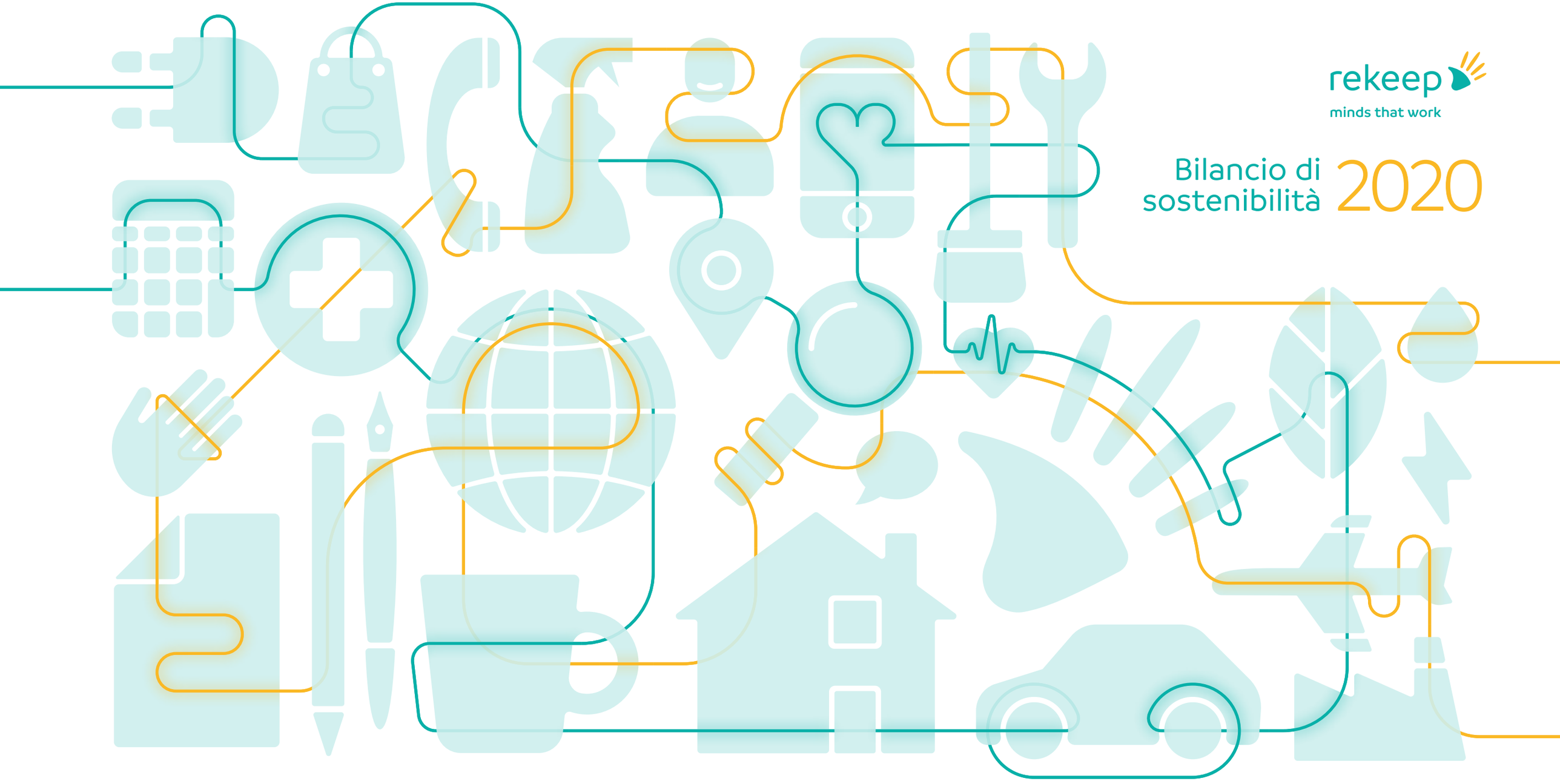


rekeep
minds that work

Bilancio di sostenibilità 2020

Indice

3 **Lettera agli stakeholder**

5 **Intro**

6 PROFILO E CARATTERISTICHE DEL DOCUMENTO
7 RENDICONTAZIONE
8 REDAZIONE

9 **About**

10 VALORI E MISSIONE
11 STORIA
13 STRUTTURA DI GOVERNO
15 GRUPPO E SOCIETÀ
17 ATTIVITÀ E SERVIZI
19 RISULTATI ECONOMICI
30 DIPENDENTI
39 NETWORK
41 SOSTENIBLITÀ E VALORE

57 **Governance & Business**

58 ETICA DEL BUSINESS
63 ADEGUATEZZA E SOSTENIBILITÀ DEL CAPITALE
65 SOLUZIONI E PIÙ VALORE AI CLIENTI
67 INNOVAZIONE
72 DIGITAL TRANSFORMATION
75 COMUNICAZIONE

79 **Social**

80 SVILUPPO DELLE COMPETENZE
84 SVILUPPO DELLE POLITICHE DI WELFARE AZIENDALE
93 SALUTE E SICUREZZA
103 SMART WORKING
105 EMPLOYER BRANDING

106 **Environment**

107 ENERGIA SOSTENIBILE
113 GESTIONE RESPONSABILE DELLE FORNITURE
116 GESTIONE E RIDUZIONE DEI RIFIUTI

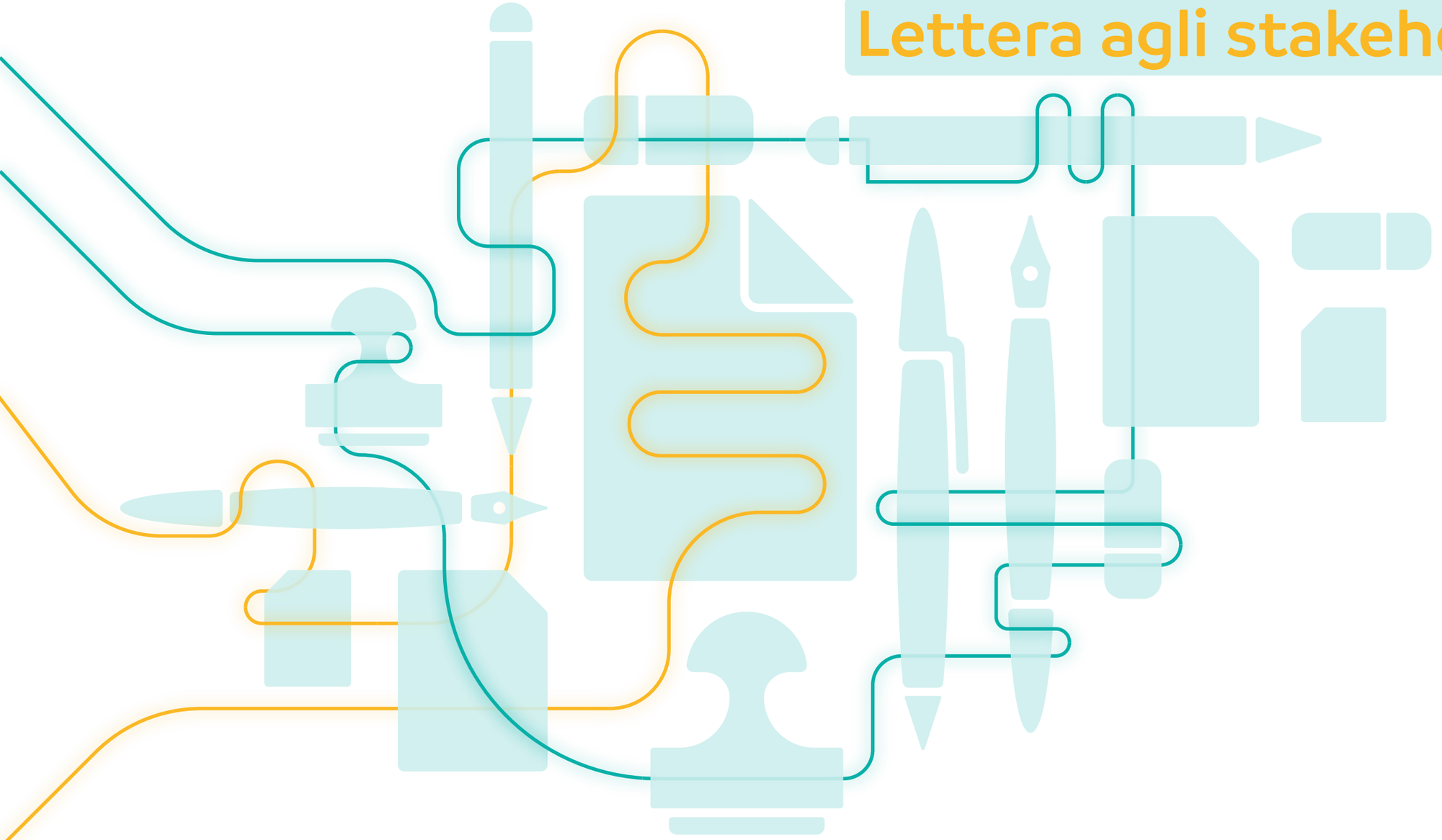
120 **Next**

121 +E NVIRONEMENT
124 +S OCIAL
127 +G OVERNANCE

130 **Appendice**

131 NOTA METODOLOGICA
134 GRI CONTENT INDEX
141 CERTIFICATO RINA

Lettera agli stakeholder



L'anno passato, proprio all'inizio del rapporto di sostenibilità 2019, si metteva in evidenza la straordinarietà di ciò che si stava vivendo: durante l'elaborazione del documento era scoppiata la pandemia, con tutte le sue difficoltà e incertezze. C'era l'idea che si trattasse di un periodo duro e di una minaccia forte, ma non si pensava che a distanza di un anno le cose fossero ancora così gravi, complesse e piene di incognite. La malattia è ancora tra noi, centrale nella percezione delle persone e nello svolgimento delle attività economiche. I suoi effetti drammatici sono evidenti e i rischi temuti un anno fa sono purtroppo diventati una realtà negativa.

Rekeep ha resistito, offrendo il suo contributo ai tanti luoghi fisici e contesti sociali più duramente colpiti, a partire dagli ospedali e dai servizi pubblici. I lavoratori di Rekeep hanno reagito con compostezza e senso di responsabilità, l'organizzazione ha dovuto adattarsi ai cambiamenti, soprattutto a un modo di lavorare inusuale, in gran parte a distanza, con tutto ciò che ne consegue sul piano della vita familiare, della rarefazione dei rapporti umani, di una sicura maggiore solitudine individuale. È dunque necessario, ancor più di ieri, ragionare e interrogarsi proprio sul concetto di sostenibilità, cioè su quell'impegno delle organizzazioni che riguarda economia, società e ambiente.

Guardiamo a noi. Per quello che riguarda la componente economica, siamo convinti di avere fatto la nostra parte, come anche dimostrano i risultati dell'esercizio. Più riflessiva deve essere invece la risposta – il giudizio - riguardante il versante sociale e quello ambientale, e non perché sia venuto meno il nostro impegno, quanto perché è sempre più evidente che le organizzazioni, se operano separatamente l'una dall'altra, ben difficilmente possono contribuire in maniera fattiva alla riduzione dei rischi ambientali e sociali. Crediamo che vi sia bisogno di un più alto livello di collaborazione o vera e propria integrazione tra gli obiettivi e le pratiche delle imprese, e questo è il maggiore insegnamento che possiamo trarre dalle vicende che siamo ancora obbligati a vivere.

È certo tuttavia che il contributo maggiore non può che manifestarsi dall'interno delle imprese, sotto forma di vera e propria nuova struttura culturale, più adatta ai tempi e alle sue sfide, e questo vale innanzitutto per noi. È per questo che – proprio in un momento così drammatico – ci siamo impegnati in una profonda riflessione sui cambiamenti ambientali che ha avuto come primi protagonista un gruppo di giovani quadri, ma che ha toccato gran parte delle direzioni aziendale e del management. Dei risultati di questo lavoro, durato oltre un anno, si darà conto all'interno del rapporto. Ciò che ne emerge è da un lato la diffusa consapevolezza nella necessità di ragionare e operare nella prospettiva della sostenibilità, ma dall'altro la difficoltà a rendere omogenee percezioni e obiettivi, soprattutto in un momento di grande tensione, quando è la stessa prospettiva di esistenza e sviluppo dell'impresa che appare messa in discussione.

Siamo tuttavia convinti che è proprio nei momenti di difficoltà che si possono generare le occasioni e le capacità rivolte al cambiamento e miglioramento. Ecco dunque che il senso più profondo di questo documento di rendicontazione vuole essere questo: i passi che abbiamo compiuto sulla via della sostenibilità e della responsabilità sociale sono stati molti, il nostro passato e le nostre esperienze ne fanno fede; non è però sufficiente, né per lo sviluppo del nostro business né per la collocazione sociale della nostra impresa.

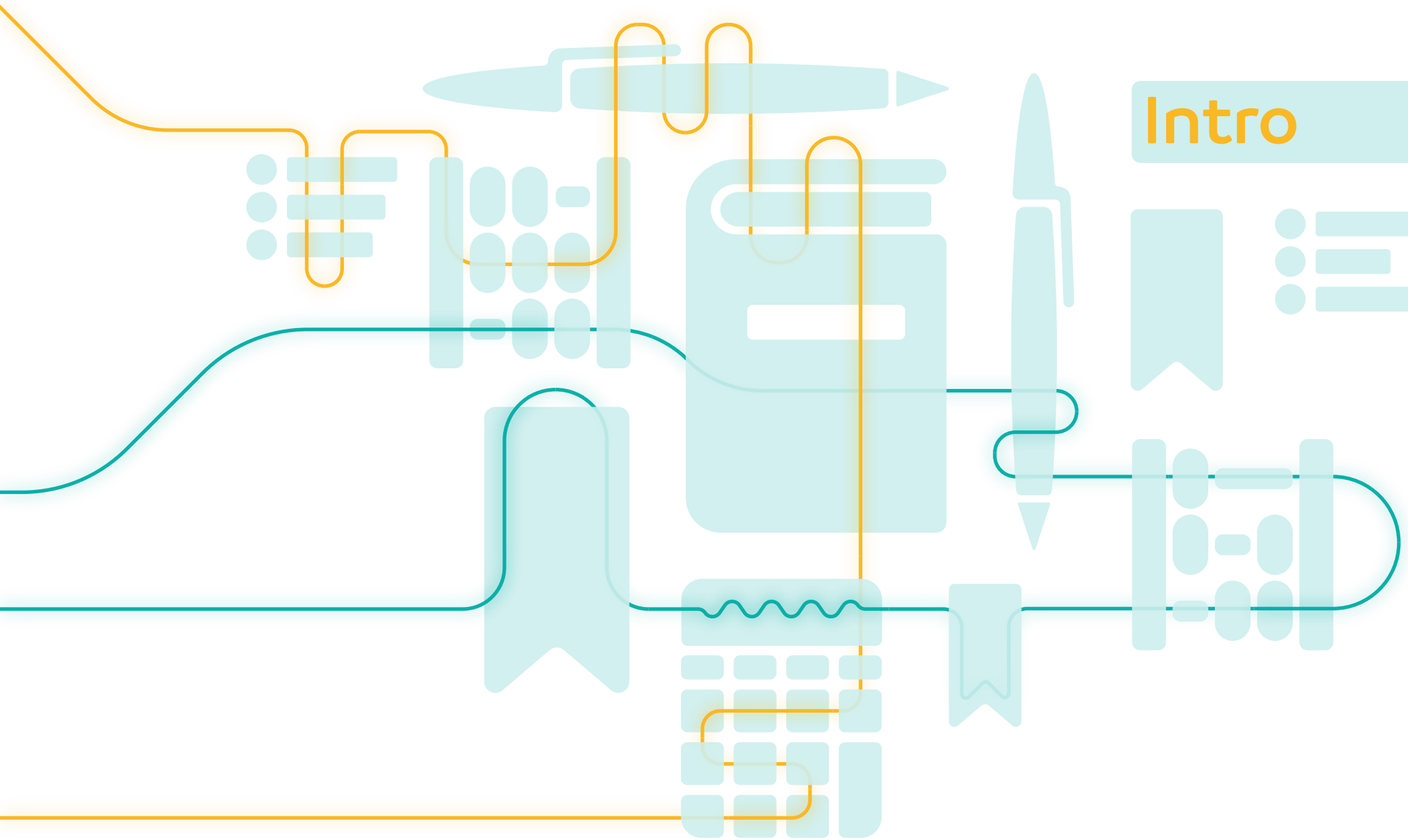
L'invito che emana dai contenuti di questo documento, invito che è rivolto innanzitutto alla nostra organizzazione, ai nostri fornitori e ai nostri collaboratori, è di considerare la prospettiva della sostenibilità come, al contempo, inevitabile e necessaria e dunque non è la sola collaborazione che si richiede, ma l'assunzione in proprio, qualsiasi sia la posizione organizzativa e la responsabilità ricoperta, di un rinnovato e forte impegno. Ciò significa innanzitutto ragionare e poi agire secondo nuovi criteri, ove i confini tra vantaggio economico e vantaggio sociale scompaiano definitivamente.



Giuliano
Di Bernardo

Presidente e AD Rekeep

Intro



Profilo e caratteristiche del documento

Il Bilancio di sostenibilità è, anche per il 2020, incentrato sulla sola Rekeep, il perimetro ricomprende quindi la capogruppo. Si conferma dunque la scelta intrapresa con il documento dello scorso anno, che scaturisce dalla volontà dell'azienda di sviluppare processi in direzione di una maggiore aderenza agli standard di rendicontazione, in primis il GRI (Global Reporting Initiative), ma soprattutto di adottare un approccio strutturato ESG.

L'obiettivo è quindi quello di focalizzarsi su Rekeep per poi estendere le pratiche a tutto il Gruppo.

Ancora una volta il contesto generale, caratterizzato dalla pandemia Covid-19, ha impedito lo svolgimento della prevista attività di stakeholder engagement, calendarizzata per l'autunno 2020, quando sono entrate in vigore le misure più restrittive varate dal governo per contenere il virus.

Costante e intenso, invece, il coinvolgimento dei Direttori che hanno dato un contributo rilevante non solo all'elaborazione del presente documento, ma anche al percorso Rekeep Beyond di cui si dirà meglio in seguito.

L'analisi e la matrice di materialità ricalcano quelle del precedente biennio, come normalmente accade, essendo la rappresentazione degli obiettivi strategici. Sono però evidenti le tracce della pandemia in corso che toccano, giocoforza, tutti i temi principali.

Ulteriormente sviluppata la rendicontazione dell'approccio manageriale (DMA – Disclosure on Management Approach), così come rimane forte e dettagliato il richiamo ai Sustainable Development Goals (SDGs) e ai sotto-obiettivi.

Dal punto di vista della struttura, il documento è articolato in cinque capitoli: il primo descrittivo; il secondo, il terzo e il quarto sono focalizzati sulle tematiche ESG, proprio per testimoniare l'approccio verso il quale sta andando l'azienda; il quinto incentrato sui temi presenti in matrice, ma ancora non nel quadrante di massima rilevanza, che nel prossimo futuro dovranno essere oggetto di un impegno aggiuntivo da parte di Rekeep.

Come già anticipato lo scorso anno, a dicembre 2019 è nato un nuovo percorso aziendale sulla sostenibilità, Rekeep Beyond, con l'obiettivo di accrescere la cultura e la sensibilità in questo ambito e permettere all'azienda di compiere un balzo in avanti.

Le attività del gruppo di lavoro si sono sviluppate durante il 2020 e sono, nel momento in cui scriviamo, giunte alla fase conclusiva. Le analisi, i contributi e le riflessioni di Rekeep Beyond hanno ovviamente grande impatto su tutto il documento e sono uno stimolo al percorso e alle azioni di sostenibilità che l'azienda sta intraprendendo e che intraprenderà nel prossimo futuro.

Rendicontazione

Rekeep redige il suo quarto Bilancio di sostenibilità dopo aver raccolto il testimone da Manutencoop Facility Management e, soprattutto, da Manutencoop Società Cooperativa, azionista unico della società, che ha redatto 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 confronto tra esercizi;

2000

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

2002

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

2004

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

2005

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

2007

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";

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 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

2020

Rekeep Beyond concentra la propria attività sul tema del cambiamento climatico presentando contributi e riflessioni al vertice aziendale nel corso di una iniziativa a luglio.

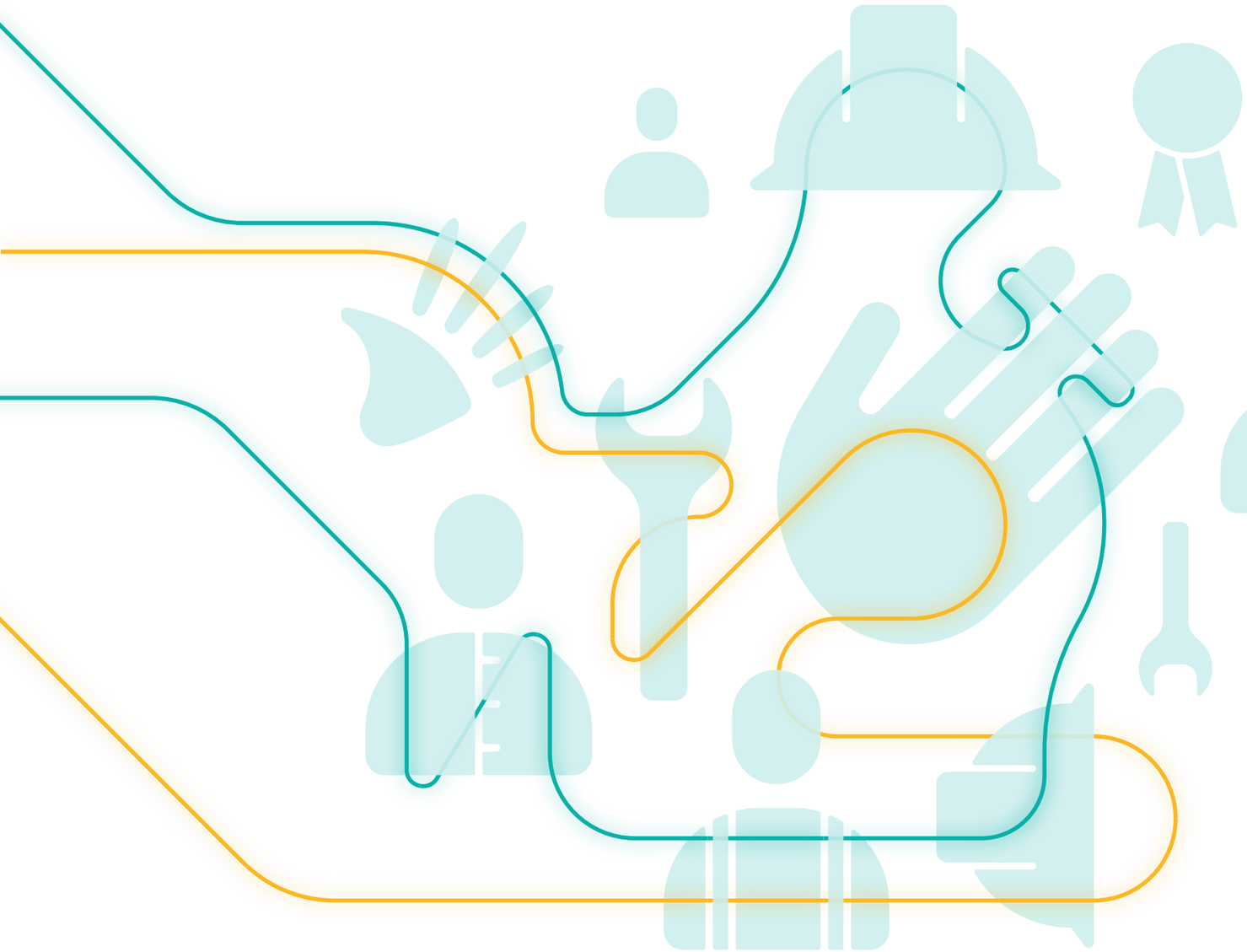
Redazione

Il Bilancio di sostenibilità 2020 rendiconta le performance del Rekeep in ambito di Corporate Social Responsibility nell'esercizio 2020. Sono riportati anche alcuni eventi rilevanti avvenuti nei primi mesi del 2021 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 del gruppo Rekeep Beyond e dei colleghi: Antonella Amato, Maurizio Belvederesi, Elisa Bernardoni, Riccardo Bonetti, Laura Borelli, Luca Buglione, Rosanna De Francesco, Francesco Della Fornace, Chiara Filippi, Laura Formaggio, Assunta Germano, Adriana Giorgio, Gianfranco Graziano, Emanuela Gualandi, Ivan Lagazzi, Stefania Lori, Maurizio Marcon, Maurizio Massanelli, Linda Navelli, Andrea Paoli, Raffaele Potrino, Roberto Soler, Antonella Sangiorgi, Eleonora Santoro, Giusy Spagnuolo, Maurizio Tinti, Giampiero Zagnoli.

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, realizza già il 92% del fatturato e rappresenta 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, H2H Facility 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

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. Si tratta di circa 120 attività diverse disponibili per far "funzionare" la propria casa. 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 della Società 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.

2020 Emergenza pandemia Covid-19

Il 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia da Covid-19 e dai suoi impatti. L'attività svolta dal Gruppo è caratterizzata prevalentemente dalla prestazione di servizi essenziali e questo ha comportato il proseguimento dell'attività lavorativa anche nel contesto dell'emergenza.

Il 28 febbraio Rekeep ha ceduto la controllata Sicura ad Argos Wityu, fondo di Private Equity pan-europeo, con l'obiettivo di focalizzarsi sul proprio core business. Analogo ragionamento alla base della scelta di porre in liquidazione, il 22 settembre, la controllata Yougenio.

Struttura di governo

Le azioni ordinarie emesse da Rekeep S.p.A. 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 2020 Rekeep era quindi interamente e direttamente controllata da Manutencoop Società Cooperativa che esercita anche attività di Direzione e Coordinamento.

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 24 aprile 2020 con un mandato triennale (fino all'Assemblea di approvazione del Bilancio 2022).

Il Consiglio, nel 2020, 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 24 aprile 2020.

Nel corso del 2020 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

COLLEGIO SINDACALE

		ETÀ		
NOMINATIVO	**CARICA**	**<30**	**30-50**	**>50**
Germano Camellini	Presidente			
Marco Benni	Sindaco effettivo			
Giacomo Ramenghi*	Sindaco effettivo			
Michele Colliva**	Sindaco supplente			
Antonella Musiani	Sindaco supplente			

*eletto sindaco effettivo dall'Assemblea del 24 aprile 2020
**fino all'Assemblea del 24 aprile 2020 sindaco effettivo. In seguito all'elezione di Giacomo Ramenghi, eletto sindaco supplente

I curricula completi dei componenti del Collegio Sindacale sono disponibili sul sito istituzionale

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

SERVIZI OSPEDALIERI S.p.A. (100%)

Servizi Ospedalieri è stata rilevata da Manutencoop Società Cooperativa nel 2000 nell'ottica di ampliare la gamma dei servizi offerti nell'area del Facility Management verso il "cliente sanità" pubblico e privato. Dal 2007 è controllata da Manutencoop Facility Management S.p.A. ed è attiva nel segmento del Laundering & Sterilization: offre servizi di lavaggio e noleggio della biancheria ospedaliera, progetta e gestisce centrali di sterilizzazione per lo strumentario chirurgico e fornisce kit sterili per la sala operatoria in tessuto tecnico riutilizzabile.

Con il marchio "Workwear" opera dal 2011 anche nel settore del lavaggio e noleggio di abiti da lavoro. Con 4 stabilimenti produttivi e 19 centrali di sterilizzazione è in grado di trattare e distribuire, su base annua, circa 40 milioni di kg di biancheria, gestisce oltre 45.000 posti letto e confeziona annualmente oltre 100.000 kit di strumentario chirurgico.

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

REKEEP DIGITAL SERVICES S.r.l. (100%)

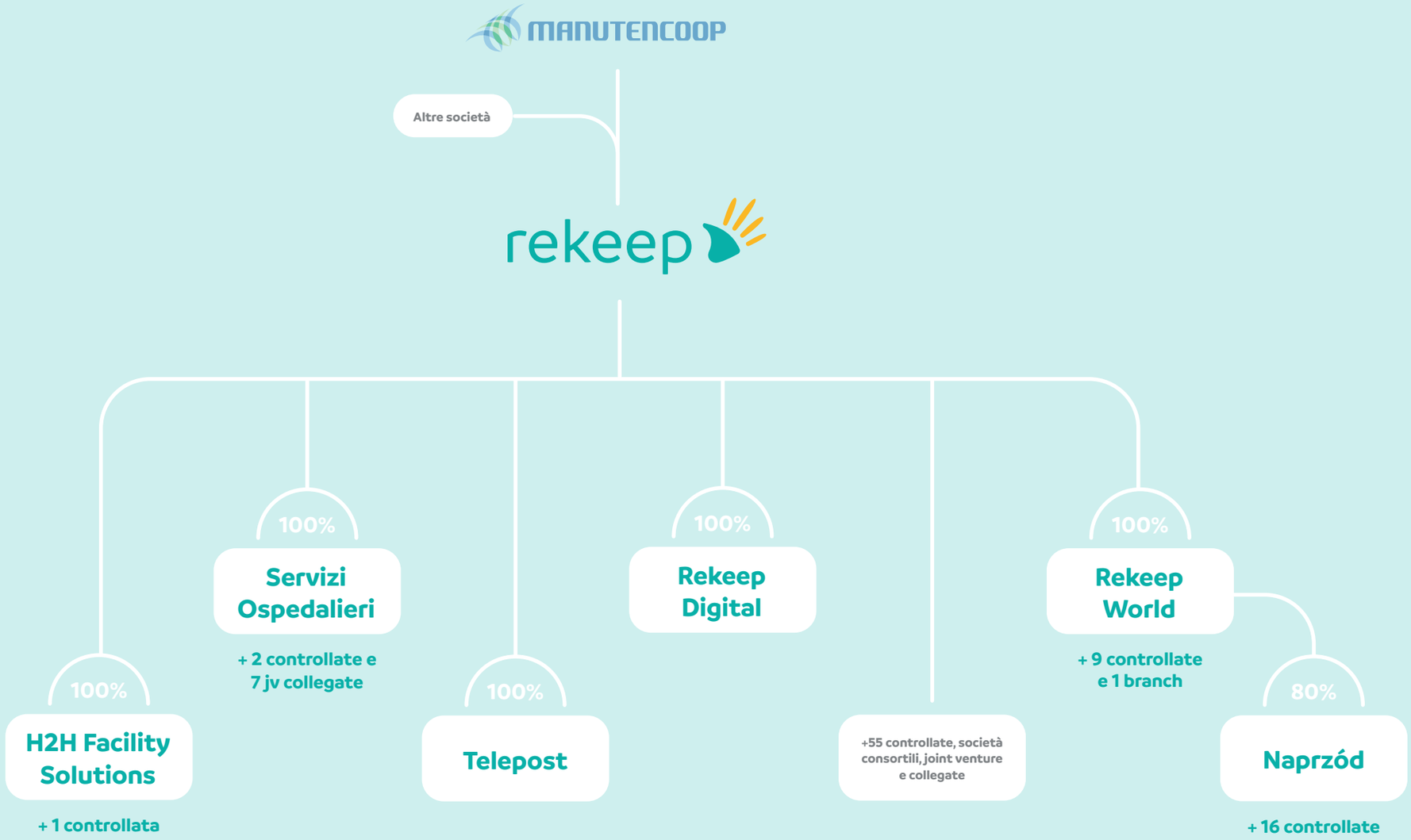
Rekeep Digital Services, costituita nel 2015, è attiva nel settore dei servizi IT e propone un'ampia offerta di servizi e soluzioni Technology based per specifiche esigenze di business. Si occupa in particolare di Process & Technology outsourcing (ad esempio gestione postazioni di lavoro, servizi printing, 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.

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.

YOUGENIO S.r.l. (100%) – in liquidazione

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.


MANUTENCOOP
Altre società
rekeep
100%
Servizi Ospedalieri
+ 2 controllate e 7 jv collegate
100%
Rekeep Digital
100%
Rekeep World
+ 9 controllate e 1 branch
80%
Naprzód
+ 16 controllate
100%
H2H Facility Solutions
+ 1 controllata
100%
Telepost
+55 controllate, società consortili, joint venture e collegate

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



SOLUZIONI IT



GESTIONE DOCUMENTALE E POSTA

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



RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA



MANUTENZIONE IMPIANTI



MANUTENZIONE EDILE



SERVIZIO ENERGIA

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:



GESTIONE DEL VERDE



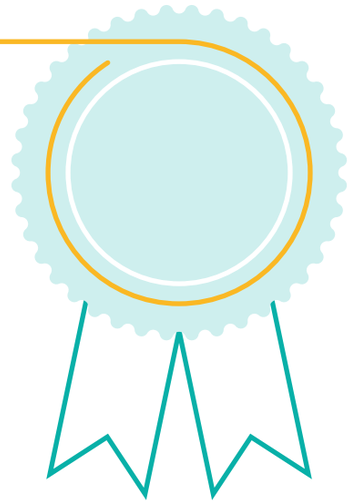
VIABILITÀ E SEGNALETICA



PUBBLICA ILLUMINAZIONE E IMPIANTI SEMAFORICI

Certificazioni

Nel corso del 2020 Rekeep ha mantenuto le seguenti certificazioni:



- **UNI EN ISO 9001:2015**
  (Sistema di Gestione per la Qualità)
- **UNI EN ISO 14001:2015**
  (Sistema di Gestione Ambientale)
- **BS OHSAS 18001:2007**
  (Sistema di gestione per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro)
- **SA8000:2014**
  (Sistema per la Responsabilità Sociale)
- **UNI CEI EN ISO 50001:2011**
  (Sistemi di gestione per l'energia)
- **UNI CEI EN ISO 11352:2014**
  (erogazione di servizi energetici)
- **Qualifica aziendale rispetto ai requisiti del Regolamento (CE) n. 303/2008 e s.m.i.**
- **EPD** (sanitario)
- **Asseverazione SSL**

Nel 2020 è stato riemesso, in seguito al completamento dell'iter di rivalutazione il certificato relativo al servizio di Hospital Cleaning. L'iter che ha portato alla rivalidazione dello studio del ciclo di vita del servizio ha permesso la registrazione dell'EPD (EPD – Environmental Product Declaration) relativa.

La Società ha inoltre provveduto al mantenimento dell'asseverazione del proprio Modello di organizzazione e gestione della Sicurezza per il servizio di "Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, igiene, sanificazione, disinfezione e disinfestazione in tutti i settori di attività pubblici e privati di tipo civile, industriale, commerciale, sanitario e del sistema logistico e di trasporto. Erogazione del servizio di ausiliarato nel settore pubblico di tipo sanitario".

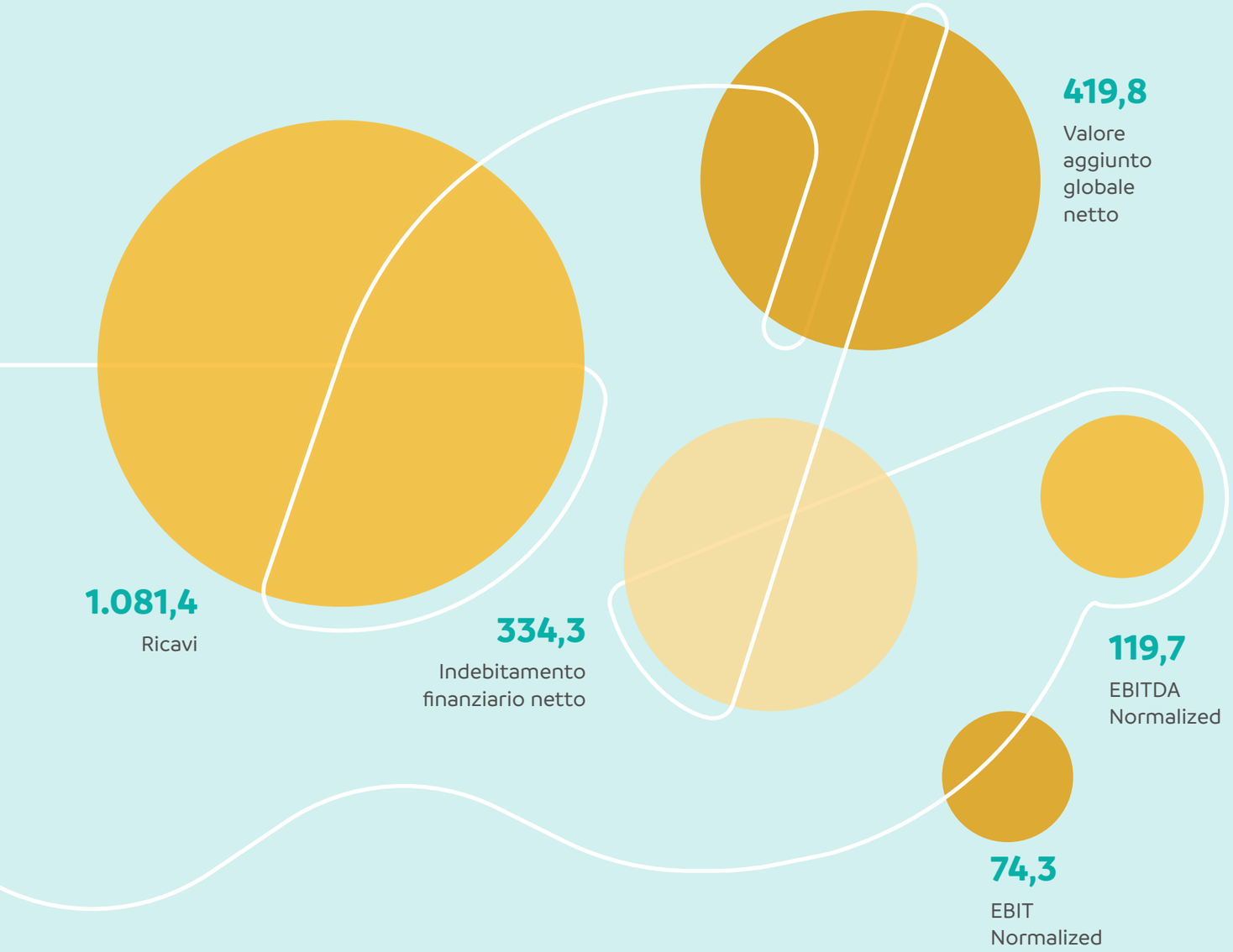
Risultati economici

Si riportano di seguito i principali dati reddituali relativi all'esercizio 2020, confrontati con il biennio precedente.

DATI REDDITUALI, ANDAMENTO 2018-2020

	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE		
(IN MIGLIAIA DI EURO)	**2020**	**2019 riesposto**	**2018**
Ricavi	1.081.390	966.083	949.882
Costi della produzione	(1.052.118)	(869.985)	(850.718)
EBITDA	29.272	96.098	99.172
EBITDA %	2,7%	9,9%	10,4%
Ammortamenti, svalutazioni e ripristini di valore delle attività	(40.472)	(36.647)	(39.080)
Accantonamenti a fondi rischi, riversamento fondi	(8.228)	(4.176)	(2.584)
Risultato operativo (EBIT)	(19.428)	55.275	57.508
EBIT %	ND	5,7%	6,1%
Proventi (oneri) da partecipazioni al patrimonio netto	(7.441)	(92)	1.466
Oneri finanziari netti	(41.527)	(40.961)	(35.240)
Risultato prima delle imposte (EBT)	(68.396)	14.222	23.734
EBT %	ND	1,5%	2,5%
Imposte sul reddito	(14.624)	(13.296)	(8.277)
Risultato da attività continuative	(83.020)	926	15.457
Risultato da attività operative cessate	2.569	2.424	0
RISULTATO NETTO CONSOLIDATO	(80.451)	3.350	15.457
RISULTATO NETTO CONSOLIDATO %	ND*	0,3%	1,6%
Interessenze di terzi	(2.703)	(65)	(108)
RISULTATO NETTO DI GRUPPO	(83.154)	3.285	15.349

*Not defined



MILIONI DI EURO

GLOSSARIO

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

EBITDA (Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization, ovvero "risultato economico prima di 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 Conto Economico 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 e al sub-gruppo controllato da Rekeep World. A partire dall'esercizio 2020 Yougenio è stata posta in liquidazione (e quindi esclusa dai risultati consolidati) e le attività afferenti al sub-gruppo controllato da Rekeep World S.r.l. hanno superato la fase di start-up (e dunque non sono più escluse dal perimetro "Normalized").

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

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA (PFN): importo complessivo netto del debito a titolo oneroso. È pari alla somma di tutte le posizioni di debito oneroso al netto delle disponibilità di cassa in un determinato momento.

Capitale Circolante Operativo Netto (CCON): rappresenta l'importo da incassare (se positivo) o pagare (se negativo) a fronte del saldo netto delle rimanenze di magazzino, dei crediti e dei debiti commerciali in un determinato momento.

PFN o CCON Adjusted: il CCON Adjusted e la PFN Adjusted comprendono il saldo dei crediti commerciali ceduti nell'ambito dei programmi di cessione pro-soluto e non ancora incassati dalle società di factoring

Nel corso dell'esercizio 2020 sono proseguiti i contenziosi legali in essere con AGCM e Consip a fronte dei quali al 31 dicembre 2020 è stato iscritto il costo di 82,2 milioni di euro relativo alla sanzione AGCM sulla gara FM4.

Parte dei costi non ricorrenti dell'esercizio è inoltre relativa a costi per iniziative delle società del Gruppo a favore dei propri dipendenti, in larga parte impiegati presso strutture sanitarie fortemente impattate dall'emergenza sanitaria legata al virus Covid-19 che si è manifestata soprattutto durante il primo semestre dell'esercizio. Sono stati inoltre sostenuti nel 2020 costi per consulenze su significativi progetti di riorganizzazione delle strutture aziendali di società del Gruppo. Si rilevano infine ulteriori oneri accessori legati all'acquisizione del gruppo polacco controllato da Naprzód S.A. (oggi Rekeep Polska S.A.), avvenuta in data 30 ottobre 2019, ed altri costi per iniziative di scouting su potenziali M&A in ambito internazionale.

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

EBITDA ADJUSTED E EBIT ADJUSTED, ANDAMENTO 2018-2020

	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE		
(IN MIGLIAIA DI EURO)	**2020**	**2019 riesposto**	**2018**
EBITDA	29.272	96.098	99.171
Oneri (proventi) di natura non ricorrente con impatto su EBITDA	90.460	6.353	4.388
EBITDA Adjusted	119.732	102.451	103.560
EBITDA Adjusted % Ricavi	11,1%	10,6%	10,9%
EBIT	(19.428)	55.275	57.508
Oneri (proventi) di natura non ricorrente con impatto su EBITDA ed EBIT	93.735	6.353	4.388
EBIT Adjusted	74.307	61.628	61.896
EBIT Adjusted % Ricavi	6,9%	6,4%	6,5%

Fino all'esercizio 2019 le iniziative commerciali sui Mercati Internazionali erano considerate in fase di start-up ed il contributo economico negativo delle stesse era normalizzato dal management nella valutazione dei risultati consolidati. A partire dall'esercizio 2020, con l'acquisizione del Gruppo polacco Naprzód del 30 ottobre 2019 ed il significativo incremento sia dei ricavi che dei margini in termini di EBITDA ed EBIT che ne è derivato, i Mercati Internazionali sono invece considerati parte integrante del perimetro di attività "core".

Nel 2016 era stata costituita la società Yougenio, attiva nell'erogazione di servizi presso consumatori privati attraverso una piattaforma di *e-commerce*. Tale iniziativa, anch'essa considerata in una fase di start-up fino all'esercizio 2019, non ha tuttavia garantito un incremento dei volumi e dei margini sufficienti a raggiungere il break-even ed inoltre ha visto sostanzialmente azzerarsi i volumi di attività nel periodo del lockdown conseguente all'emergenza Covid-19 della primavera 2020. Il management ha pertanto valutato di porre formalmente in liquidazione la società in data 22 settembre 2020.

I risultati operativi del Gruppo del triennio escludono, pertanto, quelli di Yougenio.

Si rappresentano di seguito l'EBITDA e l'EBIT consolidati *"Normalized"*

Nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 il Gruppo ha realizzato ricavi per 1.081,4 milioni di euro, a fronte di 966,1 milioni di euro per l'esercizio precedente, con una variazione positiva di 115,3 milioni di euro (+11,9%).

EBITDA NORMALIZED E EBIT NORMALIZED, ANDAMENTO 2018-2020

	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE		
(IN MIGLIAIA DI EURO)	**2020**	**2019 riesposto**	**2018**
EBITDA ADJUSTED	119.732	102.451	103.560
EBITDA relativo alle attività in start-up	0	5.104	7.288
EBITDA NORMALIZED	119.732	107.556	110.848
EBITDA NORMALIZED % Ricavi Normalized	11,1%	11,5%	11,8%
EBIT ADJUSTED	74.307	61.628	61.896
EBIT relativo alle attività in start-up	0	7.191	8.238
EBIT NORMALIZED	74.307	68.819	70.133
EBIT NORMALIZED % Ricavi Normalized	6,9%	7,1%	7,5%

Contribuisce a tale crescita, in primis, l'apporto dei volumi realizzati sul mercato internazionale, in particolare per il consolidamento del sub-gruppo polacco Naprzód (oggi Rekeep Polska) acquisito nel corso del quarto trimestre 2019, che ha realizzato nell'esercizio 2020 ricavi per 113,2 milioni di euro (19,2 milioni euro per i due mesi dell'esercizio precedente inclusi nel consolidato 2019). Al netto dei ricavi ascrivibili all'acquisizione di Naprzód, dunque, i volumi di vendita mostrano un incremento significativo (+21,3 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente) per gli effetti combinati di una riduzione di alcune attività a partire dal mese di marzo a causa del lockdown conseguente all'emergenza Covid-19, in particolare sul mercato Pubblico (per la chiusura di attività presso istituti scolastici e della Pubblica Amministrazione) cui è seguita, soprattutto nel periodo estivo, una fase di ripartenza e normalizzazione delle attività ordinarie che ha comportato un incremento dei volumi significativamente superiore a quelli medi dei trimestri precedenti. Nella parte finale dell'esercizio, inoltre, gli interventi governativi emessi in relazione alla cosiddetta "seconda ondata" hanno previsto misure contenitive e lockdown mirati che non hanno comportato una chiusura totale e generalizzata come avvenuto nella prima parte della pandemia. L'emergenza sanitaria ha d'altro canto comportato una variazione positiva nei volumi del mercato Sanità, in cui il Gruppo ha impegnato significative risorse per far fronte alle maggiori richieste di igienizzazione, sanificazione e manutenzione delle strutture sanitarie italiane, nonché alla fornitura straordinaria di DPI.

L'effetto del lockdown e la sospensione delle attività di Yougenio, con deconsolidamento della società stessa, comporta infine un'ulteriore riduzione dei volumi per 4,2 milioni di euro.

Si fornisce nel seguito la suddivisione dei ricavi consolidati per l'esercizio 2020 per mercato di riferimento, confrontata con i dati degli esercizi precedenti.

I ricavi del mercato Sanità aumentano complessivamente di 138,5 milioni di euro rispetto all'esercizio 2019, passando da 507,8 milioni di euro a 646,4 milioni di euro, con un peso del 59,8% sul totale dei ricavi consolidati dell'esercizio (52,6% per l'esercizio 2019). L'acquisizione del sub-gruppo polacco guidato da Rekeep Polska ha

RICAVI PER MERCATO DI RIFERIMENTO, ANDAMENTO 2018-2020

	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE					
(IN MIGLIAIA DI EURO)	**2020**	**% sul totale Ricavi**	**2019 riesposto**	**% sul totale Ricavi**	**2018**	**% sul totale Ricavi**
Enti Pubblici	211.481	19,6%	254.456	26,3%	249.056	26,2%
Sanità	646.384	59,8%	507.845	52,6%	465.355	49%
Clienti Privati	223.525	20,6%	203.782	21,1%	231.197	24,4%
Risarcimento danni (non recurring)	-	-	-	-	4.274	0,4%
RICAVI CONSOLIDATI	**1.081.390**		**966.083**		**949.882**	

rafforzato ulteriormente la centralità del mercato della Sanità nelle strategie di sviluppo ed ha comportato nell'esercizio 2020, un apporto incrementale di ricavi nel mercato pari a 83,2 milioni di euro rispetto all'esercizio 2019. Anche al netto di tale apporto, i ricavi del mercato aumentano dunque significativamente (+55,4 milioni di euro) principalmente per le attività legate all'emergenza sanitaria.

Si rilevano infatti significative attività straordinarie richieste dagli enti ospedalieri in concomitanza con la pandemia da Covid-19, in particolare per pulizia, sanificazione, allestimento aree triage e sistemazione nuovi padiglioni Covid.

Nel 2020 il mercato Pubblico realizza 211,5 milioni di euro di ricavi con una riduzione di 43 milioni di euro rispetto all'esercizio 2019. Tale mercato è il più impattato, in termini di riduzione dei volumi di ricavi, dall'emergenza Covid-19. In questo settore sono infatti venuti meno, già a partire dalla seconda decade di marzo, parte dei ricavi relativi alle pulizie e alla gestione calore presso scuole, poli universitari, uffici pubblici e musei, e si è assistito ad un generale slittamento delle attività manutentive straordinarie programmate. In concomitanza con il lockdown sono anche terminate le attività di pulizie presso le scuole derivanti dalla convenzione Consip Scuole, a seguito della re-internalizzazione delle attività da parte del MIUR.

Il mercato Privato, infine, mostra un incremento nei volumi (+19,7 milioni di euro rispetto all'esercizio 2019). Gli effetti della riduzione dei volumi di attività ordinaria e straordinaria dell'esercizio (soprattutto nel primo semestre) e lo slittamento dei lavori di ingegneria dei clienti privati retail (negozi e filiali sul territorio, che costituiscono il mercato di riferimento di H2H Facility Solutions) a seguito del lockdown sono infatti stati compensati da maggiore attività straordinaria realizzatasi con il cliente Telecom prima dell'emergenza sanitaria, oltre che dall'incremento dei ricavi dell'attività di picking presso la G.D.O. Sempre in ambito retail e G.D.O., inoltre, sono state svolte nel periodo estivo attività straordinarie in ambito manutentivo e di cleaning in concomitanza con le riaperture al pubblico degli esercizi commerciali.

La tabella seguente rappresenta le Fonti e gli Impieghi.

FONTI E IMPIEGHI, ANDAMENTO 2018-2020

(IN MIGLIAIA DI EURO)	31 DICEMBRE 2020	31 DICEMBRE 2019	31 DICEMBRE 2018
IMPIEGHI			
Crediti commerciali e acconti a fornitori	431.121	412.572	417.930
Rimanenze	12.921	7.910	7.421
Debiti commerciali e passività contrattuali	(412.849)	(405.950)	(399.602)
Capitale circolante operativo netto	31.193	14.532	25.749
Altri elementi del circolante	(161.427)	(115.344)	(61.284)
Capitale circolante netto	(130.234)	(100.812)	(35.535)
Immobilizzazioni materiali ed in leasing finanziario	88.127	87.811	73.975
Diritti d'uso per leasing operativi	34.415	38.680	45.436
Avviamento ed altre immobilizzazioni immateriali	424.215	414.601	433.256
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio Netto	9.140	10.376	19.207
Altri elementi dell'attivo non corrente	34.012	123.603	29.368
Capitale fisso	589.909	675.071	601.242
Passività a lungo termine	(52.812)	(54.826)	(55.108)
CAPITALE INVESTITO NETTO	406.863	519.433	510.599
FONTI			
Patrimonio Netto dei soci di minoranza	3.199	836	660
Patrimonio Netto del Gruppo	69.337	151.970	162.549
Patrimonio Netto	72.536	152.806	163.209
Indebitamento finanziario Netto	334.327	366.627	347.390
FONTI DI FINANZIAMENTO	406.863	519.433	510.599

Il Capitale Circolante Netto consolidato (CCN) al 31 dicembre 2020 è negativo e pari a 130,1 milioni di euro a fronte di un CCN negativo per 100,8 milioni di euro al 31 dicembre 2019.

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 2020 è pari a 31,2 milioni di euro contro 14,5 milioni di euro al 31 dicembre 2019. Considerando il saldo dei crediti ceduti pro-soluto dal Gruppo e non ancora incassati dagli istituti di factoring (pari a 76,8 milioni di euro al 31 dicembre 2020 e 75,1 milioni di euro al 31 dicembre 2019) il CCON Adjusted si attesta rispettivamente a 108 milioni di euro e 89,7 milioni di euro.

L'esercizio 2020 vede una significativa flessione dell'Indebitamento finanziario netto consolidato (PFN), che passa da 366,6 milioni di euro del 31 dicembre 2019 a 334,3 milioni di euro al 31 dicembre 2020.

Il patrimonio netto è pari a 72,5 milioni di euro ed evidenzia nell'esercizio 2020 una perdita significativa (83,2 milioni di euro) principalmente legata alla sanzione sulla gara FM4 (82,2 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 2020 è pari a 419,8 milioni di euro, con un decremento in valore assoluto di 71,6 milioni di euro rispetto all'esercizio 2019. L'incidenza percentuale sul valore della produzione, pari al 38,8%, è diminuita rispetto all'esercizio 2019 quando era pari al 48,8%.

Rispetto all'esercizio 2019 si evidenzia un incremento del Valore della Produzione (+75,8 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 sub-gruppo polacco guidato da Rekeep Polska (precedentemente Gruppo Naprzód, acquisito alla fine di ottobre del 2019) che contribuisce all'esercizio per 12 mesi (2 mesi nell'esercizio 2019). L'attività svolta dal Gruppo è inoltre caratterizzata per quasi il 60% dalla prestazione di servizi essenziali in ambito sanitario, ai quali si aggiungono altri clienti appartenenti a settori considerati essenziali quali ad esempio la GDO e le telecomunicazioni e questo ha comportato il proseguimento dell'attività lavorativa anche nel contesto dell'emergenza Covid-19 tuttora in corso. Soprattutto in ambito sanitario, dunque, le società del gruppo che operano nel territorio italiano e polacco hanno ricevuto richieste di prestazioni e servizi extra, dalle sanificazioni e pulizie straordinarie all'allestimento di reparti ospedalieri e altri interventi manutentivi di natura straordinaria, dalla biancheria per posti letto aggiuntivi al vestiario e altri presidi e dispositivi di protezione individuale (DPI) per gli operatori sanitari.

Il trend positivo in termini di ricavi si riflette sulla variazione dei costi intermedi della produzione, che mostrano a loro volta un incremento di 60,5 milioni di euro quasi interamente ascrivibile all'incremento dei volumi apportati dal gruppo polacco. Ne risulta un Valore Aggiunto Caratteristico Lordo pari a 532,5 milioni di euro, che registra un incremento di 15,3 milioni di euro rispetto all'esercizio 2019.

La gestione accessoria influisce negativamente sul Valore Aggiunto Globale Netto, per un valore negativo pari a 0,1 milioni di euro, registrando un decremento significativo rispetto all'esercizio 2019 (- 2,7 milioni di euro). Nel 2020 si è da un lato rilevata una significativa plusvalenza sulla cessione della società Sicura S.p.A. (5,2 milioni di euro) a fronte tuttavia di un significativo onere relativo alle partecipazioni non consolidate ed in particolare per l'avvio della liquidazione della Yougenio S.r.l. (6,3 milioni di euro). Nel 2019 il contributo netto delle partecipazioni non consolidate era poco significativo mentre si registrano proventi per la cessione di partecipazioni pari a 600.000 euro.

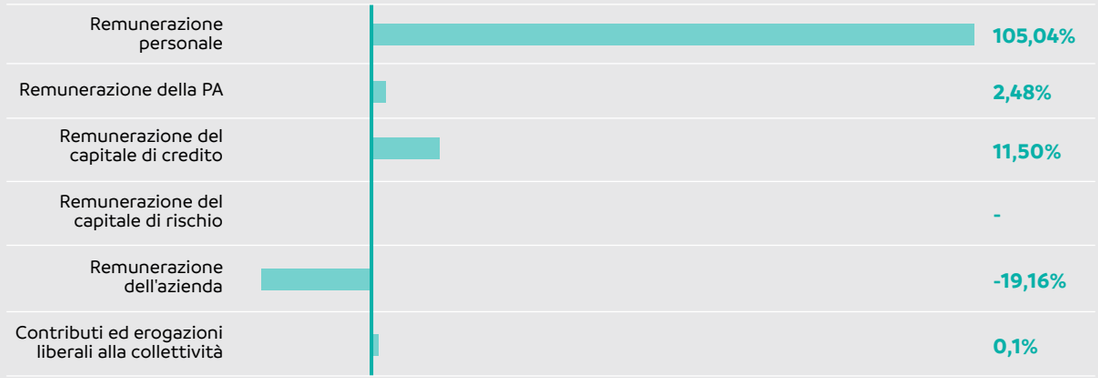
La gestione straordinaria, infine, genera un risultato netto negativo pari a 81,8 milioni di euro a fronte di 1,1 milioni di euro negativi dell'esercizio 2019. In particolare, nell'esercizio 2020 la Capogruppo Rekeep ha contabilizzato un costo pari a 82,2 milioni di euro relativo alla sanzione comminata dall'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato ("AGCM") sulla gara Consip FM4, per la quale è tuttora in corso un contenzioso amministrativo. Nell'esercizio 2019, d'altro canto, si evidenziavano costi straordinari per operazioni di acquisizioni societarie, come la già citata acquisizione del gruppo polacco.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	31/12/20		31/12/19		31/12/18	
A) Valore della Produzione						
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni (meno rettifiche di ricavo)	1.069.128.176		996.735.661		935.282.879	
2. Variazioni delle riman.di prod.in corso di lavoraz.,semilav. e finiti	5.086.806		1.142.101		43.326	
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	3.602.837		2.862.035		3.404.967	
4. Altri ricavi e proventi	2.729.884		2.814.490		1.087.105	
TOTALE RICAVI DELLA PRODUZIONE TIPICA	**1.080.547.702**		**1.003.554.287**		**939.818.277**	
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	1.623.656		2.827.275		4.139.644	
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	**1.082.171.359**		**1.006.381.562**		**943.957.921**	
B) Costi intermedi della produzione						
6. Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	-191.751.389		-162.881.393		-138.448.574	
7. Costi per servizi	-317.096.751		-296.523.347		-298.963.246	
8. Costi per godimento di beni di terzi	-20.307.669		-19.725.659		-18.003.746	
9. Accantonamento per rischi	-8.227.716		-4.269.732		-2.584.340	
10. Altri accantonamenti	-		-		-	
11. Oneri diversi di gestione	-12.288.038		-5.773.762		-3.298.912	
TOTALE COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	**-549.671.565**		**-489.173.893**		**-461.298.818**	
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	**532.499.794**		**517.207.669**		**482.659.103**	
C) Gestione accessoria e straordinaria						
12. Saldo Gestione Accessoria	-48.187		2.597.119		6.491.349	
+ Ricavi accessori	8.768.111		3.843.959		6.730.691	
- Costi accessori	-8.816.298		-1.246.840		-239.342	
13. Saldo Gestione Straordinaria	-82.803.235		-1.049.909		-467.636	
+ Ricavi straordinari	12.764.218		11.309.648		12.834.144	
- Costi straordinari	-95.567.453		-12.359.557		-13.301.780	
TOTALE GESTIONE ACCESSORIA E STRAORDINARIA	**-82.851.422**		**1.547.209**		**6.023.713**	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	**449.648.372**		**518.754.879**		**488.682.816**	
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	-29.851.433		-27.391.285		-27.800.379	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**419.796.940**	**38,79%**	**491.363.594**	**48,82%**	**460.882.437**	**48,82%**

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	31/12/20		31/12/19		31/12/18	
A) Remunerazione del personale						
Personale non dipendente	428.042		1.988.791		2.400.770	
Personale dipendente	440.528.732		426.023.359		399.577.041	
a) remunerazioni dirette	339.763.901		322.405.244		302.137.452	
b) remunerazioni indirette	100.764.831		103.618.115		97.439.589	
E) Quote di riparto del reddito (ristorni)	-		-		-	
TOTALE REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	440.956.773	105,04%	428.012.150	87,11%	401.977.811	87,22%
B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione						
Imposte dirette	14.745.964		14.955.715		8.425.523	
Imposte indirette	-4.342.893	-1,03%	1.113.213	0,23%	534.380	0,12%
- oneri tributari diversi	2.233.544		1.843.734		1.850.568	
- sovvenzioni in c/esercizio	-6.576.436		-730.521		-1.316.188	
TOTALE REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	10.403.071	2,48%	16.068.928	3,27%	8.959.903	1,94%
C) Remunerazione del Capitale di credito						
Oneri per capitali a breve termine	13.137.319		6.828.027	15,76%	5.827.069	17,37%
Oneri per capitali a lungo termine (mutui a medio/lungo termine)	35.154.038		36.507.736	84,24%	27.717.113	82,63%
Remunerazione del prestito dai soci	-		-		-	
TOTALE REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	**48.291.357**	**11,50%**	**43.335.763**	**8,82%**	**33.544.182**	**7,28%**
D) Remunerazione del Capitale di rischio						
Dividendi distribuiti			13.000.000			
Rivalutazione del capitale sociale						
TOTALE REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	**-**		**13.000.000**		**-**	

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	31/12/20		31/12/19		31/12/18	
F) Remunerazione dell'azienda						
Variazione delle riserve del Gruppo	-83.153.647		-9.715.280		15.734.221	
Variazione delle riserve dei soci di minoranza	2.703.012		65.178		109.223	
TOTALE REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	**-80.450.636**	**-19,16%**	**-9.650.102**	**-1,96%**	**15.843.444**	**3,44%**
G) Movimenti Associativi						
Fondi mutualistici (3% dell'utile)	-		-		-	
Contributi associativi	255.912		220.468		263.676	
Totale Movimenti Associativi	255.912	0,06%	220.468	0,04%	263.676	0,06%
H) Liberalità esterne	122.419	0,03%	89.950	0,02%	28.600	0,01%
I) Spese sociali e mutualistiche (Soci e Dipendenti)	218.043	0,05%	286.436	0,06%	264.822	0,06%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	**419.796.940**	**100,00%**	**491.363.594**	**100,00%**	**460.882.437**	**100,00%**

DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE, 2020



DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE, ANDAMENTO 2018 - 2020.

(IN MIGLIAIA DI EURO)	2020	2019	2018
REMUNERAZIONE PERSONALE	440.956,77	428.012,15	401.977,81
REMUNERAZIONE DELLA PA	10.403,07	16.068,93	8.959,90
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	48.291,36	43.335,76	33.544,18
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	-	13.000,00	-
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	-80.450,64	-9.650,10	15.843,44
CONTRIBUTI ED EROGAZIONI LIBERALI ALLA COLLETTIVITA'	596,37	596,85	557,10
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	419.796,94	491.363,59	460.882,44

Dipendenti

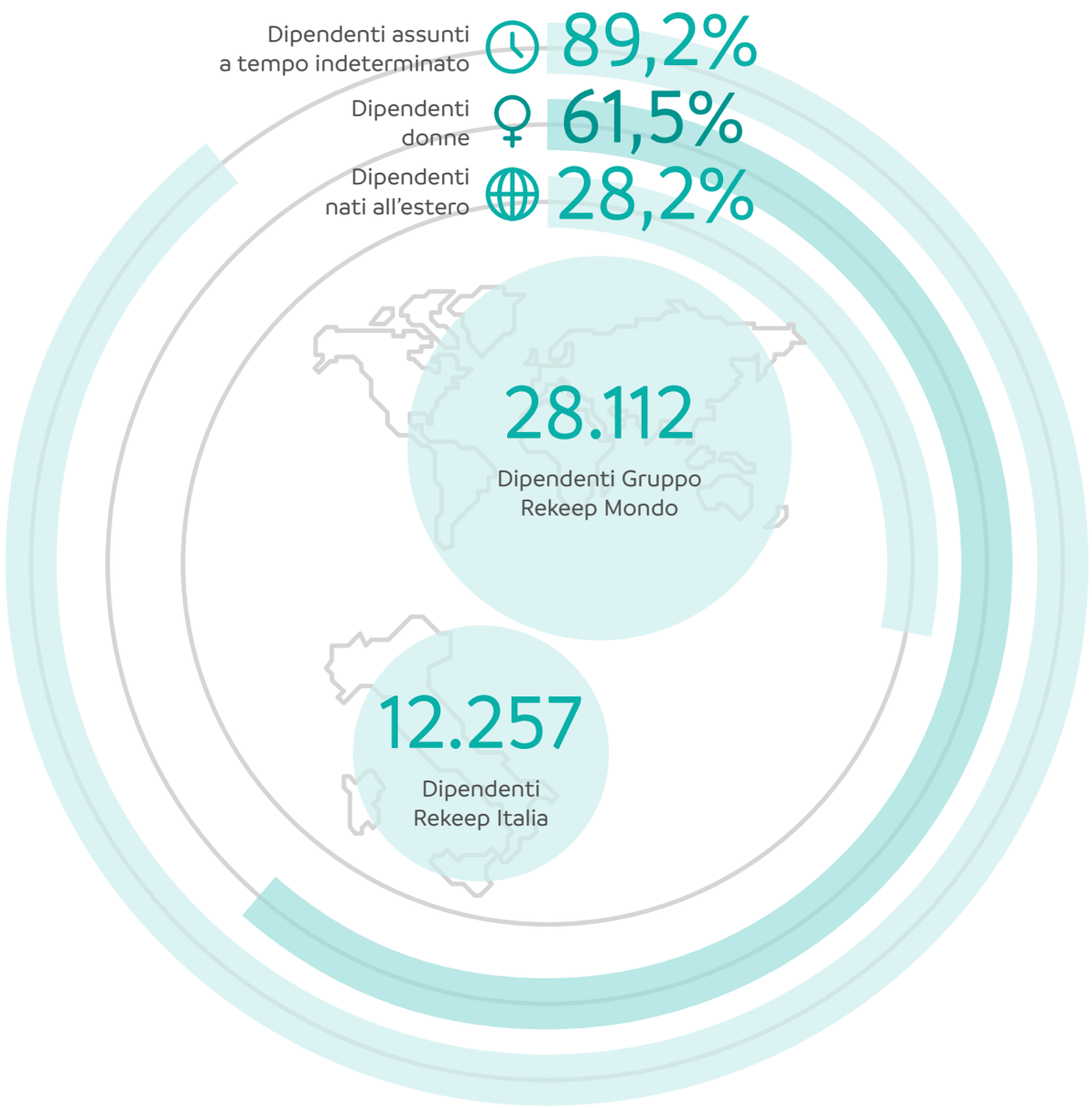
Rekeep considera il lavoro, e la sua qualificazione, un obiettivo centrale.

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 2020 lavoravano per Rekeep 12.357 persone.

Va sottolineato, tuttavia, che il personale complessivo del Gruppo, considerate le varie società e anche quelle estere, ammontava, alla stessa data, a 28.112 unità.

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

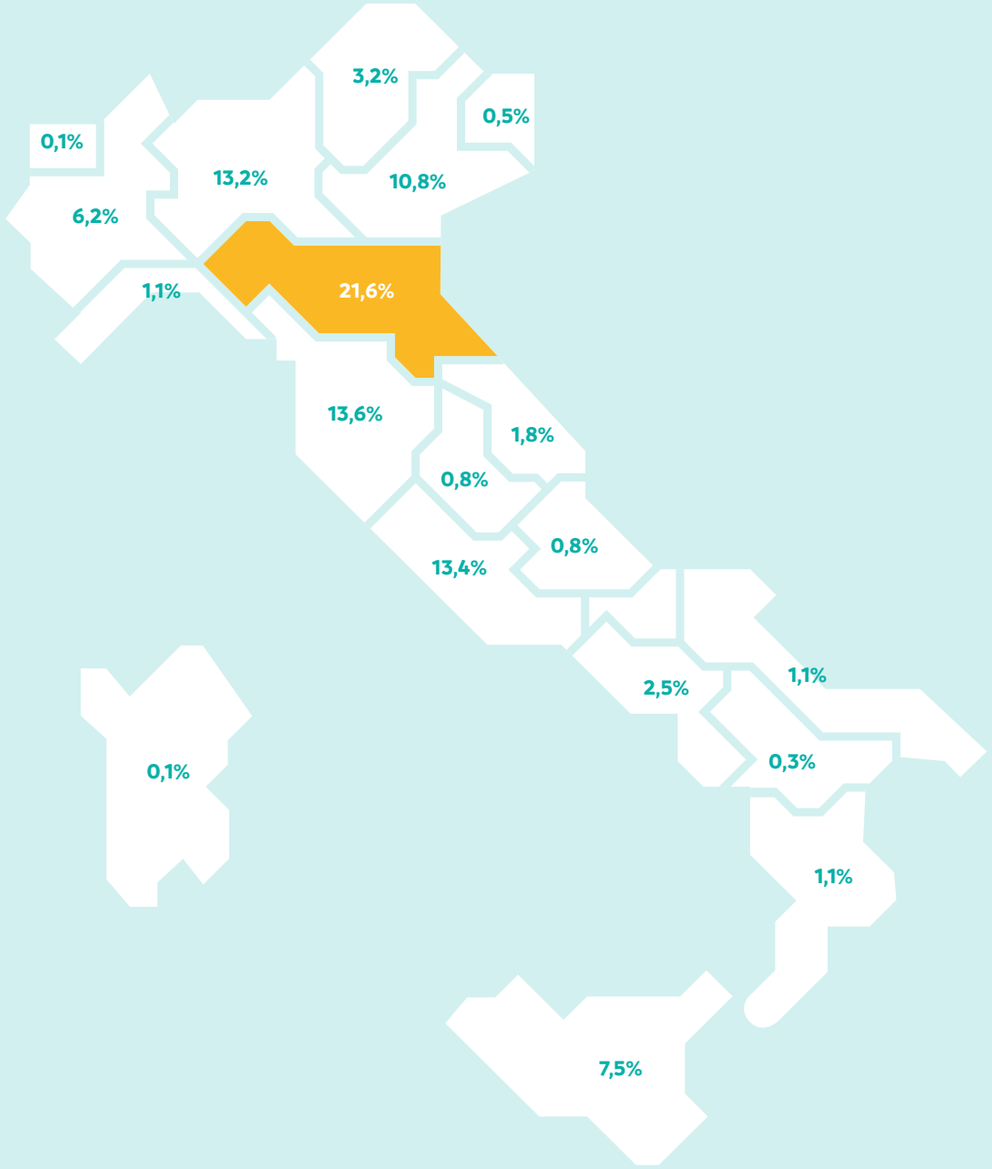


	2020				2019				2018			
	M	F	TOT.	%	M	F	TOT.	%	M	F	TOT.	%
CONTRATTO												
TEMPO INDETERMINATO	4.218	6.806	11.024	89,2%	3.974	7.978	11.952	91,6%	3.735	7.962	11.697	89,3%
TEMPO DETERMINATO	537	796	1.333	10,8%	502	599	1.101	8,4%	580	822	1.402	10,7%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**
GENERE												
F		7.602	7.602	61,5%		8.577	8.577	65,7%		8.784	8.784	67,1%
M	4.755		4.755	38,5%	4.476		4.476	34,3%	4.315		4.315	32,9%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**
LUOGO DI NASCITA												
ITALIA	3.355	5.519	8.874	71,8%	3.454	6.521	9.975	76,4%	3.401	6.730	10.131	77,3%
ESTERO	1.400	2.083	3.483	28,2%	1.022	2.056	3.078	23,6%	914	2.054	2.968	22,7%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**
ETÀ												
da 18 a 25 anni	264	135	399	3,2%	209	113	322	2,5%	126	85	211	1,6%
da 26 a 35 anni	737	662	1.399	11,3%	627	605	1.232	9,4%	605	609	1.214	9,3%
da 36 a 45 anni	1.327	1.686	3.013	24,4%	1.269	1.945	3.214	24,6%	1.250	2.073	3.323	25,4%
da 46 a 60 anni	2.150	4.315	6.465	52,3%	2.120	5.038	7.158	54,8%	2.097	5.220	7.317	55,9%
oltre i 60 anni	277	804	1.081	8,7%	251	876	1.127	8,6%	237	797	1.034	7,9%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**
QUALIFICA												
OPERAI	4.402	7.366	11.768	95,2%	4.103	8.288	12.391	94,9%	3.931	8.488	12.419	94,8%
IMPIEGATI	334	229	563	4,6%	349	281	630	4,8%	360	289	649	5,0%
DIRIGENTI	19	7	26	0,2%	24	8	32	0,2%	24	7	31	0,2%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**

	2020				2019				2018			
	M	F	TOT.	%	M	F	TOT.	%	M	F	TOT.	%
ORE DI LAVORO												
FULL TIME	2.271	482	2.753	22,3%	2.092	389	2.481	19,0%	2.212	525	2.737	20,9%
meno di 20 ore	754	2.906	3.660	29,6%	770	3.510	4.280	32,8%	601	3.328	3.929	30,0%
20 ore	368	1.176	1.544	12,5%	328	1.328	1.656	12,7%	244	1.203	1.447	11,0%
più di 20 ore	1.362	3.038	4.400	35,6%	1.286	3.350	4.636	35,5%	1.258	3.728	4.986	38,1%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**
ANZIANITÀ AZIENDALE												
meno di 1 anno	1.203	1.234	2.437	19,7%	963	1.323	2.286	17,5%	646	1.217	1.863	14,2%
da 1 a 3 anni	1.359	2.068	3.427	27,7%	1.057	1.713	2.770	21,2%	1.196	1.736	2.932	22,4%
da 4 a 5 anni	472	666	1.138	9,2%	572	804	1.376	10,5%	760	1.917	2.677	20,4%
da 6 a 10 anni	915	1.968	2.883	23,3%	1.161	2.965	4.126	31,6%	1.095	2.337	3.432	26,2%
da 11 a 16 anni	580	977	1.557	12,6%	607	1.678	2.285	17,5%	472	1.463	1.935	14,8%
oltre i 16 anni	226	689	915	7,4%	116	94	210	1,6%	146	114	260	2,0%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**
REGIONE DI LAVORO												
EMILIA ROMAGNA	822	1.853	2.675	21,6%	824	2.228	3.052	23,4%	799	2.311	3.110	23,7%
TOSCANA	490	1.186	1.676	13,6%	505	1.212	1.717	13,2%	551	1.238	1.789	13,7%
LAZIO	856	803	1.659	13,4%	747	796	1.543	11,8%	785	915	1.700	13,0%
LOMBARDIA	801	827	1.628	13,2%	707	785	1.492	11,4%	689	1.021	1.710	13,1%
VENETO	240	1.092	1.332	10,8%	261	1.445	1.706	13,1%	239	1.451	1.690	12,9%
SICILIA	346	575	921	7,5%	394	623	1.017	7,8%	350	332	682	5,2%
PIEMONTE	507	265	772	6,2%	257	387	644	4,9%	189	371	560	4,3%
TRENTINO ALTO ADIGE	54	339	393	3,2%	42	361	403	3,1%	43	394	437	3,3%
CAMPANIA	181	126	307	2,5%	216	139	355	2,7%	208	126	334	2,5%
MARCHE	26	201	227	1,8%	29	189	218	1,7%	25	197	222	1,7%

	2020				2019				2018			
	M	F	TOT.	%	M	F	TOT.	%	M	F	TOT.	%
CALABRIA	62	77	139	1,1%	53	69	122	0,9%	55	72	127	1,0%
LIGURIA	103	27	130	1,1%	120	31	151	1,2%	89	29	118	0,9%
PUGLIA	102	28	130	1,1%	159	50	209	1,6%	175	56	231	1,8%
FRIULI VENEZIA GIULIA	32	77	109	0,9%	23	103	126	1,0%	59	103	162	1,2%
ABRUZZO	66	34	100	0,8%	63	49	112	0,9%	17	33	50	0,4%
UMBRIA	21	78	99	0,8%	20	92	112	0,9%	20	105	125	1,0%
BASILICATA	41	1	42	0,3%	41	1	42	0,3%		3	3	0,0%
VALLE D'AOSTA	4	6	10	0,1%	4	5	9	0,1%	4	6	10	0,1%
SARDEGNA	1	7	8	0,1%	11	12	23	0,2%	18	21	39	0,3%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**

CCNL												
PULIZIE/MULTISERVIZI	4.458	7.521	11.979	96,9%	4.288	8.506	12.794	98,0%	4.142	8.713	12.855	98,1%
SPED-AUTOT-MERCI-LOG	99	9	108	0,9%								
COOPERATIVE SOCIALI	41	64	105	0,8%	40	61	101	0,8%	43	61	104	0,8%
METALMECC. COOP	63	1	64	0,5%	110	2	112	0,9%	87	2	89	0,7%
METALMECC. INDUSTRIA	61		61	0,5%								
DIRIGENTI COOPERATIVA	19	7	26	0,2%	24	8	32	0,2%	24	7	31	0,2%
EDILI	10		10	0,1%	10		10	0,1%	15		15	0,1%
TELECOMUNICAZIONI	4		4	0,0%	4		4	0,0%	4	1	5	0,0%
TOTALE	**4.755**	**7.602**	**12.357**	**100,0%**	**4.476**	**8.577**	**13.053**	**100,0%**	**4.315**	**8.784**	**13.099**	**100,0%**

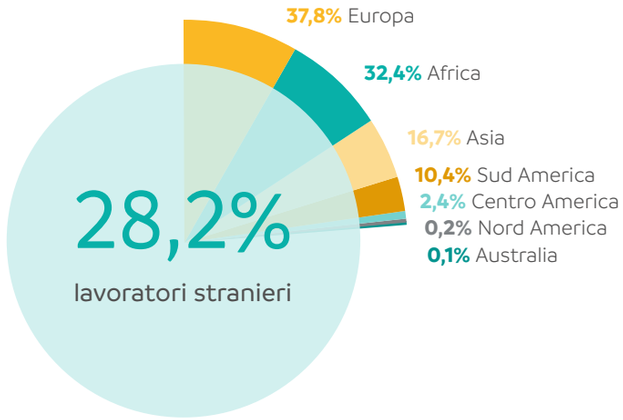


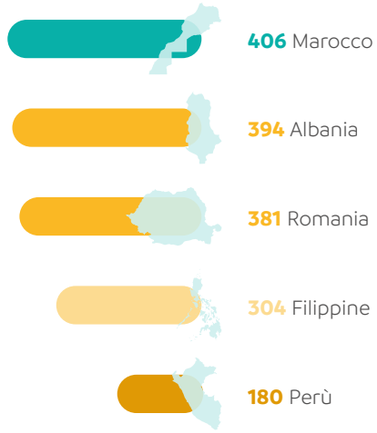
Rekeep si caratterizza come una impresa prevalentemente femminile, a larga maggioranza operaria (95,2% dei lavoratori), con una forte presenza di lavoratori nati all'estero, diffusa e radicata su tutto il territorio nazionale (19 regioni di presenza), ma con una concentrazione molto forte in Emilia-Romagna dove è nata e dove ha sede il quartier generale.

L'organico medio nel 2020 è stato pari a 12.290 unità, mentre l'età media dei dipendenti è di 47,4 anni (49 anni per le donne, 44,9 per gli uomini) e l'anzianità aziendale media è di 6,1 anni (6,5 anni per le donne e 5,3 anni per gli uomini).

Lavoratori stranieri

Rekeep ha tra i propri tratti distintivi una forte presenza di lavoratori stranieri all'interno del proprio organico: al 31 dicembre 2020 erano complessivamente 3.483, provenienti da 97 diversi paesi e rappresentavano il 28,2% della popolazione aziendale, dato in sensibile aumento rispetto all'anno precedente.





RIPARTIZIONE GEOGRAFICA LAVORATORI NATI ALL'ESTERO, ANDAMENTO 2018-2020

	2020		2019		2018	
CONTINENTE						
Europa	1.316	37,8%	1.099	35,7%	1.078	36,3%
Africa	1.129	32,4%	989	32,2%	926	31,2%
Asia	581	16,7%	583	18,9%	563	19,0%
Sud America	363	10,4%	328	10,7%	327	11,0%
Centro America	85	2,4%	69	2,2%	67	2,3%
Nord America	7	0,2%	9	0,3%	7	0,2%
Australia	2	0,1%	1	0,0%		
TOTALE	**3.483**	**100,0%**	**3.078**	**100,0%**	**2.968**	**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 2020 a 57,5% (in linea rispetto all'anno precedente): ciò significa che, considerato 100 l'organico aziendale, 57,5 persone sono entrate o uscite nel 2020.

L'incidenza maggiore sul turnover è data, sul versante delle uscite, dalle dimissioni volontarie, mentre per quanto riguarda le entrate dalle assunzioni per esigenze organizzative.

TASSO DI TURNOVER*, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018
USCITE			
Licenziamenti fine appalto	6,97%	6,80%	8,10%
Chiusure tempi determinati	6,49%	5,80%	5,30%
Dimissioni volontarie	14,18%	7,90%	6,10%
Licenziamenti collettivi		0,40%	0,10%
Uscite altre motivazioni	3,97%	4,40%	4,30%
ENTRATE			
Assunzioni passaggio di appalto	8,55%	16,60%	7,50%
Assunzioni per esigenze organizzative	17,34%	15,30%	14,10%
TASSO DI TURNOVER TOTALE	**57,51%**	**57,10%**	**45,30%**

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

Relazioni industriali

Nel 2020 il numero dei delegati sindacali subisce un ulteriore calo rispetto al biennio precedente.

Le ore di sciopero, così come le ore di assemblea e quelle di permessi subiscono un calo rispetto agli anni precedenti anche dovuto alla situazione contingente, ovvero alla pandemia da Covid-19.

Sempre in relazione all'emergenza sanitaria, l'azienda ha provveduto ad anticipare su base mensile la cassa integrazione Covid per gli oltre 2.300 dipendenti che non hanno potuto prestare attività lavorativa a seguito del lockdown, tra cui addetti alle pulizie o manutenzione di uffici, scuole o treni, ma anche degli staff centrali.

Nel 2020 il numero dei lavoratori iscritti alle sigle sindacali in rapporto all'organico medio registra un lieve calo rispetto al 2019.

AGIBILITA' SINDACALE, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018
ISCRITTI OO.SS	6.209	6.985	7.200
ORGANICO MEDIO REKEEP	12.290	13.076	14.194
DELEGATI OO.SS	376	485	561
PERMESSI SINDACALI (h)	17.359	24.003	30.685
ASSEMBLEE (h)	4.030	9.475	9.133
SCIOPERO (h)	6.943	7.986	2.582

ISCRIZIONE AI SINDACATI, ANDAMENTO 2018-2020

	% DIPENDENTI ISCRITTI	% DIPENDENTI NON ISCRITTI
2020	50,3	49,7
2019	52,7	47,3
2018	50,7	49,3

DISTRIBUZIONE ISCRITTI PER SIGLE SINDACALI, ANDAMENTO 2018-2020

	2020		2019		2018	
SIGLE RAPPRESENTATE	**TOTALE**	**%**	**TOTALE**	**%**	**TOTALE**	**%**
CGIL	2.882	46,4	3.439	49,2	3.785	52,6
CISL	1.364	22	1.566	22,4	1.435	19,9
UIL	1.122	18,1	1.188	17	1.097	15,2
UGL	291	4,7	262	3,8	271	3,8
SINDACATI AUTONOMI	550	8,8	530	7,6	612	8,5
TOTALE COMPLESSIVO	**6.209**	**100,0**	**6.985**	**100,0**	**7.200**	**100,0**

Contestazioni e provvedimenti disciplinari

Nel corso del 2020 i dipendenti destinatari di una contestazione disciplinare sono stati 1.213, in sensibile diminuzione rispetto al biennio precedente; è calato proporzionalmente anche il numero di lavoratori ai quali è stato comminato un provvedimento disciplinare (850 nel 2020 a fronte di 1.350 nel 2019). Il numero di coloro raggiunti da un licenziamento è 124 (140 nel 2019, 160 nel 2018).

Il calo dei dati relativi a contestazioni e provvedimenti disciplinari è ovviamente imputabile anche agli impatti dell'emergenza sanitaria.

CONTESTAZIONI, ANDAMENTO 2018-2020

TIPOLOGIA DI CONTESTAZIONE	2020	2019	2018
ABBANDONO POSTO DI LAVORO	10	22	29
ABBANDONO ZONA	17	1	8
APPROPRIAZIONE INDEBITA	11	7	5
ASSENZA INGIUSTIFICATA	520	658	742
ASSENZA VISITA FISCALE	11	24	17
COMPORTAMENTO IRRIGUARDOSO/RISSA	87	77	83
INOSSERVANZA NORME/DPI (dispositivi di protezione individuale)	76	83	133
INTERRUZIONE LAVORO	-	-	9
LAVORO NEGLIGENTE	453	856	681
ORARIO DIFFORME	-	5	1
RITARDO INIZIO LAVORO	26	37	49
STATO DI UBRIACHEZZA	2	2	2
TOTALE	**1.213**	**1.772**	**1.759**

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

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018
Contestazioni di addebito rilevate	1.213	1.772	1.759
Provvedimenti disciplinari comunicati	850	1.350	1.345
Licenziamenti comminati	124	140	160

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 Assochange, 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 aderisce all'Osservatorio Digital Innovation del Politecnico di Milano, fa parte del Consorzio BI-REX – Big Data & Research Excellence e di Clust-ER.

Dalla primavera 2020, Rekeep è inoltre stakeholder del progetto Horizon2020 Triple-A.

Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano sviluppano conoscenza sulle nuove tecnologie digitali da oltre 20 anni. Osservatori.net è una piattaforma multimediale e interattiva per l'aggiornamento professionale sull'Innovazione Digitale con centinaia di contenuti ed eventi realizzati da analisti ed esperti con un know-how esclusivo. Nel 2020 hanno sperimentato formazione e contenuti le Direzioni HR, Marketing & Innovation, IT, Process Design e Tenders.

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 e, anche grazie a questo ruolo, ha potuto fruire di molteplici attività formative, alle quali hanno potuto partecipare diverse funzioni aziendali.

Nel 2020 Bi-Rex ha proseguito il suo ricco programma di iniziative, suddivise in 3 macro-aree

- orientamento alle imprese sulla trasformazione digitale
- formazione alle imprese in ambito 4.0
- avvio di Progetti di innovazione tecnologica

I Progetti di innovazione tecnologica, che meritano un focus particolare e sono illustrati nel paragrafo Innovazione (Governance & Business – Innovazione)

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.

Il progetto Horizon2020 Triple-A, finanziato dall'UE, ha l'obiettivo di aiutare gli istituti finanziari ad aumentare il loro impiego di capitali nell'efficienza energetica, rendendo gli investimenti più trasparenti. A tal fine, il programma Triple-A identificherà quali investimenti sono considerati Tripla-A, favorendo una crescita sostenibile, già dalle prime fasi della generazione degli investimenti e del pre-screening. Fornirà inoltre profili di rischio e politiche di mitigazione del rischio, compresa una banca dati basata sul web, che consentirà la comparabilità nazionale e settoriale, l'identificazione della maturità del mercato, lo scambio di esperienze, riducendo così l'incertezza per gli investitori. Il progetto svilupperà strumenti standardizzati Tripla-A, parametri di riferimento e linee guida efficienti, attraverso i quali sono previste dimostrazioni degli investimenti e raccomandazioni a livello nazionale. I paesi oggetto dello studio sono otto Stati membri, vale a dire Bulgaria, Repubblica Ceca, Germania, Grecia, Italia, Lituania, Paesi Bassi e Spagna.

Il nome "Triple-A" sta ad indicare le 3 componenti principali indagate dal progetto stesso ossia "Assess", "Agree" e "Assign" e il suo sottotitolo è Enhancing at an Early Stage the Investment Value Chain of Energy Efficiency Projects

Rekeep, come stakeholder del progetto, è stata coinvolta in una serie di surveys tecniche alle quali ha attivamente contribuito I questionari sono poi entrati effettivamente a far parte del campione per l'Italia e, quando saranno realizzati i workshop tecnici specificatamente dedicati a ciascun paese oggetto di studio, Rekeep interverrà a quello Italia.

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 Responsibility), 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.

Nel 2020 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.

Sosteniblità e 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.

Produrre valore

Proprio la pandemia che ormai ci accompagna per il secondo anno obbliga a riflettere sul concetto di valore.

Per una impresa, sembrava sino a poco tempo fa abbastanza naturale definire il valore prodotto: esiste un mercato, esistono dei clienti, c'è una pratica continua di scambio. Il valore è il propellente (la ragione) che mette in moto mercato, scambi, accumulazione, prospettive. Però, quando si producono condizioni particolari – come quella che stiamo vivendo - e la percezione della realtà si modifica improvvisamente tutto diventa meno preciso. La scena non è più quella, e gli scambi, i clienti e il mercato non sono più gli stessi. Così anche la fisionomia del valore diventa più incerta. Diventa necessario interrogarsi sulle ragioni che legittimano l'esistenza delle imprese, cioè ci si deve interrogare sul valore.

Quello che stiamo vivendo, come si è detto, è uno di quei momenti. Per questo che all'interno di Rekeep ci si sta sforzando di mettere meglio a fuoco il concetto di valore, anzi del "valore necessario", quello che possa descrivere meglio l'utilità che l'ambiente può ricavare dal fatto che Rekeep esiste e funziona, e che soprattutto possa delineare il percorso verso l'aumento di queste utilità prodotte, visto che le prospettive di ripresa e rilancio devono necessariamente passare dalla più chiara sintonia tra le capacità dell'impresa e i bisogni-richieste dell'ambiente nelle quali essa opera.

D'altro canto la riflessione sul valore che l'impresa produce non è nuovissimo. Risale almeno a una decina d'anni fa, quando Porter e Kramer hanno messo in rilievo le sinergie tra la risposta ai bisogni sociali e il vantaggio competitivo, cioè il fatto che l'agire secondo un criterio "sociale" offre alle imprese una prospettiva in più per la sua collocazione competitiva. Inoltre, il fatto di trattare e ragionare di *valore condiviso* dimostra che l'impresa si interroga sugli effetti sociali prodotti dalla sua attività e si dispone a migliorarli, programmando e perseguendo azioni congruenti nella relazione tra interessi del business e benefici sociali prodotti, partendo proprio dalle esigenze-possibilità del business.

La ormai arcinota trattazione di Porter e Kramer riguardante il valore condiviso ha avuto il successo che merita soprattutto per la sua semplicità e ragionevolezza: non si è trattato di una grande invenzione ma dell'argomentata considerazione riguardo al *superamento della tensione tra business e socialità*. Non si è trattato dunque di una scoperta di tipo "tecnico", ma una assunzione di tipo politico. Ed è proprio dunque all'interno della pandemia che questo criterio assume ancor maggiore rilevanza, dato che (non è proprio il caso di argomentare) è evidente che i bisogni sociali si sono fatti più impellenti e chiari.

Se ci chiediamo – dicono Porter e Kramer - quali sono gli impatti (e gli effetti) sociali delle nostre azioni (una specie di esame di coscienza) possiamo alla fine arrivare

a individuare delle azioni (imprenditoriali) i cui effetti di tipo sociale nutrono maggiormente il business, *e proprio su questo incardinare il business*.

Non esiste una possibilità di definire in assoluto i criteri di valutazione e bilanciamento tra effetti economici ed effetti sociali. Sostanzialmente non esistono KPI che ci possano dire se stiamo – in assoluto – andando bene o male, proprio perché la qualità imprenditoriale (destrezza) consiste nella trasformazione di un'intenzione di tipo sociale (o politico) in una serie di azioni amministrative e gestionali che producano un risultato tangibile. Si tratta dunque di *fantasia politica* ed è su quella che si integrano i due aspetti (sociale ed economico), che costituiscono così il valore condiviso. Nella sostanza questa fantasia politica consta nella capacità di leggere le dinamiche sociali come occasioni di sviluppo: di business, di mercati, di servizi e prodotti, di nuove configurazioni organizzative e altro.

È necessario parlare di *fantasia* perché l'ideale sarebbe che fossero gli stakeholder a chiedere determinate performance, ma dato che non è agevole chiedere direttamente agli stakeholder come valutano la nostra produzione di valore, bisogna, per qualche verso inventare, adoperare delle astrazioni. Ma per evitare che le astrazioni siano poi *astrattezze* bisogna mettersi in sintonia con un comune sentire prospettico, con – almeno - dei riferimenti di ordine etico-morale ampiamente (se non totalmente) riconosciuti. Veri e proprio "ancoraggi accettati" per la definizione (e poi per la misurazione) del valore condiviso. Nell'elaborazione in corso da parte di Rekeep questi "ancoraggi accettati" sono due, certamente correnti e condivisi:

- L'Agenda Globale 2030
- Il Next Generation UE nella sua dimensione più generale (gli obiettivi del piano).

Gli obiettivi sociali dell'impresa devono da un lato fare riferimento a queste ispirazioni e dall'altro lato devono essere il più possibili coerenti con la storia, le capacità, le risorse dell'impresa. Ecco che ne derivano tre principali campi di produzione di valore, coerenti con la natura, la storia e la predisposizione di Rekeep:

- lavoro ("riscatto del lavoro"): si tratta della base tradizionale-sociale anche della capogruppo, che corrisponde a diverse intenzioni dei riferimenti prima indicati
- energia-ambiente: questa invece è la base del business e anch'essa corrisponde da un lato alla tradizione dell'impresa e dall'altro alle richieste degli indirizzi citati
- territorio: si deve intendere l'intervento di tipo più generale e non immediatamente collegato al business, ma sempre importante per descrivere e attuare le istanze sociali originarie; si tratta, per altro, di una tradizione da qualche tempo un po' meno visibile, ma che converrebbe richiamare e – possibilmente – riprendere.

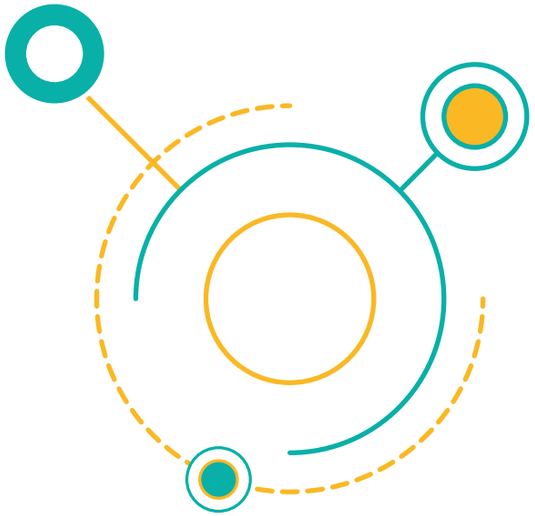
Sono questi i riferimenti sui quali si sta lavorando per l'aggiornamento e la specificazione del concetto di valore aggiornato al momento in cui si sta costruendo questo rapporto. Si tratta per ora di un lavoro *in progress*, i cui risultati più specifici, corredati da indicatori adeguati – sarà possibile apprezzare fin dalla prossima edizione del Bilancio di sostenibilità.

Stakeholder

Riguardo agli stakeholder di Rekeep è necessario considerare due distinti argomenti. Il primo riguarda il dialogo e la relazione con gli stakeholder e il secondo è una diretta derivazione del discorso appena accennato riguardo alla produzione di valore.

Riguardo al primo argomento non si può che ammettere la difficoltà, in quest'anno, a nutrire il dialogo e la relazione. Non si è trattato semplicemente della difficoltà a incontrare gli interlocutori e a dialogare con loro a causa del Covid-19, ma della difficoltà intrinseca del dialogo in un momento di alta incertezza. Si è scelto così di approfondire soprattutto il rapporto con gli interlocutori più vicini e sicuramente più critici: la struttura interna, i soggetti umani che condividono questa fase così complicata di vita dell'impresa. In altra parte del documento si tratterà delle iniziative di formazione, dialogo e studio che hanno impegnato direttamente un gruppo di quadri (il progetto "Rekeep Beyond") ma che poi si è allargato ai responsabili di diverse aree organizzative e società controllate. L'iniziativa è servita ad allargare lo sguardo da un lato sulle esigenze sociali più direttamente connesse alle capacità e alle prospettive dell'impresa e dall'altro a mettere a fuoco il significato del lavoro condizionato dalla pandemia. I bisogni e le esigenze di chi opera in Rekeep sono così stati così analizzati e valutati alla luce delle possibilità e dei vincoli dettati dalla situazione. Non si è trattato dunque né di un'inchiesta né di un'intervista o richiesta di parere ma di un'elaborazione svolta direttamente dagli stessi protagonisti. Allo stato dei fatti ci è parso il modo più appropriato per dare voce a interlocutor così importanti come sono i lavoratori, specificando che si tratta in maggior parte di quadri e giovani.

Il secondo aspetto, come si è detto, rimanda direttamente al concetto di 'valore condiviso' di cui si è parlato precedentemente. Il fatto di avere, se non altro, messo a fuoco quali sono i principali ambiti di valore sociale prodotto da Rekeep (e strettamente legati al business) offrirà in prospettiva una assai più chiara immagine degli stakeholder direttamente coinvolti in quei processi di produzione di valore. Nelle prossime edizioni del rapporto di sostenibilità sarà dunque possibile mettere a confronto le elaborazioni riguardanti il "quanto" (caratteri e dimensioni del valore condiviso) con il "per chi" (le categorie di interlocutori più direttamente toccate dall'attività dell'impresa). Si rimanda dunque alle prossime edizioni per gli approfondimenti che ne potranno derivare.



Analisi di materialità

L'analisi di materialità si conferma, nella sua sostanza, rispetto allo scorso anno. Questo per due ragioni principali:

- per sua natura, il respiro di una valutazione di materialità, essendo collegata agli obiettivi e alle scelte strategiche dell'azienda, ha generalmente una validità triennale
- anche a causa delle difficoltà imposte dalla pandemia, non è stato possibile raccogliere il contributo degli stakeholder

Si tratta quindi di una analisi di materialità largamente determinata dalle considerazioni e dagli impegni dell'azienda.

Il coinvolgimento dei Direttori è stato, come già avvenuto negli ultimi anni, molto marcato e diffuso con una esplicitazione di obiettivi e politiche ancora più avanzata rispetto allo scorso anno.

La tabella evidenzia non solo le priorità e i DMA (Disclosure on Management Approach), ma anche quali impegni Rekeep si era presa, cosa ha realizzato e cosa intende fare nel prossimo futuro.

Cambia anche il raggruppamento dei temi material, nella logica che mira a sottolineare ancora di più l'approccio ESG e quindi i temi sono stati suddivisi secondo la tripartizione:

- Environment
- Social
- Governance & Business

Rekeep ha, infatti, tra i propri obiettivi quello di sviluppare ulteriormente le proprie politiche di sostenibilità e di virare in modo sensibile verso la logica ESG.

Infine, prosegue l'impegno verso la realizzazione dei 17 Obiettivi dell'Agenda ONU 2030. Nel paragrafo seguente un dettaglio degli SDGSs verso i quali il contributo di Rekeep è più marcato con anche l'identificazione e il richiamo degli specifici sotto obiettivi.



AREE	TEMA	STAKEHOLDER	DMA	AVEVAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGS	TARGET
GOVERNANCE E BUSINESS	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	Ampliamento della panoramica e della mappatura dei rischi. Omogenizzazione delle procedure nelle varie Società del Gruppo e formazione continua su d.lgs 231 e legge Antitrust	Conferma della composizione dell'Organismo di Viglianza in aprile 2020, aggiornamento del Modello 231 nell'agosto 2020	Coodinamento e omogenizzazione dell'attività formativa e di awareness su Modello 231, Codice di condotta Antitrust e Codice etico. Avvio processo per valutazione etica dei fornitori		
	Adeguatezza e sostenibilità del capitale	Comunità finanziaria, azionisti	Garatire una capital structure adeguata, sostenibile e corente con la mission aziendale	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	L'acquisizione della polacca Naprzod, a fine 2019, ha apportato un significativo contributo al Bilancio 2020. La vendita di un asset non più strategico, come il Gruppo Sicura, ha permesso di ridurre la leva finanziaria e liberare risorse da concentrare sulle attività core. Crescita ulteriore delle relazioni con gli investitori	Prosecuzione della ricerca di opportunità di sviluppo all'estero, sempre attraverso operazioni di M&A, e crescita ulteriore del business nei mercati a forte valore aggiunto e in particolare in quello sanitario. Strutturazione di un approccio ESG per aumentare il valore condiviso		
	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.	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.	Rekeep non si è mai fermata garantendo la continuità di servizi essenziali durante le fasi più acute della pandemia. 5.200 addetti, 350 aziende sanitarie presidiate, allestimento in tempi di record di reparti, tende triage e punti di accoglienza	Rafforzamento della relazione con il cliente e della percezione del valore del servizio. Aumento della proattività di Rekeep e affiancamento del cliente nell'individuazione di soluzioni innovative e sostenibili. Emergenza sanitaria permettendo, ripresa dell'attività di stakeholder engagement		

AREE	TEMA	STAKEHOLDER	DMA	AVEVAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGS	TARGET
GOVERNANCE E BUSINESS	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	Avvio dei contratti di FM urbano e ampliamento dell'offerta di servizi energetici con l'erogazione delle prime prestazioni ESCo per piccole e medie industrie. 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	In ambito di efficientamento energetico presentate 8 proposte agli enti pubblici con la formula del PPP. Aggiudicazione di 2 proposte presentate negli anni precedenti. In ambito FM urbano sviluppo del progetto Ippodamo nell'ambito del Competence Center BI-REX. Partecipazione alla terza call di BI-REX con un progetto sulla tracciabilità dei servizi in campo sanitario, forti della sperimentazione realizzata presso l'ospedale di Imola (BO)	Presentazione di nuove proposte di PPP sia in ambito energia che in ambito FM urbano. Sviluppo ulteriore dell'innovazione e della proposta in ambito sanitario, con particolare focalizzazione sugli aspetti di tracciabilità del servizio e di riduzione dei rischi di contaminazione	 	*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"*
	Digital Transformation	Dipendenti, clienti	Promuovere lo sviluppo dell'azienda grazie all'introduzione di tecnologie nuove e di nuovi paradigmi di lavoro. Garantire la sicurezza e la protezione dei dati.		Pronta risposta all'emergenza Covid-19 con distribuzione da subito di pc, chiavette, cuffie e webcam e potenziamento dell'infrastruttura per garantire a tutti di poter lavorare in sicurezza da casa. Nuovi strumenti di video conferenza e attività intensa di formazione dei dipendenti. Monitoraggio della rete IT	Sviluppo del piano di Cyber Resilience, costante refresh delle dotazioni, formazione continua ai lavoratori (su strumenti e sicurezza), supporto alla Direzione Innovation per la proposta di nuovi servizi e nuove piattaforme ai clienti e al mercato		
	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.	Continuare nel percorso di posizionamento di Rekeep puntando sul racconto degli aspetti particolamente innovativi e con specifico focus sul tema della riqualificazione energetica. Monitorare e incrementare ancora la copertura dei canali social	Forte presenza sui media con 765 uscite (+49% rispetto al 2019). Promozione della ricerca Nomisma-Rekeep sulla riqualificazione energetica del patrimonio pubblico con numerose iniziative a supporto in collaborazione con le principali testate nazionali (https://www.rekeep.com/media/studi-dossier/green-new-deal)	Insistenza sul posizionamento di Rekeep come impresa innovativa e sostenibile in grado di produrre condiviso grazie alle attività di efficientamento energetico e di riqualificazione edilizia rivolte al patrimonio pubblico e alla sanità		

AREE	TEMA	STAKEHOLDER	DMA	AVEVAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGS	TARGET
GOVERNANCE E BUSINESS	Sviluppo e miglioramento del reporting	Clienti, fornitori, comunità finaziaria	Produrre e comunicare informazioni e dati trasparenti, chiari e accessibili	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	Potenziata l'attività di comunicazione con gli investor. Ulteriore crescita del Bilancio di sostenibilità con eplicitazione delle DMA per ciascun tema material e con evidenza del contributo al raggiungimento degli SDGs	Evoluzione del sistema di reporting e della rendincontazione di sostenibilità in chiave ESG. Strutturazione in risposta alla richiesta sempre più frequente proveniente dalla finanza verso parametri/rating ESG	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*
GOVERNANCE E BUSINESS	Verifica delle performance industriali	Azionisti	Realizzare e aggiornare un sistema puntuale di controllo degli aspetti economico-finaziari per ogni area aziendale di business e commessa ottendendo così una misurazione e un monitoraggio costante delle performance	Primi esiti della sperimentazione del nuovo modello di controllo e implementazione del sistema	Sistema di controllo delle performance industriali avviato nella seconda metà del 2019 ed entrato a pieno regime nel 2020 con benefici in termini di organizzazione interna e di capacità di prendere decisioni ed azioni correttive in modo tempestivo, grazie ad un monitoraggio puntuale a cadenza mensile dei dati gestionali	Rafforzamento del sistema di controllo delle performance industriali e anche di quello di monitoraggio del circolante al fine di migliorare l'efficienza e ridurre i rischi		
SOCIAL	Sviluppo delle competenze	Dipendenti, clienti	Valorizzare il capitale umano come elemento portante del vantaggio competitivo. Offrire opportunità di crescita e di realizzazione ai dipendenti	Potenziamento aggiuntivo della formazione linguisitica con ulteriore ampliamento del bacino dei destinatari. Rafforzamento della formazione manageriale (soft skills) e aggiornamento della formazione tecnica	Oltre 55.000 di formazione erogate ai dipendenti nonostante lo scoppio della pandemia. La formazione si è infatti immediatamente riorganizzata, convertendo l'attività in presenza in attività online. 43% della formazione erogata è di tipo non obbligatorio. Sviluppo deli contenuti formativi del progetto RESMART con avvio della piattaforma Skilla	Ulteriore estensione del programma di formazione linguistica a tutta la platea dei dipendenti Rekeep, compresi gli operai. Per i lavoratori nati all'estero, sarà prevista la possibilità di scegliare tra il potenziamento della lingua italiana e lo studio di una lingua straniera. Conclusione del secondo percorso Talent che nel 2020 ha subito rallentamento causa Covid. Ulteriore sviluppo del percorso di formazione per potenziare le hard e le soft skills in ambito smart working	4 QUALITY EDUCATION	*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*

AREE	TEMA	STAKEHOLDER	DMA	AVEVAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGS	TARGET
SOCIAL	**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	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 dipedenti 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	Il progetto presentato per il Bando CONCILIAMO ha avuto un rallentamento causa Covid e gli esiti dell'istruttoria statale sono attesi per aprile 2021, quindi al momento di redazione di questo report. Implementazione della piattaforma welfare per dipendenti con l'83% di fruizione da parte dei destinatari e l'82% dell'importo disponibile per ciascun lavoratore consumato. Erogazione di un buono spesa dedicato ai lavoratori direttamente coinvolti nell'emergenza sanitaria (255 euro per 5.200 dipendenti). Strutturazione dei servizi di centro estivo e campo estivo nonostande i ritardi e le difficoltà dovute ai protocolli per gestire la pandemia	Conferma della piattaforma welfare Welion per i servizi di welfare base e attivazione del pacchetto relativo anche ai flexible benefits , fruibili nel 2022, stante che nel 2020, causa Covid, è stato sospeso il sistema di MBO. Avvio di almeno alcuni servizi previsti dal progetto per il Bando CONCILIAMO	4 QUALITY EDUCATION	*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*
	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.	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.	Sensibile diminuzione degli infortuni e calo indici di frequenza e gravità. L'azienda ha risposto in maniera pronta alla pandemia, fornendo immediatamente di tutti i DPI il personale operativo. I white collars hanno beneficiato immediatamente del remote working e in autunno è stata avviata una campagna massiccia di screening aziendale. Attivazione, attraverso il Fondo Asim, di una polizza sanitaria integrativa per lavoratori colpiti da Covid. Sempre attraverso Fondo Asim possibilità di effettuare test sierologici gratuiti	Mantenimento della sorveglianza sanitaria e dei presidi di sicurezza. Continuazione della campagna di screening e promozione della campagna vaccinale. Formazione continua e monitoraggio della corretta applicazione delle norme e dei dispositivi di sicurezza per ridurre ancora il numero di infortuni	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	*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*

AREE	TEMA	STAKEHOLDER	DMA	AVEVAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGS	TARGET
SOCIAL	Smart working	Dipendenti	Aumentare il benessere aziendale e personale dei dipendenti e migliorare le performance produttive. Promuovere e incrementare la sostenibilità dell'azienda (in particolare sociale e ambientale).	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.	Dal primo giorno di lockdown 2020 tutta la popolazione aziendale impiegatizia ha avuto accesso totale al remote working. In autunno 2020 è stato approvato il nuovo piano di smart working, con relativa piattaforma di pianificazione, che prevede un modello "blended": 3 giorni di smart working e 2 giorni di lavoro in ufficio. Il modello purtroppo non è potuto andare a regime per via delle nuove norme restrittive anti Covid che hanno imposto di nuovo azioni di remote working	Avvio del modello di smart working "blended" con 3 giorni di lavoro smart e 2 di lavoro ufficio e con conseguente razionalizzazione/rotazione degli spazi. Sviluppo ulteriore delle piattaforme digitali a supporto e della formazione dedicata		
	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	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	Partecipazione al primo Virtual Career Day di UNIBO e rafforzamento della collaborazione, anche attraverso docenze, con scuole, Enti di formazione e Università. Partecipazione al Festival del Lavoro NOBILITA	Conferma delle collaborazioni in essere e ricerca di nuove partnership per aumentare la visibilità e l'attratività di Rekeep. Partecipazione ad eventi tematici legati al tema del lavoro e della formazione		
	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	Progetto pilota per l'analisi della situazione di genere e per la costituzione della figura del diversity manager.	Prevalentemente a causa dello scoppio della pandemia non si è potuto procedere alla mappatura della situazione di genere e al primo avvio di politiche di diversity.	Mantenimento dell'obiettivo di un sopralluogo sulla condizione di genere in azienda e dell'avvio di politiche che consentano al tema da assumere un rilievo material anche per Rekeep e non solo per gli stakeholder, magari in stretta sinergia con le politiche di welfare	5 GENDER EQUALITY	*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*

AREE	TEMA	STAKEHOLDER	DMA	AVEVAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGS	TARGET
SOCIAL	**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.	Programma per la valutazione degli ambiti possibili di produzione di valore condiviso per i principali territori di presenza	Collaborazioni con FAI - Fondo Ambientale Italiano, Genus Bononiae. Musei nella città di Bologna, Fondazione Giangiacomo Feltrinelli di Milano, Fondazione Teatro comunale di Bologna	Conferma del programma per la valutazione degli ambiti di possibile produzione del valore condiviso. Riflessione e collegamento rispetto alla lunga storia dell'impresa fatta di legami sociali e partecipazione		
SOCIAL	**Azioni di sostegno e solidarietà**	Istituzioni pubbliche e private, Comunità locali	Collaborare con Enti ed Istituzioni in attività filantropiche	Revisione dell'elenco delle istituzioni con cui tradizionalmente l'azienda collabora. Individuazione delle partnrship più adatte per aumentare la produzione di valore	Collaborazioni con Associazione BIMBO TU, Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS, Protezione civile, Casa dei Risvegli Luca De Nigris	Mantenimento di collaborazioni in ambito sociale e sanitario. Individuazione, in questo perimetro, delle partnership più adatte per aumentare la produzione di valore		
ENVIRONMENT	**Energia sostenibile**	Clienti, istituzioni	Ridurre i consumi e i fabbisogni energetici di fonti primarie dei clienti e dell'azienda stessa	Ulteriore beneficio sul risparmio energetico e la riduzione dei consumi per entrata a regime dell'impianto fotovoltaico della sede di Mestre	Riduzione dei consumi di energia e elettrica e acqua anche grazie agli effetti della pandemia e al conseguente spopolamento degli uffici della sede. Nel 2020 effettuato il calcolo delle emissioni di gas GHG divisi per Scope. Il calcolo è stato effettuato con raffronto triennale (2017-2019) e seguendo le indicazioni del GHG Protocol	Esplicitazione della politica ambientale aziendale in particolare rispetto alla riduzione di emissioni di gas GHG. Sistema di misurazione, monitoraggio e controllo delle emissioni di gas GHG e avvio processo per ottenimento certificazione ISO14064	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 13 CLIMATE ACTION	*7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica* *13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici*
ENVIRONMENT	**Gestione responsabile delle forniture**	Fornitori, clienti	Promuovere e alimentare una relazione di partnership stretta con il cliente. Garantire forniture di qualità, affidabili e all'altezza dei servizi proposti e offerti. Privilegiare, ove possibile, l'utilizzo di fornitori locali	Perfezionamento Albo Fornitori, sviluppo relazione solida e stabile soprattutto con fornitori strategici. Aumento delle forniture	Nel 2020 l'attività della Direzione Procurement si è concentrata prevalentemente sul reperimento di DPI. Supporto alle strutture operative nell'acquisto di beni e servizi straordinari per le riqualifiche in ambito ospedaliero	Ripresa della campagna di valutazione dei fornitori. Miglioramento dell'Albo e dei processi per promuovere una maggiore sostenibilità nella catena di fornitura		

AREE	TEMA	STAKEHOLDER	DMA	AVEVAMO DETTO	ABBIAMO FATTO	FAREMO	SDGS	TARGET
ENVIRONMENT	Gestione e riduzione rifiuti	Clienti, dipendenti, fornitori, istituzioni	Promuovere una gestione responsabile dei rifiuti e una riduzione del volume prodotto. 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 non riutilizzabili	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.	Aggiornamento area rifiuti del portale aziendale. Avanzamento del progetto di analisi tecnica e di laboratorio per una più precisa classificazione delle taniche vuote dei prodotti. Drastica riduzione della produzione dei rifiuti che risulta quasi dimezzata rispetto al 2019, aumento invece dei rifiuti intermediati per via dei rifiuti di tipo sanitario dovuti alla gestione dell'emergenza	Entrata a regime del sistema di classificazione delle taniche vuote dei prodotti con elaborazione e pubblicazione della scheda di accompagnamento. Adempimenti legati all'entrata in vigore del sistema di tracciamento RENTRI. Riduzione costante della produzione dei rifiuti e degli imballi	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*
	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 atmosfera	Ulteriore miglioramento nel trend di adozione di prodotti compatibili con l'ambiente e la salute delle persone. Ulteriore miglioramento delle performance sui consumi	Sospensione del progetto di sostituzione dei prodotti chimici per il cleaning in ragione della pandemia che ha vincolato, per l'igienizzazione degli ambienti e degli spazi, l'uso di prodotti con caratteristiche specifiche deteterminate dalle autorità sanitarie. Avvio di due progetti interni per la riduzione della carta e della plastica monouso	Accelerazione su adozione di prodotti e materiali ancora più sostenibili, naturalmente pandemia permettendo. Monitoraggio e riduzione delle emissioni anche a seguito dell'introduzione del calcolo di emissioni di GHG e di politiche ambientali più strutturate	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*
	Mobilità sostenibile	Dipendenti, istituzioni	Promuovere e incentivare un piano degli spostamenti sostenibile in grado garantire le esigenze dei dipendenti e tutelare l'ambiente	Valutazione delle possibilità di ulteriore riduzione della mobilità in collegamento con il progetto smart working e con gli esiti dell'esperienza di remote working durante Covid-19	Forte riduzione del servizio di navetta dovuto ai mesi di lockdown e alla sospensione dell'attività in presenza. Mantenimento del tavolo di confronto e pianificazione con le imprese del polo produttivo e il Comune al fine di individuare i bisogni e programmare il servizio anche nella nuova situazione determinatasi con la pandemia	Rimodulazione del servizio in base ai nuovi modelli di lavoro introdotti da Rekeep (smart working "blended") e dalle altre imprese del territorio. Riflessione generale sulle politiche di mobilità, anche tenuto conto del processo di calcolo delle emissioni GHG e della volontà dell'azienda di ridurre il proprio impatto ambientale	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*

La matrice di materialità, pur rimanendo sostanzialmente identica, risente e registra comunque l'anno straordinario 2020 e l'effetto della pandemia: il tema Smart working aumenta la sua importanza e il suo impatto, sia lato azienda che lato mondo degli stakeholder; entra in matrice un tema che ha avuto un boost con l'emergenza sanitaria, ovvero la Digital Transformation; infine il tema dello sviluppo internazionale, per ragioni e scelte strategiche interne ben rappresentate all'interno del paragrafo dedicato, viene assorbito dal tema Adeguatezza e sostenibilità del capitale.

Per quanto concerne i quadranti di non materialità, in ragione delle valutazioni generali e di contesto, abbiamo considerato una pesatura ancora maggiore del tema Pari opportunità, che vede soprattutto per gli stakeholder, un crescente rilievo di questo aspetto, a fronte di qualche ritardo ancora lato azienda.

Anche nel Bilancio 2020, così come nei documenti degli scorsi anni, 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 (cfr Next).



GOVERNANCE & BUSINESS · SOCIAL · ENVIRONMENT

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 2020 sono saliti a 7 gli SDGs ai quali l'azienda, con la propria azione, fornisce un contributo e in questo report sono evidenziati – oltre che nel paragrafo precedente e nella tabella con i temi material e le DMA – nei testi dei capitoli Governance & Business, Social, Environment e Next, che esplodono gli obiettivi e i contenuti della matrice di materialità.

Il raccordo con gli SDGs piuttosto preciso, poiché vengono tracciati e richiamati non solo i Goal, 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.



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



LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

13.2 integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Nel settembre 2015 più di 150 leader internazionali si sono incontrati alle Nazioni Unite per contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benes- sere umano e proteggere l'ambiente. La comunità degli Stati ha appro- vato 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 lot- tare contro l'ineguaglianza e allo sviluppo sociale ed economico. Inoltre riprendono aspetti di fondamentale importanza per lo sviluppo sosteni- bile 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 im- prese. 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, inno- vando 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.



Rekeep Beyond

Rekeep Beyond è un progetto aziendale nato a fine 2019 con l'obiettivo dichiarato di accrescere la consapevolezza interna sull'importanza strategica della sostenibilità e aumentare il livello di impegno di Rekeep in questo ambito.

Conclusasi, infatti, dopo 7 intensi e proficui anni l'esperienza del Gruppo Indicatori – gruppo di quadri e dirigenti delle principali funzioni e società del Gruppo che aveva svolto un ruolo chiave nel presidio e nell'elaborazione del Bilancio sociale, poi di sostenibilità, così come nell'attività di stakeholder engagement – Rekeep ha avvertito l'esigenza di un ulteriore salto sul piano della cultura aziendale.

Rekeep Beyond nasce, dunque, per questo scopo specifico e per raccogliere l'importante eredità del Gruppo Indicatori che, oltre ad essere stato punto di riferimento per la CSR, era stato un importante tavolo di confronto e scambio. Sono stati individuati, quindi, 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, avviata a dicembre 2019, il Gruppo si è impegnato, nel corso del 2020, a fornire una riflessione e un contributo concreto all'azienda sul tema *Il cambiamento climatico e gli impatti sul business dell'impresa*, filo conduttore della prima edizione di Rekeep Beyond. La prima fase dei lavori di approfondimento e riflessione si è conclusa a luglio, con una presentazione ufficiale al gruppo dirigente del lavoro svolto. L'incontro, il primo in presenza – seppur in numero ridotto e distanziati – dopo la pandemia, ha visto l'illustrazione delle analisi e delle elaborazioni prodotte in particolare su tre focus:

- il tema generale del cambiamento climatico e ambientale
- le difficoltà e le prospettive per le imprese
- gli ambiti sensibili per Rekeep: mercato, organizzazione, innovazione

Alla luce degli esiti della presentazione, Rekeep ha deciso di far proseguire il lavoro di approfondimento al gruppo Rekeep Beyond, individuando in particolare alcuni spunti specifici emersi nella prima fase:

- collegamento e integrazione tra funzioni aziendali e società del Gruppo
- valore condiviso
- effetti sociali del cambiamento climatico e della pandemia: rischi e opportunità

La seconda fase dei lavori è iniziata a settembre 2020 ed è stata ultimata a inizi 2021 e l'elaborato verrà presentato all'azienda nel corso di una iniziativa ad hoc prevista per il mese di luglio.

Grazie all'attività di Rekeep Beyond e al tema conduttore scelto per la prima edizione, 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.



1° **fase**



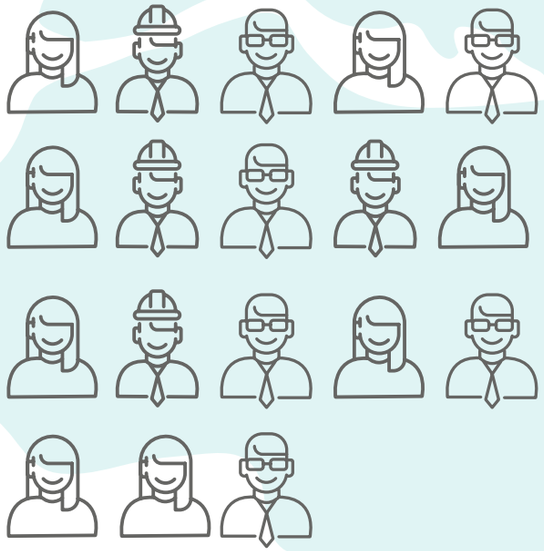
cambiamento climatico e ambientale



prospettive per le imprese



mercato, organizzazione, innovazione



Rekeep Beyond

Gruppo si è impegnato, nel corso del 2020, a fornire una riflessione e un contributo concreto all'azienda sul tema *Il cambiamento climatico e gli impatti sul business dell'impresa.*

2° **fase**



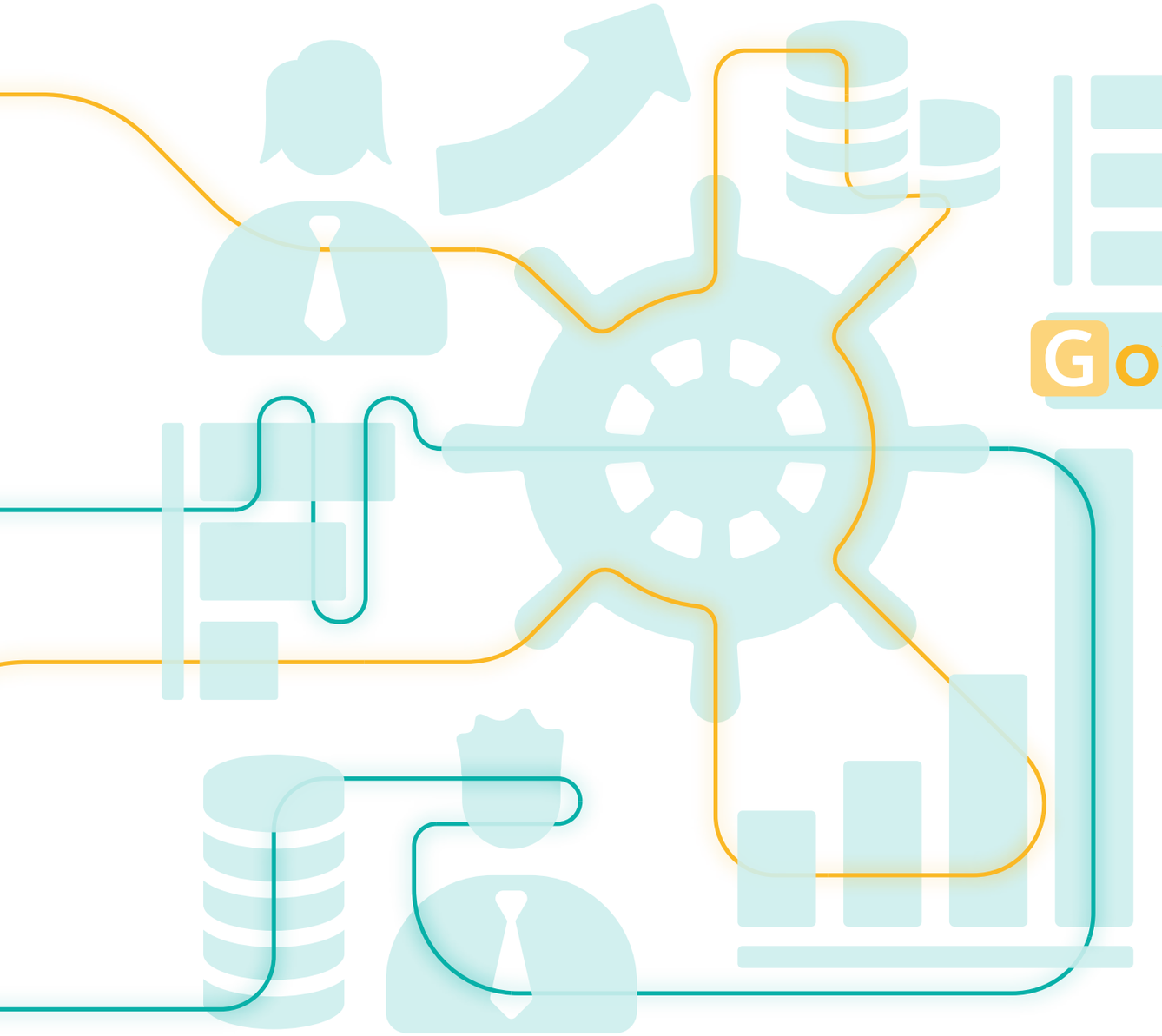
collegamento e integrazione tra funzioni aziendali e società del Gruppo



valore condiviso



effetti sociali del cambiamento climatico e della pandemia: rischi e opportunità



Governance & Business

La G di Governance, uno dei tre pillars dell'approccio ESG, che non può che essere affiancata al Business.

Comportamenti corretti e trasparenti, un sistema di controllo aggiornato ed efficace, un governo dell'impresa chiaro, aperto e responsabile. Elementi indispensabili per garantire lo sviluppo e la continuità del business, che poggia su una capital structure adeguata e sostenibile, su servizi e soluzioni innovative e in grado di produrre valore per i clienti, sulla Digital Transformation e sulla comunicazione.

Etica del business

Rekeep ispira da sempre la propria condotta alla correttezza, alla legalità e all'etica, così come si evince anche dagli enunciati valoriali e dalla Missione.

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 all'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 e di rendere la propria Governance sempre più efficace e trasparente. Uno degli aspetti più sfidanti per l'azienda è certamente quello del miglioramento e dell'affinamento degli strumenti di analisi e pianificazione, misurazione e reporting.

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 «fattispecie presupposto») tassativamente previste dal Decreto stesso.

L'esimente offerta dalla norma per escludere la responsabilità dell'Ente si realizza se esso è in grado di provare:

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

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 (anche Modello 231 o Modello) è un documento, adottato dall'Organo Direttivo (Consiglio di Amministrazione), 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 27 agosto 2020.

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 2020 (nominato in data 24 aprile 2020) è costituito da:

- Andrea Testoni (Presidente dell'OdV).
- Marco Strafurini (membro esterno);
- Giuseppe Carnesecchi (membro esterno)

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 2020, sono stati svolti quattro cicli di audit e si sono tenute quattro riunioni dell'Organismo di Vigilanza.

Nello svolgimento dell'attività di audit, effettuato in modalità da remoto in conseguenza dell'attuale pandemia, la documentazione prodotta è stata sempre opportunamente visionata e archiviata dall'Organismo di Vigilanza. 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.

Attualmente le società controllate che hanno deliberato l'adozione di un proprio Modello sono le seguenti:

- H2H Facility Solutions
- Rekeep Digital
- Rekeep Rail
- Servizi Ospedalieri

La Società Rekeep infine ha implementato 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 31 luglio 2020 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 27 agosto 2020.

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.

Oltre ai flussi informativi, in considerazione dell'emergenza sanitaria da COVID-19, nella riunione del 28 aprile 2020, l'OdV ha incontrato l'RSPP (Responsabile Salute, Prevenzione e Protezione) della Società che ha illustrato tutte le misure intraprese in materia di prevenzione e contenimento del rischio di infezione da Coronavirus per i dipendenti di Rekeep spa oltre ad avere presentato la propria relazione per l'esercizio 2019 nell'ambito della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Nel corso del 2020 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 19 gennaio 2021, 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").

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.

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.

Nell'ambito delle attività formative, è stata organizzata una sessione formativa in aula, in data 5 febbraio 2021, a cui hanno partecipato i dirigenti e i primi riporti delle funzioni Procurement, Sales & Process Design, Marketing & Innovation, Tenders, 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.

Le attività di verifica del certificato hanno subito un ritardo nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria. A gennaio 2021 è stato però effettuato audit di ricertificazione di tutto il sistema.

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 2020 sono pervenuti 2 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 combinazione di debito e capitale utilizzata da una società per finanziare le 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 adeguata, coerente e sostenibile nel medio termine e capace di dare continuità e competitività dell'azienda.

Nel 2020 l'attività in questa direzione è stata, come sempre, molto intensa e articolata. Un lungo e incessante cammino fino alla nuova emissione del Bond nel gennaio 2021.

Un percorso che nel 2020 si è nutrito di 3 passaggi strategici e dei loro effetti:

- acquisizione Rekeep Polska (perfezionata a fine 2019 ma i cui effetti si sono misurati nel 2020)
- vendita del Gruppo Sicura
- crescita del business in mercati a forte valore aggiunto e, in particolare, nel sanitario

Rekeep ha perfezionato, il 31 ottobre 2019, l'acquisizione dell'80% del capitale di Naprzod SA (oggi Rekeep Polska), azienda leader in Polonia nel settore del facility management in ambito sanitario. Tra i servizi forniti dalla società: pulizia e disinfezione, inclusi servizi specialistici ospedalieri di manutenzione delle aree e degli strumenti medici, e assistenza per il paziente nella sistemazione dei letti, trasporto, operazioni e procedure mediche; servizi di catering; servizi di medical transportation.

Per Rekeep si è trattato di una operazione assolutamente strategica, innanzitutto perché la Polonia è da 10 anni la nazione europea a maggior sviluppo economico, poi perché, grazie al proprio know-how, ha consentito a Naprzod di entrare in servizi adiacenti e complementari a quelli svolti, permettendole di diventare leader polacco nel mercato dell'integrated facility management.

L'acquisizione ha insomma determinato, e nel 2020 se ne sono visti tutti gli effetti, una significativa creazione di valore tra i due Gruppi attraverso sinergie, possibilità di cross-selling ed efficienza operativa.

L'acquisizione di Rekeep Polska ha contribuito in modo significativo ai ricavi dell'esercizio 2020 con un apporto di 113,2 milioni di euro ed ha rappresentato un vero e proprio punto di svolta nello sviluppo internazionale del Gruppo, che punta a consolidarsi attraverso operazioni di M&A in particolare in ambito sanitario.



Per quanto riguarda la cessione del Gruppo Sicura, si è perfezionata in data 28 febbraio e ha garantito a Rekeep un significativo abbassamento della leva finanziaria e una rifocalizzazione sulle attività core in coerenza con la strategia indicata nel business plan che prevede, tra le attività prioritarie, lo sviluppo sui mercati internazionali.

L'operazione ha fatto emergere nel Bilancio consolidato una plusvalenza pari a 3,1 milioni di euro.

Per quanto riguarda il terzo aspetto, nel 2020 è significativamente cresciuto il business nel settore sanitario dove si sono realizzate importanti attività straordinarie richieste dagli enti ospedalieri in concomitanza con l'emergenza sanitaria Covid-19 (cfr soluzioni e più valore ai clienti ➔) e nello specifico:

- pulizia, sanificazione, allestimento aree triage e sistemazione nuovi padiglioni Covid da parte di Rekeep
- forniture di biancheria e materiale sfuso (camici) per reparti Covid e vendita di DPI da parte di Servizi Ospedalieri e Medical Device, società specializzata nella produzione di kit procedurali per il settore sanitario

Il mercato sanitario resta un asset strategico e di sviluppo a prescindere dalla pandemia, come dimostrano gli investimenti realizzati negli anni precedenti, sia in tema di acquisizioni societarie che di ricerca e innovazione. È quindi da tempo uno dei pillar sui quali l'azienda ha puntato per garantire una adeguata struttura del capitale.

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. E nel 2020 questo obiettivo si è evidenziato in particolare nella gestione della pandemia.

Le squadre di Rekeep hanno, infatti, garantito senza soluzione di continuità la sanificazione dei reparti CoVid-19 di molti dei principali ospedali italiani, hanno allestito nuovi reparti, hanno lavato tonnellate di lenzuola e divise, ricoprendo un ruolo fondamentale, solo un passo dietro a medici e infermieri, nella lotta contro il virus.

Nei servizi di disinfezione offerti Rekeep è stata in grado di assicurare:

- l'esperienza nell'utilizzo di procedure di pulizia e disinfezione già applicate anche prima della pandemia in ambito ospedaliero nei principali ospedali Italiani (dall'Istituto Spallanzani al Policlinico di Modena passando per l'ospedale Sant'Anna di Como, l'Azienda Ospedaliera Careggi di Firenze o l' ASPP di Trento) e già efficaci per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19
- personale specializzato
- macchinari e attrezzature idonei e di moderna concezione
- l'utilizzo di prodotti disinfettanti (ipoclorito di sodio, etanolo o perossido di idrogeno) indicati dal Ministero della Salute

Inoltre nell'ambito della sanificazione degli spazi, Rekeep è in grado di garantire sanificazioni dell'aria e quindi dei Fan Coil e dei termoconvettori.

L'azienda si è anche occupata di allestire in tempi di record reparti e spazi ospedalieri per renderli il prima possibile pronti e operativi per accogliere i pazienti. Circuiti elettrici, pannelli, impianti, spine, riscaldamento e condizionamento, tutti servizi manutentivi ed energetici necessari per il funzionamento di una struttura o di un edificio realizzati con la massima velocità, lavorando senza sosta e con costante reperibilità.

Soluzioni e valore ai clienti non solo in ambito sanitario, ma anche verso i clienti privati – basti pensare ai servizi svolti per la GDO – o negli uffici pubblici. Interventi straordinari in aggiunta alle attività ordinarie previste dalle commesse, realizzati con grande sforzo e grande impegno, ed espressione della capacità organizzativa dell'azienda.



I servizi erogati con continuità a tutto il portafoglio clienti, in base alle esigenze specifiche e a quelle generate dalla pandemia, e possibili grazie al know-how e alla dedizione dell'impresa, sono l'espressione del valore di Rekeep e del valore ai clienti e alla comunità.

In merito al portafoglio clienti, nell'esercizio 2020, il Gruppo ha acquisito commesse per un valore pluriennale complessivo pari a 668 milioni di euro, di cui 415 milioni di euro relativi a proroghe e rinnovi di contratti già presenti nel proprio portafoglio commerciale e 253 milioni di euro relativi allo sviluppo di nuovo portafoglio. Il valore dei contratti acquisiti nei mercati Internazionali è pari a circa il 31% del totale acquisito nell'esercizio (156 milioni di euro in Polonia, 43 milioni di euro in Francia e 8 milioni di euro in Turchia).

L'acquisito del mercato Sanità nell'esercizio 2020 è pari a 386 milioni di euro (58% circa del totale delle acquisizioni), a fronte di acquisizioni nel mercato Pubblico per 104 milioni di euro (15% del totale) e nel mercato Privato per 179 milioni di euro (27% del totale). In termini di Area Strategica d'Affari ("ASA"), il Facility Management (che comprende anche i Mercati Internazionali) ha acquisito commesse per 439 milioni di euro ed il Laundering & Sterilization per 75 milioni di euro.

Nel mercato Sanità il Gruppo ha acquisito, nell'ambito di una convenzione Intercenter, contratti per la gestione di servizi energetici e manutentivi presso ASL in Emilia Romagna. È stato inoltre sottoscritto il contratto di durata ventennale per l'affidamento in concessione della gestione integrata di servizi con interventi di riqualificazione ed efficientamento energetico degli immobili nella disponibilità della Fondazione Istituto G. Giglio di Cefalù (PA). Per il neo-acquisito gruppo Rekeep Polska (ex Naprzód) si segnalano significative acquisizioni di servizi di igiene, catering e trasporto sanitario in ambito ospedaliero, principale target di mercato del gruppo (135 milioni di euro complessivamente).

Nel mercato Pubblico si sono registrate nuove acquisizioni in Francia per servizi di igiene sui treni SNCF (principale cliente della controllata Rekeep Transport), nell'area Normandie - Paris St Lazare, per una durata di 6 anni. Sul mercato nazionale, si registra l'avvio della sottoscrizione di contratti nell'ambito di due convenzioni regionali, in Toscana e in Veneto, rispettivamente per servizi di igiene e manutenzione agli immobili delle amministrazioni pubbliche. Sono infine stati prorogati i contratti di igiene con Trenitalia.

Infine, nel mercato Privato il rinnovo di contratti di manutenzione presso gli hub Amazon sul territorio italiano oltre al rinnovo di servizi di Global service presso immobili Telecom e Wind-Tre. Il gruppo ha inoltre consolidato un importante contratto per servizi di logistica (replacement) presso i punti vendita della rete Carrefour in Italia.

Il **Backlog**, ossia l'ammontare dei ricavi contrattuali connessi alla durata residua delle commesse in portafoglio alla data, è espresso nella tabella di seguito riportata.

Il Backlog al 31 dicembre 2020 si attestava a 2.673 milioni di euro, in lieve calo rispetto al 2019.

BACKLOG, ANDAMENTO 2018-2020

(IN MILIONI DI EURO)	2020	2019	2018
Backlog	2.673	2.834	2.599

Innovazione

L'innovazione è un tratto che da sempre ha distinto la storia di Rekeep e, al contempo, un obiettivo da perseguire ogni giorno.

L'impegno è orientato, da un lato, a studiare e offrire proposte nuove ai clienti per aumentare la qualità, la trasparenza e l'efficacia dei tradizionali servizi *core,* dall'altro a progettare soluzioni per nuovi mercati.

Riguardo ai tradizionali ambiti di Rekeep, nel settore dei servizi integrati, si confermano gli approcci innovativi descritti anche nello scorso report, a partire dalla 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
- Smart Monitoring
- Data Processing
- programmazione e pianificazione operativa
- formazione digitale
- esecuzione
- retrofit e miglioramento continuo

Vi è poi la Rekeep Control Room, un vero e proprio "hub" energetico e gestionale, un 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.

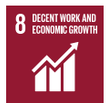
Ad alto contenuto innovativo anche il modello BIM (Building Information Modeling) per gli edifici e l'implementazione di sistemi di Realtà Aumentata.

Il BIM è un modello funzionale ad implementare sul sistema informativo gestionale un'anagrafica completa e propedeutica per una corretta gestione ed erogazione dei servizi manutentivi. La Realtà Aumentata consente agli operatori di visualizzare le informazioni relative agli asset presenti negli ambienti, semplicemente inquadrandoli con il proprio dispositivo mobile in dotazione.

In ambito cleaning, si conferma 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, fornendo al cliente un servizio a impatto zero.

A partire dalla dichiarazione EPD® (Environmental Product Declaration), che ha rappresentato un campo di studio, sperimentazione ed elaborazione dati assolutamente significativo, 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.

L'impronta ecologica viene applicata anche alla supply chain e alla gestione del magazzino/lavanderia.





Agenda ONU 2030

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.

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.

Rekeep ha inoltre 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.

Al netto degli aspetti innovativi soprariportati, e già in larga parte presenti nel documento 2019, il principale elemento di novità del 2020 è stata la modalità di lavoro che, giocoforza, anche la Direzione Process Design ha dovuto adottare in conseguenza dell'emergenza sanitaria. Tutti i progetti di partecipazione a gara sono infatti stati elaborati, gestiti e chiusi in modalità a distanza, senza che il team, per ovvie ragioni di sicurezza, potesse lavorare ed interagire in presenza nemmeno per la delicata fase del controllo finale. L'esperienza e il know-how della Direzione hanno consentito comunque di gestire questo aspetto senza contraccolpi o effetti negativi.

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

- Facility Management Urbano
- Sanità – tracciabilità dei servizi
- Energia
- Cleaning - sanificazioni

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.

In dicembre 2019 Rekeep ha partecipato 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 – acronimo Interactive Planning Platform fOr city District Adaptive Maintenance Operations – risultando poi ammessa ai finanziamenti da parte del MISE nel marzo 2020.

Il Progetto IPPODAMO ha una durata di 18 mesi e 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.

Agenda ONU 2030

Il sistema sarà in grado di dare avvio ad una transizione digitale che permette di evolvere l'attuale modello del servizio di manutenzione dell'infrastruttura urbana, derivante dalla pianificazione storica, verso un modello di esecuzione basato su una pianificazione dinamica-predittiva-adattativa che tenga conto delle esigenze della città e dei cittadini.

Il prototipo risultante dal progetto, testato sul territorio di Bologna, sarà in grado di raccogliere dati da fonti diverse:

- dati di presenza
- dati di mobilità veicolare
- open data eventi cittadini
- dati da sistemi di Facility Management
- dati meteo (incluso inquinamento atmosferico da centraline ARPAE)

I dati saranno integrati in ottica spaziale permettendone l'accesso in modo semplice ed efficace, e resi disponibili alla città stessa.

Il vantaggio per la società, e quindi il valore condiviso potenziale, sarebbe significativo dal punto di vista della salute, della sostenibilità ambientale, dell'inclusione sociale e, più in generale, della qualità della vita con impatti positivi sulle emissioni di gas GHG, sul tasso di criminalità e su quello di incidentalità sulle strade, sui costi delle polizze RC e sul bilancio delle pubbliche amministrazioni.

L'innovazione sviluppata da IPPODAMO andrà quindi a impattare su 4 dei 17 SDGs: 7, 11, 16 e 17.

Il progetto si concluderà nel dicembre 2021 con un evento pubblico di presentazione dei risultati.

Per quanto riguarda la tracciabilità dei servizi in campo sanitario, sempre nell'ambito del consorzio BI-REX, Rekeep ha risposto alla terza call bandita presentando, insieme ad altri importanti soggetti, un progetto –attualmente in corso di valutazione per ricevere un finanziamento – che ha l'obiettivo di sperimentare applicazioni di tracciabilità e automatizzazione dei processi in ambito healthcare. All'interno del progetto di innovazione tecnologica saranno sviluppate due azioni pilota impiegando la tecnologia RTLS (Real time Location Services) per il contenimento del rischio di diffusione infezioni, ottenendo come output una soluzione di assoluta attualità e di potenziale replicabile e scalabile per le strutture sanitarie. Il metodo che il partenariato di progetto intende sviluppare consentirà di effettuare un più efficace controllo negli scenari di rischio contaminazione, evolvendo l'attuale pratica tradizionale/manuale verso un sistema digitalizzato.

Il progetto, una volta realizzato, impatterà quindi in modo positivo sul raggiungimento degli SDG 3 e 9.

L'input iniziale, che ha consentito poi l'elaborazione progettuale, nasce da una serie Proof of Concept (PoC), avviati a fine 2019 e di cui avevamo accennato anche nello scorso rapporto, presso l'Ospedale Santa Maria della Scaletta di Imola (BO).

I PoC realizzati sono stati 5:

- PoC 1 servizio trasporto pazienti – tracciare tempi e cause di attesa
- PoC 2 servizio trasporto pazienti – gestione ausili e aree in cui la loro gestione è complicata
- PoC 3 servizio igiene – rilevazione del coordinamento cliente-gestore del servizio
- PoC 4 servizio igiene – rilevazione delle interruzioni nei reparti
- PoC 5 servizio igiene – pratiche di buona cittadinanza e guasti

L'obiettivo della sperimentazione, condotta insieme ad AlmaCube, era quello di analizzare le criticità e progettare soluzioni di miglioramento. Le evidenze emerse hanno costituito la base e il punto di partenza per il progetto presentato nella terza call di BI-REX.

In ambito energia, nel 2020 sono state presentate da Rekeep agli enti pubblici 8 proposte con la formula del PPP (Partenariato Pubblico-Privato), alcune delle quali anche in associazione con altre imprese. Le proposte hanno riguardato tutte i servizi calore ed energia elettrica e una comprendeva anche la cogenerazione.

I numeri delle proposte parlano chiaro e sintetizzano l'investimento di Rekeep in ambito di efficienza energetica, nonché i benefici che si produrrebbero per il cliente e per l'ambiente in generale.

- valore complessivo investimenti: **€ 42.000.000** di euro
- valore complessivo ricavi attesi per Rekeep: **€ 368.700.000**
- valore complessivo ricavi annui attesi per Rekeep: **€ 26.865.000/anno**
- saving complessivo annuo tonnellate di CO2: **9.065/anno**
- saving complessivo annuo **€: 3.057.930/anno**

Nel novembre 2020 è stata poi aggiudicata, a seguito della dichiarazione di pubblico interesse, la proposta presentata da Rekeep di Concessione di servizi in ambito efficienza energetica riguardante la Fondazione Istituto G. Giglio di Cefalù (PA), mentre nei primi mesi del 2021 è stata aggiudicata quella relativa al Comune di Anzola dell'Emilia (BO).

Per quanto riguarda il Comune di Anzola, Rekeep ha anche assistito il cliente nella preparazione dei documenti per candidare alcuni degli interventi di efficientamento energetico del PPP al bando POR FESR – Asse 4 LOW CARBON ECONOMY. La positiva collocazione in graduatoria permette di co-finanziare, grazie al contributo regionale, il 40% dell'investimento necessario a realizzare gli interventi candidati.

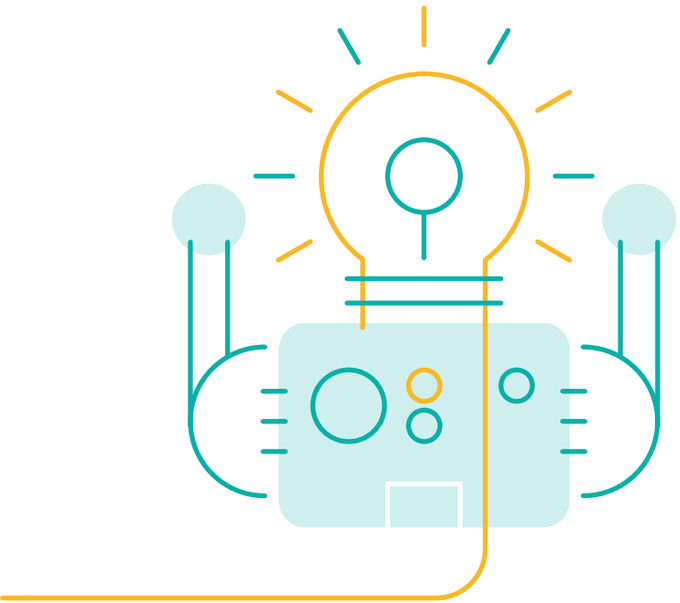
Sempre in ambito di riqualificazione energetica, in autunno 2020 è stata presentata la ricerca Nomisma-Rekeep che evidenzia i risultati economici, sociali e ambientali conseguibili attraverso interventi di riqualificazione energetica e sismica del patrimonio immobiliare pubblico non residenziale.

Il punto di partenza della ricerca muove dall'osservazione circa lo stato del patrimonio pubblico italiano, in larga parte datato e bisognoso di importanti interventi di riqualificazione energetica e sismica. E dalla constatazione che ad oggi non è stato mai adeguatamente valutato l'impatto che potrebbe avere a livello economico, ambientale e sociale un piano di interventi sugli immobili pubblici, vecchi, ad alta dispersione energetica e che causano uno spreco di risorse, un danno per il territorio, l'ambiente, la comunità. Lo studio di Nomisma approfondisce, quindi, gli importanti risultati in termini di generazione di valore che potrebbero essere conseguiti dal nostro Paese attraverso interventi di riqualificazione energetica e sismica del patrimonio immobiliare non residenziale, in particolare uffici comunali e scuole territoriali.

La ricerca stima che l'investimento necessario per procedere a questi interventi sia pari a circa 39 miliardi di euro da investire su un orizzonte pluriennale. Si tratta di impegno di spesa sicuramente ingente ma senz'altro sostenibile sia perché, in un momento come quello attuale, tra debito pubblico, Recovery Fund o Next Generation e Fondi strutturali 2021-2027 saranno disponibili importanti risorse pubbliche, sia perché parte degli investimenti, in particolare quelli legati alla gestione dell'energia, potrebbero essere finanziati direttamente dalle imprese private attraverso la formula del Partenariato Pubblico Privato. Un intervento come quello proposto dalla ricerca sarebbe, inoltre, in grado di generare importanti effetti positivi dal punto di vista economico, ambientale e sociale oltre a costituire un formidabile bacino di valore per rilanciare nel breve termine investimenti pubblici e privati.

Da un punto di vista economico, l'analisi evidenzia come una tale immissione di liquidità avrebbe un effetto moltiplicativo sul Prodotto Interno Lordo italiano pari a 3,6 volte la somma investita: i 39 miliardi di euro impiegati per la riqualificazione del patrimonio porterebbero generare effetti diretti e indiretti pari a 91,7 miliardi di euro di produzione, nonché 50,1 miliardi di indotto, per un impatto complessivo quantificabile in 141,8 miliardi di euro.

In una situazione complessa quale quella attuale, il progetto sarebbe in grado di creare 380 mila nuovi posti di lavoro nei settori destinatari degli interventi e 490 mila negli altri settori, per un numero complessivo di 870 mila nuovi occupati. Sempre dal punto di vista economico, la riqualificazione del patrimonio pubblico consentirebbe alle Amministrazioni locali di disporre di immobili con una rivalutazione di valore fino a oltre il 30%. Inoltre, la riqualificazione degli edifici rappresenterebbe per gli Enti Locali anche un risparmio in termini di manutenzione ordinaria e straordinaria, una voce di spesa che nel tempo può assumere un peso rilevante nei costi di gestione. Infine, i risparmi energetici generati dagli interventi di riqualificazione sarebbero quantificabili in 450 milioni di euro all'anno.



Dal punto di vista ambientale, gli investimenti in riqualificazione genererebbero una serie di benefici che vanno dal contenimento degli impatti energetici, con una riduzione delle emissioni atmosferiche stimata in 934 mila tonnellate annue di CO_2, all'attivazione di una economia circolare volta alla limitazione dell'uso delle risorse e al riciclo dei materiali da costruzione, alla riduzione degli impatti sui cambiamenti climatici, alla tutela del suolo.

La ricerca è stata presentata nel corso di numerosi interventi pubblici in collaborazione con le principali testate nazionali.

Infine, un altro importante progetto ha preso avvio nel 2020 in ambito sanificazione e disinfezione. In aprile, subito dopo lo scoppio della pandemia, è stato costituito un tavolo di lavoro aziendale che ha visto la partecipazione di diverse Direzioni: HR, Procurement, Marketing & Innovation, Emilia Area e Sales and Process Design.

Il tavolo aveva l'obiettivo di valutare le tecnologie innovative disponibili per i processi di disinfezione, in ambiente sanitario e non, alla luce dell'emergenza sanitaria e delle necessità connesse. In aggiunta alle tecnologie a perossido d'idrogeno, ipoclorito di sodio e alcool etilico – già utilizzate dal Gruppo – sono state prese in considerazione le tecnologie UV, Ozono e Ioni argento, analizzando ovviamente tutte le prescrizioni contenute nei protocolli nazionali Sars-Cov-2, nonché le validazioni internazionali dei vari enti preposti alla tutela dalla salute umana e dell'ambiente rispetto all'efficacia dei trattamenti di pulizia e di disinfezione attiva. Dopo la prima fase di valutazione è stata selezionata la tecnologia, è stato elaborato un business case, sono stati definiti i target/scenario di utilizzo ed è stata integrata la tecnologia scelta, l'ozono, nelle procedure Rekeep. Infine è stato sviluppato un modello operativo con verifica dell'impatto sui processi di pulizia in termini di efficacia, salute e sicurezza, è stata effettuata l'analisi dei costi, nonché la definizione della strategia e delle opportunità di proposizione al mercato.

Rekeep, dall'estate 2020, è quindi in grado di offrire una ulteriore procedura di sanificazione, oltre alle attività di pulizia e disinfezione manuali, che impiega l'ozono per migliorare la salubrità degli ambienti riducendo il rischio di contaminazione sulle superfici e nell'aria. Seppur l'ozono necessiti di elevata professionalità e attenzione nel suo utilizzo, si evincono tra i suoi vantaggi, oltre all'efficacia, anche l'ottima eco-compatibilità, l'assenza di rilascio di residui chimici e l'ampio range di azione e distribuzione. La procedura si applica in modalità "no-touch" prevedendo l'impiego di apposite apparecchiature per la ozonizzazione. Si tratta quindi di una procedura affidabile che abbina il know how del personale Rekeep a macchinari 100% italiani determinando anche una convenienza nel risparmio legato allo stoccaggio e all'utilizzo di prodotti chimici.

Digital Transformation

La trasformazione digitale è uno dei temi più caldi e attenzionati degli ultimi anni, che ha avuto una accelerazione fortissima e irreversibile con la pandemia da Covid-19.

Rekeep da tempo presidia il campo addirittura con una società ad hoc – Rekeep Digital – e con una intensa attività sia per quanto riguarda i servizi e le tecnologie proposte in gara e ai clienti, che sul versante interno.

La trasformazione digitale tocca infatti 3 aspetti:

- processi interni
- business model
- clienti

Prima di entrare nel dettaglio di questi ambiti, è doverosa una premessa su un tratto importante della Digital Transformation: la cyber security.

La trasformazione digitale comporta infatti sfide molto impegnative nel campo della sicurezza e della data protection. Ambiti, quindi, che rappresentano un asset fondamentale dell'innovazione digitale di Rekeep.

Oggi gli attacchi Cyber sono tra i primi 10 rischi, in termini di probabilità e impatto e le tecniche evolvono molto velocemente, come dimostrato nel periodo Covid.

Non esiste la sicurezza totale e le tipologie di rischi sono molteplici: dalla sottrazione/compromissione di dati sensibili alla paralisi operativa, dal controllo e utilizzo dell'infrastruttura alla sottrazione di segreti industriali.

Rekeep ha quindi deciso nel 2020 di avviare la predisposizione di un piano di Cyber-Resilience che poggia su un approccio risk based e coinvolge i processi e le persone, la tecnologia e l'organizzazione.

La Cyber-Resilience prevede la combinazione flessibile delle strategie di cyber security e business continuity, per mettere in sicurezza l'organizzazione in un contesto di minacce costanti e attacchi sofisticati. Il piano di resilienza ha alla sua base una accurata attività di analisi del rischio per individuare le vulnerabilità e le relative mitigazioni e trovare il giusto equilibrio e bilanciamento tra produttività, protezione e investimenti.

Per quanto riguarda la componente tecnologia il piano di Cyber-Resilience prevede:

- aggiornamenti tecnologici
- ingaggio soggetti specializzati
- formazione interna
- presidio

In ambito persone e processi l'azione è rivolta a:

- formazione continua per aumentare consapevolezza del rischio ed orientare i buoni comportamenti

Sull'organizzazione il piano punta a:

- perfezionare i processi interni finalizzati alla protezione dei dati, alle compliance normative, alla business continuity

Si tratta di un piano di lungo respiro, per questo alcune attività sono state avviate già nel 2020, ma molte si svilupperanno nel 2021. Senza dimenticare che, per mantenere la sua efficacia e validità, un piano del genere ha necessità di continui aggiornamenti e "manutenzioni". Daremo ovviamente conto dei vari step di attuazione e sviluppo nei prossimi report.

Per quanto riguarda, invece, i 3 aspetti che normalmente caratterizzano la Digital Transformation, nel 2020 Rekeep si è concentrata prevalentemente, anche a causa delle condizioni emergenziali determinate dalla pandemia da Covid-19, sui primi due, ovvero sui processi interni e sull'innovazione dei servizi di business, in collaborazione con la Direzione Innovation & Marketing (cfr Innovazione ➔)

A livello di processi interni, per garantire la continuità delle attività del gruppo nel contesto straordinario di emergenza sanitaria e consentire ai dipendenti di lavorare "anywhere e anytime", si è provveduto, immediatamente dopo lo scoppio della pandemia, a distribuire nuove dotazioni, a rinforzare l'infrastruttura tecnologica e a potenziare i sistemi di sicurezza.

Sono stati inoltre attivati strumenti di comunicazione a distanza, come videoconferenze e chiamate telefoniche da computer, ed è stata garantita assistenza per facilitare l'adeguamento alla nuova modalità di lavoro e a strumenti diversi.

Nel corso della prima settimana dall'entrata in vigore delle disposizioni normative che prevedevano il lock-down del paese, l'attività di messa a regime del remote working straordinario da parte di Rekeep ha previsto:

- 100 nuovi computer portatili distribuiti
- 70 pc fissi trasferiti nelle abitazioni
- 40 pc personali resi utilizzabili in rete aziendale
- 50 chiavette per la connessione internet consegnate
- 20 webcam, 30 cuffie, 20 smartphone forniti
- 1.000 accessi da remoto garantiti
- 1.000 accessi a nuovi strumenti per le video conferenze predisposti

Il refresh e la distribuzione delle dotazioni è continuata per tutto il 2020, così come l'ampliamento degli accessi, il monitoraggio dell'infrastruttura IT e il supporto e la formazione a tutti i lavoratori.

La trasformazione digitale è, nel suo insieme, un processo complesso che deve necessariamente comportare un cambio di paradigma di lavoro, l'applicazione di tecnologie innovative alle revisioni dei processi interni. Non è sufficiente sostituire la carta con l'informatica, è necessario un cambiamento culturale che guidi il cambiamento nelle modalità operative.

Da questo punto di vista, l'approccio di Rekeep è stato sempre quello della gradualità, ovvero di apportare cambiamenti segmentati che potessero andare ad incidere – migliorandole – su alcune fasi dei processi aziendali generando benefici in termini di efficienza e qualità, sia del lavoro che per i lavoratori.

Sono attualmente in corso sperimentazioni in tutti gli ambiti aziendali (staff, operations, ecc.) per applicare nuove tecnologie al fine di migliorare produttività . Tra queste, Rekeep sta utilizzando e sperimentando in particolare: Robotic process automation, analisi dei dati, mobile first, intelligenza artificiale IoT.

Stanno peraltro prendendo sempre più campo la modalità AGILE e il Design Thinking, che Rekeep ha applicato ad alcuni progetti specifici. Il vantaggio della metodologia AGILE è senza dubbio la velocità, ma con un rischio legato al tema della sicurezza. Il Design Thinking ha, invece, la caratteristica, di puntare sul pensiero creativo e di pro-

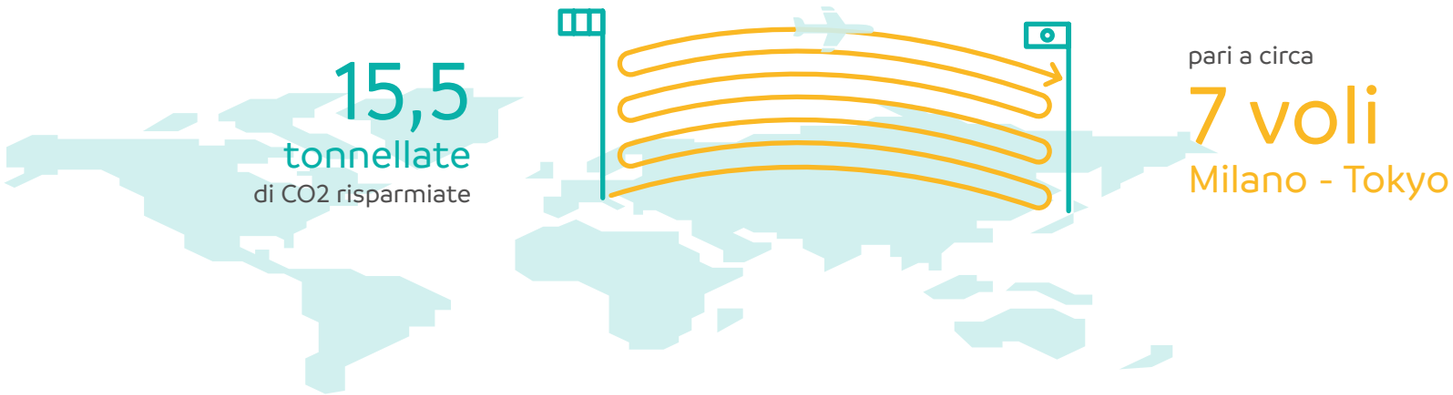
Dispositivi erogati nella prima settimana di lock-down 2020



durre soluzioni innovative ed efficaci. Sempre nel 2020, a inizio anno, ha preso il via un altro importante progetto che aveva l'obiettivo di contenere l'impatto ambientale (e anche economico) prodotto dal consumo di carta e dall'utilizzo delle stampanti: (Re) keep it green and print less (cfr consumi e materiali ➔). L'ambizione era di finalizzare una riduzione, entro il 2020, del 50% delle stampe a colori e, soprattutto, una riduzione del 20% delle stampe totali. Risultati raggiungibili solo con l'impegno a stampare unicamente se necessario, utilizzando prevalentemente il bianco/nero, sostituendo le stampanti con modelli più efficienti e accompagnando il tutto con l'avvio un percorso di Digital Transformation, ovvero di cambio delle modalità di lavoro. L'obiettivo è stato centrato e superato per le stampe in B/N, che hanno visto una riduzione del 26,5% rispetto al 2019, mentre non è stato pienamente raggiunto per le stampe a colori, che hanno avuto una diminuzione del 28,6% a fronte di un obiettivo di -50%.

Grazie agli importanti traguardi conseguiti, è stato comunque possibile produrre un beneficio considerevole per l'ambiente, con ovvero una riduzione delle emissioni di CO2 pari a 15,5 tonnellate che corrispondono a 7 voli Milano-Tokio o a 108.000 km di una Fiat 500 L. Infine, sempre sul versante interno all'azienda, nel 2020 è stato istituito il gruppo Digital Transformation e Collaboration che sta presidiando l'attività di monitoraggio e di ricerca di nuovi strumenti tecnologici per supportare i processi interni aziendali.

Per quanto concerne la relazione con i clienti, vale a dire il terzo pillar, c'è un importante lavoro svolto, insieme alla funzione Marketing & Innovation, per individuare e proporre ai clienti nuove soluzioni e anche per esplorare nuovi ambiti di mercato. Rientrano certamente in questo campo i progetti legati al Facility Management urbano e alle smart cities, nonché l'ultimo progetto presentato all'interno del Competence Center BI-REX per rispondere alla terza call e nato dalla sperimentazione in ambito sanitario (tracciamento del flusso degli spostamenti per ridurre la contaminazione) realizzata presso l'ospedale Santa Maria della Scaletta di Imola (BO) (cfr innovazione ➔). Infine, un accenno ad un progetto in cantiere, che tocca anche le politiche di welfare aziendale (cfr sviluppo politiche di welfare aziendale ➔) e che si svilupperà nel corso del 2021/2022, auspichiamo grazie a un finanziamento e un supporto dal Bando CONCILIAMO: il Digital Workplace. Il progetto prevede la creazione di una vera e propria scrivania virtuale che consenta al lavoratore di visualizzare e fruire in modo immediato e chiaro di tutte le informazioni/applicazioni concernenti il rapporto di lavoro e necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni. Il progetto si inserisce, peraltro, nello sviluppo e nel consolidamento della nuova modalità di lavoro smart, così come prevista dal piano RE-SMART che entrerà a regime nel corso del 2021 (cfr smart working ➔). Ma di questo daremo conto in modo dettagliato nei prossimi rapporti.



Comunicazione

Un anno imprevedibile e difficile come il 2020 ha profondamente caratterizzato anche la comunicazione del Gruppo. Tuttavia, come spesso accade, un evento difficile e imprevisto che ha improvvisamente scombinato progetti e piani, si è trasformato per Rekeep in una occasione di crescita sia dal punto di vista della comunicazione esterna, sia sul fronte della comunicazione interna. Una positiva visibilità sui media e sui social network, grazie anche all'impegno del Gruppo in ambito sanitario durante la pandemia, è cresciuta insieme a nuove modalità di relazione con i dipendenti, resesi necessarie per ovviare all'impossibilità di organizzare attività e confronto "in presenza".

I NUMERI DELLA COMUNICAZIONE, ANDAMENTO 2019-2020

	2020	2019	INCREMENTO
SERVIZI (ARTICOLI, VIDEO, RADIO, WEB)	**765**	**512**	**49%**
di primo piano	543	319	
citazioni	222	193	

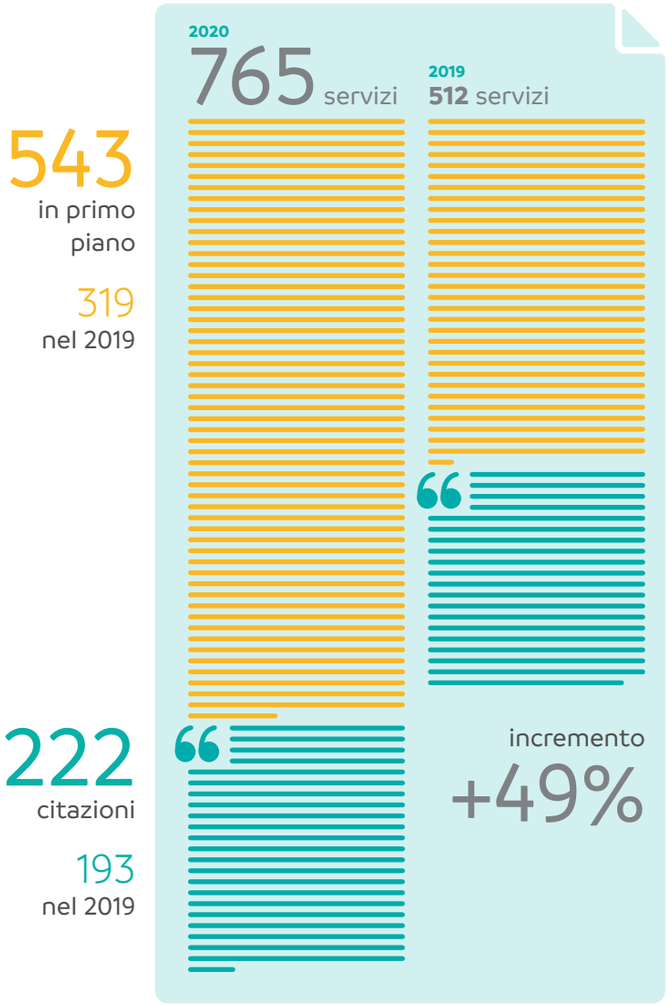
Comunicazione esterna

Nella prima parte dell'anno, nel pieno dell'emergenza pandemica, l'obiettivo primario sia delle relazioni con i media, sia sui social network e, più in generale, in ogni occasione di visibilità esterna è stato la valorizzazione dell'importante ruolo svolto dai lavoratori di Rekeep, addetti alle sanificazioni ed alle attività manutentive in ambito ospedaliero, e di Servizi Ospedalieri impegnati nella sterilizzazione dei materiali tessili sanitari. Le testimonianze dei protagonisti e l'impegno delle Società hanno trovato spazio su testate nazionali e quotidiani e tv locali che hanno documentato storie e testimonianze di un impegno senza precedenti.

Nel corso del primo semestre sono stati diffusi complessivamente 29 comunicati stampa tra cui diversi dedicati alle attività svolte in ambito sanitario. Il numero totale di uscite sul Gruppo dal 1° gennaio al 30 giugno 2020, è stato pari a 358 articoli/servizi, con una netta maggioranza di articoli/servizi in primo piano. È incrementato sia il numero complessivo di riprese (+36,1%) che quello di prevalenza sui media locali e testate online, in linea con la strategia di valorizzare l'impegno per il contenimento del virus sui territori in cui il Gruppo opera, e, rispetto all'anno precedente, su radio e tv, nazionali e locali.

Successivamente nel periodo 1° luglio – 31 dicembre 2020, Rekeep ha diffuso un totale di 8 comunicati stampa con un numero di uscite pari a 407 articoli/servizi ed una netta maggioranza di articoli/servizi in primo piano rispetto ai pezzi in secondo piano.

RASSEGNA STAMPA, ANNI 2020-2019



Complessivamente nel corso 2020 si è parlato di Rekeep in 765 uscite (tra carta stampata, radio e tv) a fronte di 512 nel 2019 ovvero un incremento pari a circa il 49%. Nel 2019 gli articoli di primo piano erano stati 319 mentre sono risultati 543 nel 2020.

Ad inizio aprile, proprio per valorizzare pubblicamente i dipendenti per il loro impegno e il ruolo degli addetti ai servizi di supporto alla sanità, è stata realizzata la campagna "Grazie" che ha visto la pubblicazione su tutti i principali quotidiani nazionali una pagina pubblicitaria di ringraziamento.

È stata parallelamente intensificata e strutturata la presenza sui social network che si sono trasformati, soprattutto nei mesi più difficili del primo lockdown, in cassa di risonanza e strumento di condivisione delle esperienze "dal fronte", con un grande coinvolgimento dei dipendenti da tutta Italia attraverso l'invio di foto e video con il racconto delle proprie esperienze e la pubblicazione di videointerviste. Successivamente i dipendenti nei vari "cantieri" in tutta Italia sono stati protagonisti di una serie di clip video dal titolo "#levocidiRekeep" in cui hanno raccontato la cura che dedicano al proprio lavoro e anche come questo è cambiato con la pandemia. L'engagement e le visualizzazioni sui canali social di Rekeep sono cresciuti in modo significativo, considerato anche il contesto B2B in cui opera l'azienda.

In generale 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 ulteriormente nel 2020. Il sito web di Gruppo continua a rappresentare un importante strumento di comunicazione tra azienda e stakeholder anche se la visibilità dei contenuti corporate, economici e di business avviene sempre di più attraverso i canali social. Nel 2020 si sono registrate: 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.

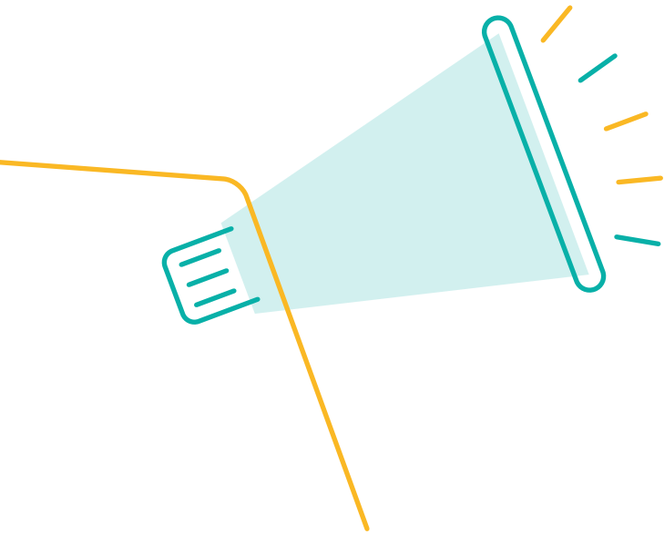
Nella seconda parte dell'anno, pur mantenendo alta l'attenzione verso l'impegno del Gruppo in sanità, le attività di comunicazione esterna hanno ripreso la pianificazione originariamente prevista ad inizio anno focalizzata sulla:

- promozione dei servizi di riqualificazione energetica proposti da Rekeep
- la valorizzazione dell'anima "green" del Gruppo
- il posizionamento di Rekeep tra le imprese capaci dì proporre soluzioni sostenibili a beneficio della collettività

attraverso media advertising, partecipazione ad eventi e attività di media relations.

In particolare Rekeep ha investito in advertising ed eventi presentando e promuovendo lo studio "Un Green New Deal sul patrimonio immobiliare pubblico: nuove economie ed effetti ecosistemici" realizzato con la società di studi economici Nomisma (cfr Innovazione ➔). L'analisi di Nomisma delinea i benefici macroeconomici, sociali ed ambientali che potrebbero derivare da interventi su scala nazionale di riqualificazione di scuole e uffici comunali. Un piano in cui i privati come Rekeep potrebbero giocare un ruolo strategico sia apportando know how, sia risorse economiche con la formula del partenariato pubblico privato. Lo studio è stato reso pubblico con un comunicato stampa che ha ricevuto un totale di 115 riprese, con particolare attenzione da parte di agenzie di stampa, testate generaliste e finanziarie, sia online che cartacee, e testate specializzate.

Successivamente il documento è stato presentato in modo dettagliato con un evento in diretta streaming dal titolo "Un green new deal per il patrimonio immobiliare pubblico" organizzato in collaborazione con "Il Sole 24 Ore" che ha visto la partecipazione di Gian Luca Galletti, Consigliere di Amministrazione Nomisma, e Marco Marcatili, Responsabile Sviluppo e Sostenibilità Nomisma, chiamati a presentare la ricerca, ed è proseguito con una tavola rotonda con Cristian Acquistapace, Amministratore Delegato di Snam4Efficiency, Claudio Levorato, Presidente di Manutencoop Società Cooperativa, Mario Occhiuto, in rappresentanza dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani, Salvatore Margiotta, Sottosegretario Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Roberto Morassut, Sottosegretario Ministero dell'Ambiente. L'evento è stato moderato da Giorgio Santilli, Capo Redattore Centrale - Capo della Redazione Romana de Il Sole 24 Ore e ha visto la registrazione di oltre 1.100 utenti e 497 utenti unici.



Lo studio condotto con Nomisma ha successivamente trovato spazio in varie iniziative pubbliche promosse da testate giornalistiche nazionali oltre che sui social network e sul web tra cui si segnalano:

- il festival Green & Blue del Gruppo GEDI, svoltosi, sia in presenza che da remoto, dal 2 al 7 ottobre, interamente dedicato all'ambiente, alla scienza e all'economia. Rekeep ha partecipato all'evento tramite una videointervista registrata negli studi romani de la Repubblica a Maurizio Massanelli, Direttore Innovazione e Marketing di Rekeep, Marco Marcatili, Responsabile Sviluppo di Nomisma, e Edoardo Zanchini, Vicepresidente Nazionale di Legambiente. Il dibattito è stato moderato dalla giornalista Luisa Grion.

- l'evento "L'Economia del futuro", organizzato da Rcs, svoltosi l'11 e 12 novembre 2020, in modalità da remoto. In dettaglio, il Presidente Claudio Levorato ha partecipato al panel "La città che cambia: connessa, inclusiva e tecnologica", moderato da Stefano Righi, giornalista de L'Economia di Corriere della Sera, insieme a Giulio Salvadori, direttore dell'Osservatorio Smart city del Politecnico di Milano, Andrea Gibelli, presidente di FNM, e Alessandro Russo, presidente e amministratore delegato del Gruppo CAP. Il video della tavola rotonda ha registrato un totale di 449.907 visualizzazioni, con 191.458 *unique visitors*. La tavola rotonda è stata trasmessa anche sulla pagina Facebook del Corriere: la diretta video ha registrato 228.000 *reaches* e 42.000 visualizzazioni.

La strategia di posizionamento è stata declinata anche attraverso selezionate sponsorizzazioni, soprattutto in ambito culturale, ad alta visibilità locale e nazionale (cfr. Qualificazione della presenza territoriale ➔).

In particolare hanno avuto rilevanti impatti mediatici e hanno contribuito a favorire la riconoscibilità del brand Rekeep le collaborazioni con:

- **Fai – Fondo Ambiente Italiano**
- **Genus Bononiae. Musei nella Città di Bologna**
- **Fondazione Giangiacomo Feltrinelli di Milano**
- **Fondazione Teatro Comunale di Bologna**

Sul fronte dello sviluppo internazionale, dopo l'estate è, inoltre, proseguito il piano di coordinamento dei brand delle controllate di Rekeep all'estero con la condivisione di linee guida coerenti con l'identità di Gruppo, in particolare le società Rekeep France e con la società Naprzod, acquisita nel 2019, ha assunto il nome Rekeep Polska e allineato al nuovo brand tutti i materiali di comunicazione.

resmart
lo smart working
di rekeep

Comunicazione interna

Le attività di comunicazione interna sono state caratterizzate dal consolidamento della collaborazione tra la struttura Communication e la Direzione HR con l'obiettivo di favorire una comunicazione più chiara, fluida e frequente, seppure a distanza, con i dipendenti. Sono stati ideati e completati progetti di comunicazione a supporto del remote working (cfr smart working ➔), iniziative per la promozione delle indennità e delle prestazioni straordinarie previste in caso di positività al virus (cfr salute e sicurezza ➔), progetti per il coordinamento grafico e comunicativo della formazione a distanza (cfr sviluppo delle competenze ➔), oltre che iniziative per favorire la condivisione e trasmettere la vicinanza dell'azienda durante la fase più acuta della pandemia.

Nella primavera del 2020 particolare attenzione è riservata alle persone impegnate nelle aree più critiche delle strutture sanitarie: attraverso, prima, una lettera del Presidente di Manutencoop inviata via mail a tutti i dipendenti del Gruppo e, in giugno, con la scelta, nata dal Gruppo dirigente di Rekeep, di far avere al personale di Rekeep e Servizi Ospedalieri al lavoro negli ospedali durante l'emergenza un contributo straordinario di 250 euro in buoni spesa (cfr sviluppo delle politiche di welfare aziendale ➔). Le attività di comunicazione hanno avuto l'obiettivo di valorizzare e dare evidenza alle due iniziative sia tra i lavoratori sia tra gli stakeholder esterni.

Nel corso del il 2020 è uscito, inoltre, un unico numero speciale della rivista aziendale "Ambiente" dedicato all'impegno del Gruppo durante l'emergenza Covid-19.

Nell'autunno 2020 è stato ideato e realizzato un piano di comunicazione per il lancio di "Resmart", il progetto definito dalla Direzione HR per introdurre nel Gruppo, dopo la fase emergenziale, un modello "blended" di smart working (cfr smart working ➔). Le attività di comunicazione hanno previsto la realizzazione di soluzioni grafiche coordinate, la produzione di manuali e video, la realizzazione di un'area dedicata sul portale intranet.



Social

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.

Chiaramente le energie del 2020 sono state quasi esclusivamente impegnate nel proteggere l'azienda e i lavoratori, con una condotta più che virtuosa da parte di Rekeep. L'anno concluso è stato giocoforza caratterizzato da un accorciamento della vista prospettica e strategica. L'obiettivo per il 2021, soprattutto a partire dalla seconda metà dell'anno, è quello di riprendere appieno la progettazione di diverse iniziative, a partire da una rielaborazione completa di quanto accaduto nell'anno della pandemia, con un'attenzio specifica al rilancio delle relazioni e la promozione del lavoro in team, nonché in generale al tema della riduzione della distanza tra azienda e lavoratore.

I temi material e le politiche di Rekeep che concorrono alla produzione di valore umano sono comunque rimasti gli stessi anche nel 2020: dallo sviluppo delle competenze a quello delle politiche di welfare aziendale, dalla salute e sicurezza allo smart working.

Anche la proposta di business, per i tratti caratteristici dell'impresa, ha un approccio fortemente focalizzato sul capitale umano e sul valore prodotto insieme e per le persone.

Sviluppo delle competenze

Rekeep ha una forza lavoro molto articolata e diversificata: un corpo prevalente di persone – oltre il 95% della popolazione complessiva – impegnato su attività labour intensive e circa 600 figure altamente specializzate che sono altrettanto fondamentali per la vita dell'azienda.

Rekeep, anche nell'anno difficile della pandemia, ha lavorato intensamente per offrire opportunità di crescita e di realizzazione a tutti i dipendenti. La formazione e lo sviluppo delle competenze sono uno dei pilastri aziendali e sono proseguiti senza soluzione di continuità anche nel 2020.

Lo scorso anno tutte le Direzioni hanno dovuto confrontarsi con l'emergenza Covid-19 e sono state costrette a riarticolare l'attività. La formazione ha reagito prontamente strutturandosi in tempi rapidi e virando dalla classica modalità in presenza alla modalità a distanza.

Per oltre sei mesi sono stati sospesi gli obblighi formativi relativi agli aggiornamenti sicurezza e la ripresa dei corsi pratici erogabili in presenza è stata possibile solo verso la fine dell'anno. Nonostante le difficoltà, dovute soprattutto all'utilizzo degli strumenti digitali e alle Operation fortemente impegnate in prima linea, nel corso dell'esercizio 2020 il Gruppo ha coinvolto 6.501 partecipanti, per un totale di 55.538 ore dedicate alla formazione.

Agenda ONU 2030



6.501

partecipanti in attività di formazione



55.538

ore dedicate alla formazione

Nella tabella di seguito sono indicati i risultati complessivi dell'esercizio 2020, suddivisi per aree tematiche e comparati con i dati dei due precedenti esercizi.

L'offerta formativa sulle tematiche della sicurezza è stata completamente rivista. In gennaio era già stato progettato un nuovo corso di sicurezza in E-learning con video di facile fruizione, pensando soprattutto ai dipendenti nelle Operation con bassa digitalizzazione e conoscenza della lingua italiana. Nel corso del 2020 sono stati attivati 3.257 corsi in E-learning di sicurezza base e aggiornamento per lavoratori assunti con contratto di somministrazione, tempo determinato e indeterminato, formando oltre 1.000 dipendenti tra marzo e dicembre 2020, mentre oltre 1.500 hanno terminato il corso a fine anno. Per supportare i partecipanti sono stati distribuiti 30 tablet nelle Aree e costituito un Help Desk dedicato per aiutarli in caso di bisogno.

Tutti gli altri corsi di sicurezza sulle attrezzature sono stati convertiti in videoconferenze sincrone: sono stati erogati oltre 87 corsi (formazione dirigenti delegati sicurezza, preposti, rischi elettrici, antincendio e primo soccorso, lavori in quota, ambienti luoghi confinanti, disinfestazione e derattizzazione, movimentazione e traposto pazienti etc.) e 32 formazioni pratiche in presenza (es. aggiornamenti primo soccorso, PLE e Antincendio) per un totale di 2.380 dipendenti convocati e una media di 20 partecipanti ad aula. Questa riarticolazione dell'offerta formativa ha consentito di abbattere del 50% i costi della formazione sulla sicurezza e ha permesso di pianificare e comunicare anticipatamente il calendario dei corsi alle Aree offrendo maggiore flessibilità organizzativa ai cantieri, grazie alla composizione mista delle aule e migliorando anche la compatibilità con le necessità produttive legate all'erogazione del servizio.

Infine, a marzo, sono stati creati e diffusi 5 video tutorial per supportare i colleghi nell'uso dei DPI e per guidarli nei delicati momenti di vestizione e svestizione cruciali nella fase di emergenza.

Nell'area Tecnico Professionale sono state potenziate le abilitazioni con 41 nuove patentini F-gas e 14 Patente termiche. 14 dipendenti sono stati coinvolti nel corso di Contract Management con certificazione finale internazionale IACCM. Sono stati organizzati altri corsi professionali sulle tematiche del Project Financing, Sanificazioni ISSA GBAC, Procurement Management, Partnership pubblico privato, Internal Audit, Project Management (PMI), Supply Chain & Operation, Welfare, Climatizzazione Impianti etc.

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 della Sicurezza sul lavoro ai tempi del Covid-19 e della gestione dei Lavori Pubblici. Infine, è stato creato un nuovo corso on line sulle tecniche di pulizia che vedrà nel 2021 le prime sperimentazioni sulla commessa del Policlinico di Modena, per poi essere esteso in tutte le aree così da promuovere la diffusione delle competenze relative alle metodologie operative.

INTERVENTI FORMATIVI, ANDAMENTO 2018-2020

	2020		2019		2018	
AREA TEMATICA	**PARTECIPANTI**	**ORE FORMATIVE**	**PARTECIPANTI**	**ORE FORMATIVE**	**PARTECIPANTI**	**ORE FORMATIVE**
Sicurezza, Qualità e Ambiente	4.748	31.642	7.435	51.939	5.321	44.839
Tecnico-professionale	504	5.373	997	6.683	2.361	13.110
Informatica	361	937	43	401	157	1.916
Linguistica	469	7.793	293	12.526	195	7.133
Manageriale	419	9.792	475	9.403	410	11.669
TOTALE	**6.501**	**55.538**	**9.243**	**80.952**	**8.444**	**78.667**

Inoltre, è stata offerta alle Direzioni Marketing e Innovation, IT & Digital e Sales And Process Design un abbonamento a tutti contenuti degli Osservatori del Politecnico di Milano OSSERVATORI.NET Digital Innovation (cfr Network ➔), in cui è possibile trovare: corsi di formazione, ricerche e analisi su piattaforma multimediale e interattiva con centinaia di contenuti ed eventi realizzati da esperti. Alcuni temi presenti: Innovazione digitale nella Sanità, cybersecurity, big-data- business-intelligence, Droni, Utility/Energy, internet-of-things, Smart Working etc. Sperimentazione su dipartimenti: Information Technology, Marketing & Innovation, Human Resources, Process Design e Tenders.

Nell'area linguistica sono stati mantenuti attivi i corsi di inglese che, durante il lockdown, sono stati per i lavoratori (292 iscritti a inizio anno) anche uno strumento per rimanere in contatto con gli altri colleghi, grazie alle 34 aule dedicate a Rekeep. Il corso offerto, modulare e fruibile a distanza, ha permesso di includere anche i colleghi polacchi di Naprzod (22) e di Rekeep France (5). L'azienda ha continuato ad offrire anche percorsi specifici, riconvertiti a distanza, per potenziare il public speaking di gruppo e individuale. Inoltre è stata conclusa la mappatura del livello linguistico coinvolgendo 940 dipendenti.

Nel 2020 la competenza informatica, intesa anche come Cultura Digitale, è stata protagonista, complice anche l'emergenza (cfr Digital Transformation ➔). Il Gruppo ha sperimentato nuove tecnologie e strumenti a supporto delle nuove modalità di lavoro. All'interno del più ampio progetto "RESMART" per introdurre una nuova modalità di lavoro SMART, sono stati offerti in modalità E-learning, a oltre 500 dipendenti di tutto il Gruppo, corsi di Outlook Office 365, Sharepoint, Cyber Security e Teams. Inoltre, sono stati organizzati corsi di informatica più specialistici sui temi ITIL Foundation e Scrum Master Agile.

Per l'Area Manageriale, nel 2020 è stata creata la prima Academy di GRUPPO interamente in modalità digitale che raggiunge 738 colleghi coinvolti nel progetto RESMART, con contenuti volti ad agevolare il passaggio culturale e organizzativo da Remote a Smart Working. Le nuove modalità di lavoro rendono ancora più necessario allenare alcune competenze strategiche per essere sempre più professionisti che rispondono dei propri risultati e per lavorare meglio, non solo in Smart Working, ma anche in ufficio. Sono stati realizzati due percorsi formativi che hanno alla base alcuni ingredienti indispensabili per lavorare Smart: collaborazione, responsabilizzazione e fiducia, orientamento agli obiettivi, organizzazione e pianificazione.

Nel 2020 il Gruppo ha dato l'avvio al secondo percorso Rekeep Talent Academy coinvolgendo altri 42 colleghi nella prima fase del percorso di Assessment e feedback individuale in ottica di sviluppo.

Nell'area tematica manageriale sono continuati i progetti con i Change Agent e i Brand Ambassador, la formazione e il coaching per i nuovi Quadri, il potenziamento del Top Management e il progetto "Mater" di maternity coaching, in partnership con Faac e Montenegro, per armonizzare la complessità del ruolo di mamma con il ruolo di lavoratrice e professionista. Il percorso di "valorizzazione delle competenze per il coordinamento delle commesse" per i responsabili è continuato fino a febbraio con il confronto tra i colleghi per l'individuazione delle Best Practice e un approfondimento sul CCNL Multiservizi.

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

Tra le attività formative rientra certamente anche il percorso Rekeep Beyond (cfr Rekeep Beyond ➔) che ha coinvolto, a partire da dicembre 2019, un gruppo di 13 colleghi impegnati in un progetto di apprendimento prima, e diffusione e promozione poi, della cultura della sostenibilità in azienda. Il percorso si è concentrato sul tema del cambiamento climatico, che è stato il filo conduttore delle riflessioni, ed ha prodotto un elaborato specifico – illustrato al vertice aziendale in occasione di un appuntamento pubblico dedicato nel mese di luglio 2020.

Nel 2020 è continuato l'impegno, nonostante le difficoltà dovute al cambio di modalità formative da presenza a distanza, a finanziare i costi sostenuti per la formazione utilizzando il 100% dei fondi Foncoop (71% dei costi della formazione) unitamente alla ripresa dell'utilizzo del fondo Formatemp che Rekeep ha potuto riutilizzare solo dall'autunno.

INTERVENTI FORMATIVI PER QUALIFICA, ANDAMENTO 2018-2020

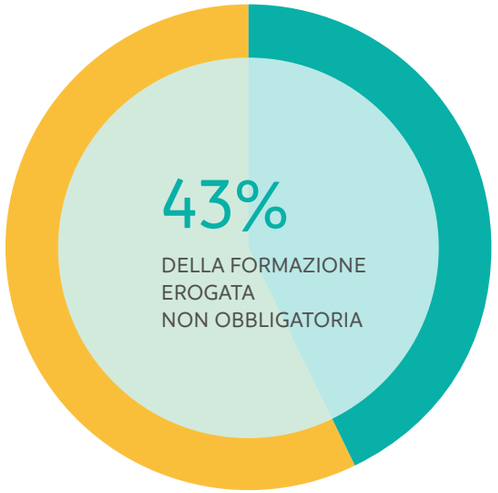
	2020			2019			2018		
QUALIFICA	**H/UOMO**	**H/DONNA**	**TOTALE**	**H/UOMO**	**H/DONNA**	**TOTALE**	**H/UOMO**	**H/DONNA**	**TOTALE**
OPERAIO	19.551	11.434	30.985	27.329	25.453	52.781	29.488	17.377	46.865
IMPIEGATO	6.284	6.706	12.990	7.785	7.154	14.939	8.453	8.328	16.781
QUADRO	3.919	1.837	5.756	6.464	2.799	9.263	6.768	3.617	10.385
DIRIGENTE	3.830	1.229	5.059	2.787	1.072	3.858	3.857	745	4.602
APPRENDISTA	383	365	748	29	83	112	-	34	34
TOTALE	**33.967**	**21.571**	**55.538**	**44.392**	**36.560**	**80.952**	**48.567**	**30.100**	**78.667**

ORE MEDIE FORMATIVE PER QUALIFICA, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2018	2019
INQUADRAMENTO	**ORE MEDIE**	**ORE MEDIE**	**ORE MEDIE**
OPERAIO	2,07	3,54	3,15
IMPIEGATO	16,87	18,66	23,36
DIRIGENTE	120,45	71,44	93,92
TOTALE	**3,45**	**4,97**	**4,89**

INTERVENTI FORMATIVI PER GENERE, ANDAMENTO 2018-2020

	2020			2019			2018		
GENERE	**DIPENDENTI**	**ORE FORMATIVE**	**ORE MEDIE**	**DIPENDENTI**	**ORE FORMATIVE**	**ORE MEDIE**	**DIPENDENTI**	**ORE FORMATIVE**	**ORE MEDIE**
UOMO	6.996	33.967	4,86	6.396	44.392	6,94	6.114	48.567	7,94
DONNA	9.116	21.571	2,37	9.883	36.560	3,70	9.988	30.100	3,01
TOTALE	**16.112**	**55.538**	**3,45**	**16.279**	**80.952**	**4,97**	**16.102**	**78.667**	**4,89**



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

Il tema del benessere dei dipendenti ha assunto particolare rilievo e attenzione in un anno incredibile come quello appena concluso e dominato dalla pandemia da Covid-19.

Rekeep è da tempo consapevole e fortemente convinta che le leve specifiche per migliorare il well being siano essenziali per promuovere e incrementare il valore dell'impresa attraverso la sua sostenibilità. Il potenziamento del sistema welfare aziendale va proprio in questa direzione, così come lo smart working, che purtroppo nel 2020 ha avuto per tutti una applicazione distorta dovuta all'emergenza sanitaria. Ma per questo si rimanda al paragrafo dedicato (cfr smart working →)

Il welfare di Rekeep si articola, ad oggi, in quattro iniziative specifiche, mentre Rekeep – come tutti gli altri partecipanti – è ancora in attesa delle risultanze dell'istruttoria del Bando #CONCILIAMO del Dipartimento delle Politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri, per il quale ha presentato un progetto di ampliamento e rafforzamento del programma di welfare con misure dedicate, in particolare, a quelle fasce della popolazione aziendale più scoperte dalle politiche attualmente in essere. Il progetto presentato prevede inoltre una ulteriore accelerazione sullo smart working con azioni sia in ambito digital, sia in ambito formativo e di sviluppo.

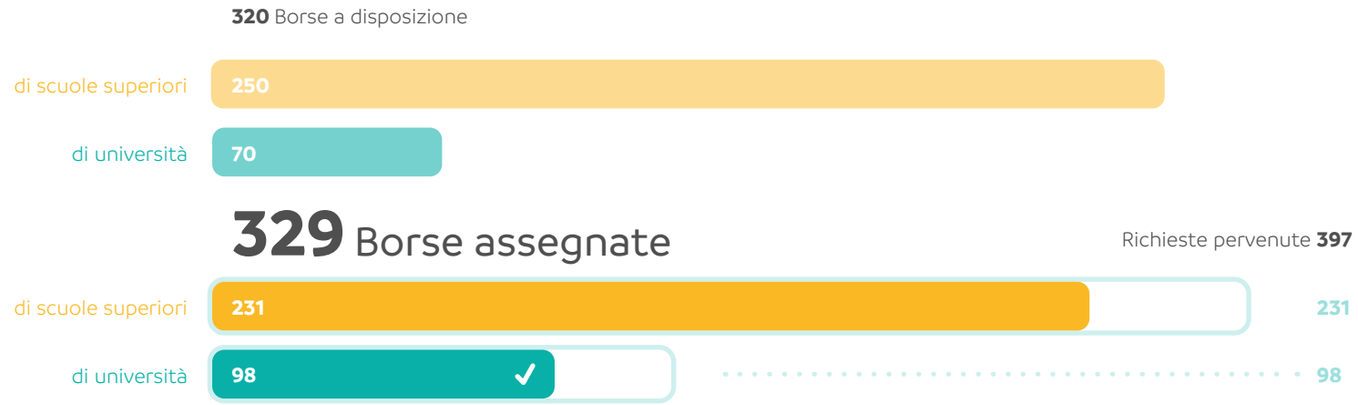
Gli esiti del Bando dovevano essere comunicati prima entro Natale 2020, poi entro marzo 2021, ma entrambe le date sono state mancate a causa della gestione degli impatti della pandemia da Covid-19.

Tuttavia al di là dei tempi di pubblicazione degli esiti dell'istruttoria, l'intenzione di Rekeep 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 di rilanciare e potenziare tutte quelle misure che possano favorire una equa 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
- Piattaforma welfare che raccoglie una serie di servizi e di benefit per i dipendenti
- Assistenza sanitaria integrativa gratuita per i dipendenti inquadrati con il contratto collettivo nazionale Pulizie e Multiservizi e promozione della prevenzione
- Convenzioni aziendali attraverso portale dedicato

Un futuro di valore
Borse di studio per figli dei dipendenti



Un futuro di valore è l'iniziativa con la quale Rekeep, da 11 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 nel 2010.

Nel 2019, come rendicontato nello scorso rapporto, Rekeep aveva deciso, in occasione del decennale dell'iniziativa, di aumentare ulteriormente il numero delle Borse disponibili, raggiungendo quota 320 (+10 rispetto agli anni precedenti e +40 in più rispetto alla prima edizione), numero che è stato confermato anche in occasione dell'edizione 2020.

Le Borse a disposizione sono così distribuite:

- 250 per le scuole superiori (dell'importo 400 euro ciascuna)
- 70 per l'università (dell'importo 1.000 euro)

E 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.

L'undicesima edizione si è caratterizzata per un ulteriore incremento nel numero complessivo di richieste (+4,2% rispetto al 2019) e con un conseguente aumento anche del dato delle assegnazioni (329 in totale, +39 rispetto al 2019). Costantemente in crescita il numero degli studenti universitari meritevoli (+8 rispetto al 2019).

In questo contesto, delle 397 richieste pervenute, 306 provengono da figli di dipendenti Rekeep, mentre per quanto riguarda le assegnazioni, 255 sono andate a beneficio di lavoratori di Rekeep (178 scuole superiori e 77 università).

Un altro elemento generale significativo è che i bravi si confermano: dei 329 destinatari 153 (il 46,5%) sono alla loro prima borsa, i restanti 176 (53,5%) hanno già vinto la Borsa di studio in almeno una delle precedenti edizioni.

Questo testimonia altresì come Rekeep stia accompagnando gli studenti più brillanti lungo il percorso di studi sostenendo economicamente le famiglie.

4 QUALITY EDUCATION

Agenda ONU 2030

L'importo complessivo erogato con l'undicesima edizione dell'iniziativa è stato pari a 190.400 euro.

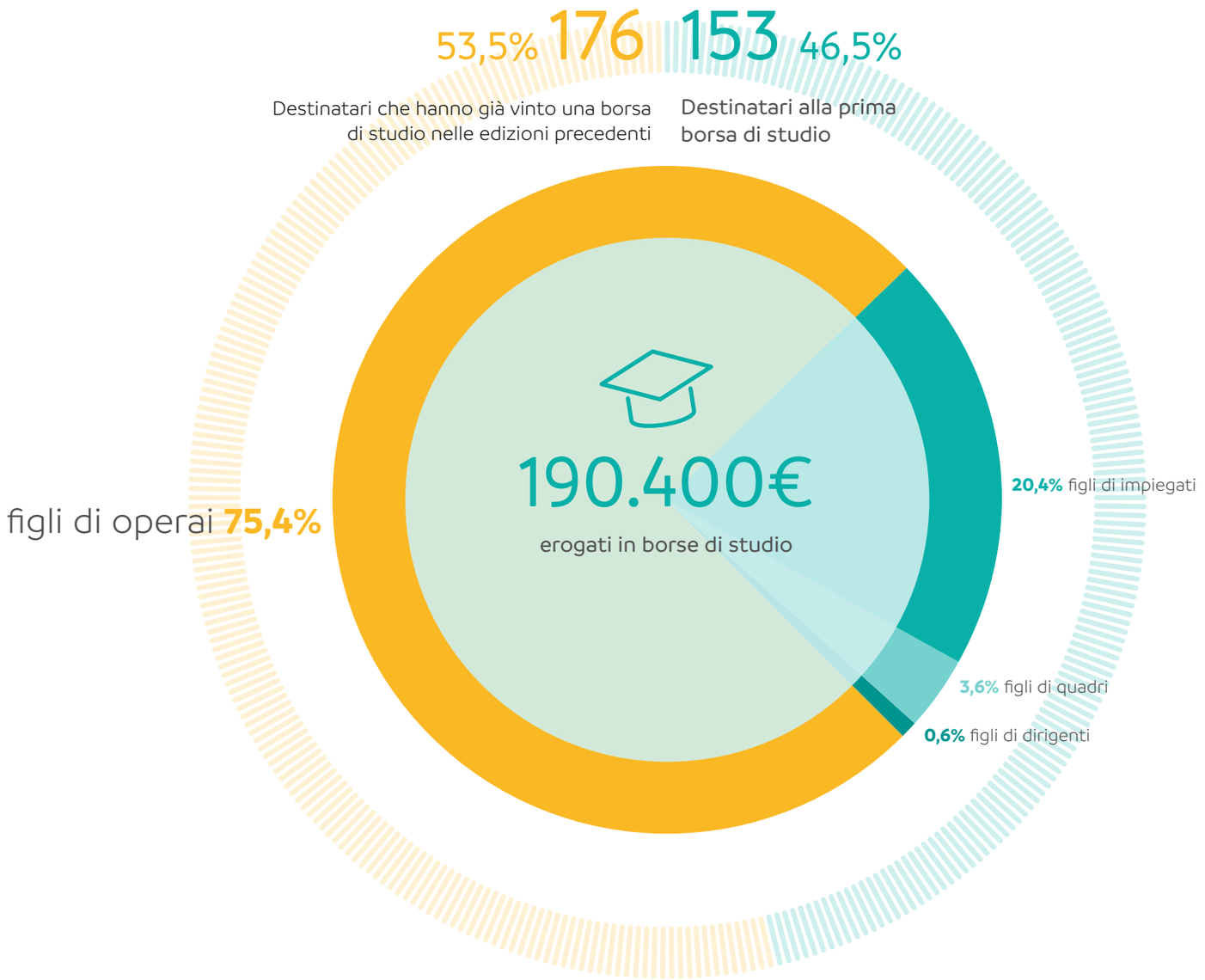
La percentuale di figli di operai tra i premiati è largamente maggioritaria con un dato che fa segnare il 75,4%. La restante parte è per il 20,4% figlia di impiegati, per il 3,6% di quadri e per lo 0,6% di dirigenti.

I figli di lavoratori nati all'estero rappresentano il 14,9% del totale degli assegnatari.

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 lunga tradizione dell'iniziativa, Rekeep era solita organizzare nei primi mesi dell'anno le cerimonie di consegna delle Borse di studio in tutta Italia con il coinvolgimento e la partecipazione dei vertici aziendali, delle istituzioni locali e dei dipendenti con i loro famigliari

Per le edizioni 2019 e 2020 non è stato possibile realizzare gli eventi pubblici di consegna per le ovvie ragioni legate alle limitazioni dovute alla pandemia. Le Borse sono quindi state erogate senza le iniziative di consegna.



Tuttingiro
campi estivi per i figli dei dipendenti

SOGGIORNI ESTIVI
11-14 anni



14
ragazzi



7
destinazioni

Dal 2013 il welfare aziendale di Rekeep si compone di un'altra importante iniziativa rivolta ai figli più piccoli dei dipendenti del Gruppo: centri estivi per bambini dai 3 ai 10 anni e soggiorni estivi per ragazzi dagli 11 ai 14 anni.

A partire 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 2020, a causa della pandemia da Covid-19, la realizzazione del servizio è stata particolarmente complessa, difficoltosa e ritardata. Il Governo nazionale, dopo il lockdown generalizzato, ha aperto agli spostamenti fra regioni il 3 giugno in un quadro comunque di cautela ed incertezza. Fino ad allora non è stato dunque possibile strutturare e progettare alcuna attività che prevedesse di muoversi liberamente all'interno del paese per finalità di soggiorno o vacanza.

Forti di partnership solide e competenti e di una esperienza articolata alle spalle, Rekeep è comunque riuscita a riproporre l'iniziativa "Tuttingiro" dando la possibilità, a chi lo desiderava e ne faceva richiesta, di poter soggiornare gratuitamente per una settimana in una delle 7 destinazioni selezionate. I campi estivi si sono concentrati prevalentemente nel mese di luglio e le proposte più apprezzate sono state quelle in barca a vela (3 opzioni possibili: Isola d'Elba, Isole Ponziane, Isole Flegree), sia per l'unicità dell'esperienza, sia per i parametri di sicurezza che una vacanza del genere era in grado di assicurare.

Nel 2020 sono partiti 14 ragazzi e ragazze (12 di Rekeep) per una settimana di soggiorno interamente a carico dell'azienda.

I partecipanti erano per il 57,2% figli di impiegati e provenivano da 3 regioni: Emilia Romagna, Toscana e Lazio.

L'impossibilità di garantire – sempre a causa delle disposizioni vigenti per garantire il contenimento della diffusione del virus Covid-19 – il servizio di trasporto per le destinazioni scelte, come sempre avvenuto nelle

precedenti edizioni dell'iniziativa, ha avuto un impatto significativo sia sulla provenienza che sulla natura dei partecipanti.

L'iniziativa è stata veicolata e promossa esclusivamente attraverso il portale dipendenti MARCO e la mail.

Per quanto riguarda il servizio di centro estivo, nel 2020 ha coinvolto le province di Bologna, Modena, Firenze e Venezia. Analogamente ai soggiorni residenziali estivi, anche i centri estivi hanno risentito degli impatti della pandemia, che ne hanno reso la realizzazione molto complessa e macchinosa.

Nel 2020 hanno complessivamente partecipato 68 bambini (52 figli di dipendenti Rekeep): 10 hanno frequentato il centro estivo per la scuola dell'infanzia, mentre sono stati 58 i bambini iscritti ai centri estivi per la scuola primaria.

In tutto sono state erogate 121 settimane di centro estivo tra giugno e settembre, con una media di 1,8 settimane a bambino.

L'iniziativa viene veicolata a tutti i dipendenti interessati unicamente attraverso il portale MARCO e la mail

CARMPI ESTIVI
3-10 anni

68
bambini



121
settimane



ISCRITTI AI CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2020

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Infanzia	10	65	73	86	45	45	41	44
Primaria	58	151	149	128	91	91	82	77
TOTALE	**68**	**216**	**222**	**214**	**136**	**136**	**123**	**121**

SETTIMANE DI CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2020

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Infanzia	17	127	140	165	143	136	116	125
Primaria	104	282	284	251	282	236	274	277
TOTALE	**121**	**409**	**424**	**416**	**425**	**372**	**390**	**402**

LA 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.

Piattaforma welfare

Il 1° marzo 2020 è stata attivata la piattaforma web per fruire del piano welfare dedicato ai dipendenti e che prevedeva un credito pro capite di 250 euro spendibili fino al 30 novembre.

Il "credito welfare" poteva essere utilizzato per acquistare una serie di beni e servizi in ambito salute, sport e benessere, assistenza, istruzione, cultura e intrattenimento, scegliendo liberamente in base a necessità ed interessi personali.

I principali vantaggi dei cosiddetti flexible benefits sono:

- **abbattimento del cuneo fiscale**: la somma erogata non è soggetta a tasse e contributi
- **flessibilità:** nell'ambito di quanto previsto dalla normativa, piena libertà sul come spendere il budget a disposizione
- tariffe agevolate: oltre al risparmio fiscale e contributivo, grazie alle convenzioni stipulate si ha accesso a prezzi vantaggiosi

Numerosi i brand a disposizione e di facile ed immediata accessibilità la piattaforma web, proposta e gestita da un primario player del settore. Mentre le tipologie di benefits tra le quali scegliere erano 3:

- servizi a rimborso
- servizi ad acquisto diretto
- buoni spesa

I servizi a rimborso prevedevano la possibilità di chiedere la restituzione degli importi versati per le spese di istruzione dei familiari (incluso l'acquisto di testi scolastici, il servizio mensa o la frequentazione di centri estivi o invernali); della quota di interessi passivi sul mutuo acceso per comprare o ristrutturare casa o sui finanziamenti; delle spese sostenute per badanti o per servizi assistenziali per familiari anziani o non autosufficienti; degli abbonamenti al trasporto pubblico personali o per familiari a carico.

Il credito poteva essere utilizzato, in toto o in parte, per acquistare direttamente servizi per il tempo libero quali cofanetti regalo, biglietti d'ingresso per gli eventi, le terme, parchi divertimento, abbonamenti alle palestre e alle piscine, viaggio o per acquistare programmi di prevenzione sanitaria.

I buoni spesa erano spendibili in tutte le categorie di supermercati, negli store di abbigliamento, tecnologia, profumerie, librerie oppure per ricariche telefoniche o come buoni carburante.

Al termine della finestra di utilizzo – ovvero al 30 novembre – della platea dei 520 potenziali destinatari, l'83% aveva fruito di almeno una parte del credito.

L'importo a disposizione è stato utilizzato in media all'82%.

L'iniziativa – anche grazie al successo e gradimento riscontrato – è stata confermata anche per il 2021, nonostante le difficoltà di questo straordinario momento storico.





82%

valore medio
importo
utilizzato

PER I LAVORATORI DIRETTAMENTE COINVOLTI NELL'EMERGENZA COVID-19

Tra le numerose e significative misure messe in campo da Rekeep per rispondere alla pandemia da Covid-19, la principale è sicuramente quella nata dalla volontà e dal contributo dei Dirigenti del Gruppo, che hanno scelto di destinare il 20% dei propri stipendi dei mesi di marzo e aprile 2020 ad un fondo, successivamente integrato dalla Società, con l'obiettivo di premiare i circa 5.200 lavoratori operai concretamente impegnati nelle oltre 350 strutture sanitarie del Paese.

Un'iniziativa pensata per ringraziare in modo concreto i dipendenti del Gruppo che nei mesi del lockdown hanno operato negli ospedali di tutta Italia, assicurando sanificazioni e manutenzioni durante la fase più acuta della pandemia da Covid-19.

Il contributo, di 255 euro in buoni spesa, è stato distribuito nel mese di giugno ed è stato destinato nella stessa misura ai dipendenti impegnati in ambito ospedaliero, a prescindere dal numero di ore/giornate lavorate nei mesi di marzo e aprile, tra cui: addetti alla sanificazione, tecnici occupati nella manutenzione ordinaria o nell'allestimento di reparti Covid e operatori addetti ai guardaroba o impegnati negli stabilimenti di Servizi Ospedalieri, la società del Gruppo che si occupa del lavaggio di biancheria e divise ospedaliere.

Sempre per fornire risposte in ambito di emergenza Covid-19 è stato attivato, e lo è tuttora, il Bando "Indennità Emergenziale Conciliativa COVID-19" che consente a ciascun lavoratore del settore Multiservizi iscritto a ONBSI – Organismo Nazionale Bilaterale Servizi Integrati – di usufruire di un contributo solidale straordinario fino a un massimo di 200 euro.

È possibile presentare la richiesta dell'Indennità Emergenziale Conciliativa COVID-19 tra l'altro per:

- spese dovute alla nascita di uno o più figli
- costi di materiali, mense e rette scolastiche, servizi di baby-sitting
- assistenza familiare per anziani o non autosufficienti

Il Bando è rivolto a tutti i lavoratori iscritti a ONBSI che in data 1° marzo 2020 abbiano maturato un'anzianità contributiva di almeno 12 mesi e con un reddito ISEE 2019 inferiore a 30.000 euro. Il Bando scadrà il 31 dicembre 2021 ed è valevole per spese sostenute dal 1° marzo 2020 al 31 dicembre 2021.

Assistenza sanitaria integrativa e promozione della salute e 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 possono fruire, del tutto gratuitamente, di prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Sistema Sanitario Nazionale.

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

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

L'Assistenza Sanitaria è erogata dal Fondo Asim in collaborazione con Unisalute, società specializzata in assicurazioni sanitarie. Il versato annuo di Rekeep al Fondo ammonta ad oltre 622 mila euro.

L'attività di promozione del fondo ASIM è stata particolarmente densa e intensa, proprio per fare in modo che il maggior numero di dipendenti possibile fruisse dei benefici connessi alla polizza. Sono stati utilizzati tutti i canali aziendali: la mail, il portale MARCO, il sito, l'house organ "Ambiente" anche attraverso iniziative di co-branding. A riguardo Rekeeep sta già lavorando ad ulteriori sviluppi nell'ottica di potenziare il servizio e l'assistenza offerti.

Nel 2020, i dipendenti Rekeep che hanno fruito dei servizi dell'assistenza sanitaria sono stati 1.568. I sinistri denunciati sono stati complessivamente 3.912, con una media di sinistri per richiedente pari a 2,49. Questo valore è indicativo perché tende ad incrementare di 1 unità anno dopo anno in corrispondenza del grado di fiducia nei servizi offerti dal Fondo e dei costanti miglioramenti del Piano Sanitario. Le richieste di rimborso ticket sono state complessivamente 1.410 per un importo totale di oltre 54 mila euro.

Dal mese di marzo 2020 Fondo ASIM, in collaborazione con UniSalute, con lo scopo di fornire un supporto valido e adeguato a tutti gli iscritti, ha introdotto una serie di misure per far fronte all'emergenza del Coronavirus. Le garanzie che sono state attivate sono:

- Test sierologico quantitativo IGG – IGM per la ricerca degli anticorpi ANTI-SARS-COV-2 che permette di verificare se la persona è entrata in contatto con il virus SARS-COV-2 e in base al dosaggio degli anticorpi prodotti stabilire eventualmente se l'infezione è ancora in corso oppure no. L'iscritto, in seguito all'esito positivo del test sierologico, ha la possibilità di richiedere l'esame del tampone naso faringeo per ricerca RNA virale tramite il quale verrà accertato l'eventuale contagio in corso. In caso di positività al tampone, l'iscritto ha l'opportunità di richiedere un ulteriore tampone, secondo le tempistiche stabilite dal medico curante, per verificare la guarigione ed attivare le altre garanzie.
- Indennità giornaliera per ricovero in caso di positività Covid-19
- Indennizzo post ricovero a seguito di terapia intensiva per Covid-19
- Diaria da isolamento domiciliare per Covid-19 (Coronavirus)

A fianco della polizza sanitaria integrativa è stata anche confermata la collaborazione storica con l'Istituto nazionale per lo studio e il controllo dei tumori e delle malattie ambientali Bernardo Ramazzini.

Attraverso la convenzione stipulata, 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 2020 sono afferiti presso il Poliambulatorio dell'Istituto 78 dipendenti e sono state effettuate 227 visite specialistiche il cui costo è stato interamente sostenuto dall'azienda.

Le prestazioni più richieste sono state quelle ginecologiche, seguite dagli esami per lo screening e la prevenzione delle malattie al seno (mammografie ed ecografie mammarie) e dalle visite/esami dermatologici.

Il numero degli afferiti, e conseguentemente delle prestazioni, è in leggera diminuzione a causa della pandemia da Covid-19 che peraltro ha comportato la chiusura dell'Istituto nei mesi di marzo e aprile 2020.

La seconda storica partnership, quella con l'associazione Susan G. Komen Italia Onlus, che promuove, nel mese di settembre, 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 – nel 2020 non si è potuta concretizzare sempre a causa dell'emergenza sanitaria.

Purtroppo la normativa vigente, e volta a ridurre il rischio di propagazione del contagio, non ha consentito lo svolgimento della manifestazione, così come di qualunque altro evento pubblico che comportasse il rischio di assembramenti.

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.

Le offerte e le proposte vantaggiose riguardano praticamente tutti i settori: dai motori alla finanza, dall'abbigliamento alla salute e sport, dalla tecnologia al tempo libero.

Vi sono poi delle offerte particolarmente vantaggiose ed esclusive che riguardano i dipendenti di Rekeep sui servizi gas e luce e noleggio prolungato di auto.

Queste offerte si arricchiranno ulteriormente nel 2021 grazie a nuove partnership in particolare in ambito telefonia e di nuovo sport e benessere.

Salute e sicurezza



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 lungo l'intera organizzazione. Forti della convinzione dell'importanza di sviluppare e preservare una solida cultura della sicurezza, l'azienda svolge un ruolo attivo nella diffusione della consapevolezza al fine di generare valore condiviso.

Uno dei canali primari è certamente anche quello del trasferimento di conoscenze da un dipendente all'altro che facilita un libero flusso di idee con conseguente maggiore comprensione dei rischi e delle misure di prevenzione e protezione da adottare. La cultura della sicurezza in una organizzazione, infatti, tende ad essere assorbita dai suoi lavoratori 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 sono importanti per loro stessi e per chi lavora 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. Il punto di partenza è infatti il presupposto che le persone dovrebbero lavorare in sicurezza prima di tutto perché lo vogliono e non semplicemente per un dovere o un obbligo. Promuovendo una cultura collaborativa, è possibile aiutare la costruzione di un pensiero di gruppo che nel tempo favorisce un legame tra cultura della sicurezza e prestazioni. E solo perseverando nello sforzo di costruire una cultura positiva in materia di salute e sicurezza è possibile influenzare il comportamento dei lavoratori, ridurre il numero di infortuni e di denunce di malattie professionali e isolare quei lavoratori che dovessero continuare a operare attuando comportamenti "non sicuri".

Nell'anno appena trascorso, caratterizzato dalla più importante emergenza sanitaria del nostro secolo, tutte le persone hanno visto radicalmente cambiato il loro stile di vita ed è stato necessario ed indispensabile, da parte di tutta l'organizzazione fare uno sforzo aggiuntivo al fine di ripensare interamente i propri processi nel perseguire il massimo grado possibile di tutela e sicurezza per la salute di tutte le lavoratrici, i lavoratori ed i ed i terzi (clienti, fornitori, appaltatori, visitatori, ecc.), che hanno consentito e consentono quotidianamente l'erogazione dei servizi essenziali forniti da Rekeep.



Agenda ONU 2030

Sistema di gestione

Nel periodo di riferimento è stata completata la transizione del sistema di gestione per la sicurezza al nuovo standard internazionale ISO 45001:2018. 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 delle parti interessate.

Gli aspetti del contesto e le aspettative delle parti interessate 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 2020 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 2020 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



Agenda ONU 2030

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.

INDICE DI INCIDENZA, FREQUENZA E GRAVITA', ANDAMENTO 2018-2020

ANNO	NUMERO INFORTUNI	NUMERO* DIPENDENTI	ORE LAVORATE	GIORNI DI ASSENZA	INDICI		
					INCIDENZA	FREQUENZA	GRAVITÀ
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
2020	721	≤12.288	14.720.921,49	18.712	58,67	48,98	1,27

* Dati rilevati da CUBO Infortuni (estrapolazione del dato dal sistema gestione paghe Zucchetti) e forniti da Direzione del Personale di REKEEP.

**Dato relativo all'organico medio della sola REKEEP

Rispetto agli anni precedenti si rileva diminuzione del numero di infortuni in tutte le Aree, come ovvio attendersi vista la diminuzione del numero complessivo degli stessi, e un aumento del numero di giorni di assenza solo nell'Area Centro-sud. In tutte le Aree diminuiscono l'indice di frequenza e quello di gravità.

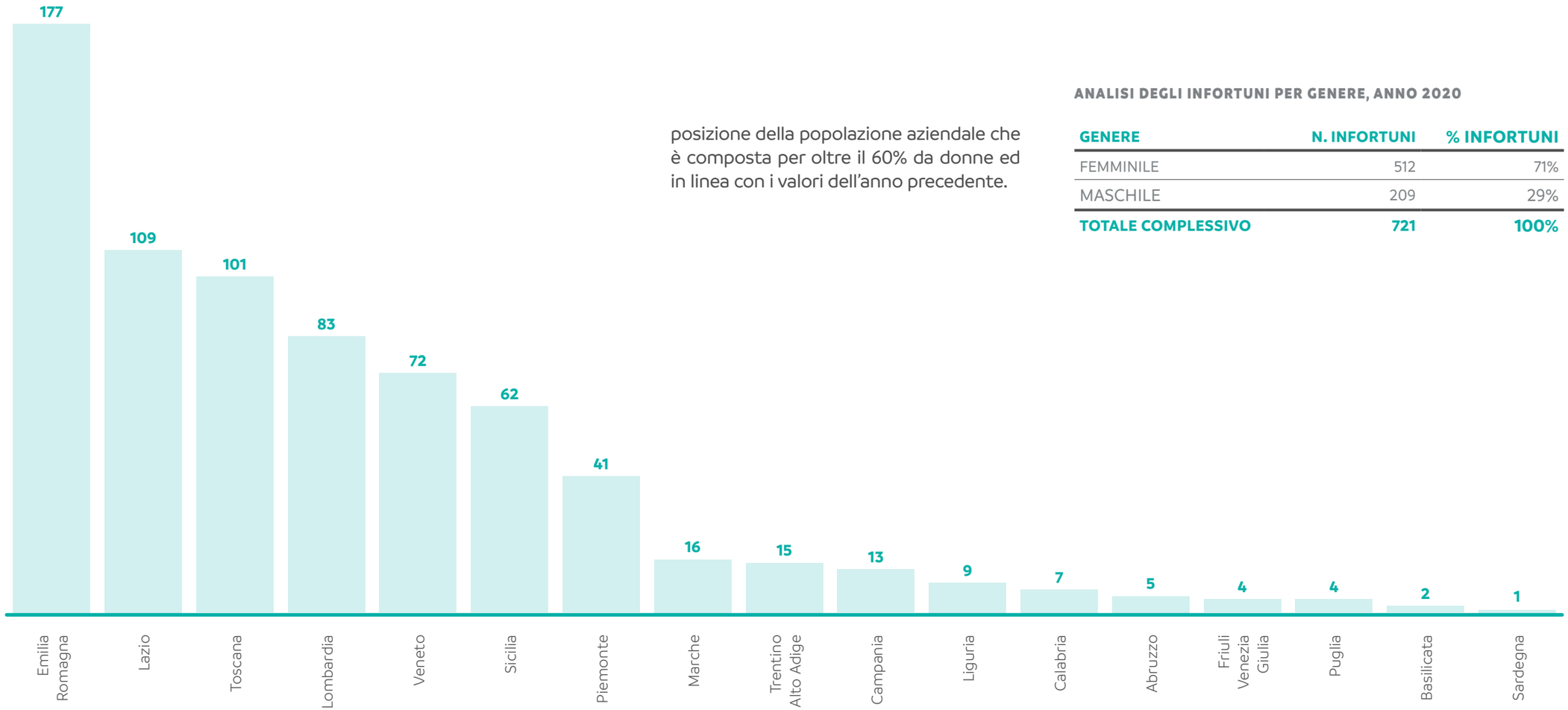
Per meglio comprendere il fenomeno infortunistico, di seguito il dettaglio per area funzionale e geografica.

Per quello che riguarda la distribuzione degli infortuni per genere, la percentuale più rilevante coinvolge le donne. Il dato è in linea con la com-

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER DIREZIONE AZIENDALE, ANNO 2020

AREA/DIREZIONE AZIENDALE	NUMERO INFORTUNI	DI CUI IN ITINERE	GIORNI DI ASSENZA	INDICE DI INCIDENZA	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITA
SOUTH CENTRAL AREA	198	35	6.075	59,9	47,64	1,46
EMILIA ROMAGNA AREA	175	38	4.494	71,65	59,78	1,54
CENTRAL AREA	122	13	3.240	59,35	50,74	1,35
NORTH WEST AREA	108	16	2.660	57,63	44,58	1,1
NORTH EAST AREA	90	15	1.763	47,84	48,86	0,96
MASS MARKET RETAIL LOGISTICS PROJECT	27	10	473	56,24	46,05	0,81
FUNZIONI CENTRALI	1	0	7	4,01	2,62	0,02
TOTALE COMPLESSIVO	**721**	**127**	**18.712**	**58,67**	**48,98**	**1,27**

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER REGIONE, ANNO 2020



posizione 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 2020

GENERE	N. INFORTUNI	% INFORTUNI
FEMMINILE	512	71%
MASCHILE	209	29%
TOTALE COMPLESSIVO	**721**	**100%**

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

DURATA DEGLI INFORTUNI (GIORNI), ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2018	2019
Durata tra 1 gg e 3 gg	136	206	189
Durata tra 4 gg e 15 gg	270	357	332
Durata tra 16 gg e 30 gg	142	186	150
Durata tra 31 gg e 40 gg	50	66	45
Durata tra 41 gg e 60 gg	48	70	49
Durata tra 61 gg e 100 gg	48	56	52
Durata > di 100 gg	27	38	31
TOTALE COMPLESSIVO	**721**	**979**	**848**

Di seguito il dettaglio degli infortuni per natura della lesione.

Guardando al tipo di servizio coinvolto dal fenomeno i servizi igiene sono quelli dove il fenomeno si registra con maggiore frequenza.

NATURA LESIONE DA INFORTUNI, ANNO 2020

NATURA DELLA LESIONE	NUMERO INFORTUNI	% INFORTUNI
Contusione	279	38,70%
Lesioni da agenti infettivi e parassitari	157	21,78%
Lussazione, distorsione, distrazione	126	17,48%
Frattura	61	8,46%
Ferita	39	5,41%
Lesioni da altri agenti	31	4,30%
Lesioni da sforzo	14	1,94%
Corpi estranei	12	1,66%
Perdita anatomica	2	0,28%
TOTALE COMPLESSIVO	**721**	**100,00%**

ANALISI DEGLI INFORTUNI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO, ANNO 2020

SERVIZIO	NUMERO INFORTUNI	NUMERO INFORTUNI IN ITINERE	GIORNI INFORTUNIO + RICADUTE	INDICE DI INCIDENZA	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITA
INDIRETTI	2	1	85	5,54	3,40	0,10
Servizio Igiene	617	106	15.524	63,34	58,49	1,47
Servizio Logistica / Igiene	29	10	494	57,54	46,12	0,79
SERVIZI IGIENE TOTALE	**646**	**116**	**16.018**	**63,20**	**58,01**	**1.44**
Commesse Global	9	5	760	41,97	24,32	2,05
Servizio Energia	8	0	176	36,39	20,32	0,45
Servizio Manutenzione	56	6	1.687	45,12	25,34	0,76
SERVIZI INTEGRATI TOTALE	**73**	**11**	**2.623**	**43,57**	**24,55**	**0,88**
TOTALE COMPLESSIVO	**721**	**127**	**18.712**	**58,67**	**48,98**	**1,27**

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. Rilevante resta il numero di infortuni nell'uso delle scale per lavori in altezza mentre risultano in sensibile diminuzione 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. Nel 2020 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 34 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 valutazione di nuovi dpi o sono stati promossi incontri specifici con responsabili/operatori volti all'analisi dettagliata degli eventi. Risulta da rafforzare l'attività di segnalazione e attenzionamento degli incidenti e dei mancati infortuni da parte dei preposti.Nel corso delle riunioni periodiche art. 35 è stata 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 ed è stata 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 2020 sono state registrate due segnalazioni, 1 in Area Nord est e 2 in Area Emilia. 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.

Sorveglianza sanitaria

La sorveglianza sanitaria è attivata nei confronti dei lavoratori esposti a rischi "normati", ovvero rischi che possono comportare danni alla salute. È affidata a 56 medici competenti diversamente distribuiti sul territorio nazionale. Rispetto allo scorso anno sono stati nominati 8 medici in più per fornire un servizio migliore a operation. L'azienda ha inoltre introdotto la figura del Medico Competente Coordinatore al fine di rendere maggiormente efficace l'azione svolta, nonché di uniformare la gestione nell'intero territorio nazionale.

Come da scadenziario, nel corso del 2020 la sorveglianza sanitaria è stata effettuata sul personale occupato in base alla propria mansione nel rispetto del protocollo sanitario allegato al DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) aziendale.

Sono state effettuate 5.697 visite mediche tra visite periodiche, visite da rientro lunga assenza, visite preassuntive e visite su richiesta. Una particolare attenzione è stata riservata anche alla verifica delle situazioni riguardanti i lavoratori che operano in più contesti anche a diversa destinazione d'uso. Si è proceduto attraverso la sensibilizzazione dei responsabili dei cantieri e di servizio affinché comunichino i compiti a rischio assegnati ai lavoratori al fine di rendere il giudizio di idoneità congruo e fruibile per l'organizzazione del lavoro e la salute e sicurezza dei lavoratori.

Nel corso dell'anno si è cercato anche di migliorare il rapporto tra impresa e Medico Competente stimolando la conoscenza da parte dei medici dei compiti svolti dai lavoratori, ed i relativi rischi, attraverso visite periodiche dei cantieri e scambi informativi con i responsabili dei lavoratori. Un obiettivo correlato è anche consentire al medico di valutare meglio l'idoneità e migliorare l'efficacia e la chiarezza dei giudizi di idoneità.

Rekeep S.p.A. fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria legata alla malattia diffusiva COVID-19 ha mantenuto attivo un costante coordinamento fra la Direzione Aziendale, il SPP interno, il Medico Coordinatore e gli RLS, al fine di garantire un efficace gestione dell'emergenza in corso, provvedendo a:

proseguire nell'attività, privilegiando, le visite preventive, le visite a richiesta e le visite da rientro da malattia, nel rispetto delle misure igieniche e delle misure di prevenzione e protezione dai rischi di contagio comunicate dal Medico Coordinatore nel rispetto delle disposizioni governative e della politica aziendale;

favorire una attenta gestione dei dipendenti con fragilità specifiche, in quanto ipersuscettibili rispetto al virus COVID-19, in linea con le indicazioni e i requisiti previsti dalle autorità competenti e nel rispetto della privacy. In tal senso, interpretando le disposizioni governative e gli scambi di corrispondenza con alcuni medici competenti sono state date informazioni ai responsabili per la loro gestione;

collaborare con il medico coordinatore, i centri medici e gli RLS/RSA nella valutazione e proposizione di misure di regolamentazione legate al COVID-19.

Nonostante le forti criticità legate al periodo emergenziale, soprattutto nella prima parte dell'anno, tramite il supporto del Medico Coordinatore e di tutti i centri medici è stato possibile completare l'attività di sorveglianza sanitaria pianificata per l'anno in corso.

Nella tabella seguente le valutazioni emerse.

SORVEGLIANZA SANITARIA, ANNO 2020

ESITO GIUDIZIO	IMPIEGATI	IGIENE	LOGISTICA	SERVIZI INTEGRATI	TOTALE
Idoneo	75	3.291	253	374	3.993
Idoneo con Limitazioni	4	776	6	88	874
Idoneo con prescrizione	64	445	18	215	742
Non idoneo	0	8	0	0	8
Temporaneamente non idoneo	0	77	0	3	80
TOTALE COMPLESSIVO	**143**	**4.597**	**277**	**680**	**5.697**

A livello generale l'incidenza delle limitazioni è di circa il 16% della popolazione visitata, dato da attribuire in particolare ai lavoratori delle fasce di età più alte.

SORVEGLIANZA SANITARIA PER FASCE DI ETA', ANNO 2020

ESITO GIUDIZIO / NR VISITE PER FASCE DI ETÀ	DA 18 A 25 ANNI	DA 26 A 35 ANNI	DA 36 A 45 ANNI	DA 46 A 60 ANNI	OLTRE I 60 ANNI	TOTALE
Idoneo	211	559	1.089	1.884	250	3.993
Idoneo con Limitazioni	3	16	200	510	145	874
Idoneo con prescrizione	7	52	176	437	70	742
Non idoneo	0	0	4	3	1	8
Temporaneamente non idoneo	1	2	35	33	9	80
TOTALE COMPLESSIVO	**222**	**629**	**1.504**	**2.867**	**475**	**5.697**

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

La disponibilità di una reportistica a supporto sia della Direzione (Booklet), sia dei responsabili dei lavoratori con evidenza delle risultanze della sorveglianza sanitaria insieme alle cause di assenza dei lavoratori, ha contribuito a migliorare il clima di confronto e di valutazione.

MISURE A TUTELA DELLA SALUTE DEI LAVORATORI NELL’EMERGENZA SANITARIA COVID-19

Fin dallo scoppio della pandemia Rekeep ha attuato numerose misure a tutela delle proprie risorse:

- attivazione di una polizza sanitaria integrativa, tramite il Fondo Asim, per i lavoratori positivi al Covid-19, sia in caso di ricovero, che di quarantena domiciliare (cfr assistenza sanitaria integrativa ➔)
- avvio immediato del remote working per tutti i lavoratori con funzioni impiegatizie (cfr smart working ➔)
- distribuzione puntuale di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) al personale impegnato in ambito sanitario, in linea con le indicazioni delle singole Aziende Sanitarie e con le disposizioni governative, anche nei momenti di minore disponibilità (cfr gestione delle forniture ➔)
- attivazione, sempre grazie al Fondo Asim, di una nuova prestazione sanitaria: possibilità di effettuare, in maniera del tutto gratuita e senza necessità di prescrizione medica, il test sierologico quantitativo IGG – IGM (cfr assistenza sanitaria integrativa ➔)
- nel mese di novembre è stata avviata la campagna di Screening Sierologico Covid-19 rivolta a tutto il personale impiegatizio e operativo del Gruppo afferente alle principali sedi aziendali di Rekeep e a gli Stabilimenti di Servizi Ospedalieri. L’iniziativa è stata avviata in tempi rapidissimi grazie alla collaborazione ed il supporto del Medico Competente Coordinatore del suo Centro Medico. Durante questa prima fase tutti i partecipanti sono stati sottoposti a test sierologico rapido ed in caso di positività era possibile effettuare direttamente in loco tampone rapido antigenico. La scelta di procedere con questa modalità aveva il fine di creare una base dati “storica” relativa alla diffusione del virus in ambito aziendale. Dal mese di dicembre l’iniziativa è proseguita con l’utilizzo di tamponi rapidi antigenici in considerazione dell’andamento estremamente preoccupante dei contagi a livello nazionale
- a partire da gennaio 2021 il personale operativo impiegato nelle strutture sanitarie è stato sottoposto a vaccinazione anti Covid-2019 così come da richieste e indicazione della committenza

Malattie professionali

Nell'anno 2020 sono pervenute 36 denunce di malattia professionale (58 nel 2019, 57 nel 2018), la maggior parte relative a tendiniti e a patologie del sistema muscolo scheletrico (riconducibili a sindromi del tunnel carpale ed ernie discali).

Si conferma la prevalenza delle denunce dal settore Igiene con l'86% rispetto al 11% 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 52,4 anni.

Rispetto alle patologie codificate:

- 31% patologie alla spalla (rispetto al 36% del 2019) con età media di 51 anni
- 36% patologie al rachide (rispetto al 27% del 2019) con età media di 55 anni
- 19% sindrome del tunnel carpale (rispetto al 19% del 2019) 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, sebbene in netta diminuzione rispetto a gli anni precedenti.

DENUNCE MALATTIE PROFESSIONALI, ANNO 2020

DIAGNOSI CODIFICATE	TOTALE
Ernie discali - Spondilo discopatie	13
Tendiniti (spalla: sovraspinato, rotatori, ...)	10
Sindrome del tunnel carpale	7
Altre patologie	2
Arti inferiori - Tendiniti e calcificazioni	1
Sindrome Ansioso-Depressiva	1
Borsiti braccia	1
Epicondilite	1
TOTALE COMPLESSIVO	**36**

PATOLOGIE, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018	
PATOLOGIE				**ETÀ MEDIA**
Spalla	31%	36%	20%	51
Rachide	36%	27 %	27%	55
STC	19%	19%	17%	53

ANALISI DENUNCE MALATTIE PROFESSIONALI PER AREA GEOGRAFICA, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018
AREA			
Centro	18	21	28
Emilia	12	21	12
Nord-Est	3	6	5
Centro Sud	1	5	6
Nord-Ovest	1	5	6
Mass Market	1		
TOTALE	**36**	**58**	**57**

Smart working



Lo smart working, come iniziato a rendicontare lo scorso anno, è uno dei progetti sui quali Rekeep ha investito maggiormente.

Già prima della pandemia, il 24 ottobre 2019, l'azienda aveva 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.

Da quando il tema si è affacciato in azienda, nel 2018, il percorso è stato lungo e continuo, con una implementazione graduale della politica, che ha coinvolto, attraverso diverse fasi sperimentali, un numero crescente di lavoratori.

Il progetto iniziale di smart working, varato tra fine 2019 e i primi del 2020, era riservato a lavoratori altamente responsabili e fidelizzati, con una anzianità aziendale di almeno 12 mesi, che potevano fruire dello smart working per quattro giorni al mese e non più di un giorno a settimana.

I lavoratori prima di iniziare il progetto sperimentale erano stati sottoposti ad una accurata formazione, sia sulla salute, sicurezza e protezione dei dati, che sulle cosiddette "soft skills".

L'arrivo della pandemia da Covid-19 ha prodotto una accelerazione, ma anche uno snaturamento del concetto di smart working e del progetto correlato. Anche Rekeep, infatti, 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. Quanto sperimentato durante il primo lockdown è stato ovviamente molto distante dall'idea originale di smart working, ma ha consentito a Rekeep di proteggere e tutelare i propri lavoratori, di garantire a chi aveva dei carichi famigliari le condizioni per occuparsene –conciliando le esigenze di cura e accudimento con quelle di lavoro – e non da ultimo di maturare una esperienza fondamentale per la progettazione e l'implementazione di un progetto realmente smart.

A partire dalla tarda primavera 2020, in coincidenza con la riapertura del paese, Rekeep ha avviato l'elaborazione di un nuovo progetto aziendale che tenesse conto dei dati e delle evidenze emerse dal remote working che aveva caratterizzato il lockdown, per valorizzare i punti di forza e adottare dei correttivi rispetto alle criticità emerse.

Il progetto, chiamato emblematicamente ReSMART, ha avuto una prima diffusione con la Call to Action del 30 settembre 2020, ovvero con la comunicazione dei tratti essenziali e delle linee guida a manager e collaboratori. Il 9 ottobre è stata inviata una mail di informazione a tutti i dipendenti, mentre il 12 ottobre è stata inaugurata la piattaforma, con policy e galateo, e avviato il nuovo ciclo formativo. La prima pianificazione attraverso il nuovo strumento è avvenuta il 26 ottobre e il 3 novembre

ReSMART è partito ufficialmente, purtroppo in concomitanza con le misure restrittive varate dal Governo per contrastare la seconda ondata della pandemia da Covid-19. La partenza in contesto emergenziale ha fatto sì che la modalità, indipendentemente dalla progettazione di Rekeep, fosse ancora una volta più assimilabile ad un remote working che non ad uno smart working. Infatti, parallelamente all'avvio del progetto, sono state attuate misure di contingentamento delle presenze nelle sedi, con un contestuale rafforzamento delle politiche di prevenzione.

Il 17 novembre è partita la campagna di sottoscrizione digitale degli accordi individuali del progetto ReSMART che coinvolge 570 lavoratori e prevede un modello cosiddetto "blended" ovvero che mixa la presenza in ufficio al lavoro smart con una formula indicativa di 3+2: 3 giorni di lavoro a distanza e 2 giorni in azienda.

Il progetto è articolato su 4 pillars:

- policy – dal remote allo smart working
- processi – nuovi metodi di lavoro per una organizzazione orientata agli obiettivi
- formazione – sviluppo di nuove competenze digitali
- tecnologia - strumenti per la gestione dello smart working e per la digitalizzazione dei processi

Perché il progetto possa però avere successo è necessario che si accompagni ad un cambiamento culturale. Negli ultimi mesi del 2020 l'azienda si è concentrata particolarmente su questo aspetto e ha lavorato per un consolidamento organizzativo e strutturale delle nuove modalità di lavoro. I passaggi chiave:

- definizione obiettivi
- pianificazione attività
- definizione KPI
- regole comportamentali
- modalità svolgimento riunioni
- organizzazione pause
- piattaforma comunicazione presenze

L'attività formativa è stata intensa e rivolta a tutta la platea degli smart workers e ai middle managers ed è tuttora in corso. La formazione volta a strutturare le fondamenta del progetto si è concentrata in particolare sul rafforzamento delle smart e delle digital skills, per i lavoratori in regime di smart working, mentre per chi ricopre ruoli di responsabilità si è focalizzata anche sulle competenze manageriali per promuovere e gestire il cambiamento culturale e operativo.

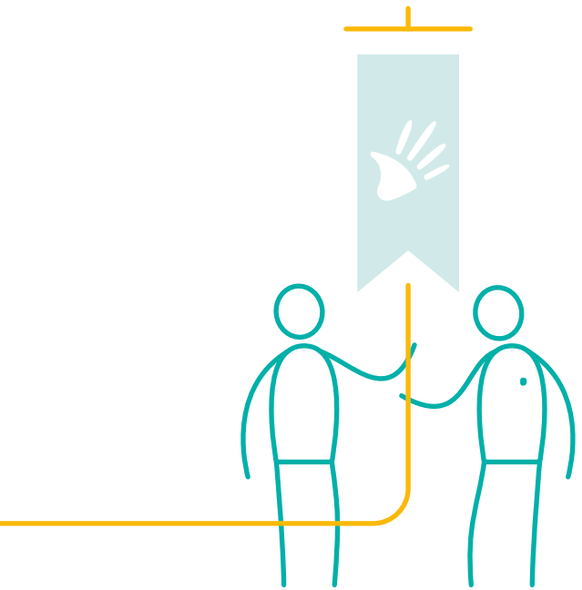
Ingente anche lo sforzo in ambito digital (cfr digital transformation ➔), sia lato dotazioni che lato aggiornamento e sviluppo delle conoscenze.

Per quanto riguarda i processi trasversali all'azienda, alcuni sono stati particolarmente toccati dalla trasformazione digitale: la firma digitale per contratti e assunzioni, l'inserimento e l'elaborazione delle note spese, il potenziamento del portale dipendenti MARCO.

Nel momento di redazione del presente documento, la fase 2 del progetto, ovvero quella iniziata il giorno successivo al lancio e stimata fino al 30/06/2021, è in dirittura di arrivo ed è stata dedicata alla formazione, allo sviluppo degli strumenti e alla revisione dei processi. Il 1° luglio 2021 è prevista la partenza ufficiale della fase 3 che ha l'ambizione di chiudere successivamente la sperimentazione e istituzionalizzare la pratica dello smart working.



Employer branding



Rekeep è una impresa che punta ad essere dinamica, stimolante e attraente per catturare un numero crescente di talenti.

Per farlo ha investito particolarmente su due aspetti:

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

La selezione punta ormai stabilmente sulla pagina Linkedin aziendale e le posizioni che risultano di maggior richiamo e attrattività sono quelle all'interno della Direzione Finance, M&A e Investor Relations, anche per il loro richiamo internazionale.

Di particolare funzionalità anche la sezione Careers all'interno del sito istituzionale, con l'elenco di tutte le ricerche aperte in azienda e la possibilità di inviare comunque il proprio cv.

L'azienda ha, inoltre, proseguito e rafforzato le collaborazioni con Università ed Enti di formazione. Il 20 ottobre 2020 ha partecipato al primo Virtual Career Day dell'Università di Bologna e l'evento si è rivelato particolarmente interessante e fruttuoso perché 1.320 studenti hanno visitato lo stand virtuale di Rekeep. In particolare sono stati attratti dall'azienda studenti di Economia & Management, Ingegneria e Architettura, Scienze Politiche, Giurisprudenza. A riguardo risulta essere in progressiva e costante crescita il numero degli stage curriculari ed extra curriculari attivati dei quali, nell'ultimo triennio più del 30% si è trasformato in un rapporto di lavoro con la forma dell'apprendistato.

Il 24 e 25 settembre Rekeep ha partecipato a Nobilita – Il lavoro raccontato senza filtro, il festival dedicato alla cultura del lavoro, nato per creare un ponte nuovo fra imprese, istituzioni e cittadini, riportando il lavoro fra le persone.

Dietro Nobìlita ci sono dodici anni di esperienze e community: il festival nasce infatti da FiordiRisorse, il network professionale nato su Linkedin nel 2008 che ha poi scelto di entrare nei diversi territori italiani per interpretarne la fisionomia manageriale e produttiva. SenzaFiltro, è invece la testata giornalistica che si occupa di cultura del lavoro e che promuove il festival con l'obiettivo di parlare del lavoro attraverso le persone e non numeri o statistiche.

La collaborazione con la BBS – Bologna Business School ha visto Rekeep intervenire al Master in Management con una docenza in ambito HR e sostenere due Borse di studio del Master in Human Resources.

Infine, a gennaio 2021, Rekeep ha realizzato, attraverso i suoi professionisti, una docenza in Energy Management ad una classe quarta dell'Istituto tecnico-professionale Aldini Valeriani di Bologna.



Environment

Rekeep è fortemente impegnata per migliorare l'ambiente. La proposta di business punta su soluzioni volte al sostegno delle rinnovabili e a favorire il risparmio energetico, così come la riqualificazione degli edifici e la tutela del suolo.

Sul versante interno, non solo Rekeep promuove una gestione responsabile delle forniture e dei rifiuti, ma ha avviato anche il calcolo e il monitoraggio delle proprie emissioni di GHG al fine di ridurre la propria impronta e contribuire alla lotta al cambiamento climatico.

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

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 2021 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 2020.

Complessivamente l'azienda ha impiegato 106.671 Tep rispetto alle 107.200 del 2019, un dato quindi in continuità rispetto a quello dello scorso anno.



Agenda ONU 2030

CONSUMI DI ENERGIA, ANDAMENTO 2018-2020

	2020		2019		2018	
	L	TEP	L	TEP	L	TEP
Gasolio	3.651.827	3.141	4.417.585	3.799	4.079.980	3.508
Olio combustibile	7(t)	7	93 (t)	92	644(t)	631
Benzine	48.467	37	66.696	51	56.809	43,5
Gas di petroli liquefatti (GPL) – stato liquido	144.659	89	211.039	130	396.768	244,5
	Nm3	tep	Nm3	tep	Nm3	tep
Gas naturale	75.286.964	62.940	78.383.342	65.528	74.645.114	62.403
	MWh	tep	MWh	tep	MWh	tep
Elettricità approvvigionata dalla rete elettrica	204.560	38.252	184.832	34.564	114.427	21.398
Elettricità prodotta in loco da idraulico, eolico e fotovoltaico	26,3	4,9	25,7	4,8	11,8	2
	MWh	tep	MWh	tep	MWh	tep
Calore consumato da fluido termovettore acquistato	21.356	2.200	29.429	3.031	22.223	2.289
TOTALE		**106.671**		**107.200**		**90.519**

Rekeep, attraverso le performance conseguite nella gestione impianti, nel corso dell'anno ha ottenuto 10.251 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) relativi all'anno 2020, 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 2020.

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

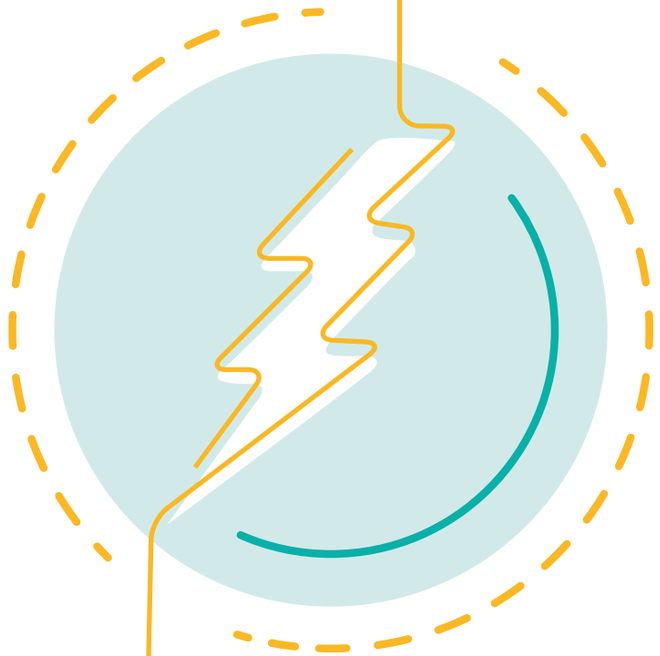
CERTIFICATI BIANCHI (TEE), ANDAMENTO 2018-2020

2020			2019			2018		
Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR
4	1.295	8.952	1.036	1.234	9.657	1.179	1.971	7.833
		Tot. 10.251			**Tot. 11.927**			**Tot. 10.983**

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

Nel 2020 sono diminuiti i Titoli di tipo I perché ormai la tecnologia per l'abbattimento dei consumi elettrici è consolidata, per cui sono pochissimi gli interventi che comportano riduzioni elettriche.

Rimangono sostanzialmente invariati, rispetto al 2019, i Titoli di tipo II e II CAR.



Emissioni di gas serra dirette ed indirette

Nel marzo 2021 sono state effettuate, da un ente accreditato, le verifiche relative ai volumi di CO2 emessa ed in aprile si è provveduto alla comunicazione annuale delle emissioni di gas ad effetto serra così come previsto dalla direttiva 2009/29/CE e del D.Lgs. 30/2013.

Gli impianti termici gestiti da Rekeep, con una potenza installata maggiore di 20 MW, hanno registrato per l'anno 2020 un valore di emissione di CO2 espressa in tonnellate, secondo quanto riportato nella tabella seguente.

IMPIANTI TERMICI GESTITI DA REKEEP: ANDAMENTO EMISSIONI 2018-2020 (T CO2)

		2020	2019	2018
DENOMINAZIONE IMPIANTO	**SEDE IMPIANTO**	**QUOTE DI EMISSIONE VERIFICATE**		
Centrale Termica Ospedale Sant'orsola	BOLOGNA	25.406	24.520	25.937
Centrale Termica Fiera Di Rho	RHO (MI)	N.A.*	N.A.*	3
Centrale Termica Ospedale Sant'anna	FERRARA	N.A.**	N.A.**	2.057

*Uscita dal perimetro aziendale per cessazione appalto

**La Centrale Termica del 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.

Rekeep SpA ha inoltre effettuato la rendicontazione delle emissioni di gas serra secondo quanto previsto dal GHG protocol (Greenhouse Gas Protocol) distinguendo tre categorie o Scope:

- **Scope 1** – Emissioni dirette: derivanti da combustione stazionaria relativa ad impianti termici alimentati a metano, gasolio e olio combustibile; derivanti dai veicoli tecnici necessari allo svolgimento delle proprie attività; derivanti da emissioni fuggitive di gas refrigeranti;
- **Scope 2** – Emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica e calore prelevati dalla rete e consumata per il funzionamento di impianti e per l'illuminazione; l'azienda è indirettamente responsabile per le emissioni generate dal fornitore di energia per la produzione di quella richiesta.

- **Scope 3** – Emissioni indirette, diverse da quelle da consumo di energia della rete, a monte e a valle delle attività dell'azienda, e che scaturiscono da sorgenti non di proprietà o controllate da altre organizzazioni. Il confine dello Scopo 3 definito da Rekeep comprende: le emissioni derivanti dalla produzione e trasporto dei combustibili utilizzati (gasolio, metano, olio combustibile, GPL e benzina); le emissioni derivanti dai business travel (auto in benefit); quelle derivanti dai rifiuti prodotti, smaltiti e recuperati; quelle derivanti dal prelievo da acquedotto e da trattamento delle acque utilizzate e quelle derivanti dalla produzione della carta consumata.

Nel 2020 le emissioni totali di Gas serra di Rekeep SpA ammontano a 255.934 tonnellate di CO2e (secondo l'approccio location based) con una riduzione dei 9.597 tCO2e rispetto all'anno precedente (- 3,6%). In particolare si segnala una diminuzione delle emissioni dirette pari a 12.687 tCO2e (- 7.833 tCO2e relativa gli impianti per la produzione di calore e -4.855 tCO2e relativa ai mezzi tecnici).

Aumentano le emissioni derivanti dal prelievo di energia dalla rete (+ 5,4%), mentre si riducono dell'1,5% quelle complessive di scope 3 per effetto soprattutto della riduzione delle emissioni delle auto in benefit.

Se si prendono in considerazione gli indicatori di GHG emission intensity calcolati come tonnellate di CO2e emesse per milione di ricavi prodotti, si osserva come nel 2020 rispetto al 2019, nonostante una diminuzione dei ricavi del 1,9%, l'indicatore relativo alle emissioni to-

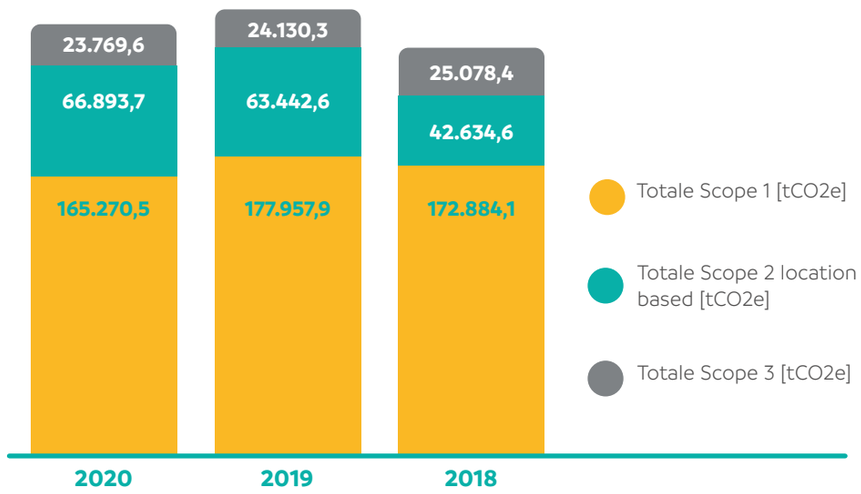
EMISSIONI DI GAS SERRA, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018
SCOPE 1			
Emissioni da combustione stazionaria [tCO2e]	158.007,4	165.840,0	161.194,2
Emissioni da veicoli tecnici [tCO2e]	4.178,3	9.033,1	8.605,0
Emissioni fuggitive gas refrigeranti [tCO2e]	3.084,8	3.084,8	3.084,8
TOTALE SCOPE 1 [TCO2E]	**165.270,5**	**177.957,9**	**172.884,1**
SCOPE 2			
Emissioni per consumi di EE e calore acquistati dalla rete - location based [tCO2e]	66.893,7	63.442,6	42.634,6
Emissioni per consumi di EE e calore acquistati dalla rete - market based [tCO2e]	105.239,8	99.809,9	66.523,9
TOTALE SCOPE 2 LOCATION BASED [TCO2E]	**66.893,7**	**63.442,6**	**42.634,6**
TOTALE SOPE 2 MARKET BASED * [TCO2E]	**105.239,8**	**99.809,9**	**66.523,9**
SCOPE 3			
Emissioni da combustibili utilizzati [tCO2e]	23.250,9	23.396,4	24.164,1
Emissioni da business travel – auto in benefit [tCO2e]	306,8	639,5	829,8
Emissioni da rifiuti prodotti (smaltiti e recuperati) [tCO2e]	169,1	59,5	77,4
Emissioni da materiali utilizzati – carta [tCO2e]	37,6	27,6	1,9
Emissioni da prelievo e trattamento delle acque [tCO2e]	5,2	7,4	5,2
TOTALE SCOPE 3 [TCO2E]	**23.769,6**	**24.130,3**	**25.078,4**
EMISSIONI TOTALI (LOCATION BASED)	**255.933,8**	**265.530,8**	**240.597,1**
EMISSIONI TOTALI (MARKET BASED)	**294.279,9**	**301.898,2**	**264.486,3**

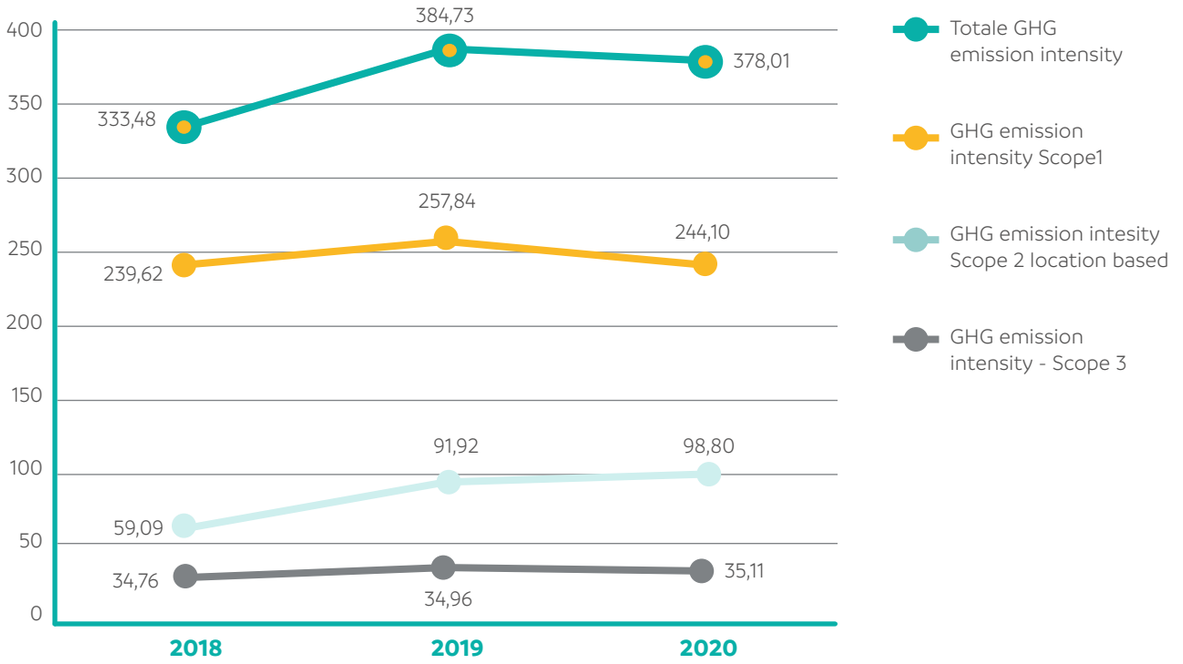
*Per il calcolo è stato utilizzato il coefficiente di residual mix

tali si sia ridotto del 1,7% e quello delle emissioni dirette del 5,3%. In crescita le emissioni di gas serra per milioni di ricavi relative al consumo di energia elettrica, scope 2, poiché cresciute anche in valore assoluto e leggermente in crescita anche quelle relative alle altre emissioni indirette, scope 3, per effetto di una riduzione in valore assoluto meno che proporzionale rispetto a quella dei ricavi.

EMISSIONI DI GAS SERRA, ANDAMENTO 2018-2020



GHG EMISSION INTENSITY (TCO2E/MLN DI RICAVI)



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.

Tale impatto è stato particolarmente evidente nel 2020, l'anno della pandemia, dove la funzione Procurement è stata in prima linea ed è stata essenziale per garantire la continuità operativa di Rekeep che non si è fermata mai, nemmeno nei mesi più duri.

Come abbiamo dato conto anche negli scorsi rapporti, Rekeep si è attivata da tempo per selezionare fornitori qualificati e affidabili con i quali costruire un 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: dall'albo fornitori, rivisto l'ultima volta nel 2019, per aumentarne la fruibilità e soprattutto la compliance in termini di 231 e di Qualità e Sicurezza e oggetto di miglioramento continuo; alla customizzazione secondo il tipo di servizio e materiale; al modello per la compilazione del contratto di fornitura.

Più in generale il criterio guida nella scelta dei fornitori punta e predilige i fornitori locali, insistendo particolarmente sui fornitori strategici per sviluppare vere e proprie partnership.

I temi della salute e sicurezza, soprattutto riguardo ai DPI (Dispositivi di protezione individuale), così

come il tema della sostenibilità sono particolarmente presidiati. Già dalla fase di gara la sostenibilità del servizio e della supply chain sono elementi caratterizzanti. A ciò si aggiunge l'elemento di ulteriore attenzione e sensibilità nella gestione del rifiuto finale (cfr Gestione e riduzione rifiuti ➔).

I fornitori con i quali Rekeep intrattiene rapporti continuativi e proficui, sono circa 2.000 e coprono tutto il territorio nazionale.

Nella tabella che segue, un confronto triennale sul numero dei fornitori attivi.

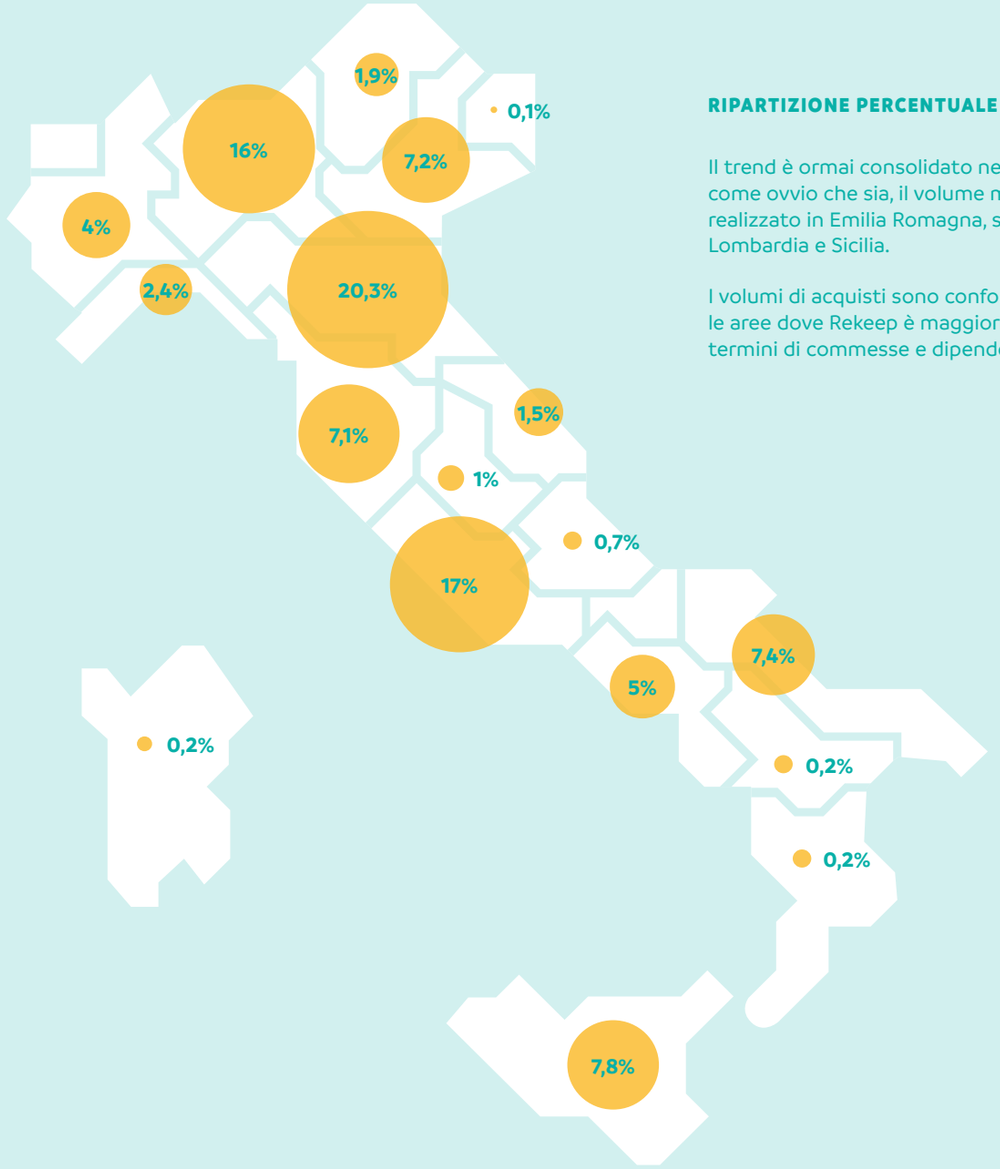
NUMERO FORNITORI ATTIVI, ANDAMENTO 2018-2020

2020	2019	2018
1.969	2.009	2.219

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 2018-2020

	2020	2019	2018
EMILIA-ROMAGNA	20,3%	22,6%	18,3%
LAZIO	17%	16,9%	17%
LOMBARDIA	16%	15,2%	17,7%
SICILIA	7,8%	7,3%	4,9%
PUGLIA	7,4%	6%	7%
VENETO	7,2%	6,7%	7,8%
TOSCANA	7,1%	8,9%	9,5%
CAMPANIA	5%	3,7%	4,8%
PIEMONTE	4%	4%	6,3%
LIGURIA	2,4%	2,4%	2,1%
TRENTINO ALTO ADIGE	1,9%	1,7%	1,5%
MARCHE	1,5%	2,8%	1%
UMBRIA	1%	0,6%	0,9%
ABRUZZO	0,7%	0,3%	0,1%
SARDEGNA	0,2%	0,2%	0,3%
BASILICATA	0,2%	0,3%	0,1%
CALABRIA	0,2%	0,1%	0,2%
FRIULI VENEZIA GIULIA	0,1%	0,2%	0,5%
TOTALE COMPLESSIVO	**100%**	**100%**	**100%**



RIPARTIZIONE PERCENTUALE PER REGIONE 2020

Il trend è ormai consolidato nel tempo e vede, come ovvio che sia, il volume maggiore di acquisti realizzato in Emilia Romagna, seguita poi da Lazio, Lombardia e Sicilia.

I volumi di acquisti sono conformi e in linea con le aree dove Rekeep è maggiormente presente in termini di commesse e dipendenti.

Come detto in premessa, non si può rendicontare il 2020 rispetto alle forniture senza richiamare il tema della pandemia da Covid-19. La struttura Procurement è stata fin dallo scoppio dell'emergenza in prima linea nel garantire l'approvvigionamento e la distribuzione di tutti i DPI ai lavoratori impegnati sui cantieri e nelle commesse. Tale attività è proseguita anche nel 2021 ed è tuttora in corso.

Oltre ai DPI, sono state supportate le strutture operative nell'acquisto di beni e servizi straordinari per le riqualifiche in ambito ospedaliero.

Si è trattato di una attività importante, massiccia e particolarmente complessa tenuto conto l'enorme e generalizzata difficoltà, soprattutto iniziale, nel reperire le mascherine e anche gli altri DPI

necessari a proteggere i lavoratori e indispensabili a garantire la continuità operativa di attività a carattere essenziale.

Di seguito i dati sull'acquistato 2020 di Rekeep relativo ai principali DPI.

Il valore economico in euro è stato pari a 4,7 milioni, a fronte di una spesa, per DPI, nel 2019 di circa 100.000 euro.

ACQUISTO DPI, ANNO 2020

TIPOLOGIA DPI	QUANTITATIVO 2020 (N. PEZZI)
mascherine	1.916.655
guanti	9.978.332
tute	126.034
camici/grembiuli	55.178
calzari	87.731
occhiali	10.438
cuffie	43.155
strisce fascia collo	13.500



1.916.655
mascherine



9.978.332
guanti

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. La struttura di Waste Management è solita, tra le proprie attività, svolgere numerosi incontri durante l'anno nelle Aree e nelle Direzioni aziendali al fine di mantenere l'allineamento delle procedure, nonché la condivisione delle informazioni e un monitoraggio puntuale dell'attività di gestione. Tale modalità operativa è proseguita anche nel corso del 2020, nonostante le difficoltà legate all'emergenza sanitaria e la necessità di procedere con lavoro da remoto.

Inoltre, sempre a causa della pandemia da Covid-19, si è resa necessaria una verifica costante delle ordinanze regionali per delineare la gestione dei rifiuti a livello territoriale sia per i limiti del deposito temporaneo (momentaneamente estesi) sia per la classificazione e successiva gestione dei rifiuti potenzialmente infetti (DPI, filtri, ecc...). A tal proposito, al fine di fornire un supporto a livello operativo è stata implementata specifica area FAQ sul portale aziendale, strutturata per macro-argomenti oltre a provvedere a redigere specifiche istruzioni operative, sulla base delle evidenze scientifiche espresse dai rapporti ISS e ISPRA

L'anno è stato altresì dedicato alla parametrizzazione del software gestionale PrometeoRifiuti che permette una gestione puntuale ed ottimale dei Registri di carico e scarico, della compilazione dei Formulari, della predisposizione del MUD e di tutte le attività connesse alla gestione dei rifiuti. Questo strumento, utilizzato dai

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI, ANDAMENTO 2018-2020 (IN KG)

	2020	2019	2018
RIFIUTI			
Intermediazione	**1.584.868**	**1.018.979**	**2.927.487**
Smaltimento	1.035.820	539.887	1.829.745
Recupero	549.048	479.091	1.097.742
Produzione	**2.387.170**	**4.095.468**	**5.293.395**
Smaltimento	270.561	596.467	775.939
Recupero	2.116.609	3.499.002	4.517.457
TOTALE COMPLESSIVO	**3.972.037**	**5.114.447**	**8.220.882**

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

Agenda ONU 2030

principali protagonisti della filiera dei rifiuti, consente ad esempio di compilare in modo rapido ed intuitivo il Registro rifiuti riducendo al minimo la possibilità di errore da parte dell'operatore e permette automaticamente la predisposizione del MUD con conseguente diminuzione dei tempi legati all'attività. Sono state realizzate anche diverse sessioni formative on-line sulle Aree con la finalità di permettere ai vari utenti di conoscere il sistema testarlo e customizzarlo secondo le specifiche attività, in un percorso volto a garantirne la piena operatività a partire da gennaio 2021. A supporto di questa attività, è stata inoltre aggiornata l'area rifiuti sul portale aziendale dove è possibile reperire tutto il materiale formativo, oltre ad indicazioni per la gestione rifiuti.

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, proseguita nel corso del 2019 e resasi ancor più necessaria nel corso del 2020 a fronte della pubblicazione in gazzetta ufficiale il D.Lgs. 116 che va a modificare in modo sostanziale la parte IV del D.Lgs. 152/06 relativa alla gestione dei rifiuti.

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER AREA GEOGRAFICA, ANDAMENTO 2018-2020 (IN KG)

		2020	2019	2018
AREA	**ATTIVITA'**			
Emilia		1.237.811	2.367.100	3.760.073
	Intermediazione	-	-	-
	Produzione	1.237.811	2.367.100	3.760.073
Nord-Ovest		1.159.053	913.789	1.130.324
	Intermediazione	968.248	663.929	942.728
	Produzione	190.805	249.860	187.596
Centro Sud		1.107.014	1.203.479	655.006
	Intermediazione	291.074	53.182	56.704
	Produzione	815.940	1.150.297	598.302
Centro		443.025	193.577	536.479
	Intermediazione	325.546	18.900	305.745
	Produzione	117.479	174.677	230.734
Nord-Est		25.135	53.834	59.560
	Intermediazione	-	-	-
	Produzione	25.135	53.834	59.560
Clienti Direzionali		-	382.668	2.079.440
	Intermediazione	-	282.968	1.622.310
	Produzione	-	99.700	457.130
TOTALE COMPLESSIVO		**3.972.037**	**5.114.447**	**8.220.882**

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER TIPOLOGIA, ANNO 2020

TIPOLOGIA DI RIFIUTI	SMALTIMENTO	RECUPERO	TOTALE COMPLESSIVO
Non Pericolosi	**561.471**	**2.551.827**	**3.113.298**
Intermediazione	361.896	527.840	889.736
Produzione	199.575	2.023.987	2.223.562
Pericolosi	**744.910**	**113.830**	**858.740**
Intermediazione	673.924	21.208	695.132
Produzione	70.986	92.622	163.608
TOTALE COMPLESSIVO	**1.306.381**	**2.665.657**	**3.972.037**

Oltre a fissare le basi all'interno della norma per l'atteso sistema di tracciabilità, il decreto ha puntualmente definito le deroghe concesse alle attività di manutenzioni. Il D.Lgs. 116 ha inoltre modificato i parametri per l'assimilazione agli urbani togliendo la competenza ai comuni e definendo in due allegati le tipologie di rifiuti e le attività che possono dare luogo a rifiuti assimilati all'urbano. A riguardo sono stati effettuati approfondimenti con il supporto di specifico Studio Legale inoltre sono stati organizzati degli incontri informativi in modalità da remoto con le Aree, al fine di valutare le azioni da intraprendere nelle singole realtà.

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 2019, 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 si è provveduto a produrre, per la maggior parte dei prodotti impiegati in azienda una analisi specifica da affiancare alla scheda di sicurezza in modo da garantire la corretta gestione del rifiuto. Nel corso del 2021 sarà completata l'attività e si procederà con la pubblicazione delle schede di valutazione in apposita sezione dedicata sul portale aziendale.

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. Come anticipato nei Bilanci 2018 e 2019, si era in attesa da parte del Legislatore che fossero fornite indicazioni circa lo sviluppo di un nuovo sistema di tracciabilità dei rifiuti. Nel corso del 2020, a seguito della pubblicazione in gazzetta ufficiale del D.Lgs. 116/20, sono stati modificati alcuni articoli in preparazione della pubblicazione del nuovo sistema di tracciabilità RENTRI (Registro elettronico nazionale per la tracciabilità dei rifiuti) che sostituirà definitivamente il registro di carico scarico dei rifiuti. A partire dal 2021 saranno resi disponibili, in via sperimentale, alcuni applicativi correlati utilizzabili in modalità facoltativa per poi diventare parte integrante del nuovo sistema a partire dal 2022.

Per il momento 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 contro proprio) dal 2017

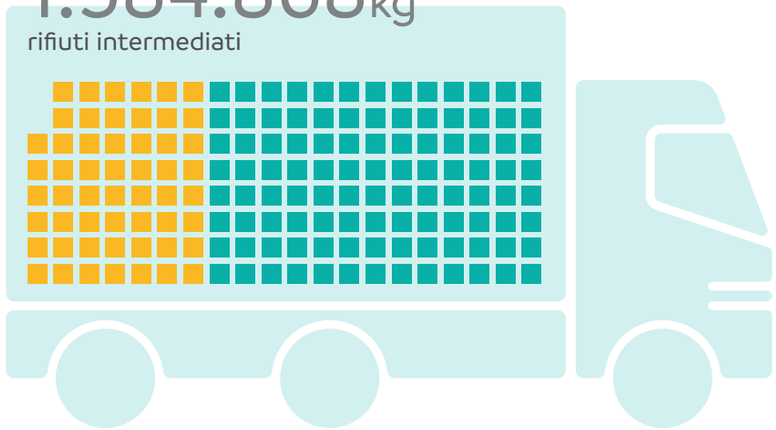
I dati riferiti al 2020 certificano una significativa riduzione della produzione che risulta quasi dimezzata rispetto al 2019, mentre si registra un lieve aumento nell'attività di intermediazione di rifiuti da parte di Rekeep rispetto al 2019. Rekeep ha intermediato complessivi 1.584.868kg (1.018.979 kg nel 2019) di rifiuti, di questi 549.048 Kg (479.091 kg nel 2019) sono stati recuperati, la restante parte è stata smaltita. Il sensibile aumento dei di rifiuti intermediati è da attribuire prevalentemente ad una maggiore produzione dei rifiuti sanitari prodotti a causa dell'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid-19 presso l'ospedale San Gerardo di Monza, che risultano quasi raddoppiati rispetto al 2019. Tra i rifiuti intermediati figurano 695.132 kg (498.427 kg nel 2019) 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 2020 ha generato e gestito 2.387.170Kg (4.095.468 kg nel 2019) di rifiuti, di cui l'88,7% 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, si evidenzia il dato relativo alla produzione di rifiuti pericolosi, che nel 2020 sono stati in totale 163.608 kg (217.111 kg nel 2019), corrispondenti al 4,1% del totale dei rifiuti prodotti.

1.584.868kg
rifiuti intermediati

549.048kg
rifiuti recuperati

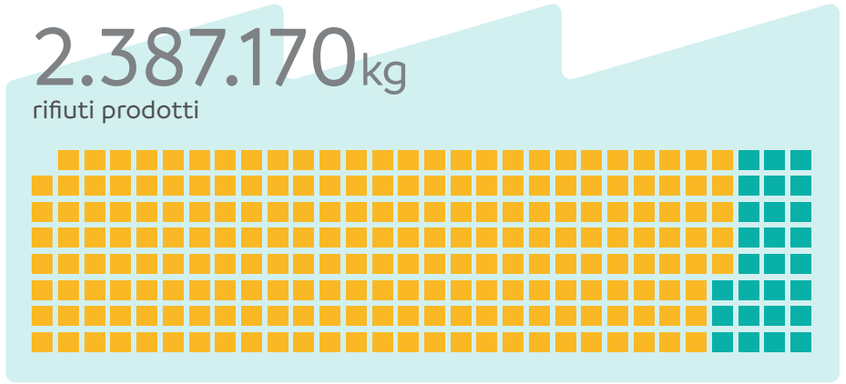
1.035.820kg
rifiuti smaltiti



2.387.170kg
rifiuti prodotti

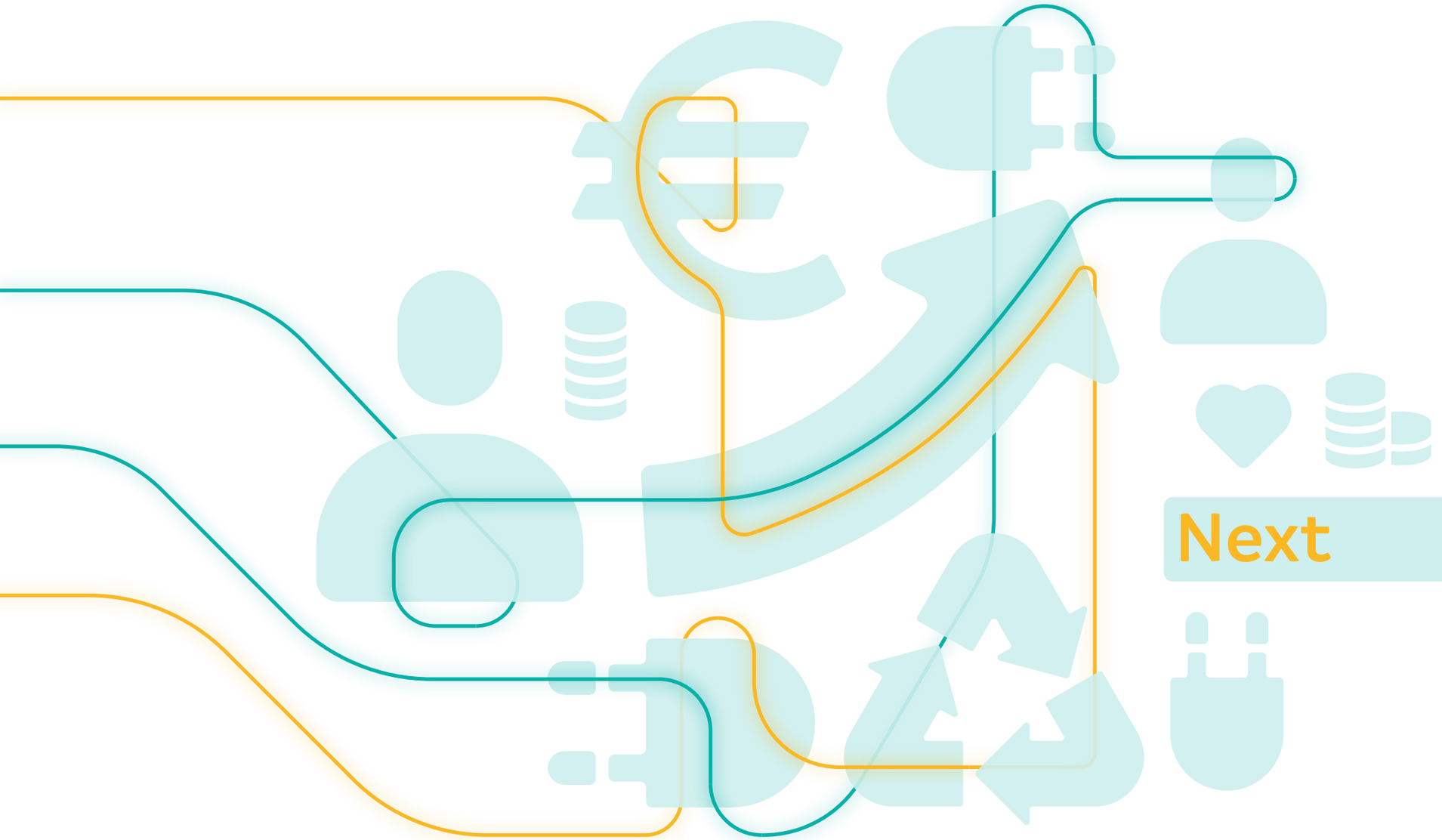
2.116.609kg
rifiuti recuperati

270.561kg
rifiuti smaltiti



■ = 10.000 kg

Agenda ONU 2030



Next

+ Environement

L'impegno di Rekeep a tutela dell'ambiente è stato rendicontato all'interno del capitolo Environment (cfr Environment ➔), ma gli sforzi che l'azienda intende compiere sono ancora maggiori. Sia per quanto concerne l'energia, con lo sviluppo delle politiche per la riduzione delle emissioni di gas climalteranti, sia per quanto concerne i prodotti e i materiali, che sulla mobilità dei propri dipendenti.

Consumi e materiali sostenibili

L'impegno di Rekeep nella promozione per l'utilizzo di prodotti e materiali sostenibili non è certo recente. Nel Bilancio dello scorso anno avevamo rendicontato come l'azienda si fosse concentrata su un progetto di sostituzione dei prodotti per il cleaning a rischio chimico non irrilevante. Tale progetto ha avuto ovviamente una battuta d'arresto con lo scoppio della pandemia, considerate le necessità di igienizzazione e di sanificazione imposte dal Covid-19 e le caratteristiche obbligate - definite dal Ministero – dei prodotti per la pulizia degli ambienti.

Agli inizi di marzo 2020, prima del lockdown, Rekeep ha avviato un nuovo progetto simbolicamente chiamato Rekeep(IT) green...and print less, con lo scopo di ridurre le stampe e tutelare l'ambiente.

Un percorso interno di sviluppo sostenibile, con l'impegno fianco a fianco dell'azienda e di ciascun dipendente per dare un contributo determinante per contenere l'impatto ambientale – e anche economico – prodotto dal consumo di carta e dall'utilizzo delle stampanti.

L'obiettivo per la fine del 2020 era conseguire una riduzione del 50% delle stampe a colori e, soprattutto, una riduzione del 20% delle stampe totali. Una riduzione del 20% avrebbe rappresentato evitare l'immissione in atmosfera di 25,2 tonnellate di CO_2 pari all'impatto ambientale di 41 viaggi Milano-Madrid andata e ritorno con un'auto di media cilindrata. Oppure all'anidride carbonica assorbita da una foresta di 840 piante ad alto fusto.

Per vincere questa sfida Rekeep ha puntato su 4 elementi:

- stampanti più sostenibili. Dal 2020 gran parte delle stampanti sono state razionalizzate e sostituite con modelli più nuovi, che consumano meno. Meno stampanti ma più efficienti. Inoltre tutte le macchine, nuove e vecchie, sono a impatto zero: le emissioni di CO_2 che generano dal momento in cui escono dalla fabbrica e per i prossimi 5 anni sono compensate attraverso l'investimento in progetti per la produzione di energie rinnovabili, grazie alla collaborazione con Toshiba e CO2balance
- stampa in bianco e nero. La stampa di tutti i dipendenti è stata impostata in bianco/nero
- Digital Transformation. Sono stati avviati i Digital Transformation Meeting, un programma di incontri tra la Direzione IT & Digital e le diverse strutture aziendali con l'obiettivo di individuare gli ambiti di attività in cui la tecnologia può essere d'aiuto per ridurre il bisogno di stampare (cfr Digital Transformation ➔
- informazione e sensibilizzazione. Campagne di informazione e rilevazione puntuale dei consumi per poter verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

I risultati, alla fine del 2020, hanno premiato gli sforzi di azienda e lavoratori. Pur tenendo conto delle condizioni eccezionali dell'anno determinate dalla pandemia – e quindi dallo scarso popolamento degli uffici durante i mesi stretti del lockdown che ha certamente contribuito alla riduzione dei consumi – Rekeep ha comunque conseguito obiettivi importanti:

- le stampe in b/n sono diminuite del 26,5% (l'obiettivo 2020 era -20%)
- le stampe a colori sono diminuite del 28,6% (l'obiettivo 2020 era -50%)

In totale sono stati stampati 2.051.828 fogli in meno ovvero il 27,2% in meno rispetto al 2019. Solo Rekeep ha evitato, con questi comportamenti virtuosi, l'immissione in atmosfera di circa 15,5 tonnellate di CO2 pari all'impatto ambientale di 7 voli Milano-Tokio o a 108.000 km di una Fiat 500 L. Oppure all'anidride carbonica assorbita da una foresta di 776 alberi in città nel corso di un anno. Sono state sostituite, complessivamente nel Gruppo, 381 stampanti con modelli multifunzione di ultima generazione che garantiscono una migliore qualità di stampa ma anche un uso più efficiente dell'energia, con conseguenti benefici ambientali e riduzione dei consumi.

Grazie all'accordo con il fornitore di stampanti, inoltre, le emissioni di Co2 in atmosfera rilasciate dai processi di stampa nei 5 anni di contratto, verranno compensate con progetti di riforestazione o di efficientamento energetico in Africa e Sud America.

Dopo la carta, in ottobre è stato lanciato un altro progetto – Rekeep(IT) green...and go plastic free – per ridurre l'uso di bottigliette e bicchieri di plastica nelle sedi. A tutti i dipendenti è stata consegnata una borraccia termica personale in acciaio inox da riempire nei dispenser a disposizione in tutti gli spazi.

L'obiettivo è arrivare a ridurre in modo sostanziale la raccolta di plastica legata al consumo di acqua negli uffici e di estendere poi la politica anche alle vending machine.

Questa iniziativa testimonia una volta di più la sensibilità e la proattività di Rekeep, che anticipa i tempi rispetto all'approvazione della legge di delegazione europea 2019-2020 con la quale l'Italia recepisce la direttiva (UE) 2019/904, conosciuta come SUP – single use plastic – che sancisce l'addio a diversi prodotti in plastica monouso quali stoviglie usa e getta, cannucce e contenitori per il cibo da asporto.

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 consumi di energia elettrica si riducono in maniera importante anche per effetto della riduzione dell'occupazione degli uffici e dei consumi dei mezzi informatici dovuti all'emergenza sanitaria.

Anche l'acqua registra una diminuzione ascrivibile al minor popolamento della sede per diversi mesi del 2020.

Per quanto riguarda i consumi di gas, anche in questo caso impatta la pandemia, ma in senso contrario. La necessità di mantenere forte l'areazione degli uffici, sempre per ottemperare alle disposizioni di sicurezza volte a ridurre la diffusione del virus Covid-19, ha determinato un lieve incremento dei consumi.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA SEDE DI ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018
kWh	1.119.719	1.228.378	1.260.000
Delta	-108.659	-31.622	

CONSUMI DI GAS METANO SEDE DI ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018
Metri cubi	129.452	127.860	137.268
Delta	1.592	-9.408	

CONSUMI DI ACQUA SEDE DI ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2018-2020

	2020	2019	2018
Metri cubi	4.930	7.034	4.897
Delta	-2.104	2.137	

Mobilità sostenibile

Rekeep è impegnata sul tema della mobilità ormai da molti anni, da quando, in occasione dell'inaugurazione della sede di Zola Predosa, 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.

L'iniziativa rappresenta al contempo una misura di welfare aziendale e di mobilità sostenibile, producendo impatti positivi sul benessere dei dipendenti e ovviamente anche su spostamenti e qualità dell'aria.

Dai primi anni 2000, quando è stato attivato, ad oggi, il servizio è stato notevolmente potenziato ed è stato creato un tavolo, coordinato dal Comune di Zola Predosa, che ha riunito le imprese della zona industriale – un polo produttivo in continua crescita – al fine di coordinare gli sforzi e, sulla base della misurazione delle differenti esigenze di mobilità, produrre un servizio in grado di dare una risposta calibrata ed efficace ai bisogni reali dei lavoratori.

Ad oggi le aziende che partecipano e contribuiscono all'iniziativa sono in tutto 6. E prima dello scoppio della pandemia il servizio prevedeva due corse al mattino e quattro al pomeriggio ed era utilizzato da oltre il 10% dei lavoratori di Rekeep.

Chiaramente l'emergenza sanitaria ha avuto impatti importanti sulla mobilità e sul servizio di navetta, per questo i numeri del 2020 non sono significativi.

Dagli inizi di marzo tutti i dipendenti, con mansioni impiegatizie, di Rekeep – e anche delle altre aziende del territorio – hanno infatti lavorato prevalentemente da casa in regime di remote working: una misura necessaria per tutelare la salute pubblica, ma che ha ovviamente comportato la sospensione del servizio nei mesi del lockdown.

Anche alla ripresa di una parziale normalità, in estate e nei primi mesi autunnali, il servizio ha comunque viaggiato a corse e capienza ridotta in ottemperanza alle normative vigenti sul distanziamento sociale e perché la maggior parte delle aziende ha comunque mantenuto politiche di smart working.

Il 2021, soprattutto nella seconda parte, sarà l'anno che dovrà stabilire la rimodulazione del servizio in base ai piani e alle esigenze effettive delle aziende. Rekeep ha già predisposto un modello di lavoro post pandemia, di tipo "blended", che prevede 2 giorni di presenza in ufficio e 3 di lavoro da casa (cfr smart working ➔) con una conseguente diminuzione e rotazione delle presenze in sede e dell'occupazione degli uffici. È dunque evidente che questo avrà un impatto sulle politiche di mobilità dell'azienda.

Oltre alla 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).

Per quanto riguarda le proposte di business, il progetto di facility management urbano punta alla realizzazione di una città smart dove la mobilità sostenibile gioca un ruolo chiave (cfr innovazione ➔)

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.

+ Social

Rekeep ha un grande punto di forza nella promozione del lavoro e nel riscatto delle persone attraverso il lavoro. Molte le iniziative per i dipendenti, tutte rendicontate nel capitolo Social (cfr Social ➔). Gli ambiti di crescita e miglioramento sono invece presentati di seguito: innanzitutto le pari opportunità, ovvero un approccio alle politiche di genere più strutturato di quello attualmente presente. Ma anche il rafforzamento della presenza e della relazione con i territori di appartenenza.

Pari opportunità

Nel precedente rapporto si richiamava l'importanza del tema "genere e diversità" e la necessità di delineare al riguardo una vera e propria politica, sostenuta da obiettivi e strumenti adatti.

Si faceva presente come, relativamente alle politiche di genere, l'obiettivo fosse di "compiere un approfondimento, in modo da verificare [...] quale sia e possa essere l'istituzione di particolari presidi, o l'avvio di specifiche iniziative". Si proponeva dunque un momento iniziale di studio, per "individuare le migliori condizioni di valorizzazione delle diversità presenti in azienda, per conseguire una maggiore produzione di valore condiviso".

In sostanza si prospettava un avvicinamento all'argomento dotato di sufficiente rigore analitico: comprendere i caratteri "locali" del tema e la ragione delle difficoltà - in un'organizzazione di lunga e consolidata tradizione innovatrice - a trasformare quei caratteri in una serie di obiettivi e azioni collegate.

A distanza di un anno però non si è stati in grado di raggiungere quel, seppur modesto, risultato. Anche in questo caso le ragioni contingenti – la pandemia – hanno sicuramente concorso alla relativa stasi, ma si potrebbe trattare anche di un problema più profondo negli atteggiamenti di una impresa a grande prevalenza femminile di manodopera, come Rekeep, che, sicura della generalizzata sensibilità dovuta ai caratteri stessi dell'azienda, considerasse meno necessaria la pianificazione e realizzazione di azioni di miglioramento.

È dunque il caso di insistere, soprattutto con una riflessione da parte del gruppo dirigente e con – se necessario – alcune iniziative che lo facilitino. Vi sono al riguardo alcuni riferimenti che è il caso di sottolineare. Da un lato è utile richiamare la tradizione: molte posizioni di responsabilità intermedie sono affidate a donne ed è su questa platea che conviene anche puntare. Secondariamente deve essere richiamata la richiesta da parte di diversi interlocutori, cioè il crescere di una sensibilità diffusa sulla condizione femminile che proprio dall'esterno preme e stimola una risposta.

Ciò che non nasce ancora da specifica e programmatica volontà all'interno dell'impresa è infatti sospinta da richieste esterne: non solo dalla recente pressione del mercato finanziario che richiede sempre con maggiore insistenza la presenza esplicita di una politica di genere, ma dagli stessi bandi di gara o regole d'offerta (nel pubblico e nel privato) che richiedono analoghe dichiarazioni.

Qualificazione della presenza territoriale

Per questa ragione, nella valutazione delle politiche di sostenibilità (e nella correlata matrice di materialità) è inevitabile fare ancora richiamo all'esigenza dell'esplicitazione di una politica al riguardo, registrando il chiaro aumento delle richieste degli stakeholder e dunque l'importanza che il tema rappresenta per l'impresa e per le sue prospettive.

Si ipotizza nuovamente dunque – in stretta relazione con le politiche di welfare, molto ben presenti e perseguite da Rekeep – un momento di riflessione al riguardo e la definizione di – almeno – un'analisi della situazione e l'identificazione di obiettivi di minima che possano permettere l'accesso del tema nel quadrante di materialità. L'obiettivo è dunque di realizzare un sopralluogo sulla condizione complessiva, una base di informazioni e considerazioni sulle quali la politica di genere possa fondarsi.

La storia del rapporto tra l'impresa e le diverse realtà territoriali in cui opera è di lunga data ed è passato attraverso diversi esprimenti e sistemazioni di natura istituzionale, organizzativa e comunicativa. Si può risalire a tutte le esperienze della controllante, per arrivare fino alle più recenti iniziative che tengono maggiormente conto degli aspetti fisici e concreti dei luoghi e delle comunità di contatto per dimostrare come uno degli obiettivi di Rekeep sia da sempre quello di consolidare e valorizzare gli impatti della propria attività e gli scambi con le aree e le comunità in cui è presente.

Nel 2020 le collaborazioni che sono andate in questa direzione e che hanno, contestualmente, favorito anche la visibilità del brand Rekeep sono state in particolare 4:

- Fai – Fondo Ambiente Italiano, con il quale Rekeep ha ovviato una importante collaborazione nel 2018 in occasione del rebranding. Nel 2020 Rekeep è stata sponsor delle "Giornate di Autunno" del FAI, mille aperture a contributo libero in 400 città in tutta Italia, organizzate in due fine settimana, sabato 17 e domenica 18, sabato 24 e domenica 25 ottobre con l'obiettivo di "seminare" conoscenza e consapevolezza del patrimonio di storia, arte e natura italiano attraverso la scoperta di luoghi normalmente inaccessibili, poco noti o poco valorizzati in tutte le regioni.
- Genus Bononiae. Musei nella Città di Bologna in occasione della mostra internazionale "La riscoperta di un capolavoro" che ha riunito a Bologna, grazie ai prestiti di prestigiosi Musei proprietari come la National Gallery di Londra, la Pinacoteca di Brera di Milano, il Louvre di Parigi e i Musei Vaticani, una delle opere più importanti e originali del Rinascimento italiano: il Polittico Griffoni di Francesco del Cossa ed Ercole de' Roberti. Un evento di grande rilievo culturale che ha avuto notevole visibilità mediatica nonostante la pandemia e del quale Rekeep è stata main sponsor.
- Fondazione Giangiacomo Feltrinelli di Milano con la sponsorizzazione di About a City - A Human Place rassegna svoltasi dal 18 al 20 settembre 2020 nell'ambito della Milano Arch Week, che ha messo al centro le persone, i bisogni, i diritti e le aspirazioni di chi abita città, territori e comunità per affrontare tre ambiti principali: la scuola, fra conoscenze ed esperienze per la crescita e lo sviluppo di bambini e bambine, ragazzi e ragazze; il diritto alla casa e a forme di convivenza inedite; gli immaginari, per pensare a nuove tensioni trasformative delle città e dei luoghi in cui viviamo, dando voce alle aspirazioni dei giovani e delle comunità.
- Fondazione Teatro Comunale di Bologna che Rekeep ha sostenuto in un anno particolarmente difficile, oltre che attraverso una erogazione liberale, attraverso

la sponsorizzazione della rassegna di incontri divulgativi "Parliamo d'opera" e la nuova produzione del Teatro Comunale di Bologna "L'Elisir d'amore", opera di Gaetano Donizetti, di cui la società è stata presenting partner.

In prospettiva, e proprio a partire dalla lunga storia dell'impresa e dalle esperienze sopra richiamate, l'argomento può essere articolato sotto almeno tre versanti:

- la raccolta e messa a sistema delle varie iniziative che si svolgono in stretta relazione con i caratteri sociali e con i bisogni espressi da determinati territori
- la riflessione sulla tradizione di presenza territoriale della controllante che si manifestava come iniziativa di partecipazione dei lavoratori nella logica della democrazia economica e che negli ultimi anni si è indebolita
- l'ambito più proprio del business, con particolare riguardo alla componente più chiaramente *materiale* (nel senso di fisico e tangibile) dell'attività.

Questi tre argomenti possono rappresentare i cardini di una maggiore intensità della presenza "sociale" di Rekeep nei territori (tradizionali e non) di riferimento, con una stretta relazione con quel concetto di maggiore attenzione sul valore condiviso di cui si è trattato in altra parte di questo documento.

Azioni di sostegno e di solidarietà

Rekeep negli anni ha sempre promosso azioni di supporto verso associazioni impegnate in ambito sociale o sanitario. E il 2020 non ha fatto eccezione.

Di seguito un quadro di massima delle collaborazioni ed erogazioni che hanno caratterizzato l'anno.

BIMBO TU è un'associazione nata nel 2007 che offre a bambini e adolescenti un prezioso sostegno per affrontare nel migliore dei modi il percorso di cura da patologie del sistema nervoso centrale come tumori, autismo, epilessia, disabilità neuromotorie, etc. Rekeep, per sostenere le attività dell'associazione, ha contribuito alla realizzazione dell'iniziativa "Radici di solidarietà al Bellaria: Bologna dice Grazie", una cerimonia commemorativa organizzata da Bimbo Tu per celebrare l'alleanza tra cittadini e ospedale e per ringraziare medici, infermieri e tutti gli operatori dell'ospedale Bellaria di Bologna impiegati in prima linea nell'emergenza Covid. Durante la cerimonia, che si è svolta il 30 giugno 2020, è stato piantato un ulivo, simbolo dell'alleanza tra cittadini e ospedale, nell'area verde dell'ospedale Bellaria dove è stata inaugurata anche la mostra stabile "ERA COVID racconti dalla prima linea" che attraverso immagini e testimonianze racconta l'incredibile sforzo di medici, infermieri e guariti dal Covid.

La Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS si è impegnata fin dal principio nella lotta contro il Covid-19, gestendo il maggior numero di pazienti nella regione Lazio. Rekeep in occasione del Natale ha effettuato una donazione alla Fondazione per sostenerla ad attrezzare nuovi posti di degenza ordinaria Covid e letti aggiuntivi di terapia intensiva, assumere più professionisti da impiegare nei reparti e provvedere all'acquisto di migliaia di tamponi e dispositivi di protezione individuali per pazienti e staff sanitario.

Rekeep ha anche sostenuto con una donazione la Protezione Ambientale Civile di Verona, per supportare le sue attività quotidiane al servizio della collettività e legate all'emergenza Covid-19.

Infine, il 7 ottobre 2020, in occasione della celebrazione della ventiduesima edizione della "Giornata Nazionale dei Risvegli per la ricerca sul coma – Vale la pena" Rekeep ha deciso di supportare con una donazione le attività dell'associazione Gli Amici di Luca, che da anni svolge azioni di informazione e sensibilizzazione sul coma, oltre a gestire la Casa dei Risvegli Luca de Nigris, un importante centro innovativo di riabilitazione e ricerca inaugurato a Bologna nell'area dell'ospedale Bellaria il 7 ottobre 2004.

+ Governance

La Governance è un elemento centrale e che occupa il massimo rilievo anche nelle valutazioni degli stakeholder. Per questa ragione Rekeep intende impegnarsi per migliorare i processi interni e le informazioni prodotte e continuare ad essere una impresa innovativa ed attrattiva capace di attirare capitali e persone.

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 ed apprezzamento sui mercati dove opera.

Processi chiari e trasparenti per produrre informazioni più complete in grado di facilitare la relazione con gli stakeholder, generando valore condiviso.

Da questo punto di vista, la relazione con la comunità finanziaria e gli investitori è sicuramente un ambito di primaria importanza per Rekeep al quale l'azienda si è dedicata negli anni con impegno crescente e risultati conseguenti, da ultimo il Bond emesso a gennaio 2021.

Il rapporto con il mercato finanziario ha lunga storia in Rekeep: dall'ingresso dei Fondi di Private Equity nella compagine azionaria dell'azienda nel 2004, all'emissione del primo e del secondo Bond – rispettivamente nel 2013 e nel 2017 – fino all'ultima importante operazione con l'emissione delle senior secured notes per un valore nominale complessivo pari a 350 milioni di euro con scadenza 2026.

Nel 2020 Rekeep è riuscita, nonostante le difficoltà imposte dalla pandemia, ad accrescere ulteriormente il rapporto e la vicinanza con gli investitori. Di seguito un quadro delle principali attività svolte:

- 4 incontri annuali con presentazione dei risultati del gruppo – Quarterly call
- 5 incontri – High Yield / Leveraged Finance Conference
- costanti call ad hoc o scambi via mail per rispondere a quesiti o richieste degli investitori
- presentazioni su temi specifici di importanza rilevante (per esempio la call di dicembre 2020 per illustrare l'impatto economico-finanziario del provvedimento interdittivo adottato da ANAC o la call nel settembre 2019 per l'acquisto di Naprzod SA)
- Annual review con le agenzie di rating (S&P e Moody's) e catch-up costanti per informarle sugli elementi di novità e l'andamento del business

Gli High Yield / Leveraged Finance Conference sono appuntamenti organizzati dalle banche – e svolti generalmente in presenza – in cui le società emittenti di bond come Rekeep hanno la possibilità di incontrare gli investitori e rispondere alle loro domande. Vedono la partecipazione e l'intervento del Senior Management e dimostrano la serietà e l'attenzione dell'azienda verso gli investitori. Le 5 conference a cui ha preso parte Rekeep nel 2020 sono state promosse da: JP Morgan, Goldman Sachs, Morgan Stanley, Deutsche Bank, Unicredit. In ognuna di queste conference, Rekeep ha incontrato circa 50 investitori con meeting one-to-one o in piccoli gruppi. Nonostante questa proficua attività vi sono certamente dei processi e degli strumenti che possono essere migliorati, anche in considerazione degli stimoli sempre più forti provenienti dall'esterno, dalla comunità degli stakeholder.

Il contesto generale è da anni caratterizzato da un rilievo crescente del tema della sostenibilità e la pandemia ha prodotto una ulteriore accelerazione in questo senso. La ripartenza viene inquadrata dal mondo politico ed economico come l'occasione per impiantare un nuovo modello di sviluppo e crescita sostenibile. In questa direzione tutti gli ultimi orientamenti e provvedimenti legislativi adottati dalla EU e le iniziative intraprese in ambito finanziario.

La spinta verso un approccio ESG è ormai marcata e unanime. In questo rapporto si è cercato di illustrare quali aspetti ESG sono trattati da Rekeep e come, resta che gli ambiti di miglioramento e sviluppo sono ancora diversi. L'obiettivo è dunque quello di strutturare processi che recepiscano e integrino i fattori ESG all'interno della strategia e della visione medio periodo di Rekeep. Il Bilancio di sostenibilità e la sua sempre maggiore aderenza allo standard di rendicontazione internazionale GRI rappresenta sicuramente uno dei passaggi chiave di questo progetto. Il fine più alto è quello di conseguire un rating ESG di buon livello e fissare degli obiettivi di miglioramento.

L'impegno per il 2021 è dunque quello di avviare l'iter per aumentare la conformità dei processi aziendali all'approccio ESG. Ne consegue che sarà necessario incrementare la coerenza e la condivisione interna al Gruppo delle politiche di sostenibilità e, successivamente, estendere il perimetro di rendicontazione della sostenibilità a livello consolidato, nonché accrescere l'engagement del top management per esprimere in modo più chiaro strategie e impegni dell'azienda – compresa l'analisi, gestione e mitigazione dei rischi – ed essere così più rispondenti alle richieste degli investitori e degli stakeholder in generale.

Verifica delle performance industriali

La verifica delle performance industriali è un tema che avevamo introdotto e accennato nel Bilancio 2019 e che è nato con l'obiettivo di rifocalizzare il sistema di controllo interno, concentrandolo specificatamente sulle attività di business e dunque sull'andamento delle commesse.

Lo scopo è di monitorare un dato gestionale per cogliere gli spostamenti importanti e prevedere i trend con 1-2 mesi di anticipo rispetto ai tempi standard del controllo che seguono la cadenza trimestrale delle chiusure finanziarie.

Il controllo mensile riguarda in modo puntuale alcune commesse campione – nella fattispecie quelle più significative in termini di volumi e marginalità – e coinvolge le Aree di Operations e il Controllo di gestione.

Questo strumento, unito all'action plan, permette alla Direzione di avere un quadro chiaro e anticipato e quindi di poter prendere le decisioni in maniera più tempestiva ed efficace. In caso di evidenze di criticità, vi è dunque la possibilità di intervenire più prontamente con azioni correttive volte a garantire la tenuta della marginalità.

Il progetto di implementazione di un sistema di verifica mensile delle performance industriali è stato avviato in azienda agli inizi del 2019, con un primo rilascio nella seconda metà dell'anno. È quindi nel 2020 che ha avuto piena attuazione, mostrando i vantaggi che è in grado di produrre sulla gestione del business.

A livello organizzativo interno, ha comportato una diversa distribuzione dei carichi lavorativi in modo più omogeno e spalmato sui quarter. Anche i sistemi di supporto e le infrastrutture informatiche hanno subito un conseguente adeguamento.

Contestualmente è stato avviato anche un monitoraggio di tipo patrimoniale – in particolare sull'andamento del circolante – che ha coinvolto ancora le Aree di Operations e il Controllo con impatti e riverberi sulla struttura amministrativa e, nello specifico, sull'invoicing.

Appendice

Nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2020 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 aveva dunque riprogrammato tale attività per l'autunno 2020, ma la recrudescenza della pandemia e il conseguente inasprimento delle misure contenitive e preventive, ha reso impossibile procedere con la campagna. L'auspicio e l'intenzione dell'azienda è quello di riprendere quanto prima l'attività di stakeholder engagement con una campagna vasta e ad ampio coinvolgimento.

CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ

Nel capitolo *About* (paragrafo *Sostenibilità e 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 e nel 2020 Rekeep non ha potuto confrontare i propri obiettivi con quelli degli stakeholder, come invece fatto negli anni precedenti, 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 specifici SDGs e relativi *targets*. La tabella, rispetto allo scorso report, si arricchita della colonnai che riporta ciò che l'azienda si era prefissata di fare, consentendo così il raffronto con quanto realmente realizzato e rendicontato e con gli obiettivi per il prossimo futuro. La matrice di materialità presenta 21 temi, di cui 14 *material*. Come per gli scorsi anni, anche nel 2020 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.19-29) si riferisca all'intero Gruppo così come indicato nel Bilancio Consolidato al 31/12/2020. E lo stesso dicasi per il paragrafo *Sviluppo delle competenze* (capitolo *Social*, pp.80-83).

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, evidenziando, per quest'ultimo, eventuali limitazioni nella rendicontazione.

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.	Stakeholder
ADEGUATEZZA E SOSTENIBILITA' DEL CAPITALE	Mercati serviti	Rekeep S.p.A.	
COMUNICAZIONE	Attività, brand, prodotti e servizi	Rekeep S.p.A.	
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	Istruzione e formazione	Gruppo	Comunità locali
SVILUPPO DELLE POLITICHE DI WELFARE AZIENDALE	Comunità locali	Rekeep S.p.A.	Comunità locali
SALUTE E SICUREZZA	Salute e sicurezze sul lavoro	Rekeep S.p.A.	
EMPLOYER BRANDING	Istruzione e formazione; Comunità locali	Rekeep S.p.A.	Comunità locali
SMART WORKING	Comunità locali	Rekeep S.p.A.	Comunità locali
SOLUZIONI E PIU' VALORE AI CLIENTI	Mercati serviti; Coinvolgimento dei portatori di interesse	Rekeep S.p.A.	Stakeholder
INNOVAZIONE	Mercati serviti	Rekeep S.p.A.	
DIGITAL TRANSFORMATION		Rekeep S.p.A.	Stakeholder
ENERGIA SOSTENIBILE	Energia; Emissioni	Rekeep S.p.A.	Fornitori
GESTIONE RESPONSABILE DELLE FORNITURE	Politiche di fornitura; Valutazione ambientale dei fornitori; Valutazione sociale fornitura	Rekeep S.p.A.	
GESTIONE E RIDUZIONE DEI RIFIUTI		Rekeep S.p.A.	

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, descritta nel capitolo *Introduzione,* è in sostanziale continuità con quella dello scorso anno, anche se è aumentato il numero dei capitoli e la loro articolazione punta a valorizzare l'approccio ESG dell'azienda.

ACCURATEZZA

I dati economici, qualitativi e quantitativi, fanno diretto riferimento al Bilancio Consolidato 2020, 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, ISO 45001 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 2020 si apre con la Lettera del presidente e Amministratore delegato e si articola, oltre all'*Introduzione*, in cinque capitoli: *About, Governance & Business, Social, Environment* e *Next*. Il documento si chiude con la Nota metodologica, il Content Index e l'Attestazione di conformità. Il livello di dettaglio delle informazioni è scelto in modo da rendere il report comprensibile, accessibile e utilizzabile dai differenti stakeholder.

AFFIDABILITÀ

Il Bilancio di sostenibilità 2020 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Rekeep S.p.A. nella seduta del 13 maggio 2021 ed è stato sottoposto alla verifica da parte di un soggetto terzo indipendente, Rina Services SpA, che è stato 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.17; pp.75-77; p.105	
102-3	Sede del quartier generale	Quarta di copertina	
102-4	Localizzazione delle attività	pp.15-16	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pp.13-14	
102-6	Mercati serviti	p.17; pp.63-64; p.66	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp.19-20; p.30	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp.30-36	
102-9	Supply chain	pp.113-115	
102-10	Variazioni significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura/supply chain	p.13; pp.113-115	
102-11	Principio o approccio precauzionale	p.18; pp.58-62	
102-12	Attività esterne	pp.39-40; pp.53-55	
102-13	Appartenenza ad associazioni	pp.39-40	
2. STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p.4	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	p.18	
3. ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	p.10; pp.58-62	
102-17	Meccanismi per consulenze e questioni sul tema dell'etica	pp.58-62	

4. GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-18	Struttura di governo	pp.13-14; pp.58-62	
102-20	Responsabilità a livello dirigenziale su temi economici, ambientali e sociali	pp.41-42; p.55	
102-21	Consultazione degli stakeholders su aspetti economici, ambientali e sociali	Consultazione delegata alla funzione CSR con riporto al CdA. pp.41-42	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	pp.13-14; pp.58-62	
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p.6	
102-33	Comunicazione delle criticità	La funzione CSR relaziona al CdA. Nel 2020 in data 13 maggio	
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.43-52	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	pp.43-52	
6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	p.6; p.8; nota metodologica	
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	p.6; p.8; pp.41-42; nota metodologica	
102-47	Elenco degli aspetti materiali	pp.45-52	
102-48	Rettifiche alle informazioni	Nessuna rettifica	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	pp.45-52	
102-50	Periodo di riferimento/ rendicontazione	p.6; p.8;	
102-51	Data del report più recente	pp.7-8	
102-52	Ciclo di rendicontazione	pp.7-8	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	pp.142	

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)	134	
102-56	Certificazione esterna (External assurance)	141	

STANDARD SPECIFICO

ECONOMICO			
		PAGINA/ RISPOSTA DIRETTA	**EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMISSIONE**
PERFORMANCE ECONOMICA			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p.8; pp.19-29; pp.45-52; 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.26-29	
POLITICHE DI FORNITURA			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p.8; pp.45-52; nota metodologica	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.113	
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.113-115	
ANTICORRUZIONE			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.45-52	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp.58-62	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	pp.58-60	
205-1	Divisioni/Funzioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	pp.58-60 cfr. www.rekeep.com/chi-siamo/governance	

205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	In data 6 dicembre 2020 la Corte di Cassazione ha respinto il ricorso avverso la sentenza del Consiglio di Stato del 27 dicembre 2018 e rimosso ogni effetto sospensivo della Delibera ANAC disposta nei confronti di Rekeep che comportava, oltre ad una multa di 10.000 euro, l'esclusione, per un periodo di 6 mesi, dalle procedure pubbliche di gara e dagli affidamenti in subappalto di contratti pubblici. Il Provvedimento ANAC concludeva un procedimento ANAC avviato nel 2016 a seguito di una segnalazione da parte dell'Azienda Ospedaliera Santobono-Pausilipon di Napoli in cui veniva contestata a Rekeep l'omissione, nella documentazione amministrativa richiesta nell'ambito di una gara bandita nel 2013, di una dichiarazione relativa all'assenza di precedenti penali a carico di uno dei procuratori della Società, peraltro pienamente in possesso dei suddetti requisiti di legge.	
CONCORRENZA SLEALE			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p.60	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.60	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	p.60	
206-1	Azioni legali per concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	Il 28 luglio 2020 IL Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio ha parzialmente accolto il ricorso avanzato dalla Società il 3 luglio 2019 nei confronti del provvedimento sanzionatorio comminato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") nell'ambito del procedimento istruttorio avviato nel marzo 2017 nei confronti di CNS – Consorzio Nazionale Servizi Società Cooperativa, Engie Servizi S.p.A. (già Cofely Italia S.p.A.), Manitalldea S.p.A., Manutencoop Facility Management S.p.A., Romeo Gestioni S.p.A. e STI S.p.A. e successivamente esteso alle società Exitone S.p.A, Manital Società Consortile per i Servizi Integrati per Azioni Consorzio Stabile, Manital S.c.p.a, Gestione Integrata S.r.l, Kuadra S.r.l in Liquidazione, Esperia S.p.A, Engie Energy Services International SA, Veolia Energie International SA, Romeo Partecipazioni S.p.A, Finanziaria Bigotti S.p.A, Consorzio Stabile Energie Locali Scarl per accertare possibili intese restrittive della concorrenza nel coordinamento delle modalità di partecipazione alla gara bandita da Consip S.p.A. nel 2014 per l'affidamento dei servizi di Facility Management destinati agli immobili prevalentemente ad uso ufficio della Pubblica Amministrazione (la "Gara Consip FM4"). In particolare, il TAR del Lazio, nella propria sentenza, ha, tra l'altro, confermato il provvedimento AGCM nel merito, accogliendo parzialmente il ricorso in relazione a motivi relativi alla quantificazione della sanzione ed ha fissato i parametri per la rideterminazione della stessa. Il TAR ha rinviato gli atti all'AGCM per la concreta quantificazione della sanzione, sulla base dei suddetti parametri.	

AMBIENTALE			
		PAGINA/ RISPOSTA DIRETTA	**EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMISSIONE**
ENERGIA			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.45-52; nota metodologica	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp.107-108	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive	
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	pp.107-108; p.122	
EMISSIONI			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.45-52; nota metodologica	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp.110-112	
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.111	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	p.111	
305-3	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 3	p.111	
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p.112	
ACQUE REFLUE E RIFIUTI			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.45-52; nota metodologica	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.116	
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.116-119	
CONFORMITÀ AMBIENTALE			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p.18; nota metodologica; pp.38-42 del BdS 2017 (cfr www.rekeep.com/sostenibilita)	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.18; 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 2020 Rekeep non ha violato nessun regolamento o legge in materia ambientale. Sono state comminate cinque multe di importo non significativo per errato conferimento	
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.113	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Rekeep analizza i risultati e implementa eventuali azioni correttive	
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	Nel questionario di qualifica dei fornitori sul portale è richiesto se in possesso di certificazioni di tipo ambientale e/o sociale	
SOCIALE			
		PAGINA/ RISPOSTA DIRETTA	**EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMISSIONE**
RELAZIONI INDUSTRIALI			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.45-52	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.37	
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.45-52; nota metodologica	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.80; pp.93-94	
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.94-102	
403-4	Temi di salute e sicurezza protetti in accordi formali con i Sindacati	p.91	
ISTRUZIONE E FORMAZIONE			

103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.45-52	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.80-84	
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.83	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle transizioni lavorative	pp.80-83	
COMUNITÀ LOCALI			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.45-52	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.84	
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.85-92	
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.113	
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.113-115	

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 2020, 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 2020, named

Bilancio di Sostenibilità 2020

predisposto dall'organizzazione

drawn up by the organisation

Rekeep SpA

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

E' conforme ai requisiti forniti dalle Linee Guida GRI Standards, per l'approccio "In accordance - core" scelto dall'Organizzazione.

Complies with the requirements provided by GRI Standards, for the level "In accordance – core" approach chosen by the Organisation.

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

Nel rapporto di verifica sono riportati i risultati della verifica e una sintesi delle attività svolte e delle evidenze oggettive acquisite.
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*: 02/07/2021

Laura Severino

Head of Sustainability Compliance & New Scheme Development Coordination

Form: SR_STM-G4 (02-2018)

Il Bilancio di sostenibilità 2020 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


rekeep
minds that work