rekeep

minds that work

bilancio di sostenibilità 2019




rekeep
minds that work

bilancio di sostenibilità 2019



LETTERA AGLI STAKEHOLDER 7

Intro

PROFILO E CARATTERISTICHE DEL DOCUMENTO 9
RENDICONTAZIONE 10
REDAZIONE 11

About

VALORI E MISSIONE 13
STORIA 14
GRUPPO E SOCIETÀ 17
GOVERNANCE 18
ATTIVITÀ E SERVIZI 20
RISULTATI ECONOMICI 22
DIPENDENTI 32
NETWORK 40

Together

PRODURRE VALORE 43
SOLIDITÀ E VOCAZIONE WORLDWIDE 55
SVILUPPO HUMAN CENTRIC 66
INTEGRAZIONE E TECNOLOGIA 84
ENERGIA E RISORSE SOSTENIBILI 94

Next

+ SOLIDI 105
+ HUMAN CENTRIC 107
+SOSTENIBILI 111

Appendice

NOTA METODOLOGICA 115
GRI CONTENT INDEX 118
CERTIFICATO RINA 125



Il Bilancio di sostenibilità 2019 compie un importante passo in avanti nella descrizione e misurazione delle utilità prodotte, di ciò che proponiamo e promettiamo agli stakeholder per un aumento del valore generato e condiviso. Vi sono poi altri aspetti di metodo e di processo che meritano evidenza: l'ancor più forte coinvolgimento del management a diversi livelli nell'elaborazione e perseguimento degli obiettivi di sostenibilità, ma soprattutto l'impossibilità di portare a termine, secondo pianificazione, lo stakeholder engagement a causa dell'epidemia di Covid-19. È su questo brusco e drammatico cambiamento che, proprio assieme agli stakeholder, conviene riflettere.

La situazione che stiamo vivendo a causa del virus in questa primavera 2020 ci impone un cambiamento nella concezione della sostenibilità e degli obiettivi pratici che ne derivano; un cambiamento che non riguarda singoli aspetti, ma il modo complessivo con cui osserviamo la nostra impresa nelle sue relazioni con il mercato e con la società.

Come già accennato, il distanziamento sociale decretato dal Governo ha interrotto uno dei processi fondamentali della rendicontazione di sostenibilità, rappresentato dallo stakeholder engagement. Si sarebbe trattato di una doppia verifica: sui risultati del 2019 e sulle prospettive del piano di sostenibilità, per questo e per il prossimo esercizio. Ma anche altri processi hanno dovuto subire aggiustamenti: dall'organizzazione del lavoro agli spostamenti di persone e materiali, dallo sviluppo di contatti commerciali ai vari aspetti organizzativi e umani che contrassegnano la vita dell'impresa. Così questo Bilancio di sostenibilità – soprattutto per quello che riguarda le previsioni e gli impegni correlati - contiene un fondo d'incertezza, per la drammatica cesura tra un ieri già archiviato e un domani in cui molte cose cambieranno e dovranno cambiare. C'è, ci sarà bisogno di un nuovo criterio, ed è questa la vera sfida.

Alcune ragioni della pandemia e delle difficoltà del mondo a contrastarla appaiono chiare: la commistione tra alta tecnologia e sistemi di vita economicamente e culturalmente arretrati, una globalizzazione sregolata, un protezionismo illusorio almeno per quello che riguarda la protezione dalla malattia, un deficit di governance che riguarda le istituzioni a diversi livelli, svelato proprio dalla crisi sanitaria. Tutto ciò è immediatamente e chiaramente connesso con la sostenibilità, non tanto nelle sue tre classiche accezioni – economica, ambientale, sociale – concepite separatamente, quanto nel loro rapporto, si potrebbe dire nel loro intreccio.

La crisi dunque non riguarda solo l'esplodere del Covid-19, ma la generale incapacità di averlo immaginato e contrastato al suo apparire. È dunque sui nostri comportamenti che bisogna puntare l'attenzione. Vuol dire sostenibilità, ma di maggiore sostanza e coerenza.

In questo rapporto il lettore troverà molte informazioni su ciò che Rekeep ha realizzato e altrettante indicazioni su ciò che intende fare. Il nostro impegno principale ora ancor più di prima riguarda il contributo da offrire a un futuro complessivamente più sostenibile. Ciò significa – inevitabilmente – cambiare.

Questo bilancio dovrà così essere una base di riflessione su ciò che siamo stati fino a ora e su ciò che sarà necessario diventare per continuare a essere un soggetto economico e sociale produttore di valore per sé e per i propri stakeholder. Una riflessione per avviare un aggiustamento non riguardante solo Rekeep, ma l'economia, la società e l'ambiente, vista la difficoltà di tutta la nostra struttura amministrativa, politica e sociale a controbattere un'emergenza fino a ieri del tutto estranea alle nostre previsioni.



GIULIANO
DI BERNARDO

Presidente e AD
rekeep

L'impegno di Rekeep non è dunque riassumibile in uno o alcuni impegni, ma ancor prima in un atteggiamento positivo e responsabile verso quegli aspetti che hanno manifestato le maggiori esigenze di riforma, e che dovranno permettere alle imprese il superamento di questa crisi. È così sul lungo periodo che conviene concentrarci, ribadendo il principio etico della sostenibilità.

Sui nostri mercati si stanno manifestando fenomeni di grande dimensione ed evidente gravità, che imporranno iniziative legislative e vere e proprie riorganizzazioni di imprese e comparti. Rekeep si impegna a contribuire alla ripresa, ma ancor di più alla riforma, consapevole dell'impossibilità di un ritorno a logiche e comportamenti del passato. Questo è l'impegno verso gli stakeholder, ma anche una richiesta per il loro sostegno, nel rispetto delle rispettive attribuzioni, ma nella condivisione di una realtà che impone a tutti una nuova consapevolezza sociale.



Intro

Profilo e caratteristiche del documento

Il Bilancio di sostenibilità è quest'anno per la prima volta incentrato sulla sola Rekeep, il perimetro ricomprende quindi la capogruppo. Il senso di questa scelta, che verrà poi argomentata e declinata meglio nel paragrafo **Sviluppo e Miglioramento del Reporting**, mira da un lato ad una maggiore correttezza e adesione del rapporto allo standard GRI (Global Reporting Initiative) e dall'altro a porre le basi e gli stimoli per un ampliamento reale del perimetro di consolidamento che porti ad un Bilancio di sostenibilità del Gruppo Rekeep.

Il documento, elaborato e scritto in piena emergenza Covid-19, chiaramente risente in modo sensibile di questo particolare e drammatico momento. Non solo perché prodotto interamente in modalità lavoro da remoto, ma anche perché la quarantena e il distanziamento sociale hanno impedito lo svolgimento della già programmata attività di stakeholder engagement. Mentre il coinvolgimento dei Direttori, già avviato lo scorso anno e che quest'anno si è ulteriormente strutturato, è stato comunque possibile grazie ad approfonditi colloqui e incontri da remoto.

La matrice di materialità ricalca quella presentata lo scorso anno, ma con significativi passi avanti nella rendicontazione dell'approccio manageriale (DMA – Disclosure on Management Approach). Mentre il richiamo ai Sustainable Development Goals (SDGs) e ai sotto-obiettivi si è fatto più puntale e dettagliato.

Dal punto di vista della struttura, il documento è articolato in tre capitoli: il primo descrittivo, il secondo focalizzato sul valore prodotto e il terzo incentrato sui temi presenti in matrice, ma ancora non nel quadrante di massima rilevanza, che nel prossimo futuro saranno destinatari di un impegno aggiuntivo da parte di Rekeep.

Merita una sottolineatura in questa introduzione anche quella che è stata la principale novità del 2019 e di cui si dirà meglio più avanti: la costituzione del Gruppo Rekeep Beyond, che rappresenta il nuovo percorso aziendale sulla sostenibilità. L'obiettivo di questo progetto è di accrescere la cultura e la sensibilità in questo ambito e permettere quindi a Rekeep di compiere un ulteriore passo in avanti sulla strada dell'integrazione della sostenibilità nella strategia aziendale.

Una ultima nota redazionale: mentre scriviamo Rekeep, una delle imprese pienamente attive e aperte durante l'emergenza Coronavirus perché svolge attività essenziali, è impegnata, attraverso i propri lavoratori, a garantire la pulizia e la perfetta sanificazione degli ambienti sanitari o a predisporre e rendere funzionanti gli impianti delle nuove aree e reparti aperti per assistere i malati di Covid-19. Questi lavoratori, impegnati in turni 24/7, sono, con la loro dedizione, l'immagine di Rekeep. Ne incarnano e ne raccontano i Valori e la Missione, così come si realizzano e si interpretano ogni giorno nel concreto.

Rendicontazione

Rekeep redige il suo terzo Bilancio di sostenibilità dopo aver raccolto il testimone da Manutencoop Società Cooperativa, azionista unico della società, che ha pubblicato il suo primo rendiconto nel lontano 1992. Da allora un lungo cammino di crescita, per l'azienda e nel campo delle politiche di sostenibilità e della rendicontazione. Questi in sintesi i passaggi cruciali.

1992

Manutencoop Società Cooperativa 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 articola e descrive i vari articoli della Missione; Manutencoop si rende disponibile a una sperimentazione che diventa poi un modello ampiamente diffuso;

1999

viene introdotto il confronto sull'arco triennale degli indicatori principali, così da consentire il raffronto 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

in relazione all'evoluzione della dottrina si ristruttura ulteriormente lo schema di rendicontazione, ma soprattutto si aggiorna la Missione dopo l'ingresso dei nuovi soci finanziari di Rekeep;

2009

seguendo le indicazioni di un documento di ricerca del GBS dell'anno precedente riguardante la "Rendicontazione sociale degli intangibili", viene introdotta nel 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";

Redazione

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 Rekeep seguendo lo standard internazionale G4 del GRI e ottenendo la certificazione.

2017

prima campagna di stakeholder engagement con coinvolgimento di dipendenti, clienti e fornitori.

2018

coinvolgimento dei Direttori e focalizzazione sulla produzione di valore.

2019

nasce il nuovo percorso aziendale sulla sostenibilità: Rekeep Beyond

Il Bilancio di sostenibilità 2019 rendiconta le performance di Rekeep in ambito di Corporate Social Responsibility nell'esercizio 2019. Sono riportati anche alcuni eventi rilevanti avvenuti nei primi mesi del 2020 durante la scrittura del documento.

Il perimetro di rendicontazione ricomprende la sola Rekeep eccetto nella riproposizione dei dati economici e nello schema della produzione del riparto del valore aggiunto dove il perimetro è consolidato e ricomprende pertanto l'intero Gruppo Rekeep.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto con la collaborazione e il contributo dei colleghi: Antonella Amato, Danilo Bernardi, Elisa Bernardoni, Riccardo Bombardini, Riccardo Bonetti, Luca Buglione, Gabriele Cesari, Francesco Della Fornace, Laura Duò, Chiara Filippi, Daniele Fioresi, Laura Formaggio, Assunta Germano, Adriana Giorgio, Gianfranco Graziano, Emanuela Gualandi, Ivan Lagazzi, Stefania Lori, Maurizio Massanelli, Andrea Paoli, Raffaele Potrino, Dario Pratola, Eleonora Santoro, Giusy Spagnuolo, Maurizio Tinti, Giampiero Zagnoli, Donatella Zangari.

Il lavoro di coordinamento e di redazione del Bilancio sociale è stato curato dalla funzione CSR.



About

Valori e Missione

I riferimenti valoriali ai quali Rekeep si ispira sono:

- impegno e trasparenza
- responsabilità e solidarietà
- correttezza e legalità

Rekeep vuole essere leader in Italia e 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

Rekeep nasce nel 2003 da uno spin off di Manutencoop Società Cooperativa, che attualmente è il socio unico dell'azienda.

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 Rekeep dalla sua nascita ad oggi.

2003
NASCE IL GRUPPO REKEEP

Nasce il Gruppo Rekeep 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

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

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 che diventa rapidamente la principale impresa italiana del settore.

2007
IL GRUPPO SI ALLARGA

Vengono acquisite Omasa, attiva nell'ambito della sterilizzazione e Teckal, società specializzata nel Facility Management dei patrimoni organizzati "in rete".

2008
ACQUISIZIONE PIRELLI RE IFM

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

2009
CESSIONE DI MSA

Il 4 settembre l'Assemblea di Manutencoop Società Cooperativa delibera con 571 voti favorevoli, 31 contrari e 16 astenuti, la cessione di Manutencoop Servizi Ambientali ad Aimeri Ambiente 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 Rekeep, realizzava già il 92% del fatturato rappresentando il primo operatore italiano del settore. La cessione di MSA comporta il passaggio diretto alle dipendenze della società Aimeri Ambiente, dal 14 dicembre 2009, di oltre 1500 dipendenti.

2010-2012
RIDEFINIZIONE DEL GRUPPO

A seguito delle importanti acquisizioni realizzate nel corso dell'esercizio 2008, il Gruppo Rekeep avvia un progetto di ridefinizione dell'assetto organizzativo e societario che porta, all'inizio del 2010, alla fusione di Altair IFM e della società Teckal nella capogruppo Rekeep e la contestuale fusione della società MCB in MP Facility, divenuta nel corso del 2012, Manutencoop Private Sector Solutions.

Sempre nello stesso anno, fusione per incorporazione di Omasa in Servizi Ospedalieri e acquisizione di Telepost, 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, Rekeep emette in agosto un prestito obbligazionario di 425 milioni di euro 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 Rekeep cede la controllata MIA, attiva nella manutenzione ed installazione di impianti di sollevamento, a KONE, uno dei leader mondiali nella progettazione, produzione e manutenzione di ascensori e scale mobili. L'operazione consente a Rekeep 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 REKEEP WORLD E REKEEP DIGITAL SERVICES

Nel corso dell'esercizio 2015 il Gruppo delinea il proprio obiettivo strategico di sviluppo nei mercati internazionali. Pertanto, il 20 novembre, nasce la sub-holding Rekeep World, con capitale interamente detenuto dalla capogruppo Rekeep, 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 costituisce Rekeep Digital Services, anch'essa totalmente detenuta da Rekeep, 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, viene ceduta la controllata Smail, 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 YOUGENIO

Nel mese di giugno nasce Yougenio 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 Rekeep. Le prime città ad attivare il servizio sono state Bologna, Firenze e Milano.

2017

MANUTENCOOP SOCIETÀ COOPERATIVA RITORNA SOCIO UNICO

Il 13 ottobre la società veicolo CMF, interamente controllata da Manutencoop Società Cooperativa, completa l'acquisto dell'azioni rappresentative del 33,2% del capitale sociale di Rekeep da soci di minoranza, liquidando i fondi di Private Equity.

2018

REBRANDING

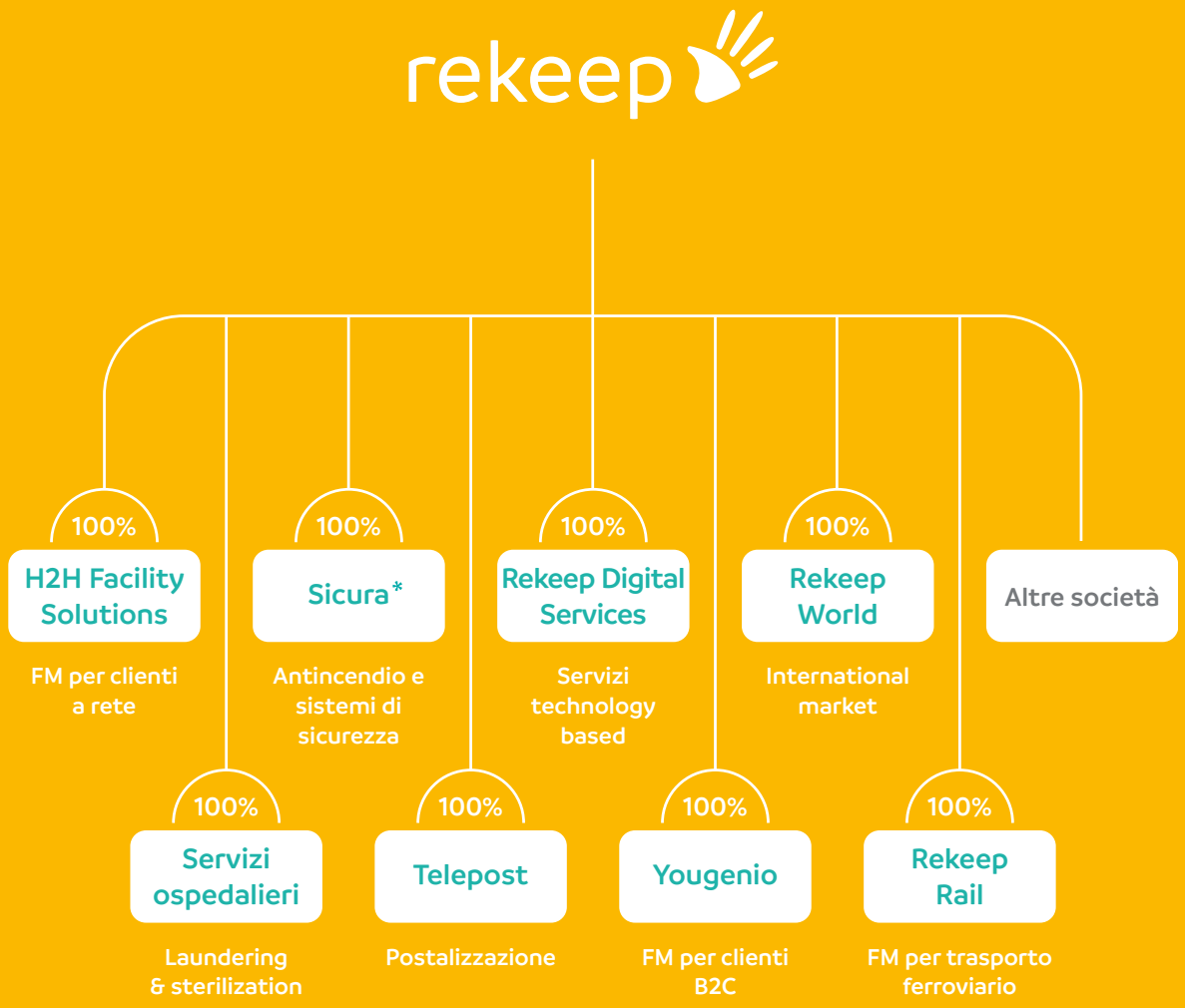
Il 9 maggio a Milano, presso la Fondazione Feltrinelli, viene presentato il nuovo nome e la nuova identità con l'evento "REVEAL - Cambiare per crescere".

Il cambio di denominazione entra ufficialmente in vigore il 2 luglio.

2019

ACQUISIZIONE NAPRZOD

Il 31 ottobre Rekeep perfeziona l'acquisto dell'80% del capitale di Naprzod SA, azienda leader in Polonia nel settore del Facility Management in ambito sanitario. Si intensifica in questo modo la crescita internazionale di Rekeep, già presente in Francia e Turchia.



*ceduta in data 28 febbraio 2020"

Gruppo e Società

Rekeep è alla guida del primo Gruppo italiano nell'Integrated Facility Management e tra i principali player europei. Un risultato possibile grazie a società in grado di offrire servizi verticali e sempre coordinati: dalla gestione impiantistica all'igiene ambientale, dalla manutenzione del verde al property management, fino ai servizi specialistici per strutture ospedaliere.

H2H FACILITY SOLUTIONS S.p.A. 100%

H2H Facility Solutions 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. 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 Rekeep 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 3 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.

REKEEP WORLD 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.

TELEPOST S.p.A. 100%

Telepost 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.

REKEEP DIGITAL SERVICES S.r.l. 100%

Rekeep 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.

YOUGENIO S.r.l. 100%

Startup up lanciata nel 2016, è la prima società del Gruppo che si rivolge al mercato consumer. Yougenio offre servizi professionali per la casa e per la famiglia attraverso il portale web www.yougenio.com dove è possibile acquistare velocemente oltre 120 attività diverse: dalla pulizia degli ambienti alla revisione della caldaia, passando per servizi di stiratura, manutenzione del verde o la pulizia degli elettrodomestici fino al baby sitting ed all'assistenza anziani.

REKEEP RAIL S.r.l. 100%

Costituita il 1° agosto 2018, raccoglie le attività del Gruppo in ambito ferroviario con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo nel settore dei trasporti.

Governance

Le azioni ordinarie emesse da Rekeep sono in numero di 109.149.600 ed hanno un valore nominale di 1 euro ciascuna.

La compagine azionaria di Rekeep è stata composta, fino all'autunno 2017, da Manutencoop Società Cooperativa, socio di maggioranza, e da un pool di Fondi di Private Equity che detenevano il 33,2% del capitale.

A seguito del closing dell'operazione di liquidazione degli azionisti di minoranza, Rekeep è diventata una società a socio unico interamente controllata da CMF S.p.A., a sua volta controllata al 100% da Manutencoop Società Cooperativa.

Nel corso del 2018 il Consiglio di Amministrazione di Rekeep e l'Amministratore Unico di CMF S.p.A. hanno approvato il progetto di fusione per incorporazione della controllante CMF nella propria controllata Rekeep. In data 1° luglio 2018 si è completato ufficialmente il progetto di fusione.

Al 31 dicembre 2019 Rekeep era quindi interamente e direttamente controllata da Manutencoop Società Cooperativa.



Rekeep ha adottato, a fine 2016, un 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 supervisione strategica, e un **Collegio Sindacale**, cui competono funzioni di controllo, entrambi nominati in sede assembleare.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è composto da 7 membri dei quali uno ha i requisiti di indipendenza. È stato rinnovato il 13 ottobre 2017 a seguito del riassetto societario e alla liquidazione dei Fondi di Private Equity.

Il Consiglio, nel 2019, si è riunito 14 volte con una presenza del 100%, poiché tutti i consiglieri hanno sempre partecipato a tutte le sedute.

Il Collegio Sindacale è composto da 3 sindaci ed è stato anch'esso rinnovato in data 13 ottobre 2017.

Nel corso del 2019 si è riunito 14 volte con una presenza media pari al 95,2%.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

		Età		
NOMINATIVO	CARICA	<30	30-50	>50
Giuliano Di Bernardo	Presidente e AD			■
Giuseppe Pinna	Vicepresidente			■
Laura Duò	Consigliere		■	
Rossella Fornasari	Consigliere			■
Paolo Leonardelli	Consigliere			■
Gabriele Stanzani	Consigliere			■
Matteo Tamburini	Consigliere indipendente			■

I curricula completi dei componenti del Consiglio di Amministrazione sono disponibili sul sito istituzionale all'indirizzo: https://www.rekeep.com/chi-siamo/governance/consiglio-amministrazione

COLLEGIO SINDACALE

		Età		
NOMINATIVO	CARICA	<30	30-50	>50
Germano Camellini	Presidente			■
Marco Benni	Sindaco			■
Monica Mastropaolo*	Sindaco			■
Michelle Colliva**	Sindaco			■

*cessata in data 5 giugno 2019

**subentrato nella seduta del 21 giugno 2019 in sostituzione di Monica Mastropaolo

I curricula completi dei componenti del Collegio Sindacale sono disponibili sul sito istituzionale all'indirizzo: https://www.rekeep.com/chi-siamo/governance/collegio-sindacale

Attività e servizi

Rekeep sviluppa i propri servizi con soluzioni realmente on demand profilate, monitorate e condivise insieme al cliente. Con le società del Gruppo, offre servizi completi per persone, edifici e città.

Numerose sono le soluzioni people-oriented, ad alto contenuto di know-how per interpretare il cambiamento, migliorando la vita delle persone:



CLEANING



LOGISTICA SANITARIA



LOGISTICA INTERNA



RECEPTION E PORTIERATO

Attraverso le società del Gruppo anche:



LAUNDERING



STERILIZATION



GESTIONE DOCUMENTALE E POSTA



SOLUZIONI IT

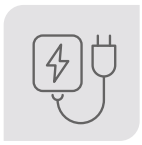
Le soluzioni dedicate alle molteplici esigenze di tutte le varie tipologie di edifici sono:



MANUTENZIONE EDILE



MANUTENZIONE IMPIANTI



SERVIZIO ENERGIA



RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA

In ambito urbano, Rekeep è in grado di offrire servizi innovativi per monitorare le aree urbane; una gestione integrata dei Big Data per garantire la sicurezza della viabilità e una manutenzione programmata. Più nel dettaglio i servizi proposti sono:



VIABILITÀ E SEGNALETICA



GESTIONE DEL VERDE



PUBBLICA ILLUMINAZIONE E IMPIANTI SEMAFORICI

Certificazioni

Rekeep è in possesso dei seguenti schemi certificativi:

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 50001
- Ecolabel
- ISO 11352
- Regolamento 303
- EPD (sanitario)
- ISO 14065
- SA8000
- ISO 45001 (OHSAS 18001)
- Asseverazione SSL
- ANMDO/ICQ

Nel 2019 Rekeep ha confermato la valutazione del contesto e delle aspettative degli stakeholder e la conseguente valutazione dei rischi. Integrandola con le norme ISO 45001 e ISO 50001.

Nel periodo considerato lo schema relativo alla ISO 14065 (Tessili trattati in lavanderie - Sistema di controllo della biocontaminazione) è stato ricertificato.

L'azienda ha inoltre operato per il mantenimento degli schemi certificativi in possesso e conseguito il certificato Ecolabel per le attività di pulizia di ambienti interni (civile).

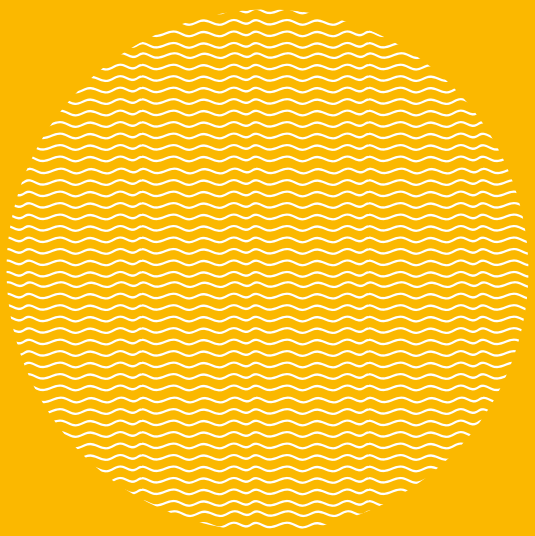


Risultati economici

Si riportano di seguito i principali dati reddituali relativi all'esercizio 2019 confrontati con i dati dei due esercizi precedenti:

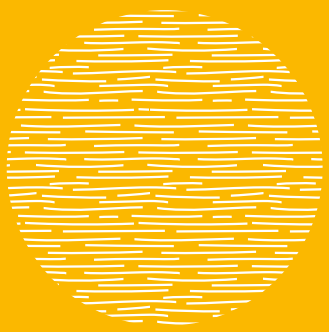
DATI REDDITUALI, ANDAMENTO 2017-2019

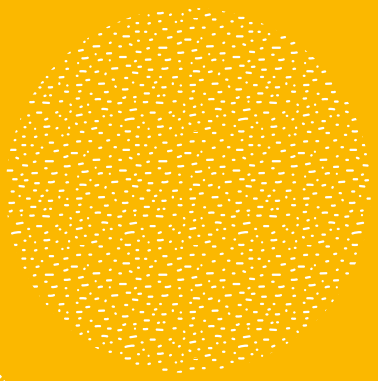
(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE		
	2019	2018 riesposto	2017
Ricavi	1.007.082	949.882	918.091
Costi della produzione	(905.537)	(850.718)	(829.484)
EBITDA	101.545	99.172	88.607
EBITDA %	10,1%	10,4%	9,7%
Ammortamenti, svalutazioni e ripristini di valore delle attività	(37.789)	(39.080)	(30.280)
Accantonamenti a fondi rischi, riversamento fondi	(4.270)	(2.584)	(143)
Risultato operativo (EBIT)	59.486	57.508	58.184
EBIT %	5,9%	6,1%	6,3%
Proventi (oneri) da partecipazioni al patrimonio netto	(92)	1.466	(1.945)
Oneri finanziari netti	(41.088)	(35.240)	(39.514)
Risultato prima delle imposte (EBT)	18.306	23.734	16.725
EBT %	1,8%	2,5%	1,8%
Imposte sul reddito	(14.956)	(8.277)	(16.010)
Risultato da attività continuative	3.350	15.457	715
Risultato da attività operative cessate	0	0	0
RISULTATO NETTO CONSOLIDATO	3.350	15.457	715
RISULTATO NETTO CONSOLIDATO %	0,3%	1,6%	0,1%
Interessenze di terzi	(65)	(108)	(73)
RISULTATO NETTO DI GRUPPO	3.825	15.349	642
RISULTATO NETTO DI GRUPPO %	0,3%	1,6%	0,1%



1.007
Ricavi

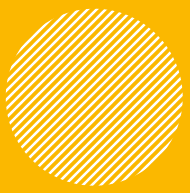
366
Indebitamento finanziario netto





491
Valore aggiunto globale netto

113
EBITDA Normalized





73
EBIT Normalized

Risultato netto consolidato **3**

MILIONI DI EURO

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

EBITDA e EBIT Normalized: rappresentano grandezze Adjusted che escludono inoltre il contributo ai risultati consolidati delle attività in start-up afferenti alla controllata Yougenio S.r.l. e al sub-gruppo controllato da Rekeep World S.r.l.

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.

Nel corso dell'esercizio 2019 il Gruppo Rekeep ha rilevato nel Prospetto dell'Utile/Perdita del periodo alcune poste economiche di natura "non ricorrente", ossia che influiscono sulle normali dinamiche dei risultati consolidati.

Nel 2019 è proseguito il contenzioso con AGCM, anche in relazione al nuovo provvedimento sulla gara "FM4". Alcune società del Gruppo, inoltre, hanno avviato già nell'esercizio precedente alcuni progetti di scouting e due diligence finalizzate ad acquisizioni societarie sul territorio nazionale e internazionale, che hanno portato, tra le altre, all'acquisizione del Gruppo polacco controllato da Naprzód S.A.

L'EBITDA *Adjusted* e l'EBIT *Adjusted* consolidati sono illustrati nel prospetto seguente.

EBITDA ADJUSTED E EBIT ADJUSTED, ANDAMENTO 2017-2019

(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE		
	2019	2018 riesposto	2017
EBITDA	101.545	99.171	88.607
Oneri (proventi) di natura non ricorrente con impatto su EBITDA	6.926	4.388	5.836
EBITDA Adjusted	108.471	103.560	94.443
EBITDA Adjusted % Ricavi	10,8%	10,9%	10,3%
EBIT	59.486	57.508	58.184
Oneri (proventi) di natura non ricorrente con impatto su EBITDA ed EBIT	6.926	4.388	5.211
EBIT Adjusted	66.412	61.896	63.395
EBIT Adjusted % Ricavi	6,6%	6,5%	6,9%

Il Gruppo ha inoltre intrapreso già dall'esercizio 2016 un percorso di diversificazione dei propri mercati di riferimento attraverso la costituzione della sub-holding Rekeep World S.r.l. quale veicolo dedicato allo sviluppo commerciale nei mercati internazionali, e della Yougenio S.r.l., controllata attiva nel mercato B2C attraverso una piattaforma di e-commerce.

Di seguito l'EBITDA e l'EBIT consolidati *Normalized*, che escludono il contributo di tali start-up:

EBITDA NORMALIZED E EBIT NORMALIZED, ANDAMENTO 2017-2019

(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE		
	2019	2018 riesposto	2017
EBITDA ADJUSTED	108.471	103.560	94.443
EBITDA relativo alle attività in start-up	5.104	7.288	5.897
EBITDA NORMALIZED	113.576	110.848	100.340
EBITDA NORMALIZED % Ricavi Normalized	11,7%	11,8%	10,9%
EBIT ADJUSTED	66.412	61.896	63.395
EBIT relativo alle attività in start-up	7.191	8.238	6.050
EBIT NORMALIZED	73.603	70.133	69.445
EBIT NORMALIZED % Ricavi Normalized	7,6%	7,5%	7,6%

Nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 il Gruppo ha realizzato Ricavi per 1.007,1 milioni di euro a fronte di 949,9 milioni di euro dell'esercizio 2018, con una variazione positiva di 57,2 milioni di euro (+6,0%) che conferma per il secondo anno consecutivo che il Gruppo ha ripreso il trend di crescita dei volumi

RICAVI PER MERCATO DI RIFERIMENTO, ANDAMENTO 2017-2019

(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE					
	2019	% sul totale Ricavi	2018	% sul totale Ricavi	2017	% sul totale Ricavi
Enti Pubblici	254.456	25,3%	249.056	26,2%	250.309	27,3%
Sanità	507.845	50,4%	465.355	49%	443.435	48,3%
Clienti Privati	244.781	24,3%	231.197	24,4%	224.347	24,4%
Risarcimento danni (non recurring)			4.274	0,4%		
RICAVI CONSOLIDATI	1.007.082		949.882		918.091	

La crescita dei volumi che ha caratterizzato l'esercizio 2019 è ancora una volta trainata dal mercato Sanità.

La tabella seguente illustra le Fonti e gli Impieghi.

FONTI E IMPIEGHI, ANDAMENTO 2017-2019

(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE		
	2019	2018 riesposto	2017
IMPIEGHI			
Crediti commerciali e acconti a fornitori	412.572	417.930	429.165
Rimanenze	7.910	7.421	6.057
Debiti commerciali e passività contrattuali	(405.950)	(399.602)	(393.022)
Capitale circolante operativo netto	14.532	25.749	42.200
Altri elementi del circolante	(115.344)	(61.284)	(60.865)
Capitale circolante netto	(100.812)	(35.535)	(18.665)
Immobilizzazioni materiali ed in leasing finanziario	87.811	73.975	71.343
Diritti d'uso per leasing operativi	38.680	45.436	
Avviamento ed altre immobilizzazioni immateriali	414.601	433.256	395.532
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio Netto	10.376	19.207	27.294
Altri elementi dell'attivo non corrente	123.603	29.368	35.507
Capitale fisso	675.071	601.242	529.676
Passività a lungo termine	(54.826)	(55.108)	(55.523)
CAPITALE INVESTITO NETTO	519.433	510.599	455.488
FONTI			
Patrimonio Netto dei soci di minoranza	836	660	381
Patrimonio Netto del Gruppo	151.970	162.549	298.401
Patrimonio Netto	152.806	163.209	298.782
Indebitamento finanziario Netto	366.627	347.390	156.706
di cui effetti contabili dell'applicazione dell'IFRS 16	42.920	48.602	-
FONTI DI FINANZIAMENTO	519.433	510.599	455.488

Il Capitale Circolante Netto consolidato **(CCN)** al 31 dicembre 2019 è negativo e pari a 100,8 milioni di euro a fronte di un CCN negativo per 35,5 milioni di euro al 31 dicembre 2018.

Il Capitale Circolante Operativo Netto consolidato **(CCON)**, composto da crediti commerciali e acconti a fornitori e rimanenze, al netto dei debiti commerciali e passività contrattuali, al 31 dicembre 2019 è pari a 14,5 milioni di euro contro 25,7 milioni di euro al 31 dicembre 2018.

L'esercizio 2019 vede una variazione negativa dell'**Indebitamento finanziario netto consolidato**, che passa da 347,9 milioni di euro del 31 dicembre 2018 a 366,6 milioni di euro al 31 dicembre 2019

Il **patrimonio netto** è pari a 152,8 milioni di euro.

Valore aggiunto

Lo schema del Valore Aggiunto (determinazione e riparto) è l'elemento che caratterizza lo standard GBS (Gruppo Bilancio Sociale), congiungendo gli aspetti economici della gestione con quelli sociali.

Esso definisce da un lato la ricchezza prodotta dal Gruppo nell'esercizio e dall'altro evidenzia 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:

- permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dal Gruppo, come è stata prodotta e soprattutto come viene distribuita ai suoi interlocutori;
- 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 Rekeep riguarda le società facenti parte dell'area di consolidamento e per la sua redazione sono stati adottati i principi dettati dal GBS. Tutti i dati sono raffrontati con i due precedenti esercizi al fine di permettere al lettore di valutare l'evoluzione temporale delle variabili illustrate.

Il Valore Aggiunto Globale Netto generato nell'esercizio 2019 è pari a 491,4 milioni di euro, con un incremento in valore assoluto di 30,5 milioni di euro rispetto all'esercizio 2018. L'incidenza percentuale sul valore della produzione, pari al 48,8%, resta invariata.

Rispetto all'esercizio 2018 si evidenzia un incremento del Valore della Produzione (+ 62,4 milioni di euro) realizzato grazie alla crescita dei ricavi, che mostrano una netta ripresa rispetto all'andamento degli esercizi precedenti, e all'apporto positivo del neo-acquisito sub-gruppo polacco Naprzód. Il trend positivo in termini di ricavi si riflette sulla variazione dei costi intermedi della produzione, che mostrano a loro volta un incremento di 27,9 milioni di euro quasi interamente ascrivibile a maggiori costi per consumo di materie prime soprattutto per l'entrata a regime delle attività del Consip MIES2. Ne risulta un Valore Aggiunto Caratteristico Lordo pari a 517,2 milioni di euro, che registra un incremento di 34,5 milioni di euro rispetto all'esercizio 2018.

Anche la gestione accessoria influisce positivamente sul Valore Aggiunto Globale Netto, per un valore pari a 2,6 milioni di euro, registrando un decremento rispetto all'esercizio 2018 (-3,9 milioni di euro). Nel 2019 il contributo netto delle partecipazioni non consolidate è poco significativo, rispetto a proventi pari a 1,5 milioni di euro nel 2018, mentre si registrano proventi per la cessione di partecipazioni pari a 0,6 migliaia di euro, a fronte di 3 milioni di euro registrati complessivamente nell'esercizio 2018 per l'operazione che ha portato alla cessione di alcune società di project financing al Fondi di Investimento 3i EOPF (e al relativo smobilizzo dei capitali finanziari in esse investiti).

La gestione straordinaria, infine, genera un risultato netto negativo pari a 1,1 milioni di euro a fronte di 0.5 milioni di euro negativi dell'esercizio 2018. Nell'esercizio 2019 si evidenzia un incremento dei costi straordinari per operazioni di acquisizioni societarie, come l'acquisizione del Gruppo polacco controllato da Naprzód S.A. D'altra parte i proventi straordinari beneficiano della plusvalenza di 1,6 milioni di euro realizzata dalla Capogruppo Rekeep S.p.A. sull'acquisto di quote del proprio prestito obbligazionario sul mercato. Nel 2018 la gestione straordinaria aveva beneficiato del riconoscimento a Rekeep di un risarcimento per 4,3 milioni di euro per il danno subito nell'ambito di una gara bandita da Consip S.p.A. nel 2010, a fronte del sostenimento di costi straordinari per la realizzazione del progetto di rebranding.

Per quanto riguarda la distribuzione del Valore Aggiunto Globale Netto, il 99,3% del valore economico prodotto dal Gruppo è stato distribuito agli stakeholder, sia interni che esterni, mentre il restante 0,7% è stato trattenuto in Azienda. In particolare:

1. **la quota destinata ai lavoratori** è pari all'87,1%, con un incremento rispetto all'esercizio precedente pari a 26,0 milioni di euro in valore assoluto, in considerazione dell'aumento del numero dei dipendenti (27.981 unità nel 2019 a fronte di 16.585 unità nel 2018) a seguito dell'acquisizione del Gruppo polacco Naprzód e per un mix diversamente articolato dei fattori produttivi che hanno richiesto maggiore forza lavoro, soprattutto tra gli operai;

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	31/12/19		31/12/18		31/12/17	
A) Valore della Produzione						
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni (meno rettifiche di ricavo)	996.735.661		935.282.879		906.283.065	
2. Variazioni delle riman.di prod.in corso di lavoraz.,semilav. e finiti	1.142.101		43.326		0	
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	2.862.035		3.404.967		3.970.014	
4. Altri ricavi e proventi	2.814.490		1.087.105		829.224	
TOTALE RICAVI DELLA PRODUZIONE TIPICA	**1.003.554.287**		**939.818.277**		**911.082.303**	
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	2.827.275		4.139.644		934.811	
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	**1.006.381.562**		**943.957.921**		**912.017.114**	
B) Costi intermedi della produzione						
6. Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-162.881.393		-138.448.574		-119.742.099	
7. Costi per servizi	-296.523.347		-298.963.246		-300.175.960	
8. Costi per godimento di beni di terzi	-19.725.659		-18.003.746		-17.309.438	
9. Accantonamento per rischi	-4.269.732		-2.584.340		-143.331	
10. Altri accantonamenti	0		0		0	
11. Oneri diversi di gestione	-5.773.762		-3.298.912		-3.260.186	
TOTALE COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	**-489.173.893**		**-461.298.818**		**-440.631.014**	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**517.207.669**		**482.659.103**		**471.386.100**	
C) Gestione accessoria e straordinaria						
12. Saldo Gestione Accessoria	2.597.119		6.491.349		1.666.727	
+ Ricavi accessori	3.843.959		6.730.691		5.642.031	
- Costi accessori	-1.246.840		-239.342		-3.975.304	
13. Saldo Gestione Straordinaria	-1.049.909		-467.636		6.868.783	
+ Ricavi straordinari	11.309.648		12.834.144		16.671.082	
- Costi straordinari	-12.359.557		-13.301.780		-9.802.299	
TOTALE GESTIONE ACCESSORIA E STRAORDINARIA	**1.547.209**		**6.023.713**		**8.535.510**	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**518.754.879**		**488.682.816**		**479.921.610**	
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	-27.391.285		-27.800.379		-26.764.677	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**491.363.594**	**48,82%**	**460.882.437**	**48,82%**	**453.156.933**	**49,69%**

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	31/12/19		31/12/18		31/12/17	
A) Remunerazione del personale						
Personale non dipendente	1.988.791		2.400.770		2.507.791	
Personale dipendente	426.023.359		399.577.041		388.879.997	
a) remunerazioni dirette	322.405.244		302.137.452		294.689.710	
b) remunerazioni indirette	103.618.115		97.439.589		94.190.287	
E) Quote di riparto del reddito (ristorni)	0		0		0	
TOTALE REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	**428.012.150**	**87,11%**	**401.977.811**	**87,22%**	**391.387.788**	**86,37%**
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione						
Imposte dirette	14.955.715		8.425.523		16.008.888	
Imposte indirette	1.113.213	0,23%	534.380	0,12%	1.144.066	0.25%
- oneri tributari diversi	1.843.734		1.850.568		2.469.760	
- sovvenzioni in c/esercizio	-730.521		-1.316.188		-1.325.694	
Totale Remunerazione della Pubblica Amministrazione	16.068.928	3,27%	8.959.903	1,94%	17.152.954	3,79%
C) Remunerazione del Capitale di credito						
Oneri per capitali a breve termine	6.828.027	15,76%	5.827.069	17,37%	4.151.672	
Oneri per capitali a lungo termine (mutui a medio/lungo termine)	36.507.736	84,24%	27.717.113	82,63%	38.973.454	
Remunerazione del prestito dai soci	0		0		0	
TOTALE REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	**43.335.763**	**8,82%**	**33.544.182**	**7,28%**	**43.125.126**	**9,52%**
D) Remunerazione del Capitale di rischio						
Dividendi distribuiti	13.000.000					
Rivalutazione del capitale sociale						
TOTALE REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	**13.000.000**		**0**		**0**	
F) Remunerazione dell'azienda						
Variazione delle riserve del Gruppo	-9.715.280		15.734.221		642.169	
Variazione delle riserve dei soci di minoranza	65.178		109.223		72.699	
Totale Remunerazione dell'azienda	-9.650.102	-1,96%	15.843.444	3,44%	714.868	0,16%
G) Movimenti Associativi						
Fondi mutualistici (3% dell'utile)	0		0		0	
Contributi associativi	220.468		263.676		425.316	
Totale Movimenti Associativi	220.468	0,04%	263.676	0,06%	425.316	0,09%
H) Liberalità esterne	89.950	0,02%	28.600	0,01%	69.575	0,02%
I) Spese sociali e mutualistiche (Soci e Dipendenti)	286.436	0,06%	264.822	0,06%	281.306	0,06%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**491.363.594**	**100,00%**	**460.882.437**	**100,00%**	**453.156.933**	

2. **la quota destinata alla Pubblica Amministrazione** ammonta a 16,1 milioni di euro ed è pari al 3,3% del valore aggiunto, in incremento rispetto all'esercizio 2018 di 7,1 milioni di euro. Si evidenzia che nel 2018 erano stati iscritti proventi fiscali per 6,1 milioni di euro a seguito della presentazione da parte della Rekeep S.p.A. e delle controllate H2H Facility Solutions S.p.A. e Servizi Ospedalieri S.p.A. di dichiarazioni fiscali integrative;

3. **la quota distribuita ai finanziatori** è pari a 43,3 milioni di euro, con un'incidenza del 8,8% sul Valore Aggiunto Globale Netto ed un incremento pari a 9,8 milioni di euro rispetto al 2018. Nel 2019 infatti gli oneri finanziari che si registrano sul prestito obbligazionario sono riferiti all'intero esercizio, mentre nel 2018 erano iscritti oneri finanziari maturati solo a partire dal 1° luglio 2018, data di fusione inversa della ex controllante diretta CMF S.p.A. in Rekeep S.p.A..;

4. **la distribuzione degli oneri finanziari** tra il breve termine e il lungo termine è sostanzialmente invariata (rispettivamente 16% e 84% del totale), a fronte di una scelta strategica operata dal Gruppo allo scopo di ottenere una maggiore stabilità finanziaria e il perseguimento di obiettivi di crescita e sviluppo nel medio-lungo periodo. Si precisa che nel Gruppo si utilizzano anche forme di finanziamento a medio e breve termine al fine di conseguire una maggiore elasticità e di beneficiare di tassi di interesse inferiori;

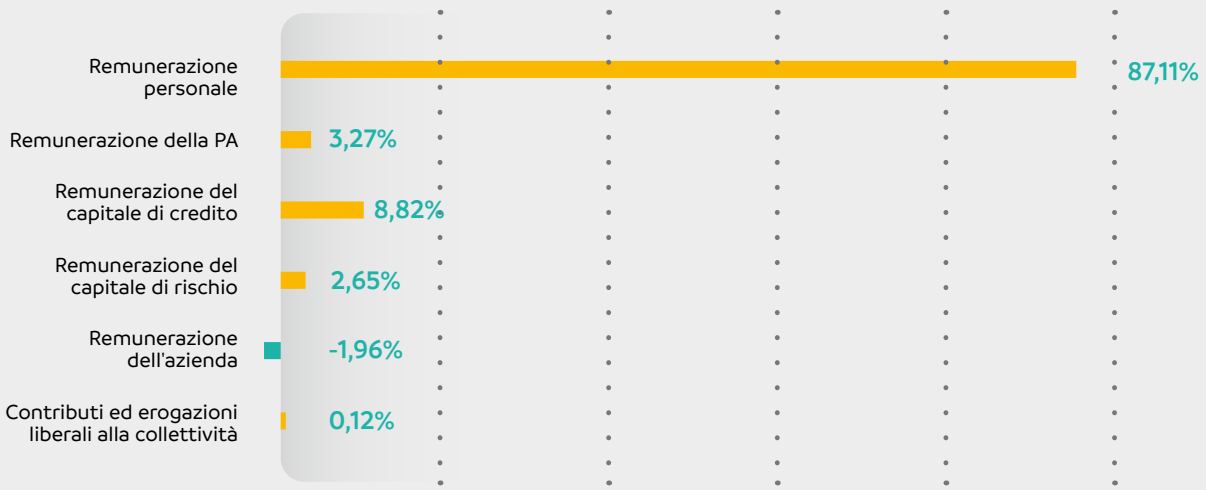
5. **la remunerazione dell'Azienda** si attesta al 0,7% del valore aggiunto. In data 17 dicembre 2019 Rekeep S.p.A. ha assunto una delibera di distribuzione al Socio Unico Manutencoop Società Cooperativa di un dividendo pari a 13.000 milioni di euro mediante utilizzo delle riserve di utili disponibili;

6. Infine, 220,5 migliaia di euro sono stati destinati a **Movimenti associativi** di categoria, 90,0 migliaia di euro alle liberalità esterne e 286,4 migliaia di euro ad **attività sociali e mutualistiche in favore dei dipendenti**.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE

	31/12/19	31/12/18	31/12/17
Remunerazione personale	428.012,15	401.977,81	391.387,79
Remunerazione della pa	16.068,93	8.959,90	17.152,95
Remunerazione del capitale di credito	43.335,76	33.544,18	43.125,13
Remunerazione del capitale di rischio	13.000,00	0,00	0,00
Remunerazione dell'azienda	-9.650,10	15.843,44	714,87
Contributi ed erogazioni liberali alla collettività	596,85	557,10	776,20
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**491.363,59**	**460.882,44**	**453.156,93**

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE 2019



Dipendenti

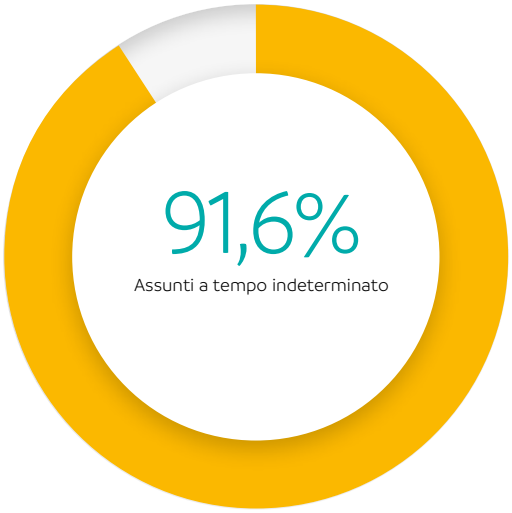
Rekeep considera il lavoro, e la sua qualificazione, un obiettivo centrale.

Le politiche del lavoro adottate da Rekeep sono basate su un alto livello di internalizzazione e sulla centralità dei lavoratori come risorsa.

Al 31 dicembre 2019 lavoravano per Rekeep 13.053 persone.

Va sottolineato, tuttavia, che il personale complessivo del Gruppo, considerate le varie società e anche quelle estere, ammontava, alla stessa data, a 27.981 unità.

Nella pagina seguente sono classificati gli occupati all'interno della società.





28k
Dipendenti Gruppo mondo



13k
Dipendenti Rekeep



94,9%
Operai

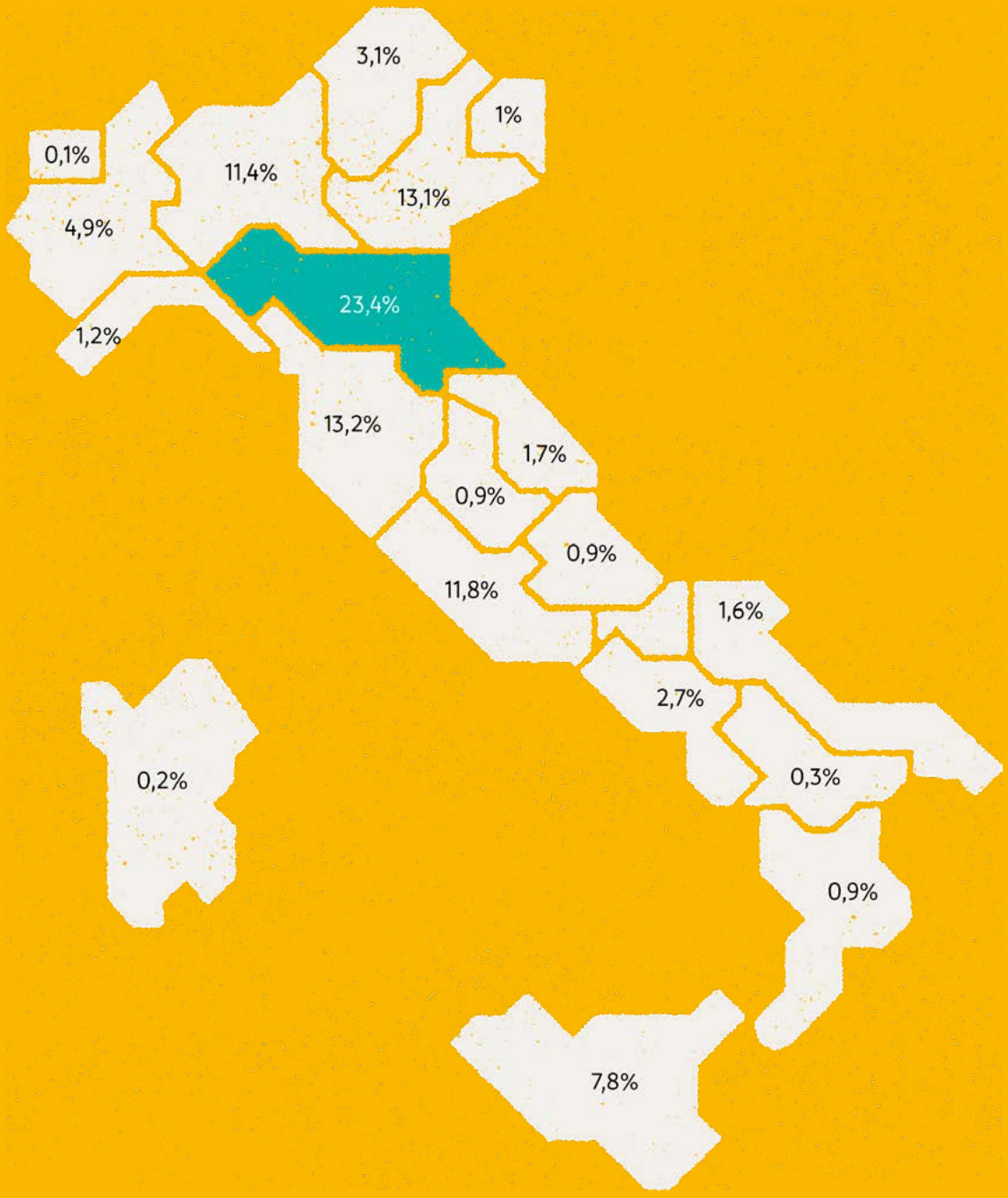


65,7%
Donne

	2019				2018				2017			
	M	F	TOT.	%	M	F	TOT.	%	M	F	TOT.	%
CONTRATTO												
Tempo determinato	502	599	1.101	8,4%	580	822	1.402	10,7%	524	658	1.182	8,3%
Tempo indeterminato	3.974	7.978	11.952	91,6%	3.735	7.962	11.697	89,3%	4.767	8.375	13.142	91,7%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**
GENERE												
Femmine	-	8.577	8.577	65,7%	-	8.784	8.784	67,1%	-	9.033	9.033	63,1%
Maschi	4.476	-	4.476	34,3%	4.315	-	4.315	32,9%	5.291	-	5.291	36,9%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**
LUOGO DI NASCITA												
Estero	1.022	2.056	3.078	23,6%	914	2.054	2.968	22,7%	938	1.985	2.923	20,4%
Italia	3.454	6.521	9.975	76,4%	3.401	6.730	10.131	77,3%	4.353	7.048	11.401	79,6%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**
ETÀ												
da 18 a 25 anni	209	113	322	2,5%	126	85	211	1,6%	172	97	269	1,9%
da 26 a 35 anni	627	605	1.232	9,4%	605	609	1.214	9,3%	704	705	1.409	9,8%
da 36 a 45 anni	1.269	1.945	3.214	24,6%	1.250	2.073	3.323	25,4%	1.528	2.352	3.880	27,1%
da 46 a 60 anni	2.120	5.038	7.158	54,8%	2.097	5.220	7.317	55,9%	2.557	5.171	7.728	54,0%
oltre i 60 anni	251	876	1.127	8,6%	237	797	1.034	7,9%	330	708	1.038	7,2%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**
QUALIFICA												
Dirigenti	24	8	32	0,2%	24	7	31	0,2%	30	6	36	0,3%
Impiegati	349	281	630	4,8%	360	289	649	5,0%	420	303	723	5,0%
Operai	4.103	8.288	12.391	94,9%	3.931	8.488	12.419	94,8%	4.841	8.724	13.565	94,7%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**
ORE DI LAVORO												
Full time	2.092	389	2.481	19,0%	2.212	525	2.737	20,9%	3.002	622	3.624	25,3%
meno di 20 ore	770	3.510	4.280	32,8%	601	3.328	3.929	30,0%	580	3.347	3.927	27,4%
20 ore	328	1.328	1.656	12,7%	244	1.203	1.447	11,0%	252	1.196	1.448	10,1%
più di 20 ore	1.286	3.350	4.636	35,5%	1.258	3.728	4.986	38,1%	1.457	3.868	5.325	37,2%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**
ANZIANITÀ AZIENDALE												
meno di 1 anno	963	1.323	2.286	17,5%	646	1.217	1.863	14,2%	1.035	942	1.977	13,8%
da 1 a 3 anni	1.057	1.713	2.770	21,2%	1.196	1.736	2.932	22,4%	1.709	3.118	4.827	33,7%
da 4 a 5 anni	572	804	1.376	10,5%	760	1.917	2.677	20,4%	762	1.150	1.912	13,3%
da 6 a 10 anni	1.161	2.965	4.126	31,6%	1.095	2.337	3.432	26,2%	1.080	2.349	3.429	23,9%
da 11 a 16 anni	607	1.678	2.285	17,5%	472	1.463	1.935	14,8%	493	844	1.337	9,3%
oltre i 16 anni	116	94	210	1,6%	146	114	260	2,0%	212	630	842	5,9%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**

	2019				2018				2017			
	M	F	TOT.	TOT%	M	F	TOT.	TOT%	M	F	TOT.	TOT%
REGIONE DI LAVORO												
Emilia-Romagna	824	2.228	3.052	23,4%	799	2.311	3.110	23,7%	823	2.243	3.066	21,4%
Toscana	505	1.212	1.717	13,2%	551	1.238	1.789	13,7%	552	1.435	1.987	13,9%
Veneto	261	1.445	1.706	13,1%	239	1.451	1.690	12,9%	244	1.229	1.473	10,3%
Lazio	747	796	1.543	11,8%	785	915	1.700	13,0%	1.069	972	2.041	14,2%
Lombardia	707	785	1.492	11,4%	689	1.021	1.710	13,1%	929	1.213	2.142	15,0%
Sicilia	394	623	1.017	7,8%	350	332	682	5,2%	285	354	639	4,5%
Piemonte	257	387	644	4,9%	189	371	560	4,3%	228	434	662	4,6%
Trentino Alto Adige	42	361	403	3,1%	43	394	437	3,3%	33	373	406	2,8%
Campania	216	139	355	2,7%	208	126	334	2,5%	453	139	592	4,1%
Marche	29	189	218	1,7%	25	197	222	1,7%	34	199	233	1,6%
Puglia	159	50	209	1,6%	175	56	231	1,8%	234	61	295	2,1%
Liguria	120	31	151	1,2%	89	29	118	0,9%	83	29	112	0,8%
Fvg	23	103	126	1,0%	59	103	162	1,2%	64	86	150	1,0%
Calabria	53	69	122	0,9%	55	72	127	1,0%	168	74	242	1,7%
Abruzzo	63	49	112	0,9%	17	33	50	0,4%	20	37	57	0,4%
Umbria	20	92	112	0,9%	20	105	125	1,0%	21	115	136	0,9%
Basilicata	41	1	42	0,3%	-	3	3	0,0%	-	3	3	0,0%
Sardegna	11	12	23	0,2%	18	21	39	0,3%	33	15	48	0,3%
Valle D'Aosta	4	5	9	0,1%	4	6	10	0,1%	10	21	31	0,2%
Molise	-	-	-	-	-	-	-	-	8	1	9	0,1%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**
CCNL												
Pulizie/multiservizi	4.288	8.506	12.794	98,0%	4.142	8.713	12.855	98,1%	4.293	8.893	13.186	92,1%
Metalmeccanici coop	110	2	112	0,9%	87	2	89	0,7%	110	4	114	0,8%
Cooperative sociali	40	61	101	0,8%	43	61	104	0,8%	39	62	101	0,7%
Dirigenti cooperativa	24	8	32	0,2%	24	7	31	0,2%	30	6	36	0,3%
Edili	10	-	10	0,1%	15	-	15	0,1%	16	-	16	0,1%
Tele-comunicazioni	4	-	4	0,0%	4	1	5	0,0%	8	4	12	0,1%
Appalti FF.SS.	-	-	-	-	-	-	-	-	795	64	859	6,0%
TOTALE	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**	**5.291**	**9.033**	**14.324**	**100,0%**

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE LAVORATORI, ANNO 2019



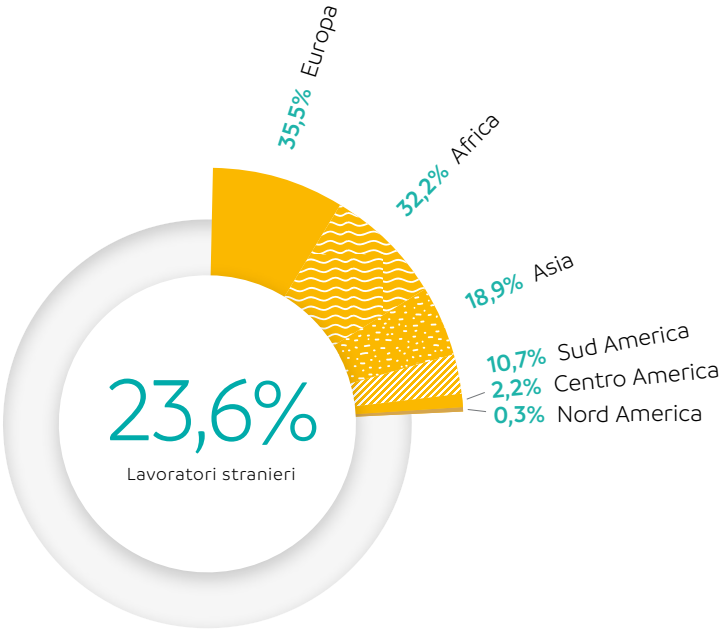
Rekeep si caratterizza come una impresa prevalentemente femminile, a larga maggioranza operaria, con una forte presenza di lavoratori nati all'estero, diffusa e radicata su tutto il territorio nazionale, ma con una concentrazione molto forte in Emilia Romagna dove è nata e dove ha sede il quartier generale.

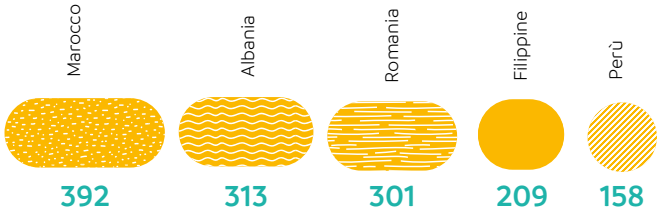
L'organico medio nel 2019 è stato pari a 13.076 unità, mentre l'età media dei dipendenti è di 48 anni (49,4 anni per le donne, 45,4 per gli uomini) e l'anzianità aziendale media è di 6,3 anni (6,6 anni per le donne e 5,8 anni per gli uomini).

Lavoratori stranieri

Rekeep si caratterizza ormai da anni per una forte presenza di lavoratori stranieri all'interno del proprio organico: al 31 dicembre 2019 erano complessivamente 3.078, provenienti da 94 diversi paesi e rappresentavano il 23,6% della popolazione aziendale, dato in aumento rispetto all'anno precedente.

I cinque paesi principalmente rappresentati sono:





RIPARTIZIONE GEOGRAFICA LAVORATORI NATI ALL'ESTERO, ANDAMENTO 2017-2019

	2019		2018		2017	
CONTINENTE						
Europa	1.099	35,7%	1.078	36,3%	1.006	34,4%
Africa	989	32,2%	926	31,2%	924	31,6%
Asia	583	18,9%	563	19,0%	605	20,7%
Sud America	328	10,7%	327	11,0%	324	11,1%
Centro America	69	2,2%	67	2,3%	53	1,8%
Nord America	9	0,3%	7	0,2%	8	0,3%
Australia	1	0,0%	-	-	3	0,1%
TOTALE	**3.078**	**100,0%**	**2.968**	**100,0%**	**2.923**	**100,0%**

Turnover

Il turnover, ovvero il tasso di ricambio del personale che indica il flusso di persone in entrata ed in uscita dall'organico aziendale, è pari nel 2019 a 57,1% (in aumento rispetto al biennio precedente): ciò significa che, considerato 100 l'organico aziendale, 57,1 persone sono entrate o uscite nel 2019. L'incidenza maggiore sul turnover è data dalle dimissioni volontarie e dalle assunzioni per passaggio di appalto.

TASSO DI TURNOVER*, ANDAMENTO 2017-2019

	2019	2018	2017
USCITE			
Licenziamenti fine appalto	6,8%	8,1%	7,2%
Chiusure tempi determinati	5,8%	5,3%	3,6%
Dimissioni volontarie	7,9%	6,1%	5,3%
Licenziamenti collettivi	0,4%	0,1%	-
Uscite altre motivazioni	4,4%	4,3%	3,3%
ENTRATE			
Assunzioni passaggio di appalto	16,6%	7,5%	7,5%
Assunzioni per esigenze organizzative	15,3%	14,1%	11,4%
TASSO DI TURNOVER TOTALE	**57,1%**	**45,3%**	**38,3%**

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

Relazioni industriali

Nel 2019 il numero dei delegati sindacali subisce un calo significativo rispetto al biennio precedente.

Le ore di sciopero aumentano sensibilmente rispetto al 2018, ma rimangono ben al di sotto del dato 2017, anno influenzato da una giornata di sciopero generale nazionale.

Nel 2019 il numero dei lavoratori iscritti alle sigle sindacali in rapporto all'organico medio registra un lieve incremento rispetto al 2018.

AGIBILITÀ SINDACALE, ANDAMENTO 2017-2019

	2019	2018	2017
Iscritti OO.SS	6.985	7.200	8.255
Organico medio Rekeep	13.076	14.194	13.886
Delegati OO.SS	485	561	537
Permessi sindacali (h)	24.003	30.685	30.495
Assemblee (h)	9.475	9.133	6.300
Sciopero (h)	7.986	2.582	11.500

ISCRIZIONE AI SINDACATI, ANDAMENTO 2017-2019

	2019	2018	2017
Dipendenti iscritti	53,4%	50,7%	59,4%
Dipendenti non iscritti	46,6%	49,3%	40,6%

DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI, ANDAMENTO 2017-2019

	2019		2018		2017	
SIGLE RAPPRESENTATE	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
CGIL	3.439	49,2	3.785	52,6	4.266	51,7
CISL	1.566	22,4	1.435	19,9	1.668	20,2
UIL	1-188	17	1.097	15,2	1.163	14,1
UGL	262	3,8	271	3,8	285	3,4
SINDACATI AUTONOMI	530	7,6	612	8,5	873	10,6
TOTALE COMPLESSIVO	**6.985**	**100,0**	**7.200**	**100,0**	**8.255**	**100,0**

CONTESTAZIONI E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Nel corso del 2019 i dipendenti destinatari di una contestazione disciplinare sono stati 1.772, in lieve aumento rispetto all'anno precedente, è cresciuto inoltre il numero di lavoratori ai quali è stato comminato un provvedimento disciplinare (1.350 nel 2019 a fronte dei 1.345 del 2018) mentre è diminuito il numero di coloro ai quali è stato comunicato licenziamento (140 nel 2019, 160 nel 2018).

L'oggetto delle contestazioni, con comparazione triennale, è sintetizzato nella tabella seguente.

CONTESTAZIONI, ANDAMENTO 2017-2019

TIPOLOGIA DI CONTESTAZIONE	2019	2018	2017
Abbandono posto di lavoro	22	29	43
Abbandono zona	1	8	20
Appropriazione indebita	7	5	9
Assenza ingiustificata	658	742	720
Assenza visita fiscale	24	17	20
Comportamento irriguardoso/rissa	77	83	83
Inosservanza norme/dpi (dispositivi di protezione individuale)	83	133	69
Interruzione lavoro	-	9	1
Lavoro negligente	856	681	788
Orario difforme	5	1	1
Ritardo inizio lavoro	37	49	35
Stato di ubriachezza	2	2	2
TOTALE	**1.772**	**1.759**	**1.791**

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI, ANDAMENTO 2017-2019

TIPOLOGIA DI CONTESTAZIONE	2019	2018	2017
Contestazioni di addebito Rilevate	1.772	1.759	1.791
Provvedimenti Disciplinari Comunicati	1.350	1.345	1.301
Licenziamenti comminati	140	160	119

Network

Rekeep è una impresa aperta e proiettata verso l'esterno, per questo aderisce anche a numerosi network e associazioni di settore e non. Relazioni e collaborazioni funzionali a condividere conoscenze e best practice e a creare sinergie con altre imprese, nonché con istituzioni, enti di ricerca e organizzazioni.

Rekeep è 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.

Rekeep aderisce inoltre ad **Asso-change**, associazione costituita nel 2003 e che promuove l'incontro, il confronto, e la diffusione di conoscenza sul Change Management.

Per quanto concerne il network di settore, Rekeep partecipa attivamente ad alcune associazioni di categoria e think-tank. In particolare è socia di American Chamber of Commerce in Italy, fa parte del Consorzio BI-REX – Big Data & Research Excellence e di Clust-ER.

L'**American Chamber of Commerce in Italia (AmCham)** è un'organizzazione privata senza scopo di lucro affiliata alla Chamber of Commerce di Washington D.C., la Confindustria statunitense, della quale fanno parte oltre tre milioni di imprese.

È inoltre socio fondatore dell'European Council of American Chambers of Commerce, l'organismo che tutela il libero scambio tra Unione Europea e Stati Uniti. L'organizzazione ha lo scopo di sviluppare e favorire le relazioni economiche e culturali tra gli Stati Uniti d'America e l'Italia e di promuovere e tutelare gli interessi dei propri associati nell'ambito dell'attività di business tra i due Paesi.

BI-REX è un Centro di competenza ad Alta Specializzazione, che si è costituito a fine 2018, con capofila Università di Bologna e che raccoglie 61 partner tra Enti, Aziende End User e Aziende Provider. Punta a creare un modello di collaborazione tra Università/Centri di Ricerca e Imprese ma anche tra Imprese stesse, seguendo il modello dell'Open Innovation.

Come gli altri Centri in Italia, ha l'obiettivo di configurarsi come riferimento per l'Alta Formazione d'eccellenza alle imprese sulle tecnologie abilitanti e il loro sfruttamento in progetti di innovazione.

Il Consorzio, in quanto soggetto giuridico riconosciuto a livello europeo, ha la possibilità di partecipare a bandi per la Ricerca & Sviluppo in programmi di finanziamento dell'Unione Europea (es. Horizon Europe) e le potenzialità di elaborare proposte di progetti del valore multi-milionario, andando a moltiplicare l'iniziale co-finanziamento del Ministero dello Sviluppo Economico.

Rekeep siede nel Comitato di Indirizzo, organo deputato alla definizione della strategia di sviluppo del Centro di Competenza.

I **Clust-ER** sono comunità di soggetti pubblici e privati (centri di ricerca, imprese, enti di formazione) che condividono idee, competenze, strumenti, risorse per sostenere la competitività dei sistemi produttivi più rilevanti dell'Emilia-Romagna. Una competitività che dipende sempre più dalla capacità dell'intero sistema territoriale di essere innovativo e attrattivo.

Nei Clust-ER i laboratori di ricerca e i centri per l'innovazione della Rete Alta Tecnologia si integrano con il sistema delle imprese e con quello dell'alta formazione per costituire delle masse critiche interdisciplinari per moltiplicare le opportunità e sviluppare una progettualità strategica ad elevato impatto regionale.

Rekeep è entrata nel 2018 a far parte del Clust-ER Innovate (Innovazione nei servizi) e del Clust-ER Build (Edilizia e costruzioni). Nel Clust-ER Innovate Rekeep è membro del Consiglio Direttivo e componente del gruppo di lavoro Strategie.

Nel percorso di evoluzione della Responsabilità Sociale di Rekeep, un aspetto importante è stato il confronto con altre realtà imprenditoriali impegnate sul fronte della CSR (Corporate Social Responsability), con le quali Rekeep è venuta in contatto grazie all'adesione ad alcuni network di settore.

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 Rekeep siede nel Direttivo e partecipa a tavoli e gruppi di lavoro. Attraverso Impronta Etica, inoltre, Rekeep è costantemente aggiornata sugli sviluppi a livello normativo e di contenuto che si registrano a livello europeo.

Recentemente Rekeep ha rinnovato l'adesione al **CSR Manager Network**, al quale era già stata associata alcuni anni fa.
Il CSR Manager Network è un centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità che contribuisce alla diffusione della cultura della sostenibilità partecipando attivamente a dibattiti nazionali e internazionali. Costituisce il nodo italiano di una rete di analoghe associazioni che si stanno sviluppando in tutto il mondo e un laboratorio per lo sviluppo delle competenze.



Together

Produrre valore

Rekeep ha consolidato negli anni il proprio impegno per uno sviluppo sostenibile.

I primi riferimenti della sua azione sono i Valori e la Mission aziendale, l'obiettivo finale è quello di aumentare la produzione di valore, in una relazione viva e costante con gli stakeholder.

Dalla responsabilità sociale alla sostenibilità

Osservando la lunga tradizione di Rekeep in fatto di responsabilità sociale bisogna tenere conto di due fatti.

Il concetto stesso di responsabilità sociale (poi sostenibilità) che – per le imprese in generale – è stato all'inizio cosa assai indeterminata e incerta: uno spunto di rinnovamento indotto da profondi cambiamenti economici, politici e sociali, che è diventato poi un abito mentale, un costume e, infine, una cultura, non solidissima, ma abbastanza diffusa. Questa cultura è – in Italia – ancora alquanto elitaria, ma sicuramente condivisa dalle imprese più grandi, dinamiche e consapevoli della forte interrelazione tra business e fatti sociali. Per queste imprese (Rekeep tra esse) è evidente che le occasioni e gli strumenti di sviluppo imprenditoriale trovano nutrimento nei bisogni e nelle richieste sociali non sempre direttamente afferenti la ristretta area di business.

La relazione tra fenomeni economici e assetti politico-sociali non ha bisogno d'essere spiegata. Se non fosse bastato, è arrivata la pandemia di Coronavirus a mettere in rilievo le strette relazioni tra le comunità mondiali e contemporaneamente la loro incapacità di gestire l'emergenza. Ciò non riduce, ma anzi in qualche misura aumenta, la responsabilità politica dei protagonisti dell'economia, proprio perché le capacità d'influenza delle imprese sulla realtà sociale è spesso superiore a quella della politica. In sostanza: i protagonisti dell'economia hanno oggi, se vogliono, margini d'influenza ancora superiori a quelli del passato, se non altro per la corrispettiva riduzione di quelli che la democrazia offre ai cittadini e alle loro rappresentanze.

Se riportiamo questi due elementi di riflessione alla storia di Rekeep riscontriamo quasi una sorta di allineamento della condizione esterna a ciò che invece l'impresa

ha sempre predicato e promosso: l'idea che il business fosse (dovesse essere) funzionale a un disegno politico-sociale e che a sua volta tale intenzione politico-sociale fosse funzionale al business. Ciò ruotava attorno al concetto di "Riscatto" che è stato ed è l'elemento che indirizzava gli sforzi verso una visione, ma che impiegava proprio quella visione per convogliare le disponibilità e l'impegno delle persone verso specifici obiettivi imprenditoriali.

Esplicitare questi concetti è necessario proprio nel momento in cui – per la storia recente di Rekeep - diversi fenomeni stanno accelerando e devono essere ancor più accelerati: un maggiore protagonismo esterno dell'impresa, una più percepibile crescita culturale da parte del management, l'esigenza di valorizzare ancor più la lunga tradizione dell'impresa in fatto di Rsi.

Proprio da queste considerazioni si avverte l'esigenza di ri-concettualizzare l'approccio alla sostenibilità e di adattare ancor più la strumentazione/tradizione dell'impresa. È proprio la situazione di stress che sta vivendo e vivrà l'economia in questo sfortunato momento che richiama l'esigenza di aumentare l'interattività e la produzione di legami innovativi con gli stakeholder, che significa ragionare nuovamente sulla responsabilità sociale delle imprese.

Stakeholder

Dal punto di vista teorico, 'stakeholder' è una convenzione in base alla quale l'organizzazione raffigura i suoi interlocutori dando loro aspetto e voce, e riconoscendone i diritti e il potere. L'organizzazione infatti è consapevole delle complesse relazioni che intrattiene con svariati pubblici, che sono al contempo i destinatari delle sue azioni e i suoi alleati per la produzione del valore.

Di solito si considerano gli stakeholder per categoria, nella impossibilità di definirli nella loro individualità. Diventa così necessario sforzarsi di figurarli meglio, per poter poi con loro stabilire un patto, anche se si tratterà spesso di un patto virtuale.

Esiste però anche un modo non virtuale di stabilire il patto, in grado di rendere materiale e oggettivo lo stakeholder. È lo **stakeholder engagement**, cioè l'interlocuzione diretta con i propri interlocutori attraverso specifiche modalità – in genere campionarie – scegliendo un piccolo gruppo della determinata categoria di interlocutori e stabilendo che quella piccola parte possa rappresentarne il tutto. Anche in questo caso si tratta evidentemente di una semplificazione (di una modellizzazione), ma che fornisce un ragionevole tasso di concretezza.

Nel caso di Rekeep esistono alcune categorie di stakeholder che possiedono particolare rilievo, e che sono ormai da tempo stati individuati come "stakeholder critici". Si tratta dei clienti, dei fornitori e dei dipendenti, categorie che è più facile figurare, possedendo – agli occhi dell'organizzazione – tratti e attese abbastanza definibili. Inoltre si tratta delle categorie sulle quali si è realizzato l'engagement nei due anni passati, attività che ha permesso l'individuazione di priorità e la costruzione della matrice di materialità, cioè la serie ragionata di impegni che il management si assume nei loro confronti, ovvero un confronto tra variabili strategiche riguardanti la sostenibilità da entrambi percepita.

Lo stakeholder engagement nelle tre categorie principali indicate non è uguale, dato che i dipendenti sono un pubblico interno, con cui deve essere ricercata una coincidenza riguardo alla sostenibilità. Cosa diversa per i clienti e i fornitori, dato che in questo caso si tratta di imprese, esplicitamente o implicitamente portatrici di una strategia propria di sostenibilità, che dunque va comparata e, se si dà il caso, mediata con quella dell'organizzazione.

Nello sviluppo delle attività aziendali diversi soggetti concorrono alla produzione del valore, ma tali soggetti (azionisti, finanziatori, dipendenti, fornitori, clienti, ecc.) non godono degli stessi diritti. Sono i proprietari – gli azionisti – che hanno il privilegio-responsabilità delle decisioni e il diritto di trattenere il surplus, che pure è stato prodotto con il concorso degli altri soggetti. C'è dunque il rischio che gli apporti di questi altri soggetti sia remunerato meno di quanto, secondo un criterio d'equità, sarebbe loro dovuto. Il diritto prioritario degli azionisti è considerato come remunerazione di due obblighi che a loro competono: il dovere del coordinamento dei fattori e l'assunzione del rischio. Ciò però non risolve la mancanza di equità che – non solo in potenza – contrassegna i rapporti tra l'impresa (la sua proprietà) e gli altri stakeholder. La responsabi-

lità sociale dell'impresa è proprio il riconoscimento di tale squilibrio, il riconoscimento dei doveri fiduciari che l'impresa ha nei confronti dei propri stakeholder, con l'obiettivo di rendere equanimi i rapporti.

Come si possa misurare in modo certo il livello di equanimità di tali rapporti è però argomento di discussione, e quantomeno incerto: i contratti che si stipulano con molti degli stakeholder dovrebbero già manifestare tale equanimità, espressa e sancita con accordo comune, ma per molti altri stakeholder non esiste una base contrattuale vera e propria, come nel caso di tutti i soggetti che vivono/godono/soffrono delle esternalità prodotte dall'impresa, ma che non hanno con essa alcun rapporto volontario.

Ciò comporta che i processi economici che manifestano la responsabilità sociale dell'impresa abbiano inevitabilmente al loro fondo un forte contenuto etico (e visionario): esistono insomma solo in relazione a una determinata visione del mondo. La responsabilità sociale dell'impresa è dunque la rappresentazione fattuale dei rapporti sociali come l'impresa li concepisce.

Tutto ciò è noto e rappresenta la base dottrinaria della Rsi, sia in una visione contrattualista che finalistico-morale. Ciò che va tuttavia considerato è l'evoluzione subita, nelle loro manifestazioni pratiche, da questi principi, dato che realizzare la responsabilità sociale nel 20° secolo o nel 21° è cosa del tutto diversa. Dagli anni '90 del secolo scorso è cambiata la dimensione delle imprese, si è ridotto il ruolo dei corpi sociali intermedi, la finanza si è spesso autonomizzata dall'economia reale (con effetti quasi sempre molto negativi), i fenomeni riguardanti il degrado ambientale e l'evoluzione demografica sono diventati drammaticamente evidenti e negativi e – alla fine – è arrivata la pandemia.

Tutto ciò però è avvenuto, per le imprese, dentro un più vasto fenomeno chiamato "mercato", che molti di noi continuano a considerare stabile e autonomo dalle specifiche vicende umane, come se la sua natura prescindesse da quanto capita nel mondo e come se al massimo ne potesse essere variamente influenzata: il mercato come invarianza delle regole e dei rapporti economici, nonostante gli esplosivi fenomeni che lo circondano.

È proprio questa concezione della costanza/invarianza del mercato e delle sue regole fondamentali che rischia di rendere sempre più iniqui i rapporti tra le imprese e i suoi stakeholder, come se i contratti con alcuni (fornitori, clienti, dipendenti) e bonarie convenzioni con altri (ambiente, società) potessero fare a meno di considerare quanto sia cambiato il mondo, quali rischi corre, quanta disparità crescente sia presente nelle nostre società.

La responsabilità sociale, abbiamo visto, non si misura contrattualmente, né in termini formali, né in termini vagamente fiduciari. L'approccio contrattualista ha il suo maggior limite proprio nell'idea di poter essere parimenti applicato in ogni condizione dei rapporti sociali, cosa che non è e non può essere. È invece necessaria una visione per poter regolare i rapporti con tutti coloro – gli stakeholder – che concorrono alla produzione di valore. Gli stakeholder stessi hanno la necessità di rappresentarsi in quella visione e sono loro che devono formulare il giudizio relativo d'equità.

Ecco infatti che le migliori attuali esperienze di responsabilità sociale d'impresa si inquadrano attraverso la proposta (la più semplice possibile) di una visione etica che già contiene la formulazione del patto fiduciario.

Il patto con gli stakeholder, come detto, si rinnova e si rinsalda grazie all'attività di stakeholder engagement. Le note vicende riguardanti il Covid-19 hanno reso impossibile per quest'anno lo svolgimento dello stakeholder engagement nella sua forma diretta, cioè con il contatto con il campione di interlocutori. La nuova campagna, compatibilmente con l'emergenza sanitaria in atto, si realizzerà nell'autunno 2020.

Il colloquio con gli stakeholder si concentrerà sulla scala di valore attribuita agli ambiti che costituiscono la strategia di sostenibilità di Rekeep, misurata sugli interessi e sulle visioni dei diversi interlocutori. È infatti proprio sulla coincidenza del valore attribuito ai diversi temi material e relative DMA (Disclosure on Management Approach) che si può costruire quell'alleanza verso la sostenibilità che è l'obiettivo stesso dello stakeholder engagement.

Analisi di materialità

L'analisi di materialità, in virtù di quanto precedentemente esposto, si è sostanziata quest'anno in larga parte del contributo dell'azienda. Il coinvolgimento stretto dei Direttori, avviato lo scorso anno, è arrivato a completamento nel 2019.

Come la tabella seguente evidenzia, l'esplicitazione delle politiche collegate ai temi material, rimasti praticamente invariati rispetto al 2018, ha subito una significativa progressione. Si è cercato di rimarcare in modo più netto e concreto quelli che sono gli orientamenti strategici dell'azienda sulle principali priorità. Questo passaggio, possibile grazie proprio al contributo e all'impegno di tutti i Direttori, ha permesso altresì di meglio definire ciò che l'azienda ha già realizzato su ogni specifico ambito e ciò che si propone di realizzare nel breve termine.

Rispetto a quella proposta nel documento 2018, la tabella con la suddivisione dei temi material, e conseguentemente la matrice, del 2019 si focalizza sugli aspetti chiave dell'azienda, i cosiddetti punti di forza e la sua vision: **Solidità e vocazione worldwide; Sviluppo human centric; Integrazione e tecnologia; Energia e risorse sostenibili**.

Infine, ma si dirà meglio nel paragrafo seguente, si è operato per sottolineare meglio qual è il contributo di Rekeep alla realizzazione dei 17 SDGs dell'Agenda ONU 2030, identificando e richiamando anche gli specifici sotto obiettivi nei quali l'impegno è più marcato e rendicontabile.

	TEMA	STAKEHOLDER	DMA
SOLIDITÀ E VOCAZIONE WORLDWIDE	Etica del business	Clienti, fornitori, comunità finanziaria, istituzioni, dipendenti	Promuovere correttezza, legalità e trasparenza nelle azioni e nei comportamenti attraverso strumenti e processi normativi adeguati
	Adeguatezza e sostenibilità del capitale	Comunità finanziaria, azionisti	Garatire una capital structure adeguata, sostenibile e corente
	Sviluppo internazionale	Comunità finanziaria, azionisti, clienti	Esapndere le attività all'estero per garantire solidità e continuità all'impresa.
	Comunicazione	Azionisti, dipendenti, istituzioni	Rappresentare l'azienda e il suo valore in modo chiaro, trasparente, efficace e completo a tutti gli stakeholder. Valorizzare e contribuire a diffondere il brand, favorire lo scambio e la relazione con tutti gli interlocutori.
	Sviluppo e miglioramento reporting	Clienti, fornitori, comunità finaziaria	Produrre e comunicare informazioni e dati trasparenti, chiari e accessibili
	Verifica delle performance industriali	Azionisti	Realizzare e aggiornare un sistema puntuale di controllo degli aspetti economico-finanziari per ogni area aziendale di business e commessa ottendendo così una misurazione e un monitoraggio costante delle performance



ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGs	TARGET
Aggiornamento del Modello 231, estensione del Modello alle società del Gruppo ancora sprovviste. Approccio al rischio.	Ampliamento della panoramica e della mappatura dei rischi. Omogenizzazione delle procedure e formazione continua su d.lgs 231 e legge Antitrust		
Potenziamento dell'attività di Investor Relations, con rafforzamento della relazione grazie ad una comunicazione frequente, trasparente e puntuale basata sulla visibilità della performance e sugli aspetti generali	Consolidare lo sviluppo e garantire sempre di più la continuità aziendale attraverso la crescita per linee esterne e l'ingresso di nuovi capitali. Nutrire la relazione con gli investitori		
Consolidamento delle attività in Francia e acquisizione dell'80% della società polacca Naprzod	Continuare nelle azioni intraprese per aumentare sensibilmente la presenza di Rekeep all'estero attraverso acquisizioni e operazioni di M&A		
Piano media nazionale per promuovere non solo la Brand awarness, ma il nuovo corso aziendale e le proposte più innovative. Sponsorizzazioni selezionate e mirate. Ulteriore potenziamento della presenza sui canali social	Continuare nel percorso di posizionamento di Rekeep puntando sul racconto degli aspetti particolarmente innovativi e con specifico focus sul tema della riqualificazione energetica. Monitorare e incrementare ancora la copertura dei canali social		
Comunicazioni chiare, trasparenti e frequenti con gli stakeholder e in particolare con il mondo della finanza. Maggiore aderenza del report di sostenibilità allo standard GRI	Affinare gli strumenti affinchè possano produrre informazioni più complete e trasparenti e facilitare sia i processi interni che la comprensione e l'apprezzamento da parte degli stakeholder	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	**12.6** Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche
Avviamento sperimentale del nuovo sistema di controllo e monitoraggio delle performance industriali	Primi esiti della sperimentazione del nuovo modello di controllo e implementazione del sistema		

	TEMA	STAKEHOLDER	DMA
SVILUPPO HUMAN CENTRIC	Sviluppo delle competenze	Dipendenti, clienti	Valorizzare il capitale umano come elemento portante del vantaggio competitivo. Offrire opportunità di crescita e di realizzazione ai dipendenti
	Sviluppo delle politiche di welfare aziendale	Dipendenti	Coniugare lo sviluppo dell'azienda con le aspirazioni anche di vita personale dei dipendenti. Rispondere in modo concreto con misure adeguate ai bisogni e alle necessità di vita dei lavoratori
	Salute e sicurezza	Dipendenti, clienti	Gestire la salute e sicurezza dei lavoratori con un impegno corale dell'azienda per adempiere ai propri Valori e Missione. Ridurre il tasso di infortuni e incidenti, sensibilizzare i dipendenti sulla prevenzione, promuovere il coinvolgimento di tutto il personale.
	Employer branding	Dipendenti, azionisti	Essere attrattivi e capaci di catturare e valorizzare talenti. Garantire la soddisfazione e la realizzazione dei lavoratori affinchè siano i primi ambasciatori dell'azienda
	Smart working	Dipendenti	Aumentare il benessere aziendale e personale dei dipendeni e migliorare le performance produttive. Promuovere e incrementare la sostenibilità dell'azienda in ambito sociale e ambientale.
	Pari opportunità	Dipendenti, istituzioni	Adottare politiche per promuovere e realizzare la piena inclusione all'interno dell'azienda. Garantire parità ed equità nei livelli retributivi tra uomini e donne
	Qualificazione della presenza territoriale	Istituzioni, Comunità locali	Consolidare, rafforzare e rinnovare la relazione stretta tra l'impresa e i territori nei quali opera. In una logica di produzione di valore condiviso valorizzare gli elementi e le azioni di Rekeep che producono impatti e scambi con le aree e le comunità dove è presente.
	Azioni di sostegno e solidarietà	Istituzioni pubbliche e private, Comunità locali	Collaborare con Enti ed Istituzioni in attività filantropiche

ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGs	TARGET
Oltre 80.000 ore di formazione erogate ai dipendenti delle società del Gruppo, di cui il 35,8% di formazione non obbligatoria. Estensione dei corsi di lingua inglese e consolidamento della Rekeep Talent Academy con avvio del secondo percorso Talent	Potenziamento aggiuntivo della formazione linguisitica con ulteriore ampliamento del bacino dei destinatari. Rafforzamento della formazione manageriale (soft skills) e aggiornamento della formazione tecnica		**4.4** Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale
Incrementate le Borse di studio riservate ai figli dei dipendenti (+10 rispetto a 2018). Aumentato l'investimento per i soggiorni residenziali estivi per i figli dei dipendenti (il numero dei partecipanti è cresciuto e ha toccato quota 83). Confermata e aumentata la capillarità dei servizi di centro estivo. Partecipato al Bando #CONCILIAMO della Presidenza del Consiglio dei Ministri con un progetto che prevede numerosi nuovi servizi per i dipendenti. Attività preparatoria per l'avvio e la messa online della piattaforma interna di welfare aziendale	Avvio realizzazione servizi e attività previste dal progetto del Bando #CONCILIAMO. Nuovi servizi di supporto per dipendenti con a carico familiari anziani, non autosufficienti, con disabilità e/o disagi. Implementazione della piattaforma welfare per i dipendenti con report del primo anno di fruizione. Avvio di ulteriori sezioni della piattaforma welfare per erogazione, oltre che dei servizi welfare base, anche dei flexible benefits		**4.1** Entro il 2030, assicurarsi che tutti i ragazzi e le ragazze completino una istruzione primaria e secondaria libera, equa e di qualità che porti a rilevanti ed efficaci risultati di apprendimento
Ottimizzazione e armonizzazione dei processi interni, mantenimento del sistema di gestione secondo la norma OHSAS 18001. Riorganizzaione dell'attività di sorveglianza sanitaria. Riduzione/sostituzione dei prodotti a rischio chimico non irrilevante	Migliorare gli indicatori su infortuni e incidenti. Promuovere e sensibilizzare ulteriormente i dipedenti sull'importanza della prevenzione e di uno stile di vita sano e corretto. Avvio progetto per prodotti sostenibili dal punto di vista sia sociale che ambientale.	 	**3.d** Rafforzare la capacità di tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo, per la prevenzione, la riduzione e la gestione dei rischi per la salute nazionale e globale **8.8** Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario
Rafforzata la collaborazione con enti di formazione e Università. Aumentata la partecipazione a Career Day e aumentate le docenze realizzate da figure interne per corsi di laurea e formazione. Aumentata la visibilità e la presenza in eventi specifici del settore HR e la collaborazione con tavoli istituzionali (SmartBO)	Sviluppo e primi esiti della formazione e delle azioni del gruppo interno dei Brand Ambassador. Ulteriore aumento della presenza e della visibilità aziendale in eventi di promozione e diffusione delle buone pratiche HR, rafforzamento e ampliamento delle relazioni con Enti e Università		
Firma del protocollo per il lavoro agile promosso da Comune e Città metropolitana di Bologna, partecipazione al Tavolo SmartBO e ai gruppi di lavoro interni che hanno l'obiettivo di promuovere, diffondere e monitorare l'implementazione dello smart working. Avvio della sperimentazione interna con un gruppo pilota che per cinque mesi ha testato la modalità di lavoro smart.	Avvio effettivo del progetto con coinvolgimento graduale di un numero crescente di dipendenti. Rendicontazione dei dati sull'adesione ed efficacia del progetto e sui miglioramenti in termini di impatti ambientali. Aggiornamento degli strumenti aziendali per lo smart working e miglioramento della piattaforma aziendale con la realizzazione di una vera e propria digital work place.		
	Progetto pilota per l'analisi della situazione di genere e per la costituzione della figura del diversity manager.		**5.5** Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica **5.c** Adottare e rafforzare politiche concrete e leggi applicabili per la promozione dell'eguaglianza di genere e l'empowerment, ossia la forza, l'autostima, la consapevolezza, di tutte le donne, bambine e ragazze a tutti i livelli
Valorizzazione dei legami territoriali con iniziative di stampo nazionale e che hanno coinvolto alcune aree specifiche come le città di Bologna, Milano, Firenze	Programma per la valutazione degli ambiti possibili di produzione di valore condiviso per i principali territori di presenza		
Collaborazione e sostengno a AIL, Casa dei Risvegli Luca De Nigris, Campus Biomedico di Roma	Revisione dell'elenco delle istituzioni con cui tradizionalmente l'azienda collabora. Individuazione delle partnrship più adatte per aumentare la produzione di valore		

	TEMA	STAKEHOLDER	DMA
INTEGRAZIONE E TECNOLOGIA	Soluzioni e più valore ai clienti	Clienti, dipendenti	Garantire servizi innovativi e di elevata qualità per rispondere alle specifiche esigenze del cliente e ai requisiti richiesti. Partnership e proattività con il cliente per aumentare il valore prodotto e condiviso.
	Innovazione	Clienti, azionisti, fornitori	Migliorare e ampliare i servizi e le attività con l'introduzione di nuovi processi, risorse e metodologie. L'obiettivo è quello di aumentare servizi offerti e mercati serviti e migliorare e innovare i servizi core
	Organizzazione e Miglioramento continuo	Dipendenti, azionisti	Rispondere in modo dinamico alle esigenze del cliente e assicurare un miglioramento qualitativo dei servizi erogati, producendo un beneficio condiviso
ENERGIA E RISORSE SOSTENIBILI	Energia sostenibile	Clienti, istituzioni	Ridurre i consumi e i fabbisogni energetici di fonti primarie dei clienti e dell'azienda stessa
	Gestione responsabile delle forniture	Fornitori, clienti	Promuovere e alimentare una relazione di partnership stretta con i fornitori. Garantire forniture di qualità, affidabili e all'altezza dei servizi proposti e offerti. Privilegiare, ove possibile, l'utilizzo di fornitori locali
	Gestione e riduzione rifiuti	Clienti, dipendenti, fornitori, istituzioni	Promuovere una riduzione dei volumi di rifiuti prodotti. Aumentare utilizzo di prodotti e materiali riciclabili, piuttosto che di prodotti destinati a smaltimento. Sensibilizzare e affiancare il cliente nell'adozione di misure che riducano la produzione di rifiuti e in particolare di quelli pericolosi e non riciclabili
	Consumi e materiali sostenibili	Clienti, dipendenti, fornitori, istituzioni	Promuovere un modello di sviluppo sostenibile attraverso la scelta di prodotti e materiali con ridotti impatti sull'ambiente e sulla salute delle persone. Ridurre i consumi e le emissioni di CO_2 in atmosferagas
	Mobilità sostenibile	Dipendenti, istituzioni	Promuovere e incentivare un piano degli spostamenti sostenibile in grado garantire le esigenze dei dipendenti e tutelare l'ambiente

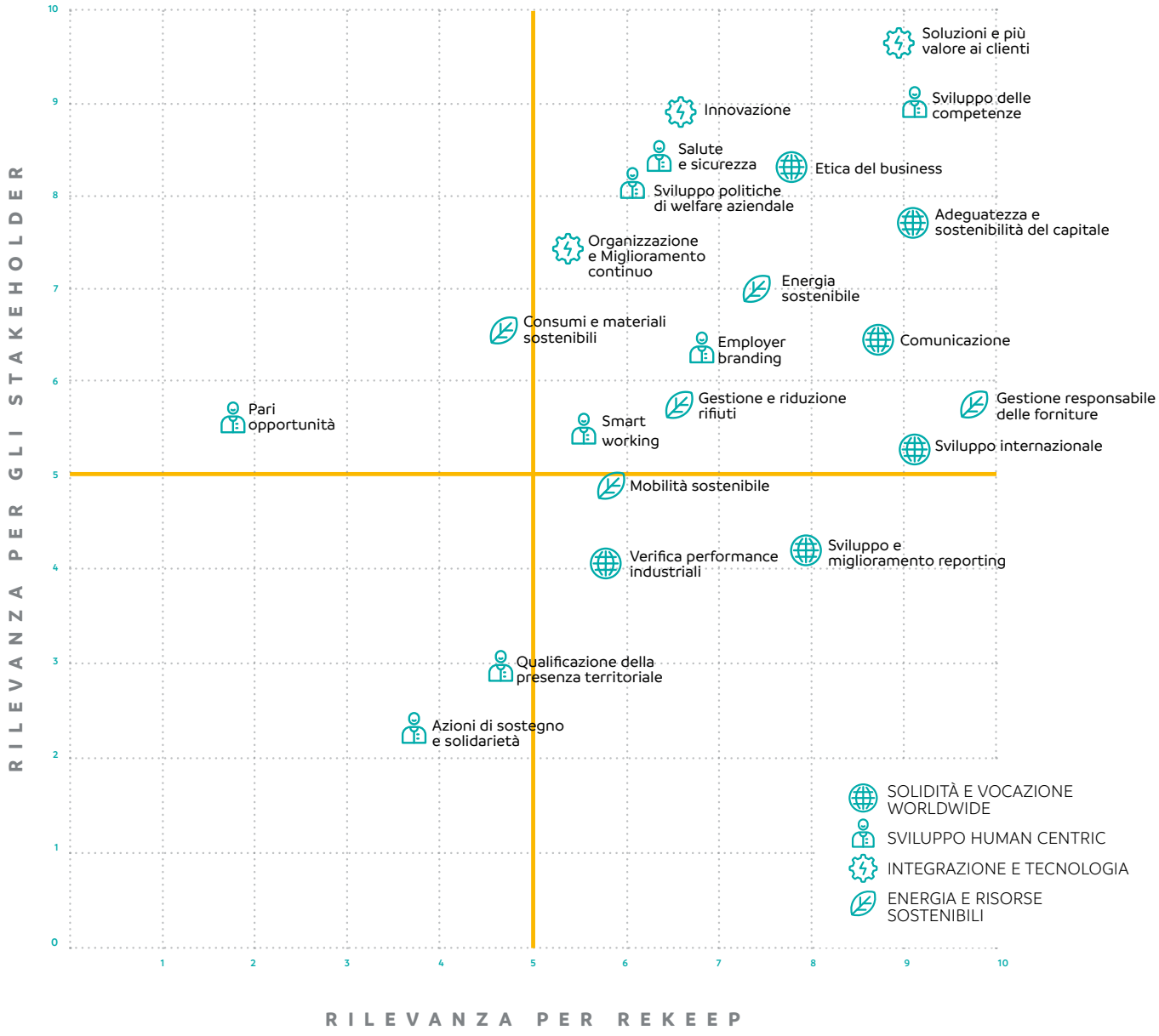
ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGs	TARGET
Ridefinzione delle procedure interne, soprattutto in ambito servizi integrati. Introduzione, omogenizzazione e formazione delle figure dei KAM, suddivisione delle responsabilità per commessa e non per servizio	Migliorare ulteriormente la qualità del servizio, nonché la sua percezione da parte del cliente (verrà poi misurata anche dalla specifica attività di stakeholder engagement). Formazione e aggiornamento per le figure chiave nella relazione con il cliente: KAM, contract e building manager, nonchè delle figure operative.		
Nuovi mercati e servizi: rilascio dei progetti di logistica sanitaria in sperimentazione presso l'Asl di La Spezia. Sperimentazione dei droni per ricognizione edifici (Wind e Sant'Orsola), Tavolo tecnico per il coordinamento e la tracciabilità dei servizi in strutture ospedaliere (Ospedale Imola). Innovazioni sui servizi core, già presentate in ambito di gara, sia per quanto riguarda i servizi integrati che il cleaning, con proposte fortemente caratterizzate dal binomio innovazione/sostenibilità	Avvio dei contratti di FM urbano e ampliamento dell'offerta di servizi energetici. Affinamento del coordinamento e della mappatura dei servizi core per garantire maggiore tracciabilità, trasparenza ed efficienza al cliente, nonchè monitorare e migliorare le prestazioni a livello interno	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	**8.2** Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera. **11.3** Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi **11.4** Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo
Evoluzione organizzativa del modello delle Line che ha coinvolto l'Area Back Office, il Servizio Energia e la filiera dei KAM. Investimento sulle attività di change management a partire dai Change Agent	Affinamento dei progetti in corso, soprattutto in ambito di change management anche alla luce dell'esperienza e delle rilevanze emerse durante Covid-19		
Conseguimento di 11.927 Titoli di Efficienza Energetica (+944 rispetto al 2018) grazie alle performance realizzate nella gestione impianti	Ulteriore beneficio sul risparmio energetico e la riduzione dei consumi per entrata a regime dell'impianto fotovoltaico della sede di Mestre	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	**7.3** Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica
Introduzione del nuovo Albo fornitori con software più aggiornato e requisiti che consentono una maggiore compliance normativa e una maggiore rispondenza alle esigenze dell'azienda. Qualificazione del parco fornitori in conformità con gli obiettivi aziendali e consolidamento della partnership con i fornitori strategici	Perfezionamento Albo Fornitori, sviluppo relazione solida e stabile soprattutto con fornitori strategici. Aumento delle forniture di prodotti e materiali sostenibili		
Monitoraggio puntuale della gestione ambientale delle commesse, nonché dei rifiuti prodotti da proprie attività. Incontri e sessioni formative con le Aree sulle procedure aggiornate pubblicate a inizio 2019, creazione della sezione *Rifiuti* sul portale aziendale	Riduzione della produzione dei rifiuti, riduzione/eliminazione degli imballi, riduzione dei volumi di rifiuti inviati a smaltimento a favore di quelli a recupero. Conclusione dell'attività di approfondimento legale per la compliance aziendale sulla gestione rifiuti in ambito servizi.	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	**11.6** Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti **12.5** Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo
Analisi e primi dati sulla graduale sostituzione dei prodotti chimici a rischio non irrilevante	Ulteriore miglioramento nel trend di adozione di prodotti compatibili con l'ambiente e la salute delle persone. Miglioramento delle performance sui consumi	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	**3.9** Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo. **12.4** Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente
Piano degli spostamenti e navetta aziendale. Flotta aziendale sostenibile. Proposte nei progetti di gara per promuovere la mobilità elettrica.	Ulteriore riduzione della mobilità e degli spostamenti in collegamento con il progetto smart working e con gli esiti dell'esperienza di remote working durante Covid-19	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	**11.6** Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti

Per quanto concerne la matrice di materialità, come già anticipato, i temi rimangono sostanzialmente invariati rispetto alla matrice 2018. Ciò che muta non è solo il loro raggruppamento, ma anche il numero di temi rappresentati nel quadrante di materialità, che aumenta rispetto allo scorso anno, grazie all'ingresso di tre temi che erano già presenti in matrice ma non nel quadrante di massima rilevanza: **Sviluppo internazionale, Smart working** e **Gestione e riduzione dei rifiuti**.

Lo slittamento di questi temi all'interno del quadrante di materialità è determinato da un incremento significativo delle iniziative aziendali in questi tre ambiti. Si tratta di temi che, nel 2018, erano già molto rilevanti per l'azienda e anche per gli stakeholder, nel caso di **Gestione e riduzione dei rifiuti** erano addirittura più rilevanti per i portatori di interesse che non per l'azienda, ma sui quali l'approccio strategico di Rekeep, e di conseguenza la sua azione, ha marcato un'ulteriore avanzamento nel 2019.

Per quanto riguarda **Sviluppo internazionale** e **Smart working**, come si osserverà anche dalla trattazione all'interno degli specifici paragrafi, nel corso del 2019 si è registrato uno sviluppo importante di iniziative, basti pensare all'avvio della sperimentazione del progetto smart working (che peraltro nel periodo di Covid-19 ha avuto un incredibile boost), così come agli importanti successi in termini di presenza sui mercati internazionali culminati con l'acquisizione, in autunno 2019, della società polacca Naprzod.

Anche nel Bilancio 2019, così come nel documento dello scorso anno, oltre alla rendicontazione obbligatoria dei temi material, Rekeep ha scelto di soffermarsi e descrivere il proprio impegno anche sugli ambiti che attualmente non rientrano nel quadrante di materialità.



Agenda ONU 2030

Rekeep guarda con attenzione, coinvolgimento e partecipazione agli Obiettivi di sviluppo sostenibile, cercando di fornire il proprio contributo alla realizzazione dell'Agenda 2030. L'impegno dell'azienda in questo senso è stato rendicontato la prima volta nel Bilancio di sostenibilità 2017, con l'individuazione dei primi tre Goals ("Quality Education" – Goal 4; "Affordable and clean Energy" – Goal 7; "Sustainable cities and communities" – Goal 11) sui quali l'azione di Rekeep era più marcata e rendicontabile. Nel documento 2018 si è aggiunto un quarto Goal ("Good Health" – Goal 3). In questo report, come già illustrato nel paragrafo precedente e nella tabella con i temi material e le DMA, il raccordo con gli SDGs si è fatto più puntuale e preciso, mappando in modo dettagliato non solo i Goal in cui il contributo di Rekeep è di più evidente manifestazione, ma anche gli specifici sotto obiettivi di riferimento. Di seguito l'elenco dei GOALS e dei sotto obiettivi al cui raggiungimento concorre anche l'azione di Rekeep in particolare sugli ambiti material.



SALUTE E BENESSERE

3.d Rafforzare la capacità di tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo, per la prevenzione, la riduzione e la gestione dei rischi per la salute nazionale e globale.



ISTRUZIONE DI QUALITÀ

4.1 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i ragazzi e le ragazze completino una istruzione primaria e secondaria libera, equa e di qualità che porti a rilevanti ed efficaci risultati di apprendimento

4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale



ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica.



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Nel settembre 2015 più di 150 leader internazionali si sono incontrati alle Nazioni Unite per contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benessere umano e proteggere l'ambiente. La comunità degli Stati ha approvato l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs, Sustainable Development Goals) e i 169 sotto-obiettivi, i quali mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza e allo sviluppo sociale ed economico. Inoltre riprendono aspetti di fondamentale importanza per lo sviluppo sostenibile quali l'affrontare i cambiamenti climatici e costruire società pacifiche entro l'anno 2030. Gli SDGs hanno validità universale, vale a dire che tutti i Paesi devono fornire un contributo per raggiungere gli obiettivi in base alle loro capacità. Per farlo, oltre all'impegno dei governi, è necessario il coinvolgimento più ampio di tutto il tessuto sociale, a partire dalle imprese. Dal 2015 in poi gli SDGs sono diventati sempre più una guida per lo sviluppo di un approccio strategico alla sostenibilità nelle imprese che hanno l'occasione non solo di essere parte attiva di un cambiamento verso una maggiore sostenibilità globale, ma anche di avere accesso a nuove opportunità di mercato e guidare crescita e innovazione, innovando i modelli di business. Nei paragrafi dove sono riportate le azioni dell'azienda che contribuiscono alla realizzazione dei sotto obiettivi, e quindi dei Goals, è presente il richiamo con la specifica icona per facilitare la lettura e la comprensione.



LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera

8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario



CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

11.3 Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi

11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo

11.6 Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti



CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo

Rekeep Beyond

Nel 2012 la Direzione aziendale ha costituito il Gruppo Indicatori, gruppo di quadri e dirigenti delle principali funzioni e società del Gruppo, che in questi anni ha svolto un ruolo chiave presidiando l'elaborazione del Bilancio sociale, poi di sostenibilità, e avviando l'attività di stakeholder engagement.

Il Gruppo Indicatori è stato per 7 anni il punto di riferimento aziendale in ambito CSR, nonché un importante tavolo di confronto e scambio per una azienda estesa e diversificata come Rekeep.

Nel 2019, dopo un lungo e stimolante percorso che ha consentito di compiere importanti passi avanti a partire dalla rendicontazione stessa, l'azienda ha avvertito l'esigenza un ulteriore salto sul piano della cultura aziendale.

Con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza interna sull'importanza strategica della sostenibilità e aumentare il livello di impegno di Rekeep in questo ambito è nato, nell'autunno 2019, un nuovo progetto: **Rekeep Beyond**. Tredici dipendenti, con profili in crescita in azienda, sono stati coinvolti in un percorso formativo qualificato basato sul contributo di professionisti della sostenibilità e su testimonianze di best practice. Dopo una prima fase iniziale di formazione generale, il Gruppo si impegnerà, nel corso del 2020, a fornire una riflessione e un contributo concreto all'azienda su un tema specifico.

Il tema scelto da Rekeep per la prima edizione di questa nuova esperienza è: il cambiamento climatico e gli impatti sul business dell'impresa.

Grazie a questo focus l'azienda fornisce un piccolo contributo anche al raggiungimento del Goal 13 "Climate action", almeno per quanto riguarda il sotto obiettivo che mira all'aumento dell'istruzione e della sensibilizzazione su quella che è una delle sfide e delle problematiche maggiori per il nostro pianeta.



LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

13.3 Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce.

Solidità e vocazione worldwide

La solidità e la continuità sono per ogni impresa obiettivi fondamentali e imprescindibili. Rekeep ha fissato in modo molto chiaro, nel proprio piano di sviluppo industriale, quale la strategia per perseguire questi obiettivi: da un lato capacità di attrarre capitali e investimenti garantendo all'azienda una capital structure adeguata e sostenibile, dall'altro lo sviluppo all'estero.

Ma la solidità dell'azienda si costruisce anche con comportamenti corretti e trasparenti, con un sistema di controllo aggiornato ed efficace e con una comunicazione chiara e diffusa.

Etica del business

Rekeep impronta da sempre la propria condotta alla correttezza, alla legalità e all'etica, così come si evince anche dagli enunciati valoriali che ispirano l'attività quotidiana, nonché dall'adozione di procedure e direttive coordinate e omogenee in materia di compliance normativa e dall'attività formativa costante sugli aggiornamenti legislativi e sui rischi.

Le azioni in questo senso sono cresciute nel corso del tempo: dall'adozione nel 2008 del Modello 231 e del Codice Etico all'ottenimento nello stesso anno della certificazione SA8000, fino alla recente approvazione nel 2017 del Programma di Compliance Antitrust e del Codice di Condotta Antitrust.

Nel corso degli anni tali documenti sono stati e vengono periodicamente rivisti e aggiornati, attraverso deliberazioni dell'Organo Amministrativo, come descritto più dettagliatamente nei successivi paragrafi.

Rekeep ha l'obiettivo e l'ambizione di aumentare ulteriormente gli sforzi per la promozione e l'affermazione di principi e valori etici nel business, adottando procedure omogenee e coerenti e ampliando l'analisi dei rischi.

LA LEGGE 231/2001 E L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Il 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 «fatti-specie 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), 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 Rekeep la prima adozione del Modello risale al 13 giugno 2008, mentre l'attuale aggiornamento del Modello 231 è quello approvato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) del 14 novembre 2019.

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 normativi (variabili esterne) oppure organizzativi della società (variabili interne); tale organo viene chiamato Organismo di Vigilanza (OdV).

L'Organismo di Vigilanza di Rekeep al 31 dicembre 2019 (nominato in data 13 ottobre 2017) è costituito da:

- Marco Strafurini (membro esterno);
- Giuseppe Carnesecchi (membro esterno) che ha sostituito il Dott. Mario Ortello in data 22 ottobre 2019;
- Andrea Testoni (Presidente dell'OdV).

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 2019, sono stati svolti quattro cicli di audit e si sono tenute quattro riunioni dell'Organismo di Vigilanza.

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. 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 della società.

La società Rekeep promuove l'adozione e l'efficace attuazione da parte delle società del Gruppo di propri modelli organizzativi: le società controllate svolgono autonomamente l'attività di predisposizione e adozione del proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs.231/2001, anche tenendo conto dei principi di condotta adottati dal Gruppo. Nel corso del 2019 le seguenti controllate hanno deliberato l'adozione di un proprio Modello:

- H2H Facility Solutions
- Rekeep Digital Services
- Rekeep Rail

Mentre la controllata Servizi Ospedalieri Spa ha deliberato l'adozione di un proprio Modello sin dal 2012.

La società Rekeep infine nel 2019 ha lavorato nella direzione di rafforzare ulteriormente il proprio Modello implementando un nuovo approccio alla gestione del rischio in logica di Gruppo: l'aggiornamento del Modello, considerando sia valutazioni giurisprudenziali sia approfondimenti sul nuovo quadro normativo, si è basato su modifiche di procedure, introduzione di nuove attività e rilievi/suggerimenti emersi dai controlli effettuati e su modifiche riguardanti l'organizzazione societaria.

In data 11 novembre 2019 l'Organismo di Vigilanza ha espresso parere favorevole sulla bozza del Modello dando mandato al presidente dell'Organismo di Vigilanza di sottoporla all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di Rekeep, avvenuta poi in data 14 novembre 2019.

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 27 giugno 2019, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) aziendale che ha presentato la propria relazione per l'esercizio 2018 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 2019 si sono tenuti molteplici incontri con gli organi di controllo, in particolare sono state effettuate due riunioni con il Consiglio di Amministrazione per la presentazione della Relazione Semestrale in cui è stata data l'informativa periodica semestrale da parte del Presidente dell'Organismo di Vigilanza sulle attività svolte.

Infine, in data 22 gennaio 2020, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato i revisori legali di 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.

CODICE DI CONDOTTA E PROGRAMMA DI COMPLIANCE ANTITRUST

In data 23 Febbraio 2017 il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo Rekeep ha deliberato l'adozione del "Programma di Compliance Antitrust e del Codice di Condotta Antitrust", destinato a tutte le proprie risorse dirigenziali, di staff e ausiliarie, allo scopo di chiarire i principi e le regole poste a tutela della concorrenza e fornire una guida su comportamenti da assumere in situazioni che possono essere causa di potenziali violazioni antitrust.

Lo stesso Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato un Responsabile per l'attuazione del Programma ("Antitrust Compliance Officer").

Il Programma di Compliance Antitrust è così articolato: 1) un documento sintetico di valutazione del rischio antitrust, che individua le aree in cui le criticità concorrenziali, in considerazione della struttura e degli ambiti di operatività della società, appaiono maggiori; 2) un Codice di Condotta Antitrust del Gruppo Rekeep che illustra in maniera puntuale la condotta da tenere nella partecipazione alle gare pubbliche; 3) set procedurale e di istruzioni operative interne volte ad accrescere la capacità di prevenzione e la corretta gestione delle situazioni con possibili implicazioni antitrust, 4) attività formative ad hoc, dedicate all'approfondimento delle problematiche concorrenziali di maggior interesse per Rekeep, e finalizzate ad accrescere la capacità del management e delle altre risorse operative di riconoscere il rischio antitrust e di adottare le opportune iniziative.

Nel mese di settembre 2018 si è provveduto ad un aggiornamento del Programma di Compliance Antitrust, con l'adozione del Codice di Condotta Antitrust del Gruppo Rekeep destinato alle risorse dirigenziali, di staff e ausiliarie anche delle società del Gruppo.

Nel corso dell'esercizio 2019 è stata organizzata 1 sessione formativa in aula, in data 2 dicembre 2019, a cui hanno partecipato i dirigenti e i primi riporti delle funzioni Procurement, Sales and Process Design, Tenders e Legal.

ETICA AZIENDALE

Rekeep si ispira per la propria attività a principi etici che le derivano in gran parte dalla sua origine di cooperativa di lavoro, in capo ai quali vi è appunto il "riscatto" delle persone. Assieme a questo primario impegno, Rekeep 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.

Rekeep si è quindi 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, Rekeep viene sottoposta da parte dell'ente certificatore accreditato SAI a due verifiche l'anno, sia sui requisiti sociali della norma (lavoro infantile, lavoro forzato e obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro, retribuzione) sia su quelli documentali (sistema di gestione). Al termine del triennio di validità della certificazione, tutto il sistema è verificato per la nuova emissione del certificato.

Gli audit di mantenimento condotti dall'ente di certificazione nell'anno 2019 hanno confermato la validità del certificato.

Caratteristica precipua della norma è il canale di comunicazione bottom-up attraverso cui i dipendenti possono presentare segnalazioni relative a comportamenti non coerenti con i requisiti sociali della norma. 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 mail dedicato), oppure ancora all'indirizzo mail 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 2019 sono pervenuti 3 reclami etici in forma anonima riguardanti il requisito Discriminazione. Le verifiche effettuate non hanno messo in evidenza elementi a favore di quanto indicato.

Il Codice etico, adottato per la prima volta dalla società nel 2008, è stato revisionato, migliorato, ampliato ed esteso a tutte le società interamente controllate da Rekeep diventando Codice Etico di Gruppo Rekeep mediante delibera del Consiglio di Amministrazione di Rekeep del 18 dicembre 2018.

Il Codice etico enuncia i principi e i valori ai quali Rekeep e le società interamente controllate improntano la propria attività e la conduzione dei propri affari, nonché l'insieme dei diritti, dei doveri, delle regole di condotta e delle responsabilità rispetto a tutti i soggetti con i quali entrano in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale.

In questa ottica il Gruppo Rekeep:

- assume come impegno fondamentale il rispetto della legge e della normativa in genere;
- dichiara di attenersi 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 collaborazione, rigore morale e professionale;
- promuove, in un contesto di responsabilità sociale e di tutela ambientale, 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 alle norme vigenti delle informazioni contabili e di adottare efficienti ed efficaci sistemi di controllo interno;
- assicura la massima diffusione e conoscenza del Codice Etico, sia all'interno della propria organizzazione aziendale che presso i terzi con i quali intrattiene rapporti e presso coloro che, a diverso titolo e a vari livelli, sono tenuti all'osservanza ed all'attuazione delle sue disposizioni;
- verifica il costante e corretto rispetto del Codice Etico, applicando adeguate sanzioni, in caso di accertate violazioni.

Nella medesima data del 18 dicembre 2018 è stato inoltre costituito un Comitato Etico che ha il compito di monitorare la diffusione e l'attuazione del Codice Etico e ha il compito di ricevere e verificare tutte le segnalazioni relative a eventuali violazioni dello stesso.
Il comitato, formato da tre membri esterni, è composto da Stefano Baccolini, Mauro Giordani e Nicola Ghezzi.

Adeguatezza e sostenibilità del capitale

La struttura del capitale ("Capital Structure") è la particolare combinazione di debito e capitale utilizzata da una società per finanziare le sue operazioni e la crescita complessiva. Il debito si presenta sotto forma di emissioni obbligazionarie o prestiti bancari, mentre il capitale proprio può assumere la forma di azioni ordinarie, azioni privilegiate o utili non distribuiti, il cosiddetto Patrimonio Netto.

La capital structure è un elemento chiave sia per Rekeep che per gli stakeholder. L'obiettivo è quello di garantire una struttura del capitale che sia adeguata, coerente ma soprattutto sostenibile nel medio termine e si persegue, in primis, attraverso la finanza strategica. La finanza strategica, o pianificazione strategica, è l'attività che determina le linee guida della gestione aziendale in coerenza con la struttura finanziaria disponibili e prospettica, basandosi tra l'altro anche sui flussi di cassa attesi. Ad esempio, Rekeep punta a consolidare il proprio sviluppo anche con una crescita per linee esterne, in particolare grazie ad operazioni di M&A, ovvero operazioni straordinarie di acquisizioni o cessioni di aziende, rami di aziende o società, per consolidare mercati esistenti o per entrare in mercati nuovi, quelli esteri specialmente, come si dirà anche nel paragrafo successivo. Lo scopo specifico delle acquisizioni è quello di rafforzare l'azienda ampliando le possibilità di crescita e sviluppo e, al contempo, diversificando la geografia dei ricavi e il rischio paese. L'ambizione è quella di trasferire e sfruttare le competenze distintive di Rekeep in ambiti commerciali e sociali nuovi, come ad esempio la competenza nella gestione dei servizi di FM in ambito sanitario per grandi ospedali.

Il consolidamento dell'azienda e la costruzione di una capital structure adeguata e sostenibile si perseguono, infine, attraverso le relazioni proficue con il mondo della finanza e degli investitori. Un elemento fondamentale nel rapporto con gli investitori è la visibilità della performance e la trasparenza nella comunicazione, che permettono di instaurare un rapporto di credibilità con gli stessi, che può poi riflettersi anche nel costo implicito delle fonti. La conduzione e il nutrimento della relazione con gli investitori e, più in generale, con i fornitori di fonti finanziarie attuali e prospettiche è un obiettivo essenziale per Rekeep soprattutto tenuto conto del proposito dell'azienda di riequilibrio finanziario.

Sviluppo internazionale

L'anno 2019 è stato l'anno della svolta per Rekeep sul fronte internazionale.

I timidi segni rendicontati già nel 2018, sono diventati una tappa significativa nel percorso di crescita all'estero dell'azienda ed, in più, è stato fatto un salto di qualità e quantità mediante l'acquisizione della maggioranza del Gruppo polacco Naprzod.

Procedendo con ordine e partendo con la **Francia**, il 2019 è stato l'anno del consolidamento delle operazioni in ambito ferroviario e del rafforzamento della collaborazione con il colosso francese dell'energia e servizi annessi Engie.

Il Gruppo che opera la pulizia dei treni del lotto di Montrouge, ha ricevuto un ottimo riscontro dal cliente per la qualità del servizio e la professionalità dell'azienda. Per la prima volta in Francia SNCF ha riconosciuto a Rekeep un premio in denaro. Nel frattempo l'azienda ha partecipato ad altre gare d'appalto per lotti nuovi, risultando vincitrice sul lotto della Normandia. Il servizio di pulizia verrà erogato a partire dal 1° giugno 2020.

Intanto, proprio grazie ai risultati ottenuti in ambito ferroviario, Rekeep France ha potuto partecipare alla gara per l'appalto del servizio di pulizia anche da RATP, il colosso che gestisce, fra l'altro, la metropolitana di Parigi. Si tratta di un progetto molto ambizioso per affrontare il quale comunque Rekeep è comunque ben strutturata.

In ambito civile, invece, è continuata la partnership con Engie, con la quale Rekeep sta studiando nuove modalità di erogazione dei servizi di manutenzione leggera e pulizie agli immobili.
Per quanto riguarda la **Turchia**, la grave crisi economica che sta attraversando il paese si ripercuote anche su Rekeep; mentre per EOS, la società di Ankara, ha significato un ostacolo al processo di sviluppo ma un margine operativo comunque soddisfacente, per Rekeep United, la società di Istanbul, il mancato sviluppo ha significato anche un risultato economico insoddisfacente. Per porre rimedio è stata attuata una ristrutturazione finalizzata a ridurre i costi di struttura ed è stato predisposto un ampliamento del campo di azione, attualmente ristretto solo al settore sanitario. Queste azioni stanno già mostrando i primi segni di inversione di tendenza che è auspicio vengano confermati nel 2020.

Nel mese di ottobre, e dopo una lunga trattativa, è stata perfezionata, in **Polonia**, l'acquisizione della quota di maggioranza del Gruppo Naprzod, che possiede tutte le caratteristiche per una integrazione ottimale con Rekeep. Opera, infatti, prevalentemente sul mercato sanitario, offre una gamma di servizi analoga a quella di Rekeep con in più la ristorazione ospedaliera, mentre ha esperienza limitata nella gestione dell'energia, nelle manutenzioni, nel lavanolo e nella sterilizzazione. È il secondo Gruppo polacco di Facility Management ed ha una struttura molto ben organizzata ed efficiente. Garantisce quindi importanti potenzialità di sviluppo per Rekeep nel medio termine per in quell'area geografica.

Prosegue l'attività di osservaizone attenta e di monitoraggio delle opportunità di mercato nella **penisola arabica** per un possibile sviluppo commerciale.



Comunicazione

COMUNICAZIONE ESTERNA

Dopo un 2018 focalizzato, da un lato sulla costruzione dell'awarness del nuovo brand, attraverso campagne pubblicitarie, potenziamento degli strumenti below the line e della presenza sul web e sui social, dall'altro, sulla necessaria valorizzazione degli elementi in continuità con il passato (con l'headline "un nuovo nome...la stessa passione di sempre" ma anche con l'enfasi posta sui festeggiamenti per gli "80 anni di storia"), nel 2019 la comunicazione di Rekeep ha avuto come obiettivo strategico la promozione di una nuova brand identity, capace di rispecchiare e supportare il percorso di innovazione che il Gruppo ha voluto avviare con una scelta così dirompente come un cambio di nome.

Nel 2019 sono state, dunque, gettate le basi per un nuovo posizionamento di Rekeep che dovrà essere consolidato e rafforzato in modo coerente negli anni a venire. Se in una prima fase è stato necessario far conoscere il brand, in questo successivo step l'obiettivo è stato dare contenuto e sostanza a questo rinnovamento valorizzando, in particolare, gli elementi di innovazione coniugati alla sostenibilità ambientale che caratterizzano le proposte al mercato di Rekeep.

Si è scelto quindi di investire in:

- un piano media che ha coinvolto le principali testate nazionali caratterizzato da un mix di eventi con visibilità nazionale, spazi redazionali, advertising, spazi "native" online e offline che garantissero non solo awareness del brand ma i giusti spazi per raccontarne la storia e soprattutto le prospettive future attraverso l'illustrazione delle soluzioni di business più innovative;
- selezionate sponsorizzazioni a livello nazionale e locale legate ai valori del brand in cui Rekeep potesse risultare main sponsor o affiancare altri sponsor di elevato standing;
- un ulteriore potenziamento della presenza sul web e sui canali social con particolare attenzione all'employer branding con un piano editoriale maggiormente strutturato e con una maggiore frequenza di pubblicazione per costruire e sostanziare giorno per giorno l'identità aziendale.

La **pianificazione media** da giugno a settembre ha visto Rekeep presente ai principali eventi nazionali dedicati ad innovazione e sostenibilità organizzati da testate giornalistiche:

"Innovation Days. Le eccellenze del territorio". Road show promosso dal *Gruppo Sole 24 Ore*. Rekeep è stata Premium partner sponsorizzando tutti i sei eventi organizzati in tutta Italia per far emergere il meglio dell'economia del Paese, incontrare i protagonisti dell'impresa e capire come gli innovatori di oggi si preparano al futuro. Nell'ambito delle tappe di Milano (giugno), Verona (settembre) e Roma (dicembre) il Presidente di Rekeep Giuliano Di Bernardo e di Manutencoop Claudio Levorato sono intervenuti portando le proposte del Gruppo dedicate al Facility management urbano e alle opportunità per rendere le città del futuro realmente smart. Le ulteriori tappe si sono svolte a Bologna, Napoli e Bari e sono state precedute da approfondimenti e interviste declinate sui mezzi del Gruppo 24ORE, dal quotidiano, all'agenzia Radiocor, a Radio 24.

Onlife. Il futuro visto da vicino. Rekeep è stato Silver sponsor della prima edizione dell'evento de *La Repubblica* curato dai giornalisti Jaime D'Alessandro e Luca Fraioli, ideato per fornire una "bussola" utile ad orientarsi nella nuova era della società digitale. A Milano il 4-5 ottobre si sono riunite personalità di calibro internazionale, della politica, della scienza, dell'impresa e della cultura, come Frans Timmermans, neo vice-presidente della Commissione Europea, Garri Kasparov, ex campione di scacchi ed esperto di intelligenza artificiale, Kira Radinsky, direttore di eBay,

gli scrittori Bruce Sterling, Alessandro Baricco e Roberto Saviano, i sindaci di Milano e Barcellona e tanti altri. L'evento è stato promosso su tutti i canali di Repubblica e la sponsorizzazione è stata affiancata da focus, adversting, approfondimenti redazionali e native online su Repubblica e sull'inserto Affari & Finanza dedicati al facility management urbano come soluzione innovativa per favorire il percorso delle città italiane verso la smart city.

"L'economia del futuro". Rekeep è stato partner ufficiale e contributor dell'evento promosso da *"L'Economia" inserto del Corriere della Sera* dedicato ai temi chiave per l'economia del domani dall'energia al riciclo alla mobilità, le smart city, la finanza. In particolare il Presidente Claudio Levorato è intervenuto nel talk dal titolo "Il cantiere della Smart city: come si trasformano le città" facendo il punto sul concetto di Smart City e sulla sua evoluzione. Sul Corriere della Sera il facility management urbano ha trovato poi spazio come contenuto "native" online sul sito corriere.it e su due pagine nell'edizione cartacea con dati, approfondimenti e simulazioni dei benefici per i cittadini derivanti da una gestione integrata della città.

La strategia di posizionamento è stata declinata anche attraverso selezionate **sponsorizzazioni** ad alta visibilità locale e nazionale che si sono affiancate alle iniziative dettagliate più avanti (cfr. **"Qualificazione della presenza territoriale"**).
In particolare hanno avuto rilevanti impatti mediatici e contribuito a favorire la riconoscibilità del brand Rekeep le sponsorizzazioni delle "Giornate di Primavera" del FAI, frutto di una collaborazione avviata nel 2018 che ha visto il brand Rekeep negli oltre 1.100 luoghi aperti in 430 località in tutte le regioni d'Italia. A livello locale l'evento di maggiore rilievo e visibilità è stata la sponsorizzazione della mostra "Il Presepio di Wolfango", dedicata alle opere dell'artista bolognese Wolfango Peretti Poggi inaugurata a Bologna il 7 dicembre, nella chiesa di Santa Maria della Vita, con il patrocinio del Comune di Bologna e della Chiesa di Bologna. Rekeep è stata sponsor unico dell'evento che ha costituito uno dei principali eventi natalizi sotto le Due Torri.

L'impegno di Rekeep per assicurare una comunicazione web efficace, in grado di rispondere alle aspettative dei diversi stakeholder in modo trasparente e ricco di contenuti si è incrementato decisamente nel 2019. Il **sito web di Gruppo** continua a rappresentare un importante strumento di comunicazione tra azienda e stakeholder. Il 2019 ha registrato: 271.000 visite al sito e 1.571.300 pagine viste. Si conferma l'incremento del traffico proveniente dai dispositivi mobile, pari all'41% del totale.
Nel 2019 è stata lanciata la nuova sezione Careers, frutto della collaborazione tra il servizio Communication e la direzione HR & Organization, con l'obiettivo di potenziare l'employer branding dando migliore visibilità alle opportunità di carriera in Rekeep ed alle collaborazioni con enti di formazione e primarie università. Parallelamente, nella medesima sezione, è stata resa disponibile una nuova area dedicata alla raccolta dei curriculum con l'obiettivo di dotare la struttura HR di un database più ricco e facilmente interrogabile. La nuova sezione, pubblicata al termine del primo semestre, ha avuto circa 30.000 visitatori e circa 165.000 pagine visualizzate: risulta tra le più visitate del sito con circa l'11% del totale delle visualizzazioni.

Per qualificare e potenziare la **presenza sui social** è stata definita una strategia di comunicazione digitale a sostegno del riposizionamento del Gruppo Rekeep, già avviato con il rebranding.
Il percorso avviato ha l'obiettivo strategico di fare emergere il Gruppo Rekeep come solution provider in ambiti diversificati, sia in Italia sia all'estero. La comunicazione digitale si inserisce in questo contesto con lo scopo di accrescendo la visibilità di Rekeep, l'attività di engagement e il valore della relazione con gli utenti.
Per definire il piano editoriale, è stata condotta un'analisi preliminare dei target di riferimento, dei competitor, delle esigenze e degli obiettivi del Gruppo Rekeep, analisi che ha portato all'individuazione di temi rilevanti per ogni audience in funzione del loro impatto sui canali social.
In seguito è stato coinvolto il management del Gruppo e attraverso interviste ad alcune figure chiave sono stati validati i temi individuati e specificati, per ogni tematica, i filoni narrativi e le keyword che hanno guidato e guideranno la comunicazione.
Infine è stato messo a punto un piano editoriale dettagliato per presentare al meglio l'immagine, i servizi e le attività del Gruppo.
Sono stati definiti gli 8 target principali:

- comunità locali
- personale direttivo
- personale operativo
- clienti privati
- PA
- comunità finanziaria
- beneficiari finali (dei servizi)
- nuovi talenti.

Parallelamente le tematiche di interesse per l'azienda, filo conduttore della comunicazione digitale, sono state individuate su una duplice base:

- Le esigenze interne all'azienda, come la necessità di sostenere anche attraverso la comunicazione lo sviluppo in Italia e all'estero, l'esigenza di rafforzare ulteriormente la brand awareness e di valorizzare l'innovazione tecnologica o la necessità di attrarre nuovi talenti;
- Gli argomenti di interesse degli stakeholder, per raggiungere i target, stimolare l'engagement e la condivisione, in relazione ai diversi canali

Queste le tematiche definite e poi declinate in base ai diversi target e alle specificità dei diversi social: Azienda e Innovazione, Sostenibilità, Welfare aziendale, Lavorare in Rekeep, Careers e Cultura. La gestione con questo nuovo approccio strategico è stata avviata a partire da settembre 2019 quindi sarà nel 2020 che si apprezzeranno benefici anche in termini di follower ed engagement della nuova modalità di gestione.

TEMATICHE DEI CANALI SOCIAL, 2019



AZIENDA E INNOVAZIONE



SOSTENIBILITÀ



WELFARE AZIENDALE



LAVORARE IN REKEEP



CAREERS



CULTURA

Le **relazioni con i media** nel 2019 si sono incrementate anche per effetto degli eventi realizzati in collaborazione con le principali testate giornalistiche nazionali. Si è consolidata la presenza del Gruppo sulle principali testate.
Il numero totale di uscite sulla stampa dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019 è stato pari a 512 articoli/servizi (236 nel primo semestre, 276 nel secondo), con una netta maggioranza di articoli/servizi in primo piano. Nel 2018 il numero di articoli era stato pari a 370 anche se con maggiore percentuale di articoli di primo piano legati essenzialmente al rebranding.

Nel 2020 il Gruppo dovrà proseguire sul percorso avviato con il rebranding per consolidare ulteriormente il proprio posizionamento.
Il piano di comunicazione sarà dunque sostanzialmente in linea con il 2019 e dovrà prevedere:

- una pianificazione media composta principalmente da eventi con visibilità nazionale, spazi redazionali e "native" online e offline per la promozione delle attività più innovative del Gruppo con particolare attenzione ai temi della sostenibilità ambientale e della riqualificazione energetica;

- consolidamento delle sponsorizzazioni già avviate nel 2019 e selezione di ulteriori progetti, in particolare culturali, a cui affiancare il brand;

- ulteriore focus sulla presenza web e sui canali social con una ancora maggiore strutturazione dei piani editoriali, un incremento del protagonismo dei dipendenti e un più intensivo utilizzo del canale Linkedin per l'employer branding e la ricerca di personale specializzato, in stretta collaborazione con la Direzione HR.

RASSEGNA STAMPA, ANNO 2019



COMUNICAZIONE INTERNA

Nel 2019 è aumentato l'impegno sul fronte della comunicazione interna, in particolare in collaborazione con la Direzione HR & Organization, con l'obiettivo di rendere più trasparente la relazione con i dipendenti e favorire i canali di interazione digitale con l'azienda. In particolare sono stati valorizzati i percorsi formativi attivati da Rekeep anche da un punto di vista comunicativo documentando l'attività svolta e rendendo protagonisti i dipendenti attraverso foto e video interviste. Nel 2019 sono state, inoltre, gettate le basi per un percorso finalizzato alla formazione di "brand ambassador" del Gruppo che sarà concretizzato nel corso del 2020 (cfr. "Employer branding").
Sono stati pubblicati due numeri della rivista aziendale "Ambiente", inviata in 17.000 copie a tutti i dipendenti e disponibile anche online sul portale www.webambiente.it, in cui hanno trovato spazio le iniziative aziendali, il welfare, il racconto dell'attualità del Gruppo.

Sul fronte della comunicazione interna l'obiettivo sarà potenziare la collaborazione con la Direzione HR per promuovere e valorizzare al meglio i vari progetti in corso e futuri, sia in ambito formativo che legati alla gestione amministrativa del personale. A questo dovrà affiancarsi un rafforzamento della collaborazione con le altre Direzioni al fine di trasmettere anche internamente messaggi coordinati e coerenti e valorizzare le attività di ciascuno.

Ovviamente rispetto al passato qualsiasi azione o progetto dovrà tenere conto della sempre più consistente e radicata presenza internazionale del Gruppo, in particolare a seguito dell'acquisizione del Gruppo Polacco Naprzod, quindi un obiettivo prioritario e trasversale a tutti i progetti di comunicazione sarà necessariamente la gestione della relazione con le nuove società del Gruppo e il coordinamento della comunicazione.

Sviluppo Human Centric

Per Rekeep le persone sono da sempre al centro. L'azienda ha tra i punti della propria Missione valorizzare il capitale umano come elemento distintivo del proprio vantaggio competitivo e, per fare questo, ha intrapreso numerose azioni nei confronti dei dipendenti, che verranno dettagliate nei paragrafi seguenti. I temi material e le politiche di Rekeep che concorrono alla produzione di valore umano sono tanti: dallo sviluppo delle competenze a quello delle politiche di welfare aziendale, dalla salute e sicurezza allo smart working. Anche le soluzioni di business proposte hanno un approccio human centric, perché il valore si produce con le persone e insieme a loro.

Sviluppo delle competenze

Rekeep ha una forza lavoro molto articolata e diversificata: un corpo prevalente di persone impegnato su attività labour intensive e circa 600 figure altamente specializzate che sono altrettanto fondamentali per la vita dell'azienda.

Rekeep si impegna ogni giorno per offrire opportunità concrete di crescita e di realizzazione a tutti i dipendenti. La formazione e lo sviluppo delle competenze sono tra i punti chiavi di questo progetto.

Nel corso dell'esercizio 2019 il Gruppo Rekeep ha realizzato 829 interventi formativi, che hanno coinvolto 9.243 partecipanti, per un totale di 80.952 ore dedicate alla formazione (+2,9% rispetto al 2018).
Nella tabella di seguito sono indicati i risultati complessivi 2019 suddivisi per Aree tematiche e comparati con i dati del 2018 e del 2017.

Si registra un incremento delle ore nell'Area Linguistica, per il potenziamento dei corsi di inglese alla luce dei progetti di internazionalizzazione del Gruppo. In linea con questo obiettivo, è stato selezionato un nuovo fornitore che offre soluzioni di formazione linguistica blended unicamente per aziende. Queste soluzioni passano da strumenti digitali innovativi per l'apprendimento delle lingue: una piattaforma sul modello Netflix con video, articoli, esercitazioni basate sui livelli Cefr, possibilità di comporre testi scritti e di ricevere una correzione dal proprio coach disponibile 7 giorni su 7 ed un calendario di lezioni individuali e di gruppo con professionisti di altre realtà per allenare la conversation ed esporsi ad accenti diversi. Il tutto mantenendo le lezioni tra dipendenti Rekeep sia in presenza, sia in modalità virtuale, per rinforzare la capacità di dialogo e conversazione e facilitare le relazioni interfunzionali.

4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale

INTERVENTI FORMATIVI, ANDAMENTO 2017-2019

	2019			2018			2017		
AREA TEMATICA	EDIZIONI	PARTECIPANTI	ORE FORMATIVE	EDIZIONI	PARTECIPANTI	ORE FORMATIVE	EDIZIONI	PARTECIPANTI	ORE FORMATIVE
Linguistica	56	293	12.526	45	195	7.132	12	50	1.161
Manageriale	50	475	9.403	36	410	11.669	70	720	10.394
Sicurezza qualità e ambiente	607	7.435	51.939	490	5.321	44.839	400	5.075	31.632
Tecnico professionale	111	997	6.683	258	2.361	13.110	93	894	10.579
Informatica	5	43	401	20	157	1.916	11	63	703
TOTALE COMPLESSIVO	**829**	**9.243**	**80.952**	**849**	**8.444**	**78.667**	**586**	**6.802**	**54.468**

Si registra un incremento anche nelle ore e nel numero di lavoratori coinvolti nei corsi di Sicurezza, Qualità e Ambiente, al fine di continuare a garantire la formazione base per tutti gli staff e le operation.

Per la Direzione Operations sono stati organizzati, oltre ai corsi di sicurezza base, anche corsi relativi ai Lavori in Quota, Ambienti confinati, Rischi Elettrici, Patentini frigoristi e termici, Manichette, Porte Rei, Idranti, estintori e sprinkler per internalizzare alcuni servizi e aumentare il know-how dei servizi integrati.

Sono proseguiti gli incontri di formazione per i dipendenti Iscritti all'Ordine degli Ingegneri e degli Architetti, necessari per il mantenimento dell'iscrizione all'Albo (CFP), sulle tematiche dell'Energy Management, della Gestione dei Rifiuti, della nuova Privacy e dei sistemi di qualità e procedure.

Il Gruppo continua ad investire in formazione manageriale e tecnico professionale con percorsi pluriennali e strutturati su popolazioni mirate.

Nel 2019 l'azienda ha concluso il primo percorso di Talent Management che aveva coinvolto nel 2017 più di una novantina di dipendenti, e ha dato l'avvio al secondo percorso Rekeep Talent Academy coinvolgendo 43 nuove figure. La nuova Talent Academy vuole essere un percorso di valorizzazione dei talenti che capitalizza l'esperienza fatta in precedenza e aggiunge elementi di innovazione. Gli obiettivi che hanno guidato la progettazione sono stati:

- accrescere le competenze manageriali e professionali;
- sviluppare un linguaggio comune e un paradigma condiviso di conoscenze;
- allenare la capacità di lavorare in team;
- promuovere un'esperienza di integrazione e coesione volta a valorizzare il patrimonio manageriale aziendale.

La nuova Talent Academy è un progetto di ampio respiro: riguarda un arco temporale di realizzazione di circa due anni e prevede una pluralità di fasi e di modalità operative basate su paradigmi molto innovativi. È stato perciò importante individuare ed esplicitare i capisaldi dell'intero progetto, ovvero, il fil rouge dell'intera iniziativa:

- **ASPIRAZIONI DI CARRIERA**. All'interno di un percorso di crescita e di sviluppo l'attenzione è non solo sugli obiettivi a medio-lungo termine dell'organizzazione ma anche delle sue persone. Cogliere, intercettare e gestire le aspirazioni individuali è di importanza strategica.
- **PUNTI DI FORZA.** Spostare il focus dalle aree di miglioramento, da colmare, alle aree di forza, da potenziare. In questa ottica, i «punti di forza» trainano lo sviluppo personale e professionale in maniera coerente con le aspirazioni di carriera.
- **FEEDBACK.** Il feedback come importante strumento per lo sviluppo delle persone. Allenare questa buona pratica in una pluralità di situazioni più o meno formali, significa interiorizzare sempre la cultura del feedback, una competenza che ha una dimensione non tanto personale quanto organizzativa.

Anche l'individuazione dei partecipanti è stata innovativa poiché l'azienda è uscita dalla logica secondo la quale il talento è solo all'interno di una determinata fascia di età e dalla divisione tra Giovani Talenti e Key People. I cluster verranno, invece, determinati a prescindere dall'età anagrafica e dall'anzianità aziendale.

Nel 2019 il Gruppo ha anche lanciato il percorso di "Valorizzazione competenze per il coordinamento delle commesse" coinvolgendo 52 Group Operation Manager/ Responsabili Gruppo Operativo (RGO) delle società Rekeep, Rekeep Rail e H2H Cleaning. Gli RGO, infatti, svolgono un ruolo chiave, agendo come interfaccia efficace sia all'interno della società (tra la Direzione e la forza lavoro) che all'esterno con clienti e fornitori. Gli RGO operano mantenendo i livelli necessari di autonomia e assumendo le decisioni funzionali al corretto svolgimento delle proprie funzioni. Prendono decisioni per affrontare imprevisti ed emergenze e per risolvere i problemi che richiedono soluzioni ad hoc. Quindi, in linea con lo sviluppo di una cultura aziendale basata sulla crescita professionale e la condivisione di conoscenza, Rekeep ha avviato un percorso che consenta agli RGO di evolvere nel ruolo e di rafforzare alcune capacità di relazione e di coordinamento, attraverso una formazione specifica. Gli obiettivi specifici del percorso sono stati:

- valorizzare il ruolo dei responsabili dei gruppi operativi
- dare un messaggio di chiara attenzione ai colleghi
- arricchire il ruolo di strumentazione e conoscenze
- facilitare l'integrazione rispetto alla vision aziendale

Il percorso proposto si è articolato in differenti fasi e ha adottato un approccio «blended» unendo:

- approccio pratico basato su casi concreti;
- tecniche di formazione partecipative;
- mix tra formazione interna ed esterna;
- l'introduzione di metodologie formative innovative in un contesto esterno che valorizza la formazione e favorisce l'apprendimento.

Inoltre, sono stati avviati due nuovi percorsi coinvolgendo la popolazione del primo Talent, per sviluppare un team di Brand Ambassador e un team di Change Agent di Gruppo.

Nel 2019 sono stati ripresi e implementati 3 dei Project work nati nel primo percorso Talent: è stato infatti implementato un nuovo sistema di Valutazione della Prestazione, è stata avviata la prima sperimentazione di Smart Working, con un pacchetto formativo costruito ad hoc, ed è stato presentato il progetto di On-Boarding.

In particolare, per la prima sperimentazione di Smart Working che, nel 2019 ha coinvolto 50 colleghi, è stato costruito un pacchetto formativo con sessioni sia in presenza, sia virtuali utili a facilitare il cambiamento culturale. I temi trattati sono stati: policy e regolamento, sicurezza, dotazioni IT e digitalizzazione, organizzazione e pianificazione del lavoro, comunicazione on line, gestione riunioni a distanza e leadership virtuale.

Nell'area tematica manageriale è stato, inoltre, dato seguito a due progetti di potenziamento manageriale: uno per il Top Management e uno per il Middle Management, tramite azioni di coaching individuale e di group coaching.

Infine, è proseguita l'iniziativa aziendale che vede partecipare ogni anno alcuni dipendenti all'Executive MBA presso la Bologna Business School dell'Alma Mater Studiorum.

Nel 2019 è continuato l'impegno a finanziare i costi sostenuti per la formazione utilizzando il 100% dei fondi Foncoop e raddoppiando l'utilizzo del fondo Formatemp.

INTERVENTI FORMATIVI PER QUALIFICA, ANDAMENTO 2017-2019

	2019			2018			2017		
QUALIFICA	H/UOMO	H/DONNA	TOTALE	H/UOMO	H/DONNA	TOTALE	H/UOMO	H/DONNA	TOTALE
Operaio	27.329	25.453	52.781	29.488	17.377	46.865	19.315	21.674	40.989
Impiegato	7.785	7.154	14.939	8.453	8.328	16.781	5.657	3.217	8.873
Quadro	6.464	2.799	9.263	6.768	3.617	10.385	2.387	772	3.159
Dirigente	2.787	1.072	3.858	3.857	745	4.602	1.127	320	1.447
Apprendista	29	83	112	-	34	34	-	-	-
TOTALE COMPLESSIVO	**44.392**	**36.560**	**80.952**	**48.567**	**30.100**	**78.667**	**28.486**	**25.982**	**54.468**

INTERVENTI FORMATIVI PER GENERE, ANDAMENTO 2017-2019

	2019				2018				2017			
GENERE	EDIZIONI	PARTECIPANTI	OREFORMATIVE	ORE/PRO CAPITE	EDIZIONI	PARTECIPANTI	OREFORMATIVE	ORE/PRO CAPITE	EDIZIONI	PARTECIPANTI	OREFORMATIVE	ORE/PRO CAPITE
Uomo	720	4.527	44.392	9,8	714	4.708	48.567	10,3	502	3.312	28.486	8,6
Donna	566	4.716	36.560	7,7	567	3.736	30.100	8	452	3.490	25.982	7,4
TOTALE COMPLESSIVO	**-**	**9.243**	**80.952**	**-**	**-**	**8.444**	**78.667**	**-**	**-**	**6.802**	**54.468**	**-**

Sviluppo delle politiche di welfare aziendale

Rekeep 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

Inoltre, le leve specifiche per migliorare il well being sono essenziali per promuovere e incrementare la sostenibilità (sociale) dell'azienda. Il potenziamento del sistema welfare aziendale va proprio in questa direzione, così come lo smart working.

Il welfare di Rekeep si articola in tre iniziative specifiche e nella nuova piattaforma welfare lanciata in autunno 2019. La piattaforma, che raccoglie una serie di servizi e di benefit, prevede alcune misure base generalizzate, con fruizione già a partire dal 2020, e un pacchetto aggiuntivo, legato invece ai sistemi incentivanti, che avrà effetti a partire dal 2021.

Sempre nel 2019, Rekeep ha inoltre partecipato al bando #CONCILIAMO del Dipartimento delle Politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri, presentando un proprio progetto di ampliamento e rafforzamento delle politiche di welfare aziendale basato sull'implementazione di tre nuove misure. Mentre scriviamo, l'istruttoria è ancora in corso e non si conoscono i tempi di pubblicazione degli esiti, anche perché saranno comunque fortemente impattati dall'emergenza Covid-19, che sta colpendo il nostro paese.

Tuttavia, esattamente come avvenne per il progetto "Azioni positive in Manutencoop" che l'azienda presentò nel 2011, in occasione dell'ultimo bando pubblicato dal Governo, l'intenzione è quella di proseguire, anche con un consistente investimento di risorse proprie, lungo la strada dello sviluppo delle politiche di welfare, aumentando i servizi rivolti ai dipendenti nonché tutte quelle misure, come per esempio lo smart working di cui si dirà in seguito, che favoriscono una work-life balance.

Le iniziative e i servizi per i dipendenti attualmente in essere sono:

- **"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 contratto collettivo nazionale Pulizie e Multiservizi e promozione della prevenzione



UN FUTURO DI VALORE

Un futuro di valore è l'iniziativa con la quale Rekeep, da 10 anni a questa parte, premia i figli dei dipendenti delle società del Gruppo con il miglior rendimento scolastico. È stata la prima misura avviata dall'azienda in ambito di welfare aziendale.

4.1 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i ragazzi e le ragazze completino una istruzione primaria e secondaria libera, equa e di qualità che porti a rilevanti ed efficaci risultati di apprendimento

Nel 2019, in occasione del decennale dell'iniziativa, le Borse di studio disponibili sono ulteriormente aumentate, raggiungendo quota 320 (+10 rispetto al 2018 e +40 in più rispetto alla prima edizione): 250 per le scuole superiori (dell'importo 400 euro ciascuna) e 70 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.

La decima edizione si è caratterizzata per un ulteriore incremento nel numero complessivo di richieste mentre il dato delle assegnazioni è in leggero calo rispetto a quello dello scorso anno. Costantemente in crescita il numero degli studenti universitari meritevoli.

In questo contesto, delle 381 richieste pervenute, 294 provengono da figli di dipendenti Rekeep. Per quanto riguarda le assegnazioni 225 sono quelle che coinvolgono i lavoratori di Rekeep (157 scuole superiori e 68 università).

Un altro elemento generale significativo è che i bravi si confermano: dei 290 destinatari 99 (il 34,1%) sono alla loro prima borsa, i restanti 191 (65,9%) hanno già vinto la Borsa di studio in almeno una delle precedenti edizioni. Questo testimonia altresì come Rekeep stia accompagnando gli studenti più brillanti nel percorso di studi sostenendo economicamente le famiglie.

L'importo complessivo erogato con la decima edizione dell'iniziativa è stato pari a **170.000 euro.**

La percentuale di figli di operai tra i premiati è largamente maggioritaria e nell'edizione 2019 ha toccato quota 80,7%. La restante parte è per il 15,9% figlia di impiegati, per il 2,7% di quadri e per lo 0,7% di dirigenti. I figli di lavoratori nati all'estero rappresentano il 14,5% del totale degli assegnatari.

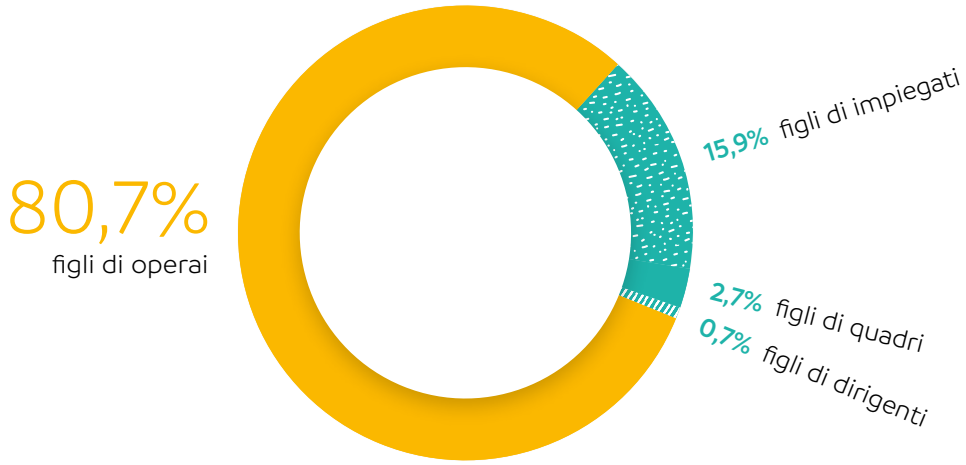
BORSE DI STUDIO, DECIMA EDIZIONE

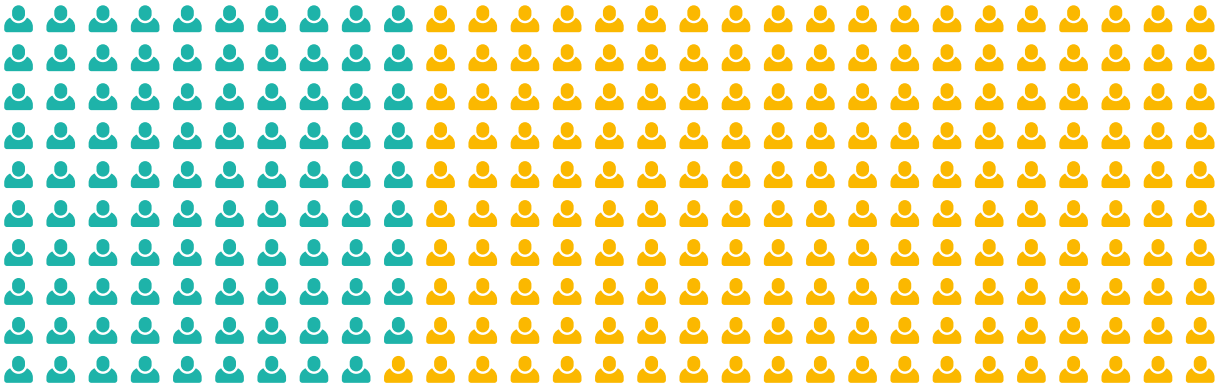
BORSE A DISPOSIZIONE	**320**
di cui scuole superiori	250
di cui università	70
RICHIESTE PERVENUTE	**381**
di cui scuole superiori	246
di cui università	135
ASSEGNATE	**290**
di cui scuole superiori	200
di cui università	90

I dati dell'ultima edizione, così come di tutte le precedenti, testimoniano come, pur essendo le Borse di studio assegnate unicamente in base al criterio di merito, rispecchino in realtà i tratti caratteristici della popolazione aziendale di Rekeep.

Nella ormai tradizione decennale, Rekeep era solita realizzare nei mesi primaverili le cerimonie di consegna delle Borse di studio con il coinvolgimento dei vertici aziendali, delle istituzioni locali e dei dipendenti con i loro famigliari

Per i primi mesi 2020 Rekeep aveva organizzato un evento particolare e diverso dagli anni precedenti, proprio con lo scopo di celebrare e festeggiare insieme ai lavoratori il decennale dell'iniziativa. Purtroppo l'emergenza Covid-19 ha reso impossibile lo svolgimento di qualunque evento di tipo pubblico, pertanto per l'edizione 2019 le Borse sono state erogate senza cerimonie di consegna.





34,1% 99
Destinatari alla prima borsa di studio

191 65,9%
Destinatari che hanno già vinto una borsa di studio nelle edizioni precedenti

TUTTINGIRO

Nel 2013 il welfare aziendale di Rekeep si è arricchito di una nuova e importante iniziativa: centri estivi per bambini dai 3 ai 10 anni e soggiorni 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 Rekeep 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 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, dal 2015 i servizi di centro estivo e campo residenziale estivo sono stati riproposti e il costo è stato sostenuto interamente da Rekeep.

Nel 2019, grazie al progetto "Tuttingiro", **83 ragazzi (67 di Rekeep)** tra gli 11 e i 14 anni, figli di dipendenti del Gruppo sono partiti per una settimana di soggiorno gratuito, scegliendo tra **12 diverse destinazioni** su tutto il territorio nazionale. Il 55,5% dei partecipanti è figlio di operai.

Il 45,8% dei partecipanti proveniva dall'Emilia Romagna, seguita poi da Toscana, Lazio, Lombardia e Veneto.

SOGGIORNI ESTIVI 11-14 ANNI



83
ragazzi



12
destinazioni

ISCRITTI A CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2019

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Infanzia	65	73	86	52	45	41	44
Primaria	151	149	128	104	91	82	77
TOTALE	**216**	**222**	**214**	**156**	**136**	**123**	**121**

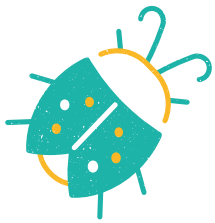
SETTIMANE DI CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2019

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Infanzia	125	116	136	143	165	140	127
Primaria	277	274	236	282	251	284	282
TOTALE	**402**	**390**	**372**	**425**	**416**	**424**	**409**

CENTRI ESTIVI 3-10 ANNI



216
bambini



409
settimane

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, oltre che sui canali web aziendali.

Per quanto riguarda il servizio di centro estivo, dal 2016 interessa le province di Bologna Modena, Firenze, Prato, Venezia, Verona, Vicenza e Treviso.

Nel 2019 hanno complessivamente partecipato **216 bambini (159 figli di dipendenti Rekeep)**: 65 hanno frequentato il centro estivo per la scuola dell'infanzia, mentre sono stati 151 i bambini iscritti ai centri estivi per la scuola primaria.

In tutto sono state erogate **409 settimane** di centro estivo tra giugno e settembre, con una **media di quasi 2 settimane a bambino**.

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

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

ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA E PROMOZIONE DELLA PREVENZIONE

Rekeep, 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, Rekeep 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.

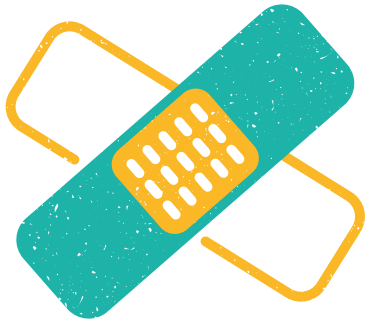
Il piano sanitario è operante in caso di malattia e di infortunio per le seguenti prestazioni:

- 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

A fianco della polizza sanitaria integrativa sono state confermate due collaborazioni storiche di Rekeep: 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 Rekeep. Nel corso del 2019 sono afferiti presso il Poliambulatorio dell'Istituto 112 dipendenti e sono state effettuate **310 visite specialistiche** il cui costo è stato interamente sostenuto dall'azienda. Le prestazioni più richieste sono state quelle ginecologiche, seguite dalle visite oncologiche 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 22 settembre 2019 con partenza da Piazzale Jacchia ai Giardini Margherita e Rekeep, 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 63 lavoratori di Rekeep, mentre 10 lavoratrici si sono sottoposte gratuitamente a visite specialistiche di controllo (visite senologiche, ecografie e mammografie).



CONVENZIONI AZIENDALI

Rekeep, 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 nella pagina dedicata ai dipendenti e sul portale MARCO.

La convenzione principale è attiva con Yougenio, la società del Gruppo lanciata nel 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.
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 Rekeep e loro famigliari conviventi.

Agli inizi del 2018 Rekeep ha avviato inoltre una collaborazione con Corporate Benefits, leader nel settore delle convenzioni aziendali, e ha attivato un portale riservato ai dipendenti per offrire una serie di servizi vantaggiosi: sconti e offerte dedicate su un´ampia gamma di prodotti e servizi dei più prestigiosi marchi e delle migliori aziende.



Salute e sicurezza

3.d Rafforzare la capacità di tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo, per la prevenzione, la riduzione e la gestione dei rischi per la salute nazionale e globale

Gestire al meglio la salute, la sicurezza ed il benessere dei lavoratori, è un impegno che il management di Rekeep mantiene attivo attraverso una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità, la promozione e la diffusione della conoscenza e la formazione di una cultura comune anche al fine di generare valore. È con il trasferimento di conoscenze che è possibile facilitare una maggiore comprensione dei rischi e delle misure di prevenzione e protezione da adottare. La cultura della sicurezza in una organizzazione tende ad essere assorbita dai suoi lavoratori nel tempo se tutta l'organizzazione dall'alto verso il basso mantiene un atteggiamento positivo e proattivo. Rekeep desidera che i lavoratori pensino e sentano che la salute e la sicurezza siano importanti per se stessi e per gli altri che lavorano vicino a loro. I manager hanno chiare le loro responsabilità e le implicazioni delle loro decisioni in termini di salute e sicurezza; i lavoratori altrettanto. La maggior parte delle persone dovrebbe lavorare in sicurezza prima di tutto perché lo desidera. Non semplicemente per un loro dovere. Promuovendo una cultura collaborativa, si può aiutare a costruire un pensiero di gruppo che nel tempo favorisce un legame tra cultura della sicurezza e prestazioni. Solo perseverando nello sforzo di costruire una cultura positiva in materia di salute e sicurezza sarà possibile influenzare direttamente e positivamente il comportamento dei lavoratori, ridurre il numero di infortuni e di denunce di malattie professionali.

SISTEMA DI GESTIONE

Nel periodo di riferimento il sistema di gestione per la sicurezza è stato aggiornato in vista della transizione al nuovo standard internazionale ISO 45001:2018, che ha sostituito la norma BS OHSAS 18001 ormai ritirata. In base alla nuova configurazione degli standard internazionali si è integrato il sistema di gestione per la sicurezza con l'analisi del contesto (inteso come insieme di fattori interni ed esterni all'azienda, che possono influire sulle strategie aziendali e avere effetti anche negativi sugli obiettivi definiti) e delle aspettative dei portatori di interesse.

Gli aspetti del contesto e le aspettative degli stakeholder rilevanti in seguito all'analisi effettuata, sono stati valutati in termini di rischio/opportunità rispetto ai seguenti macro fattori (di rischio):

- affidabilità legale
- business continuity
- reputazione/relazione con gli stakeholder
- integrità degli asset
- integrità del fattore umano
- risposta del mercato
- stabilità finanziaria.

La valutazione effettuata ha integrato il sistema di gestione aziendale garantendo in questo modo un corpus organico di rappresentazione del business e dell'azienda.

Durante l'esercizio considerato sono state redatte e inserite nella documentazione del sistema di gestione alcune procedure e istruzioni per la sicurezza. Durante gli audit non sono emerse Non Conformità maggiori che impediscono il mantenimento della certificazione/attestazione.

INFORTUNI

I dati del 2019 presentano un andamento del fenomeno infortunistico in sensibile miglioramento rispetto agli anni precedenti. Cala il numero di infortuni, calano gli indici di frequenza e di gravità.

Nel corso del 2019 non si sono verificati infortuni sul lavoro con esito mortale.

Il fenomeno infortunistico è valutato attraverso i seguenti indici:

- **Indice di Incidenza** (o frequenza relativa) = (Numero Infortuni * 1000) / Organico medio
  Rappresenta la percentuale dei lavoratori che in rapporto a quelli esposti a rischio hanno subito infortuni.
- **Indice di Frequenza** = (Numero Infortuni * 1.000.000) / Ore Totali Lavorate
  Misura l'andamento infortunistico riferito al numero dei casi riportati ad ogni 1.000.000 di ore lavorate.
- **Indice di Gravità** = [gg inab. temp. + (% inab. perm.* 75) + (morte * 7500] / Ore Totali Lavorate * 1000
  Misura la gravità' degli infortuni considerando le giornate di lavoro perse per ogni 1.000 ore lavorate

Tali indici sono variabili nel tempo in quanto dipendono dall'azione di riconoscimento effettuata dall'INAIL. I valori degli indici riportati in tabella risentono quindi anche per gli anni precedenti all'ultimo di tale azione.

Si precisa che gli indici sono calcolati considerando tutti gli infortuni anche quelli di durata inferiore a 3 giorni e gli infortuni in itinere.

8.8
Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario

INDICE DI INCIDENZA, FREQUENZA, ANDAMENTO 2017-2019

ANNO	NUMERO INFORTUNI	NUMERO* DIPENDENTI	ORE LAVORATE	GIORNI DI ASSENZA	INDICI		
					INCIDENZA	FREQUENZA	GRAVITÀ
2017	999	14.286	17.130.196,50	25.871	69,93	58,32	1,51
2018	986	14.194	17.409.526,36	24.911	69,47	56,64	1,43
2019	848	13.076	16.227.903,37	21.391	64,08	52,26	1,32

Rispetto agli anni precedenti si rileva un aumento del numero di infortuni e del numero di giorni di assenza solo nell'Area CENTRO. Conseguentemente aumentano l'indice di frequenza e quello di gravità.

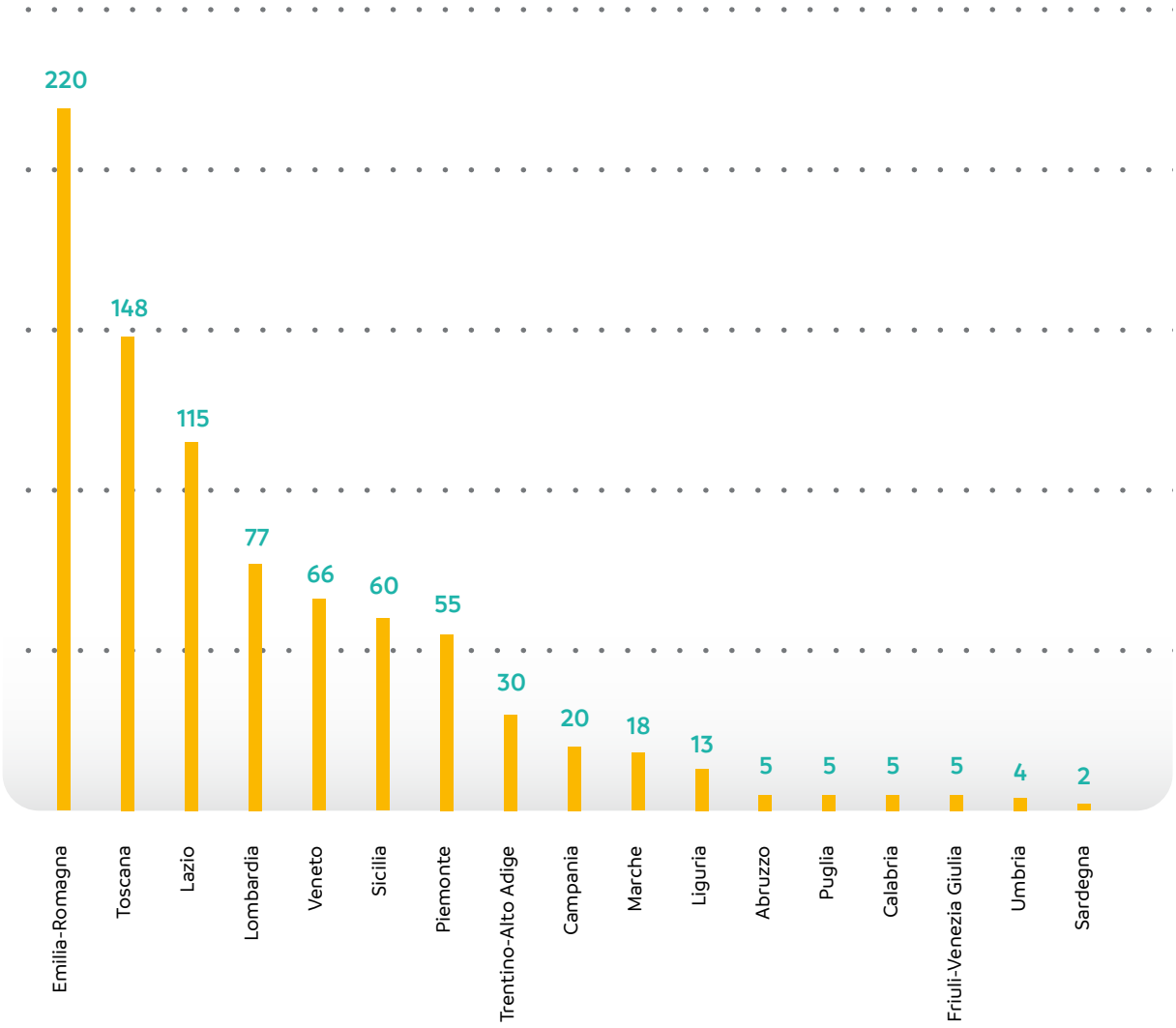
Viceversa rilevano una diminuzione del numero di infortuni e del numero di giorni di assenza tutte le altre Aree. Conseguentemente per queste Aree diminuiscono l'indice di frequenza e quello di gravità.

Per meglio comprendere il fenomeno infortunistico, di seguito il dettaglio per Area funzionale e geografica.

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER DIREZIONE AZIENDALE, ANNO 2019

AREA/DIREZIONE AZIENDALE	NUMERO INFORTUNI	DI CUI IN ITINERE	GIORNI DI ASSENZA	INDICE DI INCIDENZA	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITA
Area Emilia	217	51	5.483	77,18	63,42	1,60
Area Centro Sud	200	29	5.535	66,41	49,54	1,37
Area Centro	175	32	4.919	82,26	66,43	1,87
Area Nord Ovest	136	29	2.668	59,01	46,63	0,91
Area Nord Est	101	19	2.199	45,36	46,56	1,01
Area Clienti direzionali & Project Financing	13	3	485	29,74	23,00	0,86
Funzioni centrali	3	1	36	11,81	7,28	0,09
Global retail e logistica	3	1	66	50,49	42,17	0,93
TOTALE COMPLESSIVO	**848**	**165**	**21.391**	**64,08**	**52,26**	**1,32**

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER REGIONE, ANNO 2019



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 ed in linea con i valori dell'anno precedente.

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER GENERE, ANNO 2019

GENERE	N. INFORTUNI	% INFORTUNI
Femminile	558	66%
Maschile	290	34%
Totale complessivo	**848**	**100%**

Di seguito il dettaglio degli infortuni suddivisi per durata (giorni) con confronto con i valori degli anni precedenti.

DURATA DEGLI INFORTUNI (GIORNI), ADAMENTO 2017-2019

	2019	2018	2017
Durata tra 1 gg e 3 gg	189	206	213
Durata tra 4 gg e 15 gg	332	357	342
Durata tra 16 gg e 30 gg	150	186	192
Durata tra 31 gg e 40 gg	45	66	68
Durata tra 41 gg e 60 gg	49	70	75
Durata tra 61 gg e 100 gg	52	56	65
Durata > di 100 gg	31	38	33
TOTALE COMPLESSIVO	**848**	**979**	**988**

Di seguito il dettaglio degli infortuni per natura della lesione.

NATURA LESIONE DA INFORTUNI, ANNO 2019

NATURA LESIONE	NUMERO INFORTUNI	% INFORTUNI
Contusione	424	50,0%
Lussazione, distorsione, distrazione	173	20,4%
Lesioni da agenti infettivi e parassitari	100	11,8%
Frattura	66	7,8%
Ferita	44	5,2%
Lesioni da altri agenti	20	2,4%
Lesioni da sforzo	15	1,8%
Corpi estranei	5	0,6%
Perdita anatomica	1	0,1%
TOTALE	**848**	**100%**

Guardando al tipo di servizio coinvolto dal fenomeno i servizi igiene sono quelli dove il fenomeno si registra con maggiore frequenza. Cala sensibilmente rispetto allo scorso anno (86) il numero di infortuni per il comparto servizi integrati:

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO, ANNO 2019

SERVIZIO	NUMERO INFORTUNI	NUMERO INFORTUNI IN ITINERE	GIORNI INFORTUNIO + RICADUTE	INDICE DI INCIDENZA	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITA
INDIRETTI	**10**	**4**	**264**	**17,57**	**10,46**	**0,28**
Servizio Igiene	752	143	18.867	68,63	61,17	1,53
Servizio Logistica / Igiene	9	2	109	53,81	43,30	0,52
SERVIZI IGIENE TOTALE	**761**	**145**	**18.976**	**68,41**	**60,88**	**1,52**
Commesse Global	6	1	120	36,24	20,31	0,41
Servizio Energia	12	2	340	46,44	25,19	0,71
Servizio Logistica	3	0	24	159,29	104,77	0,84
Servizio Manutenzione	54	13	1.568	50,93	28,18	0,82
Servizio Verde / Integrati	2	0	22	84,51	53,60	0,59
SERVIZI INTEGRATI TOTALE	**77**	**16**	**2.074**	**50,05**	**27,79**	**0,75**
TOTALE COMPLESSIVO	**848**	**165**	**21.314**	**64,08**	**52,26**	**1,31**

Il fenomeno infortunistico è dovuto in buona parte a dinamiche che riguardano il comportamento del lavoratore sul luogo di lavoro e in parte al rispetto delle procedure di lavoro. In particolare tutte le aree evidenziano il numero di infortuni causati da scarsa attenzione nei movimenti in genere o da urti/colpi/schiacciamenti durante le lavorazioni. Sensibile resta il numero di infortuni nell'uso delle scale per lavori in altezza e in quelli con potenziale rischio biologico (punture d'ago o oggetti taglienti). Su questo tipo di infortuni entra spesso in gioco la scarsa attenzione da parte del committente o dei suoi utenti. In tal senso resta costante l'azione di segnalazione formale al cliente e di sensibilizzazione al personale avviata negli anni precedenti.

Ancora presenti infortuni conseguenti ad uno sforzo o ad un sollevamento di carichi.

Nel 2019 è proseguito l'impegno per passare da una visione "difensiva" degli infortuni ad una visione "reattiva". L'infortunio, infatti, non solo deve essere evitato, ma – se succede – deve innescare un'attenzione che miri a prevenire il ripetersi dell'evento e a diffondere la sensibilità pratica sul come fare per evitarlo. Questo si è tradotto in 24 eventi di infortunio attenzionati sia perché di durata superiore da primo certificato a 30 giorni, sia perché la dinamica era risultata singolare o per la frequenza di accadimento. In molti casi l'evento si è rivelato non riconducibile a fattori operativi, di sicurezza o organizzativi. A fronte dell'analisi sono state definite alcune azioni di miglioramento volte a migliorare la prevenzione del rischio, tra cui la sostituzione di attrezzature per lavaggio vetri in altezza e istruzione per i lavoratori per il corretto uso della scala e la formalizzazione di una procedura per il lavoro in solitudine.

Nel corso delle riunioni periodiche art. 35 si è marcata l'attenzione alla corretta gestione delle attrezzature sia di proprietà sia di terzi quando in uso dagli operatori specie per i lavori in quota e si è data evidenza del numero significativo di eventi che hanno come primo certificato un numero di giorni di infortuni modesto e che per effetto di ripetuti certificati medici del medico di famiglia, superano ampiamente i 40 giorni di durata. Questo per un loro monitoraggio finalizzato all'attenzionamento.

Ancora scarsa l'attività di segnalazione e attenzionamento degli incidenti e dei mancati infortuni da parte dei preposti. Nell'anno si è registrata solo una segnalazione, in Area Centro. Come misura di prevenzione è stata fatta azione di sensibilizzazione nei confronti del dipendente interessato.

Diverse invece le segnalazioni pervenute dai Clienti. Tutte gestite da Operation in collaborazione con il Servizio Prevenzione e Protezione.

MALATTIE PROFESSIONALI

Nell'anno 2019 sono pervenute 58 denunce di malattia professionale (57 nel 2018, 63 nel 2017), la maggior parte relative a tendiniti e a patologie del sistema muscolo scheletrico (riconducibili a sindromi del tunnel carpale ed ernie discali), 1 relativa a patologie collegabili all'amianto, 2 relative a patologie quali dito a scatto e tendiniti e calcificazioni agli arti inferiori e 1 a sindrome ansioso-depressiva (portierato università di Pisa).

DENUNCE MALATTIE PROFESSIONALI, ANNO 2019

DIAGNOSI CODIFICATE	TOTALE
Tendiniti (spalla: sovraspinato, rotatori, ...)	21
Ernie discali - Spondilo discopatie	15
Sindrome del tunnel carpale	11
Altre patologie	5
Sindrome di De Quervain (dito a scatto)	2
Amianto	1
Arti inferiori - Tendiniti e calcificazioni	1
Sindrome Ansioso - Depressiva	1
Epicondilite	1
TOTALE COMPLESSIVO	**58**

ANALISI DENUNCE MALATTIE PROFESSIONALI PER AREA GEOGRAFICA, ANDAMENTO 2017-2019

	2019	2018	2017
Area Centro	21	28	21
Area Emilia	21	12	24
Area Nord Est	6	5	2
Area Nord Ovest	5	6	8
Area Centro-Sud	5	6	5
Area Clienti direzionali	-	-	3
TOTALE COMPLESSIVO	**58**	**57**	**63**

Si conferma la prevalenza delle denunce dal settore Igiene con l'87% rispetto al 10% dei Servizi Integrati, in linea con l'andamento degli scorsi anni.

Per quanto riguarda l'età media dei lavoratori che hanno presentato denuncia è di 53,6 anni.

Rispetto alle patologie codificate:

- 36% patologie alla spalla (rispetto al 20% del 2018) con età media di 55 anni
- 27% patologie al rachide (rispetto al 27% del 2018) con età media di 51 anni
- 19% sindrome del tunnel carpale (rispetto al 17% del 2018) con età media di 53 anni

Le domande come si vede sono provenute prevalentemente da personale operativo di età superiore ai 50 anni e che ha manifestato patologie soprattutto riconducibili al sistema muscolo-scheletrico, ovvero malattie comuni nell'intera popolazione e per cui la correlazione con i rischi professionali non è univoca.

La distribuzione si conferma con la predominanza di malattie in Emilia e Toscana, ritornate in equilibrio dopo il picco della Toscana dello scorso anno.

Employer branding

Rekeep è una impresa dinamica e stimolante e si propone di avere tra le proprie fila un numero crescente di talenti. Per farlo ha investito particolarmente su alcuni aspetti:

- selezione
- comunicazione esterna e rafforzamento delle relazioni con Università, Istituti e enti di formazione

La selezione punta ormai stabilmente sulla pagina Linkedin aziendale, mentre il sito istituzionale ha contribuito in modo sensibile a promuovere l'immagine di Rekeep. All'interno del sito, di particolare richiamo, la sezione **Careers**.

L'azienda ha, inoltre, proseguito sulla strada del rafforzamento delle collaborazioni con Università ed Enti di formazione. Anche nel 2019 Rekeep ha partecipato ed è intervenuta a diversi Career Day ed ha attivato numerosi stage con una distribuzione ed un coinvolgimento diffuso di tutte le funzioni aziendali.

Grazie alla pubblicizzazione del primo percorso Talent, Rekeep ha acquisito una ulteriore leva per essere ancora più attrattiva. Inoltre, uno degli sviluppi più interessanti del progetto, è stata la creazione, proprio in autunno 2019, di due sottogruppi, che hanno raccolto figure particolarmente proattive del primo Talent e alcune nuove figure alle quali è stato chiesto di impegnarsi in due diversi ruoli: Brand Ambassador e Change Agent.

L'obiettivo di questi gruppi è anche quello di rafforzare la capacità di team building. Le figure via via coinvolte debbono, infatti, mettere a disposizione dell'azienda il loro impegno e le loro competenze per raggiungere obiettivi concreti, lavorando in modo congiunto e trasversale tra Aree e Società.

Il gruppo dei Brand Ambassador, coordinato e supervisionato dalla funzione Comunicazione e da formatori esperti, è nato proprio per contribuire alla diffusione e affermazione del brand.



Smart working

Lo smart working è uno dei progetti sui quali Rekeep ha investito maggiormente negli ultimi due anni, promuovendo il proprio impegno verso questa nuova modalità di lavoro anche pubblicamente. Il 24 ottobre 2019, ha sottoscritto il protocollo della rete pubblico-privata "Smart-BO" tra il Comune di Bologna e la Città metropolitana di Bologna e associazioni imprenditoriali, imprese e altre organizzazioni territoriali.

Il protocollo segna l'impegno dei firmatari a promuovere la diffusione della cultura sul tema del lavoro agile per favorirne la divulgazione, aumentando l'efficacia e la competitività delle imprese, il benessere organizzativo e la work-life balance.

Rekeep, oltre ad aver firmato il protocollo, partecipa attivamente ai lavori del Tavolo ed è impegnata a fornire il proprio contributo a tutti i sotto gruppi di lavoro.

L'interesse a la focalizzazione di Rekeep su politiche di smart working non sono recenti, ma risalgono a un paio di anni fa, quando uno dei Project work prodotti dai gruppi di lavoro del primo percorso Talent si è concentrato proprio su questo tema.

Da allora il percorso è stato lungo e continuo. Una fase di accurata analisi, che ha preso in considerazione anche tutte le best practice in questo ambito, si è sviluppata nel 2018. A questa fase, è seguita poi la progettazione e i primi test. A maggio 2019 la presentazione di un modello già molto avanzato a tutto il gruppo dirigente allargato e nell'autunno 2019 l'avvio della vera e propria sperimentazione.

Un percorso accurato per un progetto chiave per Rekeep in quanto interseca tre obiettivi precisi:

- introdurre forme di maggior flessibilità oraria, fiducia e delega per favorire il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- aumentare il well being dei dipendenti;
- produrre benefici sull'ambiente.

Il progetto smart working è riservato a lavoratori, altamente responsabili e fidelizzati, con una anzianità aziendale di almeno 12 mesi. I dipendenti coinvolti possono fruire dello smart working per quattro giorni al mese e non più di un giorno a settimana. La fascia oraria per lo svolgimento della propria attività in regime di smart working è piuttosto ampia, mentre i requisiti richiesti sono ovviamente quello di lavorare in condizioni di salute e sicurezza personale e in una modalità che garantisca la protezione e tutela dei dati.

A questo proposito, prima di avviare la sperimentazione, tutti i dipendenti coinvolti nel progetto pilota sono stati debitamente formati.

La sperimentazione ha coinvolto 60 lavoratori che, nel periodo ottobre 2019-febbraio 2020, hanno testato il modello. A inizio marzo 2020 il progetto è stato esteso ad altri 120 dipendenti che dovevano consolidare la sperimentazione.

Il sopraggiungere dell'emergenza Covid-19 ha ovviamente prodotto una accelerazione incredibile nella diffusione di modalità di lavoro a distanza. Anche Rekeep, in piena ottemperanza dei decreti emanati dal Governo, è ricorsa fin da subito a modalità di lavoro da remoto per le figure con mansioni impiegatizie.

La modalità di lavoro a remoto o a distanza è altro rispetto allo smart working, ma è evidente che l'esperienza maturata durante l'emergenza sarà utilissima per affinare il progetto smart working, grazie ai dati emersi e alle evidenze dei punti di forze e delle aree di miglioramento.



Integrazione e tecnologia

Rekeep è fortemente impegnata per guidare le sfide dell'innovazione, progettando e realizzando soluzioni per mercati emergenti e ad alto contenuto digitale e tecnologico. Le attività intraprese e le risorse investite per lo sviluppo di idee, processi e prodotti sono numerose e trovano dettaglio nelle prossime pagine. L'obiettivo è quello di crescere grazie a soluzioni che coniughino innovazione e sostenibilità.

Soluzioni e più valore ai clienti

I clienti sono per Rekeep un riferimento e un interlocutore fondamentale.

L'approccio dell'azienda è orientato a garantire soluzioni e servizi innovativi e di elevata qualità per rispondere alle specifiche esigenze dei clienti e ai requisiti richiesti. L'obiettivo è quello di aumentare il valore prodotto e condiviso grazie ad una forte proattività ed alimentando una solida partnership.

Per garantire più valore ai clienti, Rekeep propone una gamma di soluzioni, integrate fra loro.

Tra gli approcci e le modalità più innovative sulle quali l'azienda sta puntando, di certo c'è il modello di Servicing Globale, che prevede un insieme armonioso di prestazioni tra loro integrate e offerte da un unico fornitore, con conseguente razionalizzazione delle procedure d'intervento, miglioramento dei risultati sia sul piano funzionale/qualitativo che sul piano economico, grazie alla possibilità di sfruttare le aree di complementarietà che sussistono tra i servizi stessi.

Per realizzare un modello del genere, la struttura operativa è progettata in modo tale da garantire omogeneità organizzativa e procedurale per la gestione del singolo cliente ed è in grado di adattarsi con dinamicità alle diverse richieste.

Il set di proposte di integrazione in concreto prevede:

- la programmazione integrata delle attività tramite la piattaforma Resolve (sistema informativo integrato aziendale), per ottimizzare le squadre e la turnistica del personale;
- una procedura di segnalazione guasti/anomalie;
- una procedura per risposta a segnalazione pericolo;
- una procedura di intervento congiunto tra diversi specialisti, per esempio in ambito manutentivo e in ambito cleaning;
- la formazione per la manovra di riporto al piano per liberare eventuali utenti rimasti bloccati in cabina dell'ascensore;
- il coordinamento delle squadre di supporto/soccorsi esterni in caso di emergenza.

Alla base delle attività di erogazione integrata dei servizi gli operatori operanti sul sito, per qualunque mansione, debbono essere formati al fine di conoscere l'entità complessiva dei servizi erogati, la loro complessità e le interrelazioni presenti.

Sempre al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ai clienti, nel 2019 Rekeep ha rivisto l'organizzazione della filiera operations, con particolare focus sui servizi integrati e sul monitoraggio delle commesse.

L'azienda si è concentrata in particolare sui KAM (Key Account Manager) per ridefinirne le mansioni, e orientare in modo ancora più marcato queste figure verso il cliente e i suoi bisogni, lasciando ai Contract Manager il presidio della parte operativa del servizio.

In generale, per garantire soluzioni e proposte di massima qualità, Rekeep punta innanzitutto sull'individuazione al proprio interno del team più qualificato per svolgere il servizio, sia in termini di capacità strettamente operative, che di quelle manageriali e di relazione con il cliente. Un altro elemento chiave è una selezione mirata delle forniture che tenga conto delle specifiche di ogni singola com-

messa e che poggi il più possibile su criteri di capillarità, territorialità, innovazione di prodotto e sostenibilità.

Infine, ma non meno importante, la componente di supporto digitale al servizio che risponde sia ad una richiesta di innovazione che di mappatura e trasparenza. Il valore che Rekeep si propone di produrre è quello delle proprie soluzioni, di elevata qualità e personalizzazione, e di una relazione stretta, proficua e continua.

Nel corso degli anni, come rendicontato anche negli scorsi Bilanci, Rekeep ha attivato diverse modalità di ascolto e di confronto con i clienti. Solo negli anni più recenti, il progetto Progetto VoC – Voice of the Customer, che aveva 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 Rekeep o di potenziali tali. E le due campagne di stakeholder engagement del 2017 e del 2018. L'emergenza sanitaria Covid-19 ha impedito la continuazione dell'attività di stakeholder engagement che si doveva svolgere tra la fine del 2019 e i primi due mesi del 2020, ma che resta un obiettivo dell'azienda.





1.590
clienti

2.350
commesse

Per quanto riguarda il portafoglio clienti, nell'esercizio 2019 il Gruppo ha acquisito commesse per un valore pluriennale complessivo pari a 727 milioni di euro di cui 395 milioni di euro relativi a proroghe e rinnovi di contratti già presenti nel proprio portafoglio commerciale e 332 milioni di euro relativi allo sviluppo di nuovo portafoglio. L'acquisito del mercato Sanità è pari a 450 milioni di euro (pari al 62% del totale delle acquisizioni), a fronte di acquisizioni nel mercato Pubblico per 154 milioni di euro (21% del totale) e nel mercato Privato per 123 milioni di euro (17% del totale). In termini di Area Strategica d'Affari ("ASA"), il Facility Management ha acquisito commesse per 676 milioni di euro (di cui 33 milioni sui mercati internazionali). Nel mercato Sanità il Gruppo ha ulteriormente convenzionato ordinativi nell'ambito del MIES 2 acquisendo nuovi servizi presso ASL in Veneto e Lombardia. Tra le altre significative principali acquisizioni dell'esercizio si segnalano il project financing relativo al completamento ed alla gestione ventennale del nuovo ospedale di Alba-Bra in Piemonte. Sono inoltre stati rinnovati contratti per servizi di energia già in portafoglio presso ESTAR Toscana.

Nel mercato Pubblico, inoltre, è continuato il convenzionamento dei servizi di energia presso la Città Metropolitana di Bologna. Nel mercato Privato si segnalano le acquisizioni di servizi di servizi di cleaning e di logistica presso gli stabilimenti Michelin dell'area lombarda. Sono inoltre stati rinnovati i servizi di cleaning presso le sedi della SACMI S.C. ed i servizi di cleaning presso la rete di supermercati Carrefour e Coop Alleanza 3.0. Sui mercati internazionali si segnalano in territorio francese nuovi contratti di soft-facility presso edifici del Gruppo Engie e presso SIAAP Water, società parigina di trattamento delle acque. In Turchia, inoltre, sono stati acquisiti servizi di cleaning presso MetroCity AVM, moderno centro commerciale a Istanbul. Il Backlog, ossia l'ammontare dei ricavi contrattuali connessi alla durata residua delle commesse in portafoglio alla data, è espresso nel prospetto seguente.

BACKLOG, ANDAMENTO 2017-2019 (MILIONI DI EURO)

	2019	2018	2017
Backlog	2.834	2.599	2.608

Il Backlog al 31 dicembre 2019 si attesta a 2.834 milioni di euro, con un incremento di 235 milioni di euro rispetto al 2018.

Innovazione

8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera.

L'innovazione è da sempre un tratto distintivo e un obiettivo di Rekeep. L'impegno è orientato da un lato a progettare e realizzare soluzioni per i mercati emergenti, dalle smart city alle attività logistiche per il mondo sanitario. Dall'altro a individuare e implementare proposte nuove e capaci di aumentare la qualità, la trasparenza e l'efficacia dei tradizionali servizi core.

Partendo da questo secondo aspetto, nel settore dei servizi integrati, uno degli elementi maggiormente innovativi è certamente la gestione dei processi **MAPITT (Manutenzione Predittiva Integrata Touch & Tech)** che unisce l'insieme di competenze ed esperienze degli ingegneri e tecnici Rekeep (Human TOUCH), con innovativi strumenti di Sensor Technology (TECH) e di Sistemi Informativi.

L'approccio MAPITT alla gestione del servizio si sviluppa lungo le seguenti fasi:

- analisi e controllo (applicazione tecniche di analisi statistiche tipiche dell'Ingegneria di Manutenzione);
- smart Monitoring (installazione sensori sugli asset critici finalizzata al monitoraggio nel tempo delle prestazioni e all'analisi previsionale dei guasti);
- data Processing (analisi dei dati ed elaborazione piani di manutenzione di tipo "adaptive");
- programmazione e pianificazione operativa (protocolli manutentivi e frequenze base, strategie migliorative, piano operativo interventi, effetti previsti);
- formazione digitale (specifica per il personale tecnico);
- esecuzione (digitalizzazione degli Ordini di Lavoro, monitoraggio KPI specifici di risultato);
- retrofit e miglioramento continuo (Revisione e aggiornamento piani di manutenzione).

Un altro punto di forza di Rekeep è la **Control Room**, un vero e proprio "hub" energetico e gestionale, che rappresenta l'integrazione funzionale tra il Sistema di Supervisione, il Sistema di Misurazione e Controllo ed il Sistema Informativo di commessa.

È il centro di elaborazione dei "Big Data degli immobili" per il monitoraggio dei consumi, il reporting, la modellazione predittiva e il miglioramento delle performance energetiche e gestionali del patrimonio gestito.

I dati vengono analizzati dal team di esperti (analisti, specialisti energia, specialisti ingegneria della manutenzione) con il supporto di strumenti e software di Business Analytics.

Gli addetti alla Control Room possono, in funzione dei parametri climatici e dei consumi rilevati, ricercare poi l'ottimizzazione dinamica tra risorse/tecnologie/usi, ovvero adottare il mix più opportuno per la minimizzazione dei costi nello specifico contesto temporale.

Tra gli elementi fortemente innovativi, anche il **modello BIM (Building Information Modeling)** per gli edifici. Un modello funzionale ad implementare sul sistema informativo gestionale un'anagrafica completa e propedeutica per una corretta gestione ed erogazione dei servizi manutentivi. Nella fase di rilievo planivolumetrico, eseguito con il supporto di strumentazione avanzata (laser scanner 3D, sistemi di acquisizione 3D indossabili a zaino, app censimento su tablet) vengono raccolte tutte le informazioni relative alle caratteristiche tecnico/fisiche, nonché allo stato conservativo e funzionale di ciascun componente architettonico ed impiantistico.

La piattaforma Resolve di Rekeep supporta la realizzazione dell'anagrafica tecnica in BIM, permettendo la completa integrazione tra i dati grafici – per esempio le planimetrie – ed i dati alfanumerici del sistema edificio-impianto, come i dati gestionali.

Sempre in ambito manutentivo, l'implementazione di **sistemi di Realtà Aumentata** è un'altra importante innovazione che consente agli operatori di visualizzare le informazioni relative agli asset presenti negli ambienti, semplicemente inquadrandoli con il proprio dispositivo mobile in dotazione. Ad esempio, potranno sapere rapidamente quali attività manutentive devono essere svolte sul componente, di quali attività è stato oggetto, l'esito di eventuali controlli precedenti. La Realtà Aumentata, inoltre, consente anche di effettuare la "manutenzione assistita":

Nella logica di una maggior tracciabilità delle attività, è stata sviluppata l'**interfaccia mobile della piattaforma Resolve** che consente di poter fruire di numerose funzionalità direttamente da smartphone e tablet in dotazione al personale operativo; tutte le attività assegnate possono essere gestite direttamente, in modalità mobile, ad attività ultimata.

Inoltre, la disponibilità di una completa banca dati, costantemente aggiornata, consente al cliente di disporre di dati oggettivi e autentici relativamente alle attività erogate e di misurare, attraverso il calcolo di indicatori, il livello quali-quantitativo delle prestazioni rese.

Apposite funzionalità sostituiscono le stampe e garantiscono l'acquisizione di informazioni o firme in originale direttamente dal device mobile, consentendo la produzione di registri a valenza legale e limitando il consumo di carta, nell'ottica dell'erogazione di servizi a basso impatto ambientale.

Rekeep ha inoltre sviluppato procedure organizzative e **soluzioni tecniche per elevare gli standard di sicurezza e salute** nei luoghi di lavoro. Per automatizzare il processo di gestione delle interferenze, Rekeep propone una soluzione tecnologica in grado di tracciare la presenza di operatori e beni sui cantieri e monitorare il corretto uso delle attrezzature in dotazione, segnalando prontamente le situazioni di pericolo.

Prendendo in considerazione l'ambito cleaning, tra le innovazioni più significative vi è certamente il **Piano di Gestione Ambientale** che consente di ottenere consistenti benefici in termini di impatto ambientale rispetto alle tradizionali modalità di gestione delle attività di pulizia. Tale Piano è stato sviluppato in modo coerente alle principali linee guida universalmente riconosciute e fornisce al cliente la possibilità di fruire di un servizio a impatto zero.

In primis, Rekeep si è attivata per ottenere la **dichiarazione EPD® (Environmental Product Declaration)** del proprio servizio di pulizia e sanificazione in ambito ospedaliero presso l'Ospedale Sant'Anna di Como, che rappresenta un cantiere particolarmente significativo.

Questo studio ha rappresentato il primo passo fondamentale per poter successivamente valutare con esattezza l'impatto ambientale del servizio in termini di intero sistema, dalle metodologie operative alle attrezzature utilizzate, oltre ai macchinari ed ai prodotti chimici impiegati, potendo agire in questo modo nella rimodulazione delle attività a grande impatto ambientale.

A partire dalla situazione presente nell'Ospedale Sant'Anna e dal valore di CO_2 ottenuto, sono quindi stati individuati gli aspetti sui quali è necessario intervenire per attenuare l'impatto ambientale e ridurre la quantità di CO_2 emessa. I principali sono:

- i rifiuti derivanti materiali consumabili, nello specifico i sacchi in plastica per i rifiuti ed i materiali monouso in TNT;
- i consumi elettrici derivanti, principalmente, dall'attività delle lavatrici.

Basandosi sulla forza dei dati a disposizione e sul proprio know-how, Rekeep è stata in grado di sviluppare un modello di progettazione del servizio di pulizia che

abbina alle migliori soluzioni tecnico-metodologiche, i benefici ambientali ottenibili.

La terza fase si è quindi concentrata sulla definizione di una supply chain ecologica, applicata a 360° nella fornitura e gestione di tutti gli aspetti dei servizi erogati.

La Supply Chain viene realizzata applicando, nella Gestione di tutti gli aspetti relativi ai Servizi erogati le strategie di Reduce (riduzione dei consumi di sostanze chimiche, acqua, materiali ed energia), Reuse (riutilizzo materiali, attrezzature e strumenti, sia integralmente che parzialmente) e Recycle (riciclo dei diversi tipi di rifiuto e corretto conferimento). Gli obiettivi che si possono raggiungere sono un minor inquinamento dell'aria, un minor consumo di prodotto e di energia (acqua, elettricità), una riduzione dei rifiuti. L'intera struttura logistica viene configurata "su misura" per le caratteristiche dell'appalto, con l'obiettivo di raggiungere la miglior efficienza d'impiego delle risorse.

Viene inoltre realizzata una analisi al fine di impostare correttamente la Gestione del Magazzino/Lavanderia e ottimizzare la Gestione dei Trasporti e delle politiche di approvvigionamento adottate. Per la parte Acquisti, vengono utilizzati principalmente fornitori sul territorio italiano che si impegnano a trovare soluzioni ecosostenibili per le loro produzioni, a partire dalla selezione delle materie prime fino allo smaltimento dei materiali a fine vita del prodotto.

Allo stesso modo viene adottata una politica ambientale a "km 0", ovvero viene accorciata la filiera grazie all'impiego di distributori posti nelle immediate vicinanze dei cantieri attivi.

Con l'adozione di una Supply Chain Ecologica, si mira a minimizzare gli impatti ambientali per ogni fase del ciclo di vita del prodotto dalla progettazione alla distribuzione. Rekeep ha scelto solo fornitori che attuano politiche di sostenibilità nel loro processo di produzione e che ottimizzano l'uso degli imballaggi primari e secondari.

Per una corretta gestione dell'elemento più critico, i rifiuti, Rekeep nel Piano di Gestione Ambientale, prevede di ridurre al minimo la produzione di rifiuti, soprattutto imballaggi attraverso:

- l'impiego di prodotti detergenti concentrati e superconcentrati;
- la scelta di flaconi per le soluzioni detergenti di tipo riutilizzabile e di fornitori in grado di gestire il riutilizzo delle taniche;
- l'acquisto di macchine ed attrezzature progettate con l'obiettivo della maggiore sostenibilità a fine vita, costruite con materiali riciclabili e facilmente separabili al fine di favorirne il recupero;
- l'utilizzo di materiali di consumo (panni e mop) realizzati con materiale di alta qualità e con una vita utile elevata;
- la scelta, ove possibile, di materiale ricondizionabile rispetto l'impiego di materiale usa e getta.

Infine l'ultima fase che porta alla realizzazione di un servizio ad impatto zero prevede la personalizzazione delle scelte tecnico-metodologiche. Attraverso l'approfondita analisi dei dettami del Capitolato e il continuo rapporto con i fornitori, Rekeep individua il parco macchinari adeguato alle necessità del cliente e soprattutto in grado di garantire le migliori soluzioni tecnologiche per la riduzione dell'impatto ambientale. Allo stesso modo sono valutate le attrezzature più performanti in termini di ecosostenibilità, come ad esempio quelle che vantano un processo produttivo certificato Ecolabel o che siano ricavate da materiali riciclati o che garantiscano la successiva riciclabilità. Viene valutata positivamente anche la durata di tali attrezzature, vista come aspetto che consente di massimizzare la resa di quanto acquistato ed utilizzato nel corso del tempo. L'ulteriore aspetto che completa la progettazione è ovviamente incentrato sull'utilizzo dei migliori prodotti tessili e chimici per l'esecuzione del servizio, ovvero la ricerca di panni e mop che garantiscono resistenza ad un elevato numero di cicli di ricondizionamento e l'utilizzo di prodotti chimici a basso impatto ambientale.

Da ultimo, la neutralizzazione del servizio viene realizzata attraverso la compensazione effettuata tramite l'acquisto del numero di alberi necessari per azzerare l'impatto generato dalle attività erogate.

Ogni albero che viene piantato, a nome di ogni singolo cliente, viene geo-localizzato e fotografato, inoltre, grazie alla piattaforma appositamente creata, è possibile seguirne la crescita tramite Google Maps.

Il beneficio per il cliente è doppio: non solo la compensazione dell'impatto di CO_2 del servizio acquistato, ma anche la possibilità di regalare i propri alberi o comunque di utilizzare la propria foresta per campagne di sensibilizzazione, comunicazione e rendicontazione ambientale.

Rekeep ha ottenuto il **marchio ecologico EU Ecolabel per il servizio di pulizia**, in conformità alla Dec. UE 2018/680 (pubblicata in G.U. 04/05/2018). Il certificato è stato rilasciato al ramo specifico di Keep Green. La certificazione attesta che il servizio viene svolto adottando protocolli green secondo 7 criteri stabiliti dall'Unione Europea, tra i quali l'uso di prodotti per la pulizia a minor impatto ambientale (almeno il 50% di prodotti acquistati in un anno con certificazione EU Ecolabel o altra etichetta ISO 14024 di tipo 1 equivalente), sistemi di dosaggio adeguati, utilizzo di prodotti in microfibra (almeno il 50% di prodotti acquistati in un anno), formazione specifica in termini di gestione ambientale, raccolta differenziata presso i locali oggetto del servizio.

Per il ricondizionamento dei materiali tessili in microfibra utilizzati durante il servizio, Rekeep adotta un sistema di lavaggio e disinfezione innovativo, certificato ed eco-sostenibile, sviluppato internamente con il supporto delle maggiori aziende nel settore del cleaning professionale, in termini di macchinari, attrezzature e prodotti chimici.

L'approccio metodologico è orientato a migliorare il rapporto efficacia/sicurezza in linea con le normative internazionali:

- UNI EN 14065:2016 per la qualità microbiologica dei tessili trattati in lavanderia industriale;
- UNI EN ISO 14698:2004 per il controllo della biocontaminazione;
- le fasi del ciclo, opportunamente modulate, consentono di raggiungere i risultati di efficacia di un tradizionale lavaggio a 90° ma con una notevole riduzione della durata del ciclo e, di conseguenza, dei consumi correlati. L'ottima qualità microbiologica del materiale lavato è confermata da test di laboratorio che hanno dimostrato l'assenza di microrganismi, in seguito all'applicazione del sistema dopo una contaminazione artificiale con diversi ceppi infettivi.

L'intero sistema è certificato.

Come abbiamo già dato ampio conto nel Bilancio 2017, la certificazione ha preso in considerazione sia le modalità del ciclo di lavaggio vero e proprio che l'intero processo di gestione della lavanderia, fissando precise regole per la sanificazione e manutenzione delle attrezzature utilizzate.

Consapevole della necessità di affrontare le nuove sfide di business offering in maniera strutturata e sistemica, valorizzando il potenziale tecnico, gestionale e creativo delle proprie risorse umane, la Direzione Process Design & Engineering Department di Rekeep ha deciso di avviare un progetto per migliorare i processi interni di progettazione e le competenze di bid development, integrated service design e customer experience management.

La struttura del progetto, durato un anno, ha previsto tre percorsi:

- una serie di incontri interattivi focalizzati sul trasferimento di specifiche conoscenze, competenze, strumenti e idee innovative di bid management, service design e customer experience management. L'architettura del percorso ha seguito le metodologie di design thinking, model based management, marketing e relationship management;
- una serie di incontri individuali, eventualmente con piccoli gruppi, tesi alla valorizzazione e miglioramento delle competenze di ogni singolo partecipante (Mentee) e al supporto professionale immediato e operativo sui progetti in essere e su quelli pianificati;
- un processo di design delle Linee guida metodologiche per lo sviluppo concettuale e la stesura delle offerte tecniche di Integrated Facility Servicing e di Cleaning, della Best Practice Library e dell'Innovation Forum.

Tra i principali risultati acquisiti grazie al percorso formativo:

- acquisizione di nuove conoscenze e competenze gestionali nelle aree di Project Management, Bid Management, Value Proposition & Marketing Management e Comunicazione;
- innovazione degli strumenti e delle tecniche di progettazione, soprattutto tramite l'integrazione degli approcci di Design Thinking, Creative Thinking, Service Innovation e Customer Experience Management;
- integrazione tra i processi di apprendimento e il lavoro di progettazione, applicando praticamente in tempo reale le tecniche/conoscenze acquisite all'interno dei nuovi progetti di gare e, viceversa, adattamento del programma formativo alle nuove esigenze di progettazione (Change Management);
- sperimentazione delle attività modulari combinando i format di smart working e quelli tradizionali;
- innovazione del processo di progettazione e stesura delle Linee Guida della Progettazione Tecnica delle Offerte Rekeep;
- attivazione della Best Practice Library e dell'Innovation Forum;
- Team Building e facilitazione del Team Working nella progettazione.

Altrettanto intensa è stata l'attività di progettazione di soluzioni per nuovi mercati e mercati emergenti. Quattro gli ambiti principali:

- Facility Management Urbano;
- droni per il Facility Management;
- logistica sanitaria;
- tracciabilità dei servizi.

Per quanto riguarda il **Facility Management Urbano**, Rekeep punta ad essere un punto di riferimento ed un supporto per la gestione della città del futuro. L'azienda è in grado di coniugare i tradizionali interventi manutentivi in ambito strade, aree verdi e pubblica illuminazione con le più evolute soluzioni nel settore della viabilità e della mobilità sostenibile.

Nel 2019, in collaborazione con TIM e Olivetti, nasce il progetto Smart City Governance, con l'intento di sviluppare una piattaforma digitale per il coordinamento dei servizi – in particolare su ambiente, sicurezza e mobilità – e offrire, mediante il PPP (Partenariato Pubblico-Privato), un nuovo modello di gestione a 360° della città.

Pochi mesi più tardi, in dicembre, un'altra importante collaborazione, con Municipia, per la gestione di servizi di riscossione legati alla mobilità (smart parking, sanzioni al Codice della Strada) e alla città (TARI-TASI, IMU-ICI).

Sempre in dicembre 2019, Rekeep partecipa come capofila al bando del consorzio BI-REX, Competence Center Industry 4.0, nell'area tematica «Piattaforme IoT-Cloud Integrate per Servizi di Facility Management», con il progetto IPPODAMO Interactive Planning Platform fOr city District Adaptive Maintenance Operations, risultando poi ammessa ai finanziamenti da parte del MISE nel marzo 2020.

Il progetto IPPODAMO, della durata di 18 mesi, ha come obiettivo lo sviluppo prototipale di un sistema di pianificazione avanzato, basato su una piattaforma di integrazione dati inerenti alla città, ai cittadini e ai servizi di Facility Management Urbano. Il sistema sarà in grado di dare avvio ad una transizione digitale che permetta di evolvere l'attuale modello del servizio di manutenzione dell'infrastruttura urbana, derivante dalla pianificazione storica, verso un modello basato su una pianificazione dinamica-predittiva-adattativa che tenga conto delle esigenze della città e dei cittadini. Il partenariato di progetto intende mettere a disposizione una Innovazione in grado di raccogliere dati da fonti diverse. I dati saranno integrati in ottica spaziale e resi disponibili alla città stessa. IPPODAMO permetterà quindi di agevolare il processo di decision-making, oltre a contribuire al raggiungimento dei Sustainable Development Goals 3, 11, 16, 17.



11.3 Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi

11.4 Rafforzare gli impegni per proteggere e salvaguardare il patrimonio culturale e naturale del mondo

Nell'ambito dei servizi di Facility Management, nel periodo aprile-giugno 2019 è stato avviato un tavolo aziendale Innovazione, con 5 Funzioni coinvolte, finalizzato alla realizzazione di un **Proof of Concept sull'impiego dei droni**. Sono stati effettuati 3 Test in collaborazione con un Partner Tecnologico e la sperimentazione ha permesso di maturare un know-how tecnico e normativo della tecnologia impiegata nonché comprendere le opportunità di impiego per Rekeep.

La condivisione dei risultati a tutto il Gruppo ha reso possibile che si concretizzassero alcune opportunità di effettuare monitoraggi per due grandi clienti di Rekeep, dimostrando l'efficacia della tecnologia per attività di Facility Management e aumentando l'expertise dell'azienda.

A settembre 2019, infatti, è stato realizzato un monitoraggio con drone dei 16.000 mq di superficie esterna della Torre Wind (Milano, Fiera RHO), per rilevare lo stato di conservazione dell'involucro esterno ed eventuali criticità (cricche vetri, ponti termici, infiltrazioni d'acqua).

A dicembre è stato invece effettuato il monitoraggio di 31.000 mq di coperture del Policlinico Sant'Orsola-Malpighi (Bologna) per rilevazione dei danni a coppi e tegole, procurati da una grandinata del mese di giugno, e preventivazione del danno per richiesta risarcimento.

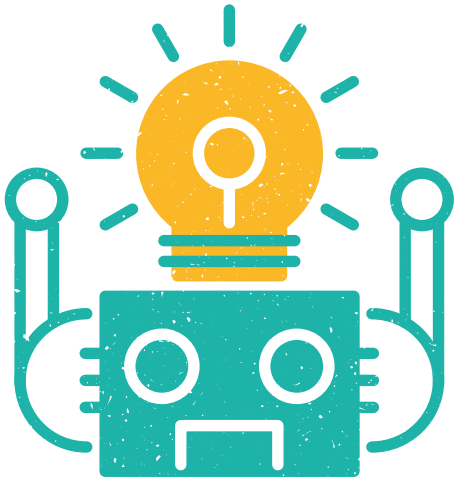
Il 2019 ha visto inoltre proseguire la sperimentazione in ambito di **logistica sanitaria**, con l'esperienza presso l'ASL5 Spezzino che ha visto il completamento della soluzione di magazzino informatizzato di reparto. Il rilascio della soluzione presso i reparti coinvolti dell'Ospedale S. Bartolomeo di Sarzana e la relativa formazione del personale sanitario era prevista per marzo 2020 ma al momento in cui scriviamo è sospesa a causa dell'emergenza COVID-19.

È proseguito anche lo sviluppo degli altri moduli di gestione informatizzata della catena di terapia, nello specifico quelli della somministrazione e prescrizione informatizzata, nonché lo sviluppo dell'armadio informatizzato «Rekeep». Anche in questo caso tutti i prototipi erano in dirittura di arrivo, ma l'emergenza COVID-19 ha introdotto una brutta battuta d'arresto.

Resta che la Logistica sanitaria è un ambito nel quale Rekeep continua ad investire e ad avanzare la sua proposta commerciale forte dell'expertise maturata nelle sperimentazioni condotti.

Infine, a luglio 2019 è stato avviato un tavolo aziendale Innovazione per recepire le esigenze comuni alle diverse Funzioni aziendali in ambito di **tracciabilità dei servizi**. L'obiettivo era di realizzare uno studio di fattibilità sulla tracciabilità e pianificazione dei servizi svolti all'interno di un asset, per esempio un ospedale, mediante il potenziale sfruttamento di nuove tecnologie a valore aggiunto. Sono state coinvolte 7 funzioni aziendali di 3 diverse società del Gruppo.

Nei mesi di ottobre e novembre è stata realizzata una mappatura dei processi inerenti ai servizi di cleaning, trasporto pazienti e manutenzioni in contesto ospedaliero. Mentre a dicembre sono stati ideati e concettualizzati i Proof of Concept da svolgersi presso il sito individuato per i test (Ospedale S. Maria della Scaletta, Imola).



Organizzazione e Miglioramento continuo

Rekeep ha adottato l'approccio del Miglioramento continuo nel 2016.

Nello specifico si tratta di una filosofia di gestione dei processi lavorativi volta ad affinare le procedure con il coinvolgimento dei soggetti che sono partecipi al processo.

In sostanza, 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, producendo un beneficio sia all'impresa che al cliente.

L'adozione del modello kaizen 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 del processo;
- trasparenza del processo;
- innovazione del processo;
- formazione e qualificazione delle risorse impegnate nel processo.

Il personale di Rekeep impiegato nella funzione ha svolto una attività di formazione, con il supporto di una società esterna, per essere preparato e in grado di sviluppare questo approccio all'interno dell'azienda.

Proprio perché strettamente correlata all'Organizzazione, la struttura del Miglioramento continuo è parte della Direzione Human Resources e ad oggi gestisce i flussi di processo e le procedure HR e interviene sulle strutture operative cercando di gestirle in maniera efficiente ed efficace rispetto allo scopo.

Nel 2019 l'attività si è concentrata prevalentemente sull'evoluzione del modello organizzativo delle Line con 3 obiettivi principali:

- omogeneizzare le logiche organizzative e di funzionamento delle Aree;
- evolvere i ruoli/responsabilità delle figure chiave ottimizzando l'ambito di controllo – "span of control" – del Direttore di Area;
- instaurare meccanismi efficaci di coordinamento tra le Aree e con il Gruppo.

Sono state coinvolte tre strutture:

- back office – segreterie Operations;
- servizio Energia;
- filiera Key Account Manager (KAM).

Per quanto riguarda le aree di Back office l'azione ha puntato a:

- introdurre un modello di Segreteria e un portafoglio attività unico per tutte le Aree;
- attribuire uniformemente le responsabilità tra gli addetti di Segreteria, secondo il principio di interdisciplinarietà tra attività e Servizi;
- condividere la mappatura dei processi agiti (workflow);

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Kaizen è la composizione di due termini giapponesi, KAI (cambiamento, miglioramento) e ZEN (buono, migliore), e significa cambiare in meglio, miglioramento continuo. È stato coniato da Masaaki Imai nel 1986 per descrivere la filosofia di business che supportava i successi dell'industria nipponica negli anni '80, con particolare riferimento alla Toyota.

Il Kaizen come pratica economica è riferito all'efficienza dei fattori produttivi legati alla microeconomia aziendale attraverso lo sviluppo di Sistemi di Gestione finalizzati al contenimento dei costi di produzione.

La vision della strategia Kaizen è quella del rinnovamento a piccoli passi, da farsi giorno dopo giorno, con continuità. La base del rinnovamento è quella di incoraggiare ogni persona ad apportare ogni giorno piccoli cambiamenti il cui effetto complessivo diventa un processo di selezione e miglioramento dell'intera Organizzazione.

Nel campo dei Servizi Energia il focus è stato sui processi di gestione in ambito operativo e in particolare sulla supervisione del ciclo di gestione nelle varie fasi post aggiudicazione (presa in consegna, progettazione, ottimizzazione, collaudi, monitoraggio...).

Gli ambiti di miglioramento sui quali si è intervenuto sono stati:

- sviluppo di parametri puntuali di gestione energetica;
- potenziamento skills professionali e realizzazione verifiche di tipo prestazionale;
- rafforzamento livello di sincronizzazione con la funzione Energy Management;
- orientamento verso interventi predittivi e non solo «on-demand».

Infine, la filiera KAM che è stata ridefinita in ottica di migliorare la qualità del servizio offerto al cliente e il presidio dell'andamento della commessa. Anche in questo caso si è trattato di omogenizzare una situazione difforme tra le Aree sia in termini di struttura organizzativa che in termini di volume di commessa gestiti.

I KAM sono stati alleggeriti di compiti operativi e di back office per essere orientati prevalentemente alla relazione con il cliente e per questa ragione si è puntato al rafforzamento delle cosiddette soft skills e in particolare delle capacità manageriali e relazionali.



È opportuno soffermarsi su un altro aspetto sul quale Rekeep sta puntando ed investendo: il Change Management.

Come già anticipato nel paragrafo **Sviluppo delle competenze** (cfr. **"Sviluppo Human Centric"**), il primo percorso Talent si è concluso con la costituzione di due gruppi trasversali, uno di Brand Ambassador e uno di Change Agent.

Il progetto di Change Agent, che avrà pieno sviluppo nel 2020, punta sulla formazione di figure affinché diventino appunto agenti di cambiamento per l'azienda grazie al forte collegamento con il territorio.

Altri progetti di change management sono stati i percorsi formativi della Rekeep Talent Academy, il progetto Rekeep Beyond (cfr. **"Rekeep Beyond" – "Produrre valore"**) in ambito CSR e il progetto Bid the Hit del Process Design and Engineering Department (cfr. **"Innovazione" –"Integrazione e tecnologia"**).

Rekeep è inoltre associata a Assochange, associazione nata nel 2003 con l'obiettivo di sviluppare una cultura condivisa sul cambiamento nelle organizzazioni, attraverso il confronto di esperienze, lo sviluppo di modelli e l'analisi di casi di successo.

Energia e risorse sostenibili

Rekeep è in prima linea migliorare l'ambiente e gli ambienti nei quali viviamo. L'impegno è verso soluzioni sempre più indirizzate a sostenere le rinnovabili e a favorire il risparmio energetico, così come la riqualificazione e la tutela del suolo.

Le politiche che guidano gli approvvigionamenti puntano su prodotti e materiali sostenibili e con imballi ridotti e non pericolosi per favorire il processo di riciclo e di riuso a discapito dello smaltimento in discarica.

Energia sostenibile

Rekeep è da tempo attiva nel campo dell'efficienza energetica ed è stata tra le prime imprese ad ottenere tutte le certificazioni.

L'azienda è in grado di svolgere tre tipologie di azioni:

- misure passive per ridurre il fabbisogno energetico
- misure attive con installazione e gestione di sistemi altamente tecnologici
- gestione energetica

Con l'esperienza e il know-how maturati in questi anni, il Gruppo sta puntando a realizzare una attività di **ESCo** (Energy Service Company) per l'offerta di servizi specialistici finalizzati all'efficentamento energetico per le piccole e medie industrie, in grado di supportarle verso un'efficiente gestione

L'obiettivo generale 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 nell'anno 2020 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.

Nella tabella seguente sono riportati i consumi di energia realizzati nell'anno 2019.

Complessivamente l'azienda ha impiegato Tep 107.200 rispetto alle 90.519 del 2018, un dato in crescita rispetto allo scorso anno in quanto è aumentato il perimetro degli impianti gestiti.



CONSUMI DI ENERGIA, ANDAMENTO 2017-2019

	2019		2018		2017	
	L	TEP	L	TEP	L	TEP
Gasolio	4.417.585	3.799	4.079.980	3.508	4.162.984	3.580
Olio combustibile	93 (T)	92	644 (t)	631	588 (t)	577
Benzine	66.696	51	56.809	43,5	44.180	34
Gas di petroli liquefatti (GPL) - stato liquido	211.039	130	396.768	244,5	201.432	124
Gas di petroli liquefatti (Gpl) - stato gassoso	-	-	-	-	9.536 (Sm3)	24
	NM3	TEP	NM3	TEP	NM3	TEP
Gas naturale	78.383.342	65.528	74.645.114	62.403	81.505.140	68.138
	MWH	TEP	MWH	TEP	MWH	TEP
Elettricità approvvigionata dalla rete elettrica	184.832	34.564	114.427	21.398	70.840	13.247
Elettricità prodotta in loco da idraulico, eolico e fotovoltaico	25,7	4,8	11,8	2,0	11,7	2,0
	MWH	TEP	MWH	TEP	MWH	TEP
Calore consumato da fluido termovettore acquistato	29.429	3.031	22.223	2.289	24.923	2.567
TOTALE		**107.200**		**90.519**		**88.293**

Rekeep, attraverso le performance conseguite nella gestione impianti, nel corso dell'anno ha ottenuto 11.927 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) relativi all'anno 2019, 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 Rekeep nel 2019.

- 1.036 di Tipo I, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi finali di energia elettrica;
- 1.234 di Tipo II, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi di gas naturale.
- 9.657 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).



7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica

CERTIFICATI BIANCHI (TEE), ANDAMENTO 2017-2019

2019			2018			2017		
Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR
1.036	1.234	9.657	1.179	1.971	7.833	264	1.278	5.979
		TOT. 11.927			**TOT. 10.983**			**TOT. 7.521**

La differente ripartizione fra le tipologie di Titoli conseguiti è dovuta principalmente alla diversificazione degli interventi che danno accesso al regime di sostegno.

Nel 2019 sono aumentati i titoli di Tipo 1 per entrata in regime degli interventi riguardanti l'efficientamento della produzione frigorifera comportanti riduzioni di prelievi di energia elettrica e sono state presentate nuove richieste per interventi riguardanti la sostituzione di generatori di calore, comportanti riduzioni di consumi di gas naturale.
L'andamento dei Titoli di Tipo II CAR ha subito un ulteriore incremento in quanto, oltre ad attività di affinazione gestionale sugli impianti entrati in esercizio l'anno precedente, a parità di perimetro impiantistico, sono entrati in esercizio nuove unità cogenerative a seguito del completamento delle attività di riqualificazione energetica già avviate negli anni precedenti.

EMISSIONI

Nel marzo 2020 sono state effettuate, da un ente accreditato, le verifiche relative ai volumi di CO_2 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 Rekeep, con una potenza installata maggiore di 20 MW, hanno registrato per l'anno 2019 un valore di emissione di CO_2 espressa in tonnellate, secondo quanto riportato nella tabella seguente.

IMPIANTI TERMICI GESTITI DA REKEEP: ANDAMENTO EMISSIONI 2017-2019 (T CO^2)

		2019	2018	2017
DENOMINAZIONE IMPIANTO	**SEDE IMPIANTO**	**QUOTE DI EMISSIONE VERIFICATE**		
Centrale termica Ospedale Sant'Orsola	Bologna	24.520	25.937	23.321
Centrale termica Fiera di Rho	Rho (Mi)	N.A.*	3	26
Centrale termica Ospedale Sant'Anna	Ferrara	N.A.**	2.057	2.142

*Uscita dal perimetro aziendale per cessazione appalto

**La Centrale Termica dell'Ospedale Sant'Anna, a seguito di interventi di razionalizzazione ed efficientamento energetico, ha beneficiato di una riduzione in termini di potenza installata, che ha consentito all'impianto di uscire dal campo di applicazione della Direttiva ETS nel 2018.

Gestione responsabile delle forniture

Le forniture sono un tassello chiave per l'erogazione di un servizio di qualità e in grado di soddisfare pienamente il cliente. La funzione Procurement entra in maniera determinante nella value chain e ha un ruolo trasversale che incide su tutta la filiera produttiva, dalla progettazione all'erogazione del servizio.

La collaborazione con le Direzioni HR e Process Design and Engineering si sviluppa già a partire dalla fase di gara, per poi continuare dopo l'aggiudicazione, quando i Buyer iniziano a lavorare in modo stretto e sinergico anche con i tecnici di Operations per predisporre l'erogazione del servizio.

Considerata la centralità degli acquisti, Rekeep si è attivata da tempo per selezionare fornitori qualificati e affidabili con i quali costruire una rapporto di vera e propria partnership. Da alcuni anni a questa parte l'azienda ha puntato fortemente sul processo di selezione e qualificazione dei fornitori per individuare e gestire un panel di fornitori congruo con gli obiettivi aziendali.

Nel 2019 è stato rivisto completamente l'albo fornitori, sia perché il precedente era obsoleto dal punto di vista del software, sia per migliorare e aumentare la compliance in termini di 231 e anche di Qualità e Sicurezza. L'attuale Albo è molto più aggiornato e rispondente alle esigenze dell'azienda e a quelle normative.

È stato inoltre custumizzato secondo il tipo di servizio e materiale, anche il modello per la compilazione del contratto di fornitura.

In un'ottica più ampia, la scelta dei fornitori avviene prediligendo fornitori locali e insistendo particolarmente sui fornitori strategici con lo sviluppo di vere e proprie partenership.

I temi della salute e sicurezza, soprattutto riguardo ai DPI (Dispositivi di protezione individuale), così come il tema della sostenibilità sono particolarmente presidiati. Come già rendicontato nel paragrafo "Innovazione" (cfr. "Integrazione e tecnologia") le principali proposte innovative di Rekeep, già presentate anche in ambito di gara, fanno della sostenibilità del servizio e, conseguentemente, della supply chain un tratto distintivo e caratterizzante.

Ulteriore sensibilità e attenzione sono prestate all'aspetto dalla gestione del rifiuto finale, che avviene nel pieno rispetto normativo e di concerto con le funzioni preposte e che indirizza la scelta di acquisto, ove possibile, verso prodotti e materiali con imballi ridotti, non pericolosi e che possano essere avviati a recupero piuttosto che a smaltimento (cfr. "Gestione e riduzione dei rifiuti")

I fornitori con i quali Rekeep intrattiene rapporti continuativi e proficui, sono oltre 2.000 e coprono tutto il territorio nazionale. Nella tabella che segue, un confronto triennale sui numero dei fornitori attivi.

NUMERO FORNITORI ATTIVI, ANDAMENTO 2017-2019

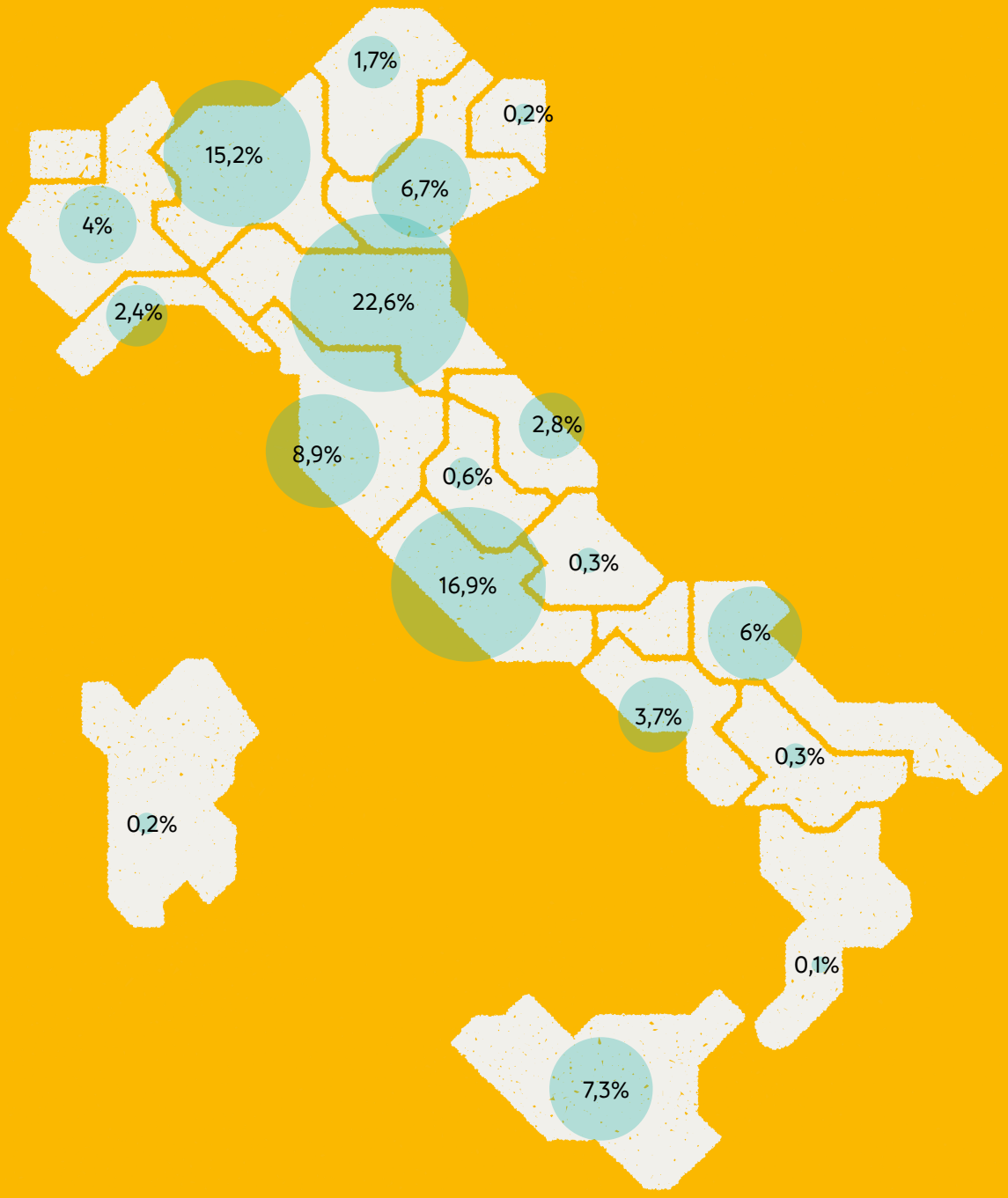
2019	2018	2017
2.009	2.219	2.390

La distribuzione territoriale dei fornitori di business per volumi di fornitura (al netto delle utenze) è raffigurata nella tabella seguente con confronto triennale.

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE FORNITORI PER VOLUMI DI FORNITURA, ANDAMENTO 2017-2019

REGIONE	2019	2018	2017
Emilia-Romagna	22,6%	18,3%	18,4%
Lazio	16,9%	17,0%	15,9%
Lombardia	15,2%	17,7%	18,9%
Toscana	8,9%	9,5%	9,8%
Sicilia	7,3%	4,9%	3,4%
Veneto	6,7%	7,8%	6,9%
Puglia	6,0%	7,0%	7,8%
Piemonte	4,0%	6,3%	5,5%
Campania	3,7%	4,8%	5,3%
Marche	2,8%	1,0%	1,7%
Liguria	2,4%	2,1%	2,1%
Trentino Alto Adige	1,7%	1,5%	1,4%
Umbria	0,6%	0,9%	1,1%
Abruzzo	0,3%	0,1%	0,2%
Basilicata	0,3%	0,1%	0,1%
Sardegna	0,2%	0,3%	0,6%
Friuli Venezia Giulia	0,2%	0,5%	0,4%
Calabria	0,1%	0,2%	0,3%
Molise	0,0%	0,0%	0,0%
Valle D'Aosta	0,0%	0,0%	0,0%
TOTALE	**100%**	**100%**	**100%**

RIPARTIZIONE PERCENTUALE PER REGIONE 2019



Come si può notare, ormai come trend consolidato nel tempo, il volume maggiore di acquisti si realizza in Emilia-Romagna, seguita, con posizionamenti leggermente diversi di anno in anno, da Lazio, Lombardia e Toscana, ovvero le regioni dove Rekeep è maggiormente radicata e presente in termini di lavoro, dipendenti e base sociale.

Gestione e riduzione dei rifiuti

Rekeep svolge due tipologie di attività inerenti ai rifiuti: l'intermediazione e la gestione di rifiuti propri. Per intermediazione s'intende il servizio di gestione dei rifiuti prodotti dal cliente previsto in alcune commesse. Oltre a ciò, l'azienda si occupa dei rifiuti che produce dalle proprie attività classificandoli, come da normativa, anche in funzione della presenza o meno di sostanze pericolose. Questi rifiuti vengono avviati a recupero oppure a smaltimento attraverso discarica o inceneritore.

La progettazione strutturale della gestione dei rifiuti comprende tutti gli aspetti dei processi e tiene conto di diversi fattori, quali la distribuzione sul territorio, la dimensione degli appalti (in termini di numero degli operatori e quantità di rifiuti prodotti), la disponibilità di aree o locali da adibire a depositi temporanei e le tipologie di rifiuti prodotti. Elemento cruciale è la responsabilizzazione dei soggetti deputati alla gestione operativa.

Al fine di garantire un presidio più efficacie del ciclo di gestione dei rifiuti derivanti dalle attività operative e di migliorare le performance dell'azienda in questo ambito, Rekeep ha nominato, a fine 2018, un Waste Compliance Manager, segno concreto dell'impegno dell'impresa sul tema.

Nel 2019 la struttura di Waste management ha realizzato numerosi incontri presso le Aree con i Direttori e i referenti indicati per ciascuna Area per la gestione dei rifiuti.

Lo scopo degli incontri è stato quello di favorire l'allineamento delle procedure nonché la condivisione delle informazioni e un monitoraggio chiaro e puntuale dell'attività di gestione. Un flusso informativo costante tra il centro e la periferia. Sono state realizzate anche diverse sessioni formative sulle Aree con la finalità di diffondere le procedure aggiornate pubblicate a inizio anno 2019. A supporto di questa attività, è stata inoltre creata l'area rifiuti sul portale aziendale dove è possibile reperire tutto il materiale formativo, oltre ad indicazioni per la gestione rifiuti e ad una serie di FAQ utili per agevolare il lavoro quotidiano di gestione.

Rekeep sta continuando a condurre una attività di approfondimento legale per la compliance aziendale in materia di gestione dei rifiuti legata alle attività di servizi, avviata già nel 2018.

Rimane prioritaria la preferenza, ove possibile, di soluzioni volte alla riduzione/eliminazione dei rifiuti da imballo attraverso l'impiego delle confezioni in monodose solubili in particolar modo nei cantieri più piccoli e/o isolati dove i consumi di prodotti sono ridotti e la gestione dei rifiuti quindi più difficoltosa.

Prosegue il progetto, accennato anche nel Bilancio 2018, di analisi tecnica e di laboratorio per una più precisa classificazione delle taniche vuote dei prodotti. A seguito dell'emanazione in Gazzetta ufficiale dell'Unione europea degli "Orientamenti tecnici sulla classificazione dei rifiuti" (2018/C 124/01), le taniche dei prodotti potrebbero essere classificate come rifiuto non pericoloso se il residuo della sostanza contenuta in origine si dimostri inferiore al limite di tolleranza. A questo proposito Rekeep ha approntato un file in grado di calcolare e monitorare il quantitativo di sostanza residuale necessario affinché la tanica sia considerata non pericolosa

Nel 2020 l'obiettivo è quello di produrre una analisi per ogni prodotto da affiancare alla scheda di sicurezza in modo da garantire la corretta gestione del rifiuto.



12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo

Nel 2018 è stato abolito il SISTRI. Per quanto concerne i dispositivi in dotazione (token, USB) da parte del Ministero non sono state ancora fornite indicazioni di sorta circa le modalità di restituzione. Si attende l'emanazione del nuovo sistema di tracciabilità, che come anticipato nel Bilancio 2018 era prevista per il 2019, ma ad oggi è ancora non pervenuta.

Resta pertanto obbligatoria la tenuta in modalità cartacea, anche con supporto elettronico, dei registri di carico e scarico e dei formulari di identificazione dei rifiuti.

Rekeep è iscritta all'Albo nazionale dei Gestori Ambientali per le seguenti categorie:

- categoria 1F (spazzamento meccanizzato) dal 2018
- categoria 8 (intermediazione) dal 2016
- categoria 2bis (trasporto in conto proprio) dal 2017

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI, ANDAMENTO 2017-2019 (IN KG)

	2019		2018		2017	
INTERMEDIAZIONE	**1.018.979**	**19,9%**	**2.927.487**	**35,6%**	**2.275.575**	**31,7%**
Smaltimento	539.887	53,0%	1.829.745	62,5%	1.454.623	63,9%
Recupero	479.091	47,0%	1.097.742	37,5%	820.953	36,1%
PRODUZIONE	**4.095.468**	**80,1%**	**5.293.395**	**64,4%**	**4.900.578**	**68,3%**
Smaltimento	596.467	14,6%	775.939	14,7%	1.166.474	23,8%
Recupero	3.499.002	85,4%	4.517.457	85,3%	3.734.104	76,2%
TOTALE COMPLESSIVO	**5.114.447**	**100,0%**	**8.220.882**	**100,0%**	**7.176.153**	**100,0%**

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER AREA GEOGRAFICA, ANDAMENTO 2017-2019 (IN KG)

		2019	2018	2017
AREA	**ATTIVITÀ**			
Centro		**193.577**	**536.479**	**601.017**
	Intermediazione	18.900	305.745	442.853
	Produzione	174.677	230.734	158.164
Centro Sud		**1.203.479**	**655.006**	**539.054**
	Intermediazione	53.182	56.704	24.330
	Produzione	1.150.297	598.302	514.724
Clienti direzionali		**382.668**	**2.079.440**	**2.129.623**
	Intermediazione	282.968	1.622.310	1.150.541
	Produzione	99.700	457.130	979.083
Emilia		**2.367.100**	**3.760.073**	**3.011.824**
	Intermediazione	-	-	42.640
	Produzione	2.367.100	3.760.073	2.969.184
Nord Ovest		**913.789**	**1.130.324**	**827.817**
	Intermediazione	663.929	942.728	615.212
	Produzione	249.860	187.596	212.605
Nord Est		**53.834**	**59.560**	**66.818**
	Intermediazione	-	-	-
	Produzione	53.834	59.560	66.818
TOTALE COMPLESSIVO		**5.114.447**	**8.220.882**	**7.176.153**

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER TIPOLOGIA, ANNO 2019

TIPOLOGIA DI RIFIUTI	SMALTIMENTO	RECUPERO	TOTALE COMPLESSIVO
NON PERICOLOSI	**614.937**	**3.783.972**	**4.398.909**
Intermediazione	78.752	441.799	520.551
Produzione	536.185	3.342.173	3.878.358
PERICOLOSI	**521.417**	**194.121**	**715.538**
Intermediazione	461.135	37.292	498.427
Produzione	60.282	156.829	217.111
TOTALE COMPLESSIVO	**1.136.354**	**3.978.093**	**5.114.447**

I dati riferiti al 2019 certificano una significativa riduzione sia della produzione che dell'intermediazione di rifiuti da parte di Rekeep rispetto al 2018. Rekeep ha intermediato complessivi 1.018.979 kg (2.927.487 kg nel 2018) di rifiuti, di questi 479.091 (1.097.742 kg nel 2018) sono stati recuperati, la restante parte è stata smaltita. La sensibile riduzione di rifiuti intermediati è da attribuire alla cessazione, a metà del 2019, dell'attività di intermediazione per conto dell'Università di Firenze. Inoltre, il 2018 aveva registrato un picco legato alla sostituzione di tutti gli arredi dell'ospedale San Gerardo di Monza. Tra i rifiuti intermediati figurano 498.427 kg (502.956 kg nel 2018) 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, Rekeep nel 2019 ha generato e gestito 4.095.468 Kg (5.293.395 kg nel 2018) di rifiuti, di cui l'85,4% sono stati recuperati e il resto è stato smaltito in discarica o nell'inceneritore. Il calo nella produzione di rifiuti è imputabile quasi interamente alla chiusura degli appalti Consip manutenzioni in Area Emilia.

In ultimo, evidenziamo il dato relativo alla produzione di rifiuti pericolosi, che nel 2019 sono stati in totale 217.111 kg (222.851 kg nel 2018), corrispondenti al 5,3% del totale dei rifiuti prodotti.



11.6 Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti



Next

+ solidi

Rekeep, come abbiamo rendicontato anche nel precedente capitolo, ambisce a rafforzare la propria solidità per promuovere e garantire al meglio la continuità aziendale. Le prime leve sono certamente la finanza strategica – con il dialogo costante e trasparente con gli investitori, le operazioni di M&A e tutte quelle operazioni volte a garantire una capital structure adeguata e sostenibile – e lo sviluppo su nuovi mercati, in particolare all'estero.

Accanto a questi temi, già pienamente material, ve ne sono altri, ad essi funzionali e collegati, che sono oggetto di un impegno crescente da parte dell'azienda.

Sviluppo e miglioramento del reporting

L'argomento attiene strettamente al miglioramento della governance, obiettivo tanto più necessario quanto più Rekeep intende crescere e aumentare il proprio grado di qualificazione sui mercati ove opera.

Produrre informazioni più complete e trasparenti e facilitare sia i processi interni che la comprensione e l'apprezzamento da parte degli stakeholder è interesse primario dell'azienda.

Da questo punto di vista, come rendicontato in altri paragrafi di questo documento (cfr. **"Adeguatezza e sostenibilità del capitale"**), la relazione con la comunità finanziaria e gli investitori è solida e costante.

Indubbiamente vi sono dei processi e degli strumenti che però possono essere perfezionati, a partire dal Bilancio di sostenibilità stesso. Come anticipato nell'introduzione di questo documento, quest'anno il report rendiconta le performance della sola Rekeep e non di tutto il Gruppo. La scelta compiuta è stata quella di produrre un documento più aderente e compliant rispetto allo standard GRI – tutti i dati sono infatti riportati con confronto triennale, per esempio – e più rigoroso rispetto alle informazioni presentate.

Restringere il perimetro quest'anno per costruire un percorso che, già a partire dall'anno prossimo, ampli realmente il perimetro di rendicontazione a tutto il Gruppo. Per fare ciò è necessario un committment forte con un impegno del management e la definizione di un piano di sostenibilità che individui temi, obiettivi e strategie.

Un altro elemento del percorso è certamente rappresentato dal consolidamento e ampliamento dell'analisi del rischio ad oggi focalizzata principalmente sugli aspetti di compliance normativa. L'obiettivo è quello di una vista più

Verifica delle performance industriali

generale che comprenda anche trend e mega trend ed è di viva attualità poiché di interesse primario di molti stakeholder, e in particolare della comunità finanziaria. E' noto e dichiarato, infatti, che le informazioni che gli investitori ricercano con maggiore attenzione e interesse sono quelle che concernono l'analisi dei rischi e, nello specifico, i rischi individuati dall'azienda, il loro impatto concreto sul business e i processi e le misure messe in atto per prevenirli e mitigarli

Questo aspetto è ancora più cogente in questo momento con il mondo alle prese con l'emergenza Covid-19.

La verifica delle performance industriali comporta istituire un sistema di controllo per gli aspetti economico finanziari sotto il profilo squisitamente industriale, cioè riguardanti le performance – nella produzione di valore - delle aree aziendali ove esso si manifesta, a partire dai cantieri. L'obiettivo è di disporre velocemente delle informazioni considerata la rilevanza dei flussi finanziari per l'impresa, per garantire un approvvigionamento adeguato delle fonti, ed intervenire tempestivamente nel caso di un impatto sensibile delle previsioni di budgeting finanziario. È un progetto in fase di studio avviato sperimentalmente nell'esercizio 2019.

+ human centric

Rekeep mette al centro l'individuo. Come rendicontato nei paragrafi **Sviluppo delle competenze**, **Sviluppo delle politiche di welfare**, **Salute e sicurezza** e **Smart working**, gli impegni dell'azienda per valorizzare il talento e la cultura del lavoro e per promuovere una work-life balance sono numerosi. Ma la sfida è di fare ancora di più, in particolare su un tema di rilievo per gli stakeholder come le Pari opportunità, ma anche su ambiti che marcano l'attenzione verso le comunità di riferimento, aumentando la produzione di valore.

Pari opportunità

Le questioni di genere e di pari opportunità – o più complessivamente delle politiche riguardanti le diversità – assumono un particolare rilievo e significato in un'impresa che ha alla base una forte componente di lavoro manuale, e soprattutto di lavoro manuale tradizionalmente femminile. Vi sono al riguardo almeno due aspetti da considerare, che toccano diversi ambiti delle politiche di sostenibilità, ma che alla fine possono concorrere all'obiettivo di una maggiore – e condivisa – produzione di valore.

Il primo aspetto – osservando specificamente il dato del genere di Rekeep - riguarda l'accesso alle posizioni di vertice dell'impresa da parte delle donne e la seconda invece attiene alle politiche rivolte alla qualificazione generale del lavoro e alle politiche di welfare aziendale, che assumono una configurazione particolare proprio in considerazione della prevalente presenza femminile nella base operaia.

Per quanto riguarda il primo aspetto è necessario partire dal dato che indica una presenza femminile minoritaria nei livelli direttivi di vertice, ma, in contrappeso, più consistente nelle linee di responsabilità immediatamente sottostanti, con dinamiche in crescita negli ultimi anni.

Per quanto riguarda invece la generalità delle politiche rivolte all'occupazione femminile - che come si è detto possiede particolari caratteri anche sul versante organizzativo – ciò che va considerato più che l'accesso alle posizioni di vertice, sono le iniziative di conciliazione vita-lavoro e ancor più generalmente le iniziative di welfare.

Entrambi gli aspetti appena rilevati non eleminano l'importanza – addirittura l'esigenza - di un approfondimento, soprattutto per quello che riguarda l'obiettivo complessivo di eliminazione-riduzione degli impedimenti a una più significativa crescita della presenza femminile nelle posizioni di vertice.

Si è d'altronde consapevoli che l'argomento non possa essere affrontato con un approccio di tipo, per così dire, amministrativo, né osservando i fatti unicamente nell'ottica, pur fondamentale, di gender gap, ma considerando invece le diverse categorie che, per ragioni differenti, possono veder limitate le prospettive d'accesso o di ruolo.

Diviene così utile - pur in un momento di generale difficoltà a causa del Coronavirus o addirittura proprio in ragione di questa straordinaria situazione - un momento di riflessione complessiva sugli ambiti di diversità presenti nell'impresa, la qual cosa può costituire la base per la realizzazione di iniziative - o vere e proprie politiche - maggiormente mirate e con ciò a una risposta efficace alle esigenze di cambiamento che la straordinarietà impone.

L'obiettivo è dunque di compiere tale approfondimento, in modo da verificare, all'interno delle diverse manifestazioni e relazioni, quale sia e possa essere l'istituzione di particolari presidi, o l'avvio di specifiche iniziative. Attraverso tale approfondimento si potrà arrivare alla individuazione e poi alla produzione di maggiori condizioni di valorizzazione delle diversità presenti in azienda, proprio per conseguire una maggiore produzione di valore condiviso.

Qualificazione della presenza territoriale

Uno degli obiettivi di Rekeep è quello di consolidare, rafforzare e rinnovare la relazione stretta tra l'impresa e i territori nei quali opera, valorizzando gli impatti della propria attività e gli scambi con le aree e le comunità in cui è presente.

Nel corso del 2019 sono state molteplici le collaborazioni attivate e i supporti alle iniziative territoriali.

Per il quarto anno di fila Rekeep ha sostenuto il progetto **Cronisti in classe** promosso da **QN** (Il Resto del Carlino – La Nazione – Il Giorno), un "campionato di giornalismo" riservato a tutti gli studenti delle scuole medie inferiori delle aree in cui la testata è presente (Bologna, Firenze, Milano). L'obiettivo è far conoscere meglio il quotidiano, attraverso un vero e proprio "viaggio" che consenta di imparare ad usarlo come strumento di conoscenze nuove e di analisi.
Gli studenti diventano, quindi, protagonisti di una stimolante fase di approfondimento attraverso la lettura e la scrittura, mentre gli insegnanti sperimentano nuovi percorsi didattici interdisciplinari. L'obiettivo finale è quello di far avvicinare gli studenti alla "fabbrica" delle notizie, da protagonisti oltre che da lettori attenti.

Un'altra collaborazione importante è stata quella che ha riguardato **Parliamo d'Opera**, una rassegna di incontri con il pubblico sui temi più importanti dei capolavori della Stagione 2019 del **Teatro Comunale di Bologna**, che mirava ad aprire una riflessione sulla società attuale, svelando la perenne contemporaneità dei capolavori dell'Opera lirica, con il contributo di personaggi di spicco del mondo dello spettacolo, della cultura e delle arti. I talk avevano l'obiettivo di divulgare il linguaggio dell'Opera presso un pubblico più ampio e più giovane di quello che assiste alle stagioni del Teatro Comunale, ampliando così il respiro degli spunti tematici che ogni capolavoro offre, attraverso i suoi significati letterari, drammaturgici e musicali.
Rekeep, sostenendo questa iniziativa, ha inteso da un lato regalare a Bologna una nuova opportunità culturale e dall'altro continuare a sostenere i valori della conoscenza e dell'integrazione attraverso la cultura e la multiculturalità, che hanno ispirato la società fin dalle sue origini.

Dopo la collaborazione intensa e proficua che ha caratterizzato le celebrazioni dell'80esimo anniversario di Manutencoop e del rebranding nel 2018, è proseguita anche nel 2019 la partnership tra Rekeep e il **FAI – Fondo Ambientale Italiano** per promuovere la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico, artistico e paesaggistico italiano e, naturalmente, per la cura del territorio
Rekeep ha infatti sostenuto le **Giornate FAI di Primavera**, evento nazionale di sensibilizzazione e di raccolta pubblica di fondi, che ha visto l'apertura eccezionale di oltre 1.100 luoghi in 430 città italiane.
L'azienda ha inoltre sostenuto anche una specifica iniziativa nell'ambito dell'intera rassegna: *FAI ponte tra culture*, un progetto che si proponeva di evidenziare e raccontare le diverse influenze straniere che contraddistinguono numerosi beni aperti in tutta Italia e che testimoniano la ricchezza che deriva dall'incontro e dalla fusione tra la nostra tradizione culturale e quella dei paesi europei, asiatici, americani e africani.
Entrambe le iniziative sposano perfettamente la Mission di Rekeep che ha tra i propri punti la valorizzazione del capitale umano e l'amore e la cura per gli ambienti.

Nella logica di valorizzare la diversità e la convivenza tra storie e culture differenti, Rekeep ha sponsorizzato nel 2019 l'esposizione **Il presepio di Wolfango**, opera

dell'artista bolognese Wolfango, in mostra nella Chiesa Santa Maria della Vita a Bologna durante il periodo natalizio.
Il presepio – un umanissimo, bizzarro, sorprendente impasto di sacro e profano, storia e contemporaneità, fantasia e realtà, dove le gerarchie sono azzerate – incarna uno dei tratti storici distintivi di Rekeep: essere un porto aperto dove da sempre trovano spazio lavoratori con le storie più diverse. Come regalo alla città in cui l'azienda è nata e cresciuta e come segno di sintonia con i valori e lo spirito con il quale il presepio è stato realizzato, Rekeep ha scelto di contribuire alla esposizione come main sponsor.

Ancora nell'intento di valorizzare il legame con Bologna, Rekeep ha sostenuto la mostra **NOI ...non erano solo canzonette**, che ha portato in scena un percorso riscoperta della storia italiana recente, utilizzando la "Musica d'Autore" quale strumento di esplorazione e interpretazione delle grandi trasformazioni sociali che caratterizzarono gli anni 1958-1982.

Una grande rappresentazione popolare della storia italiana recente in cui la canzone d'autore rappresenta il filo conduttore e insieme una chiave di lettura degli eventi. Venticinque anni che hanno rivoluzionato il nostro Paese e in cui Bologna, sia da un punto di vista musicale che socio-economico, ha svolto un ruolo di primo piano.

Azioni di sostegno e solidarietà

Rekeep ha sempre destinato una parte delle proprie risorse verso azioni di sostegno e solidarietà.

Anche nei momenti di crisi economica, l'impegno dell'azienda non è mai venuto meno.

Nel 2019 Rekeep ha contribuito progetto per la realizzazione del nuovo **pronto soccorso DEA** (Dipartimento Emergenza e Accettazione) di I livello presso il **Policlinico Universitario Campus Bio-Medico di Roma**. Il nuovo DEA, che inaugurerà entro il 2020, prevede spazi innovativi che garantiranno riservatezza e comfort. Dall'area OBI, un locale ad hoc per l'osservazione breve intensiva, alla Holding Area, uno spazio dedicato al passaggio del paziente dal controllo alla dimissione o al ricovero. Previste inoltre aree specifiche per le persone più fragili, come il Box Rosa, uno spazio per le donne vittime di violenza, e i Box Pediatrici, riservati appunto ai bambini.

In autunno 2019 Rekeep ha inoltro sostenuto la 21ª edizione della **"Giornata nazionale dei Risvegli per la ricerca sul tema – Vale la pena"** - 5ª Giornata europea dei Risvegli.

La "Giornata dei risvegli" aveva come sempre la finalità di sensibilizzazione ed impegno nei confronti delle persone in stato di post-coma e ha approfondito temi sociali e clinici legati alla ricerca con seminari e convegni.

Infine, in occasione delle festività natalizie Rekeep ha scelto di sostenere la ricerca medica e ha scelto di promuovere un progetto in collaborazione con **AIL Bologna**, la sezione bolognese dell'Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma.
Rekeep ha acquistato da AIL e regalato ai propri clienti e partner per Natale i cioccolatini realizzati da AIL in collaborazione con Venchi.
Con il contributo economico donato da Rekeep, AIL ha "adottato" 2 giovani Ricercatori dell'Istituto di Ematologia "L. e A. Seràgnoli" del Policlinico Sant'Orsola-Malpighi, per l'intero anno 2020. AIL Bologna si impegna, infatti, a finanziare ogni anno il lavoro di oltre 30 Ricercatori, giovani professionisti che sono attivi e operano per individuare cure sempre più efficaci e meno tossiche per i Tumori del Sangue.

+sostenibili

Rekeep ha tra i punti della propria Missione quello di contribuire alla promozione di uno sviluppo sostenibile dal punto di vista economico-finanziario, sociale e ambientale. Le attività realizzate sono molteplici e diffusamente raccontate in tutto il precedente capitolo (cfr. "Together").

Per promuovere una gestione ancora più sostenibile di risorse ed energia, Rekeep è impegnata da anni sul tema dei materiali e dei consumi che, come illustrato, è un tema trasversale a diverse Direzioni aziendali, e anche su quello della mobilità sostenibile.

In entrambi i casi si tratta di temi presidiati e con politiche definite che producono misure sia per l'azienda che per i suoi clienti.

Consumi e materiali sostenibili

L'impegno di Rekeep nella promozione di uno sviluppo sostenibile si manifesta anche nell'approccio e nella scelta di prodotti e materiali (cfr. "Innovazione"; "Gestione responsabile delle forniture"), così come nello sforzo per ridurre i consumi, in particolare della sede di Zola Predosa.

Per quanto riguarda i prodotti, avevamo già anticipato nel Bilancio 2018 come Rekeep si fosse concentrata in special modo su quelli chimici utilizzati in ambito cleaning.

Partendo dall'entrata in vigore, a fine 2017, del CLP (Classification, Labelling and Packaging), che si basa sul sistema mondiale armonizzato di classificazione ed etichettatura delle sostanze chimiche (GHS) delle Nazioni Unite e ha lo scopo di garantire un elevato livello di protezione della salute e dell'ambiente, Rekeep ha operato una attenta analisi dei prodotti impiegati in ambito pulizie.

Anche perché con le nuove regole di classificazione sono sensibilmente aumentate le classi di pericolo e, di conseguenza, è cambiata la valutazione del rischio chimico.

La valutazione condotta da Rekeep, e già rendicontata nel Bilancio dello scorso anno, aveva rilevato come il 58% dei prodotti impiegati fosse a rischio non irrilevante. Tra i prodotti con rischio chimico non irrilevante, il 26% presentava un rischio elevato.

Per assicurare la salute dei lavoratori e la sicurezza dei processi produttivi, Rekeep ha quindi avviato un piano di sostituzione dei prodotti.

In primis, la funzione Miglioramento Continuo ha identificato per ogni prodotto valutato rispetto al rischio per la salute e sicurezza, uno specifico gruppo merce. Per ogni gruppo merce ha poi individuato prodotti equivalenti in termini di campo di utilizzo e impatto economico, ma con valutazioni del rischio chimico differenti.

A inizio 2019, Rekeep ha illustrato ad una ampia platea di fornitori i criteri di scelta adottati che, accanto al requisito del rischio chimico irrilevante, marcavano un altro elemento importante: imballi classificati come non pericolosi. La gestione del rifiuto finale è, infatti, un aspetto chiave e accuratamente presidiato dall'azienda (cfr. "Gestione responsabile delle forniture").

L'azione intrapresa da Rekeep ha portato ad una riduzione dell'acquisto e utilizzo di prodotti chimici a rischio non irrilevante: nel 2019 delle 277 tipologie di prodotti acquistati, il 73% presentava rischio chimico irrilevante, con un aumento del 9% rispetto all'anno precedente.

Sempre considerando le 277 etichette di prodotti chimici acquistati, 127 quelle relative a prodotti a marchio Ecolabel o CAM, pari al 40% del totale.

next

A questo proposito è utile precisare come le etichette Ecolabel o CAM certifichi solo i criteri ambientali applicati nel processo produttivo del prodotto, non dell'intera filiera. Un altro tema significativo è che, considerando unicamente parametri ambientali, i prodotti Ecolabel o CAM non necessariamente sono anche a rischio chimico irrilevante.

La sfida che Rekeep ha quindi lanciato ai propri fornitori è quella di proporre prodotti chimici che siano certificati e sicuri sia dal punto di vista ambientale, come possono essere in parte i prodotti Ecolabel o CAM, che dal punto di vista della salute e sicurezza dei lavoratori, ovvero a rischio chimico irrilevante. L'obiettivo è quello di poter disporre di prodotti che coniughino la dimensione della sostenibilità ambientale con quella sociale e, ovviamente, con un impatto economico nel range di mercato.

Per quanto riguarda i consumi, illustriamo di seguito i dati relativi ai consumi di energia elettrica, gas metano e acqua della sede centrale di Rekeep – a Zola Predosa, Bologna - dove si concentra il maggior numero di lavoratori impiegati.

I valori registrati in termini di consumi energetici sono in linea con quelli registrati nel 2018 tenuto conto di parametri oggettivi quali grado di occupazione della sede e numero di giornate lavorative, nonché delle condizioni climatiche non standard che si sono verificate nel 2019.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2017-2019

	2019	2018	2017
kWh	1.228.378	1.260.000	1.223.787
Delta	-31.622	36.213	-

CONSUMI DI GAS METANO SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2017-2019

	2019	2018	2017
Metri cubi	127.860	137.268	132.350
Delta	-9.408	4.918	-

CONSUMI DI ACQUA SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2017-2019

	2019	2018	2017
Metri cubi	7.034	4.897	5.543
Delta	2.137	-646	-

Mobilità sostenibile

Rekeep è da tempo impegnata sul tema della mobilità sostenibile.

Dall'inaugurazione della sede di Zola Predosa, l'azienda ha messo a disposizione dei dipendenti un servizio gratuito di navetta che collega gli uffici con la stazione centrale FS di Bologna e prevede una fermata intermedia presso l'Ospedale Maggiore.

Il servizio con due corse al mattino e quattro al pomeriggio, è utilizzato da oltre il 10% dei lavoratori di Rekeep.

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 6.

Oltre alla promozione della navetta, Rekeep ha introdotto nella sua Policy Aziendale l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale generato anche dagli spostamenti autonomi dei propri collaboratori. I nuovi veicoli aziendali (autovetture, furgoni), acquisiti con la formula del noleggio prolungato, sono pertanto tutti a ridotto impatto ambientale (elettrici, con tecnologia full hybrid, a metano).

Inoltre, nei progetti di gara, Rekeep propone già, al fine di incentivare la diffusione della mobilità elettrica, l'installazione a proprie spese di colonnine di ricarica per veicoli nelle aree di pertinenza del cliente, anche con soluzioni di "pay per charge" per la ricarica dei veicoli elettrici dei visitatori.

L'installazione delle colonnine garantisce al cliente un doppio ritorno: di utilità e anche di immagine, dimostrandone l'attenzione nei confronti dei temi ambientali e l'impegno a promuovere stili di vita più sostenibili.

Infine, un impatto positivo sulla mobilità, con riduzione degli spostamenti e conseguente miglioramento della qualità dell'aria, sarà generato anche dall'implementazione del progetto Smart working (cfr. **Smart working**), avviato con una prima sperimentazione in autunno 2019.



next



Appendice

Nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2019 di Rekeep è stato redatto secondo i "GRI Sustainability Reporting Standards" del Global Reporting Initiative, utilizzando l'opzione di reporting "in accordance - core".

Per assicurare la qualità del proprio Bilancio, Rekeep segue i principi per definire i contenuti e la qualità del report previsti dai GRI Standards, che forniscono un set di criteri per selezionare le informazioni da includere nel report e le relative modalità di rappresentazione.

Principi per la definizione dei contenuti del report

INCLUSIVITÀ DEGLI STAKEHOLDER

L'applicazione di tale principio ha portato l'azienda a iniziare, già nel 2017, l'attività di coinvolgimento degli stakeholder per rilevare l'importanza percepita delle tematiche trattate nel documento. Tale attività è proseguita anche nel 2018 con un focus specifico sui clienti. Nel 2019 Rekeep aveva deciso di concentrarsi sui dipendenti, pianificando una attività di coinvolgimento di almeno 50 figure aziendali, con differenti profili e diverse aree geografiche di provenienza, che si doveva svolgere tra la fine del 2019 e i primissimi mesi del 2020. Purtroppo l'emergenza Covid-19 ha annullato il calendario degli incontri, rendendo impossibile la realizzazione e conclusione dell'attività di stakeholder engagement. Rekeep ha in programma di dar corso alla consultazione dei dipendenti, compatibilmente con l'emergenza sanitaria in atto, in autunno 2020.

CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

Nel capitolo *Together* (paragrafo Produrre valore) si è cercato di dare una chiara definizione di come l'azienda interpreta la propria sostenibilità.

MATERIALITÀ

La funzione CSR, sotto il mandato e l'approvazione del CdA, ha effettuato l'analisi di materialità per definire la rilevanza delle tematiche legate alla sostenibilità del proprio sviluppo. Nel 2019 Rekeep non ha potuto confrontare i propri obiettivi con quelli degli stakeholder, come fatto nel 2017 e 2018, per le ragioni di cui al punto *Inclusività degli stakeholder*. Pertanto l'analisi di materialità si è principalmente basata sul contributo dei Direttori che hanno delineato temi e DMA per i loro ambiti di pertinenza. Il fulcro centrale è rappresentato dalla tabella che raffigura i temi strategici, le relative DMA, i principali stakeholder,

quanto fatto finora dall'azienda, gli obiettivi per il prossimo futuro e, ove rendicontabile, l'impegno per il raggiungimento di uno specifico SDGs e il target preciso. La matrice di materialità presenta 22 temi, di cui 15 *material*. Come lo scorso anno, anche nel 2019 per i temi non material, si è provveduto ad articolare una rendicontazione (capitolo Next).

COMPLETEZZA

Il report è stato concepito per permettere agli stakeholder di avere un quadro completo delle attività svolte da Rekeep. Il perimetro di rendicontazione fa riferimento a Rekeep S.p.A. Si sottolinea come il paragrafo Risultati economici (capitolo About, pp.22-31) si riferisca all'intero Gruppo così come indicato nel Bilancio Consolidato al 31/12/2019. E lo stesso dicasi per il sotto-paragrafo Sviluppo delle competenze (paragrafo Sviluppo Human Centric, capitolo About, pp.66-68).

Nella tabella seguente, si è provveduto, per facilitarne il confronto, a incrociare gli aspetti definiti dai GRI *Standards* e i temi materiali individuati dall'azienda con il relativo perimetro di rendicontazione -interno ed esterno-rispetto al quale non si segnala nessuna limitazione.

TEMI MATERIALI PER REKEEP	ASPETTO MATERIALE GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS	PERIMETRO DELL'ASPETTO	
		INTERNO	ESTERNO
ETICA DEL BUSINESS	Etica e integrità anticorruzione; concorrenza sleale	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Stakeholder
ADEGUATEZZA E SOSTENIBILITA' DEL CAPITALE	Mercati serviti	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Stakeholder
SVILUPPO INTERNAZIONALE	Mercati serviti	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Stakeholder
COMUNICAZIONE	Attività, brand, prodotti e servizi	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Stakeholder
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	Istruzione e formazione	Gruppo	Comunità locali
SVILUPPO DELLE POLITICHE DI WELFARE AZIENDALE	Comunità locali	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Comunità locali
SALUTE E SICUREZZA	Salute e sicurezze sul lavoro	Rekeep S.p.A. Capogruppo	
EMPLOYER BRANDING	Istruzione e formazione; Comunità locali	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Comunità locali
SMART WORKING	Comunità locali	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Comunità locali
SOLUZIONI E PIU' VALORE AI CLIENTI	Mercati serviti; Coinvolgimento dei portatori di interesse	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Stakeholder
INNOVAZIONE	Mercati serviti	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Stakeholder
ORGANIZZAZIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO		Rekeep S.p.A. Capogruppo	
ENERGIA SOSTENIBILE	Energia; Emissioni	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Fornitori
GESTIONE RESPONSABILE DELLE FORNITURE	Politiche di fornitura; Valutazione ambientale dei fornitori; Valutazione sociale fornitura	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Fornitori
GESTIONE E RIDUZIONE DEI RIFIUTI	Scarichi idrici e rifiuti	Rekeep S.p.A. Capogruppo	Clienti

Principi per la qualità del report

EQUILIBRIO

Nella descrizione dei risultati delle attività svolte da Rekeep si è cercato di riflettere sia gli aspetti positivi sia quelli negativi al fine di permettere una valutazione equilibrata dell'andamento dell'azienda, come posto in evidenza dagli esiti dell'attività di coinvolgimento degli stakeholder.

COMPARABILITÀ

Per consentire agli stakeholder di analizzare i cambiamenti delle performance, il Bilancio di sostenibilità presenta trend triennali. Il perimetro di rendicontazione dei dati riportati è indicato nella presente nota metodologica. La struttura del report ha subito cambiamenti, descritti nel capitolo *Introduzione*, volti a facilitarne la lettura e la comprensione.

ACCURATEZZA

I dati economici, qualitativi e quantitativi, fanno diretto riferimento al Bilancio Consolidato 2019, mentre l'accuratezza dei dati ambientali, di salute e sicurezza e sulla qualità della gestione deriva dall'esistenza di sistemi di gestione certificati, in particolare ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001 e SA8000. I dati sociali sono prevalentemente estratti dai sistemi operativi dell'azienda.

TEMPESTIVITÀ

Il Bilancio di sostenibilità è redatto con cadenza annuale. Per soddisfare maggiormente le esigenze informative degli stakeholder si è scelto, là dove fosse significativo, di rendicontare anche fatti accaduti dopo la chiusura dell'ultimo esercizio.

CHIAREZZA

La struttura del report è stata definita per rendere le informazioni contenute di facile individuazione da parte degli stakeholder. Il Bilancio di sostenibilità 2019 si apre con la Lettera del presidente e Amministratore delegato e si articola, oltre all'*Introduzione*, in tre capitoli: *About, Together, e Next*. Il documento si chiude con la Nota metodologica, il Content Index e l'Attestazione di conformità. Il livello di dettaglio delle informazioni si è scelto in modo da rendere il report comprensibile, accessibile e utilizzabile dai differenti stakeholder.

AFFIDABILITÀ

Il Bilancio di sostenibilità 2019 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Rekeep S.p.A. nella seduta del 14 maggio 2020 ed è stato sottoposto alla verifica da parte di un soggetto terzo indipendente, Rina Services SpA, che è stata coinvolto nelle differenti fasi del processo di rendicontazione per poter agevolare l'attività di verifica, in un clima costruttivo di reciproca collaborazione.

GRI Content index

INFORMAZIONI GENERALI

		PAGINA/RISPOSTA DIRETTA	EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMISSIONE
1. PROFILO ORGANIZZATIVO			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	p. 20; pp. 61-64; p. 82	
102-3	Sede del quartier generale	Quarta di copertina	
102-4	Localizzazione delle attività	pp. 16-17	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	p. 18	
102-6	Mercati serviti	p. 20; p. 60; pp. 84-85	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p. 23; p. 32	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp. 32-36	
102-9	Supply chain	pp. 97-99	
102-10	Variazioni significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura/supply chain	p. 18; pp. 97-99	
102-11	Principio o approccio precauzionale	p. 21; pp. 55-58	
102-12	Attività esterne	pp. 40-41; pp. 53-54	
102-13	Appartenenza ad associazioni	pp. 40-41	
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p. 7	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	p. 21	
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	p. 13; pp. 55-58	
102-17	Meccanismi per consulenze e questioni sul tema dell'etica	pp. 55-58	
4. GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-18	Struttura di governo	p. 19; pp. 55-58	
102-20	Responsabilità a livello dirigenziale su temi economici, ambientali e sociali	pp. 43-44; p. 54	
102-21	Consultazione degli stakeholders su aspetti economici, ambientali e sociali	Consultazione delegata alla funzione CSR con riporto al CdA. pp. 44-45	

102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	p. 19; pp. 55-58
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p. 9
102-33	Comunicazione delle criticità	La funzione CSR relaziona al CdA. Nel 2019 in data 21 giugno
5. COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSI (STAKEHOLDER)		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pp. 44-52
102-41	Contratti collettivi	p. 34
102-42	Identificare e selezionare gli stakeholder	pp. 44-52
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pp. 44-52
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	pp. 44-52
6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	p. 9; p. 11; nota metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	p. 9; p. 11; pp. 43-44; nota metodologica
102-47	Elenco degli aspetti materiali	pp. 46-52
102-48	Rettifiche alle informazioni	Nessuna rettifica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	pp. 46-52
102-50	Periodo di riferimento/rendicontazione	p. 9; p. 11;
102-51	Data del report più recente	pp. 10-11
102-52	Ciclo di rendicontazione	pp. 10-11
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	p. 126
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione (claims od reporting) in accordo con gli Standard GRI	Nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI content index)	pp. 118-123
102-56	Certificazione esterna (External assurance)	p. 125

STANDARD SPECIFICO

ECONOMICO

PERFORMANCE ECONOMICA		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p. 11; pp. 22-31; pp. 46-52; nota metodologica
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp. 22-31
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp. 28-31
POLITICHE DI FORNITURA		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p. 11; pp. 46-52; nota metodologica
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 97
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	pp. 97-99
ANTICORRUZIONE		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 46-52
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp. 55-58
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	pp. 55-57
205-1	Divisioni/Funzioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	pp. 55-57 cfr. www.rekeep. com/chi-siamo/governance
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nell'anno 2019 non si sono verificati casi di corruzione
CONCORRENZA SLEALE		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p. 57
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 57
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	p. 57
206-1	Azioni legali per concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	Il 9 maggio 2019 l'AGCM ha sanzionato Rekeep per una presunta violazione nella "Gara Consip FM4" del 2014 per un importo pari 91,6 milioni di euro. Rekeep ha impugnato davanti al TAR del Lazio il provvedimento. In data 18 maggio il TAR del Lazio ha sospeso la sanzione pecuniaria comminata a Rekeep. La società resta in attesa del pronunciamento di merito da parte del TAR del Lazio.

AMBIENTALE

ENERGIA		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 46-52; nota metodologica
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp. 94-95
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	pp. 94-95; p. 112
EMISSIONI		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 46-52; nota metodologica
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 94
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	p. 96
ACQUE REFLUE E RIFIUTI		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 46-52; nota metodologica
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp. 100-101
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	pp. 101-103
CONFORMITÀ AMBIENTALE		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p. 21; nota metodologica; pp. 38-42 del BdS 2017 (cfr www.rekeep. com/ sostenibilita)
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 21; pp. 38-42 del BdS 2017 (cfr www.rekeep. com/sostenibilita)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Nel 2019 Rekeep non ha violato nessun regolamento o legge in materia ambientale. Sono state comminate quattro multe di importo non significativo per errato conferimento

AMBIENTALE	**VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI**		
	103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	Nota metodologica pp. 38-42 del BdS 2017 (cfr www.rekeep. com/sostenibilita)
	103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 97
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
	308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	p. 97
SOCIALE	**RELAZIONI INDUSTRIALI**		
	103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 46-52
	103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 38
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
	402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative	Rekeep applica quanto previsto dal CCNL di riferimento
	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
	103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 46-52; nota metodologica
	103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 66; p. 76
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
	403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e il numero di incidenti mortali legati al lavoro	pp. 76-81
	403-4	Temi di salute e sicurezza protetti in accordi formali con i Sindacati	p. 74
	ISTRUZIONE E FORMAZIONE		
	103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 46-52
	103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 66; pp. 66-68; p. 69
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
	404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	p. 68
	404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle transizioni lavorative	pp. 66-68
	COMUNITÀ LOCALI		
	103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 46-52
	103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 69

SOCIALE	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
	413-1	Operazioni/attività in cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	pp. 70-75
	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI		
	103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	Nota metodologica pp. 38-42 del BdS 2017 (cfr www.rekeep. com/sostenibilita)
	103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 97
	103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive
	414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando il criterio degli impatti sulla società	pp. 97-99

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, dichiara che il Rapporto di Sostenibilità, per l'anno 2019, 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 2019, named

Bilancio di Sostenibilità 2019
Revisione Luglio 2019
Revision July 2019

predisposto dall'organizzazione
drawn up by the organisation

REKEEP S.P.A.
VIA POLI N. 4 40069 ZOLA PREDOSA BO ITALIA

E' conforme ai requisiti forniti dalle linee guida del Global Reporting Initiative,opzione "Core"
Complies with the requirements provided by the Global Reporting Initiative *Guidelines, for the "Core"" approach.*

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.
The verification report contains the results of the verification and a summary of the activities carried out and of the objective evidence acquired.

Data di rilascio/*Date of issue*: 13/07/2020

Laura Severino

Head of Certification Innovation & Sustainability

Form: SR_STM-G4 (02-2018)

Form CERGEN-01/2018

Il Bilancio di sostenibilità 2019 è stato redatto dalla funzione CSR.

Per informazioni:

Tel +39 051 351 5111

mail: iniziative@rekeep.com

Con la collaborazione di:
Mario Viviani

Realizzazione:

D&P
www.depsrl.it

Progetto grafico e impaginazione
Giulia Cassani

Illustrazioni
Federico Grassilli

