servizi	CLIENTI	XXXX	XXXX	XX
QUALITÀ DELLE FORNITURE	Gestione responsabile della catena delle forniture	FORNITORI, CLIENTI	XXX	XXXX	XX
SVILUPPO INTERNAZIONALE	Sviluppo all'estero	AZIONISTI	XXX	XXX	X
MIGLIORAMENTO ED EFFICIENZA INTERNA	Miglioramento performance, qualificazione della relazione con fornitori e collaboratori	AZIONISTI, DIPENDENTI	XXXX	XX	X
COMUNICAZIONE E LEGITTIMAZIONE SOCIALE	Reputazione, immagine pubblica	AZIONISTI, COMUNITÀ	XXXX	XXX	XX
EFFICIENZA ENERGETICA	Riduzione consumi, fabbisogni e costi	CLIENTI, COMUNITÀ	XXX	XXX	XX
TERRITORIO E AMBIENTE	Impegni nei confronti dell'ambiente e delle comunità di contatto	COMUNITÀ	XXX	XXX	X

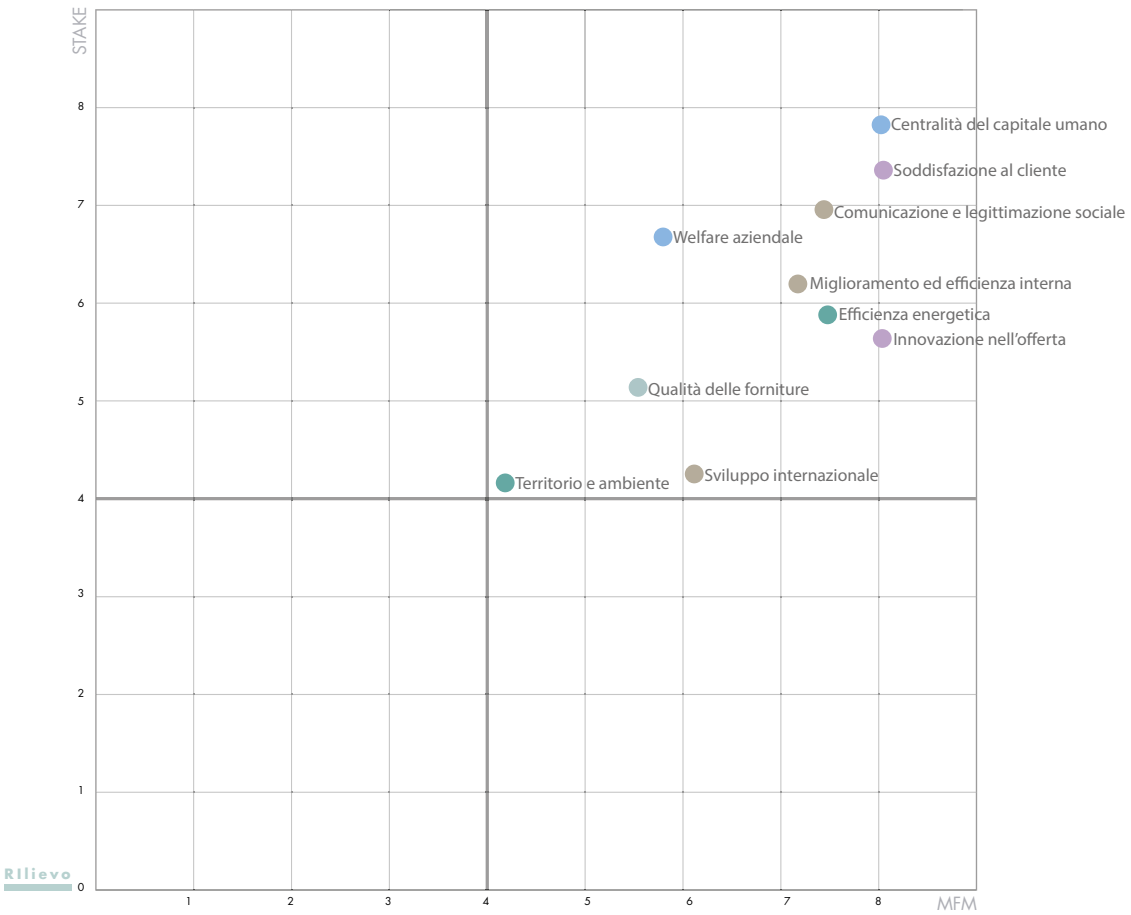
MATRICE DI MATERIALITÀ

L'ultimo passo dell'impostazione del piano di sostenibilità è costituito da uno strumento chiamato matrice di materialità. Il concetto di 'materialità' indica la praticità, l'importanza e la concretezza di una determinata politica per una altrettanto determinata categoria di interlocutori.

Per costruire la matrice di materialità sono necessari tre passi:

1. l'identificazione degli ambiti rilevanti o DMA (le azioni, le politiche, i processi, i fenomeni che si considerano essenziali per lo svolgimento del piano di sostenibilità),
2. l'individuazione degli impatti di tali ambiti sulle performance dell'impresa (quanto sono critiche per l'impresa le politiche),
3. l'importanza degli ambiti per gli i stakeholder di riferimento.

Nel momento in cui un piano di sostenibilità viene avviato è molto difficile che tutti e tre i passi siano realizzati, nel senso che mentre è convenzionalmente chiaro ciò che importa all'impresa, la valutazione da parte degli stakeholder presuppone un lavoro di raccolta ed elaborazione di informazioni attraverso il diretto contatto con gli interlocutori. Relativamente alla passata edizione alcuni momenti di verifica sono stati compiuti, ma in modo tale da non rappresentare un risultato soddisfacente. Inoltre il Piano di sostenibilità di MFM è stato considerevolmente modificato e integrato rispetto all'edizione precedente, dunque si tratta, nella sostanza, di far ripartire il processo.
Il Gruppo Indicatori ha approfondito il senso e il rilievo degli ambiti individuati, determinandone una scala di importanza "certa" dalla parte dell'impresa e una scala di importanza "virtuale" per quello che riguarda gli stakeholder. Ciò significa che - con modalità adatte - nel corso del 2017 sarà realizzata una campagna di contatti e verifiche per accertare se le valutazioni del Gruppo Indicatori corrispondono realmente al giudizio degli stakeholder, la qual cosa potrà comportare modifiche e adattamenti nella posizione degli ambiti sulla matrice, ma (ancor più importante) la specificazione e adattamento delle politiche relative.
Ecco dunque la matrice.

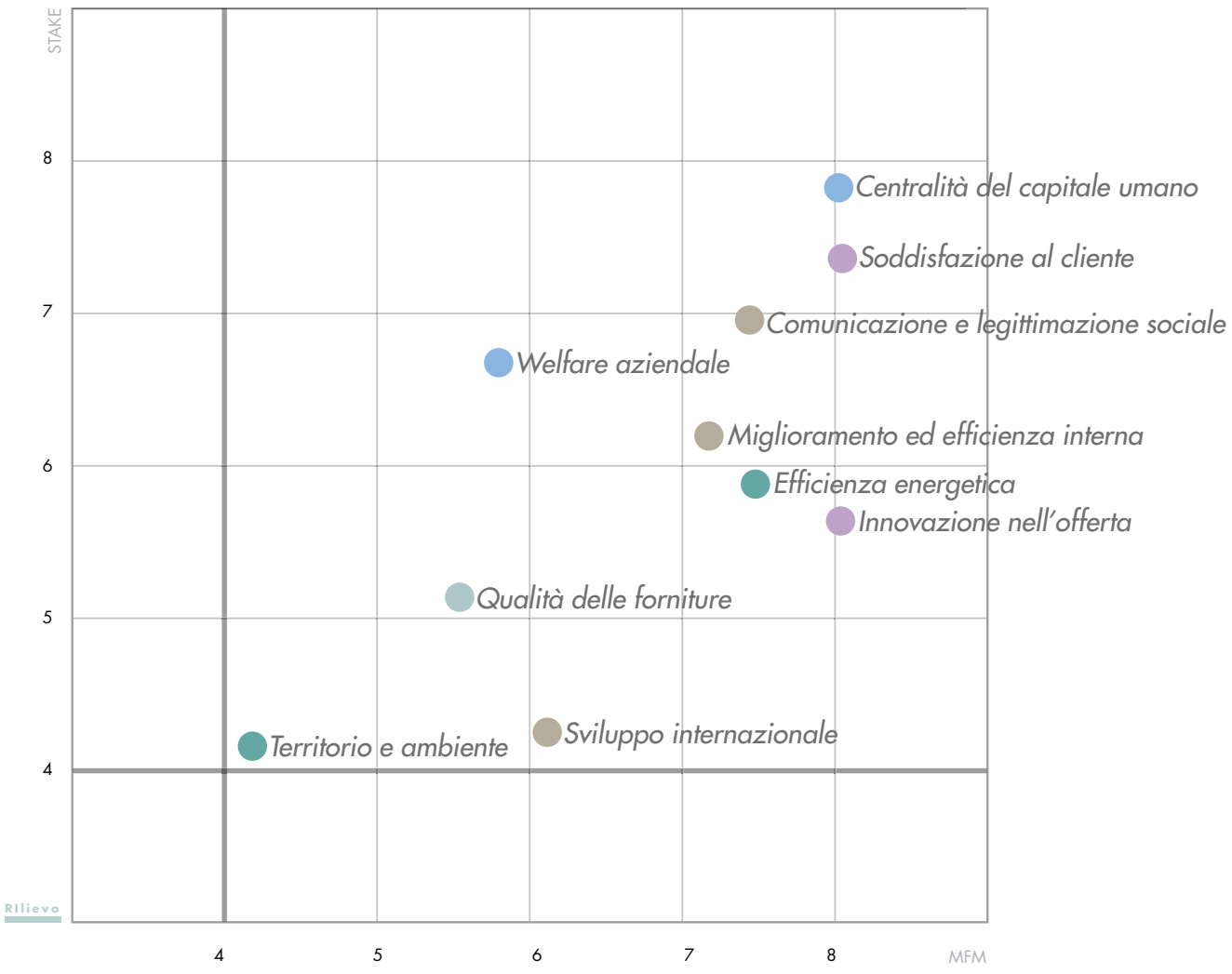


LEGENDA

- **DIPENDENTI**
- **CLIENTI**
- **FORNITORI**
- **AZIONISTI**
- **COMUNITÀ**

I colori indicano lo stakeholder critico di riferimento

MATRICE DI MATERIALITÀ



MATRICE DI MATERIALITÀ

ETICA AZIENDALE

MFM si ispira per la propria attività a principi etici che le derivano dalla sua storia e dalle sue origini: in primis il "riscatto" del lavoro e la centralità del capitale umano.
Assieme a questo primario impegno, Manutencoop promuove in generale la qualità della vita e il rispetto dell'ambiente. Per queste ragioni considera:

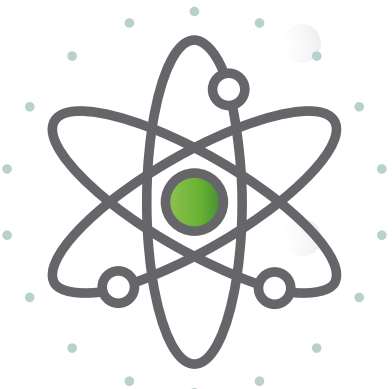
- i propri **lavoratori** come una risorsa strategica, garantendone il rispetto dei diritti e promuovendone la crescita professionale e personale;
- i propri **fornitori** come partner per lo sviluppo della responsabilità sociale;
- i propri **clienti** come soggetti fondamentali per il successo dei suoi servizi, garantendo loro un comportamento adeguato in ogni occorrenza.

Per queste ragioni, Manutencoop si è dotata di due importanti strumenti: un sistema gestionale di responsabilità sociale coerente con la norma internazionale SA8000 e un codice etico.
Relativamente alla norma SA8000, Manutencoop viene sottoposta da parte dell'ente certificatore a due verifiche l'anno, sia sugli elementi gestionali che su quelli documentali. Una volta l'anno viene effettuato il riesame e ogni tre anni l'azienda è sottoposta a ri-certificazione. Nel 2016 Manutencoop è stata sottoposta a riesame.

In ottemperanza alla norma, Manutencoop ha nominato al proprio interno un Rappresentante della Direzione per l'etica; ogni cinque anni vengono eletti dai dipendenti i Rappresentanti dei Lavoratori per l'etica (RLE), uno per ciascuna area: Nordovest, Nordest, Centro, Sud e Telecom. L'ultima elezione è avvenuta nel 2011. In considerazione della riedizione della norma SA8000 a cui Manutencoop si è adeguata, nel 2016 non si sono tenute nuove elezioni per i RLE ma sono stati prorogati in carica gli eletti.
Le segnalazioni possono essere proposte sia in forma anonima sia sottoscritte, possono essere inoltrate al Rappresentante dei Lavoratori dell'Area, o all'attenzione dell'Azienda (ad un indirizzo email dedicato) o all'indirizzo email dedicato dell'Ente di Certificazione. Tutte le segnalazioni sono riportate su un apposito registro che, per trasparenza, viene pubblicato anche sul portale intranet aziendale. Nel corso del 2016 sono pervenuti 3 reclami etici.
Tutte le segnalazioni pervenute sono state prese in carico dal Servizio Qualità e Ambiente e sottoposte all'analisi e valutazione da parte del Rappresentante della Direzione per l'Etica e ad oggi risultano chiuse.
Dall'esame del contenuto dei reclami etici si evince che la causale maggiormente richiamata è rappresentata dalla denuncia di presunta DISCRIMINAZIONE e supposti ERRORI di IMPUTAZIONE di ORARI DI LAVORO.
A fronte delle indagini svolte le segnalazioni non hanno trovato giusta rispondenza oggettiva a quanto denunciato, pertanto non hanno dato origine ad azioni correttive.

Il **Codice etico** enuncia i principi e i valori ai quali Manutencoop impronta la propria attività e la conduzione dei propri affari:

- assume come impegno fondamentale il rispetto della legge;
- si attiene a generali principi di onestà, trasparenza, buona fede, correttezza,
- integrità e riservatezza;
- si impegna ad agire sempre con la massima diligenza, equità, lealtà, spirito di collabora
- zione, rigore morale e professionale;
- promuove il corretto e funzionale utilizzo delle risorse e la sicurezza nello svolgimento
- delle attività lavorative;
- si impegna ad attenersi a principi di verità, trasparenza, accuratezza, completezza e conformità a delle informazioni contabili e ad adottare efficaci
- sistemi di controllo interno;
- assicura la massima diffusione e conoscenza del Codice etico, sia all'interno che presso i terzi con i quali intrattiene rapporti;
- verifica il rispetto del codice etico, applicando adeguate sanzioni in caso di violazione.



NETWORK

Manutencoop aderisce a **Legacoop** (Lega nazionale delle Cooperative e Mutue) ed è presente negli organismi dirigenti e, in particolare, nel Comitato di Presidenza di Legacoop Bologna.

Manutencoop è inoltre socia dell'**Agenzia Cooperare con Libera Terra** - Agenzia per lo sviluppo cooperativo e la legalità, che ha come mission quella di consolidare e supportare lo sviluppo imprenditoriale delle aziende che gestiscono beni e terreni confiscati al crimine organizzato attraverso il trasferimento di know how.

Per quanto concerne il network di settore, Manutencoop partecipa attivamente ad alcune associazioni di categoria e *think-tank*.
In particolare è membro delle associazioni **Assoimmobiliare** e **Assistal**, è socio della **Scuola Nazionale Servizi,** di **IFMA Italy - International Facility Management Association Italy** - ed è membro stabile di **Terotec**.

Assoimmobiliare è l'associazione imprenditoriale dell'industria immobiliare che raccoglie le imprese della filiera del settore del Real Estate, dalle società di gestione del risparmio alle società di valutazione e di gestione dei servizi immobiliari, e ha l'obiettivo di promuovere la Formazione delle Professionalità, lo sviluppo ecosostenibile e la messa in sicurezza degli immobili e degli investimenti. Assoimmobiliare, inoltre, è aderente a **Confindustria** e rappresenta per Manutencoop l'associazione di riferimento per promuovere il facility management come strumento di gestione integrata dell'immobile. Al momento di redazione del bilancio di sostenibilità, Manutencoop è membro effettivo della giunta esecutiva di Assoimmobiliare.

Assistal è l'Associazione imprenditoriale di categoria e aderente a Confindustria che rappresenta le imprese specializzate nella progettazione, fornitura, installazione, gestione e manutenzione di impianti tecnologici, fornitura di Servizi di Efficienza Energetica (ESCo) e facility management. La partecipazione a questa associazione garantisce a Manutencoop il continuo aggiornamento e la condivisione di informazioni con i principali player del settore dei servizi integrati ed energia.

La **Scuola Nazionale Servizi** è una fondazione a supporto delle Amministrazioni Pubbliche e Private e delle Imprese di Servizi che ha l'obiettivo di promuovere la ricerca, l'innovazione e la formazione nell'ambito dei servizi di facility management a partire da quelli sanitari. La particolare specializzazione degli aderenti alla fondazione consente a Manutencoop di accedere alle best practices di settore e confrontarsi attivamente sulle tematiche specialistiche e sulle metodologie innovative.

IFMA Italy è la sezione italiana dell'associazione internazionale che ha l'obiettivo di raccogliere gli esponenti della domanda e dell'offerta dei servizi di facility management per contribuire a creare una classe di professionisti in grado di far progredire il settore attraverso:

- attività di analisi del mercato e delle tendenze di sviluppo
- creazione di percorsi formativi qualificanti
- predisposizione di pubblicazioni dedicate
- organizzazione di eventi.

Manutencoop è stata attiva nella partecipazione a due eventi che si sono svolti nel 2016: l'European Facility Management Conference - manifestazione a carattere europeo che per la prima volta si è tenuta a Milano - e l'IFMA Day, appuntamento tradizionale a carattere italiano, nel quale Manutencoop ha presentato la start-up Yougenio riscuotendo un notevole successo.

Terotec, laboratorio per l'innovazione della manutenzione e della gestione di patrimoni urbani e immobiliari, è un'associazione che ha lo scopo di promuovere lo sviluppo e la diffusione della cultura e dell'innovazione nel campo della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari. Nel 2017 festeggia 15 anni di attività e in questo periodo di tempo ha guadagnato uno spazio significativo per rappresentare le caratteristiche della gestione professionale di immobili e patrimoni.

Infine negli ultimi mesi del 2016 Manutencoop ha partecipato alla rifondazione del progetto di **Osservatorio del Facility Management** curato dal **CRESME** che ha l'obiettivo di produrre rapporti e analisi di settore qualificate e monitorare le tendenze di mercato tentando di intercettare le linee di sviluppo del settore dal punto di vista tecnico e tecnologico: MFM è anche diventata socia del **GBC Italy - Green Building Council Italy**, associazione che fa parte del network mondiale GBC e che promuove l'edilizia sostenibile e la certificazione **LEED**.

Nel percorso di evoluzione della Responsabilità Sociale di Manutencoop, un aspetto importante è stato il confronto con altre realtà imprenditoriali impegnate sul fronte della RSI (Responsabilità Sociale d'Impresa o, in inglese, Corporate Social Responsability - CSR), con le quali Manutencoop è venuta in contatto grazie all'adesione a due network di imprese: Impronta Etica ed le Aziende modenesi per la Responsabilità Sociale d'Impresa.

Impronta Etica è un'associazione senza scopo di lucro per la promozione e lo sviluppo della Responsabilità Sociale d'Impresa, nata nel 2001 per volontà di alcune imprese emiliano-romagnole già impegnate su questo fronte e testimoni dell'attenzione del mondo imprenditoriale verso il tema dello sviluppo sostenibile e della RSI. Lo scopo dell'associazione è favorire lo sviluppo sostenibile, creando un network tra imprese e organizzazioni che intendono l'impegno sociale come parte essenziale della propria missione e si attivano in pratiche di Responsabilità Sociale. All'interno di Impronta Etica Manutencoop partecipa a tavoli e gruppi di lavoro su diversi ambiti tematici: dal welfare aziendale al diversity management, dal legame tra RSI e strategia alla comunicazione della RSI.
Attraverso Impronta Etica, inoltre, Manutencoop è costantemente aggiornata sugli sviluppi a livello normativo e di contenuto che si registrano a livello europeo.

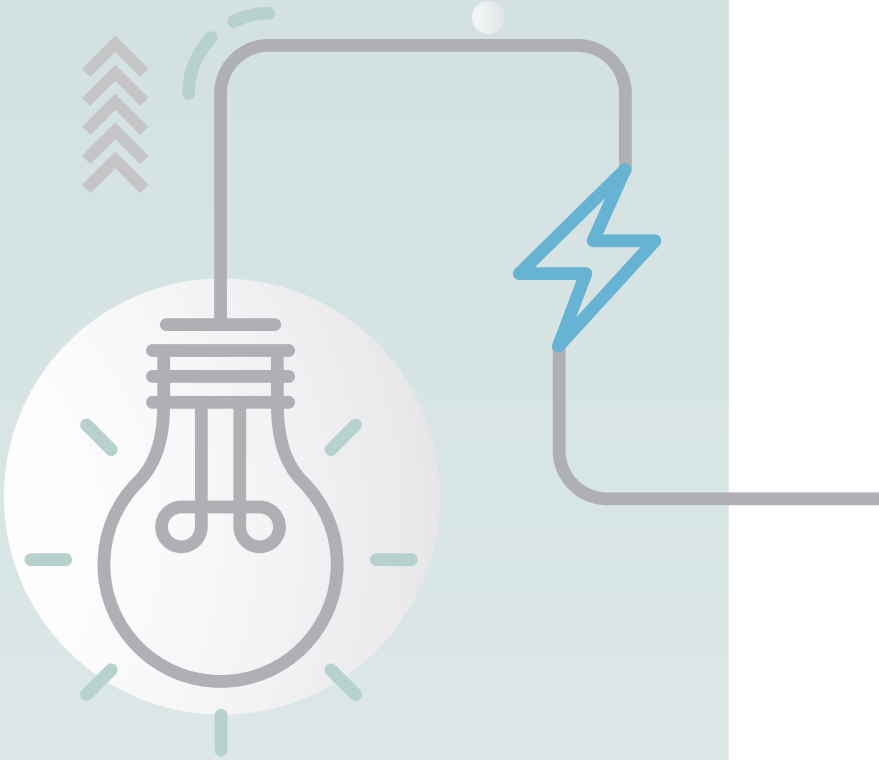
Dal 2012 Manutencoop è presente prima all'interno del Club delle imprese modenesi per la Responsabilità Sociale e poi dell'**Associazione delle Aziende modenesi per la Responsabilità Sociale d'Impresa**, nata nel 2014. L'associazione, che raccoglie circa 35 imprese, è uno spazio dove condividere e scambiare saperi, competenze e esperienze su idee e progetti di RSI. Nello specifico, le attività annuali dell'associazione si caratterizza per un insieme articolato di eventi e proposte:

- seminari pubblici itineranti su temi della Sostenibilità e della Responsabilità Sociale con testimonianze esterne
- attività laboratoriali di co-progettazione in partnership tra imprese associate
- eventi di formazione interna dedicate ai soci
- collaborazione con altre Reti di imprese impegnate in progetti di CSR
- diffusione di buone pratiche di CSR

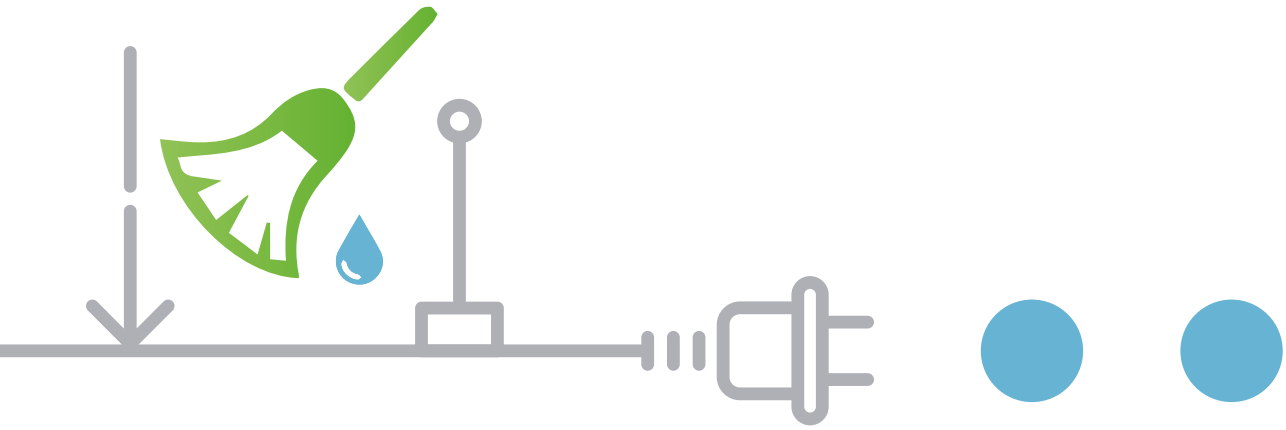
capitolo

2

COSA FACCIAMO



ATTIVITÀ E SERVIZI



FACILITY MANAGEMENT SERVICES

Il facility management consiste nell'offerta di servizi di supporto logistico e organizzativo rivolto all'utilizzatore dell'immobile e finalizzato all'ottimizzazione della gestione delle attività svolte nell'ambito dell'immobile stesso.
I servizi di facility management erogati dal Gruppo includono:

→ Servizi tecnico - manutentivi

Comprendono un insieme articolato di servizi di gestione, conduzione e manutenzione di componenti edili e di impianti asserviti ad immobili (impianti termici, elettrici, idraulici, impianti di sollevamento etc.).
Sono ricomprese anche attività di progettazione ed esecuzione di opere di riqualificazione e adeguamento normativo, la progettazione ed installazione di dispositivi per il risparmio energetico e la riduzione di emissione di agenti inquinanti in atmosfera.

→ Cura del verde

Insieme di servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione delle aree verdi: dal verde pertinenziale di strutture sanitarie o di centri direzionali fino all'intero patrimonio verde di una città o di un Comune.

SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT

> Servizi tecnico - manutentivi
> Cura del verde
> Igiene ambientale
> Servizi ausiliari
> Servizi logistici
> Property management
> Gestione calore

→ Igiene ambientale

Servizi di pulizia e igiene, sanificazione, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione ambientale.

→ Servizi ausiliari

Attività a supporto del cliente quali gestione posta interna (mail-room services), portierato e reception, controllo accessi, space management e space planning, move in - move out.

→ Servizi logistici

Attività specialistiche erogate principalmente in ambito sanitario: logistica del farmaco, gestione integrata dei magazzini economali ospedalieri, gestione dei presidi medico-chirurgici, gestione economali, gestione e archivio delle cartelle cliniche, movimentazione e trasporto materiale biologico e campioni di laboratorio, movimentazione e trasporto pazienti.

→ Property management

Servizio di coordinamento in un unico processo di tutte le attività di gestione degli obblighi connessi alla proprietà, con lo scopo di massimizzare la redditività, in particolare mediante operazioni di raccolta della documentazione necessaria alla prestazione del servizio sul piano manutentivo, fiscale ed amministrativo.

→ Gestione calore

Servizio di gestione completa della climatizzazione di immobili: dalla fornitura del combustibile, conduzione e manutenzione, alla riqualificazione e ottimizzazione degli impianti di riscaldamento e condizionamento. Manutencoop Facility Management propone contratti a risultato facendosi carico dell'efficienza del patrimonio impiantistico garantendo i parametri climatici di progetto.

SERVIZI SPECIALISTICI

> Laundering & sterilization
> Sicurezza e antincendio
> Gestione documentale
> Lavanolo abiti da lavoro
> Servizi e soluzioni Technology based

SPECIALTY SERVICES

L'area degli Specialty Services comprende una serie di attività altamente specifiche, erogabili anche singolarmente, che possono, di volta in volta, andare ad integrare il facility management consentendo al Gruppo di completare ulteriormente la propria offerta e rispondere alla crescente domanda di servizi specialistici in modalità integrata.

→ Laundering & sterilization

Servizi svolti attraverso la controllata Servizi Ospedalieri, costituiscono un supporto all'attività sanitaria e comprendono:

- lavanolo biancheria piana, confezionata e materasseria,
- gestione guardaroba,
- logistica interna integrata,
- fornitura e sterilizzazione tessuti tecnici riutilizzabili per sala operatoria,
- progettazione, realizzazione e gestione di centrali di sterilizzazione
- sterilizzazione e noleggio strumentario chirurgico

→ Sicurezza e antincendio

Attività, svolta attraverso le Società del Gruppo Sicura, di progettazione, installazione e manutenzione di impianti e sistemi per la sicurezza individuale e per la sicurezza macchine (impianti antincendio, impianti antiintrusione).

→ Gestione documentale

Servizi, svolti da Telepost S.p.A., di corrispondenza presso grandi clienti, digitalizzazione documenti e archivi, gestione di posta massiva e mailing di genere.

→ Lavanolo abiti da lavoro

Servizio, fornito dalla Società Servizi Ospedalieri S.p.A. attraverso il marchio Workwear, di lavaggio e noleggio di abiti e divise da lavoro per qualsiasi ambito di attività.

→ Servizi e soluzioni technology based

Servizi forniti attraverso la Società e-Digital Services: Process & Technology outsourcing (ad esempio gestione postazioni di lavoro, servizi printing, reti Wi-fi o gestione infrastrutture dati o fonia), Asset Configuration management e offre soluzioni IT per la gestione e tracciabilità di servizi e processi.

CERTIFICAZIONI

Tutti i sistemi di gestione aziendali di MFM nel corso dell'anno 2016 sono stati sottoposti ad audit di mantenimento.
Nel periodo in esame si è provveduto a implementare per gli ospedali di Alessandria e Asti il sistema RABC (Risk analysis and biocantamination control) che ha la finalità di garantire e migliorare la qualità microbiologica dei tessili trattati nelle lavanderie dei due ospedali. La certificazione ottenuta è stata arricchita da uno studio sui vantaggi in termini energetici che si ottengono passando da un lavaggio a 90°C ad un lavaggio a 60°C.

Contemporaneamente si è sviluppato un protocollo di studio finalizzato a dare garanzia al cliente anche nella fase di utilizzo del tessile prodotto. Infatti, gli spazi ospedalieri puliti col tessile rigenerato, saranno sottoposti ad audit trimestrali finalizzati alla verifica del risultato della pulizia (pulito/sporco).
L'asseverazione del sistema sicurezza (solo ambito cleaning) è stata confermata dall'audit di mantenimento svolto (luglio 2016).

CERTIFICAZIONI GRUPPO MFM, ANNO 2016

Azienda	9001	14001	50001	11352	Reg. 303	EPD (sanitario e treni)	14065	SA8000	OHSAS 18001	Asseverazione SSL	ANMDO /ICQ
MANUTENCOOP FACILITY MANAGEMENT	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
H2H FACILITY SOLUTIONS	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
SERVIZI OSPEDALIERI	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
e-DIGITAL SERVICES	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
YOUGENIO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
TELEPOST	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
SOCIETA' DEL GRUPPO SICURA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

● CERTIFICATI

Dato il crescente interesse per la misurazione degli impatti ambientali derivanti dal servizio di cleaning, si è contemporaneamente redatta la PCR[2] "Professional cleaning services for passenger trains" che definisce il quadro di riferimento tecnico entro cui sviluppare i calcoli per la quantificazione dell'impatto ambientale del servizio di pulizia treni. La regola tecnica definita ha carattere universale.
Nel mese di ottobre del 2016 si è provveduto ad inviare il documento all'istituzione EPD International per la valutazione da parte degli stakeholder di settore (open consultation). La chiusura del processo è prevista entro l'estate 2017.
Il sistema ANMDO è stato confermato nella sua validità.
L'Energy Manager di MFM è certificato secondo la norma UNI CEI 11339 esperto in gestione energia civile e industriale.

Per quanto riguarda e-Digital Services, è stato sviluppato sistema di gestione secondo la norma ISO 9001:2015 con campo di applicazione: progettazione e realizzazione di process tecnology outsourcing per clienti pubblici e privati. Erogazione di servizi Call Center.
Yougenio è una start up nata nel giugno 2016. L'obiettivo è di certificare l'azienda secondo le norme ISO 9001 e OHSAS 18001.
H2H, Telepost e Servizi Ospedalieri hanno operato nel 2016 per il mantenimento degli schemi certificativi ottenuti.
L'Energy Manager di SO è certificato secondo la norma UNI CEI 11339 esperto gestione energia industriale.
Il Gruppo Sicura nel 2016 ha rinnovato la certificazione secondo la norma ISO 9001:2015.

2 PCR - Product Category Rules

RISULTATI ECONOMICI

929
milioni di euro
FATTURATO

67
milioni di euro
EBIT Adjusted

101
milioni di euro
EBITDA Adjusted

36,5
milioni di euro
RISULTATO NETTO

193
milioni di euro
PFN Adjusted

468
milioni di euro
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

Il 2016 si è caratterizzato per alcuni specifici eventi che hanno impattato sull'andamento dell'impresa e sui risultati economici conseguiti.

Sanzione Antitrust su Gara Consip del 2012

In data 20 gennaio 2016 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM"), ravvisando una violazione della normativa in materia di concorrenza che sarebbe stata posta in essere da alcune imprese che hanno partecipato alla gara comunitaria indetta da Consip nel 2012 per l'affidamento dei servizi di pulizia degli edifici scolastici, ha annunciato la propria decisione di comminare alla Capogruppo MFM S.p.A. una sanzione pari a 48,5 milioni di euro, il cui importo è stato integralmente stanziato in uno specifico fondo per rischi ed oneri futuri nel Bilancio consolidato chiuso al 31 Dicembre 2015.
MFM S.p.A., che ha rigettato la tesi accusatoria, ha impugnato il provvedimento dell'Autorità dinnanzi al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) del Lazio. In data 14 Ottobre 2016 il TAR Lazio si è pronunciato accogliendo parzialmente il ricorso presentato da MFM S.p.A. e rinviando gli atti all'AGCM per la rideterminazione della sanzione, raccomandando di ridurne sia la base imponibile (limitandola all'importo a base di gara) sia la percentuale da applicare al suddetto importo (dal 15% al 5%).



MFM S.p.A., certa della propria totale estraneità alle infrazioni contestate, ha impugnato comunque la sentenza nel merito avanti al Consiglio di Stato nei termini legali previsti e quest'ultimo si è tuttavia pronunciato in data 28 Febbraio 2017, confermando il disposto del TAR Lazio. MFM S.p.A. ha impugnato comunque anche la sentenza del Consiglio di Stato, con ricorso avanti alla Corte di Cassazione.
In data 23 Dicembre 2016 AGCM, dando seguito al pronunciamento del TAR Lazio, ha pubblicato un nuovo provvedimento, rideterminando la sanzione in 14,7 milioni di euro, anch'esso impugnato innanzi al TAR Lazio da MFM S.p.A..

In data 4 febbraio 2016, facendo seguito al provvedimento sanzionatorio adottato da AGCM, Consip S.p.A. ha inoltre avviato un procedimento per la risoluzione delle Convenzioni sottoscritte nell'ambito della gara in oggetto, comunicando altresì che avrebbe valutato la possibilità di escludere la Società da futuri bandi aventi il "medesimo oggetto" (ex art. 38 comma 1 lettera f) D.Lgs. 163/06).
In data 23 Novembre 2016 Consip S.p.A. ha comunicato ad MFM S.p.A. la definitiva risoluzione delle convenzioni, con espressa riserva di incameramento della cauzione definitiva prestata (c.d. "performance bond") per la parte che residua a fronte dello svincolo parziale dovuto per le prestazioni regolarmente eseguite sino alla data di risoluzione. La società ha già impugnato in sede civile il provvedimento di revoca della convenzione.
MFM ritiene comunque che la risoluzione della convenzione non comporterà l'automatica risoluzione dei contratti in essere con i singoli istituti scolastici, ma che quest'ultima sia una mera facoltà degli stessi.

In data 2 Dicembre 2016 Consip S.p.A. ha infine formalmente segnalato all'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC) i fatti contestati ad MFM S.p.A. e comunicato a quest'ultima l'intenzione di effettuare segnalazione alla Procura della Repubblica. Quest'ultima, in data 7 Gennaio 2017, ha notificato all'ente atto di citazione proposto dinnanzi al Tribunale Ordinario di Roma, al fine di ottenere l'accertamento dell'illegittimità della risoluzione delle convenzioni e la condanna di Consip S.p.A. a risarcire i danni subiti dalla società stessa.

Gli Amministratori, in sede di chiusura del Bilancio al 31 Dicembre 2016, anche alla luce dell'esito dei ricorsi che le parti hanno proposto e su cui i competenti organi giudiziari si sono già pronunciati, avevano rideterminato il rischio di esborso relativo alla sanzione AGCM in un importo massimo pari a 14,7 milioni di euro, con conseguente riversamento della somma eccedente accantonata nel Bilancio al 31 Dicembre 2015 (48,5 milioni di euro). L'eventuale soccombenza nel giudizio instaurato nei confronti di Consip S.p.A. potrebbe inoltre comportare l'effettiva escussione parziale del performance bond rilasciato in sede di gara (pari in origine a 24,5 milioni di euro). A seguito della sentenza del TAR del 14 ottobre 2016, confermata dal Consiglio di Stato con sentenza del 1 marzo 2017, che ha ridotto significativamente la sanzione precedentemente commina-

ta senza tuttavia riconoscere la tesi della Società di totale estraneità ai fatti contestati, gli amministratori hanno valutato di adeguare gli accantonamenti per oneri futuri nel Bilancio al 31 Dicembre 2016, tenendo conto anche del rischio di escussione del performance bond sopra citato. Pur in presenza di significativi argomenti con i quali MFM S.p.A. potrebbe opporsi giudizialmente all'escussione del bond in oggetto, la passività massima stimata, pari alla quota parte del bond che residua a fronte dello svincolo parziale dovuto per le prestazioni regolarmente eseguite fino alla risoluzione, ammonta a 17,5 milioni di euro. Per effetto di quanto sopra, Il rilascio del fondo cause legali è pari a complessivi 16,3 milioni di euro.

Lodo arbitrale su controversia sorta in materia di riaddebito IVA

Nell'esercizio 2013 l'Autorità Finanziaria, nell'ambito di una verifica svolta su esercizi fiscali precedenti, ha contestato ad MFM S.p.A. la non corretta applicazione di alcune norme in materia di IVA agevolata, con l'emissione di due Processi Verbali di Constatazione (PVC) e la previsione di pagamento di maggiore IVA per 4 milioni di euro. MFM S.p.A. ha successivamente presentato istanza di adesione a tali PVC ed inoltrato un ravvedimento operoso sugli esercizi fiscali successivi alla verifica, con un ulteriore versamento di imposta per 1,6 milioni di euro. L'importo complessivo dell'imposta versata (5,6 milioni di euro) è stato infine addebitato al committente sulla base del diritto di rivalsa sancito dall'art. 18, comma 1 del DPR 633/1972 ed iscritto tra gli Altri crediti operativi in attesa della liquidazione.

La controversia che ne è seguita ha trovato composizione in un lodo arbitrale di agosto 2016, in applicazione della clausola compromissoria prevista dai contratti di appalto, che ha riconosciuto in toto ad MFM S.p.A. gli importi richiesti a titolo di rivalsa per l'IVA (5,6 milioni di euro) pur a fronte del pagamento al committente di 1,7 milioni di euro a titolo risarcitorio, iscritti al 31 Dicembre 2016 nella voce Altri costi operativi. Nell'ambito della medesima decisione è stato inoltre riconosciuto ad MFM S.p.A. il diritto a richiedere in pagamento gli interessi per ritardato pagamento, pur in sede diversa da quella arbitrale.

Nell'esercizio 2016 il Gruppo ha realizzato Ricavi per 929,1 milioni di euro, con una flessione di 26,6 milioni di euro (-2,8%) rispetto a quanto registrato per l'esercizio 2015 (955,7 milioni di euro). Il calo è legato in primis alla non ripetibilità nel 2016 di significativi importi di lavori di riqualificazione impiantistica svolti nel 2015 su alcune specifiche commesse di facility management in ambito Sanità, cui si somma il rinnovo di una significativa commessa in ambito privato a volumi inferiori. Sempre nel corso del 2015 è giunta inoltre ad esaurimento la convenzione Consip Sanità, mentre diverse nuove convenzioni sono ancora in corso di aggiudicazione. La riduzione dei ricavi del facility management è parzialmente compensata dai volumi sviluppati dalle attività in start-up, in particolare quella svolta da e-Digital Services.

GLOSSARIO

EBIT: (Earnings Before Interests and Taxes, ovvero "guadagni prima degli interessi e delle tasse"): indica la capacità dell'impresa di produrre reddito.

EBITDA: (Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization, ovvero "guadagni prima degli interessi, tasse, svalutazioni e ammortamenti): è il vero indicatore della capacità di produzione di reddito dell'attività caratteristica.

EBIT e EBTDA Ajusted: L'EBITDA Adjusted e l'EBIT Adjusted escludono gli elementi non ricorrenti registrati nel Prospetto Consolidato dell'Utile/Perdita dell'esercizio.

PATRIMONIO NETTO: patrimonio di proprietà dell'impresa, costituito sia dal capitale conferito dai soci che dalle riserve accumulate nel tempo.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA: importo complessivo netto del debito a titolo oneroso. È pari alla somma di tutte le posizioni di debito oneroso e delle disponibilità di cassa ed indica l'ammontare del debito complessivo ad un determinato momento.

PFN o CCON Adjusted: il CCON Adjusted e la PFN Adjusted comprendono il saldo dei crediti commerciali ceduti nei precedenti esercizi nell'ambito dei programmi di cessione pro-soluto (attualmente non utilizzati) e non ancora incassati dalle società di factoring.

L'**EBITDA Adjusted** mostra un'apprezzabile incremento (+ 4,2 milioni di euro, pari ad un +4,3%), con una variazione positiva anche in termini di marginalità (**EBITDA Adjusted/ Ricavi**) che passa dal 10,2% dell'esercizio 2015 al 10,9% dell'esercizio 2016. L'evidenza dei risultati mostra gli effetti del rilevante processo di razionalizzazione dei costi produttivi e dei costi generali che il Gruppo ha avviato già a partire dagli esercizi precedenti per controbilanciare il trend in atto di riduzione dei volumi. Il dato va letto anche alla luce del fatto che il Gruppo sta sostenendo costi di start-up legati alle nuove iniziative (B2C e sviluppo internazionale) che gravano interamente sull'esercizio 2016 a fronte di ridotti volumi iniziali di attività, con un impatto negativo complessivo pari a 4,1 milioni di euro. Nell'esercizio 2015, d'altro canto, alcune commesse di servizi energetici scontavano una quota significativa di costi relativi ai cosiddetti "Oneri di Sistema" per complessivi 3,2 milioni di euro (oltre ad ulteriori 3,1 milioni di euro relativi all'esercizio 2014). Nel corso del 2016 sono state riviste le valutazioni relative a tali oneri per alcuni siti precedentemente ritenuti non agevolabili, cui si è accompagnata una variazione della normativa in materia contenuta nel c.d. "Decreto Milleproroghe", emendato e convertito in legge in data 24 Febbraio 2017). Non si è pertanto dato corso per l'esercizio 2016 alla rilevazione di ulteriori oneri sulle commesse energetiche su cui gli stessi gravano.

L'**EBIT Adjusted** è pari a 66,6 milioni di euro (7,2% dei Ricavi dell'esercizio), in crescita di 5,1 milioni di euro rispetto a quanto rilevato per l'esercizio precedente, quando si attestava a 61,5 milioni di euro (6,4% dei relativi Ricavi). Il trend, in linea con quanto rilevato già a livello di EBITDA, è ascrivibile principalmente a minori ammortamenti per 0,8 milioni di euro (legati, in primis, alle politiche di razionalizzazione nella gestione della biancheria avviate nell'ASA *Laundering&Sterilization*), a fronte di maggiori svalutazioni di crediti commerciali per 0,1 milioni di euro e minori accantonamenti per rischi, al netto dei relativi rilasci, per 0,6 milioni di euro.

RISULTATI CONSOLIDATI DELL'ESERCIZIO 2016

(in migliaia di €)	2015	2016	Variazione	%
Ricavi	955.729	929.098	(26.631)	- 2,8%
EBITDA Adjusted	97.062	101.220	4.158	+ 4,3%
EBITDA Adjusted % sui Ricavi	10,2%	10,9%		
EBIT Adjusted	61.518	66.640	5.122	+ 8,3%
EBIT Adjusted % sui Ricavi	6,4%	7,2%		
Risultato Netto Consolidato	(45.369)	33.533	78.902	

L'EBITDA *Adjusted* e l'EBIT *Adjusted* consolidati sono di seguito rappresentati:

(in migliaia di €)	Per l'esercizio chiuso al 31 dicembre	
	2015	2016
EBITDA	93.065	95.897
Elementi di natura non ricorrente con impatto sull'EBITDA	3.997	5.323
EBITDA Adjusted	97.062	101.220
EBITDA Adjusted % Ricavi	10,2%	10,9%
EBIT	9.011	73.290
Elementi di natura non ricorrente con impatto sull'EBIT	52.507	(6.650)
EBIT Adjusted	61.518	66.640
EBIT Adjusted % Ricavi	6,4%	7,2%

Il **Risultato netto consolidato** dell'esercizio, infine, è pari ad 33,5 milioni di euro, a fronte di un Risultato netto consolidato negativo di 45,4 milioni di euro per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015.
La performance reddituale di entrambi gli esercizi è stata influenzata in maniera determinante dall'accantonamento per rischi di 48,5 milioni di euro effettuato dalla controllante MFM S.p.A. nell'esercizio 2015, a seguito del provvedimento sanzionatorio emanato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 20 gennaio 2016. Al 31 dicembre 2016 l'ammontare del fondo rischi è stato rideterminato a seguito del parziale accoglimento da parte del TAR del Lazio del ricorso presentato da MFM S.p.A. che ha significativamente ridimensionato la sanzione in 14,7 milioni di euro, pur a fronte di avanzate pretese risarcitorie di Consip S.p.A., con un riversamento netto pari a 16,3 milioni di euro.

Dal punto di vista patrimoniale e finanziario il dato relativo al Capitale Circolante Operativo Netto (**CCON**) *Adjusted* registra un decremento pari a 18,1 milioni di euro, con minori crediti commerciali per 51,6 milioni di euro) a fronte di una Posizione Finanziaria Netta (**PFN**) *Adjusted* che registra un miglioramento nell'esercizio pari a 48,2 milioni di euro, in ragione di una migliore gestione dei flussi di incasso dei clienti e dei pagamenti dei fornitori.

Il **Patrimonio netto consolidato** dell'esercizio è pari a 323,4 milioni di euro in crescita di 33 milioni di euro rispetto al dato registrato nel 2015.

(in migliaia di €)	31 dicembre 2015	31 dicembre 2016	Variazione
Capitale Circolante Operativo Netto (CCON) *Adjusted*	145.142	127.052	(18.089)
Posizione Finanziaria Netta (PFN) Adjusted	(242.001)	(193.825)	48.175

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Lo schema del valore aggiunto (determinazione e riparto) è l'elemento che caratterizza lo standard GBS, congiungendo gli aspetti economici della gestione con quelli sociali. Esso definisce da un lato la ricchezza prodotta dal Gruppo nell'esercizio e dall'altro evidenza come tale ricchezza sia stata distribuita, con riferimento agli interlocutori principali. Il valore aggiunto viene rappresentato in due prospetti, uno che ne determina l'ammontare e l'altro che ne evidenzia il riparto, e viene utilizzato per due motivi principali:

1. permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dal Gruppo, come è stata prodotta e soprattutto come viene distribuita ai suoi interlocutori,
2. consente di collegare il Bilancio di sostenibilità con il Bilancio ordinario.

In sostanza: lo schema di produzione e distribuzione del valore aggiunto permette di rileggere il Bilancio Consolidato dal punto di vista dei principali portatori di interesse.
Il prospetto del valore aggiunto del Gruppo MFM riguarda le società facenti parte dell'area di consolidamento e per la sua redazione sono stati adottati i principi dettati dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS).
Tutti i dati sono raffrontati con l'esercizio 2015 al fine di permettere al lettore di valutare l'evoluzione temporale delle variabili illustrate.

PRODUZIONE VALORE AGGIUNTO (in €)

Valore aggiunto globale	31 dicembre 2015	31 dicembre 2016
A) Valore della produzione		
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni (meno rettifiche di ricavo)	949.694.372	920.091.539
2. Variazioni delle riman.di prod.in corso di lavoraz., semilav. e finiti	-	(55.000)
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	(1.896.422)	(276.018)
4. Altri ricavi e proventi	1.000.991	1.125.160
Totale ricavi della produzione tipica	*948.798.941*	*920.885.681*
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	-	-
Totale valore della produzione	*948.798.941*	*920.885.681*
B) Costi intermedi della produzione		
6. Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(133.155.146)	(117.614.772)
7. Costi per servizi	(308.819.968)	(302.548.514)
8. Costi per godimento di beni di terzi	(19.225.650)	(20.073.553)
9. Accantonamento per rischi	(51.560.996)	10.107.318
10. Altri accantonamenti	-	-
11. Oneri diversi di gestione	(9.018.840)	(2.641.843)
Totale costi intermedi della produzione	*(521.780.600)*	*(432.771.364)*
Valore aggiunto caratteristico lordo	**427.018.341**	**488.114.317**
C) Gestione accessoria e straordinaria		
12. Saldo Gestione Accessoria	*584.586*	*3.989.254*
+ Ricavi accessori	*3.306.830*	*4.632.166*
- Costi straordinari	*(2.722.244)*	*(642.912)*
13. Saldo gestione straordinaria	*(1.111.044)*	*2.661.069*
+ Ricavi straordinari	*7.664.750*	*9.357.602*
- Costi straordinari	*(8.775.794)*	*(6.696.533)*
Totale gestione accessoria e straordinaria	*(526.458)*	*6.650.323*
+ Copertura perdite da parte dei soci	-	-
Valore aggiunto globale lordo	**426.491.883**	**494.764.641**
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	*(28.028.367)*	*(27.237.559)*
Valore aggiunto globale netto	**398.463.516**	**467.527.082**

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO (in €)

Distribuzione del valore aggiunto globale	31 dicembre 2015	31 dicembre 2016
A) Remunerazione del Personale		
Personale non dipendente	2.749.355	3.125.241
Personale dipendente	*387.300.602*	*383.081.391*
a) Remunerazioni dirette	*293.167.244*	*290.829.582*
b) Remunerazioni indirette	*94.133.358*	*92.251.809*
c) Quote di riparto del reddito	-	-
Totale remunerazione del personale	*390.049.957*	*386.206.632*
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione		
Imposte dirette	17.205.336	15.072.990
Imposte indirette	*1.466.941*	*1.626.548*
- Oneri tributari diversi	*2.012.483*	*2.299.958*
- Sovvenzioni in c/esercizio	*(545.542)*	*(673.410)*
Totale remunerazione della Pubblica Amministrazione	*18.672.277*	*16.699.538*
C) Remunerazione del Capitale di credito		
Oneri per capitali a breve termine	1.009.343	3.029.670
Oneri per capitali a lungo termine (mutui a medio/lungo termine)	33.056.224	27.153.748
Remunerazione del prestito dai soci	-	-
Totale remunerazione del capitale di credito	*34.065.567*	*30.183.418*
D) Remunerazione del Capitale di rischio		
Dividendi distribuiti	-	25.091.207
Rivalutazione del capitale sociale	-	-
Totale remunerazione del capitale di rischio	-	*25.091.207*
F) Remunerazione dell'azienda		
Variazione delle riserve del Gruppo	(45.412.045)	8.557.459
Variazione delle riserve dei soci di minoranza	*43.134*	*(116.249)*
Totale remunerazione dell'azienda	*(45.368.911)*	*8.441.210*
G) Movimenti Associativi		
Fondi mutualistici (3% dell'utile)	-	-
Contributi associativi	724.398	597.431
Totale movimenti associativi	*724.398*	597.431
H) Liberalità esterne	**26.610**	**24.279**
I) Spese sociali e mutualistiche (Soci e Dipendenti)	**293.618**	**283.367**
Valore aggiunto globale netto	**398.463.516**	**467.527.082**

Il valore aggiunto globale netto generato nell'esercizio 2016 è pari a 467,5 milioni di euro, con un incremento in valore assoluto di 69,1 milioni di euro rispetto all'esercizio 2015; l'incidenza percentuale sul valore della produzione passa dal 42% al 51%.

L'incremento che si evidenzia è significativamente influenzato dalla sanzione comminata a MFM in Gennaio 2016 da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in materia di concorrenza, relativamente alla partecipazione a una gara di appalto avvenuta nell'anno 2012. Nel corso del 2016 e dei primi mesi del 2017 la Società, che rigetta la tesi accusatoria, ha impugnato il provvedimento dell'Autorità prima dinanzi al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) del Lazio, il quale si è pronunciato accogliendo parzialmente il ricorso e chiedendo all'Autorità di rideterminare di conseguenza la sanzione, poi dinanzi al Consiglio di Stato, il quale ha confermato il disposto del TAR del Lazio. Si segnala che anche quest'ultimo provvedimento è stato impugnato dalla Società.

Alla luce degli eventi descritti, la Società nel bilancio 2015 ha accantonato l'importo di 48,5 milioni di euro, corrispondenti al totale della sanzione comminata, mentre nell'esercizio 2016, in ragione dell'accoglimento parziale del ricorso e della rideterminazione della sanzione in 14,7 milioni di euro, ha ridotto l'accantonamento registrato nell'anno precedente.

Inoltre, nel 2016 si registrano minori costi di produzione per *oneri diversi di gestione*, che nel bilancio 2015 includevano costi per circa 6 milioni di euro iscritti a seguito dell'introduzione di nuove normative in materia di energia, non iscritti nel bilancio 2016 a seguito di un ulteriore variazione di tale normativa.

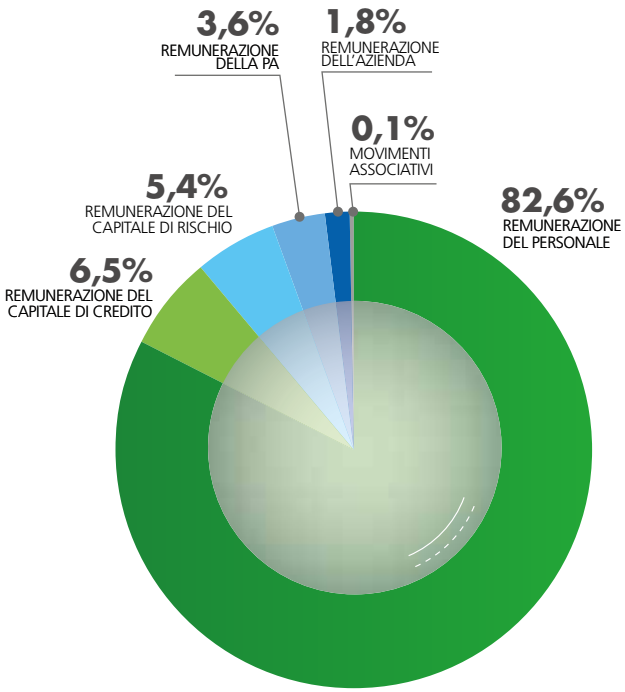
Anche la gestione accessoria contribuisce all'incremento del valore aggiunto globale netto, grazie a un miglior risultato realizzato sulle partecipazioni non consolidate rispetto al bilancio 2015.

Infine, in linea con le altre voci, il saldo della gestione straordinaria registra un incremento rispetto all'esercizio 2015, principalmente legato al risultato positivo realizzato nell'esercizio 2016 sulla cessione delle attività di SMAIL S.p.A. (già ceduta nel corso del 2015), a fronte di una perdita nell'esercizio 2015.

Per quanto riguarda la **distribuzione del valore** aggiunto:

1. la quota destinata ai **lavoratori** è pari all' 82,6% ed è sostanzialmente in linea con i due esercizi precedenti;
2. la quota destinata alla **Pubblica Amministrazione**, che ammonta a 16,7 milioni di euro ed è pari al 3,6% del valore aggiunto, rileva un decremento in valore assoluto rispetto all'esercizio 2015, nonostante il risultato netto positivo conseguito dal Gruppo nel 2016 a fronte di una perdita conseguita nell'esercizio precedente. Il risultato netto infatti, comprende nell'esercizio 2016 il riversamento dell'accantonamento effettuato nell'esercizio 2015 per la sanzione Antitrust precedentemente descritta: essendo neutrali ai fini delle imposte sul reddito generano nei due esercizi rispettivamente un effetto positivo e negativo;
3. la quota distribuita ai **finanziatori** è pari a 30,2 milioni di euro, con un'incidenza del 6,5% sul valore aggiunto complessivo. Si evidenzia una diminuzione in valore assoluto rispetto all'esercizio 2015 dovuta principalmente al risparmio conseguito sugli oneri finanziari delle cedole del prestito obbligazionario a seguito del riacquisto di alcune quote dello stesso avvenuto nel corso del 2015. L'andamento evidenzia una variazione nella distribuzione degli oneri finanziari tra il breve termine e il lungo termine a favore di quest'ultimo, scelta fatta dal Gruppo allo scopo di ottenere una maggiore stabilità finanziaria e il perseguimento di obiettivi di crescita e sviluppo nel medio-lungo periodo. Tuttavia, nel corso dell'esercizio 2016, si registra un maggior ricorso a forme di finanziamento a medio e breve termine rispetto all'esercizio precedente, al fine di conseguire una maggiore elasticità e di beneficiare di tassi di interesse inferiori;

4. nel corso dell'esercizio 2016 non sono stati distribuiti dividendi ai soci in quanto nell'esercizio 2015 è stato realizzato un risultato negativo. Si segnala, invece, che in data 27 Aprile 2017 l'Assemblea dei Soci ha deliberato la distribuzione di dividendi sul risultato positivo conseguito nell'esercizio 2016 per 25 milioni di euro, con pagamento da effettuarsi entro il 31 maggio 2017;
5. Infine, 597 mila euro sono stati destinati a **Movimenti associativi di categoria**, 24 mila euro alle liberalità esterne e 283 mila euro ad **attività sociali** e **mutualistiche in favore dei dipendenti**.



VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO, ANNO 2016

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE
(in migliaia di €)

	2016
A. Remunerazione del personale	386.207
B. Remunerazione della PA	16.700
C. Remunerazione del Capitale di credito	30.184
D. Remunerazione del Capitale di rischio	25.091
F. Remunerazione dell'azienda	8.441
G. Movimenti Associativi	597
H. Liberalità esterne	24
I. Spese sociali e mutualistiche	283
Valore Aggiunto globale netto	467.527

capitolo

3

DIPENDENTI



CENTRALITÀ DEL CAPITALE UMANO

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Buona occupazione, sviluppo competenze, reclutamento/mantenimento talenti	DIPENDENTI	XXXX	XXXX	XX

16.197
LAVORATORI

97%
LAVORATORI ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO

64%
LAVORATRICI DONNE

20%
LAVORATORI NATI ALL'ESTERO

20
REGIONI ITALIANE DI PRESENZA

Manutencoop considera il lavoro, e la sua qualificazione, un obiettivo centrale e, per marcare ancora di più l'impegno in questo senso, ha inserito tra i punti della propria missione "valorizzare il capitale umano come elemento portante del proprio vantaggio competitivo, sviluppando le competenze, offrendo opportunità di crescita e formazione e promuovendo la realizzazione personale e professionale". Le politiche del lavoro adottate da Manutencoop si differenziano per molteplici aspetti dalle altre imprese del settore, essendo basate su un più alto livello di internalizzazione e sulla centralità dei lavoratori come risorsa. Manutencoop è l'unica impresa di facility management che svolge con proprio personale gran parte della produzione: non solo per le pulizie e le manutenzioni, ma anche per i servizi specialistici. Inoltre, Manutencoop punta a valorizzare al massimo la forza lavoro e a mettere le persone al centro, differenziandosi fortemente quindi da alcune imprese che, nell'ambiente imprenditoriale di riferimento, basano la competizione essenzialmente sul costo del fattore lavoro e quindi sul pagare meno i lavoratori.

L'impegno di Manutencoop è volto a valorizzare ogni giorno il proprio capitale umano in particolare:

- operando con responsabilità
- selezionando, sviluppando e mantenendo in azienda i migliori talenti in ogni settore
- limitando e riducendo il più possibile malattie ed infortuni sul lavoro.



LAVORATORI

Al 31 dicembre 2016 lavoravano per il Gruppo MFM **16.197 persone**. Oltre a questi lavoratori bisogna considerare anche gli occupati di Roma Multiservizi che, al 31 dicembre 2016, ammontavano a **4.176 persone**, per un totale complessivo di **20.361 dipendenti**.

Di seguito sono classificati gli occupati all'interno delle Società controllate da MFM (oltre alla capogruppo: Servizi Ospedalieri, H2H, e-Digital Services, Yougenio, Manutencoop International, Telepost e Gruppo Sicura).

ANALISI DEI DIPENDENTI GRUPPO MANUTENCOOP, ANNO 2016
GENERE

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Femmine	-	10.402	10.402	64,2
Maschi	5.795	-	5.795	35,8
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Tempo indeterminato	5.573	10.063	15.636	96,5
Tempo determinato	222	339	561	3,5
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

LUOGO DI NASCITA

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Italia	4.815	8.100	12.915	79,7
Estero	980	2.302	3.282	20,3
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

ETÀ

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Da 18 a 25 anni	117	93	210	1,3
Da 26 a 35 anni	880	943	1.823	11,2
Da 36 a 45 anni	1.609	2.564	4.173	25,8
Da 46 a 60 anni	2.886	6.103	8.989	55,5
Oltre i 60 anni	303	699	1.002	6,2
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

QUALIFICA

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Operai	5.033	9.849	14.882	91,9
Impiegati	710	545	1.255	7,7
Dirigenti	52	8	60	0,4
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

ORE DI LAVORO

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Full Time	3.447	1.142	4.589	28,3
Meno di 20 ore	533	3.399	3.932	24,3
20 ore	228	1.335	1.563	9,7
Più di 20 ore	1.587	4.526	6.113	37,7
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

ANZIANITÀ AZIENDALE

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Meno di 1 anno	764	1.150	1.914	11,8
Da 1 a 3 anni	2.107	3.608	5.715	35,3
Da 4 a 5 anni	775	1.697	2.472	15,2
Da 6 a 10 anni	1.279	2.281	3.560	22
Da 11 a 16 anni	553	1.094	1.647	10,2
Oltre i 16 anni	317	572	889	5,5
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

REGIONE DI LAVORO

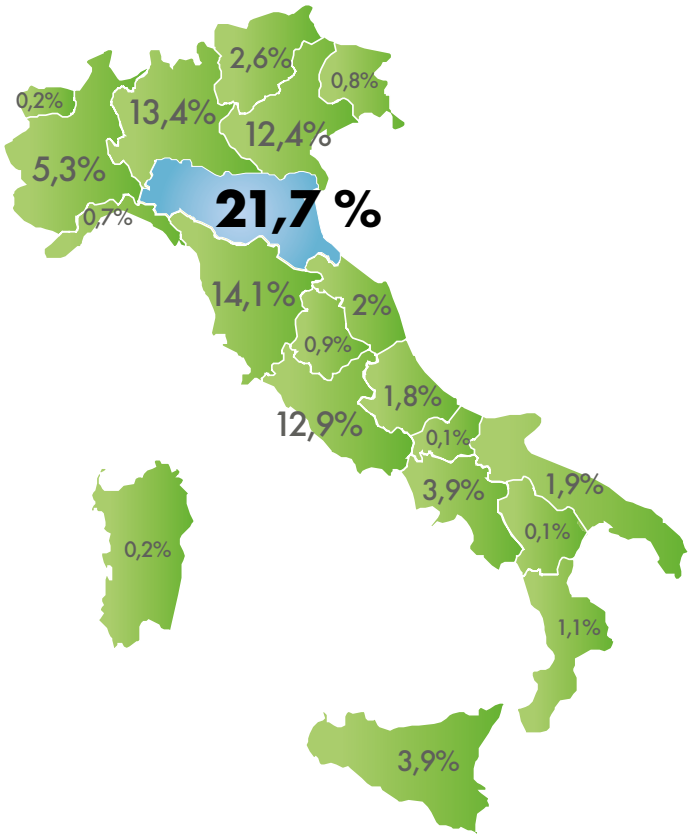
	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Emilia-Romagna	992	2.514	3.506	21,7
Toscana	653	1.626	2.279	14,1
Lombardia	908	1.268	2.176	13,4
Lazio	973	1.110	2.083	12,9
Veneto	495	1.518	2.013	12,4
Piemonte	236	625	861	5,3
Sicilia	280	358	638	3,9
Campania	447	183	630	3,9
Trentino-Alto Adige	38	379	417	2,6
Marche	64	262	326	2,0
Puglia	235	79	314	1,9
Abruzzo	106	182	288	1,8
Calabria	155	26	181	1,1
Umbria	23	121	144	0,9
Friuli-Venezia Giulia	37	88	125	0,8
Liguria	89	26	115	0,7
Sardegna	28	11	39	0,2
Valle d'Aosta	6	21	27	0,2
Basilicata	21	3	24	0,1
Molise	9	2	11	0,1
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

CCNL

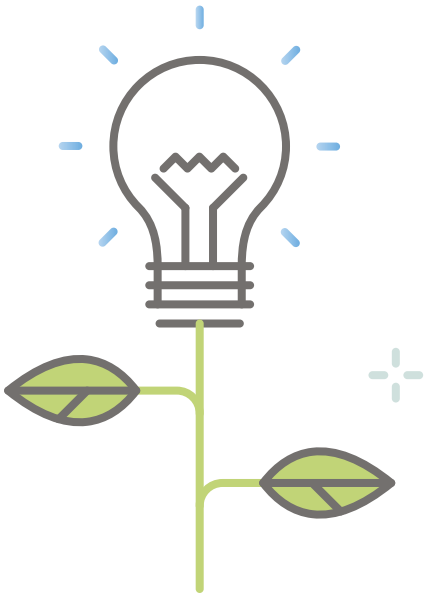
	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Pulizie/Multiservizi	4.335	9.417	13.752	84,9
Lav.ind.li	383	708	1.091	6,8
Appalti Ff.ss.	444	44	488	3
Commercio Terziario	203	61	264	1,6
Telecomunicazioni	181	66	247	1,5
Metalmecc. Coop	113	4	117	0,7
Cooperative Sociali	40	57	97	0,6
Dirigenti Cooperativa	51	8	59	0,4
Contratto Yugenio	16	36	52	0,3
Edili	17	-	17	0,1
Metalmecc. Industria	11	1	12	0,1
Dirigenti Industria	1	-	1	-
Totale	**5.795**	**10.402**	**16.197**	**100**

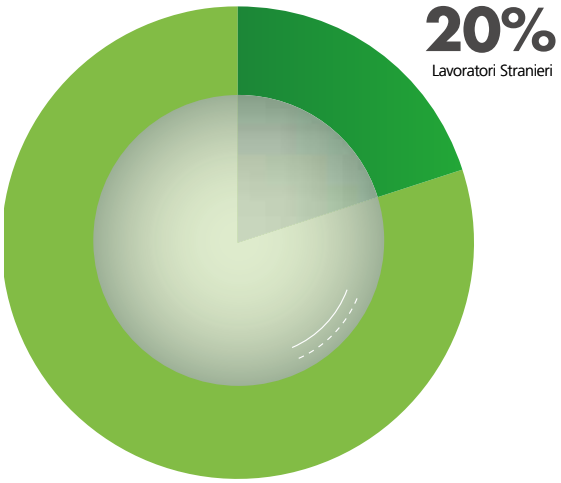
Manutencoop si caratterizza come una impresa prevalentemente femminile, a larga maggioranza operaia, con una forte presenza di lavoratori nati all'estero, diffusa e radicata su tutto il territorio nazionale, ma con una concentrazione molto forte in Emilia Romagna dove è nata e dove ha sede il quartier generale.

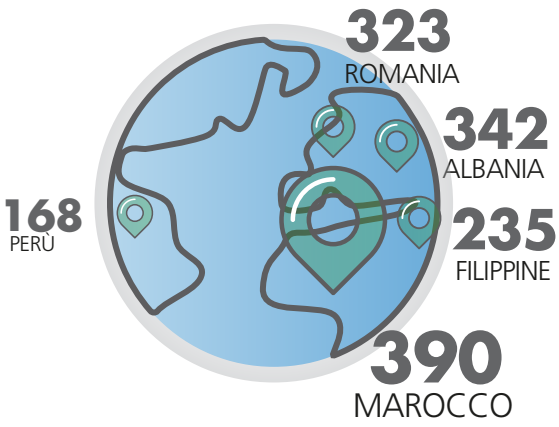
L'organico medio del Gruppo nel 2016 è stato pari a **16.315 unità**, mentre l'**età media dei dipendenti** è di **47,1 anni** (47,9 anni per le donne, 45,5 per gli uomini) e l'**anzianità aziendale media** è di **5,8 anni** (5,9 anni per le donne e 5,7 anni per gli uomini).



LAVORATORI: RIPARTIZIONE PER REGIONE
ANNO 2016



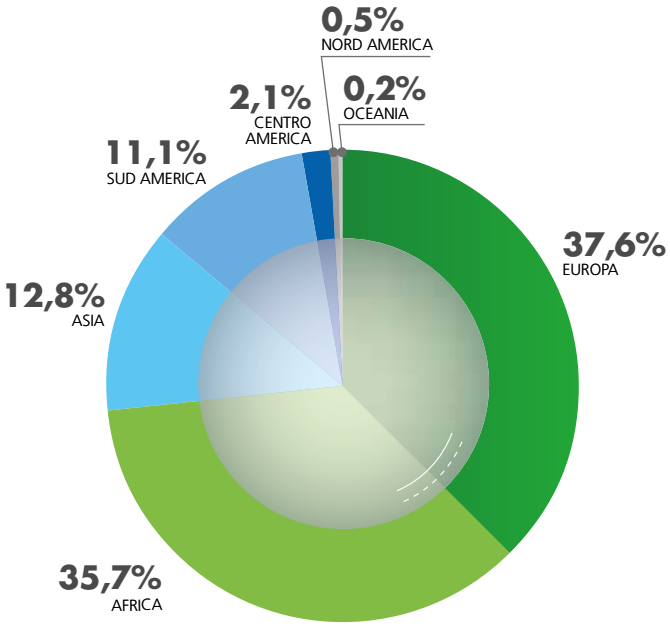




Lavoratori stranieri

Manutencoop si caratterizza ormai da anni per una forte presenza di lavoratori stranieri all'interno del proprio organico: al 31 dicembre 2016 erano complessivamente 3.282, provenienti da 112 diversi paesi e rappresentavano oltre il 20% della popolazione aziendale, dato in linea con gli anni precedenti.
I cinque paesi principalmente rappresentati sono:

1. Marocco (390)
2. Albania (342)
3. Romania (323)
4. Filippine (235)
5. Perù (168)



RIPARTIZIONE GEOGRAFICA LAVORATORI NATI ALL'ESTERO, ANNO 2016

Continente	Uomini	Donne	Totale generale	Totale %
Europa	235	1.000	1.235	37,6
Africa	390	783	1.173	35,7
Asia	239	182	421	12,8
Sud America	91	273	364	11,1
Centro America	16	53	69	2,1
Nord America	6	9	15	0,5
Oceania	3	2	5	0,2
Totale	**980**	**2.302**	**3.282**	**100**

Turnover

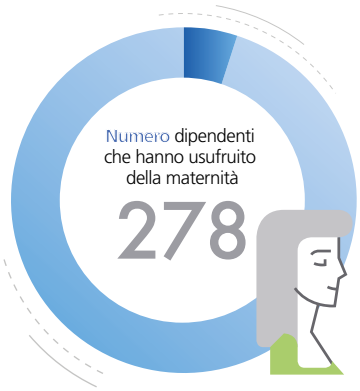
Il turnover, ovvero il tasso di rigiro del personale che indica il flusso di persone in entrata ed in uscita dall'organico aziendale, è pari nel 2016 al 32,3% (in leggero aumento rispetto al 2015): ciò significa che, considerato 100 l'organico aziendale, 32,3 persone sono entrate o uscite nel 2016. L'incidenza maggiore sul turnover è data dai cambi appalto e dalle assunzioni per esigenze organizzative.

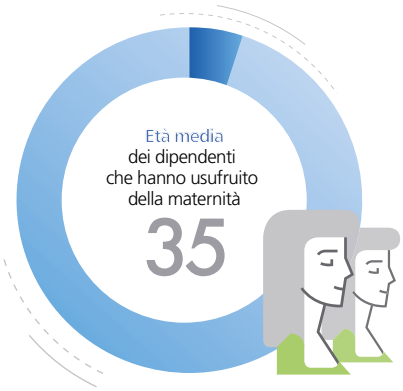


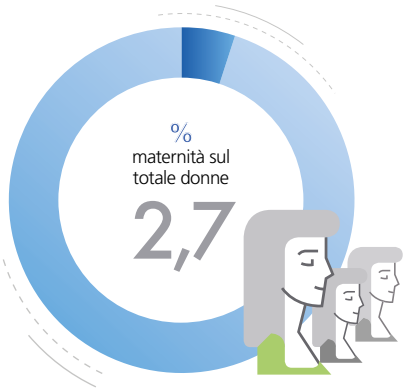
TASSO DI TURNOVER*, ANNO 2016

Uscite	Licenziamenti fine appalto	7,5%
	Chiusure tempi determinati	2,6%
	Dimissioni volontarie	3,9%
	Licenziamenti collettivi	0,1%
	Uscite altre motivazioni	3,2%
Entrate	Assunzioni passaggio di appalto	6,2%
	Assunzioni per esigenze organizzative	8,9%
Tasso di turnover totale		32,3%

* Il tasso di turnover complessivo viene così calcolato: [(numero entrati + numero usciti)/organico medio*100]

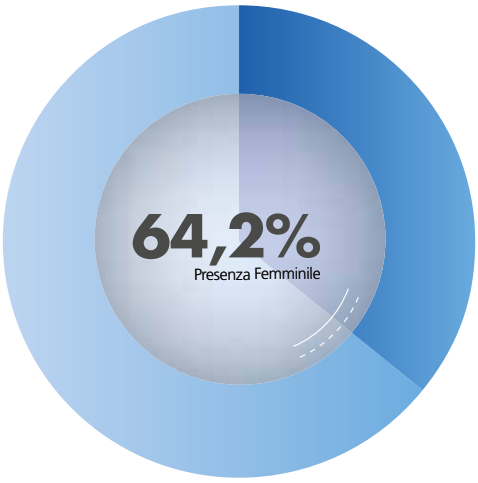






Congedi maternità

Manutencoop si caratterizza per una forte presenza femminile: il **64,2% dei lavoratori sono donne**. La maggior parte delle dipendenti svolge mansioni operaie (94,7%), il 5,2% sono impiegate e lo 0,1% sono dirigenti.
Nel corso del 2016, **278 lavoratrici** del Gruppo Manutencoop, pari al **2,7%** delle dipendenti, hanno usufruito del congedo di maternità obbligatoria. L'età media delle lavoratrici che hanno usufruito della maternità è di circa 35 anni.



CONGEDI DI MATERNITÀ, ANNO 2016

Qualifica	Luogo di nascita	N. donne	Età media	N. dip. che hanno usufruito della maternità	Età media dip.che hanno usufruito della maternità	% n. maternità su totale donne
Dirigenti	Italia	8	49,2	1	42,0	12,5
	Estero	-	-	-	-	-
Totale dirigenti		**8**	**49,2**	**1**	**42,0**	**12,5**
Impiegati	Italia	531	42,2	26	37,2	4,9
	Estero	14	40,0	3	33,3	21,4
Totale impiegati		**545**	**42,1**	**29**	**36,2**	**5,3**
Operai	Italia	7.555	49,0	145	34,9	1,9
	Estero	2.294	45,2	103	35,6	4,5
Totale operai		**9.849**	**48,1**	**248**	**35,2**	**2,5**
Totale		**10.402**	**47,8**	**278**	**35,3**	**2,7**

GLOSSARIO

FON.COOP Fon.Coop è il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nelle Imprese Cooperative. È stato costituito nel 2001 dalle maggiori organizzazioni di rappresentanza delle imprese cooperative e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori italiani.
Le imprese devono versare obbligatoriamente, per finalità formative, ogni mese lo 0,30% dei contributi versati all'INPS per tutti i lavoratori e soci lavoratori inquadrati come dipendenti, a fini di formazione.

FORMA.TEMP Forma.Temp è il Fondo per la formazione e il sostegno al reddito dei lavoratori in somministrazione, costituito sotto forma di libera associazione e senza fini di lucro. Sono soci del Fondo le due Associazioni di rappresentanza delle Agenzie per il Lavoro, le Organizzazioni Sindacali dei lavoratori somministrati e le tre Confederazioni Sindacali. Le imprese sono obbligate a versare un contributo pari al 4% della retribuzione lorda per ogni lavoratore somministrato, che viene utilizzato per finanziare percorsi di qualificazione e riqualificazione attraverso l'ente bilaterale Forma.Temp.

FORMAZIONE E ORGANIZZAZIONE

Il gruppo Manutencoop ha realizzato, nell'anno 2016, **956 interventi formativi**, che hanno coinvolto **8.142 partecipanti**, per un totale di **62.234 ore** dedicate alla formazione.
Il gruppo ha ottimizzato in maniera significativa l'utilizzo dei contributi dei fondi Fon.Coop e Formatemp, e di altri bandi pubblici, per potenziare la formazione erogata.
Nella tabella di seguito sono indicati i risultati complessivi, suddivisi in 5 macro aree tematiche:

Area tematica	Corsi	Partecipanti	Ore formative	Costo totale in €	di cui finanziato in €
Sicurezza	517	5.198	34.687	359.217	214.606
Tecnico-professionale	335	2.592	23.041	364.543	275.983
Qualità e ambiente	24	161	411	1.510	-
Manageriale	66	118	2.915	139.643	103.424
Informatica	14	73	1.180	6.373	-
Totale	**956**	**8.142**	**62.234**	**871.286**	**594.013**

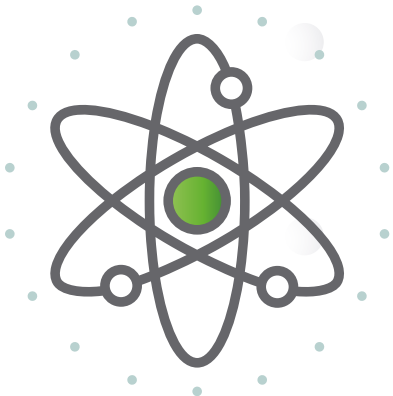
Il gruppo ha voluto potenziare l'investimento sulla formazione tecnico-professionale dei propri collaboratori, aumentando in maniera significativa il numero di percorsi formativi in questo ambito, prevalentemente sulle aree dell'Amministrazione/Finanza, Big Data, Supply Chain, Inglese, Comunicazione e nuove tecnologie digitali.

Per le funzioni di Operations sono stati organizzati corsi formativi sia per il Servizio Igiene, sulle metodologie operative e disinfezione nei luoghi pubblici in collaborazione con la Regione Emilia Romagna, che per i Servizi Integrati, come i percorsi di certificazione per i manutentori antincendio, i conduttori termici e i frigoristi.

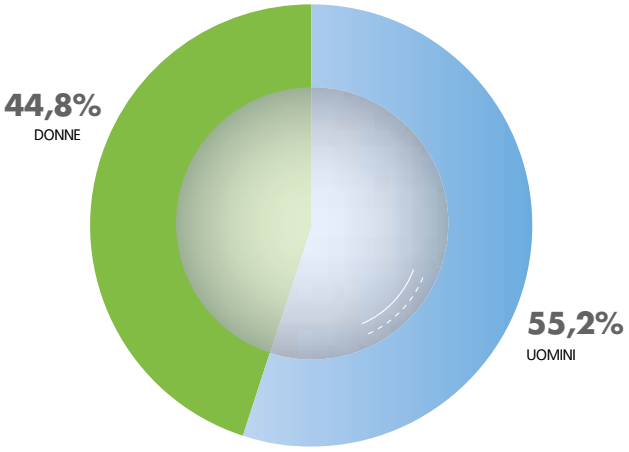
Presso alcune strutture ospedaliere circa 300 operatori sono stati formati sulle tecniche di Cleaning sia in aula che On The Job, e nell'azienda Servizi Ospedalieri sono state organizzate 3.600 ore di corsi di affiancamento, sia sul luogo di lavoro che in aula, per specializzare sempre di più i tecnici delle centrali di sterilizzazione ferri e garantire quindi un servizio eccellente ai clienti.
Sono proseguiti gli incontri di formazione per i dipendenti Iscritti all'Ordine degli Architetti ed Ingegneri, necessari per il mantenimento dell'iscrizione all'Albo, sulla tematica del Building Information Model.
Per la nuova azienda del gruppo Yougenio, che offre servizi di pulizia e manutenzione presso clienti privati con prenotazione tramite piattaforma on line, è stato strutturato ad hoc un percorso per i nuovi assunti, che prevede 26 ore di formazione personalizzata sulle tematiche dei prodotti e delle tecniche di pulizia, compreso lo stiro, sulla relazione con il cliente e sulle procedure interne.
Infine, sono stati organizzati in collaborazione con docenti di funzioni interne seminari su argomenti rilevanti per l'azienda, quali il Nuovo Codice degli Appalti, i Titoli di Efficienza Energetica e il Partenariato Pubblico Privato, in collaborazione con la SDA Bocconi.

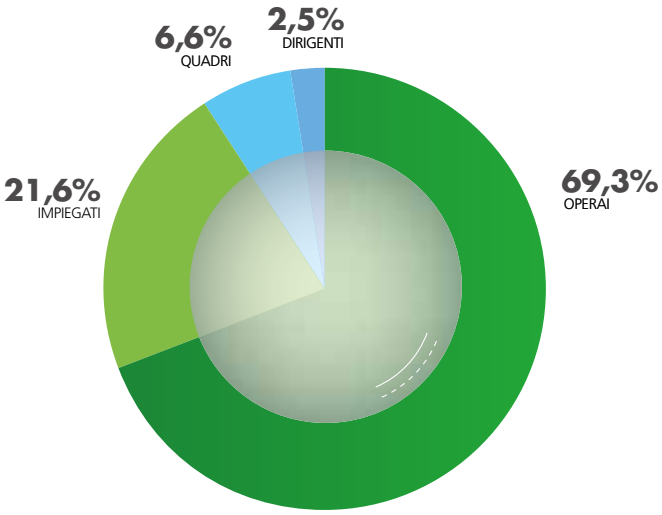
Sulla **formazione Manageriale** il Gruppo ha realizzato un percorso formativo ad hoc per circa 30 responsabili di gruppo operativo e seconde linee con le finalità di garantire un corretto presidio delle commesse, valorizzare il personale interno e diffondere e accrescere l'utilizzo di nuovi strumenti di gestione. Le tematiche affrontate hanno riguardato la gestione del rapporto con il cliente, la selezione e la formazione dei propri collaboratori e la conoscenza delle principali funzioni aziendali.
È inoltre proseguita l'iniziativa aziendale che vede partecipare ogni anno alcuni dipendenti all'Executive MBA dell'Impresa Cooperativa presso la Bologna Business School dell'Alma Mater Studiorum.
In una realtà del gruppo è stato organizzato un piano di corsi manageriali su tutte le figure di responsabilità di nuova nomina: ognuno, a livello interfunzionale, ha frequentato un percorso formativo di 24 ore per aumentare la consapevolezza del ruolo e accrescere gli strumenti di leadership.

Nell'**area Informatica** sono stati organizzati 14 corsi per complessivi 72 partecipanti sul programma Excel, al fine di aumentare l'efficienza operativa di lavoro.
In ambito **Sicurezza** il Gruppo ha certificato alcuni dipendenti sulle tecniche di rianimazione ed utilizzo del defibrillatore (BLSD - Basic Life Support Defibrillation).



Per quanto riguarda l'**Area Organizzazione**, nell'azienda Manutencoop Facility Management sono stati sviluppati alcuni interventi di supporto alle Aree in seguito alla riorganizzazione interna svolta nel 2015: in particolare sono stati organizzati percorsi formativi sia sull'Account Management, rivolti ai dipendenti che hanno un presidio strutturato del cliente sui territori, che sulle metodologie Lean, per la funzione del Miglioramento Continuo. Sulla metodologia Lean, oltre ai percorsi formativi, sono state sperimentate delle Palestre Kaizen sui processi interni, al fine di creare un gruppo di lavoro che possa essere di supporto e facilitare il miglioramento dei processi aziendali.
L'azienda ha inoltre avviato specifici progetti funzionali ad un rilancio strutturato della formazione manageriale, che verrà erogata a partire dal 2017.





INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER QUALIFICA

INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER GENERE

INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER GENERE

Genere	Ore/Uomo	%	Ore Medie Procapite
Donna	27.857	44,8	6
Uomo	34.377	55,2	9
Totale complessivo	62.234	100	

INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER QUALIFICA

Qualifica	Ore/Uomo	%	Ore Medie Procapite
Operaio	43.153	69,3	7
Impiegato	13.420	21,6	12
Quadro	4.095	6,6	13
Dirigente	1.566	2,5	13
Totale complessivo	62.234	100	

POLITICHE DEL PERSONALE

Manutencoop, a fine 2016, ha lanciato un progetto denominato "Talent Management" rivolto al personale impiegatizio e mirato alla valutazione del potenziale interno e del patrimonio manageriale esistente con il fine di promuovere anche l'identificazione di un gruppo di "persone chiave" in grado di rispondere in modo coerente all'evoluzione del business e ai processi di cambiamento in atto.
Il percorso è partito nei primi mesi del 2017 da una ricognizione condivisa con tutte le Direzioni per individuare le risorse che hanno dimostrato potenziale di "sviluppo", trend di valutazione positivo, allineamento ai Valori del Gruppo ed una forte motivazione.

I colleghi individuati sono stati suddivisi fra "Giovani Talenti" (dipendenti al di sotto dei 35 anni di età con orientamento al risultato e buone capacità di lavorare in gruppo) e "Key People" (dipendenti al di sopra dei 35 anni di età con competenze tecniche e manageriali medio/alte) ed avviati in percorso di assessment, con l'ausilio di consulenti esterni, volto a confermare ed esplorare le potenzialità indicate dai responsabili e fornire un feedback.
Una volta terminata la fase di assessment verranno intraprese le relative azioni di sviluppo e di formazione in base alle differenti tipologie di competenze.

SICUREZZA

Manutencoop ritiene la sicurezza sul lavoro un proprio prioritario obiettivo e ha scelto di ottimizzare i propri standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro conseguendo la certificazione del proprio Sistema di Gestione secondo la norma internazionale BS OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series).
Tale certificazione consente alle Aziende di strutturare attività in materia di salute e sicurezza che non si limitano unicamente a garantire il rispetto della normativa cogente, ma che, tese al miglioramento continuo, creano valore aggiunto alle proprie prestazioni. In tal senso, MFM si è dotata di un'organizzazione che permette di gestire e di migliorare in "modo sistemico" la sicurezza dei lavoratori attraverso l'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi, l'individuazione delle modalità di controllo da parte dei responsabili.
Obiettivi primari sono, quindi, sensibilizzare i dipendenti sulla prevenzione in materia di salute e sicurezza, avvalorare il monitoraggio dell'attività, al fine di ridurre il numero di infortuni e di incidenti, definire obiettivi di miglioramento del sistema coerenti con la propria politica per la sicurezza e, non ultimo, l'obiettivo di favorire il coinvolgimento di tutto il proprio personale nello sviluppo del sistema stesso.
Proprio nell'ottica di migliorare continuamente l'impegno in favore della sicurezza Manutencoop Facility Management ha scelto di dotare, nell'ambito di un progetto che verrà progressivamente esteso, la sede centrale di Zola Predosa anche di un defibrillatore formando appositamente un gruppo di dipendenti della sede all'utilizzo dello strumento e alla rianimazione cardiopolmonare.

Gli infortuni contabilizzati sono quelli indicati cronologicamente nel "Registro Infortuni" di Manutencoop Facility Management S.p.A.
Il fenomeno infortunistico è valutato attraverso i seguenti indici:

- **indice di incidenza (II)** che rappresenta la percentuale dei lavoratori che, in rapporto a quelli esposti a rischio, hanno subito infortuni
- **indice di frequenza (IF)** che misura l'andamento infortunistico riferito al numero dei casi riportati ad ogni 1.000.000 di ore lavorate
- **indice di gravità (IG)** che misura la gravità degli infortuni considerando le giornate di lavoro perse per ogni 1.000 ore lavorate

INFO

indici

II = n. infortuni x 100 / n. lavoratori

IF = n. infortuni x 1.000.000 / n. ore lavorate

IG = n. giorni di infortunio x 1.000 / n. ore lavorate

INDICE DI INCIDENZA, FREQUENZA E GRAVITÀ INFORTUNI, ANDAMENTO 2014-2016*

Anno	Numero infortuni	Numero dipendenti**	Ore lavorate	Giorni di assenza	Indici		
					Incidenza	Frequenza	Gravità
2014	1.176	13.739	16.324.511,64	27.422	85,6	72,0	1,7
2015	994	14.745	17.559.685,76	28.316	67,5	56,6	1,3
2016	962	14.703	17.477.991,45	28.085	65,4	55,0	1,6

* Dati rilevati da CUBO Infortuni (estrapolazione del dato dal sistema gestione paghe Zucchetti) e forniti da Direzione del Personale di MFM.
** Dato relativo all'organico medio della sola MFM.

Per meglio comprendere il fenomeno infortunistico, di seguito il dettaglio per area geografica.

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER AREA GEOGRAFICA, ANNO 2016

Regione collocamento	Numero infortuni	Indice di incidenza	Indice di frequenza	Indice di gravita
Abruzzo	2	50,2	51,7	1,8
Calabria	6	52,4	61,2	3,0
Campania	27	48,3	34,8	0,1
Emilia-Romagna	212	70,8	57,4	1,2
Friuli-Venezia Giulia	5	42,7	36,6	0,7
Lazio	141	71,7	58,4	2,2
Liguria	8	70,1	45,4	1,2
Lombardia	129	54,8	44,1	1,1
Marche	18	56,6	54,2	1,9
Molise	2	179,1	198,5	1,2
Piemonte	77	93,2	78,7	2,6
Puglia	19	68,9	45,0	2,1
Sardegna	3	53,3	48,8	1,8
Sicilia	59	94,4	84,5	2,3
Toscana	160	82,3	68,5	2,2
Trentino-Alto Adige	32	69,9	66,8	2,0
Umbria	4	26,3	35,7	0,8
Valle d'Aosta	2	73,4	54,2	2,7
Veneto	56	32,6	32,7	0,9
Totale complessivo	**962**	**65,4**	**55,0**	**1,6**

Dall'analisi dell'andamento degli infortuni si rileva una apprezzabile riduzione degli eventi negli ultimi due anni dovuta anche alle importanti campagne informative e di sensibilizzazione messe in atto dall'azienda.
Per quello che riguarda la distribuzione degli infortuni per genere, la percentuale più rilevante coinvolge le donne. Il dato è ovviamente in linea con la composizione della popolazione aziendale che è composta per oltre il 60% da donne.

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER GENERE, ANNO 2016

Genere	% infortuni
Maschile	34,3
Femminile	65,7
Totale complessivo	100

DURATA DEGLI INFORTUNI (giorni), ANNO 2016

Durata tra 1 gg e 3 gg	218
Durata tra 4 gg e 15 gg	316
Durata tra 16 gg e 30 gg	182
Durata tra 31 gg e 60 gg	130
Durata tra 61 gg e 100 gg	76
Durata > di 100 gg	40
Totale complessivo	962

Infine il dettaglio degli infortuni per tipologia.

TIPOLOGIA DEGLI INFORTUNI, ANNO 2016

Natura lesione	Numero infortuni	% infortuni
Contusione	406	42,2
Lussazione, distorsione, distrazione	197	20,5
Lesioni da agenti infettivi e parassitari	102	10,6
Frattura	69	7,2
Ferita	64	6,6
Lesioni da sforzo	58	6,0
Lesioni da altri agenti	50	5,2
Corpi estranei	11	1,1
Altra natura lesione	5	0,5
Totale	962	100

La sorveglianza sanitaria attivata nei confronti dei lavoratori esposti a rischi "normati", ovvero rischi che possono comportare danni alla salute, è affidata a 25 medici competenti diversamente distribuiti sul territorio nazionale e specificatamente incaricati dal Direttore del Personale in qualità di delegato in materia di sicurezza e salute sul lavoro conferitagli dall'Amministratore Delegato.
Come da scadenziario, nel corso del 2016 la sorveglianza sanitaria è stata effettuata sul personale occupato:

1. in "attività d'ufficio" (impiegati amministrativi - tecnici - ecc.). Questi lavoratori, sottoposti a sorveglianza sanitaria in conseguenza dell'uso del videoterminale (per un uso superiore a 20 ore settimana), la visita medica è prevista con la seguente periodicità:
   a. ogni 5 anni per il personale con età inferiore a 50 anni
   b. ogni 2 anni per personale con età superiore a 50 anni
   c. ogni 2 anni per tutto il personale con patologie all'apparato visivo
2. nei "servizi integrati" (attività manutentive). Il personale operativo viene sottoposto a visita medica annuale integrata con esami di laboratorio eseguiti con cadenza biennale
3. nei "servizi manutenzione verde". Il relativo personale operativo viene sottoposto a visita medica annuale integrata con esami di laboratorio eseguiti con cadenza biennale
4. nei "servizi cimiteriali". Il personale operativo viene sottoposto a visita medica annuale integrata con esami di laboratorio eseguiti con cadenza biennale
5. nei "lavori manutenzione strade". Il personale operativo viene sottoposto a visita medica, comprensiva di esami di laboratorio, con periodicità annuale
6. nei "servizi igiene in ambito strutture socio-sanitarie, industriali, trasporti (su rotaie e su gomme)". Il personale operativo viene sottoposto a visita medica annuale integrata con esami di laboratorio eseguiti con cadenza biennale; detta periodicità diventa annuale per gli operatori del settore esposti a rischi ambientali particolari quali, ad esempio, antiblastici - zone RIA (radioterapie) - campi elettromagnetici (RMN);
7. nei "servizi logistici". Il personale operativo viene sottoposto a visita medica, comprensiva di esami di laboratorio, con periodicità annuale.

Il personale occupato nei "servizi igiene resi in ambito civile" non risulta ad oggi sottoposto a sorveglianza sanitaria in quanto nel processo di valutazione dei rischi l'entità di ogni singolo rischio presente nell'attività non è tale da comportarne l'obbligatorietà; al personale è comunque assicurato, nel rispetto di quanto normativamente previsto, il ricorso al medico competente aziendale ove ne faccia specifica richiesta.
La revisione del documento di Valutazione Rischi (rev.06 del 14.12.2016) ha comportato la necessità di estendere la sorveglianza sanitaria anche al personale del settore igiene che svolge attività di ausiliariato presso scuole ed asili nido in quanto esposto ad un rischio di natura biologica (rischio malattie infettive, potenziale contatto con liquidi biologici…). La sorveglianza sanitaria in questo ambito è stata avviata nel 2016 ma non si è conclusa entro fine anno.
Nel 2016 sono state effettuate 7.113 visite.
Nella tabella della pagina accanto le valutazioni emerse.

SORVEGLIANZA SANITARIA, ANNO 2016

Esito	Numero visite	Media di età	%
Idoneo	4.716	45,6	66,3
Cimiteriale	6	45,2	0,1
Igiene	3.619	46,2	50,9
Impiegati	62	47,0	0,9
Logistica	121	46,1	1,7
Manutenzioni	908	43,3	12,8
Idoneo con prescrizione	2.333	50,6	32,8
Cimiteriale	17	52,0	0,2
Igiene	1.696	50,7	23,8
Impiegati	2	52,5	0,1
Logistica	30	51,8	0,4
Manutenzioni	588	49,2	8,3
Non idoneo	14	56,7	0,2
Igiene	11	58,3	0,1
Manutenzioni	3	48,7	0,1
Temporaneamente non idoneo	50	53,4	0,7
Igiene	45	52,3	0,6
Manutenzioni	5	56,4	0,1
Totale complessivo	7.113	49,6	100

Il rispetto delle "prescrizioni/limitazioni" è affidato al controllo dei Responsabili di servizio e di cantiere.

Nell'anno 2016 sono state inoltrate 69 denunce di malattie professionali (84 nel 2015, -19%) così distribuite per area:

- **1 area Nord Est** (Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige)
- **1 area Nord Ovest** (Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria)
- **23 area Emilia**
- **32 area Centro** (Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo)
- **12 area Centro-Sud** (Lazio, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia)

RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel 2016 il numero dei delegati sindacali registra un leggero calo rispetto all'anno precedente.
Si evidenzia invece un incremento delle ore di assemblee e di sciopero, in virtù del rinnovo del CCNL applicato ormai scaduto da tempo.

AGIBILITA' SINDACALE, ANDAMENTO 2014-2016

	2014	2015	2016
Iscritti OO.SS	8.135	8.658	8.387
Organico Medio MFM	14.286	14.745	14.703
Delegati OO.SS	382	490	486
Permessi Sindacali (H)	29.198	33.682	30.044
Assemblee (H)	4.976	4.994	5.556
Sciopero (H)	6.995	2.137	7.066

ISCRIZIONE AI SINDACATI, ANDAMENTO 2014-2016

	% dipendenti iscritti	% dipendenti non iscritti
2014	57	43
2015	59	41
2016	57	43

DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI, ANDAMENTO 2014-2016

	2014		2015		2016	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Cgil	4.154	51,1	4.224	48,8	4.236	51
Cisl	1.790	22,0	1.917	22,1	1.660	20
Uil	1.114	13,7	1.233	14,2	1.269	15
Ugl	198	2,4	211	2,5	257	3
Sindacati Autonomi	879	10,8	1.073	12,4	965	12
Totale complessivo	**8.135**	**100**	**8.658**	**100**	**8.387**	**100**

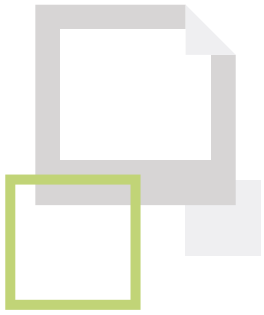
La distribuzione degli iscritti tra le varie sigle sindacali segna, nel 2016, un aumento degli iscritti alla CGIL (+2,2%), a fronte di una diminuzione degli iscritti alla CISL (-2,1%). In linea con lo scorso anno i dati relativi agli iscritti alle altre associazioni sindacali.

CONTESTAZIONI E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Nel corso del 2016 i dipendenti destinatari di una contestazione disciplinare sono stati 2.047, mentre i destinatari di un provvedimento disciplinare sono stati 1.672. I dati sono in sensibile aumento rispetto all'anno precedente.
L'oggetto delle contestazioni è sintetizzato in tabella seguente:

CONTESTAZIONI, ANDAMENTO 2015-2016

Tipologia di contestazione	2015	2016
Assenza ingiustificata	866	648
Lavoro negligente	363	955
Inosservanza norme/dpi (dispositivi di protezione individuale)	196	106
Abbandono posto di lavoro	54	75
Comportamento irriguardoso	73	127
Ritardo inizio lavoro	30	72
Assenza visita fiscale	15	17
Fumo in servizio	1	1
Mancato avviso assenza	1	-
Rissa	6	-
Stato di ubriachezza	1	5
Appropriazione indebita	11	10
Orario difforme	-	14
Abbandono zona	5	17
Cambio turno non autorizzato	-	-
Totale	1.622	2.047



Già a partire dal 2015 si è evidenziato un incremento considerevole delle contestazioni di addebito e conseguenti provvedimenti disciplinari in virtù di un perfezionamento dei meccanismi di controllo e monitoraggio, in particolare delle assenze ingiustificate e prolungate verificate con report mensili, e dell'entrata a regime del portale, oggi unico strumento per la gestione delle contestazioni.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI, ANDAMENTO 2015-2016

	2015	2016
Contestazioni d'addebito rilevate	1.622	2.047
Provvedimenti disciplinari comunicati	1.045	1.672
Licenziamenti comminati	79	123

WELFARE AZIENDALE

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Conciliazione, benessere dipendenti	DIPENDENTI	XXX	XXX	XX

Il Gruppo Manutencoop crede nel welfare aziendale.
Crede che sia importante riuscire a coniugare lo sviluppo dell'azienda con le aspirazioni di crescita professionali e personali dei propri dipendenti e crede che per fare questo sia importante saper rispondere a bisogni concreti dei propri lavoratori.
Per questo, nel corso degli anni, Manutencoop ha rivisto le proprie iniziative di carattere sociale anche tenuto conto di quanto emerso nei vari momenti di confronto con soci e dipendenti.
FACILITA, il welfare aziendale di Manutencoop, si articola principalmente in tre iniziative:

- **"Un futuro di valore"** - Borse di Studio per i figli particolarmente meritevoli dei dipendenti;
- **"Tuttingiro"** - Campi residenziali estivi e centri estivi gratuiti rivolti ai figli dei lavoratori nella fascia di età 3-14 anni
- **Assistenza sanitaria integrativa gratuita** per i dipendenti inquadrati con il CCNL Pulizie e Multiservizi.

La prima iniziativa avviata in ambito di welfare aziendale è stata "Un futuro di valore" nel 2010. Da allora l'azienda ha costantemente incrementato il proprio investimento nell'ambito delle politiche rivolte al benessere dei dipendenti. Nel 2016 sono aumentate la Borse di studio a disposizione dei figli dei dipendenti, che sono passate da 290 a 300, ed è stato esteso il servizio di centro estivo gratuito rivolto ai figli dei dipendenti anche alle province di Firenze e Prato e a quelle di Venezia, Verona, Vicenza e Treviso.
MFM, compatibilmente con le risorse disponibili, conta di continuare ad ampliare anche nei prossimi anni il proprio programma di welfare aziendale.

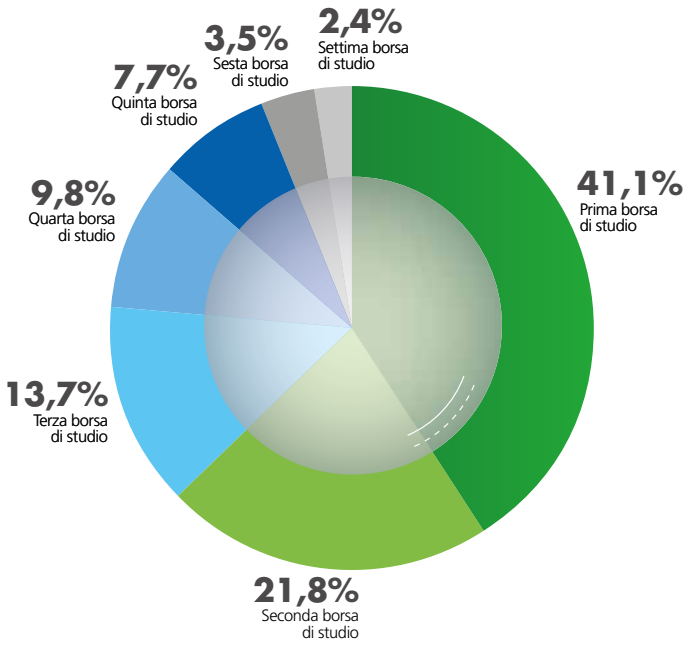


"UN FUTURO DI VALORE"

Un futuro di valore è l'iniziativa con la quale Manutencoop, da 7 anni a questa parte, premia i figli dei dipendenti delle società del Gruppo con il miglior rendimento scolastico.
Nel 2016 le **Borse di studio** disponibili sono state complessivamente **300** (10 in più rispetto agli anni precedenti): 250 per le scuole superiori (dell'importo 400 euro ciascuna) e 50 per l'università (dell'importo 1.000 euro).
Le Borse sono assegnate esclusivamente in base al criterio di merito: agli studenti delle scuole superiori è richiesta una media pari o superiore al 7,5; per gli studenti universitari la media deve essere almeno di 27/30 e inoltre occorre essere in pari con il piano di studi e aver superato almeno 2/3 degli esami.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Borse a bando	280	290	290	290	290	290	300
di cui scuole superiori	250	250	250	250	250	250	250
di cui università	30	40	40	40	40	40	50
Richieste pervenute	227	319	361	391	383	320	343
di cui scuole superiori	178	257	291	311	277	241	247
di cui università	49	62	70	80	106	79	96
Assegnate	165	245	288	290	278	252	285
di cui scuole superiori	135	205	248	250	238	193	217
di cui università	30	40	40	40	40	59	68

La settima edizione, svolta nel 2016, si è caratterizzata per un incremento nel numero complessivo di richieste e conseguentemente delle assegnazioni, rispetto al 2015 che aveva registrato una flessione in conseguenza alla variazione dei criteri di merito richiesti per partecipare. Costantemente in crescita il dato relativo agli studenti universitari Dei **285 destinatari, 117** (il 41,1%) **sono alla loro prima borsa, 62** (il 21,8%) **sono alla seconda borsa, 39** (il 13,7%) **sono alla terza borsa, 28** (il 9,8%) **sono alla quarta, 22** (il 7,7%) **sono alla quinta, 10 sono alla sesta** (il 3,5%) **e 7** (il 2,4%) **sono alla settima borsa**. Questo indica che Manutencoop sta accompagnando gli studenti più brillanti nel percorso di studio sostenendo concretamente le famiglie.
Complessivamente il costo della prima edizione è stato di 85.200 euro, della seconda edizione di 121.600 euro, della terza di 139.200 euro, della quarta di 140.000 euro, della quinta di 135.200 euro, della sesta di 136.200 euro e della settima di 154.800 euro.



Qualifica	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%
Operai	104	63	184	75	230	80	215	74	202	73	195	77	228	80
Impiegati	42	26	42	17	44	15	54	19	54	19	38	15	43	15
Quadri	15	9	14	6	10	4	15	5	16	6	15	6	11	4
Dirigenti	4	2	5	2	4	1	6	2	6	2	4	2	3	1
Totale	**165**	**100**	**245**	**100**	**288**	**100**	**290**	**100**	**278**	**100**	**252**	**100**	**285**	**100**

Paese di Origine	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016	
	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%
Italia	141	85	199	81	234	81	237	82	224	81	206	82	227	80
Estero	24	15	46	19	54	19	53	18	54	19	46	18	58	20
Totale	**165**	**100**	**245**	**100**	**288**	**100**	**290**	**100**	**278**	**100**	**252**	**100**	**285**	**100**

La percentuale dei figli di operai tra i premiati è stabilmente preponderante e si attesta, negli anni, tra il 70 e l'80%. Nell'edizione 2016 cresce ancora rispetto all'anno precedente e tocca l'80%. Il dato relativo ai figli di lavoratori nati all'estero si mantiene in linea con quello del 2015.
Come dimostrano i dati sopra riportati, pur essendo le Borse di studio assegnate unicamente in base al criterio di merito, rispecchiano in realtà i tratti caratteristici della popolazione aziendale di Manutencoop.

Da tradizione, nei mesi di febbraio e marzo 2017, si sono svolte le cerimonie di consegne delle Borse di studio, un "road show" in tutta Italia che ha coinvolto i vertici aziendali, le istituzioni locali e i dipendenti con i loro famigliari.



"TUTTINGIRO"

Nel 2013 il welfare aziendale di Manutencoop si è arricchito di una nuova e importante iniziativa: centri estivi per bambini dai 3 ai 10 anni e soggiorni residenziali estivi per ragazzi dagli 11 ai 14 anni.
Sulla base delle richieste della base sociale emerse in varie occasioni, in considerazione del successo di un'esperienza pilota realizzata sul territorio di Imola nell'agosto 2012 e grazie al finanziamento ricevuto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento delle Politiche per la famiglia nell'ambito della legge 53/2000 (art. 9), è stato attivato il servizio di centro estivo nelle province di Bologna e Modena rivolto ai bambini della scuola dell'infanzia e della scuola primaria figli di lavoratori di Manutencoop Società Cooperativa, di Manutencoop Facility Management e di H2H. Parimenti, su base nazionale, sono stati attivati soggiorni residenziali estivi gratuiti di una settimana rivolti ai figli dei dipendenti di tutte le Società del Gruppo nella fascia di età 11-14 anni.

Il progetto finanziato "Azioni positive in Manutencoop" prevedeva l'erogazione, nel biennio 2013-2014, di 800 settimane di centro estivo per bambini tra i 3 ed i 10 anni nelle province di Bologna e Modena e 300 soggiorni residenziali di una settimana per ragazzi dagli 11 ai 14 anni su tutto il territorio nazionale.
Visto il successo dell'iniziativa e i positivi feedback da parte dei dipendenti, a partire dal 2015 i servizi di centro estivo e campo residenziale estivo sono stati riproposti e il costo è stato sostenuto interamente da Manutencoop.

Nel 2016, grazie al progetto "Tuttingiro", **69 ragazzi** tra gli 11 e i 14 anni, figli di dipendenti del Gruppo sono partiti per una settimana di soggiorno gratuito, scegliendo tra **11 diverse destinazioni** su tutto il territorio nazionale. Il **71%** dei partecipanti è **figlio di operai.**

Oltre il 46% dei partecipanti proveniva dall'Emilia Romagna, seguita poi da Lazio, Veneto e Toscana.

L'iniziativa è stata veicolata e promossa attraverso un numero speciale di "Ambiente", l'house organ del Gruppo spedito a casa a tutti i dipendenti.

Per quanto riguarda il servizio di centro estivo, dopo il successo ottenuto dall'iniziativa a Bologna e Modena, nel 2016 la sperimentazione è stata estesa anche alle province di Firenze e Prato e a quelle di Venezia, Verona, Vicenza e Treviso.

Complessivamente hanno partecipato **156 bambini**: 52 hanno frequentato il centro estivo per la scuola dell'infanzia, mentre sono stati 104 i bambini iscritti ai centri estivi per la scuola primaria.

In tutto sono state erogate **425 settimane di centro estivo** tra giugno e settembre, con una media di 2,7 settimane a bambino.

L'iniziativa è stata veicolata a tutti i dipendenti interessati attraverso un opuscolo ad hoc spedito direttamente a casa.

INFO

LEGGE 53/2000: LA PROMOZIONE DI INIZIATIVE PER LA CONCILIAZIONE VITA-LAVORO

In Italia la normativa cardine in materia di conciliazione vita-lavoro è rappresentata dalla legge 8 marzo 2000, n. 53 che, oltre a introdurre i congedi parentali, favorendo un maggior coinvolgimento dei padri nella cura dei figli, ha focalizzato l'attenzione delle regioni e degli enti locali sull'importanza di riorganizzare i tempi delle città ed ha promosso, tramite l'art. 9, la sperimentazione di azioni positive per la conciliazione sul luogo di lavoro, sensibilizzando in tal senso aziende e parti sociali.

ISCRITTI A CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2016

Struttura	2013	2014	2015	2016
Infanzia	44	41	45	52
Primaria	77	82	91	104
Totale	121	123	136	156

SETTIMANE DI CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2016

Numero di settimane	2013	2014	2015	2016
Infanzia	125	116	136	143
Primaria	277	274	236	282
Totale	402	390	372	425



SALUTE E ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

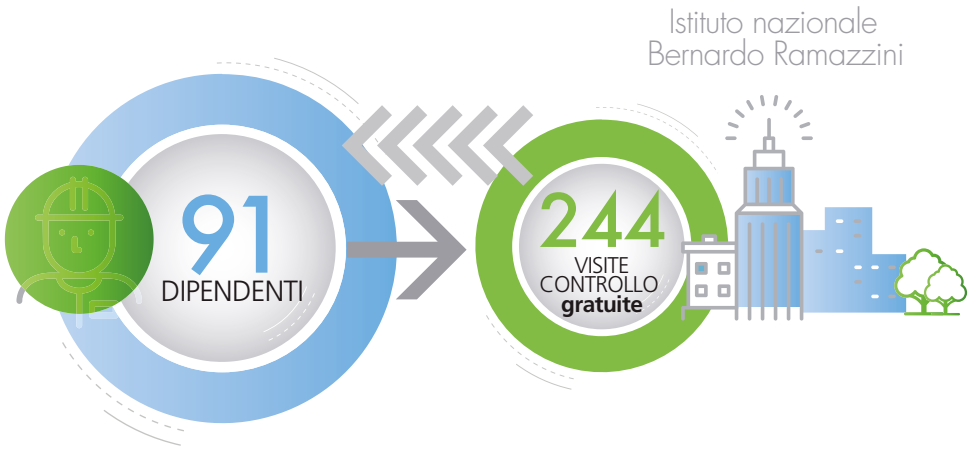
Manutencoop, già dal 2013, ha messo a disposizione dei dipendenti un piano di assistenza sanitaria integrativa totalmente gratuita anticipando e integrando quanto prescritto dal C.C.N.L. Pulizie e Multiservizi.

Dal 1° gennaio 2017, Manutencoop Facility Management e le aziende del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale Multiservizi, hanno aderito al Fondo Asim (Assistenza Sanitaria Integrativa Multiservizi).

Attraverso il Fondo Asim i lavoratori inquadrati con il CCNL Multiservizi possono fruire, del tutto gratuitamente, di prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Sistema Sanitario Nazionale.

Il piano sanitario è operante in caso di malattia e di infortunio per le seguenti prestazioni:

- indennità giornaliera per ricovero in istituto di cura dovuto a grande intervento chirurgico
- ospedalizzazione domiciliare a seguito di
- malattia e infortunio
- alcuni interventi chirurgici sui neonati
- pacchetto maternità
- prestazioni di alta specializzazione
- visite specialistiche e ticket per accertamenti diagnostici
- trattamenti fisioterapici riabilitativi a seguito
- di infortunio
- prestazioni diagnostiche particolari
- prestazioni di implantologia
- cure dentarie da infortunio
- prestazioni odontoiatriche particolari
- prestazioni odontoiatriche a tariffe agevolate
- servizi di consulenza

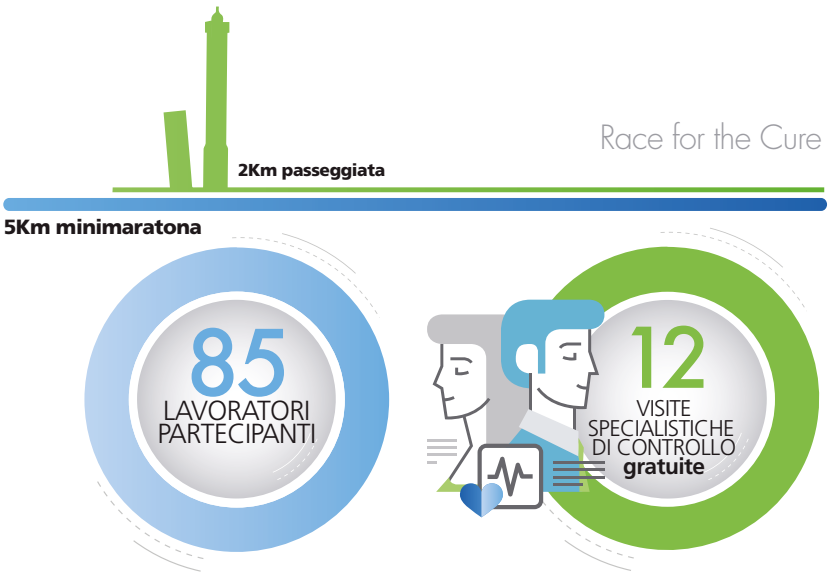


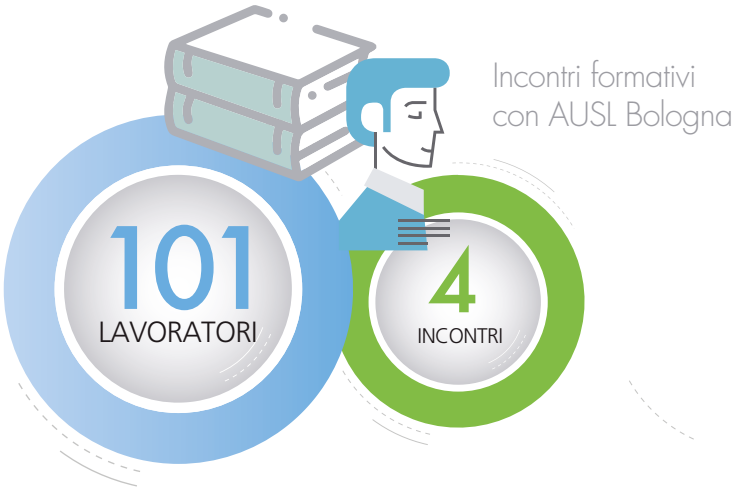
L'assistenza integrativa non comporta alcun costo per i dipendenti e si applica a tutti i lavoratori assunti a tempo indeterminato (che già non usufruiscono di altre tipologie di assistenza sanitaria integrativa).
Il piano è erogato dal Fondo Asim in collaborazione con Unisalute, società specializzata in assicurazioni sanitarie

A fianco della polizza sanitaria integrativa sono state confermate due collaborazioni storiche di Manutencoop: quella con l'Istituto Ramazzini e quella con l'associazione Susan G. Komen.

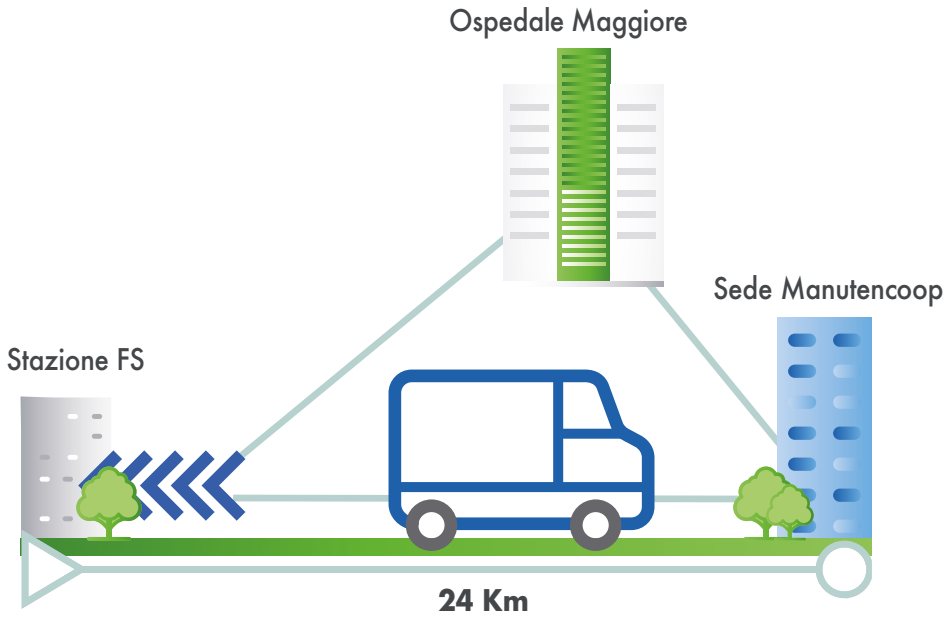
Grazie alla convenzione con l'**Istituto nazionale per lo studio e il controllo dei tumori e delle malattie ambientali Bernardo Ramazzini**, viene data la possibilità a tutti i dipendenti di divenire soci dell'istituto di ricerca e prevenzione del cancro e di usufruire di una visita di controllo gratuita presso la sede dell'Istituto. I costi dell'associazione e della visita sono a carico di Manutencoop. Nel corso del 2016 sono afferiti presso il Poliambulatorio dell'Istituto **91 dipendenti** e sono state effettuate **244 visite specialistiche** il cui costo è stato interamente sostenuto dall'azienda. Le prestazioni più richieste sono state quelle ginecologiche, seguite da quelle dermatologiche e dagli esami per lo screening e la prevenzione delle malattie al seno (mammografie ed ecografie mammarie).

La seconda iniziativa si sviluppa nel mese di settembre ed è la collaborazione con l'associazione **Susan G. Komen Italia Onlus**, che promuove la Race for the Cure, una mini-maratona di 5 km con passeggiata di 2 km, che ha lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza della prevenzione e raccogliere fondi per la lotta contro i tumori del seno. La **Race for the Cure di Bologna** si è svolta domenica 25 settembre 2016 con partenza da Piazzale Jacchia ai Giardini Margherita e Manutencoop, oltre ad avere sostenuto la manifestazione con un contributo, ha offerto la quota di iscrizione a tutte le lavoratrici e i lavoratori che si sono iscritti alla corsa, ed ha avuto alcuni posti a disposizione per inserire le lavoratrici all'interno del programma di screening e prevenzione dei tumori al seno. Hanno partecipato alla corsa 85 lavoratori di Manutencoop, mentre 12 lavoratrici si sono sottoposte gratuitamente a visite specialistiche di controllo (visite senologiche, ecografie e mammografie).





Nei mesi di novembre e dicembre 2016 Manutencoop, in collaborazione con l'**AUSL di Bologna**, ha organizzato alcuni incontri formativi, destinati ai lavoratori, per promuovere i programmi di screening regionali per la prevenzione dei tumori della mammella, della cervice e del colon retto.
Gli **incontri realizzati a Bologna e provincia** sono stati in tutto **4** e hanno partecipato complessivamente **101 lavoratori** (95 donne e 6 uomini).
Al termine degli incontri è stato somministrato un questionario da compilare con lo scopo di agevolare la partecipazione ai programmi di screening. I partecipanti hanno inserito nelle schede i riferimenti anagrafici e hanno indicato a quali programmi di prevenzione avrebbero voluto aderire.
È stata fornita anche la possibilità di segnalare parenti per i quali avere informazioni rispetto allo stato dello screening.
Grazie al materiale e al feedback ottenuto, il personale dell'AUSL ha proceduto al controllo dello stato in screening dei lavoratori e li ha poi contattati telefonicamente per analizzare le singole posizioni.
Tramite i colloqui telefonici è stato possibile capire le difficoltà e le motivazioni della mancata adesione allo screening e, in seguito, proporre le migliori soluzioni per favorire la partecipazione, tenendo conto delle esigenze del singolo utente.
In generale, ciò che è emerso è che spesso le motivazioni della mancata adesione ai programmi di prevenzione gratuiti sono legate alle problematiche di conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro. In questo senso la proposta di soluzioni personalizzate, non in contrasto con impegni familiari e lavorativi, ha contribuito ad aumentare l'adesione e a sensibilizzare la partecipazione.



MOBILITÀ SOSTENIBILE

Manutencoop è da tempo impegnata sul tema della mobilità sostenibile e ha visto il proprio "Piano degli spostamenti aziendali", redatto dall'anno 2003, cofinanziato dall'allora Provincia di Bologna.
Dall'inaugurazione della sede di Zola Predosa, l'azienda ha messo a disposizione dei dipendenti un servizio gratuito di navetta che collega gli uffici della sede con la stazione centrale FS di Bologna e prevede una fermata intermedia presso l'Ospedale Maggiore.
Il servizio è utilizzato da oltre il 10% dei lavoratori di Manutencoop.

Nel corso degli ultimi anni il servizio è stato notevolmente potenziato in ragione dello sviluppo del polo produttivo di Zola Predosa. A questo proposito è stato creato un tavolo, coordinato dal Comune, che ha riunito le imprese della zona industriale al fine di misurare le esigenza di mobilità e calibrare il servizio di navetta sui bisogni effettivi dei lavoratori. Ad oggi le aziende che partecipano e contribuiscono all'iniziativa sono in tutto 5.
Di seguito riportiamo i dati delle settimane di monitoraggio dell'utilizzo della navetta che mostrano come il servizio sia ampiamente utilizzato sia da Manutencoop sia dalle altre aziende del polo produttivo
La rilevazione sull'utilizzo della navetta prende in considerazione le settimane 14, 18 e 47 dell'anno 2016, sulle sei corse effettuate giornalmente.

UTILIZZO NAVETTA AZIENDALE, ANNO 2016

Azienda	Presenze sett.14 anno 2016	Presenze sett. 18 anno 2016	Presenze sett. 47 anno 2016
Manutencoop	258	279	230
Altre aziende	1.323	1.392	1.316
Totale	1.581	1.671	1.546

CONVENZIONI AZIENDALI

Manutencoop, accanto alle iniziative di welfare aziendale, propone anche alcune convenzioni vantaggiose per i dipendenti in collaborazione con partner nazionali.
L'elenco aggiornato è disponibile sul sito aziendale:
www.manutencoop.it > area dipendenti > welfare aziendale

La convenzione principale è con Yougenio, nuova società del Gruppo lanciata a giugno 2016 e specializzata nel facility management per le abitazioni private attraverso una piattaforma di e-commerce.
Sul sito www.yougenio.com con pochi click è possibile acquistare tutti i servizi utili per far "funzionare" la propria casa, scegliendo tra 120 attività diverse.
I dipendenti residenti nelle città in cui il servizio è attivo possono acquistare una vasta selezione di servizi a tariffe scontate tra il 10 e il 30% a seconda del tipo di attività.

Sono inoltre attive due convenzioni, una in ambito assicurativo e l'altra in ambito bancario, con un importante operatore del settore che prevedono sconti su RC Auto, polizze casa e polizze famiglie nonché condizioni vantaggiose per conti correnti, prestiti personali e mutui per i dipendenti delle società del Gruppo Manutencoop e loro famigliari conviventi.



capitolo

4

CLIENTI



SODDISFAZIONE AL CLIENTE

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Qualità percepita e coinvolgimento del cliente	CLIENTI	XXXX	XXXX	XX

Nel corso del 2016 è proseguita l'azione di rinnovamento normativo - avente impatti prevalentemente sul mercato pubblico - iniziata negli anni scorsi.
Tale rinnovamento è culminato con la promulgazione del d.lgs. 50/2016 - "Nuovo Codice degli Appalti" e la conseguente produzione di alcuni strumenti di soft-law da parte di ANAC e con l'emissione delle prime linee guida necessarie al corretto orientamento degli operatori di mercato e delle amministrazioni contraenti. Al momento di redazione del presente bilancio, tuttavia, il Nuovo Codice, immediatamente operativo, non ha esploso tutto il suo potenziale in quanto l'attività di completamento della prima versione delle norme di orientamento è tutt'ora in evoluzione e la giurisprudenza amministrativa non ha avuto modo di consolidare le interpretazioni del codice medesimo.

Questa innovazione normativa ha completato l'attività di revisione del contesto normativo di riferimento relativo al Mercato della Pubblica Amministrazione e dei Privati a Partecipazione Pubblica che rimane il mercato di riferimento del Gruppo Manutencoop ma tale attività è destinata a manifestare i propri effetti nel corso del prossimo anno solare (2018) quando si prevede che tutti i cambiamenti introdotti possano andare a regime su tutto il territorio italiano.

Nel corso del 2016, infatti, si è assistito ad un avvio "a macchia di leopardo" di quello che potrà essere la trasformazione del mercato dei servizi di facility management in ambito pubblico. Nel futuro - e presumibilmente a partire dal 2018 - il sistema dei soggetti aggregatori entrerà a regime in tutti i territori e le uniche modalità concrete di acquisto dei servizi di facility management da parte delle amministrazioni pubbliche (sanitarie e non) saranno le sole procedure bandite da questi soggetti.

In questo contesto, MFM nel 2016 ha avviato un percorso di ascolto del cliente denominato Progetto VoC - Voice of the Customer avente l'obiettivo di acquisire, interpretare e conoscere bisogni, preferenze, aspettative, elementi di soddisfazione e insoddisfazione verso i servizi di facility management da parte di clienti di Manutencoop e da parte di potenziali clienti.

Questo progetto ha consentito di individuare in maniera qualitativa i cosiddetti "value drivers" ovvero le fonti del valore al cliente che rappresentano le motivazioni di fondo che orientano le scelte dei clienti nell'acquisto e nella gestione dei servizi di facility management. L'attività è stata condotta con una survey qualitativa in cui intervistatori professionali hanno interrogato esponenti delle principali funzioni aziendali con le quali si viene a contatto nel ciclo di vita del servizio, dagli acquisti alla gestione tecnica.

L'attività ha indagato nello specifico:

1. la mappa dei bisogni;
2. il fornitore di servizi di facility management ideale;
3. il processo di acquisto e gestione dei servizi;
4. un focus sulla percezione di MFM;
5. la conoscenza del setting competitivo.

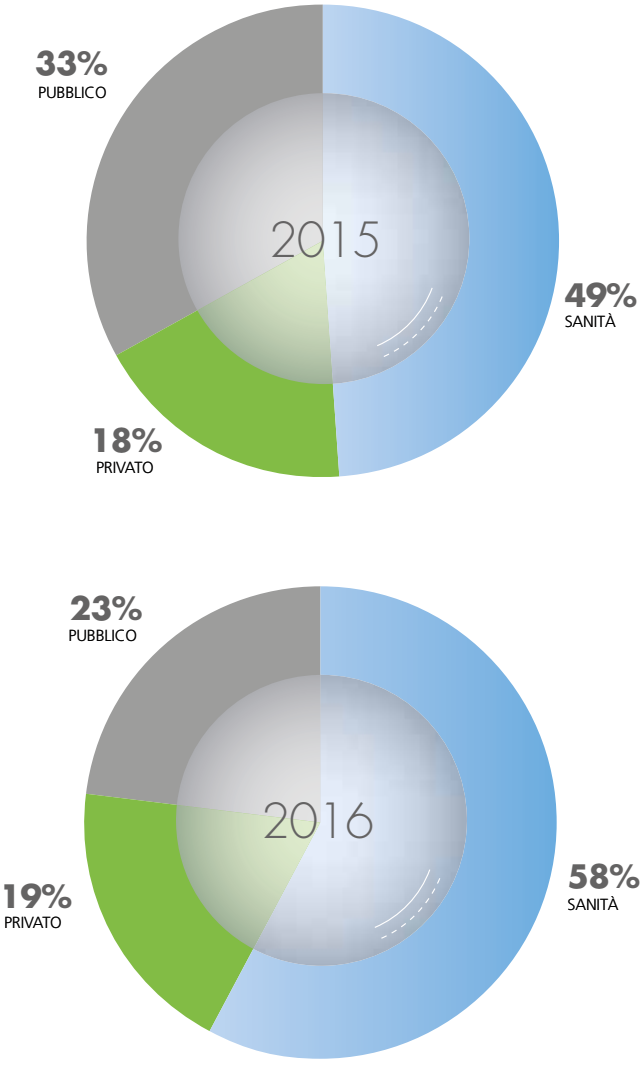
Sono stati intervistati 32 contatti in rappresentanza di 23 operatori economici (fra operatori del mercato pubblico e del mercato privato) di cui soltanto 16 clienti di Manutencoop. Dalle risultanze delle interviste si sono potuti individuare una serie di indicatori che rappresentano le leve sulle quali agire per offrire valore al cliente - la lista dei value drivers - e una macro-clusterizzazione dei clienti sui quali poter avviare un ulteriore percorso di approfondimento volto alla definizione della segmentazione value-based, ovvero basata sulla percezione di valore, dei differenti gruppi di clienti e ad una loro quantificazione in termini di potenziale di business.

Nel corso del 2017 verrà implementata una survey di tipo quantitativo per andare a misurare e meglio definire i segmenti value-based nonché individuare le percezioni differenziali di Manutencoop rispetto ai competitor per ciascuno dei segmenti in modo da avere gli elementi razionali, insieme alla quantificazione dei segmenti, per individuare i target di riferimento e poter meglio orientare l'azienda nella direzione di garantire la soddisfazione dei propri clienti.

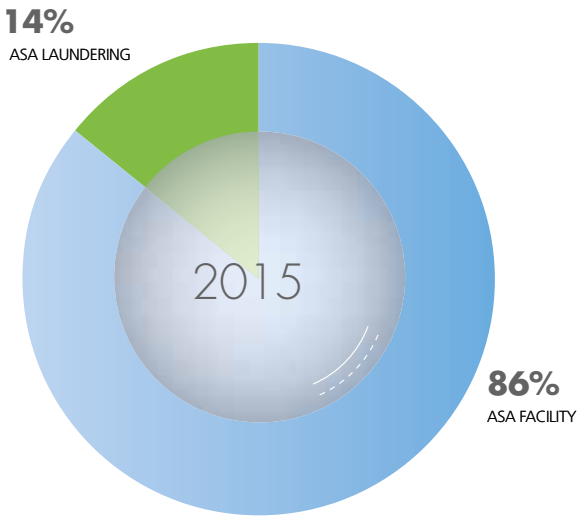
PORTAFOGLIO CLIENTI

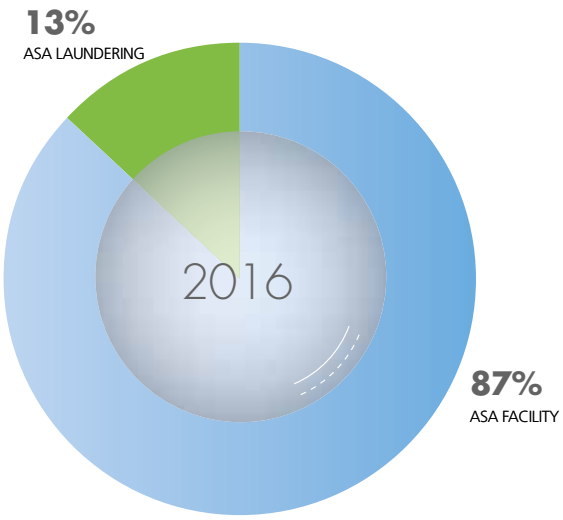
Nell'esercizio 2016 il Gruppo ha acquisito commesse per un valore pluriennale complessivo pari a 651 milioni di euro, all'interno del quale proroghe e rinnovi di contratti già presenti nel proprio portafoglio commerciale ammontano a 316 milioni di euro.
Tale dato è sempre riferito alle sole commesse pluriennali acquisite nell'ambito dei servizi del facility management c.d. "tradizionale", del lavanolo e della sterilizzazione dello strumentario chirurgico, oltre che dei servizi di natura tecnologica "B2B" con il recente start-up della e-Digital Services S.r.l.. Non è ricompreso il portafoglio commerciale delle società afferenti al sub-Gruppo controllato da Sicura S.p.A,

L'acquisito del mercato Sanità continua a pesare in maniera consistente sul totale (58% complessivamente, pari a 375 milioni di euro, con un'incidenza in crescita rispetto al 2015), a fronte di acquisizioni per il mercato Pubblico e Privato pari a 153 milioni di euro e 123 milioni di euro rispettivamente.



ACQUISITO PER MERCATO DI RIFERIMENTO AL 31 DICEMBRE





ACQUISITO PER ASA AL 31 DICEMBRE

Nel mercato Sanità si segnala l'ingresso di MFM S.p.A. quale fornitore di servizi di igiene e pulizia della società di progetto Ospedal Grando S.r.l. titolare della concessione in project financing della "Cittadella Sanitaria" presso il presidio ospedaliero di Treviso, per un arco temporale contrattualizzato di 16 anni. Sono inoltre stati acquisiti, con rinnovo quinquennale, i servizi manutentivi presso il Policlinico Gemelli dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma e presso l'Ospedale Valduce di Como.
Nel mercato Privato sono stati rinnovati contratti per i servizi di igiene presso esercizi commerciali della G.D.O. ed i contratti di manutenzione degli impianti tecnologici presso gli immobili del Gruppo Telecom Italia con destinazione CED/Data center. Sono inoltre stati rinnovati i contratti di gestione documentale informatizzata e postalizzazione presso il Gruppo UNIPOL ed i servizi di Igiene presso la rete di uffici UNIPOL FONSAI.
Infine, nel mercato Pubblico si è registrata l'importante acquisizione di servizi di cleaning inerenti l'accompagnamento notte di Trenitalia su tutto il territorio nazionale per un triennio. Si segnala inoltre l'affidamento del global service triennale avente ad oggetto la manutenzione della rete stradale del Comune di Bologna ed il rinnovo per un ulteriore triennio della convenzione Intercenter4, avente ad oggetto servizi di igiene presso uffici pubblici in Emilia Romagna.
Valutando le acquisizioni di commesse dell'esercizio in termini di Area Strategica d'Affari ("ASA"), il facility management ha acquisito commesse per 567 milioni di euro ed il *Laundering&Sterilization* per 84 milioni di euro. In questo ambito da segnalare la riaggiudicazione dei servizi di lavanolo presso l'ASL di Bologna, presso le Aziende Ospedaliere di Legnano e l'USSL12 di Venezia-Mestre. È stato inoltre acquisito un nuovo contratto presso l'Azienda Ospedaliera S. Antonio Abate di Gallarate (MI) oltre ad un nuovo contratto di sterilizzazione di ferri chirurgici presso l'ULSS n.3 di Bassano del Grappa.
Nel facility management emergono invece le acquisizioni di servizi di energia presso ASL 4 Torino e dei servizi manutentivi e di gestione calore presso ASP Palermo, oltre che il rinnovo dei servizi di igiene per ASL Bologna. E' stato infine acquisito un contratto di servizi di cleaning presso l'Azienda Ospedaliera Bianchi Melacrino Morelli di Reggio Calabria. Tutti i contratti descritti sono inquadrabili nel mercato Sanità.

Il Backlog è l'ammontare dei ricavi contrattuali connessi alla durata residua delle commesse in portafoglio alla data. Al 31 dicembre 2015 si attestava a 2.845 milioni di euro. Un dato in linea con quello dello scorso anno.

BACKLOG, ANDAMENTO 2014-2016 (in milioni di €)

	2014	2015	2016
Totale	2.887	2.847	2.845

RICAVI PER MERCATO, ANDAMENTO 2015-2016 (in migliaia di €)

(in migliaia di €)	Per l'esercizio chiuso al 31 dicembre				Variazione
	2015	% sul totale ricavi	2016	% sul totale ricavi	
Enti Pubblici	242.867	25,4	253.744	27,3	10.877
Sanità	466.344	48,8	441.499	47,5	(24.845)
Clienti Privati	246.518	25.8	233.854	25,2	(12.664)
Ricavi Consolidati	**955.729**	**100**	**929.098**	**100**	**(26.631)**

Nella tabella sopra la suddivisione dei Ricavi consolidati dell'esercizio 2016 per mercato di riferimento, confrontata con il dato dell'esercizio precedente. Si evidenzia che i Ricavi conseguiti in commesse che hanno come committente enti che fanno capo a strutture sanitarie sia pubbliche che private in un'unica voce denominata "Sanità".

La composizione del fatturato per mercato conferma per l'esercizio 2016 una crescita del fatturato verso Enti Pubblici, sia in valore assoluto sia come incidenza sul totale (+ 10,9 milioni di euro, pari al 27,3% dei Ricavi consolidati contro il 25,4% per l'esercizio precedente). L'effetto è attribuibile all'avvio di alcune nuove commesse significative, tra le quali si segnalano per importanza quelle che riguardano la gestione e manutenzione del patrimonio comunale e della rete stradale del Comune di Bologna, a fronte di un ricambio nel portafoglio Enti pubblici gestiti tramite convenzione Consip che non ha subito variazioni di rilievo.

Si conferma nel quarto trimestre 2016 la contrazione dei volumi del fatturato Sanità è pari per l'esercizio a 441,5 milioni di euro (- 24,8 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente), con una lieve flessione anche in termini di contribuzione rispetto ai Ricavi consolidati (47,5% contro 48,8% dell'esercizio 2015). Va tuttavia evidenziato che l'esercizio 2015 aveva visto il termine della convenzione Consip Sanità, temporaneamente non sostituita dall'ingresso di altre convenzioni ancora in corso di aggiudicazione, oltre alla conclusione di lavori di riqualificazione energetica su due importanti presidi ospedalieri, per volumi complessivi pari a circa il 50% della flessione complessiva del fatturato specifico di mercato.

I Ricavi del mercato Privato, infine, subiscono in termini assoluti una flessione rispetto all'esercizio 2015 di 12,7 milioni di euro pur mostrando una sostanziale tenuta in termini di incidenza sul totale dei Ricavi, che passa dal 25,8% al 31 Dicembre 2015 al 25,2% al 31 Dicembre 2016. Il trend è apparentemente legato ad un limitato sviluppo commerciale combinato con il rinnovo progressivo di contratti in portafoglio a fronte di corrispettivi e consistenze mediamente inferiori.

INNOVAZIONE NELL'OFFERTA

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Nuovi prodotti servizi	CLIENTI	XXXX	XXXX	XX

L'innovazione dell'offerta è quell'insieme di processi, risorse e metodologie volti al miglioramento o all'ampliamento del portafoglio servizi. Coinvolge tutte le funzioni aziendali e impatta su tutti i processi di business (dall'analisi del cliente e del mercato, alla progettazione dell'offerta, dal presidio delle tecnologie di riferimento alla prototipazione in laboratorio e sperimentazione in campo, dalla promozione e vendita alla valutazione dei feedback di customer satisfaction passando per la gestione dei fornitori strategici e alla gestione amministrativa). Presupposto fondamentale è la proattività sia con cui l'innovazione viene pensata, sperimentata e diffusa all'interno di un'organizzazione, con un processo strutturato di formazione e condivisione delle informazioni e delle best practice, sia quella con cui viene lanciata sul mercato e promossa presso i clienti.
Oggi MFM ha iniziato a porre al centro della sua strategia di sviluppo il tema dell'innovazione:

- con la costituzione di funzioni aziendali preposte alla focalizzazione sul tema (miglioramento continuo e marketing);
- con lo stimolo ad una maggiore integrazione interfunzionale, presupposto prodromico per garantire un efficace processo di gestione dell'innovazione, focalizzandosi, pertanto, sia sugli aspetti hard (risorse) che su quelli soft (cultura).

Le sfide più significative consistono nell'adeguamento delle priorità alle risorse disponibili, nel ridotto livello di esperienza nell'uso di modalità di lavoro collaborative e di misura del risultato di gruppo, nella diffusione sia all'interno che all'esterno dell'azienda delle best-practice e delle esperienze già disponibili e nell'eventuale aggiornamento dell'assetto organizzativo per meglio adeguarsi alle necessità dell'innovazione dell'offerta.
L'implementazione di processi di integrazione interfunzionale, opportunamente coordinati all'interno di un più generale workflow operativo formalizzato relativo alla produzione di innovazioni nell'offerta, sono il principale impegno per il prossimo futuro che l'azienda si pone. La misurazione di questo impegno non può che avvenire valutando la capacità di modificare ed estendere il campo di azione della propria attività ad altri servizi e ad altri mercati, rendendo effettiva e significativa la diversificazione del business. Operativamente le cinque linee di sviluppo dell'innovazione d'offerta sono le seguenti:

1. lo sviluppo della start-up Yougenio
2. lo sviluppo della start-up e-Digital Services
3. lo sviluppo della proposta d'offerta nell'ambito dell'efficienza energetica
4. il potenziamento della proposta di logistica sanitaria
5. il lancio dell'offerta di facility management urbano.

Dovranno essere impostate specifiche metriche che consentano di misurare gli effettivi risultati raggiunti in questo campo per rendere patrimonio disponibile del management aziendale la produzione e diffusione di innovazioni d'offerta.

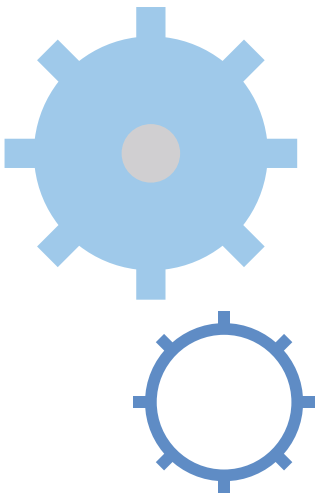
Nel giugno 2016, Manutencoop, già leader nel mercato del facility management in Italia nel settore "business to business" ovvero nell'erogazione di servizi ad imprese e enti pubblici, confermando la propria propensione all'innovazione e la propria capacità di visione, ha deciso di entrare nel mercato consumer dando vita a **Yougenio S.r.l.**, la nuova società del Gruppo che porta tutta la professionalità, qualità e sicurezza dei servizi offerti da Manutencoop in grandi immobili e strutture ospedaliere anche nelle case degli italiani.

Le prime città ad offrire i servizi Yougenio sono state Bologna, Firenze e Milano dove dal sito www.yougenio.com è possibile acquistare velocemente tutti i servizi utili per far "funzionare" la propria casa: circa 120 attività diverse, dalla pulizia degli ambienti alla revisione della caldaia, passando per servizi di stiratura, manutenzione del verde o la pulizia degli elettrodomestici.

Yougenio nasce all'interno di e-Digital Services, la società del Gruppo che presidia e promuove lo sviluppo dei servizi tecnologici a supporto delle attività di business, poiché, dietro ad attività apparentemente semplici, come il cleaning o le manutenzioni, ci sono consistenti investimenti in innovation technology, per garantire tempestività degli interventi e un monitoraggio in tempo reale di tutte le fasi di erogazione del servizio. È proprio qui, nel cuore tecnologico di Manutencoop, che ha preso corpo in pochi mesi il progetto Yougenio, trasformatosi rapidamente in realtà grazie al lungimirante approccio dei vertici del Gruppo che hanno saputo sostenere e liberare il processo interno di innovazione. Un team complessivo di 25 persone ha avuto carta bianca per identificare le esigenze del mercato consumer relativamente alla pulizia e manutenzione della casa e sviluppare la piattaforma tecnologica proprietaria in grado di rispondere a tale domanda.

Yougenio punta a rispondere al desiderio comune di risolvere semplicemente le incombenze quotidiane legate alla casa. E fa questo in modo distintivo e del tutto nuovo nel panorama italiano.
In un settore (in particolare nel cleaning) dove esistono purtroppo ancora sacche di lavoro nero, Yougenio garantisce personale regolarmente assunto, assicurato e formato secondo i più elevati standard qualitativi di servizio. Non, quindi, un semplice "market place" popolato da possessori di partita IVA indipendenti ma un'azienda professionale e riconosciuta.
Assicura, inoltre, un solo interlocutore per la risoluzione di tutte le "faccende" domestiche, senza perdite di tempo ed energie alla ricerca di operatori diversi: dalle pulizie (ricorrenti o occasionali), alla manutenzione del giardino, ai servizi di idraulica, fino alla pulizia di caldaie e condizionatori o tinteggiatura della casa.

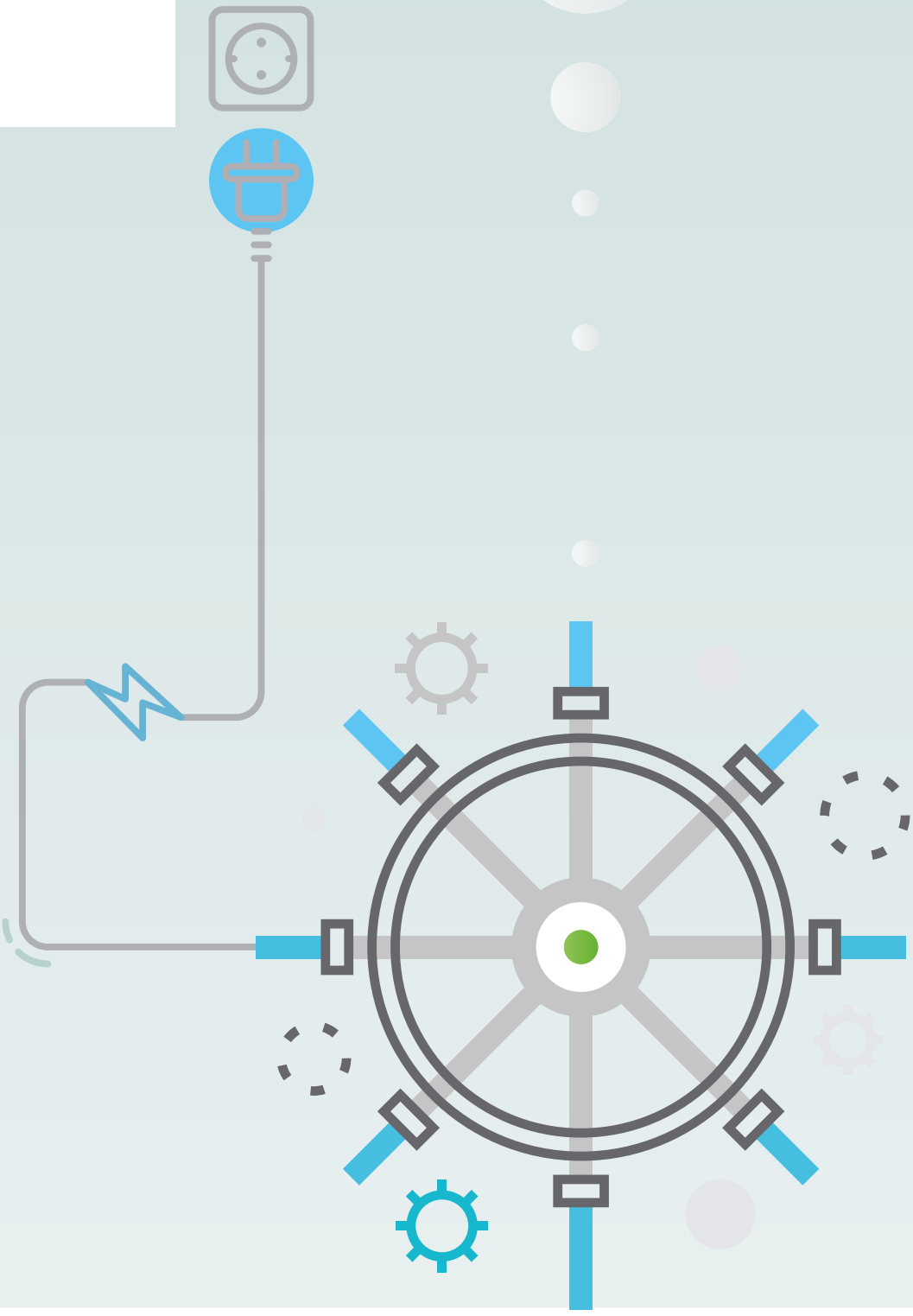
Yougenio vende, inoltre, non la durata di una prestazione oraria ma la garanzia di un risultato: ad esempio su Yougenio si può acquistare, inserendo caratteristiche e superfici, la pulizia completa della propria casa, non semplici ore di servizio. Il tutto ad un costo chiaro, definito e comprensivo dell'utilizzo di tutti i prodotti necessari.
Un'altra importante caratteristica è la garanzia della puntualità e della precisione che un'organizzazione solida ed efficiente può garantire: interventi puntuali, entro tempi certi e senza diritti di chiamata.



capitolo

5

FORNITORI



QUALITÀ DELLE FORNITURE

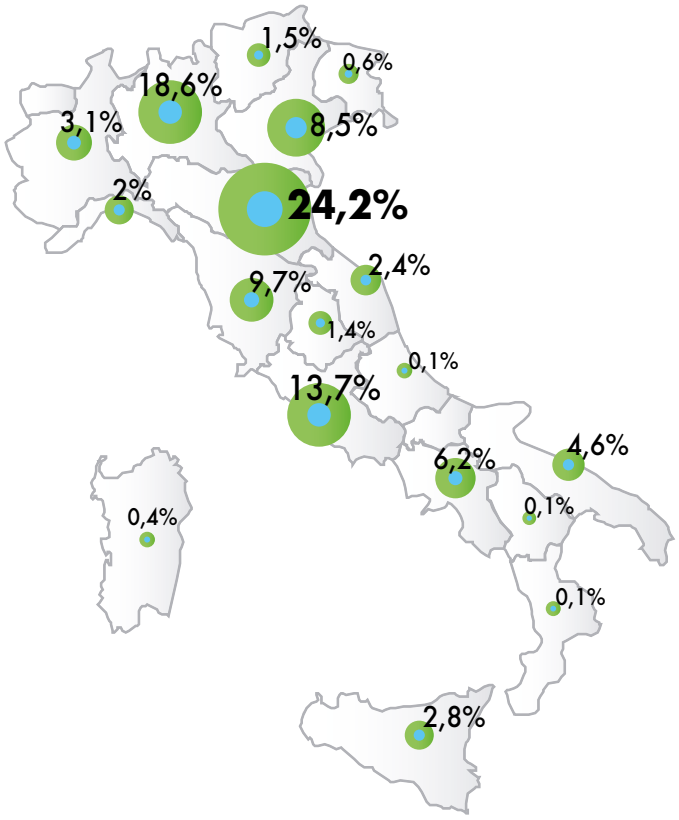
DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Gestione responsabile della catena delle forniture	FORNITORI, CLIENTI	XXX	XXXX	XX

Manutencoop intende operare con fornitori qualificati e affidabili. Per garantire i migliori servizi sono necessari partner solidi dal punto di vista economico-patrimoniale, in possesso di competenze certificate e con un profilo etico-reputazionale elevato.
Da alcuni anni a questa parte Manutencoop ha avviato un processo di selezione e qualificazione dei fornitori per garantire ai clienti i migliori standard qualitativi. Tale processo ruota intorno all'Albo fornitori e alla valutazione della prestazione. Il primo strumento permette un controllo e una verifica all'accesso rispetto alle possibilità di collaborazione, il secondo misura le performance del fornitore.

Manutencoop gestisce le forniture esclusivamente tramite il Portale che è integrato perfettamente con il programma SAP. Il Portale ha consentito di rendere più efficiente il rapporto con i fornitori grazie ad una piattaforma capace di gestire operativamente l'Albo fornitori, i documenti delle commesse, i documenti per le richieste d'acquisto, i contratti e la regolarità contributiva.
L'Albo fornitori racchiude l'elenco di tutti i fornitori che si candidano a lavorare con Manutencoop e si compone di diverse sezioni: dati anagrafici, dati economico-finanziari, dati tecnico-operativi, tipologia di fornitura e dati specifici su fornitura. Si tratta di un Albo dinamico perché può essere aggiornato dal fornitore in qualunque momento. Se ciò non avviene spontaneamente, dopo un anno esatto dalla prima compilazione viene inviata automaticamente una mail da Manutencoop con la richiesta di aggiornare almeno i dati economico-finanziari.

All'interno dell'Albo i fornitori vengono classificati con due diversi status:
- qualificato
- non qualificato

All'interno del Portale fornitori rientrano solo i fornitori qualificati.



DISTRIBUZIONE TERRITORIALE FORNITORI PER VOLUMI DI FORNITURA, ANNO 2016

Per ottenere la qualifica è necessario fornire i dati anagrafici completi, i dati economici (fatturato, risultato operativo, patrimonio netto…), essere in regola con il versamento dei contributi, impegnarsi a rispettare il codice etico di Manutencoop, dichiarare di conoscere i contenuti del D.Lgs 231/2001. Sono inoltre richieste certificazioni quali: ISO 9000, ISO 14000, SA 8000 e OHSAS 18001.

Di seguito il riepilogo del numero dei fornitori presenti in Albo diviso per status.

ALBO FORNITORI, 31 DICEMBRE 2016

Tipologia	n.	%
Non qualificato	281	6,2
Qualificato	4.229	93,8
Totale complessivo	4.510	100

L'**11% dei fornitori qualificati** possiede almeno una tra le certificazioni SA 8000, ISO 14000 e OHSAS 18001.

Come si può notare il volume maggiore di acquisti si realizza in Emilia Romagna, seguita da Lombardia, Lazio, Toscana e Veneto, ovvero le regioni dove Manutencoop è maggiormente radicata e presente in termini di lavoro e di dipendenti. La rete fornitori è diffusa su tutto il territorio nazionale, a vantaggio del cliente, dell'azienda e delle economie territoriali. Manutencoop da sempre predilige utilizzare, per le proprie forniture sui cantieri, fornitori locali.

A partire dal 2014 Manutencoop ha implementato l'attività di valutazione delle prestazioni dei fornitori. Il vendor rating, infatti, è il giudizio complessivo sul fornitore ed è calcolato sulla base di 3 criteri:

- la qualifica in Albo fornitori, ovvero la presenza dei requisiti di base
- la gestione nel processo di acquisto, ovvero la gestione e il caricamento dei documenti a portale
- la valutazione consuntiva da parte della Direzione operativa di business, ovvero la valutazione periodica circa le prestazioni erogate.

La valutazione viene effettuata per Fornitore o tipo di Fornitura (materiali; servizi; prestazioni professionali) con pesi/punteggi differenziabili sui 3 requisiti. I requisiti gestionali e la valutazione della prestazione hanno un peso superiore rispetto al requisito di base.

Nel mese di aprile 2017 si è conclusa la quarta campagna di valutazione consuntiva dei fornitori che ha coinvolto 519 fornitori (servizi integrati e igiene) con la compilazione di 911 questionari somministrati a 110 responsabili di commessa. Sono stati considerati i fornitori che nel 2016 hanno registrato un volume di forniture fatturate superiore a 50.000 euro. I responsabili di commessa individuati per la compilazione dei questionari provengono da tutte le aree e hanno dimostrato un buon livello di partecipazione, terminando la maggior parte delle valutazioni assegnate nei tempi previsti, ovvero 40 giorni. Il tasso di partecipazione maggiore si è registrato nell'area Emilia Romagna, seguita dall'area Lombardia e dall'area Centro.
I fornitori valutati sono stati il 96% del panel, ovvero 496 su 519 e hanno conseguito uno score mediamente molto alto: 90,7/100.
Il vendor rating è funzionale alla gestione strategica dei fornitori. Come mostra la tabella seguente, infatti, Manutencoop utilizza prevalentemente i fornitori che hanno ottenuto una valutazione complessiva alta (A e B), piuttosto che quelli con un giudizio meno performante (C).
Il giudizio A corrisponde ad un punteggio complessivo ottenuto nei 3 ambiti (requisiti base, gestione documenti nel processo di acquisto e valutazione consuntiva) superiore ad 80/100; la lettera B indica un punteggio complessivo ottenuto tra 60 e 80 e la C individua i fornitori con un punteggio inferiore a 60/100.
Il volume dei contratti di fornitura del 2015 è, nel 77% dei casi, realizzato con fornitori che hanno conseguito una valutazione generali elevata, pari a A o B.

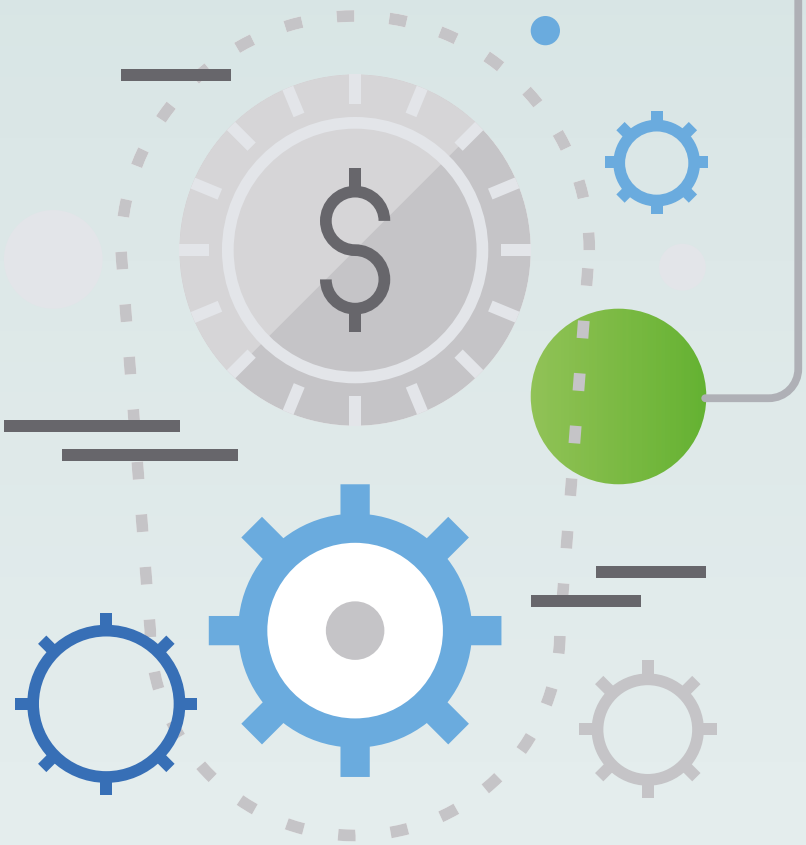
VOLUME DEI CONTRATTI DI FORNITURA RIPARTITI PER VENDOR RATING, ANNO 2016

Classe Vendor Rating	% di fatturato
A	34
B	42
C	23
Totale	100

capitolo

6

AZIONISTI



SVILUPPO INTERNAZIONALE

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Sviluppo all'estero	AZIONISTI	XXX	XXX	X

MFM è leader italiano nel mercato del facility management e ha individuato tra le principali leve di sviluppo il percorso di internazionalizzazione, con particolare riferimento a Europa e Paesi del Golfo.
Ad un anno e mezzo dall'avvio delle attività di Manutencoop International S.r.l., sono state poste le basi per costruire stabili organizzazioni nei paesi a cui per primi è stata rivolta l'attenzione.
In Turchia, dopo i primi anni di avvio della società EOS, una joint-venture a quote uguali fra Servizi Ospedalieri e la famiglia Ozcan, sono stati acquisiti un contratto di sterilizzazione e uno di lavanolo nell'ambito del principale mercato target della società: gli ospedali costruiti e gestiti con la formula del partenariato pubblico-privato.
Sullo stesso mercato l'azienda sta valutando di integrare la proposta commerciale attuale con altre modalità di approccio che permettano al gruppo Manutencoop di acquisire commesse anche di facility management a cominciare dall'ambito sanitario.
In Francia è costituita la società Manutencoop France per partecipare alle gare di pulizia in ambito ferroviario. Il cliente obiettivo è SNCF, ovvero la società ferroviaria francese. Finora Manutencoop ha partecipato a due gare vincendone una e arrivando seconda nell'altra. Purtroppo la gara vinta è stata annullata dal tribunale amministrativo per errori formali da parte della stazione appaltante.
Nel momento in cui scriviamo, l'azienda sta partecipando alla riedizione di quest'ultima gara e ad altre due nuove.
Tra gli obiettivi di Manutencoop International vi è quello di attuare una crescita organica delle nuove aziende appena insediate attraverso l'acquisizione diretta di contratti.

MIGLIORAMENTO ED EFFICIENZA INTERNA

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Miglioramento performance, qualificazione della relazione con fornitori e collaboratori	AZIONISTI, DIPENDENTI	XXXX	XX	X

Il miglioramento continuo è uno strumento mirato alla costante ridefinizione degli standard aziendali per rispondere in modo dinamico alle esigenze del cliente e assicurare un miglioramento qualitativo dei servizi erogati.
Il modello Kaizen, dal giapponese Kai (cambiamento) e zen (migliore), all'origine del miglioramento continuo, propone una metodologia di crescita lenta ma costante che coinvolge l'intera struttura dell'azienda. Questo modello presuppone quindi l'analisi della struttura organizzativa e del suo funzionamento in una logica di «gestione per processi», introducendo costanti modifiche, anche di lieve entità, il cui contenuto sarà orientato alla:

- semplificazione
- trasparenza
- innovazione
- formazione e qualificazione delle risorse impegnate

L'efficacia di tale metodo non può prescindere dal fatto che tutti i processi aziendali siano coinvolti nel miglioramento continuo.
Allo stesso tempo la creazione di una cultura kaizen deve essere supportata da un forte commitment dirigenziale e da un costante coinvolgimento di tutte le risorse presenti all'interno dell'azienda, ciascuno nel proprio ambito di competenza.

È fondamentale integrare la strategia con cui perseguire gli obiettivi di miglioramento nella pianificazione annuale di tutte le attività dell'organizzazione, nonché adottare gli strumenti più idonei a misurarne l'efficacia in termini di risultati ottenuti.

Nel corso del 2016 le principali attività hanno riguardato:

1. la formazione del team di lavoro che andrà a comporre il Kaizen Promotion Office, in collaborazione con la Direzione del Personale. Il gruppo è composto da 12 dipendenti ed è stato formato alla Metodologia Lean e palestra Kaizen per 6 giornate e 44 ore complessive;
2. l'analisi volta ad individuare qualità e disponibilità (o indisponibilità) dei parametri attraverso i quali misurare i principali processi di Produzione, allo scopo di soddisfare uno dei principi base della cultura kaizen: un processo per poter essere migliorato, deve essere condiviso e controllato; per essere controllato, deve essere misurato; per poter essere misurato, tutte le attività devono essere normalizzate, basate cioè su parametri di riferimento;

3. l'istituzione di un Tavolo Tecnico Energia nel quale far confluire le esperienze dei diversi Responsabili di Servizio Energia, allo scopo di iniziare un percorso di condivisione rispetto ai processi di gestione del servizio, alle best practice emergenti dai singoli territori, nonché su problemi e soluzioni rispetto alle diverse tematiche di Produzione. Le risorse coinvolte sono state 11 e hanno svolto 10 incontri ancora in itinere;
4. l'istituzione di un Tavolo Tecnico Igiene nel quale far confluire le esperienze dei diversi Responsabili di Servizio Igiene, allo scopo di iniziare un percorso di condivisione rispetto ai processi di gestione del servizio, alle best practice emergenti dai singoli territori, nonché su problemi e soluzioni rispetto alle diverse tematiche di Produzione. Le risorse coinvolte sono state 11 e hanno svolto 6 incontri;
5. l'analisi preliminare per lo sviluppo di parametri industriali di produzione condivisi all'interno della Direzione Operativa di Business (attività ancora in corso);
6. azioni di change management intraprese sulle diverse Aree territoriali in collaborazione con la funzione Business Digital Solutions, sia nella fase di rilascio di nuove procedure informatiche a supporto del processo di fatturazione attiva, sia nella fase di studio e proposizione di nuovi strumenti informatici per la semplificazione dei processi di rilevazione presenze del personale operativo (attività ancora in corso).

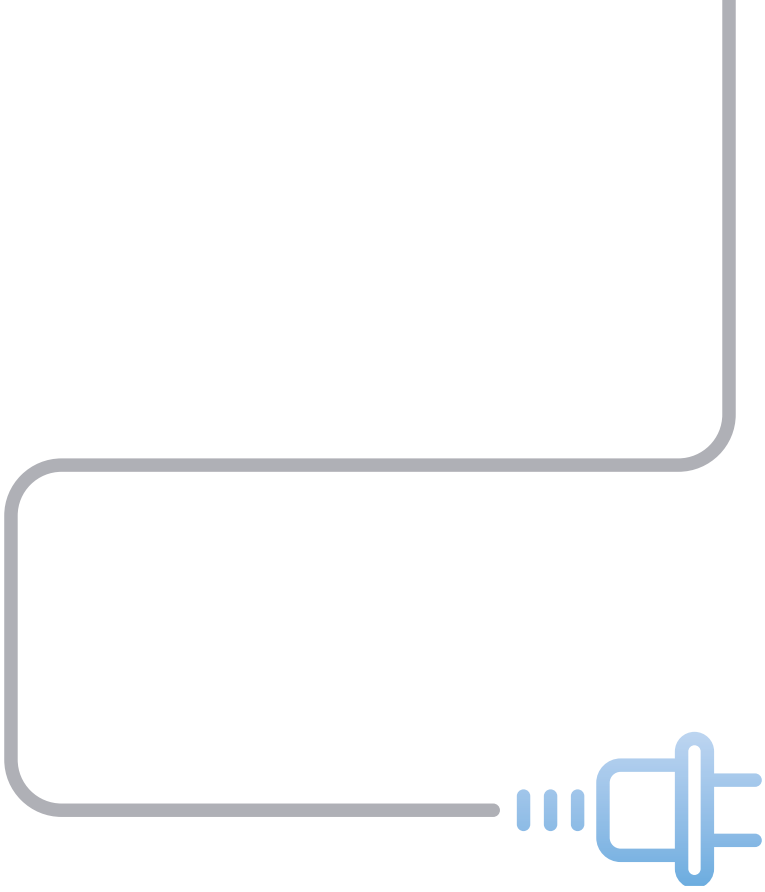
COMUNICAZIONE E LEGITTIMAZIONE SOCIALE

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Reputazione, immagine pubblica	AZIONISTI, COMUNITÀ	XXXX	XXX	XX

Il 2016 è stato un anno particolare da un punto di vista della comunicazione sia interna che esterna caratterizzato da importanti cambiamenti aziendali sia sul fronte societario, con la sottoscrizione di nuovi accordi tra Manutencoop Società Cooperativa e gli Investitori, sia dal punto di vista del business, basti pensare al lancio di un'esperienza innovativa come la start-up Yougenio, che ha segnato l'ingresso del Gruppo nel mercato consumer.

COMUNICAZIONE INTERNA

La trasparenza che ha sempre caratterizzato la relazione tra la Direzione Aziendale ed i dipendenti ad ogni livello è stata ulteriormente consolidata in un anno come il 2016: le occasioni di comunicazione e confronto sono state numerose, sia attraverso assemblee pubbliche con collegamenti in video conferenza dalle sedi territoriali, sia attraverso puntuali comunicazioni via mail con l'obiettivo di fornire in modo chiaro ed esaustivo ai lavoratori il punto di vista dell'azienda sulle varie vicende che hanno trovato spazio sui media.



Allo stesso modo approfonditi aggiornamenti sull'attualità aziendale sono stati al centro dei 2 numeri della rivista "Ambiente" (con le relative edizioni digitali su www.webambiente.it) pubblicati nel corso dell'anno: nel 2016 è proseguito l' arricchimento dei contenuti sull'House Organ per valorizzare le esperienze innovative portate avanti dalle vari aree e strutture aziendali e per favorire la conoscenza e l'utilizzo delle opportunità garantite dalle iniziative di welfare aziendale. Tra i vari argomenti trattati oltre agli aggiornamenti sul tema Antitrust, sugli assetti societari e sui risultati economici: il completamento di progetti di efficentamento energetico in varie regioni, il nuovo progetto di recycling di Servizi Ospedalieri in collaborazione con l'Università IUAV di Venezia, i principali risultati che hanno caratterizzato la CSR del Gruppo nel 2015, il lancio della start up Yougenio e la presentazione di vari progetti sponsorizzati dal Gruppo come la sala Medicinema del Policlinico Gemelli di Roma. Come ogni anno ampio spazio è stato dedicato alla promozione e rendicontazione di "Un futuro di valore", le borse di studio per i figli dei dipendenti, e "Tuttingiro", i campi estivi per i ragazzi che frequentano la scuola media.

Nel 2016 si è ulteriormente consolidato l'utilizzo della sezione "Area dipendenti" del sito www.manutencoop.it dedicata al welfare aziendale ed a tutte le informazioni relative alla gestione del personale, creata sia per dare visibilità alle attività svolte dal Gruppo sia per favorire la circolazione delle informazioni tra dipendenti che non accedono alla intranet interna. La sezione raggiunge picchi di circa 9.000 visualizzazioni uniche in media mensilmente (nel 2015 erano circa 7.000 mensili).

Le informazioni rivolte ai dipendenti "circolano", infine, sempre di più sul canale Facebook dove tra i followers figurano molti lavoratori che trovano nel social network un ulteriore canale di comunicazione e di "vicinanza" con i colleghi in tutta Italia. A fine 2015 i followers erano circa 3.617 (a fine 2014 erano circa 2.800).

Nel corso dell'anno è proseguito, inoltre, il consolidamento dell'utilizzo del nuovo portale intranet (introdotto nel 2015), la rete locale ad accesso riservato per i dipendenti del Gruppo che verrà ulteriormente arricchito e ampliato nel corso del 2017 con l'obiettivo di favorirne ulteriormente l'utilizzo.

COMUNICAZIONE ESTERNA

Nel 2016 tempi e iniziative di comunicazione sono state necessariamente condizionate da eventi esterni ed interni: in particolare, per quanto riguarda le relazioni con i media, nella prima metà dell'anno l'impegno è stato prioritariamente rivolto a gestire effetti e conseguenze di varie vicende giudiziarie amplificate e in alcuni casi strumentalizzate dai media con l'obiettivo di assicurare da parte di tutti gli stakeholders una chiara e corretta lettura degli eventi.
Parallelamente, è continuato il potenziamento del presidio delle testate giornalistiche con l'aggiunta di un più puntuale monitoraggio audio e video, per riuscire a fornire tempestive informazioni, precisazioni e rettifiche in merito ad ogni articolo o servizio ritenuto impreciso o lesivo dell'immagine aziendale. È stata, inoltre, intensificata la comunicazione di notizie relative al business e al welfare aziendale.
Nella seconda parte dell'anno, dopo la sottoscrizione, in luglio, dei nuovi accordi tra i soci, l'attività è stata orientata prioritariamente a promuovere le nuove prospettive ed i nuovi obiettivi del Gruppo, frutto degli accordi stessi, e valorizzare l'immagine aziendale attraverso un piano di relationship building che proseguirà nel 2017.

Il sito web della Capogruppo così come quelli delle società controllate sono stati mantenuti aggiornati e rinnovati in alcune sezioni: in particolare le sezioni Investor Relations e Comunicazione del sito www.manutencoop.it sono state riorganizzate per assicurare maggiore trasparenza ed ottemperare adeguatamente alle disposizioni europee in materia di Market Abuse (Direttiva 2014/57/EU) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014, Regolamento (UE) n. 596/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 aprile 2014 ("MAR") e le pertinenti misure attuative) entrata in vigore ad inizio luglio.

Per quanto riguarda eventi e sponsorizzazioni anche per il 2016 MFM ha destinato prioritariamente le risorse a disposizione affiancando il proprio brand, da un lato, a progetti utili alla promozione del proprio business (come il Convegno "Le città del futuro" di Bologna o Master specialistici dedicati ad ambiti del facility management), dall'altro ad iniziative di solidarietà e promozione culturale.

Tra le società del Gruppo si segnala, in particolare, sul fronte della comunicazione la start up Yougenio, l'azienda controllata al 100% da e-Digital services e dedicata al facility management per il mercato consumer: per il Gruppo, che ha sempre operato nel B2B, si tratta, da un punto di vista comunicativo, di una esperienza del tutto nuova e ricca di sfide. La start up, lanciata in giugno attraverso una campagna di affissioni ed inserzioni e, soprattutto, un massiccio investimento nel digital advertising (proseguito poi nei mesi successivi con le aperture in ulteriori capoluoghi) ha avuto ampia visibilità anche sulla stampa e sulle riviste specializzate con positivi effetti per l'immagine della capogruppo e la sua capacità di "far crescere" progetti innovativi all'interno di una grande e consolidata realtà imprenditoriale.



capitolo

7

COMUNITÀ



EFFICIENZA ENERGETICA

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Riduzione consumi, fabbisogni e costi	CLIENTI, COMUNITÀ	XXX	XXX	XX



L'efficienza energetica è un tema fortemente strategico per Manutencoop con connotazioni e ripercussioni ambientali ma anche economiche. Il Gruppo intende investire in questo ambito e punta ad attivare un'attività di ESCo (Energy Service Company) per l'offerta di servizi specialistici finalizzati all'efficentamento energetico delle medie industrie, in grado di supportarle verso un'efficiente gestione.
L'obiettivo è quello della riduzione dei consumi e dei fabbisogni energetici di fonti primarie e si applica tanto ai clienti quanto all'azienda.



ENERGIA

La dichiarazione resa al FIRE (Federazione Italiana per l'uso dell'Energia) nell'anno 2017 è stata effettuata in base alla nuova modulistica predisposta dall'ente, che non tiene più in conto, ai fini della comunicazione, la destinazione d'uso dell'energia impiegata, il che impedisce di effettuare un raffronto con gli anni precedenti.
Nella tabella seguente sono riportati i consumi di energia realizzati nell'anno 2016.

Complessivamente l'azienda ha impiegato 92.436 Tep rispetto alle 93.987 Tep dell'anno 2015. La riduzione è derivata dalle variate condizioni climatiche, nonché da un razionalizzazione della gestione degli impianti.

CONSUMI DI ENERGIA, ANNO 2016

	L	TEP
Gasolio	3.438.578	2.957
Olio combustibile	216 (T)	212
Benzine	46.214	35
Gas di petroli liquefatti (Gpl) - stato liquido	141.320	87
Gas di petroli liquefatti (Gpl) - stato gassoso	7.519 (SM3)	19
	NM3	TEP
Gas naturale	93.175.594	77.895
	MWH	TEP
Elettricità approvvigionata dalla rete elettrica	46.213	8.642
Elettricità prodotta in loco da idraulico, eolico e fotovoltaico	15,3	3
	MWH	TEP
Calore consumato da fluido termovettore acquistato	25.109	2.586
Totale		92.436

Manutencoop, attraverso le performance conseguite nella gestione impianti, nel corso dell'anno ha ottenuto 7.001 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) relativi all'anno 2016, ovvero titoli conseguibili attraverso la rendicontazione di interventi di efficientamento energetico che producono risultati più performanti rispetto ai valori prestazionali di riferimento.
I certificati bianchi o TEE conseguiti sono di tre tipi a seconda della tipologia degli interventi realizzati.
Di seguito la specifica dei TEE acquisiti da Manutencoop nel 2016:

- 1.031 di Tipo I, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi finali di energia elettrica;
- 767 di Tipo II, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi di gas naturale.
- 5.203 di Tipo II CAR, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria derivante dalla realizzazione e gestione di impianti di cogenerazione in regime di cogenerazione ad alto rendimento (CAR).

CERTIFICATI BIANCHI (TEE), ANDAMENTO 2013-2016

2013 tot. 1.290		2014 tot. 1.832		2015 tot. 5.863			2016 tot. 7.001		
Tipo I	Tipo II	Tipo I	Tipo II	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR
924	366	1.355	476	1.355	963	3.545	1.031	767	5.203

L'aumento significativo dei Titoli di Tipo II CAR è dovuto all'entrata in esercizio di numerosi impianti di cogenerazione progettati e realizzati all'interno di diversi interventi di efficientamento energetico conclusi nell'anno 2015.

CASE HISTORY

POLICLINICO SANT'ORSOLA DI BOLOGNA: MODELLO "VERDE" DI EFFICIENZA ENERGETICA

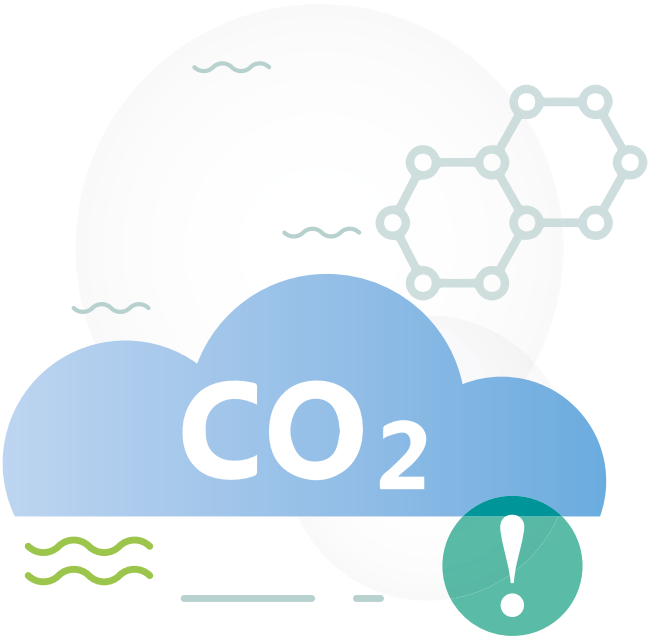
Nell'autunno 2016 è entrata in funzione la nuova centrale di cogenerazione dell'Azienda Ospedaliera Policlinico Sant'Orsola progettata e realizzata da Progetto Isom, società di scopo capitanata da MFM.

Nel momento in cui scriviamo, ovvero dopo 9 mesi dall'apertura dell'impianto, i primi benefici sono già evidenti: circa 2.200 tonnellate equivalenti di petrolio (TEP) di energia primaria risparmiate e una riduzione del 14% delle emissioni di gas inquinanti.

Un beneficio per l'aria cittadina che rende il Policlinico Sant'Orsola una delle strutture ospedaliere più "verdi" d'Italia dal punto di vista energetico.
L'impianto è un vero e proprio caso-scuola nel panorama della riqualificazione energetica e dell'impiantistica in ambito sanitario non solo per i vantaggi ambientali che determina, ma anche per il project bond che lo supporta e per le soluzioni tecnologiche adottate.

La nuova centrale di trigenerazione consente di produrre contemporaneamente, attraverso un unico impianto alimentato a metano, sia l'energia elettrica che l'energia termica necessarie al fabbisogno del Policlinico. Al Sant'Orsola, attraverso la cogenerazione, si recupera l'energia termica che normalmente verrebbe dispersa e la si riutilizza per soddisfare i fabbisogni energetici dell'intero Policlinico e, in estate, per la produzione di acqua refrigerata mediante l'utilizzo di una centrale frigorifera con gruppi assorbitori.

L'altro elemento fortemente innovativo è che l'intervento, avviato nel 2012, è stato realizzato in regime di project financing ed è stato finanziato per 26 milioni di euro con un project bond integralmente sottoscritto dal Fondo europeo per l'Efficienza energetica (EEEF). Primo esempio in Italia di "obbligazioni di progetto" l'opera è stata anche presentata come esempio di "best practice" durante la XXI Conferenza Mondiale sul Clima (COP21) tenutasi a dicembre 2015 a Parigi.



EMISSIONI

Nel marzo 2017 sono state effettuate, da un ente accreditato, le verifiche relative ai volumi di CO2 emessa ed in aprile si è provveduto alla comunicazione annuale delle emissioni di gas ad effetto serra così come previsto dalla direttiva 2009/29/CE e del D.Lgs. 30/2013. Gli impianti termici gestiti da MFM, con una potenza installata maggiore di 20 MW, hanno registrato per l'anno 2016 un valore di emissione di CO2 espressa in tonnellate, secondo quanto riportato nella tabella seguente.

IMPIANTI TERMICI GESTITI DA MFM: ANDAMENTO EMISSIONI 2013-2016 (T CO2)

Denominazione impianto	Sede impianto	Quote di emissione verificate 2013	Quote di emissione verificate 2014	Quote di emissione verificate 2015	Quote di emissione verificate 2016
Centrale termica ospedale Sant'Orsola	Bologna	11.607	11.207	10.070	18.748
Ospedale Torrette	Ancona	11.751	11.880	12.078	11.340
Centrale termoelettrica Ivrea	Ivrea (TO)	22.848	20.712	18.722	N.A.**
Centrale termica Fiera di Rho	Rho (MI)	19	11	8	8
Nuovo ospedale Sant'Anna	Como	8.229	8.391	N.A.**	N.A.**
Ospedale Sant'Anna	Ferrara	-	-	1.656	2.107

**Il Nuovo Ospedale Sant'Anna di Como e la Centrale Termoelettrica di Ivrea, a seguito di interventi di razionalizzazione ed efficientamento energetico, hanno beneficiato di una riduzione rispettivamente di 5,2 MW e di 11,6 MW in termini di potenza installata, che ha consentito all'impianto di uscire dal campo di applicazione della Direttiva ETS.

TERRITORIO E AMBIENTE

DESCRIZIONE	STAKEHOLDER CRITICO	RILIEVO PER MFM	RILIEVO STAKE (A REGIME)	RILIEVO STAKE (ALLO STATO)
Impegni nei confronti dell'ambiente e delle comunità di contatto	COMUNITÀ	XXX	XXX	X

L'impegno verso il territorio e l'ambiente sono da sempre un tratto distintivo di Manutencoop. Profondamente radicata nelle aree dove opera, l'azienda ha promosso nel corso degli anni interventi sociali per il benessere delle comunità e la costruzione delle loro identità.
L'attenzione verso l'ambiente tocca vari ambiti: rifiuti, acquisti di prodotti, consumi



RIFIUTI

Manutencoop svolge due tipologie di attività inerenti ai rifiuti: l'**intermediazione** e la **gestione** di rifiuti propri. Per intermediazione s'intende il servizio di smaltimento dei rifiuti prodotti dal cliente previsto in alcune commesse. Oltre a ciò, l'azienda si occupa dei rifiuti che produce in proprio e che sono censiti e suddivisi a seconda che siano rifiuti di tipo pericoloso o rifiuti non pericolosi e che possano essere recuperati oppure smaltiti attraverso discarica o inceneritore.
I dati riferiti al 2016 certificano che Manutencoop ha intermediato complessivi 2.177.699 kg (1.276.147 Kg nel 2015) di rifiuti, di questi 321.386 kg (271.703 Kg nel 2015) sono stati recuperati, la restante parte è stata smaltita.
Tra i rifiuti intermediati figurano 543.831 kg (532.296 kg nel 2015) di rifiuti pericolosi (come per esempio i rifiuti che devono essere raccolti o smaltiti con particolari precauzioni per evitare infezioni).
Per quanto riguarda i rifiuti prodotti, Manutencoop nel 2016 ha generato e gestito 3.876.130 kg (2.612.391 kg nel 2015) di rifiuti, di cui il 74,3% sono stati recuperati e il resto è stato smaltito in discarica o nell'inceneritore.
In ultimo, evidenziamo il dato relativo alla produzione di rifiuti pericolosi, che nel 2016 sono stati in totale 196.099 Kg (163.168 kg nel 2015), corrispondenti al 5% del totale dei rifiuti prodotti.



Confrontando i dati del 2016 con quelli dell'anno precedente si può notare un aumento complessivo sia dei rifiuti prodotti che di quelli intermediati. Per quello che riguarda i rifiuti prodotti, la stragrande maggioranza viene inviata e recupero, dato in netto miglioramento rispetto allo scorso anno.

Per quanto concerne i rifiuti intermediati, il dato è in sensibile aumento rispetto al 2015 anche in considerazione del fatto che dopo la chiusura del Bilancio sociale 2015 è stata rettificata la dichiarazione dei rifiuti (giugno 2016) includendo il dato relativo all'Ospedale San Gerardo di Monza pervenuto in ritardo.

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI, ANDAMENTO 2015-2016

	2015		2016	
	kg	% su totale	kg	% su totale
Intermediati	1.276.147	32,8	2.177.699	36,0
inviati a recupero	271.703	21,3	321.386	14,8
inviati a smaltimento	1.004.444	78,7	1.856.313	85,2
Prodotti	2.612.391	67,2	3.876.130	64,0
inviati a recupero	1.052.492	40,3	2.879.531	74,3
inviati a smaltimento	1.559.899	59,7	996.599	25,7
Totale complessivo	3.888.537	100	6.053.828	100

INTERMEDIAZIONE OSPEDALE SAN GERARDO DI MONZA (integrazione alla dichiarazione sui rifiuti 2015), ANNO 2015 (in kg)

Tipologia di rifiuti	Smaltimento	Recupero	Totale
Non pericolosi	168	1.730	1.898
Pericolosi	425.069	3	425.072
Totale complessivo	425.236	1.733	426.969

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER AREA GEOGRAFICA, ANNO 2016

Area	Quantità in Kg
Centro	994.056
Prodotti	252.400
Intermediati	741.656
Centro Sud	782.014
Prodotti	780.014
Intermediati	2.000
Clienti Direzionali	1.688.254
Prodotti	782.634
Intermediati	905.620
Emilia	1.759.300
Prodotti	1.759.200
Intermediati	100
Nord-Ovest	766.803
Prodotti	241.663
Intermediati	525.140
Triveneto	63.402
Prodotti	60.219
Intermediati	3.183
Totale complessivo	6.053.828

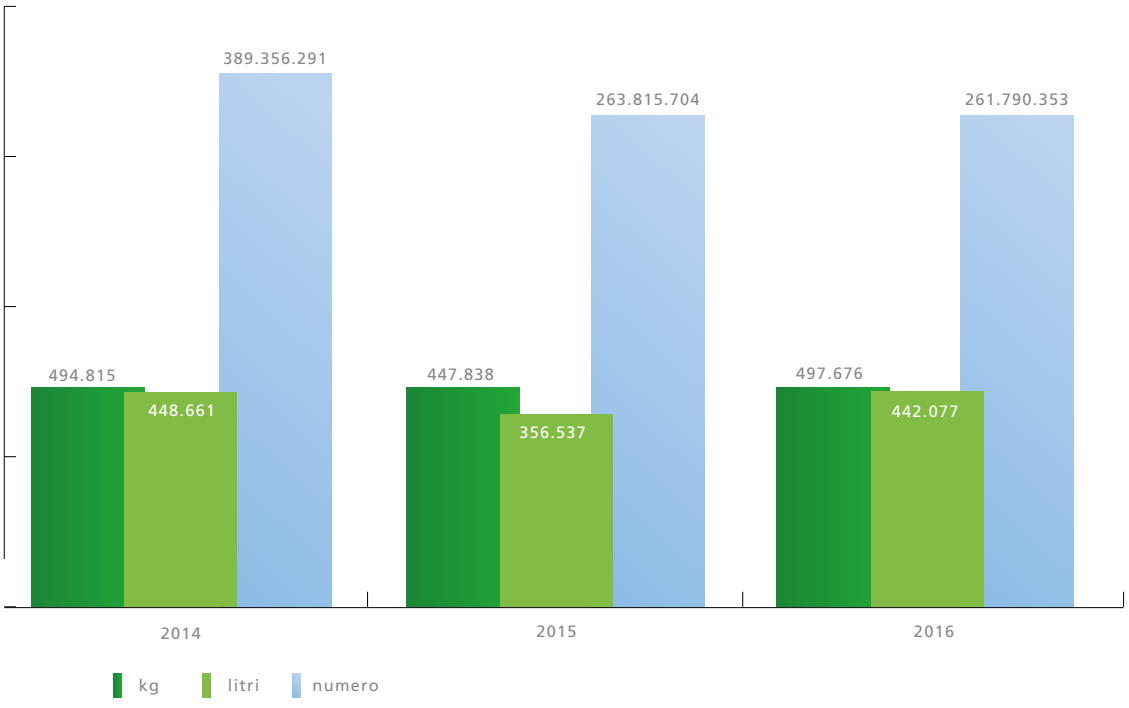
Nel 2016 è aumentato il dato relativo ai rifiuti intermediati dell'area Clienti Direzionali per effetto dell'ingresso della commessa NTV con il servizio di svuoto reflui dei treni destinabile solo a smaltimento.
Per quello che riguarda l'area Emilia, in conseguenza dell'acquisizione del comparto manutenzione strade di Bologna è cresciuto il valore dei rifiuti prodotti.
Segnaliamo, infine, che il dato relativo ai rifiuti intermediati nel 2015 in area Emilia è imputabile ad una attività una tantum svolta per una scuola di Parma.

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER TIPOLOGIA, ANNO 2016

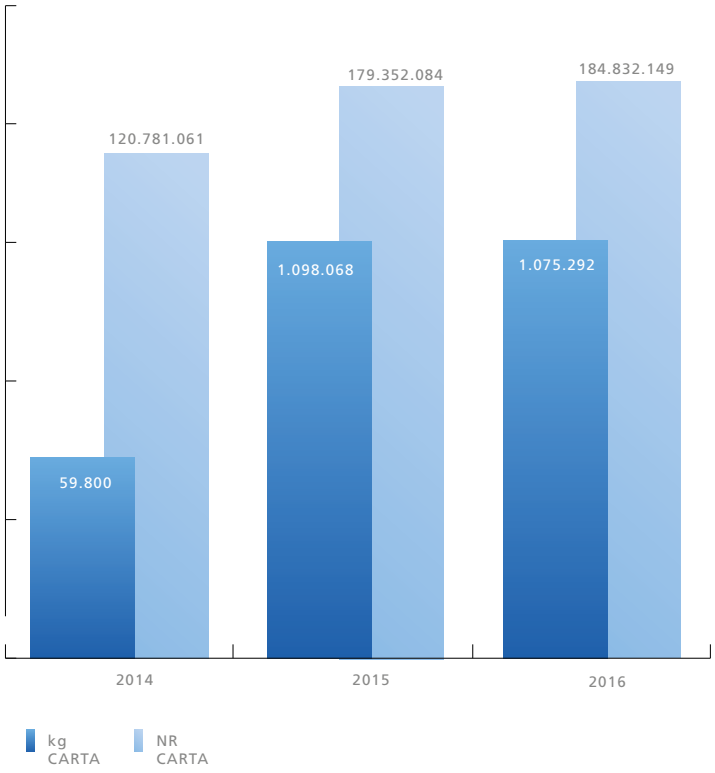
Tipologia di rifiuti	Prodotti		Intermediati	
	2015	2016	2015	2016
Non pericolosi	2.449.223	3.680.031	743.851	1.633.868
Pericolosi	163.168	196.099	532.296	543.831
Totale complessivo	2.612.391	3.876.130	1.276.147	2.177.699

PRODOTTI

Le quantità di prodotti acquistati nel 2016 (esclusi i prodotti ecocompatibili), utilizzati nel settore igiene e misurati in kg, litri o numero (sono escluse le scatole), sono riportate nella figura seguente.

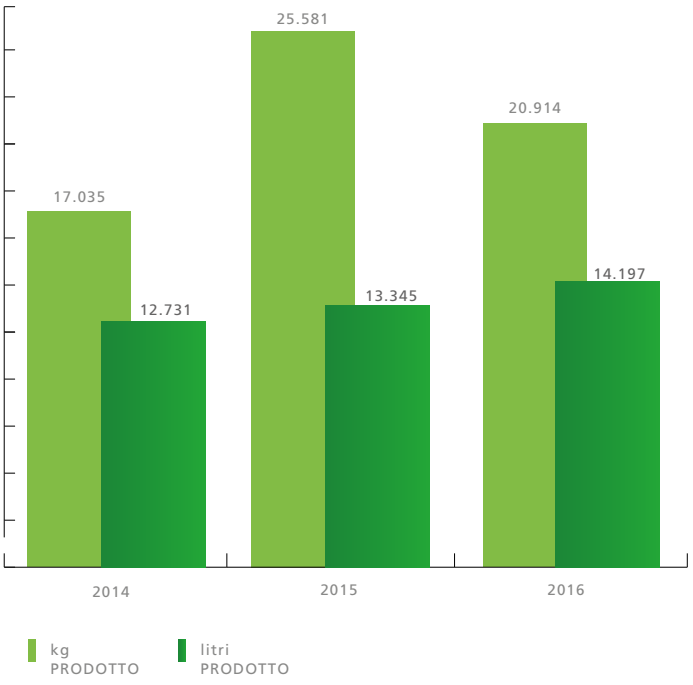


ACQUISTO PRODOTTI, ANDAMENTO 2014-2016



ACQUISTO CARTA ECOLOGICA, ANDAMENTO 2014-2016

ACQUISTO PRODOTTI VERDI, ANDAMENTO 2014-2016



CASE HISTORY

PULIZIE CERTIFICATE ED ECOSOSTENIBILI

MFM ha sperimentato un innovativo processo di ricondizionamento dei tessili, utilizzati per la pulizia e sanificazione nel settore sanitario, che garantisce igiene assoluta negli ambienti ospedalieri e riduce al minimo l'impatto ambientale del lavaggio dopo l'uso.
Il processo è certificato da SGS Italia secondo la norma UNI EN 14065 "Tessili trattati in lavanderia – Sistema di controllo della biocontaminazione" e le linee guida RABC (Risk analysis and biocontamination control ovvero analisi dei rischi e controllo della biocontaminazione) emesse da Assosistema. Significa che le procedure e l'organizzazione messe in campo per ricondizionare i prodotti tessili utilizzati per il cleaning (mop, appunto, o panni per la spolveratura) garantiscono il rispetto dei principi e delle metodologie di base di un sistema di valutazione e controllo della biocontaminazione secondo la norma EN ISO 146981 "Camere bianche e ambienti associati controllati – Controllo della biocontaminazione". La certificazione è arrivata dopo una lunga sperimentazione coordinata dalla Direzione Progettazione e Miglioramento Continuo e dal Servizio Qualità e resa possibile grazie all'impegno ed alla disponibilità del personale che si occupa del servizio di pulizia negli ospedali Ss. Antonio e Biagio di Alessandria e Cardinal Massaia di Asti. Sono stati attori fondamentali del progetto anche i fornitori a vario titolo coinvolti nel processo, società leader nei rispettivi settori di attività: la società produttrice dei materiali tessili, il fornitore dei prodotti per la pulizia e l'azienda produttrice delle lavatrici utilizzate. L'unione di tante competenze ha portato a risultati estremamente positivi.
Il percorso è stato articolato: sono state prima misurate le performance di un ciclo di lavaggio tradizionale a 90 gradi e, successivamente, è stato testato il nuovo programma di detersione e disinfezione chimica a 60 gradi in lavatrice, utilizzando i materiali, i detersivi e le tecnologie di lavaggio messe a disposizione dai tre fornitori coinvolti. Con le analisi effettuate da un laboratorio esterno accreditato ACCREDIA, è stato, quindi, verificato l'abbattimento della carica batterica su mop e panni in microfibra nelle diverse fasi del ciclo di ricondizionamento.
Grazie al protocollo sperimentale sviluppato in collaborazione IQC-AMNDO, al cliente viene offerta la garanzia di prodotti tessili estremamente puliti e che si mantengono integri fino all'utilizzo.
In una logica di trasparenza e controllo, gli ambienti puliti con questi tessili sono sottoposti a verifiche trimestrali strumentali (bioluminometro). L'analisi qualitativa in laboratorio dei livelli di contaminazione artificiale dei materiali dopo il lavaggio ha verificato l'abbattimento di tutti i principali ceppi batterici che possono essere causa di infezioni ospedaliere.
I vantaggi ambientali non sono da meno: il risparmio energetico è pari al 67% rispetto al lavaggio a 90 gradi. Ad ogni ciclo, grazie alla riduzione della sua durata ed alla diminuzione della temperatura, si risparmiano circa 4 kwh. Si riduce, inoltre, del 30% il consumo di acqua (79 litri di acqua in meno ogni ciclo) e di oltre il 64% il consumo di detersivi. E per completare il lavaggio serve anche almeno il 23% di tempo in meno.
Per quanto riguarda il solo ospedale di Alessandria si stima un risparmio annuo di energia elettrica pari a 17.528 kWh che si traduce in 6,18 tonnellate di CO_2 in meno immesse in atmosfera pari a circa il consumo annuo di 6 famiglie. Mentre dal punto di vista idrico, sempre ad Alessandria, il risparmio assicurato è quello che si otterrebbe se 3 famiglie italiane non usassero acqua per un anno. Facendo un calcolo a spanne, e rapportando l'ospedale di Alessandria al totale dei posti letto della sanità italiana nel suo complesso, se tutti gli ospedali utilizzassero questo sistema di lavaggio il solo risparmio di energia elettrica sarebbe pari al consumo annuo di un comune di 4.500 abitanti.

CONSUMI SEDE CENTRALE

Manutencoop ha il proprio quartier generale a Zola Predosa (BO) dove si concentra il maggior numero di lavoratori impiegati. Di seguito i dati relativi ai consumi di energia elettrica, gas metano e acqua della sede centrale.
I valori registrati in termini di consumi energetici, non registrano scostamenti anche significativi in termini di valori assoluti rispetto al 2015 e sono in linea con le condizioni meteo di riferimento sulla base del grado di occupazione e di utilizzo dell'immobile.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2013-2016

	2013	2014	2015	2016
kWh	1.192.020	1.212.895	1.273.523	1.169.271
Delta		20.875	60.628	-104.252

CONSUMI DI GAS METANO SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2013-2016

	2013	2014	2015	2016
Metri cubi	155.240	96.330	128.862	123.059
Delta		-58.910	32.532	-5.803

CONSUMI DI ACQUA SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2013-2016

	2013	2014	2014	2016
Metri cubi	5.420	5.446	7.064	5.478
Delta		26	1.618	-1.586



CONSUMI STABILIMENTI DI SERVIZI OSPEDALIERI

Di seguito i dati sulle performance dei consumi di acqua, gas ed energia relativi agli stabilimenti della Servizi Ospedalieri. I dati sono parametrati ai kg di biancheria spedita.
I consumi del 2016 sono sostanzialmente in linea con quelli del 2015, con un leggero calo del consumo di acqua utilizzata per i processi di lavaggio ed alimentazione delle caldaie. Aumenta, invece, il consumo di gas metano in considerazione di variazioni nelle lavorazioni del sistema di produzione.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 2015-2016

	2015			2016		
	kWh	Kg sped	kwh/Kg	kWh	Kg sped	kwh/Kg
Ferrara	3.439.050	10.288.614	0,334	3.401.464	10.051.930	0,338
Lucca	2.270.672	8.159.041	0,278	2.200.768	8.374.805	0,263
Teramo	2.835.942	8.683.991	0,327	2.813.444	8.653.298	0,325
Totale	**8.545.664**	**27.144.152**	**0,315**	**8.415.676**	**27.080.033**	**0,315**



CONSUMI DI GAS METANO STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 2015-2016

	2015			2016		
	kWh	Kg sped	kwh/Kg	kWh	Kg sped	kwh/Kg
Ferrara	1.686.709	10.288.614	0,164	1.657.091	10.051.930	0,165
Lucca	1.136.542	8.159.041	0,139	1.288.789	8.374.805	0,154
Teramo	1.396.461	8.683.991	0,161	1.408.909	8.653.298	0,163
Totale	**4.219.712**	**27.131.646**	**0,156**	**4.354789**	**27.080.033**	**0,161**

CONSUMI DI ACQUA STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 2015-2016

	2015			2016		
	kWh	Kg sped	kwh/Kg	kWh	Kg sped	kwh/Kg
Ferrara	289.563	10.288.614	0,028	244.126	10.051.930	0,024
Lucca	104.071	8.159.041	0,013	109.768	8.374.805	0,013
Teramo	208.367	8.683.991	0,024	221.224	8.653.298	0,026
Totale	**602.001**	**27.131.647**	**0,022**	**975.118**	**27.080.033**	**0,021**

Servizi Ospedalieri sta operando per certificarsi secondo la norma ISO 50001. Anche ai fini della certificazione sta portando avanti un processo di revamping sugli impianti di illuminazione in tutti e 3 gli stabilimenti.

SEDE DI MESTRE

La sede Manutecoop di Mestre è una struttura nuova frutto del recupero di un edificio ad uso terziario costruito negli anni settanta.
Realizzata completamente da MFM, la struttura si caratterizza per le soluzioni architettoniche e impiantistiche scelte con l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale, favorire il risparmio energetico e il massimo comfort per i dipendenti

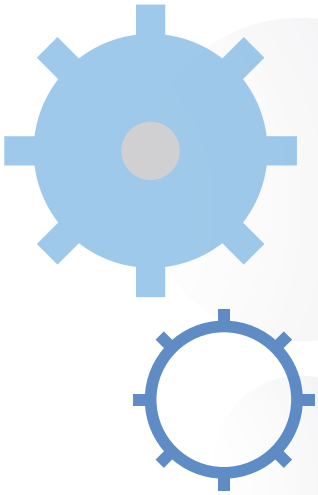
La climatizzazione è assicurata con un impianto a pompa di calore geotermica ovvero utilizzando il sottosuolo come "serbatoio di energia rinnovabile".
Il sistema impiantistico adottato unito all'utilizzo di soluzioni all'avanguardia per la coibentazione dell'edificio ("isolamenti a cappotto" e pareti ventilate unite a pale frangisole per le superfici vetrate) permette un significativo risparmio energetico: una superficie di oltre 2.700 mq viene riscaldata con un terzo del fabbisogno energetico comunemente sostenuto per edifici di questa tipologia.
Tutti gli ambienti sono, inoltre, dotati di sensori di presenza persone: quando l'ufficio non è occupato vengono ridotte la temperatura e l'aria di ventilazione. Sensori di luminosità permettono, infine, di regolare l'illuminazione elettrica in funzione all'apporto di luce diurna proveniente dalle finestre.

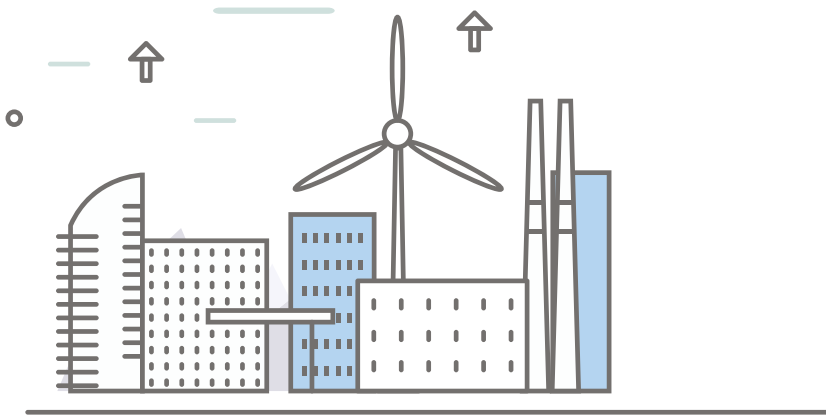
MEDICINEMA: UN PROGETTO PER IL TERRITORIO

In settembre 2016 è stata inaugurata, al Policlinico Agostino Gemelli di Roma, la prima sala cinematografica all'interno di un ospedale destinata ai pazienti e ai loro famigliari. Una impresa nata anche con il contributo di MFM che ha partecipato alla realizzazione dell'impianto di condizionamento e rilevazione fumi della sala e delle opere civili e impiantistiche a servizio del foyer.

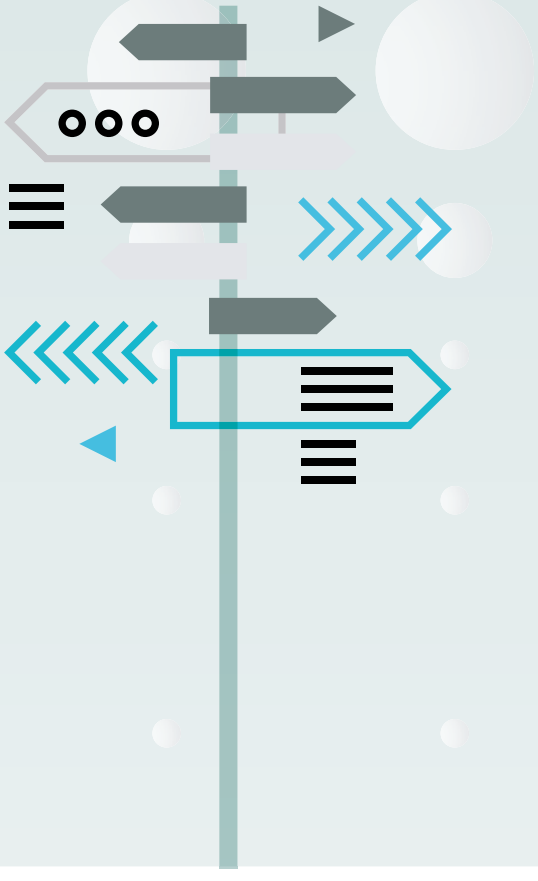
L'iniziativa è stata promossa da MediCinema, onlus nata con l'obiettivo di portare il cinema e la sua cultura ai pazienti degli ospedali e ai loro familiari su base continuativa, in spazi dedicati e con finalità terapeutiche. La sala MediCinema del Gemelli è una sala cinematografica tecnologicamente all'avanguardia integrata in uno dei più importanti ospedali italiani, in grado di accogliere anche pazienti non autosufficienti, a letto o in sedia a rotelle.

MFM, che all'interno del Policlinico romano gestisce i servizi di manutenzione, ha fornito un importante contributo all'opera, partecipando alla cordata di solidarietà che si è formata per realizzare questo progetto innovativo che punta a rendere l'ospedale ancora più accogliente.





APPENDICE



GRI G4 CONTENT INDEX

Informazioni di tipo generale		Pagina	External Assurance
STRATEGIA E ANALISI			
G4-1	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	p. 7	X
G4-2	Descrizione degli impatti chiave, rischi ed opportunità	p. 33	
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
G4-3	Nome dell'organizzazione	p. 1; p. 2; quarta di copertina	X
G4-4	Principali marchi, prodotti e/o servizi	pp. 18-21; pp. 45-47	X
G4-5	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	quarta di copertina	X
G4-6	Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'organizzazione svolge la maggior parte della propria attività o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	pp. 18-21	X
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	p. 26	X
G4-8	Mercati serviti	pp. 45-47; pp.101-103	X
G4-9	Dimensione dell'organizzazione comprese: numero di dipendenti numero di operations; fatturato netto; capitalizzazione totale suddivisa in obbligazioni /debiti azioni; quantità di prodotti o servizi forniti	pp. 50-55; pp. 63-67	X
G4-10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento (+altre informazioni)	pp. 63-74	X
G4-11	Dipendenti coperti da accordi collettivi	pp. 63-74	X
G4-12	Catena di fornitura dell'organizzazione	pp. 109-111	X
G4-13	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario avvenuti nel periodo di rendicontazione	p. 17; pp. 22-26; pp. 50-52	X
G4-14	Principio precauzionale (risk management)	pp. 27-29	X
G4-15	Carte, principi o altre iniziative esterne che l'organizzazione sottoscrive	pp. 41-43	X
G4-16	Partecipazione ad associazioni di categoria nazionali e internazionali	pp. 41-43	X
ASPETTI MATERIALI E PERIMETRO			
G4-17	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel rapporto	p. 12	X
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report e del Perimetro degli Aspetti	pp. 31-33	X
G4-19	Identificazione Aspetti Materiali nel processo di definizione dei contenuti	pp. 33-38	X
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro all'interno dell'organizzazione	pp. 33-38	X
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare il relativo perimetro all'esterno dell'organizzazione	pp. 33-38	X
G4-22	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei rapporti precedenti e motivazioni di tali modifiche	p. 7; p. 9	X
G4-23	Spiegazione dei cambiamenti significativi di obiettivi, di aspetti materiali e del perimetro rispetto ai rapporti precedenti	p. 7; p. 9; p. 15; pp. 33-38	X
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
G4-24	Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	pp. 33-38; p. 100	X
G4-25	Approccio per identificare e selezionare i principali stakeholder da coinvolgere	pp. 33-38	X
G4-26	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder (+ altre informazioni)	pp. 33-38 Copertura parziale. MFM si impegna a migliorare la rendicontazione nel BS 2017	X
G4-27	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento e modalità di risposta	pp. 33-38 Copertura parziale. MFM si impegna a migliorare la rendicontazione nel BS 2017	X

PROFILO DEL REPORT			
G4-28	Periodo di rendicontazione	pp.12	X
G4-29	Data di pubblicazione del report di sostenibilità più recente	pp. 10-11	X
G4-30	Periodicità di rendicontazione (annuale, biennale, ecc.)	pp. 10-11	X
G4-31	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul report di sostenibilità e i suoi contenuti	p. 146	X
G4-32	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta dall'organizzazione, Tabella di riferimento dei contenuti GRI; riferimenti all'assurance esterna	p. 9; pp. 139-142	X
G4-33	Politiche e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna del rapporto (documento di assurance)	pp. 33-38; p. 143	X
GOVERNANCE			
G4-34	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo. Identificare ogni comitato responsabile di aspetti ambientali, sociali ed economici	pp. 22-26	X
ETICA E INTEGRITÀ			
G4-56	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici adottati	p. 15; pp. 27-29; pp.39-40	X
INFORMAZIONI SPECIFICHE PER ASPETTO MATERIALE, CATEGORIA E SOTTO-CATEGORIA			
CATEGORIA ECONOMICA			
ASPETTO: PERFORMANCE ECONOMICA			
DMA		pp. 50-55	X
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito (+altre informazioni)	valore aggiunto pp. 56-61	X
ASPETTO: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
DMA		pp. 86-97	X
G4-EC8	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	pp. 86-97	X
ASPETTO: PRATICHE DI ACQUISTO			
DMA		pp. 109-111	X
G4-EC9	Percentuale di spesa in fornitori locali nelle sedi operative più significative	pp. 109-111 Copertura parziale. MFM si impegna a migliorare la rendicontazione nel BS 2017	X
CATEGORIA AMBIENTALE			
ASPETTO: MATERIE PRIME			
DMA		pp. 109-111; pp. 129-130	X
G4-EN1	Materie prime utilizzate per peso o volume	pp. 129-130	X
ASPETTO: ENERGIA			
DMA		p. 122	X
G4-EN3	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	pp. 122-124	X
G4-EN4	Consumo di energia indiretto (all'esterno)	pp. 122-124	X
ASPETTO: ACQUA			
DMA		Aspetto non particolarmente significativo. MFM si riserva di valutarlo prossimamente	X

ASPETTO: EMISSIONI			
DMA		p. 125	X
G4-EN15	Emissioni totali dirette di gas a effetto serra (scope 1)	p. 125	X
ASPETTO: SCARICHI E RIFIUTI			
DMA		p. 126	X
G4-EN23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	pp. 126-128	X
ASPETTO: PRODOTTI E SERVIZI			
DMA		pp. 45-47; pp. 129-131	X
G4-EN27	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	pp. 129-131	X
ASPETTO: TRASPORTI			
DMA		p. 96	X
G4-EN30	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materie utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	p. 96	X
ASPETTO: GENERALE			
DMA		pp. 48-49	X
G4-EN31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	Indicatore non particolarmente significativo. MFM si riserva di valutarlo prossimamente	X
ASPETTO: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
DMA		pp. 109-111	X
G4-EN32	Percentuale di nuovi fornitori selezionati usando requisiti ambientali	pp. 109-111	X
ASPETTO: PROCEDURA DI RECLAMO SULL'AMBIENTE			
DMA		pp. 48-49	X
G4-EN34	Numero di reclami relativi all'ambiente archiviati, trattati e risolti attraverso la procedura per gestire i reclami	Nel 2016 MFM non ha ricevuto nessun richiamo ambientale	X
CATEGORIA SOCIALE			
SOTTO CATEGORIA: PRATICHE DI LAVORO E CONDIZIONI DI LAVORO ADEGUATE			
ASPETTO: OCCUPAZIONE			
DMA		p. 63	X
G4-LA1	Numero totale, assunzioni e tasso di turnover suddiviso per età, per genere e area geografica - Assunzioni, cessazioni e turnover	pp. 63-70	X
G4-LA2	Benefit per i dipendenti	pp. 86-97	X
ASPETTO: LAVORO/GESTIONE DELLE RELAZIONI			
DMA		p. 63; pp. 82-85	X
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse omeno nella contrattazione collettiva	MFM segue quanto previsto dal CCNL	X
ASPETTO: SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO			
DMA		p. 63; pp. 76-81	X
G4-LA6	Tasso e tipologia di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per genere e per area geografica	pp. 76-81	X

ASPETTO: FORMAZIONE ED ISTRUZIONE			
DMA		p. 63	X
G4-LA9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddivise per genere e per categoria di lavoratori	pp. 71-74	X
ASPETTO: DIVERSITÀ E UGUALI OPPORTUNITÀ			
DMA		pp. 63-68; p. 70	X
G4-LA12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	pp. 22-26; pp. 63-70	X
ASPETTO: UGUALE REMUNERAZIONE DONNA UOMO			
DMA		Aspetto non presente. MFM si impegna a rendicontarlo nel BS 2017	
G4-LA13	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini a parità di categoria e suddivisi per sedi operative più significative		
ASPETTO: VALUTAZIONE DEI FORNITORI IN RELAZIONE AI LORO RAPPORTI DI LAVORO			
DMA		pp.109-111	X
G4-LA14	Percentuale di nuovi fornitori selezionati usando requisiti sui rapporti di lavoro	pp.109-111 Copertura parziale. MFM si impegna a migliorarne la rendicontazione nel BS 2017	X
ASPETTO: PRATICHE DI LAVORO E PROCEDURA PER I RECLAMI			
DMA		pp. 39-40	X
G4-LA16	Numero di reclami sui rapporti di lavoro archiviati, trattati e risolti attraverso la procedura per gestire i reclami	pp. 39-40	X
SOTTO CATEGORIA: DIRITTI UMANI			
ASPETTO: VALUTAZIONE			
DMA		pp. 39-40; pp. 48-49	X
G4-HR9	Percentuale e numero totale delle attività sottoposte a controlli e/o valutazioni di impatto relativi ai diritti umani	pp. 39-40; pp. 48-49	X
SOTTO CATEGORIA: SOCIETÀ			
ASPETTO: COMUNITÀ LOCALI			
DMA		pp. 86-97; p. 126	X
G4-SO1	Percentuale delle attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	pp. 86-97; p. 136	X
ASPETTO: ANTI-CORRUZIONE			
DMA		pp. 27-30	X
G4-SO4	Comunicazione e addestramento sulle politiche e procedure anti-corruzione	pp. 27-30	X
ASPETTO: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE			
DMA		pp. 27-30	X
G4-SO7	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	pp. 27-30; pp. 50-52	X

RINA SERVICES

VERIFICA DEL RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ
DICHIARAZIONE DI VERIFICA
VERIFICATION OF SUSTAINABILITY REPORT
VERIFICATION STATEMENT

RINA SERVICES S.p.A., sulla base delle valutazioni condotte dai suoi tecnici e di, dichiara che il Rapporto di Sostenibilità, per l'anno 2016, dal titolo
RINA SERVICES S.p.A., on the basis of the assessments carried out by its technical personnel, declares that the Sustainability Report, for the year 2016, *named*

Bilancio di Sostenibilità

Revisione giugno 2017
Revision June 2017

dell'Organizzazione
of the Organisation

GRUPPO MANUTENCOOP FACILITY MANAGEMENT

Via U. Poli, 4 - 40069 Zola Predosa (BO)

E' conforme ai requisiti forniti dalle Linee Guida GRI G4, per l'approccio 'In accordance' - Core scelto dell'Organizzazione.
Complies with the requirements provided by GRI G4 Guidelines, for the 'In accordance' - Core approach chosen by the Organisation.

La verifica del rapporto di sostenibilità è stata effettuata secondo le modalità descritte nel documento RINA "Regolamento per la verifica dei rapporti di sostenibilità" disponibile sul sito RINA www.rina.org.
Verification of sustainability report has been performed in accordance with the methods described in the RINA document "Rules for the verification of sustainability reports" available from the RINA site www.rina.org.

Nel rapporto di verifica sono riportati i risultati della verifica e una sintesi delle attività svolte e delle evidenze oggettive acquisite. Nella pagina seguente, è riportata una sintesi dei risultati di verifica.
The verification report contains the results of the verification and a summary of the activities carried out and of the objective evidence acquired. The following page contains a summary of results of the verification.

Laura Severino
(Sustainability & Climate Change Manager)

RINA SERVICES S.p.A.

Data di emissione: 19/06/2017
Date of issue: 19/06/2017

RINA SERVICES

Obiettivo della Verifica

La verifica indipendente del Rapporto di Sostenibilità "Bilancio di Sostenibilità" del Gruppo Manutencoop Facility Management è stata condotta da Rina Services S.p.A. con l'obiettivo di valutare il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del documento in oggetto in conformità a quanto previsto dalle *G4 Susitainabiliy Reporting Guidelines del Global Reporting Initiative*.

Metodologia

La verifica ha riguardato sia il processo di raccolta, elaborazione, condivisione e valutazione delle informazioni preliminari alla stesura del Rapporto di Sostenibilità sia i contenuti del documento stesso valutati su base campionatoria.

Le attività svolte da Rina Services S.p.A sono di seguito riepilogate:

• analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;

• analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività dell'organizzazione oggetto di verifica;

• interviste e discussioni con i referenti interni al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Rapporto di Sostenibilità , nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione dello stesso;

• analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Rapporto di Sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nello stesso

• comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Rapporto di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nella Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2016 dell'organizzazione oggetto di verifica.

I dati e le informazioni oggetto dell'esame sono riportati, come previsto dalle *G4 Sustainability Reporting Guidelines*, nella tabella del *GRI Content Index* del Rapporto di Sostenibilità.

Risultato della Verifica

La verifica del processo ha evidenziato una buona pianificazione dell'attività fin dalle prime fasi del lavoro con la costituzione da parte dell'organizzazione oggetto di verifica di un gruppo di referenti interni rappresentativi di tutte le funzioni coinvolte nell'attività di rendicontazione e una puntuale definizione delle tempistiche e delle responsabilità. La gestione degli indicatori di performance ambientale, sociale è riconducibile e coerente a quanto previsto dalle procedure interne di riferimento, predisposte nell'ambito dei sistemi di qualità, ambiente, sicurezza, responsabilità sociale certificati. La verifica a campione dei contenuti riportati nel Rapporto di Sostenibilità ne ha evidenziato in generale la completezza, la chiarezza, l'attendibilità e la rintracciabilità delle fonti.

Raccomandazioni per il miglioramento

In considerazione della volontà del Gruppo Manutencoop Facility Management di perseguire il miglioramento continuo dell'attività di rendicontazione, si raccomanda di realizzare l'analisi di materialità con il coinvolgimento delle principali categorie di stakeholder, di definire un piano per la sostenibilità con obiettivi di breve e medio-lungo termine e di proseguire nell'attività di coinvolgimento del CdA affinché possa svolgere maggiore attività di indirizzo.

Il Bilancio di sostenibilità 2016
è stato redatto dal Servizio
Comunicazione e
Responsabilità Sociale.
Per informazioni:
Tel 051.3515111
mail: iniziative@manutencoop.it

Con la collaborazione di:
Mario Viviani

Realizzazione:
D&P
www.depsrl.it

Progetto grafico:
Matteo Fantini

Impaginazione:
Annamaria Cosmi

Stampa:
Corgae - San Lazzaro di Savena (Bo)


MANUTENCOOP

Manutencoop Facility Management S.p.A.
Via U. Poli n. 4 - 4069 Zola Predosa (BO)
C.F. - P. IVA - Iscrizione Registro Imprese di Bologna n. 02402671206
Capitale sociale € 109.149.600,00 i.v.

www.manutencoopfm.it