

bilancio  
di sostenibilità  
2018



LETTERA AGLI STAKEHOLDER	5
--------------------------	---

## Intro

PROFILO E CARATTERISTICHE DEL DOCUMENTO	7
RENDICONTAZIONE	8
REDAZIONE DEL DOCUMENTO	9

## Chi

VALORI E MISSIONE	11
STORIA	12
GRUPPO E SOCIETÀ	15
COMPAGINE AZIONARIA	16
DIPENDENTI	17
NETWORK	24

## Cosa

ATTIVITÀ E SERVIZI	27
CERTIFICAZIONI	29
RISULTATI ECONOMICI	30
VALORE AGGIUNTO	35

## Come

VISIONE	41
STAKEHOLDER	43
PRODURRE VALORE	44
ANALISI DI MATERIALITÀ	47
AGENDA ONU 2030	49
GOVERNANCE	50

## Valore

ECONOMICO	57
UMANO	59
STRUTTURALE	76
AMBIENTALE	84
RELAZIONALE	93
SOCIALE	102

## Appendice

NOTA METODOLOGICA	105
GRI CONTENT INDEX	108
CERTIFICATO RINA	113





## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

---

**Il 2018 è stato per Rekeep** un anno importante e di svolta, contrassegnato da due eventi collegati: l'ottantesimo anniversario dalla fondazione dell'impresa e il cambiamento del suo nome, al quale si deve attribuire un significato non formale, ma di vera e propria apertura di una nuova fase di vita. Cambiar nome vuol dire soprattutto manifestarsi in modo sempre più originale e propositivo nei confronti degli interlocutori, qualificare i rapporti con gli ambienti in cui l'impresa opera.

Il Bilancio di sostenibilità, come sempre, cresce e si evolve con l'impresa. Il documento 2018 cerca quindi di interpretare e rappresentare lo sforzo di innovazione, dinamismo e trasparenza di Rekeep. Da tanti anni ormai redigiamo il rapporto e ogni volta cerchiamo di farlo mettendoci qualcosa in più in termini di impegno, chiarezza e reattività agli stimoli del contesto e della dottrina in materia.

Lo scorso anno Rekeep aveva avviato una campagna di stakeholder engagement che era stata il cuore del rapporto 2017 e che troverete rendicontata anche in questo e nei prossimi documenti, poiché si tratta di una attività che l'azienda ha intrapreso con convinzione e che intende proseguire.

Altrettanto importanti le novità di questo Bilancio, che sono principalmente due.

La prima è un coinvolgimento più partecipato e sentito al processo di revisione e rendicontazione del piano di sostenibilità.

Esiste da diversi anni in Rekeep una modalità particolare di produrre il Bilancio di sostenibilità: il protagonista principale è infatti il Gruppo di lavoro per la sostenibilità – il cosiddetto “Gruppo Indicatori” – in cui convergono manager di ogni area aziendale e società del Gruppo, al pari impegnati non solo alla costruzione del rapporto, ma anche a infondere alle differenti attività quel “senso condiviso dell’impegno sociale” che è tratto caratteristico della sostenibilità applicata.

Per il rendiconto del 2018 si è compiuto un passo in più con la diretta partecipazione alla elaborazione di

membri della direzione, quelli stessi che, costruendo anche il Piano industriale, definiscono obiettivi e modalità di realizzazione della strategia di Rekeep. Si è trattato di un cambio di passo necessario: la dialettica avviata con la consultazione degli stakeholder ha alzato il livello della rendicontazione di sostenibilità, dato che i pareri e i giudizi degli interlocutori richiedono risposte e reazioni e le richiedono all'impresa nel suo complesso, dunque proprio ai suoi vertici.

L'effetto più immediato di questo cambiamento, come si vedrà, è rappresentato dalla revisione dei temi material, cioè dall'elenco degli obiettivi che costituiscono, per quanto in sintesi, il Piano di sostenibilità, a sua volta base della rendicontazione.

Se guardiamo al contesto generale, inoltre, è del tutto evidente come crisi economica mondiale, difficoltà sociali e criticità nel funzionamento delle democrazie siano aspetti collegati. La responsabilità politica dei protagonisti dell'economia è pertanto cresciuta, se non altro perché la capacità d'influenza delle imprese sulla realtà sociale è spesso pari o superiore a quella della politica. È quindi necessario che questa responsabilità sia riconosciuta all'interno dell'impresa e che diventi un tutt'uno con il business.

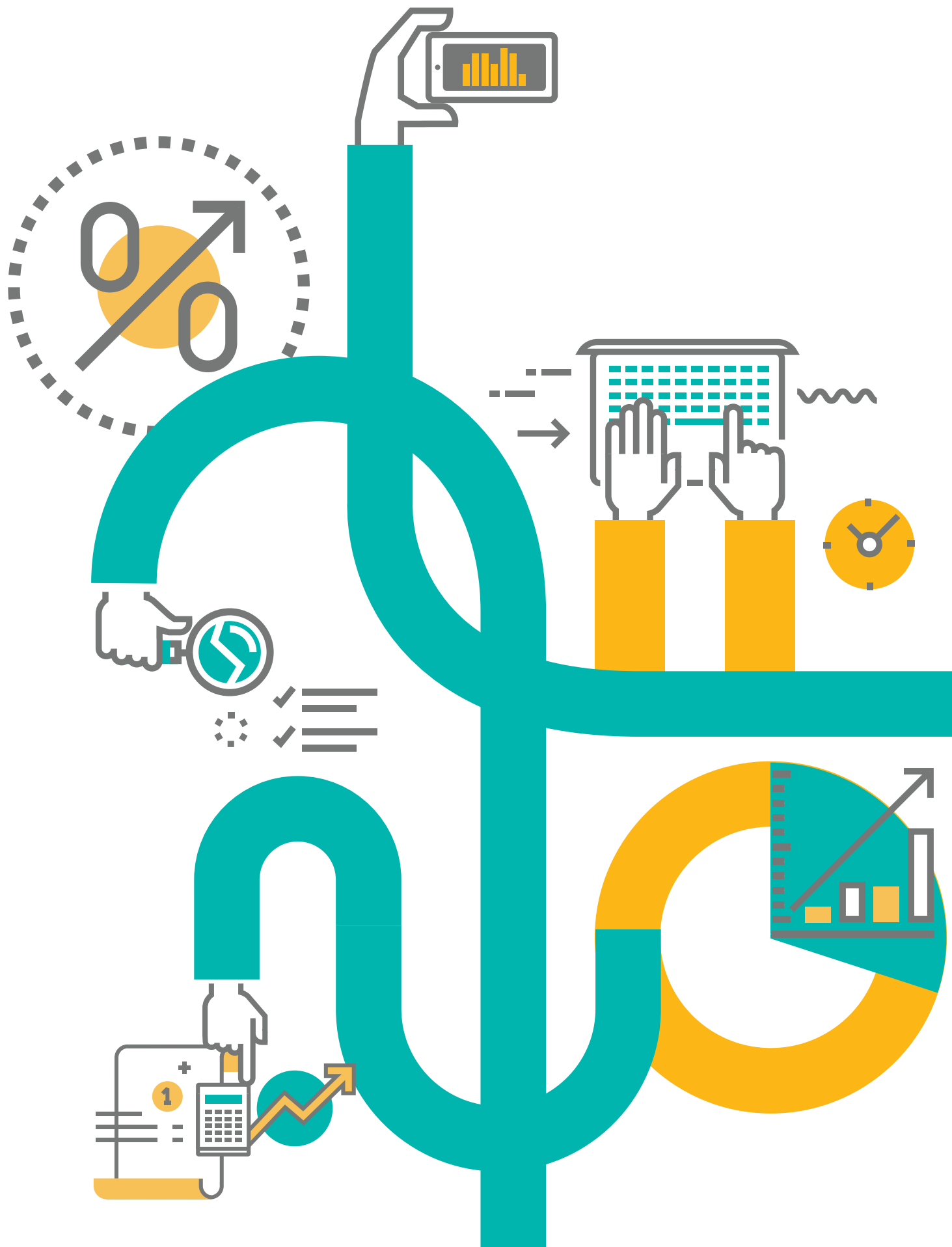
Si tratta di un principio fondamentale per garantirsi il necessario protagonismo e perché il principio della sostenibilità non rimanga solo predicazione.

Il secondo aspetto, naturalmente collegato al primo, è che, accanto al maggior protagonismo del gruppo dirigente, il presente documento introduce per la prima volta una rappresentazione dei vari ambiti in cui l'azienda produce valore.

L'obiettivo per il futuro è quello di accrescere la produzione di valore condiviso insieme ai nostri stakeholder e continuare a sviluppare l'impresa perché possa essere protagonista nella promozione e affermazione di un modello di sviluppo sostenibile.

Giuliano Di Bernardo





# Intro

## Profilo e caratteristiche del documento

Il secondo Bilancio di sostenibilità di Rekeep prosegue lungo la strada intrapresa e indicata dalla Cooperativa ormai 26 anni fa: la rendicontazione si è sviluppata negli anni insieme all'impresa e ha da tempo stabilmente adottato lo standard internazionale GRI (Global Reporting Initiative), che invita a concentrarsi sulla gestione e rendicontazione degli aspetti della sostenibilità maggiormente strategici per l'azienda e gli stakeholder.

Il documento torna all'articolazione su una unica parte. L'obiettivo dichiarato è quello di rendere più semplice e chiara possibile la lettura. I capitoli sono complessivamente 4, oltre all'introduzione e all'appendice, ma il cuore del documento è nel penultimo capitolo: COME.

Si tratta infatti del capitolo che racchiude lo sforzo che Rekeep sta compiendo sulla sostenibilità. Quest'anno il fulcro è rappresentato, oltre che dal prosieguo dell'attività di stakeholder engagement, dal coinvolgimento in prima persona dei Direttori, in particolare del Direttore Human Resources, del Direttore Strategic Finance, M&A e Investor Relations e del Direttore Innovation & Marketing,

nell'elaborazione del documento con una esplicitazione di temi material, politiche e relativi obiettivi.

Insieme a questo aspetto, l'azienda ha cercato di concentrarsi sulla produzione di valore condiviso. Seguendo anche quelli che sono i dettami della dottrina e le best practice in materia, Rekeep ha delineato i propri ambiti di produzione di valore, tutti rendicontati nell'ultimo capitolo, VALORE: economico, umano, strutturale, ambientale, relazionale, sociale.

I primi due capitoli, CHI e COSA, descrivono i caratteri generali dell'impresa e si focalizzano quindi sugli aspetti istituzionali e organizzativi, sui dipendenti, sul core business e i risultati economici conseguiti.



# Rendicontazione

Rekeep redige il suo secondo Bilancio di sostenibilità dopo aver debuttato lo scorso anno, raccogliendo in corsa il testimone da Manutencoop Facility Management. La storia del Gruppo, in ambito di CSR e rendicontazione è, però, una storia antica.

Manutencoop Società Cooperativa, azionista unico di Rekeep, ha redatto il primo rendiconto nel 1992, dimostrandosi all'avanguardia anche in questo ambito e collocandosi tra le prime imprese italiane a pubblicare il "Bilancio di responsabilità sociale".

Da allora un lungo cammino di crescita dell'azienda e, conseguentemente, 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 descrive i vari articoli della missione; Manutencoop si rende disponibile a una sperimentazione che poi è diventata 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 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 avviene l'aggiornamento della missione che tiene conto dell'ingresso dei nuovi soci finanziari di Rekeep (allora MFM);
- 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 S.p.A. nelle attività preparatorie per la certificazione del rapporto sociale;
- 2015** adozione dello standard internazionale G4 del GRI e certificazione del documento;





- 2016** il documento viene redatto per la prima volta da Rekeep (già MFM) 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.

## Redazione del documento

Il Bilancio di sostenibilità 2018 rendiconta le performance del Rekeep in ambito di Corporate Social Responsibility nell'esercizio 2018. Sono riportati anche alcuni eventi rilevanti avvenuti nei primi mesi del 2019 durante la scrittura del documento.

Il perimetro di rendicontazione ricomprende la sola Rekeep per gli ambiti "Innovazione dell'offerta", "Salute e sicurezza", "Organizzazione e Miglioramento continuo", "Gestione responsabile delle forniture", mentre per il tema "Energia sostenibile" sono rendicontate le politiche di Rekeep e di Servizi Ospedalieri.

L'impegno per il prossimo anno è quello di intensificare lo sforzo per allargare il perimetro di rendicontazione a tutto il Gruppo almeno per tutti i temi material.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto con la collaborazione e il contributo del Gruppo Indicatori e dei colleghi: Danilo Bernardi, Elisa Bernardoni, Riccardo Bombardini, Silvia Cellini, Margherita Chionna, Francesco Della Fornace, Chiara Filippi, Daniele Fiorese, Laura Formaggio, Alberto Franceschini, Stefano Frate, Assunta Germano, Emanuela Gualandi, Paolo Langiu, Stefania Lori, Maurizio Massanelli, Andrea Paoli, Carla Ronsini, Eleonora Santoro, Francesca Scaramuzza, Giusy Spagnuolo.

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





# Chi

## 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.

## 2007-2008

### 2007 IL GRUPPO SI ALLARGA

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

### 2008 ACQUISIZIONE PIRELLI RE IFM

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

## 2009

### CESSIONE DI MSA

Il 4 settembre l'Assemblea di Manutencoop Società Cooperativa delibera con 571 voti favorevoli, 31 contrari e 16 astenuti, la cessione di Manutencoop Servizi Ambientali ad Aimeri Ambiente del Gruppo Biancamano, società quotata in Borsa, principale competitor di MSA. Una decisione per molti aspetti storica per il Gruppo e per la Cooperativa che esce definitivamente dal settore dei servizi ambientali per focalizzarsi interamente sul mercato dell'Integrated Facility Management dove, con Rekeep, realizzava già il 92% del fatturato, rappresentando il primo operatore italiano del settore. La cessione di MSA comporta il passaggio diretto alle dipendenze della società Aimeri Ambiente, dal 14 dicembre 2009, di oltre 1.500 dipendenti.



## 2010-2012

### RIDEFINIZIONE DEL GRUPPO

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

## 2013-2014

### 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 E-DIGITAL SERVICES

Nel corso dell'esercizio 2015 il Gruppo delinea il proprio obiettivo strategico di sviluppo nei mercati internazionali. Pertanto, il 20 novembre, nasce la sub-holding Rekeep World, con capitale interamente detenuto dalla Capogruppo Rekeep, con lo scopo di costituire o acquisire partecipazioni societarie su territori esteri per lo sviluppo in loco di nuove iniziative commerciali.

Il 25 novembre si costituisce la e-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.

## 2016-2017

### 2016 COSTITUZIONE DI YUGENIO

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 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.

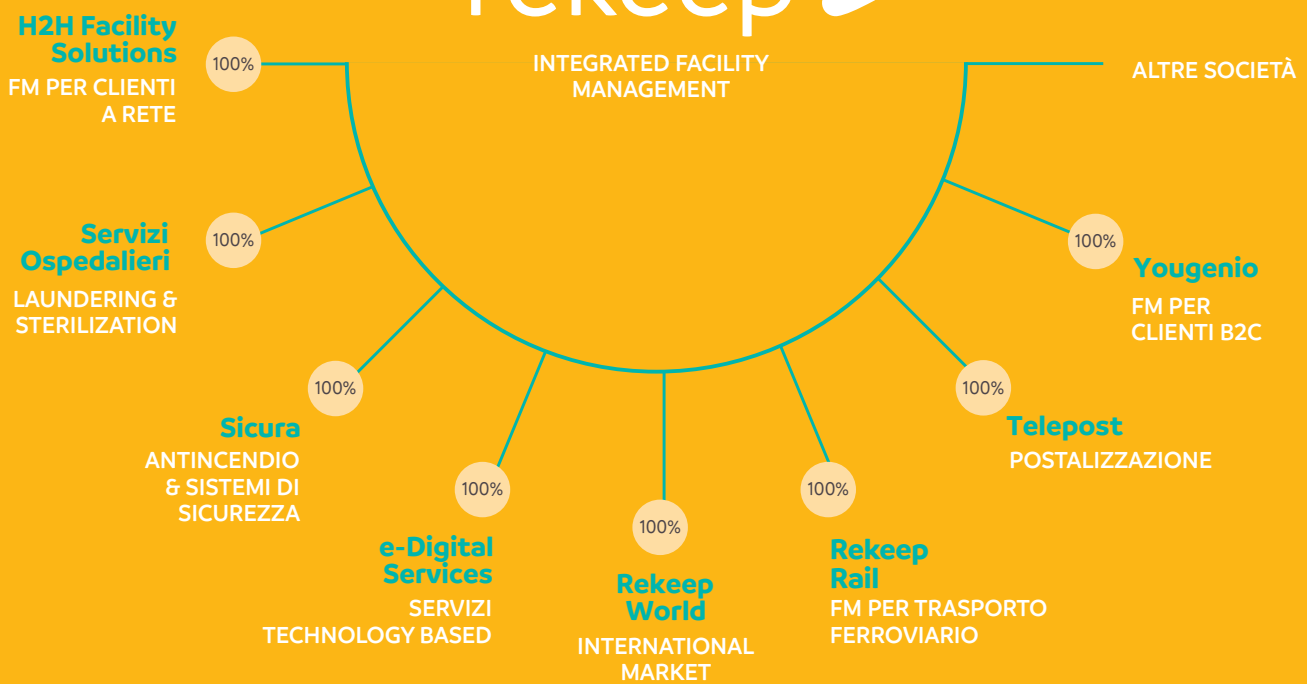
## 2018

### 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.



# rekeep



## 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.

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

### **H2H FACILITY SOLUTIONS S.p.A. (100%)**

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

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

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

Con il marchio "Workwear" opera dal 2011 anche nel settore del lavaggio e noleggio di abiti da lavoro. Con 3 stabilimenti produttivi e 19 centrali di sterilizzazione è in grado di trattare e distribuire, su base annua, circa 40 milioni di kg di biancheria, gestisce oltre 45.000 posti letto e confeziona annualmente oltre 100.000 kit di strumentario chirurgico.

### **REKEEP WORLD S.r.l. (100%)**

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

### **SICURA S.p.A. (100%)**

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

### **TELEPOST S.p.A. (100%)**

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

### **E-DIGITAL SERVICES S.r.l. (100%)**

e-Digital Services, costituita nel 2015, è attiva nel settore dei servizi IT e propone un'ampia offerta di servizi e soluzioni Technology based per specifiche esigenze di business. Si occupa in particolare di Process & Technology outsourcing (ad esempio gestione postazioni di lavoro, servizi printing, reti Wi-fi o gestione infrastrutture dati o fonia), Asset Configuration management e offre soluzioni IT per la gestione e tracciabilità di servizi e processi.

### **YOUGENIO S.r.l. (100%)**

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

### **REKEEP RAIL S.r.l. (100%)**

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





## Compagine azionaria

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 2018 Rekeep era quindi interamente e direttamente controllata da Manutencoop Società Cooperativa.





AL 31 DICEMBRE 2018  
LAVORAVANO PER  
IL GRUPPO REKEEP

16.102  
persone



38%  
Uomini

62%  
Donne



## Dipendenti

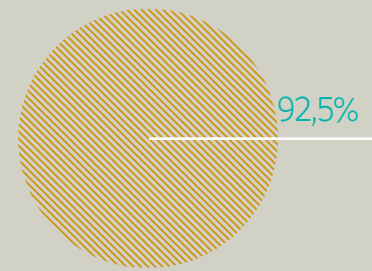
Rekeep considera il lavoro, e la sua qualificazione, un obiettivo centrale.

Le politiche del lavoro adottate da Rekeep si differenziano per molteplici aspetti dalle altre imprese del settore, essendo basate su un più alto livello di internalizzazione e sulla centralità dei lavoratori come risorsa.

Al 31 dicembre 2018 lavoravano per il Gruppo Rekeep 16.102 persone.

Di seguito sono classificati gli occupati all'interno delle società controllate da Rekeep (a parte la capogruppo: Servizi Ospedalieri, H2H, e-Digital Services, Yougenio, Rekeep World, Rekeep Rail, Telepost e Gruppo Sicura). Oltre a questi lavoratori bisogna considerare anche gli occupati di Roma Multiservizi che, al 31 dicembre 2018, ammontavano a 3.242 persone e quelli impiegati nelle società estere.

QUALIFICA



14.890  
**OPERAI**

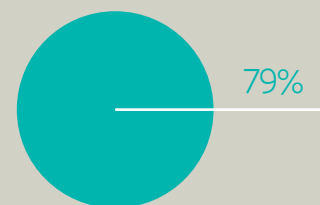
7,2%

1.163  
**IMPIEGATI**

0,3%

49  
**DIRIGENTI**

LUOGO DI NASCITA



12.790  
**ITALIA**

21%

3.312  
**ESTERO**



	MASCHI	FEMMINE	TOTALE GENERALE	TOTALE %
<b>TIPOLOGIA CONTRATTO</b>				
TEMPO DETERMINATO	727	901	1.628	10,1%
TEMPO INDETERMINATO	5.387	9.087	14.474	89,9%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>
<b>SESSO</b>				
FEMMINE	-	9.988	9.988	62,0%
MASCHI	6.114	-	6.114	38,0%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>
<b>LUOGO DI NASCITA</b>				
ESTERO	1.068	2.244	3.312	20,6%
ITALIA	5.046	7.744	12.790	79,4%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>
<b>ETÀ</b>				
da 18 a 25 anni	176	122	298	1,9%
da 26 a 35 anni	888	823	1.711	10,6%
da 36 a 45 anni	1.773	2.457	4.230	26,3%
da 46 a 60 anni	2.928	5.736	8.664	53,8%
oltre i 60 anni	349	850	1.199	7,4%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>
<b>QUALIFICA</b>				
DIRIGENTI	41	8	49	0,3%
IMPIEGATI	619	544	1.163	7,2%
OPERAI	5.454	9.436	14.890	92,5%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>
<b>ORE DI LAVORO</b>				
FULL TIME	3.529	1.048	4.577	28,4%
meno di 20 ore	697	3.462	4.159	25,8%
20 ore	322	1.351	1.673	10,4%
più di 20 ore	1.566	4.127	5.693	35,4%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>
<b>ANZIANITÀ AZIENDALE</b>				
meno di 1 anno	921	1.386	2.307	14,3%
da 1 a 3 anni	2.098	2.059	4.157	25,8%
da 4 a 5 anni	894	1.985	2.879	17,9%
da 6 a 10 anni	1.270	2.541	3.811	23,7%
da 11 a 16 anni	564	1.656	2.220	13,8%
oltre i 16 anni	367	361	728	4,5%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>

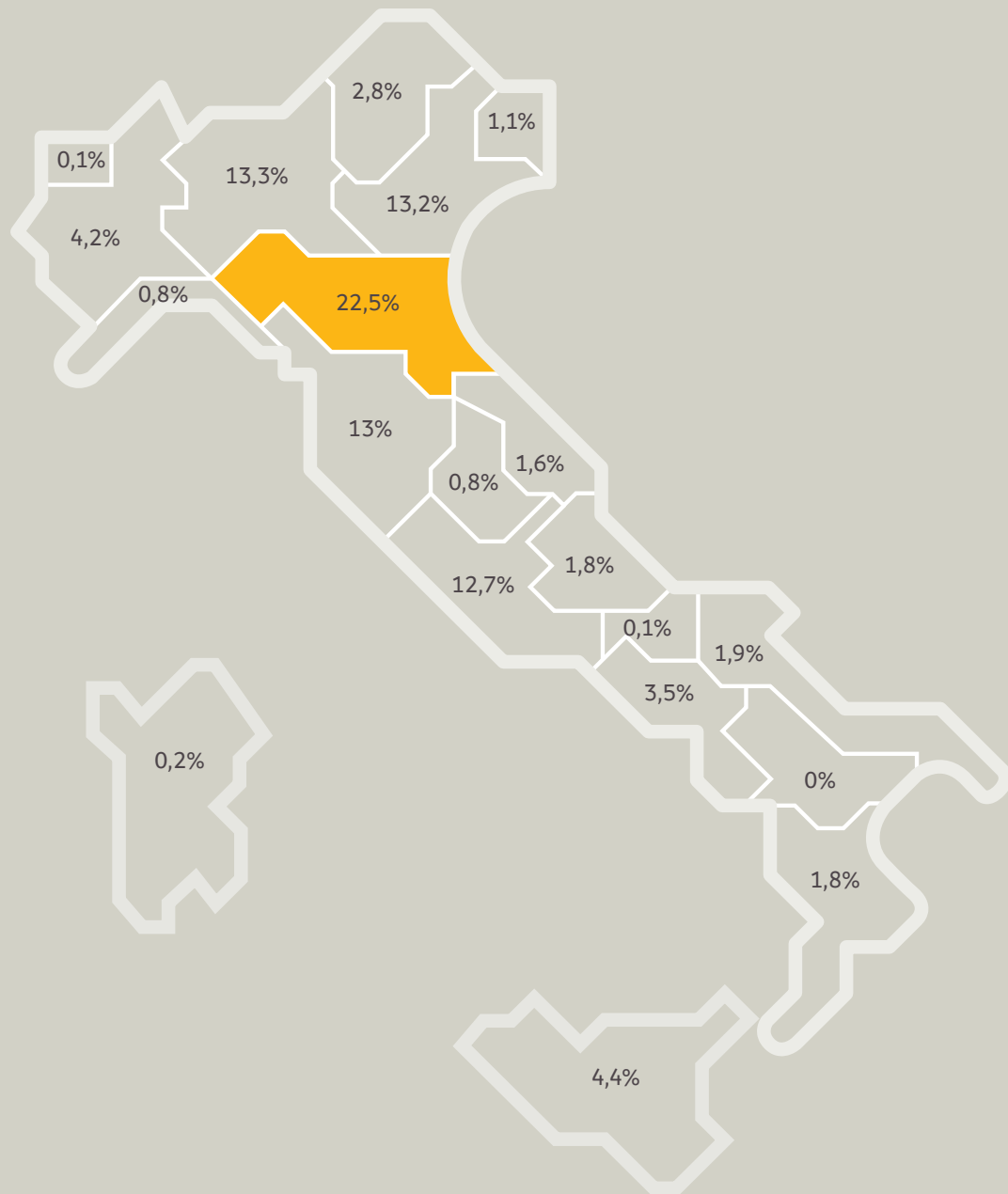


	MASCHI	FEMMINE	TOTALE GENERALE	TOTALE %
<b>REGIONE DI LAVORO</b>				
EMILIA ROMAGNA	1.026	2.591	3.617	22,5%
LOMBARDIA	1.002	1.140	2.142	13,3%
VENETO	460	1.671	2.131	13,2%
TOSCANA	644	1.450	2.094	13,0%
LAZIO	1.047	996	2.043	12,7%
SICILIA	374	342	716	4,4%
PIEMONTE	285	393	678	4,2%
CAMPANIA	409	153	562	3,5%
TRENTINO ALTO ADIGE	53	405	458	2,8%
PUGLIA	239	69	308	1,9%
CALABRIA	202	95	297	1,8%
ABRUZZO	109	183	292	1,8%
MARCHE	35	216	251	1,6%
FRIULI VENEZIA GIULIA	72	113	185	1,1%
LIGURIA	95	33	128	0,8%
UMBRIA	20	105	125	0,8%
SARDEGNA	18	21	39	0,2%
VALLE D'AOSTA	14	8	22	0,1%
MOLISE	10	1	11	0,1%
BASILICATA	-	3	3	0,0%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>

<b>CCNL</b>				
PULIZIE/MULTISERVIZI	4.234	8.829	13.063	81,1%
LAVANDERIE INDUSTRIALI	401	708	1.109	6,9%
APPALTI FF.SS.	853	69	922	5,7%
CONTRATTO YOUNG	109	203	312	1,9%
COMMERCIO TERZIARIO	186	56	242	1,5%
TELECOMUNICAZIONI	130	49	179	1,1%
COOPERATIVE SOCIALI	43	61	104	0,6%
METALMECCANICI COOP	87	2	89	0,6%
DIRIGENTI COOPERATIVA	40	9	49	0,3%
METALMECCANICI INDUSTRIA	16	2	18	0,1%
EDILI	15	-	15	0,1%
<b>TOTALE</b>	<b>6.114</b>	<b>9.988</b>	<b>16.102</b>	<b>100,0%</b>



## LAVORATORI: RIPARTIZIONE PER REGIONE ANNO 2018



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

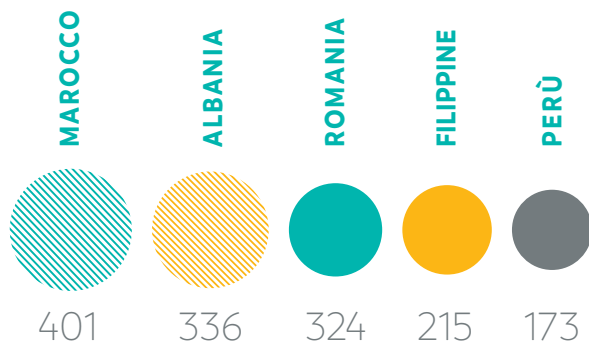
L'organico medio del Gruppo nel 2018 è stato pari a **16.235 unità**, mentre l'età media dei dipendenti è di 47,6 anni (48,9 anni per le donne, 45,8 per gli uomini) e l'anzianità aziendale media è di 5,6 anni (6 anni per le donne e 4,8 anni per gli uomini).



## LAVORATORI STRANIERI

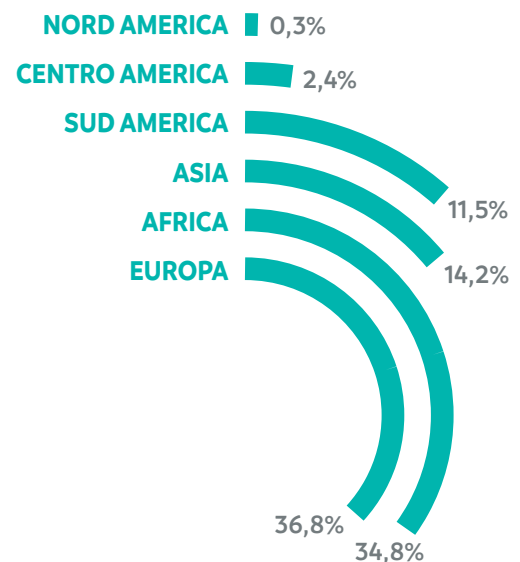
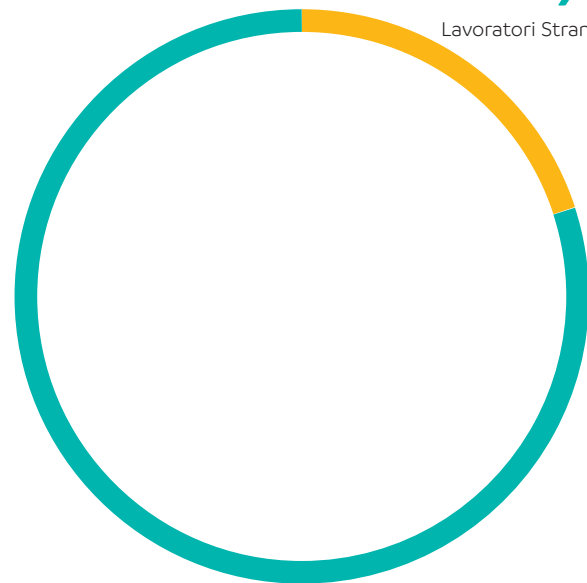
Rekeep ha tra gli elementi distintivi una forte presenza di lavoratori stranieri all'interno del proprio organico: al 31 dicembre 2018 erano complessivamente 3.312, provenienti da 96 diversi paesi e rappresentavano il 20,6% della popolazione aziendale, dato in aumento rispetto all'anno precedente.

I cinque paesi principalmente rappresentati sono:



# 21%

Lavoratori Stranieri



### RIPARTIZIONE GEOGRAFICA LAVORATORI NATI ALL'ESTERO, ANNO 2018

CONTINENTE	MASCHI	FEMMINE	TOTALE GENERALE	TOTALE %
Europa	230	989	1.219	36,8%
Africa	404	748	1.152	34,8%
Asia	316	153	469	14,2%
Sud America	100	280	380	11,5%
Centro America	13	68	81	2,4%
Nord America	4	6	10	0,3%
Oceania	1		1	
<b>TOTALE</b>	<b>1.068</b>	<b>2.244</b>	<b>3.312</b>	<b>100,0%</b>



## 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 stato pari nel 2018 al 45,3% (in aumento rispetto al 2017): ciò significa che, considerato 100 l'organico aziendale, 45,3 persone sono entrate o uscite nel 2018. L'incidenza maggiore sul turnover è data dai cambi appalto e dalle assunzioni per esigenze organizzative.

### TASSO DI TURNOVER\*, ANNO 2018

<b>USCITE</b>	licenziamenti fine appalto	8,1%
	chiusure tempi determinati	5,3%
	dimissioni volontarie	6,1%
	licenziamenti collettivi	0,1%
	uscite altre motivazioni	4,3%
<b>ENTRATE</b>	assunzioni passaggio di appalto	7,5%
	assunzioni per esigenze organizzative	14,1%
<b>TASSO DI TURNOVER TOTALE</b>		<b>45,3%</b>

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

## RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel 2018 il numero dei delegati sindacali è cresciuto ancora rispetto agli anni precedenti sempre per l'acquisizione di nuove commesse.

Le ore di sciopero si sono ridotte sensibilmente e tornano sui livelli del 2016. L'aumento delle ore di sciopero nel 2017 era dovuto anche ad una giornata di sciopero generale nazionale.

### AGIBILITÀ SINDACALE, ANDAMENTO 2016-2018

	2018	2017	2016
Iscritti OO.SS	7.200	8.255	8.387
Organico medio Rekeep	14.194	13.886	14.703
Delegati OO.SS	561	537	486
Permessi sindacali (h)	30.685	30.495	30.044
Assemblee (h)	9.133	6.300	5.556
Sciopero (h)	2.582	11.500	2.137

Nel 2018 il numero dei lavoratori iscritti alle sigle sindacali in rapporto all'organico medio è stato inferiore a quello che si è registrato nel biennio precedente.

### ANDAMENTO 2016-2018

	% DIPENDENTI ISCRITTI	% DIPENDENTI NON ISCRITTI
2016	57	43
2017	59	41
2018	51	49

### DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI, ANDAMENTO 2016-2018

Sigle	2018		2017		2016	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
CGIL	3.785	53	4.266	52	4.236	51
CISL	1.435	20	1.668	20	1.660	20
UIL	1.097	15	1.163	14	1.269	15
UGL	271	4	285	3	257	3
Autonomi	612	8	873	11	965	12
<b>TOTALE</b>	<b>7.200</b>	<b>100</b>	<b>8.255</b>	<b>100</b>	<b>8.387</b>	<b>100</b>



## CONTESTAZIONI E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Nel corso del 2018 i dipendenti destinatari di una contestazione disciplinare sono stati 1.759, in calo rispetto all'anno precedente, mentre è cresciuto il numero di lavoratori ai quali è stato comminato un provvedimento disciplinare (1.345 a fronte dei 1.301 del 2017) o comunicato il licenziamento (160 nel 2018, 119 nel 2017).

L'oggetto delle contestazioni è sintetizzato nella tabella seguente.

### CONTESTAZIONI, ANDAMENTO 2017-2018

TIPOLOGIA DI CONTESTAZIONE	2018	2017
Assenza ingiustificata	742	720
Lavoro negligente	681	788
Inosservanza norme/dpi	133	69
Comportamento irrispettoso	81	79
Ritardo inizio lavoro	49	35
Abbandono posto di lavoro	29	43
Assenza visita fiscale	17	20
Interruzione lavoro	9	1
Abbandono zona	8	20
Appropriazione indebita	5	9
Rissa	2	4
Stato di ubriachezza	2	2
Orario difforme	1	1
<b>TOTALE</b>	<b>1.759</b>	<b>1.791</b>

### PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI, ANDAMENTO 2017-2018

	2018	2017
Contestazioni di addebito rilevate	1.759	1.791
Provvedimenti disciplinari comunicati	1.345	1.301
Licenziamenti comminati	160	119



## Network

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.

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

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

L'**American Chamber of Commerce in Italia** (AmCham) è un'organizzazione privata senza scopo di lucro affiliata alla Chamber of Commerce di Washington D.C., la Confindustria statunitense, della quale fanno parte oltre tre milioni di imprese. È inoltre socio fondatore dell'European Council of American Chambers of Commerce, l'organismo che tutela il libero scambio tra Unione Europea e Stati Uniti. L'organizzazione ha lo scopo di sviluppare e favorire le relazioni economiche e culturali tra gli Stati Uniti d'America e l'Italia e di promuovere e tutelare gli interessi dei propri associati nell'ambito dell'attività di business tra i due Paesi.

**BI-REX** è un Centro di competenza ad Alta Specializzazione, che si è costituito a fine 2018, con capofila Università di Bologna e che raccoglie 61 partner tra Enti, Aziende End User e Aziende Provider. Punta a creare un modello di collaborazione tra Università/Centri di Ricerca e Imprese ma anche tra Imprese stesse, seguendo il modello dell'Open Innovation. Come gli altri Centri in Italia, ha l'obiettivo di configurarsi come riferimento per l'Alta Formazione d'eccellenza alle imprese sulle tecnologie abilitanti e il loro sfruttamento in progetti di innovazione. Il Consorzio, in quanto soggetto giuridico riconosciuto a livello europeo, ha la possibilità di

partecipare a bandi per la Ricerca & Sviluppo in programmi di finanziamento dell'Unione Europea (es. Horizon Europe) e le potenzialità di elaborare proposte di progetti del valore multi-milionario, andando a moltiplicare l'iniziale co-finanziamento del Ministero dello Sviluppo Economico. Rekeep siede nel Comitato di Indirizzo, organo deputato alla definizione della strategia di sviluppo del Centro di Competenza.

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

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

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

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

**Impronta Etica** è un'associazione senza scopo di lucro per la promozione e lo sviluppo della Responsabilità Sociale d'Impresa, nata nel 2001 per volontà di alcune imprese emiliano-romagnole già impegnate su questo fronte e testimoni dell'attenzione del mondo imprenditoriale verso il tema dello sviluppo sostenibile e della RSI. Lo scopo dell'associazione è favorire lo sviluppo sostenibile, creando un network tra imprese e organizzazioni che intendono l'impegno sociale come parte essenziale della propria missione e si attivano in pratiche di Responsabilità Sociale. All'interno di Impronta Etica 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.





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

**seminari pubblici itineranti su temi della Sostenibilità e della Responsabilità Sociale con testimonianze esterne**

---

**attività laboratoriali di co-progettazione in partnership tra imprese associate**

---

**eventi di formazione interna dedicate ai soci**

---

**collaborazione con altre Reti di imprese impegnate in progetti di CSR**

---

**diffusione di buone pratiche di CSR**

---





# Cosa

## Attività e servizi

Il Gruppo è attivo nel cosiddetto integrated facility management, ovvero nella gestione e nell'erogazione di servizi integrati alla clientela pubblica e privata rivolti agli immobili, al territorio ed a supporto dell'attività sanitaria.

In particolare, si tratta di servizi finalizzati alla razionalizzazione e al miglioramento della qualità delle attività non strategiche e ausiliarie dei grandi gruppi privati, degli enti pubblici e delle strutture sanitarie.

I servizi di **Facility Management** erogati dal Gruppo includono:

### SERVIZI TECNICO - MANUTENTIVI

Comprendono un insieme articolato di servizi di gestione, conduzione e manutenzione di componenti edili e di impianti asserviti ad immobili (impianti termici, elettrici, idraulici, impianti di sollevamento etc.).

Sono ricomprese anche attività di progettazione ed esecuzione di opere di riqualificazione e adeguamento normativo, la progettazione ed installazione di dispositivi per il risparmio energetico e la riduzione di emissione di agenti inquinanti in atmosfera.

### CURA DEL VERDE

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

### IGIENE AMBIENTALE

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

### SERVIZI AUSILIARI

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

### SERVIZI LOGISTICI

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



## SERVIZI DI FACILITY MANAGEMENT



Servizi tecnico - manutentivi



Cura del verde



Igiene ambientale



Servizi ausiliari



Servizi logistici



Property management



Gestione calore

## SERVIZI SPECIALISTICI



Laundrying & sterilization



Sicurezza & antincendio



Gestione documentale



Lavanoło abiti da lavoro



Servizi e soluzioni technology based

## PROPERTY MANAGEMENT

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

## GESTIONE CALORE

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

Il Gruppo eroga anche degli **Specialty Services** che comprendono una serie di attività altamente specifiche, erogabili anche singolarmente, che possono, di volta in volta, andare ad integrare il Facility Management consentendo al Gruppo di completare ulteriormente la propria offerta.

## LAUNDRING & STERILIZATION

Servizi svolti attraverso la controllata Servizi Ospedalieri, costituiscono un supporto all'attività sanitaria e comprendono: lavanoło biancheria piana, confezionata e materasseria; gestione guardaroba; logistica interna integrata; fornitura e sterilizzazione tessuti tecnici riutilizzabili per sala operatoria; progettazione, realizzazione e gestione di centrali di sterilizzazione; sterilizzazione e noleggio strumentario chirurgico.

## SICUREZZA E ANTINCENDIO

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

## GESTIONE DOCUMENTALE

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

## LAVANOLO ABITI DA LAVORO

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

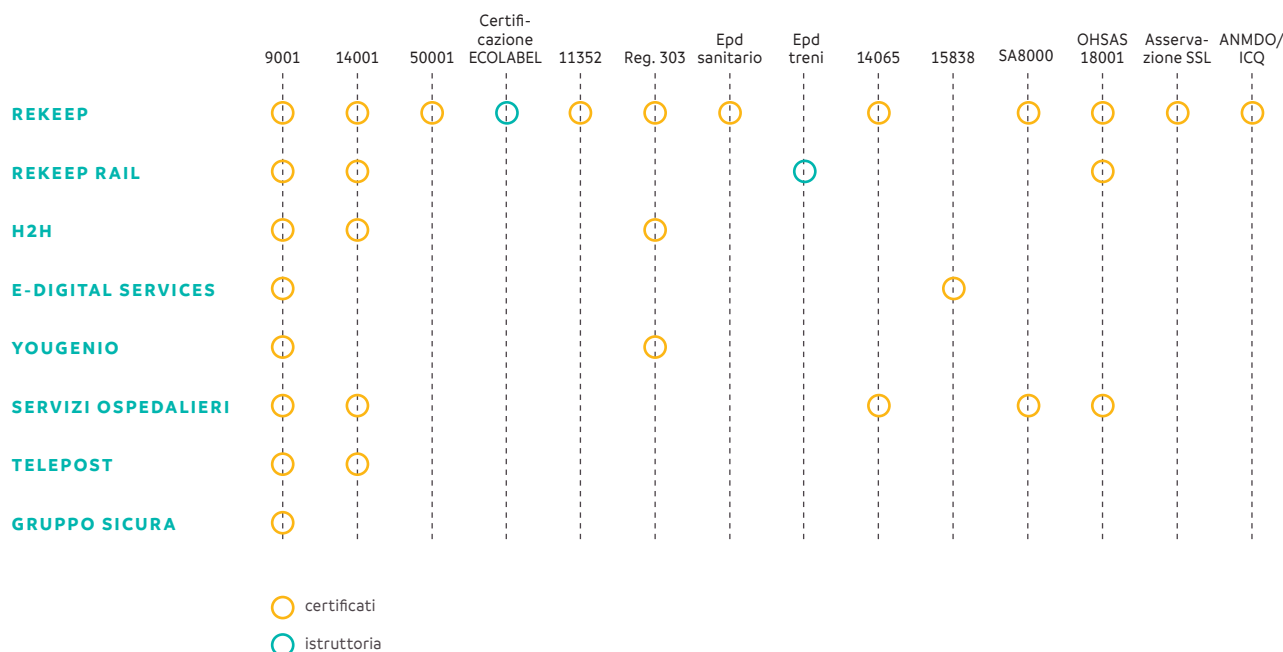
## SERVIZI E SOLUZIONI TECHNOLOGY BASED

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



# Certificazioni

Di seguito una tabella riassuntiva delle certificazioni in possesso delle società del Gruppo:



Nel 2018 Rekeep ha confermato la valutazione dei rischi effettuata nell'anno precedente. Nel 2019 tale valutazione verrà integrata con la mappatura dei rischi sicurezza ed energia (ISO 45001 e ISO 50001).

L'azienda ha inoltre operato per il mantenimento degli schemi certificativi in possesso e avviato l'istruttoria per la certificazione Ecolabel di un cantiere di cleaning civile. A giugno ha confermato la certificazione SA8000 secondo la nuova edizione della norma. Il Social Performance Team (SPF) ha mantenuto la sua composizione e si è riunito una volta nel corso dell'anno 2018.

Rekeep Rail, costituita nel 2018, ha ottenuto gli schemi certificativi ISO 9001, ISO 14001 e ISO 18001, mentre è stato avviato il processo di raccolta dati per la certificazione EPD del servizio di pulizia dei treni.

Le società e-Digital Services e Yougenio hanno, nel corso dell'anno, mantenuto le certificazioni già ottenute.

Per quanto riguarda Servizi Ospedalieri, nel 2018 ha conservato gli schemi certificativi in possesso, superando positivamente il passaggio della nuova revisione della certificazione ISO 13485, inerente la gestione per la qualità dei dispositivi medici, e ISO 14065 per il controllo della biocontaminazione presso le lavanderie. Ha inoltre mantenuto la certificazione etica SA8000 confermando il Social Performance Team, che si ritrova periodicamente per affrontare le eventuali segnalazioni pervenute attraverso le diverse modalità fornite ai dipendenti.

H2H ha ottenuto, nel giugno 2018, la certificazione ISO 14001 e ha confermato le certificazioni già in possesso: in particolare ha effettuato la transizione della norma ISO 9001 alla versione 2015 realizzando l'analisi del contesto e la valutazione rischi/opportunità.

Telepost ha operato la transizione per entrambi i certificati in possesso (ISO 9001 e ISO 14001) verso la nuova edizione della norma.



# Risultati economici

Si riportano di seguito i principali dati reddituali relativi all'esercizio 2018 confrontati con i dati dell'esercizio 2017:

## RISULTATI CONSOLIDATI

(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE	
	2018	2017
Ricavi	949.882	918.091
Costi della produzione	(860.427)	(829.484)
EBITDA	89.455	88.607
EBITDA %	9,4%	9,7%
Ammortamenti, svalutazioni e ripristini di valore delle attività	(31.122)	(30.280)
Accantonamenti a fondi rischi, riversamento fondi	(2.584)	(143)
Risultato operativo (EBIT)	55.749	58.184
EBIT %	5,9%	6,3%
Rivalutazioni / (svalutazioni) di società valutate con il metodo del patrimonio netto	1.466	(1.945)
Oneri finanziari netti	(32.946)	(39.514)
Risultato prima delle imposte (EBT)	24.269	16.725
EBT %	2,6%	1,8%
Imposte sul reddito	(8.426)	(16.010)
Risultato da attività continuative	15.843	715
Risultato da attività operative cessate	0	0
RISULTATO NETTO CONSOLIDATO	15.843	715
RISULTATO NETTO CONSOLIDATO %	1,7%	0,1%
Interessenze di terzi	(109)	(73)
RISULTATO NETTO DI GRUPPO	15.734	642
RISULTATO NETTO DI GRUPPO %	1,7%	0,1%

Nell'esercizio 2018 il Gruppo ha realizzato **Ricavi** per **949,9 milioni di euro** a fronte di 918,1 milioni di euro per l'esercizio 2017 (+31,8 milioni di euro, pari a +3,5%). L'esercizio 2018 ha rappresentato un punto di svolta nel trend dei volumi, che mostrano una netta ripresa rispetto all'andamento degli esercizi precedenti.

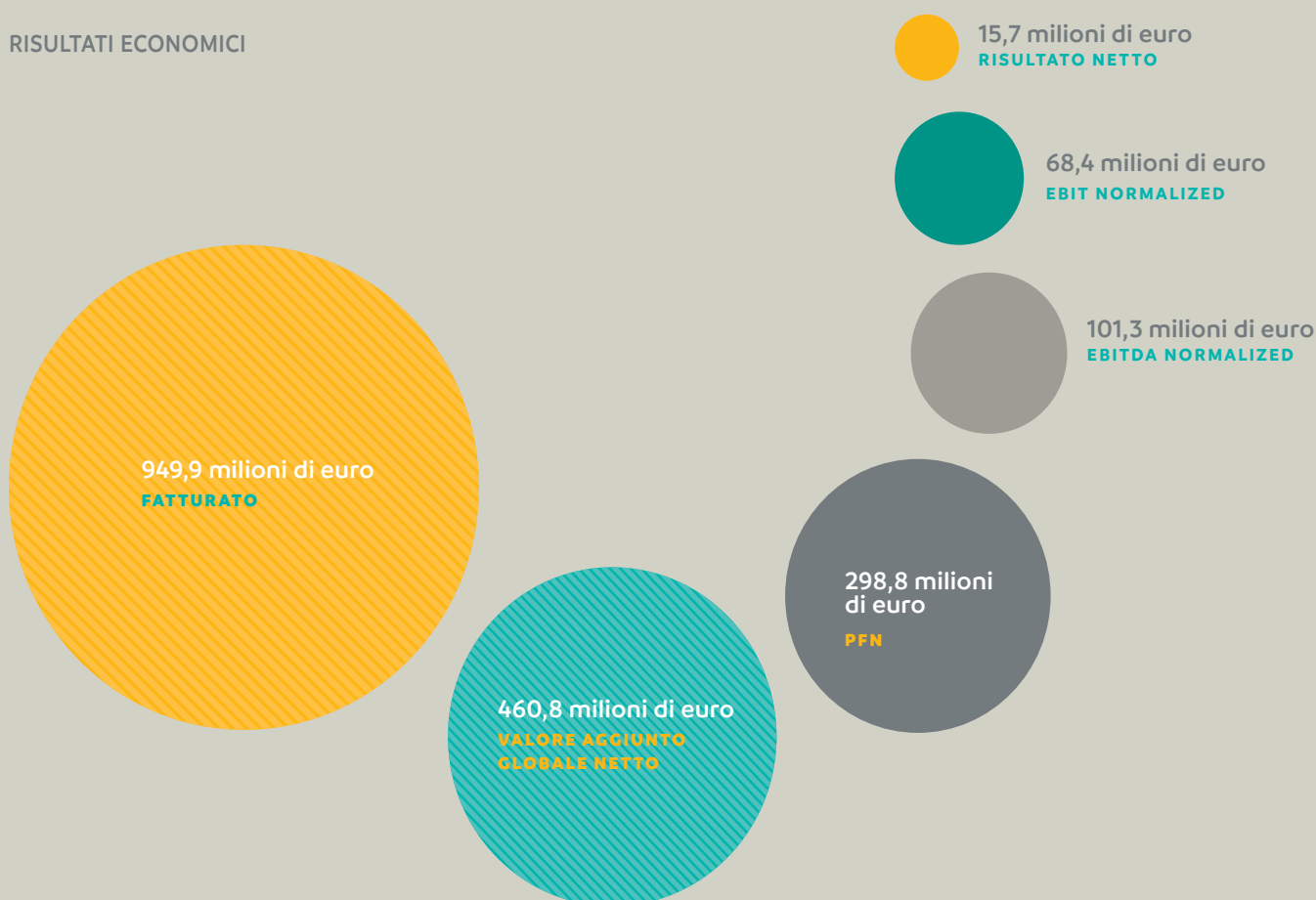
In particolare, nel corso del 2018 i volumi consolidati hanno goduto del contributo positivo dei servizi svolti per la Convenzione MIES2 e dell'entrata a regime del servizio di "accompagnamento treni notte" gestito per conto di Trenitalia, partito solo in settembre 2017.

Anche i cosiddetti "servizi specialistici" apportano un contributo positivo alla crescita dei volumi consolidati, particolarmente quelli realizzati dal Gruppo Sicura.

Infine si registra un importante apporto ai Ricavi delle società estere in start-up sul territorio francese e turco ed il contributo positivo dato a partire dal secondo trimestre dal consolidamento integrale della EOS, operante sempre sul territorio turco.



## RISULTATI ECONOMICI



## GLOSSARIO

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

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

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

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

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

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

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



Di seguito la suddivisione dei Ricavi consolidati dell'esercizio 2018 per Mercato di riferimento, confrontata con il dato dell'esercizio precedente. In data 23 novembre 2018 Consip ha corrisposto a Rekeep la somma di 4,3 milioni di euro a titolo di risarcimento del danno subito dalla stessa nell'ambito di una gara bandita da Consip nel corso dell'esercizio 2010.

## RICAVI CONSOLIDATI PER MERCATO DI RIFERIMENTO

(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE			
	2018	% SUL TOTALE RICAVI	2017	% SUL TOTALE RICAVI
Enti Pubblici	249.056	26,2%	250.309	27,3%
Sanità	465.355	49,0%	443.435	48,3%
Clienti Privati	231.197	24,4%	224.347	24,4%
Risarcimento danni (non recurring)	4.274	0,4%		
<b>RICAVI CONSOLIDATI</b>	<b>949.882</b>		<b>918.091</b>	

I volumi del mercato Enti Pubblici mostrano un lieve decremento pari a 1,3 milioni di euro rispetto all'esercizio 2017. In tale mercato, in particolare, sono collocate le principali commesse relative ai servizi svolti nei confronti di Trenitalia, e nello specifico i servizi di "accompagnamento treni notte" avviate solo alla fine del mese di settembre 2017. Anche le attività svolte a partire dal secondo trimestre 2018 sul territorio francese relative a SNCF sono ricomprese in tale mercato.

D'altro canto, si sono ridotti in maniera significativa nell'esercizio 2018 i ricavi relativi ad alcuni convenzionamenti di esercizi precedenti ormai giunti al termine o prorogati sino a nuove aggiudicazioni (tra cui Consip Uffici, Consip Sie2 e Consip Scuole) oltre che ad alcuni specifici contratti.

Il fatturato del mercato Sanità (che comprende strutture sanitarie pubbliche e private) mostra di contro un incremento significativo, pari a 21,9 milioni di euro, a fronte di un peso relativo sul totale che passa dal 48,3% dei Ricavi consolidati dell'esercizio 2017 al 49,0% dell'esercizio 2018. Sul fatturato del mercato Sanità pesa in maniera rilevante il contributo del convenzionamento MIES2 pari a 16,1 milioni di euro. In tale mercato, peraltro, si inserisce l'acquisizione della società turca EOS che ha contribuito ai ricavi consolidati a partire dal secondo trimestre 2018 per 2,4 milioni di euro. D'altro canto, pesa in senso opposto il contributo

negativo di alcune commesse significative di facility management terminate, tra le quali si segnala quella dell'Ospedale di Ancona.

A differenza di quanto registrato negli ultimi esercizi, anche il mercato Privato mostra evidenti segnali di ripartenza (+6,9 milioni di euro rispetto all'esercizio 2017). I servizi specialistici in particolare mostrano un contributo positivo al trend in crescita grazie alla performance del Gruppo Sicura. Anche lo sviluppo della start-up Yougenio contribuisce alla crescita dei volumi del mercato Privato, evidenziando maggiori Ricavi per 2,1 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente.

Nel corso dell'esercizio 2018 il Gruppo Rekeep ha rilevato nel Prospetto dell'Utile/Perdita dell'esercizio alcune poste economiche di natura "non ricorrente". Tra queste, in particolare, il progetto di rinnovo del brand e della visual identity aziendale che ha portato, tra le altre, alla variazione della ragione sociale della Capogruppo Manutencoop Facility Management in Rekeep, successivamente all'efficacia della fusione con CMF, e alcune operazioni di M&A che hanno portato al consolidamento di nuove entità già nell'esercizio (EOS e Medical Device in particolare).





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

## EBITDA ED EBIT

(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE	
	2018	2017
EBITDA	89.455	88.607
Oneri (proventi) di natura non ricorrente con impatto sull'EBITDA	4.388	5.836
EBITDA Adjusted	93.843	94.443
EBITDA Adjusted % Ricavi	9,9%	10,3%
EBIT	55.749	58.184
Oneri (proventi) di natura non ricorrente con impatto sull'EBITDA e sull'EBIT	4.388	5.211
EBIT Adjusted	60.137	63.395
EBIT Adjusted % Ricavi	6,3%	6,9%

Il Gruppo ha intrapreso, già dall'esercizio 2016, un percorso di diversificazione dei propri mercati di riferimento attraverso la costituzione della sub-holding Rekeep World quale veicolo dedicato allo sviluppo commerciale nei mercati internazionali, e della Yougenio, controllata attiva nel mercato B2C attraverso una piattaforma di e-commerce. Tali nuove iniziative sono tuttora in fase di start-up e contribuiscono negativamente ai risultati consolidati dell'esercizio. L'incremento dei volumi

delle start-up nell'esercizio 2018 non è sufficiente, da un lato, a raggiungere il break-even mentre dall'altro l'incremento dei costi fissi per sostenere la crescita ha comportato un incremento in termini assoluti del contributo negativo delle stesse ai risultati consolidati.

Si rappresentano pertanto nel seguito l'EBITDA e l'EBIT consolidati "Normalized", che escludono tale contributo negativo:

## EBITDA ED EBIT NORMALIZED

(IN MIGLIAIA DI EURO)	PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE	
	2018	2017
EBITDA ADJUSTED	93.843	94.443
EBITDA adjusted relativo alle attività in start-up	7.467	5.897
EBITDA NORMALIZED	101.309	100.340
EBITDA NORMALIZED % Ricavi Normalized	10,8%	10,9%
EBIT ADJUSTED	60.137	63.395
EBIT adjusted relativo alle attività in start-up	8.257	6.050
EBIT NORMALIZED	68.394	69.445
EBIT NORMALIZED % Ricavi Normalized	7,3%	7,6%

Il **Risultato Operativo consolidato (EBIT)** si attesta per l'esercizio 2018 a 55,7 milioni di euro (pari al 5,9% dei Ricavi) a fronte di 58,2 milioni di euro (pari al 6,3% dei Ricavi) per l'esercizio 2017.

L'EBIT Adjusted si attesta a 60,1 milioni di euro, con una marginalità relativa (EBIT Adjusted/Ricavi), pari al 6,3%.

Il **Risultato netto** è di 15,7 milioni di euro (0,7 milioni di euro al 31 dicembre 2017).



## FONTI E IMPIEGHI

(IN MIGLIAIA DI EURO)	31 DICEMBRE 2018	31 DICEMBRE 2017
<b>IMPIEGHI</b>		
Crediti commerciali e acconti a fornitori	417.930	429.165
Rimanenze	7.421	6.057
Debiti commerciali e passività contrattuali	(399.602)	(393.022)
Capitale circolante operativo netto	25.749	42.200
Altri elementi del circolante	(61.284)	(60.865)
Capitale circolante netto	(35.535)	(18.665)
Immobilizzazioni materiali	73.975	71.343
Avviamento ed altre immobilizzazioni immateriali	433.256	395.532
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio Netto	19.207	27.294
Altri elementi dell'attivo non corrente	28.481	35.507
Capitale fisso	554.919	529.676
Passività a lungo termine	(55.104)	(55.523)
<b>CAPITALE INVESTITO NETTO</b>	<b>464.280</b>	<b>455.488</b>
<b>FONTI</b>		
Patrimonio Netto dei soci di minoranza	668	381
Patrimonio Netto del Gruppo	164.824	298.401
Patrimonio Netto	165.492	298.782
Subordinated Shareholder Funding	0	0
Indebitamento finanziario Netto	298.788	156.706
<b>FONTI DI FINANZIAMENTO</b>	<b>464.280</b>	<b>455.488</b>

## 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 2018 è pari a 25,7 milioni di euro contro 42,2 milioni di euro al 31 dicembre 2017.

L'esercizio 2018 vede una variazione negativa dell'**Indebitamento finanziario netto** consolidato, che passa da 156,7 milioni di euro al 31 dicembre 2017 a 298,8 milioni al 31 dicembre 2018. La variazione è influenzata dagli effetti della fusione per incorporazione di CMF e il conseguente trasferimento del debito per il prestito Senior Secured Notes emesso nel 2017 direttamente in capo a Rekeep.

**Il patrimonio netto consolidato** è pari a 164,8 milioni di euro.



# Valore aggiunto

Lo schema del Valore Aggiunto (determinazione e riparto) è l'elemento che caratterizza lo standard GBS (Gruppo Bilancio Sociale), congiungendo gli aspetti economici della gestione con quelli sociali. Esso definisce da un lato la ricchezza prodotta dal Gruppo nell'esercizio e dall'altro evidenzia come tale ricchezza sia stata distribuita, con riferimento agli interlocutori principali.

Il Valore Aggiunto viene rappresentato in due prospetti, uno che ne determina l'ammontare e l'altro che ne evidenzia il riparto, e viene utilizzato per due motivi:

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

In sostanza: lo schema di produzione e distribuzione del Valore Aggiunto permette di rileggere il Bilancio consolidato dal punto di vista dei principali portatori di interesse. Il prospetto del valore aggiunto del Gruppo 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.



<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2016</b>
<b>A) Valore della Produzione</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni (meno rettifiche di ricavo)	935.282.879	906.283.065	920.091.539
2. Variazioni delle riman. di prod. in corso di lavoraz., semilav. e finiti	43.326	-	(55.000)
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	3.404.967	3.970.014	(276.018)
4. Altri ricavi e proventi	1.087.105	829.224	1.125.160
Totale Ricavi della Produzione Tipica	939.818.277	911.082.303	920.885.681
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	4.139.644	934.811	-
<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>943.957.921</b>	<b>912.017.114</b>	<b>920.885.681</b>
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>			
6. Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(138.448.574)	(119.742.099)	(117.614.772)
7. Costi per servizi	(298.963.246)	(300.175.960)	(302.548.514)
8. Costi per godimento di beni di terzi	(18.003.746)	(17.309.438)	(20.073.553)
9. Accantonamento per rischi	(2.584.340)	(143.331)	10.107.318
10. Altri accantonamenti	-	-	-
11. Oneri diversi di gestione	(3.298.912)	(3.260.186)	(2.641.843)
Totale Costi Intermedi della Produzione	(461.298.818)	(440.631.014)	(432.771.364)
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>482.659.103</b>	<b>471.386.100</b>	<b>488.114.317</b>
<b>C) Gestione accessoria e straordinaria</b>			
12. Saldo Gestione Accessoria	6.491.349	1.666.727	3.989.254
+ Ricavi accessori	6.730.691	5.642.031	4.632.166
- Costi accessori	(239.342)	(3.975.304)	(642.912)
13. Saldo Gestione Straordinaria	(467.636)	6.868.783	2.661.069
+ Ricavi straordinari	12.834.144	16.671.082	9.357.602
- Costi straordinari	(13.301.780)	(9.802.299)	(6.696.533)
<b>TOTALE GESTIONE ACCESSORIA E STRAORDINARIA</b>	<b>6.023.713</b>	<b>8.535.510</b>	<b>6.650.323</b>
+ Copertura perdite da parte dei soci			
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>488.682.816</b>	<b>479.921.610</b>	<b>494.764.641</b>
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	(27.800.379)	(26.764.677)	(27.237.559)
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>460.882.437</b>	<b>453.156.933</b>	<b>467.527.082</b>



<b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2016</b>
<b>A) Remunerazione del personale</b>			
Personale non dipendente	2.400.770	2.507.791	3.125.241
Personale dipendente	399.577.041	388.879.997	383.081.391
a) remunerazioni dirette	302.137.452	294.689.710	290.829.582
b) remunerazioni indirette	97.439.589	94.190.287	92.251.809
<b>E) Quote di riparto del reddito (ristorni)</b>	-	-	-
<b>TOTALE REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>401.977.811</b>	<b>391.387.788</b>	<b>386.206.632</b>
<b>B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>			
Imposte dirette	8.425.523	16.008.888	15.072.990
Imposte indirette	534.380	1.144.066	1.626.548
- oneri tributari diversi	1.850.568	2.469.760	2.299.958
- sovvenzioni in c/esercizio	(1.316.188)	(1.325.694)	(673.410)
<b>TOTALE REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>8.959.903</b>	<b>17.152.954</b>	<b>16.699.538</b>
<b>C) Remunerazione del Capitale di credito</b>			
Oneri per capitali a breve termine	5.827.069	4.151.672	3.029.670
Oneri per capitali a lungo termine (mutui a medio/lungo termine)	27.717.113	38.973.454	27.153.748
Remunerazione del prestito dai soci	-	-	-
<b>TOTALE REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>	<b>33.544.182</b>	<b>43.125.126</b>	<b>30.183.418</b>
<b>D) Remunerazione del Capitale di rischio</b>			
Dividendi distribuiti	-	-	-
Rivalutazione del capitale sociale	-	-	-
Totale Remunerazione del Capitale di rischio	-	-	-
<b>F) Remunerazione dell'azienda</b>			
Variazione delle riserve del Gruppo	15.734.221	642.169	33.648.666
Variazione delle riserve dei soci di minoranza	109.223	72.699	(116.249)
Totale Remunerazione dell'azienda	15.843.444	714.868	33.532.417
<b>G) Movimenti Associativi</b>			
Fondi mutualistici (3% dell'utile)	-	-	-
Contributi associativi	263.676	425.316	597.431
Totale Movimenti Associativi	263.676	425.316	597.431
<b>H) Liberalità esterne</b>	28.600	69.575	24.279
<b>I) Spese sociali e mutualistiche (Soci e Dipendenti)</b>	264.822	281.306	283.367
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>460.882.437</b>	<b>453.156.933</b>	<b>467.527.082</b>



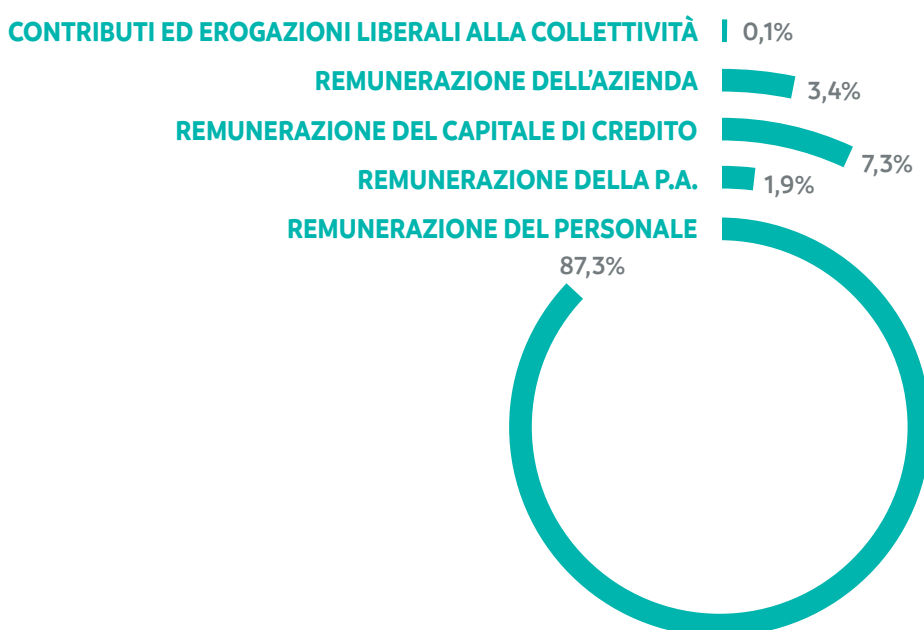
Il **Valore Aggiunto Globale Netto** generato nell'esercizio 2018 è pari a 460,8 milioni di euro, con un incremento in valore assoluto di 7,7 milioni di euro rispetto all'esercizio 2017. L'incidenza percentuale sul valore della produzione passa dal 49,7% al 48,8%.

Rispetto all'esercizio 2017 si evidenzia un incremento del Valore della Produzione (+31,9 milioni di euro) realizzato grazie alla crescita dei ricavi, che mostrano una netta ripresa rispetto all'andamento degli esercizi precedenti. Il trend positivo in termini di ricavi si riflette sulla variazione dei costi intermedi della produzione, che mostrano a loro volta un incremento di 20,7 milioni di euro quasi interamente ascrivibile a maggiori costi per consumo di materie prime soprattutto per l'avvio delle attività del Consip MIES2. Ne risulta un Valore Aggiunto Caratteristico Lordo pari a 482,7 milioni di euro, che registra un incremento di 11,3 milioni di euro rispetto all'esercizio 2017.

Anche la gestione accessoria influisce positivamente sul Valore Aggiunto Globale Netto, per un valore pari a 6,5 milioni di euro, registrando un incremento rispetto all'esercizio 2017 (+4,8 milioni di euro): a fronte di un risultato netto positivo realizzato sulle partecipazioni non consolidate pari a 1,5 milioni di euro (nel 2017 era negativo per 1,9 milioni di euro per effetto del risultato negativo rilevato dalla Roma Multiservizi

a seguito di rilevanti svalutazioni di crediti vantati presso uno dei principali clienti che ha avviato una procedura concorsuale), si registrano proventi legati alla cessione di partecipazioni complessivamente per 3,0 milioni di euro.

La gestione straordinaria, infine, genera un risultato netto negativo pari a 0,4 milioni di euro. Nell'esercizio 2018 si evidenzia da un lato l'effetto positivo del riconoscimento a Rekeep di un risarcimento per 4,3 milioni di euro per il danno subito nell'ambito di una gara bandita da Consip nel 2010, dall'altro il sostenimento di costi straordinari per la realizzazione del progetto di rebranding. Nel complesso il risultato della gestione straordinaria è in calo rispetto all'esercizio 2017 (-7,3 milioni di euro), quando erano stati rilevati proventi di natura straordinaria relativi ai cosiddetti "Oneri di sistema", ossia costi che Rekeep aveva rilevato in esercizi precedenti su alcune commesse energetiche in relazione ad alcune norme di legge che sono state riviste a seguito del cosiddetto "Decreto Milleproroghe" di febbraio 2017, in parte compensati da alcuni costi di natura non ricorrente (4,3 milioni di euro) per l'operazione di rifinanziamento che il Gruppo controllato da Manutencoop Cooperativa ha posto in essere al fine di consentire l'uscita dei fondi di investimento che possedevano una quota di minoranza di Rekeep.



## DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE

(IN MIGLIAIA DI EURO)

31 DICEMBRE 2018

Remunerazione del personale	401.978
Remunerazione della P.A.	8.960
Remunerazione del Capitale di Credito	33.544
Remunerazione del Capitale di Rischio	-
Remunerazione dell'azienda	15.843
Contributi ed erogazioni liberali alla collettività	557
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>460.882</b>

Per quanto riguarda la distribuzione del Valore Aggiunto Globale Netto, il 97% del valore economico prodotto dal Gruppo è stato distribuito agli stakeholder, sia interni che esterni, mentre il restante 3% è stato trattenuto in Azienda. In particolare:

la quota destinata ai **lavoratori** è pari all'87,2%, con un incremento rispetto all'esercizio precedente pari a 10,4 milioni di euro in valore assoluto, in considerazione dell'aumento del numero dei dipendenti per un mix diversamente articolato dei fattori produttivi che hanno richiesto maggiore forza lavoro, soprattutto tra gli operai;

la quota destinata alla **Pubblica Amministrazione** ammonta a 9 milioni di euro ed è pari al 1,9% del valore aggiunto, in calo rispetto all'esercizio 2017 di 8,2 milioni di euro. Nell'esercizio 2018 sono infatti stati iscritti proventi fiscali per 6,1 milioni di euro a seguito della presentazione da parte di Rekeep e delle controllate H2H Facility Solutions e Servizi Ospedalieri di dichiarazioni fiscali integrative;

la quota distribuita ai **finanziatori** è pari a 33,5 milioni di euro, con un'incidenza del 7,2% sul Valore Aggiunto Globale Netto. Si evidenzia un decremento rispetto all'esercizio 2017 (quando era pari a 43,1 milioni di euro, ossia il 9,2% del Valore Aggiunto Globale Netto) legato agli extra costi di natura finanziaria che il Gruppo aveva sostenuto a fronte dell'operazione di rifinanziamento compiuta nell'esercizio 2017 (per 11,6 milioni di euro).

la distribuzione degli **oneri finanziari** tra il breve termine e il lungo termine è sostanzialmente invariata (rispettivamente 17% e 83% del totale), a fronte di una scelta strategica operata dal Gruppo allo scopo di ottenere una maggiore stabilità finanziaria e il perseguimento di obiettivi di crescita e sviluppo nel medio-lungo periodo. Si precisa che nel Gruppo si utilizzano anche forme di finanziamento a medio e breve termine al fine di conseguire una maggiore elasticità e di beneficiare di tassi di interesse inferiori;

la remunerazione dell'**Azienda** si attesta al 3% del valore aggiunto e nell'esercizio 2018 non sono stati distribuiti dividendi ai soci;

Infine, 263,7 migliaia di euro sono stati destinati a **Movimenti associativi di categoria**, 28,6 migliaia di euro alle **liberalità esterne** e 264,8 migliaia di euro ad **attività sociali e mutualistiche in favore dei dipendenti**.







# Come

## Visione

L'impegno per uno sviluppo sostenibile si è strutturato nel corso del tempo e oggi coinvolge tutte le Direzioni.

Il presidio delle attività è svolto da una specifica funzione aziendale, che riporta direttamente al Presidente e AD, e dal Gruppo Indicatori.

### GRUPPO INDICATORI

Il Gruppo Indicatori nasce nel 2012 per volontà della Direzione aziendale con l'obiettivo di definire un set di indicatori originali capaci di descrivere l'impresa in tutte le sue dimensioni: quella economico-imprenditoriale, quella sociale e quella ambientale.

Composto da giovani quadri e dirigenti delle principali funzioni aziendali e Società del Gruppo, nel corso degli anni, ha anche interpretato il processo di ricambio generazionale.

Di seguito l'elenco dei componenti in ordine alfabetico.

**Antonella Amato**

*Head of Administration and Consolidated Financial Statements*

**Luca Buglione**

*Director Strategic Finance, M&A, Investor Relations Department*

**Gabriele Cesari**

*Head of HSE and Quality*

**Michele Codoni**

*Director Sales and Process Design Department*

**Clara Colombini**

*Project Manager Business Digital Solutions Department*

**Chiara Del Zotti**

*HR & Industrial Relations Specialist*

**Fabio Di Pancrazio**

*Energy Manager Servizi Ospedalieri*

**Alessandro Fiorenzo**

*Director Administration and Control Department*

**Federico Garavaglia**

*Head of Hygiene & Support Services Plan*

**Sara Ghedini**

*Corporate Social Responsibility Specialist*

**Adriana Giorgio**

*Internal Audit Specialist*

**Gian Franco Graziano**

*Quality and Environmental Manager*

**Ivan Lagazzi**

*Head of Energy Management*

**Fabrizio Laghi**

*Responsabile Acquisti H2H*

**Linda Navelli**

*Direzione del Personale Manutencoop Società Cooperativa*

**Maurizio Tinti**

*Head of Organization & Continuous Improvement Department*

**Daniela Vitali**

*Head of Business & Group Control*

**Giampiero Zagnoli**

*Procurement Suppliers Support & Processes Monitoring Manager*

**Donatella Zangari**

*Director South Central Area*



I primi riferimenti dell'azione di Rekeep sono i valori e la mission aziendale, l'obiettivo finale è quello di aumentare la produzione di valore condiviso, in una relazione viva e costante con gli stakeholder.

Negli ultimi anni Rekeep ha registrato una evoluzione importante che ha riguardato da un lato la relazione con gli stakeholder, dall'altro la consapevolezza e l'approccio interno all'azienda.

Il primo aspetto si è sostanziato nella campagna di stakeholder engagement, avviata nel 2017 e rendicontata in dettaglio nel Bilancio di sostenibilità dello scorso anno, proseguita poi anche nel 2018, seppur coinvolgendo un numero inferiore di soggetti.

Al contempo si è registrata una evoluzione interna all'impresa che ha toccato il controllo, l'aggiornamento e la rendicontazione del piano di sostenibilità. Un graduale cambiamento della concezione e della pratica manageriale che ha messo in maggiore sintonia i processi tipici dell'impresa con la concezione della sostenibilità e che è rappresentata anche dal rebranding: un cambio di nome a cui far corrispondere una maggiore capacità di produzione di valore e una più efficace relazione con tutti i soggetti – gli stakeholder – con i quali e per i quali produrre valore.



# Stakeholder

Nel processo di produzione del valore, la relazione con gli stakeholder gioca un ruolo essenziale.

Il sistema istituzionale-organizzativo di Rekeep possiede una prioritaria missione che è la valorizzazione del lavoro umano, di un lavoro 'umile', nel senso di semplice, manuale, originario. Con un termine suggestivo l'impresa ha sempre parlato di 'riscatto', ma, perseguendolo, Rekeep produce valore per e con una serie di altri stakeholder: clienti in primis, ma anche fornitori, collettività locali e l'ambiente in senso più ampio.

Tutti questi stakeholder sono complessivamente coinvolti con l'impresa, per quanto possiedano un loro interesse prioritario, ancorché non esclusivo. Contemporaneamente tutti loro sono a vario titolo coinvolti nella produzione di valore. Ecco perché si può sostenere che allo stesso tempo l'impresa lavora per loro e con loro.

Lo scorso anno, debitamente raccontata nel documento 2017, Rekeep ha avviato una campagna di stakeholder engagement, coinvolgendo dipendenti, clienti e fornitori.

La campagna ha impegnato 3 mesi ed ha consentito all'azienda di compiere un importante passo avanti per quanto riguarda la comprensione delle aspettative dei principali interlocutori e la percezione che gli stakeholder hanno di Rekeep e dei suoi obiettivi strategici,

Nel 2018 la campagna è proseguita, anche se con una capillarità più limitata. L'azienda ha deciso di focalizzarsi sui clienti, coinvolgendone altri 3 dopo gli 8 del 2017.

Gli esiti della consultazione sono stati in linea con quelli dell'anno precedente. In particolare, sono stati valorizzati come punti forza dell'azienda:

**la dimensione: il fatto di essere grandi, affidabili, solidi e capaci di rendere omogenei i servizi su tutto il territorio**

**la qualità degli operatori, ovvero il rilievo del capitale umano, la disponibilità, che è certamente il biglietto da visita fondamentale.**

**La valutazione si estende anche all'atteggiamento e all'attaccamento del dipendente Rekeep all'azienda**

## il miglioramento negli anni

Queste valutazioni accomunano clienti pubblici e privati, indipendentemente dal settore economico di pertinenza piuttosto che dalla collocazione territoriale.

Gli ambiti di miglioramento, anch'essi affini tra tutti gli intervistati e analoghi a quelli emersi lo scorso anno, sono:

## innovazione e "proattività"

### sostenibilità

Su entrambi gli aspetti Rekeep non è pienamente percepita. Sarà quindi necessario compiere uno sforzo per marcare le strategie e gli approcci dell'azienda su queste tematiche: il rebranding, con la definizione di una nuova corporate identity e di un nuovo posizionamento dell'azienda, rappresenta una grande opportunità e un primo passo in questa direzione.

L'obiettivo per il 2019 è proseguire con la campagna di ascolto degli stakeholder, ampliando la platea. Al contempo Rekeep intende strutturare una prima restituzione di feedback agli interlocutori già intervistati rispetto agli spunti e alle sollecitazioni emerse.

Per continuare a crescere e a produrre valore insieme agli stakeholder.



# Produrre Valore

Per spiegare ancora meglio cosa significa per Rekeep produrre valore e come cerca di farlo, è utile partire da alcuni fondamenti teorici.

La catena del valore, così come teorizzata da Michael Porter (1985, *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*) è un modello che permette di descrivere la struttura di una organizzazione come un insieme limitato di processi, di cui 5 primari e 4 di supporto.

In un'impresa di servizi lo schema della catena del valore è fortemente semplificato (ma contemporaneamente più denso di implicazioni). Le attività primarie si riducono essenzialmente a tre: logistica in entrata (di modesto peso, se si considerano unicamente le materie prime), la 'produzione' (altrimenti: *operations*) che tuttavia è improprio considerare un'attività di sola produzione (e soprattutto è improprio considerare come una fattore solo interno all'impresa) e gli altri servizi che compendiano diverse funzioni, dalla post-vendita, al marketing alla tenuta più complessiva dei rapporti col cliente; chiamiamola dunque, con un'unica parola, 'interattività'. Va tenuto conto del fatto che, in imprese come Rekeep, il confine tra 'produzione' e 'interattività' è molto labile, a volte inesistente.

L'attività primaria dominante ("produzione") possiede in imprese di servizi come Rekeep una notevole rigidità, visto che basa largamente sul lavoro umano, che è, più o meno, incompressibile. Siamo dunque sempre di fronte a una relazione tra il tempo in cui si realizza la prestazione e il carattere della prestazione, difficilmente modificabile.

Le possibilità di produrre maggior valore in un'impresa di questo tipo dipendono quindi da ciò che R. Normann (1985, *La gestione strategica dei servizi*) nel suo classico lavoro indica come la produzione di "legami innovativi tra le capacità umane", che, in Rekeep, si concentra su due principali aspetti:

**"l'interattività" che è una parte primaria della catena del valore (e si tratta fundamentalmente del rapporto "produttivo" con il cliente, la capacità di farlo entrare nel gioco)**

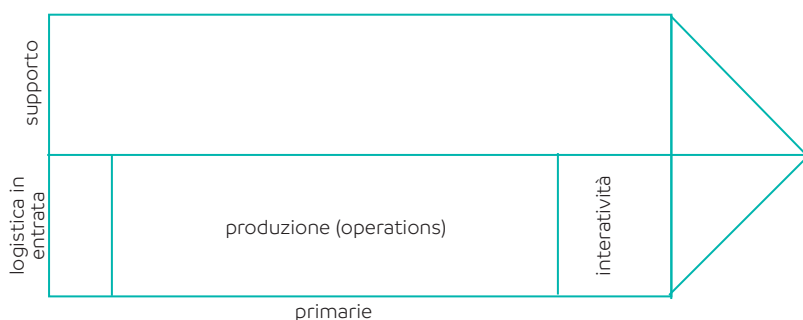
**le attività di supporto (o funzioni trasversali) della catena del valore, in cui risiede la principale responsabilità nella produzione dei "legami innovativi"**

L'incremento possibile del valore prodotto (dunque la capacità competitiva) è in gran parte affidato alle attività di supporto e tali attività riguardano il più delle volte fattori e fenomeni intangibili.

L'impresa non produce un'unica forma di valore, ma utilità di diverso tipo per concretezza, significato e durata. Si può parlare di "ambiti" ai quali i diversi stakeholder sono più interessati, e che rappresentano il cuore della loro relazione con l'impresa.

Tutti gli stakeholder (soggetti e categorie) sono, almeno sul piano teorico, sia fruitori che produttori di valore nel momento in cui interagiscono con l'impresa e sta proprio all'impresa metterli nelle condizioni perché ciò succeda. È proprio questa la visione della sostenibilità, soprattutto quando si riferisce ad un concetto ormai condiviso dalla dottrina e dalla pratica: quello di **'produzione di valore condiviso'** (*Creating Shared Value, CSV*).

## CATENA DEL VALORE



Nei diversi ambiti di produzione del valore si realizzano specifiche configurazioni di valore, che rimandano alle funzioni primarie e di supporto della catena del valore. Tali funzioni possiedono infatti una loro primaria qualità produttiva (una specializzazione). C'è però a monte una funzione, radice e regola per ogni altra: la *governance*, intendendo con essa non solamente l'assetto giuridico e il criterio di attribuzione del potere legittimo, ma la costruzione della cultura e dei tratti caratteristici dell'organizzazione.

La governance non può essere messa in relazione a un tipo di valore specifico, perché la sua influenza è diffusa e i suoi risultati sono indiretti. È però fondamentale, soprattutto nel caso di Rekeep, che ha fatto della sua governance (concezione, evoluzione) una fondamentale generatrice di valore.

In generale, la governance è contemporaneamente un *ambito* e una *funzione*. Ha il compito di salvaguardare l'impresa e di garantirne i fondamenti giuridici e organizzativi (in sostanza di presidiarne l'esistenza). La governance è a capo delle reti di processi di funzionamento e la sua visione è di controllo dei rischi e di sviluppo. Il suo funzionamento non può essere dato per scontato, e deve anch'esso essere rendicontato e considerato come un aspetto della sostenibilità.

Per gli altri ambiti è più facile individuare il tipo di valore che viene generato. Nella tabella che segue sono rappresentati gli ambiti di valore, gli stakeholder che concorrono e sono destinatari della sua produzione, nonché gli specifici obiettivi, processi e programmi. Nell'ultima colonna, infine, è rappresentato, ove il contributo è più rendicontabile, il Sustainable Development Goal di riferimento.

La tabella introduce alcuni elementi chiave:

**i nuovi temi material e le relative DMA (*Disclosure on Management Approach*), cioè "le rivelazioni sul modo in cui il management si approssima alla gestione"**









**i temi e gli obiettivi non fanno riferimento a un'unica area o direzione, ma si tratta di impegni complessivi del management**

Quest'ultimo elemento è particolarmente importante, perché significa che il management nel suo complesso deve sentirsi responsabile, deve cioè condividere una visione (una cultura) e rendersi disponibile a osservare e amministrare le specifiche e individuali competenze con un criterio ampio con una *sensibilità generale*.

L'obiettivo a tendere è la definizione degli indicatori utilizzati per la descrizione delle performance, cioè i KPI.



## LA PRODUZIONE DI VALORE

	AMBITI DI PRODUZIONE DI VALORE	STAKEHOLDER (CON CHI E PER CHI)	OBIETTIVI DI LUNGO PERIODO	TEMI E DMA	SDGs
	<b>GOVERNANCE</b>	Proprietà	Sviluppo Controllo rischi	Etica del business Sviluppo e miglioramento reporting	
	<b>ECONOMICO</b>	Proprietà	Durata Sviluppo	Sviluppo internazionale Adeguatezza e sostenibilità del capitale	
	<b>UMANO</b>	Lavoratori Collaboratori	“Capacitazione” Benessere Cittadinanza	Sviluppo delle competenze Employer branding Sviluppo delle politiche di welfare aziendale Salute e sicurezza Smart working Pari opportunità	 
	<b>STRUTTURALE</b>	Proprietà Lavoratori (Management) Clienti Fornitori	Maggiore capacità organizzativa Efficienza Aggiornamento continuo Innovazione	Organizzazione e Miglioramento continuo Innovazione dell'offerta Prossimità al cliente Verifica performance industriali	
	<b>AMBIENTALE</b>	Clienti Comunità Territorio (come paesaggio, comunità di contatto) Fornitori	Contributo consolidato agli SDGs	Energia sostenibile Mobilità sostenibile Consumi e materiali sostenibili Gestione e riduzione rifiuti	
	<b>RELAZIONALE</b>	Clienti Istituzioni Comunità Fornitori	Riconoscimento reputazionale Informazione Produzione di capitale sociale	Gestione responsabile delle forniture Comunicazione e affermazione del brand Qualificazione della presenza territoriale	
	<b>SOCIALE</b>	Istituzioni Organizzazioni sociali	Coinvolgimento in cause pubbliche Solidarietà	Azioni di sostegno e solidarietà	



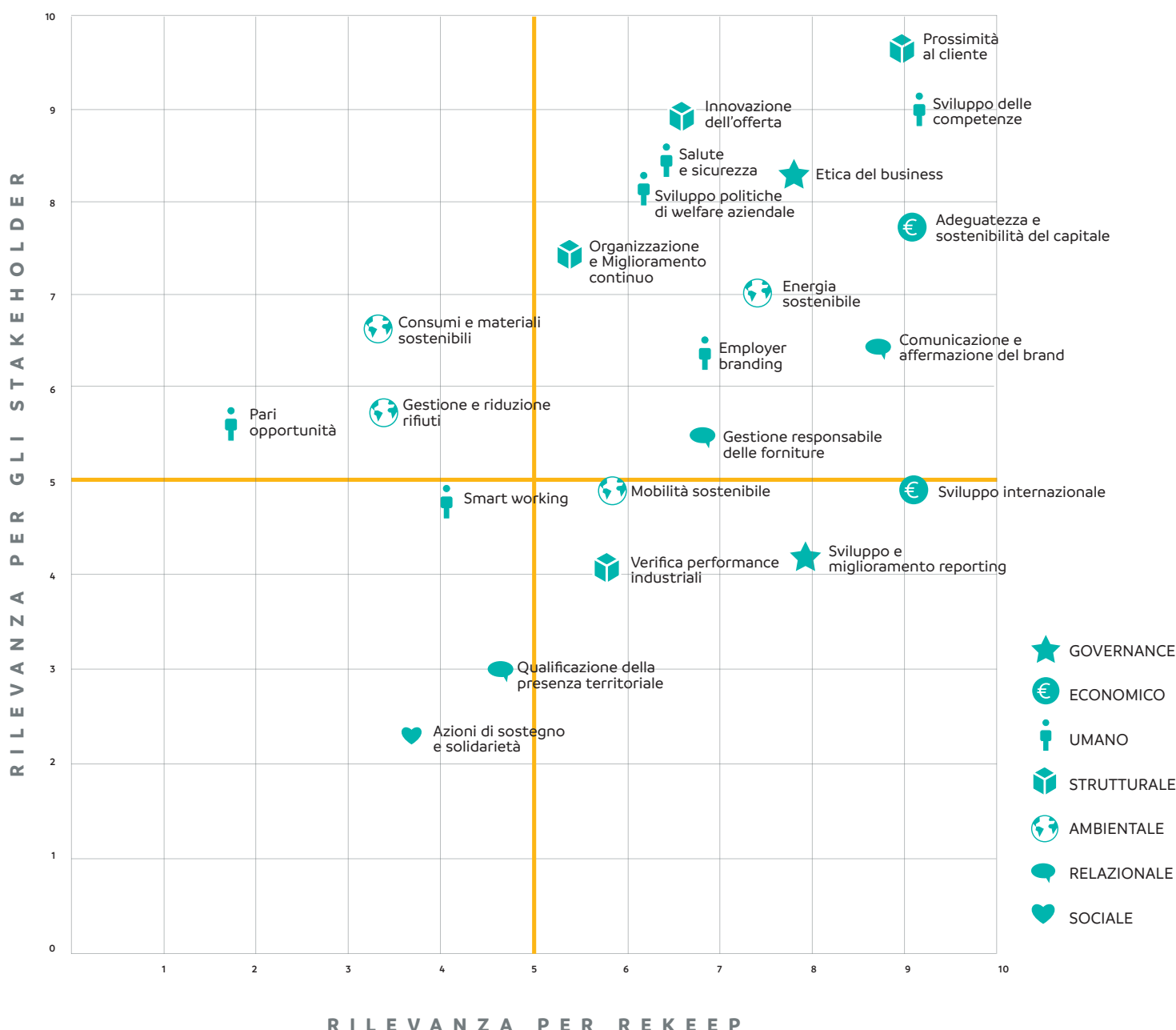
# Analisi di materialità

La matrice di materialità, anche in virtù di quanto esposto fino ad ora, ha compiuto un importante passo in avanti nel 2018. Si è registrato un aumento, anzi un raddoppio, del numero dei temi che ha portato ad una matrice che rappresenta in maniera più dettagliata e fedele le attese degli stakeholder e gli obiettivi dell'impresa.

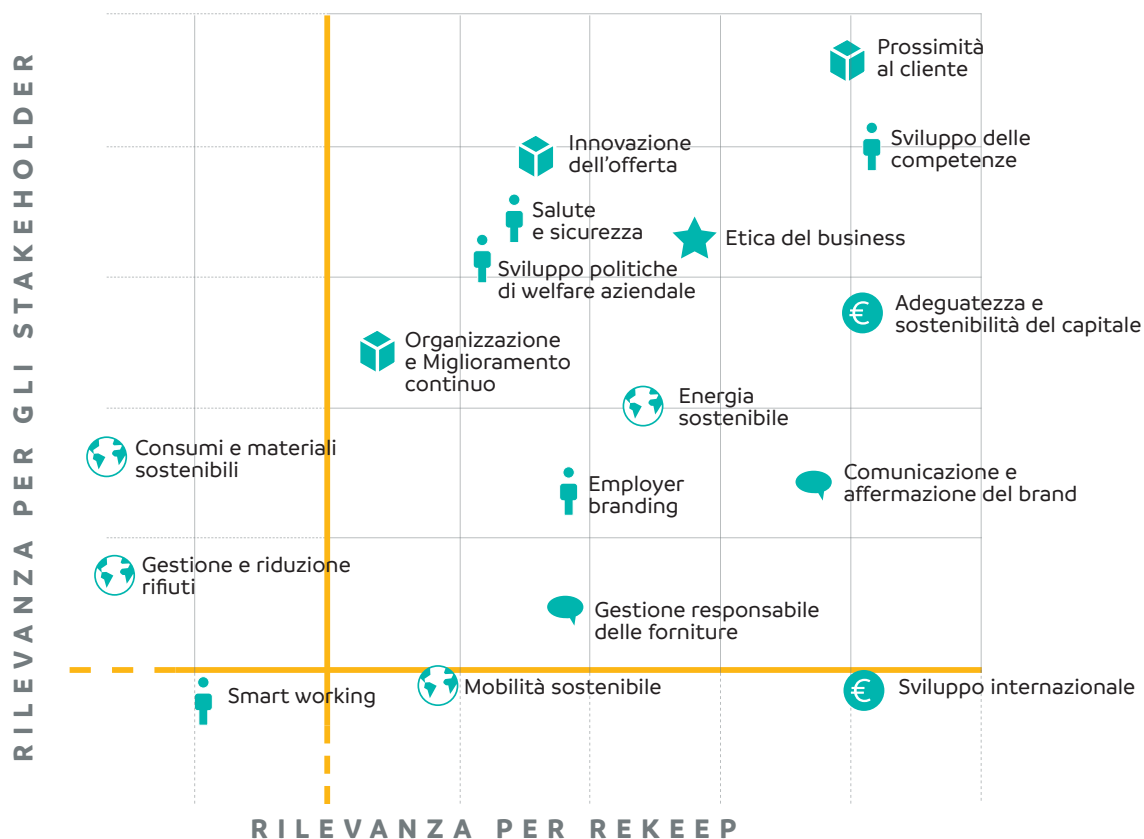
Lo sviluppo dell'analisi di materialità è stato possibile da un lato grazie la campagna di stakeholder engagement proseguita anche nel 2018, dall'altro da una più approfondita "disclosure" dei Direttori, particolarmente avanzata – allo stato – per quello che riguarda le risorse umane, l'innovazione e il marketing, e la finanza strategica.

L'analisi di materialità ha restituito un quadro articolato con diverse politiche che interessano l'impresa ma non in egual misura gli stakeholder e altrettante che – pur facendo parte delle intenzioni imprenditoriali – sembrano risvegliare un interesse più marcato da parte degli stakeholder.

Significa che vi sono delle politiche che pur non entrando ancora nel quadrante vero e proprio della materialità (la sezione Nord-Est della matrice) indicano linee di attività di medio lungo periodo che l'impresa si impegna a far diventare "material", cioè occasioni di produzione di valore condiviso (CSV).



Enfatizzando il quadrante di Nord-Est si evidenziano più chiaramente gli aspetti "material".



La matrice presenta nello specifico:

**un panel abbastanza consistente di obiettivi e processi sui quali converge chiaramente l'importanza che viene attribuita dall'impresa e anche dagli stakeholder e che identifica il campo proprio della materialità di Rekeep**

**un rilevante gruppo di temi che rivestono notevole importanza per l'impresa, ma che hanno, se non altro, necessità di essere promossi e sviluppati nella relazione con gli stakeholder, perché innovativi (quadrante di Sud-Est)**

**alcuni argomenti che meritano una specifica riflessione o una revisione, in quanto tendenzialmente rilevanti per gli stakeholder, per la dottrina o per la legislazione, ma non ancora sufficientemente centrali nelle politiche dell'impresa (Sud-Ovest, Nord-Ovest)**

Nei paragrafi che seguono verranno trattati tutti i temi presenti in matrice, con un livello di approfondimento della rendicontazione differente a seconda che siano temi material o temi che non rientrano ancora nel quadrante di materialità.

Questi temi saranno controllati nel loro evolversi. È presumibile che molti entreranno nell'area dove si concentrano gli interessi comuni di impresa e stakeholder. Se tuttavia qualcuno non raggiungesse ancora questa soglia rimarrà l'impegno a rendicontarne l'evoluzione.

Un ultimo aspetto da considerare a futura memoria riguarda il perimetro: Rekeep è un gruppo che, rispetto ai temi della sostenibilità, evidenzia ancora sensibilità e pratiche differenti. L'omogeneizzazione di questi dati è sicuramente un obiettivo da perseguire.





# 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. Già lo scorso anno l'azienda aveva iniziato a rendicontare il proprio impegno rispetto ai 17 SDGs individuando almeno 3 Obiettivi verso i quali l'azione di Rekeep era più marcata e rendicontabile:



Quest'anno a questi 3 Obiettivi se ne è aggiunto un altro:



Sul tema "Good Health" (Buona salute) infatti Rekeep ha strutturato azioni e politiche importanti per i propri lavoratori – rendicontate in maniera approfondita nel paragrafo dedicato (cfr capitolo VALORE – Umano) – aumentando la sensibilità e il coinvolgimento aziendale ben al di là della semplice obbligatorietà normativa.

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Nel settembre 2015 più di 150 leader internazionali si sono incontrati alle Nazioni Unite per contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benessere umano e proteggere l'ambiente.

La comunità degli Stati ha approvato l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs, Sustainable Development Goals) e i 169 sotto-obiettivi, i quali mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza e allo sviluppo sociale ed economico. Inoltre riprendono aspetti di fondamentale importanza per lo sviluppo sostenibile quali l'affrontare i cambiamenti climatici e costruire società pacifiche entro l'anno 2030.

Gli SDGs hanno validità universale, vale a dire che tutti i Paesi devono fornire un contributo per raggiungere gli obiettivi in base alle loro capacità. Per farlo, oltre all'impegno dei governi, è necessario il coinvolgimento più ampio di tutto il tessuto sociale, a partire dalle imprese.

Dal 2015 in poi gli SDGs sono diventati sempre più una guida per lo sviluppo di un approccio strategico alla sostenibilità nelle imprese che hanno l'occasione non solo di essere parte attiva di un cambiamento verso una maggiore sostenibilità globale, ma anche di avere accesso a nuove opportunità di mercato e guidare crescita e innovazione, innovando i modelli di business.

Nei paragrafi dove sono riportate le azioni dell'azienda verso la promozione di una buona salute, la diffusione di una istruzione di qualità, la fornitura di energia pulita e lo sviluppo di città e comunità intelligenti e sostenibili è presente il richiamo allo specifico goal di riferimento per facilitare la lettura e la comprensione.

Il riferimento agli SDGs è inoltre presente nella tabella che evidenzia come si sostanzia, e quali ambiti copre, la produzione di valore di Rekeep (cfr COME – Produrre valore).



# Governance

Rekeep ha adottato, a fine 2016, un modello di corporate governance di tipo tradizionale. Il modello ordinario di amministrazione e controllo (di cui agli artt. 2380 e seguenti del Codice Civile) prevede un **Consiglio di Amministrazione**, cui competono le funzioni di gestione e supervisione strategica, e un **Collegio Sindacale**, cui competono funzioni di controllo, entrambi nominati in sede assembleare.

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

Il Consiglio, nel 2018, si è riunito 14 volte con una presenza media del 99%.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

\*dal 23.02.2018 Amministratore delegato oltre che Presidente

\*\*dimessosi in data 23.02.2018

\*\*cooptata in data 23.02.2018

In data 23 febbraio l'Amministratore delegato Aldo Chiarini ha rassegnato le dimissioni, contestualmente il CdA ha nominato Giuliano Di Bernardo, già Presidente della Società, anche Amministratore delegato e ha cooptato Laura Duò, la cui nomina è stata successivamente confermata dall'Assemblea del 12 aprile.

I curricula completi dei componenti del Consiglio

di Amministrazione sono disponibili sul sito istituzionale all'indirizzo: <https://www.rekeep.com/chi-siamo/governance/consiglio-amministrazione>

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

Nel corso del 2018 si è riunito 14 volte con una presenza media pari all'85,7%.

## COLLEGIO SINDACALE

NOMINATIVO	CARICA	ETÀ		
		<30	30-50	>50
Germano Camellini	Presidente			
Marco Benni	Sindaco			
Monica Mastropaolo	Sindaco			

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



## Etica del business

Rekeep impronta da sempre la propria condotta alla correttezza, alla legalità e all'etica, così come si evince anche dagli enunciati valoriali che ispirano l'attività quotidiana.

Le azioni in questo senso sono cresciute nel corso del tempo. Oltre all'adozione del Codice etico, peraltro revisionato e migliorato nel 2017 e poi ampliato ed esteso a tutte le Società del Gruppo nel 2018, la certificazione SA8000, ma anche l'adozione, ormai 10 anni fa, del Modello 231 e la recente (2017) approvazione del Programma di Compliance Antitrust e del Codice di Condotta Antitrust.

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. Uno degli aspetti più sfidanti per l'azienda è certamente quello del miglioramento e dell'affinamento degli strumenti di 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 2008, mentre l'attuale aggiornamento del Modello 231 è quello approvato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) del 20 luglio 2018.

In aggiunta, Rekeep ha adottato un proprio Codice Etico che, come si dirà in seguito, enuncia i principi e i valori ai quali la Società impronta la propria attività e la conduzione dei propri affari. Il Codice Etico è stato aggiornato dal Consiglio di Amministrazione del 18 dicembre 2018.

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 SpA al 31 dicembre 2018 (nominato in data 13 ottobre 2017) è costituito da:

**Marco Strafurini (membro esterno)**

**Mario Ortello (membro esterno)**

**Andrea Testoni (Presidente dell'OdV)**

I componenti dell'OdV sono dotati dei requisiti di indipendenza, autonomia e professionalità previsti dall'art. 6 del D. Lgs. 231/2001 ed hanno autonomi poteri di iniziativa e controllo. Relativamente all'esercizio 2018, sono stati svolti quattro cicli di audit e si sono tenute cinque riunioni dell'Organismo di Vigilanza.



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

A seguito delle variazioni normative intervenute nel corso dell'anno 2018, Rekeep ha aggiornato il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.Lgs 231/01. 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 13 Luglio 2018 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 SpA, avvenuta poi in data 20 Luglio 2018.

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

L'informativa periodica è costituita da:

**report assistenza legale**

---

**report finanziamenti pubblici**

---

**report sviluppo commerciale**

---

**report funzione del personale (provvedimenti disciplinari)**

---

Oltre ai flussi informativi, in data 13 luglio 2018, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) aziendale che ha presentato la propria relazione per l'esercizio 2017 rispetto alle tematiche di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e rispetto alle tematiche ambientali in azienda con l'ausilio dell'ufficio competente.

Nel corso del 2018 si sono tenuti molteplici incontri con gli organi di controllo, in particolare sono state effettuate due riunioni con il Consiglio di Amministrazione per la presentazione della Relazione Semestrale (13 luglio 2018 e 19 dicembre 2018) in cui è stata data l'informativa periodica semestrale da parte del Presidente dell'Organismo di Vigilanza sulle attività svolte.

Infine, in data 19 dicembre 2018, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato i revisori contabili 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 ANTITRUST**

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

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

Il Programma di Compliance Antitrust prevede iniziative di formazione e di comunicazione rivolte ai dipendenti e finalizzate a massimizzare la conoscenza, la diffusione e l'efficacia del Codice di Condotta.

Nel corso dell'esercizio 2018 è stata organizzata 1 sessione formativa in aula, in data 8 novembre 2018, a cui hanno partecipato i dirigenti e i primi riporti delle funzioni Acquisti, Commerciale e Marketing, Progettazione e Miglioramento Continuo, Ufficio Gare e Formalizzazione Contratti.

Nel mese di Settembre 2018 si è infine 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.



## 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 il cui unico capitale disponibile è la propria capacità e voglia di lavorare. 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 a due verifiche l'anno, sia sugli elementi gestionali che su quelli documentali. Per il mantenimento del sistema di gestione, ogni anno l'azienda è sottoposta ad audit, mentre ogni tre anni è sottoposta a ricertificazione.

Nel 2017 Rekeep ha compiuto tutti i passaggi necessari per l'adeguamento al nuovo standard SA8000:2014 e a giugno 2018 ha confermato la certificazione secondo la nuova edizione della norma. Il nuovo standard SA8000 stabilisce importanti e significative modifiche ai requisiti necessari per il rispetto della norma. La principale novità riguarda la creazione del Social Performance Team (SPT) che prevede una rappresentanza equilibrata di rappresentanti dei lavoratori SA8000 e di Management.

I compiti di questo Team sono:

**condurre periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard**

**suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati, con un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi**

Rekeep ha inoltre nominato al proprio interno un Rappresentante della Direzione per l'etica, mentre i lavoratori eleggono i Rappresentanti dei lavoratori

per l'etica (RLE), che sono componenti di diritto del Social Performance Team.

Nel corso del 2018 il SPT ha organizzato un incontro per riesaminare il percorso fatto ed identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione dello Standard.

Le segnalazioni relative a comportamenti non idonei possono essere proposte sia in forma anonima sia sottoscritte, possono essere inoltrate al Rappresentante dei Lavoratori dell'Area, o all'attenzione dell'Azienda (ad un indirizzo email dedicato) o all'indirizzo email dedicato dell'Ente di Certificazione. Tutte le segnalazioni sono riportate su un apposito registro che, per trasparenza, viene pubblicato anche sul portale intranet aziendale.

Nel corso del 2018 sono pervenuti 3 reclami etici: due in forma anonima e uno firmato attraverso l'RLE dell'Area Nord Ovest. Le segnalazioni, prese in carica dal Servizio Qualità e Ambiente, sono state sottoposte all'analisi e valutazione del Rappresentante della Direzione per l'Etica.

Le causali principali richiamate nei reclami sono rappresentate da salute e sicurezza e discriminazione. Per i due reclami legati alla sicurezza non si è avuta formale evidenza di quanto descritto, per il reclamo con causale discriminazione, data la forma anonima della segnalazione, non è stato possibile individuare il cantiere di riferimento.

Alla data di redazione del presente documento, le segnalazioni pervenute non hanno generato azioni correttive, pertanto sono state chiuse.

Anche Servizi Ospedalieri dal 2017 è certificata secondo la norma SA8000 e ha istituito il Social Performance Team (SPT) costituito da un rappresentante della direzione per l'etica, un rappresentante dell'ufficio gestione reclami e un rappresentanti dell'ufficio qualità, a cui si aggiungono 3 Rappresentanti dei Lavoratori per l'etica (RLE), uno per ciascuna area: Nordest, Centro e Nord-Ovest, Sud e isole.

Le segnalazioni etiche possono essere inviate, sia in forma anonima che sottoscritte, a diversi destinatari: l'RLE di zona, altri membri del SPT, all'azienda stessa, all'ente di certificazione italiano oppure direttamente all'organismo interazione. Le segnalazioni possono essere inoltrate con diversa modalità, telefonica, via fax, via email su casella di posta elettronica dedicata alle solo segnalazioni etiche, cartacea per posta. La registrazione e la gestione delle segnalazioni avviene su apposito registro che viene aggiornato e messo a disposizione sul portale intranet aziendale.

Nel 2018 sono pervenute 3 segnalazioni di cui solamente una riconducibile a segnalazione etica.



Nonostante ciò sono state prese in carico e chiuse tutte e tre dall'ufficio gestione reclami. L'unico reclamo etico pervenuto faceva riferimento a conflitti relazionali tra i membri di una squadra di lavoro. Il reclamo è stato analizzato con il supporto del responsabile del gruppo di lavoro ed in accordo con l'ufficio del personale si è provveduto a riformulazione della squadra. Il nuovo assetto è stato monitorato per alcuni mesi. Al termine del periodo di sorveglianza, il reclamo si è potuto chiudere in maniera positiva.

Il **Codice etico** di Gruppo, da applicarsi a tutte le società interamente controllate da Rekeep, è stato deliberato dal CdA di Rekeep il 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**

---



Sempre il 18 dicembre 2018 è stato costituito un Comitato Etico di Gruppo che ha il compito di monitorare la diffusione e l'attuazione del Codice Etico e di verificare tutte le segnalazioni ricevute relative a eventuali violazioni dello stesso.

Il comitato, formato da tre membri esterni, è composto da Stefano Baccolini, Mauro Giordani e Nicola Ghezzi.

## **Sviluppo e miglioramento del reporting**

L'argomento attiene strettamente al miglioramento della governance, obiettivo tanto più necessario quanto più Rekeep intende crescere e aumentare il proprio grado di qualificazione sui mercati ove opera. Trasparenza, rapidità e pregnanza delle decisioni dipendono dai sistemi di produzione e impiego delle informazioni debitamente elaborate per facilitare le scelte. È un progetto in corso, con qualche esigenza, ancora, di specificazione e finalizzazione.







# Valore

## Economico

### Sviluppo internazionale

Lo sviluppo internazionale è uno dei tasselli chiave nel percorso di crescita di Rekeep, che punta a diventare un grande Gruppo Internazionale. Il 2018 ha visto, per la prima volta dall'avvio del percorso, le attività internazionali portare un contributo al consolidato di Gruppo.

In **Francia**, da maggio 2018 è iniziato il servizio di pulizia dei treni per il cliente SNCF (la compagnia nazionale del trasporto ferroviario). Il contratto, del valore complessivo di circa 20 milioni di euro, ha visto l'assunzione di 140 nuovi dipendenti che lavorano per Rekeep nel comparto che va da Paris-Montparnasse fino a Montrouge. Dopo le inevitabili difficoltà iniziali, il servizio è ora pienamente avviato con soddisfazione del cliente.

Il contratto ha cominciato a fornire buoni riscontri anche in tema di redditività confermando come il mercato ferroviario sia strategico per Rekeep anche in Francia.

A questo proposito, attualmente è in fase di studio lo sviluppo delle attività in Francia con la presentazione dell'offerta di Rekeep in altre aree, in particolare al sud.

Negli ultimi mesi del 2018, inoltre, sono state realizzate delle acquisizioni di contratti di pulizia uffici che, in larga parte, riguardano Engie. Al momento tali attività raggiungono un volume annuo di circa un milione di euro.

Per quanto riguarda la **Turchia**, l'anno appena trascorso è stato particolarmente difficile per l'economia del Paese. Si è verificata una fortissima svalutazione della valuta locale con conseguenze importanti sul mercato di riferimento di Rekeep. La maggior parte delle costruzioni di nuovi ospedali ha registrato una forte battuta d'arresto con il rinvio di almeno un anno delle gare per l'appalto dei servizi. Rekeep ha comunque dimostrato di essere un attore ben considerato dagli interlocutori sia pubblici che privati. Al momento del rallentamento della domanda pubblica le due società, EOS e REKEEP UNITED, hanno giocoforza rivolto la loro attenzione al mercato della sanità privata che in Turchia è molto presente. A novembre sono state realizzate le prime acquisizioni: due ospedali ed un'università. Nell'occasione, diversi dipendenti che operano in Italia si sono trasferiti in Turchia per il periodo di avviamento dei contratti. Il 2019 ha segnato, fino al momento della redazione del presente documento, un intensificarsi dell'azione verso la sanità privata, che comprende l'allargamento della gamma dei servizi offerti, in attesa di sviluppi positivi anche sulla sanità pubblica.

Permangono, come aree di interesse strategico, il Golfo Persico e l'Est Europa. In entrambe le zone sono in corso attività di esplorazione dei mercati.



## **Adeguatezza e sostenibilità del capitale**

La *capital structure* è un elemento chiave sia per Rekeep che per gli stakeholder. L'obiettivo è quello di garantire una struttura del capitale che sia adeguata, coerente e sostenibile e si persegue, in primis, attraverso la finanza strategica. La finanza strategica, o pianificazione strategica, è la gestione finanziaria al netto delle operazioni di cassa.

Rekeep punta a consolidare il proprio sviluppo anche con una crescita per linee esterne, in particolare grazie ad operazioni di M&A, ovvero operazioni straordinarie di vendita e acquisto, su mercati nuovi, quelli esteri specialmente, come si è detto anche nel precedente paragrafo. Lo scopo specifico delle acquisizioni dovrebbe essere quello di rafforzare l'azienda e trasferire le competenze di Rekeep in ambiti commerciali e sociali nuovi.

Il consolidamento dell'azienda e la costruzione di una *capital structure* adeguata e sostenibile si perseguono, infine, attraverso le relazioni proficue con il mondo della finanza e degli investitori.

La conduzione e il nutrimento della relazione con gli investitori e, più in generale, con i fornitori di fonti attuali e di prospettiva è un obiettivo essenziale per Rekeep soprattutto tenuto conto del proposito dell'azienda di riequilibrio finanziario.

# Umano

Per Rekeep le persone sono da sempre al centro. L'azienda ha tra i punti della propria Missione "valorizzare il capitale umano come elemento portante del proprio vantaggio competitivo, sviluppando le competenze, offrendo opportunità di crescita e formazione e promuovendo la realizzazione personale e professionale".

L'impegno di Rekeep è volto a:

**selezionare, sviluppare e mantenere in azienda i migliori talenti in ogni settore**

**promuovere benessere e salute**

**limitare e ridurre il più possibile malattie ed infortuni sul lavoro**

**operare con responsabilità**

## Sviluppo delle competenze



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

**Rekeep punta ad offrire opportunità concrete di crescita e di realizzazione a tutti i dipendenti. La formazione e lo sviluppo delle competenze sono tra i punti chiave di questo progetto.**

Nel 2018, l'attività formativa aziendale è stata potenziata del 99%, in particolare quella non obbligatoria. Il focus sulla lingua inglese, che ormai

coinvolge 200 figure in azienda, va nella direzione intrapresa dal business e si collega al piano di sviluppo industriale.

Sono stati inoltre promossi progetti funzionali a sviluppare capacità manageriali del top, del middle management e del personale specializzato.

I progetti **Talent Management** e **Key People**, rendicontati nel Bilancio di sostenibilità 2017, proseguono e sono tuttora in corso con lo sviluppo di project work specifici. Si tratta di progetti che nascono all'interno dell'azienda sulla base delle conoscenze storiche dei processi e con la possibilità di proporre cambiamenti e miglioramenti. Nella seconda fase di attività, che si è sviluppata nel corso del 2018, i progetti sono stati affinati tanto da assumere un taglio consulenziale. In particolare sono stati rilasciati due project work:

**nuova scheda di valutazione della prestazione**

**smart working**

Questa modalità di lavoro ha consentito ai partecipanti di poter seguire un percorso formativo manageriale e di migliorare la capacità di lavorare in team. L'azienda invece ha avuto a disposizione dei progetti finiti e articolati per agire realmente il cambiamento dall'interno, a partire da alcuni temi specifici.

Entrando più nel dettaglio, nel corso dell'esercizio 2018 il Gruppo ha realizzato 849 interventi formativi, che hanno coinvolto 8.444 partecipanti, per un totale di 78.666 ore dedicate alla formazione.

Di seguito, il riepilogo dei dati complessivi del 2018 a confronto con i dati del 2017.



## INTERVENTI FORMATIVI, ANDAMENTO 2017-2018

AREA TEMATICA	2018			2017		
	EDIZIONI	PARTECIPANTI	ORE FORMATIVE	EDIZIONI	PARTECIPANTI	ORE FORMATIVE
Tecnico-professionale	258	2.361	13.110	93	894	10.579
Manageriale	36	410	11.669	70	720	10.394
Informatica	20	157	1.916	11	63	703
Sicurezza qualità e ambiente	490	5.321	44.839	400	5.075	31.632
Lingue inglese	45	195	7.132	12	50	1.161
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>849</b>	<b>8.444</b>	<b>78.666</b>	<b>586</b>	<b>6.802</b>	<b>54.468</b>

## INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER QUALIFICA

QUALIFICA	ORE/MASCHI	ORE/FEMMINE	ORE TOTALI FORMAZIONE
Operaio	29.488	17.377	46.865
Impiegato	8.453	8.328	16.780
Quadro	6.768	3.617	10.385
Dirigente	3.857	744	4.602
Apprendista		34	34
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>48.566</b>	<b>30.100</b>	<b>78.666</b>

## INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER GENERE

GENERE	EDIZIONI	PARTECIPANTI	ORE FORMATIVE	ORE MEDIE PRO CAPITE
Maschi	714	4.708	48.566	10
Femmine	567	3.736	30.100	8
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>849</b>	<b>8.444</b>	<b>78.666</b>	



Per tutte le Aree tematiche si registra un notevole incremento delle ore formative. Oltre alla lingua inglese, di cui si è già detto, è stata potenziata la formazione in ambito Sicurezza, Qualità e Ambiente. Mentre è stabile l'investimento sull'Area Manageriale che aveva già avuto un incremento significativo tra il 2016 e il 2017.

Per le Aree Operative sono stati organizzati corsi sia per il personale del servizio igiene, quali metodologie operative di cleaning e disinfezione nei luoghi pubblici, che per il personale dei servizi integrati, quali ad esempio percorsi di certificazione per i manutentori antincendio, conduttori termici e frigoristi e Rischi Elettrici (Pes-Pav-Pei e Cabine), oltre ai corsi di sicurezza base su tutti e tre i livelli di rischio (Basso, Medio e Alto).

Sono proseguiti gli incontri di formazione per i dipendenti Iscritti all'Ordine degli Ingegneri e degli Architetti, necessari per il mantenimento dell'iscrizione all'Albo (CFP), sulle tematiche dell'Energy Management, Soa e Thinking Process.

Nel 2018 il Gruppo ha continuato, potenziando le ore e i partecipanti, lo sviluppo manageriale iniziato nel corso del 2017 con il progetto di Talent Management con l'obiettivo di delineare percorsi di crescita differenziati sulla Leadership, sul Project Management e valorizzando le competenze del Middle Management attraverso un percorso ad hoc. Lo stesso vale per i progetti di HR Innovation sviluppati su 6 Aree tematiche (Valutazione delle prestazioni, Benessere Organizzativo e Smart Working, Employer Branding, On-boarding, Lavoro Interfunzionale e Comunicazione interna) dal cluster dei Talent. Nell'area manageriale è stato, inoltre, dato seguito ad un progetto di potenziamento che ha coinvolto tutto il Top management con attività di aula e team building attraverso la metafora del Team Cooking, che sta proseguendo con un percorso di coaching individuale.

Per quanto riguarda la lingua inglese è stata allargata la platea di partecipanti ai corsi settimanali, organizzati in 9 sedi in Italia. Dopo un anno di lezioni, nel novembre 2018, 102 dipendenti sono stati coinvolti nell'esame di certificazione internazionale Bulats con i seguenti risultati:

**85** **DIPENDENTI HANNO SOSTENUTO IL BULATS TEST**

OLTRE IL

**75%**

della platea ha ottenuto una certificazione che si posiziona nei cluster intermedie e advanced su scala internazionale Cambridge

DOPO UN ANNO DI LEZIONI IL

**60%**

dei partecipanti ha incrementato il livello di competenza in ambito di reading e listening, rispetto al livello mappato all'avvio del progetto in ottobre 2017

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

Nel 2018 è stato profuso particolare impegno nel finanziare i costi sostenuti per la formazione utilizzando il 100% dei fondi Foncoop e quintuplicando l'utilizzo del fondo Formatemp.

#### VALORE ECONOMICO DEGLI INTERVENTI FORMATIVI

AREA TEMATICA	COSTO TOTALE IN EURO
Sicurezza, Qualità e Ambiente	€ 348.545,46
Manageriale	€ 215.140,50
Tecnico-Professionale	€ 199.239,78
Lingua Inglese	€ 19.443,00
Informatica	€ 3.880,00
Gestione Foncoop	€ 64.325,25
<b>TOTALE</b>	<b>€ 850.573,99</b>





## Employer branding

Rekeep mira ad essere una impresa attrattiva e ad avere tra le proprie fila un numero crescente di talenti. Per farlo ha investito particolarmente su alcuni aspetti:

### selezione

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

### retention

Il processo di selezione dei talenti è stato fortemente internalizzato. L'uso della tecnologia e dei social media ha svolto un ruolo chiave, in particolare l'apertura della pagina LinkedIn aziendale si è rivelata molto fruttuosa perché ha consentito, in caso di posizioni aperte, di selezionare rapidamente ed efficacemente. Rekeep è apparsa attrattiva soprattutto quando ha proposto posizioni legate a figure professionali innovative.

Oltre alla pagina LinkedIn, l'azienda ha partecipato a diversi Career day e ha riattivato il canale degli stage, al fine di creare le condizioni per l'avvio di un parziale ricambio dell'organico, anche attraverso l'acquisizione di nuove competenze.

Sul versante della comunicazione e della presentazione esterna dell'azienda, lo sforzo è stato quello di aumentare il numero di tesisti e attivare docenze e collaborazioni con Università e Istituti di formazione. In particolare è stata intrapresa una collaborazione con l'Istituto tecnico Aldini Valeriani di Bologna. L'obiettivo di questa partnership è doppio:

**rafforzare la connessione e la collaborazione**

**trasferire le competenze**



È stata inoltre pubblicata la sezione del sito istituzionale **Careers**, canale determinante per acquisire curricula e proposte volontarie dal mercato, sia per il personale impiegatizio, sia per quello operaio.

Lato comunicazione interna, il 2018 è stato l'anno del varo del portale MARCO per i dipendenti. A fine anno erano 10.000 gli utenti attivi e connessi con l'azienda e, a tendere, l'obiettivo è quello di canalizzare su questo strumento anche la parte di presentazione e circolazione dei cv delle figure operative, sempre in coerenza con il sito ufficiale Career.

I sistemi di premialità costituiscono una leva di gestione del personale integrata con le politiche di sviluppo e concorrono a mantenere in azienda i migliori talenti. Nel 2018 è ripartito, dopo 3 anni, l'MBO (management by objectives). Sono stati coinvolti non solo dirigenti, ma anche quadri e impiegati con ruoli di responsabilità altamente specializzati, nonché figure legate alla gestione diretta e al coordinamento dei cantieri.

Nel 2019 i sistemi coinvolgeranno un numero ancora più ampio di figure.

A completamento, l'azienda ha esplicitato una policy per i laureati, ovvero delle linee guida che contemplano il percorso di carriera prevedendo oltre allo sviluppo professionale, anche le relative progressioni automatiche (salario fisso e variabile).

## Sviluppo delle politiche di welfare aziendale

Il Gruppo 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 e crede che per fare questo sia importante saper rispondere a bisogni concreti dei propri lavoratori.

Il welfare aziendale di Rekeep, si articola principalmente in tre iniziative:

**"Un futuro di valore"** – Borse di Studio per i figli particolarmente meritevoli dei dipendenti;

**"Tuttingiro"** – Campi residenziali estivi e centri estivi gratuiti rivolti ai figli dei lavoratori nella fascia di età 3-14 anni

**Assistenza sanitaria integrativa gratuita**, per i dipendenti inquadrati con il contratto collettivo nazionale Pulizie e Multiservizi, e **promozione della prevenzione**

La prima iniziativa avviata in ambito di welfare aziendale è stata "Un futuro di valore" nel 2010. Da allora l'azienda ha costantemente incrementato il proprio investimento nell'ambito delle politiche rivolte al benessere dei dipendenti. Nel 2018 le Borse di studio a disposizione dei figli dei dipendenti sono state 310 (erano 290 nel 2015), ed è stato confermato il servizio di centro estivo gratuito rivolto ai figli dei dipendenti nelle province di Bologna, Modena, Firenze, Venezia, Verona, Vicenza e Treviso.

Rekeep, compatibilmente con le risorse disponibili, conta di continuare ad ampliare anche nei prossimi anni il proprio programma di welfare aziendale.



## BORSE DI STUDIO

35,8%

degli studenti sono alla prima Borsa



64,2%

degli studenti ha già vinto una Borsa in una delle precedenti edizioni

FIGLI DI DIRIGENTI 0,6%

FIGLI DI QUADRI 4,6%

FIGLI DI IMPIEGATI

FIGLI DI OPERAI 14%



## UN FUTURO DI VALORE



Un futuro di valore è l'iniziativa con la quale Rekeep, da 9 anni a questa parte, premia i figli dei dipendenti delle società del Gruppo con il miglior rendimento scolastico.

Nel 2018 le Borse di studio disponibili sono state complessivamente 310 (30 in più rispetto alla prima edizione): 250 per le scuole superiori (dell'importo di 400 euro ciascuna) e 60 per l'università (dell'importo di 1.000 euro).

Le Borse sono assegnate esclusivamente in base al criterio di merito: agli studenti delle scuole superiori è richiesta una media pari o superiore al 7,5; per gli studenti universitari la media deve essere almeno di 27/30 e inoltre occorre essere in pari con il piano di studi e aver superato almeno 2/3 degli esami.

## BORSE DI STUDIO, NONA EDIZIONE

<b>BORSE A DISPOSIZIONE</b>	<b>310</b>
di cui scuole superiori	250
di cui università	60
<b>RICHIESTE PERVENUTE</b>	<b>371</b>
di cui scuole superiori	255
di cui università	116
<b>ASSEGNATE</b>	<b>307</b>
di cui scuole superiori	220
di cui università	87





La nona edizione si è caratterizzata per un ulteriore incremento nel numero complessivo di richieste mentre il dato delle assegnazioni è in linea con quello dello scorso anno. Costantemente in crescita il numero degli studenti universitari meritevoli.

Un altro elemento significativo è che i bravi si confermano: dei 307 destinatari 110 (il 35,8%) sono alla loro prima borsa, i restanti 197 (64,2%) hanno già vinto la Borsa di studio in almeno una delle precedenti edizioni.

---

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

L'importo complessivo erogato con la nona edizione dell'iniziativa è stato pari a **175.000 euro**.

La percentuale di figli di operai tra i premiati è largamente maggioritaria e nell'edizione 2018 ha superato l'80%. La restante parte è per il 14% figli di impiegati, per il 4,6% di quadri e per lo 0,6% di dirigenti. I figli di lavoratori nati all'estero rappresentano il 16,6% 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.

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

## TUTTINGIRO

Dal 2013 il welfare aziendale di Rekeep ricomprende un'altra importante iniziativa: centri estivi per bambini dai 3 ai 10 anni e soggiorni estivi per ragazzi dagli 11 ai 14 anni.

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

Il progetto finanziato prevedeva l'erogazione, nel biennio 2013-2014, di 800 settimane di centro estivo per bambini tra i 3 ed i 10 anni nelle province di Bologna e Modena e 300 soggiorni residenziali di una settimana per ragazzi dagli 11 ai 14 anni su tutto il territorio nazionale.

---

**Visto il successo dell'iniziativa e i positivi feedback da parte dei dipendenti, nel 2015 i servizi di centro estivo e campo residenziale estivo sono stati riproposti e il costo è stato sostenuto interamente da Rekeep.**

Nel 2018, grazie al progetto "Tuttingiro", **79 ragazzi** tra gli 11 e i 14 anni, figli di dipendenti del Gruppo sono partiti per una settimana di soggiorno gratuito, scegliendo tra **13 diverse destinazioni** su tutto il territorio nazionale. Il 66% dei partecipanti è figlio di operai.

Quasi il 52% dei partecipanti proveniva dall'Emilia Romagna, seguita poi da Lazio, Toscana e Veneto.

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



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

Nel 2018 hanno complessivamente partecipato 222 bambini: 73 hanno frequentato il centro estivo per la scuola dell'infanzia, mentre sono stati 149 i bambini iscritti ai centri estivi per la scuola primaria.

In tutto sono state erogate 424 settimane di centro estivo tra giugno e settembre, con una media di 2 settimane a bambino.

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

#### ISCRITTI A CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2018

	TOTALE					
	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Infanzia	73	86	52	45	41	44
Primaria	149	128	104	91	82	77
<b>TOTALE</b>	<b>222</b>	<b>214</b>	<b>156</b>	<b>136</b>	<b>123</b>	<b>121</b>

#### SETTIMANE DI CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2018

	TOTALE					
	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Infanzia	140	165	143	136	116	125
Primaria	284	251	282	236	274	277
<b>TOTALE</b>	<b>424</b>	<b>416</b>	<b>425</b>	<b>372</b>	<b>390</b>	<b>402</b>

#### 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

#### SOGGIORNI ESTIVI

79  
ragazzi



11-14  
anni



13  
destinazioni



## ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA E PROMOZIONE DELLA PREVENZIONE

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

Dal 1° gennaio 2017, Rekeep e le aziende del Gruppo che applicano il Contratto Collettivo Nazionale Multiservizi, hanno aderito al Fondo Asim (Assistenza Sanitaria Integrativa Multiservizi). Attraverso il Fondo Asim i lavoratori inquadrati con il CCNL Multiservizi possono fruire, del tutto gratuitamente, di prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Sistema Sanitario Nazionale.

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

**indennità giornaliera per ricovero in istituto di cura dovuto a grande intervento chirurgico**

**ospedalizzazione domiciliare a seguito di malattia e infortunio**

**alcuni interventi chirurgici sui neonati**

**pacchetto maternità**

**prestazioni di alta specializzazione**

**visite specialistiche e ticket per accertamenti diagnostici**

**trattamenti fisioterapici riabilitativi a seguito di infortunio**

**prestazioni diagnostiche particolari**

**prestazioni di implantologia**

**cure dentarie da infortunio**

**prestazioni odontoiatriche particolari**

**prestazioni odontoiatriche a tariffe agevolate**

**servizi di consulenza**

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

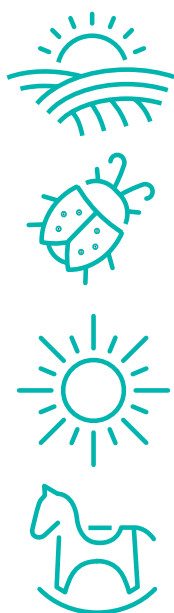
Grazie alla convenzione con l'**Istituto nazionale per lo studio e il controllo dei tumori e delle malattie ambientali Bernardo Ramazzini**, viene data la possibilità a tutti i dipendenti di divenire soci dell'istituto di ricerca e prevenzione del cancro e di usufruire di una visita di controllo gratuita presso la sede dell'Istituto. I costi dell'associazione e della visita sono a carico di Rekeep. Nel corso del 2018 sono afferiti presso il Poliambulatorio dell'Istituto 111 dipendenti e sono state effettuate 373 visite specialistiche il cui costo è stato interamente sostenuto dall'azienda. Le prestazioni più richieste sono state quelle ginecologiche, seguite dalle visite oncologiche e dagli esami per lo screening e la prevenzione delle malattie al seno (mammografie ed ecografie mammarie).

## CENTRI ESTIVI

222  
bambini

3-10  
anni

428  
settimane



La seconda iniziativa si sviluppa nel mese di settembre ed è la collaborazione con l'associazione **Susan G. Komen Italia Onlus**, che promuove la Race for the Cure, una mini-maratona di 5 km con passeggiata di 2 km, che ha lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza della prevenzione e raccogliere fondi per la lotta contro i tumori del seno. La Race for the Cure di Bologna si è svolta domenica 23 settembre 2018 e Rekeep, oltre ad avere sostenuto la manifestazione con un contributo, ha offerto la quota di iscrizione a tutte le lavoratrici e i lavoratori che hanno partecipato alla corsa, ed ha avuto alcuni posti a disposizione per inserire le lavoratrici all'interno del programma di screening e prevenzione dei tumori al seno. Hanno partecipato alla corsa 73 lavoratori di Rekeep, mentre 7 lavoratrici si sono sottoposte gratuitamente a visite specialistiche di controllo (visite senologiche, ecografie e mammografie).

## CONVENZIONI AZIENDALI

Rekeep, accanto alle iniziative di welfare aziendale, propone anche alcune convenzioni vantaggiose per i dipendenti in collaborazione con partner nazionali.

L'elenco aggiornato è disponibile sul sito aziendale nella pagina dedicata ai dipendenti e sul portale MARCO.

La convenzione principale è attiva con Yougenio, la Società del Gruppo lanciata nel giugno 2016 e specializzata nel facility management per le abitazioni private attraverso una piattaforma di e-commerce. Sul sito [www.yougenio.com](http://www.yougenio.com) con pochi click è possibile acquistare tutti i servizi utili per far "funzionare" la propria casa, scegliendo tra 120 attività diverse.

I dipendenti residenti nelle città in cui il servizio è attivo possono acquistare una vasta selezione di servizi a tariffe scontate.

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

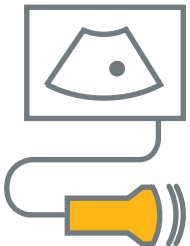
Agli inizi del 2018 Rekeep ha avviato inoltre una collaborazione con Corporate Benefits, leader nel settore delle convenzioni aziendali, e ha attivato un portale riservato ai dipendenti per offrire una serie di servizi vantaggiosi: sconti e offerte dedicate su un'ampia gamma di prodotti e servizi dei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

### VISITE SPECIALISTICHE DI DIPENDENTI PRESSO L'ISTITUTO RAMAZZINI



373

### LAVORATRICI CHE SI SONO SOTTOPOSTE A SCREENING NELL'AMBITO DELLA RACE FOR THE CURE



7



## Salute e sicurezza



In ambito salute e sicurezza, l'anno 2018 è stato dedicato alla riprogettazione delle attività a supporto delle fasi di pianificazione, sviluppo, controllo e riesame del sistema per promuovere un miglioramento continuo

Il 2018 è stato un anno importante per Rekeep in ambito di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, in cui si è, in particolare, operato verso la riprogettazione dei processi.

L'attività è stata mirata al progresso continuo dell'intera filiera operativa: dalla pianificazione fino al controllo. Perché gestire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro non è solo un obbligo normativo a cui assolvere, ma è soprattutto un impegno, che deve prevedere la partecipazione di tutte le risorse aziendali.

La prevenzione degli infortuni e degli incidenti va ben oltre l'assunzione di un protocollo, è l'abitudine ad un comportamento corretto sul lavoro. Purtroppo spesso si verifica una sottovalutazione del rischio con conseguente tendenza a lavorare attuando comportamenti "non sicuri".

Migliorare il controllo sull'adozione dei modelli operativi, utili al mantenimento nel tempo delle condizioni di idoneità lavorativa, è quindi una delle priorità di Rekeep.

Per assicurare un'efficace integrazione tra i diversi processi aziendali l'azienda si è dedicata alla messa a punto dei sistemi di registrazione e di rendicontazione dei dati riguardanti la salute e sicurezza dei lavoratori.

È stata inoltre rivolta particolare attenzione verso coloro che hanno il compito di valutare, gestire e controllare i rischi reali e potenziali in seno alle attività lavorative, agendo per rafforzare le loro conoscenze e competenze tecniche. È stato nominato un nuovo medico coordinatore, dando così impulso ad un più stretto confronto con i medici competenti territoriali e garantire una omogeneità nella valutazione dello stato di salute per tutto il personale, migliorando inoltre la disponibilità ed il controllo dei dati all'interno del sistema informativo aziendale.

Una sistematica raccolta dei dati ed un maggior ordine, con conseguente facile reperibilità dei documenti, aiuta la verifica, migliora l'efficacia e favorisce l'efficienza durante la gestione e la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori. In tal senso i progetti pilota avviati durante l'anno rappresentano una "messa in opera" delle intenzioni.

Rekeep ha quindi lavorato al coinvolgimento dei preposti, le figure più a diretto contatto con i lavoratori, e dei dirigenti, cui spetta il compito di attuare le misure di prevenzione e protezione aziendale, di informazione e formazione dei lavoratori.

È necessario quindi proseguire lungo la strada dell'impegno e della partecipazione di tutti verso la salute e la sicurezza. Il coinvolgimento dei lavoratori, la consultazione attiva dei loro rappresentanti e l'azione dei dirigenti, sono fattori determinanti per il buon mantenimento della salute e sicurezza in tutti gli ambienti di lavoro.

In questa direzione l'azienda mantiene l'impegno ad ascoltare e raccogliere gli input provenienti dall'interno e, in particolare, di chi presidia le attività operative, stimolando il dialogo e lo scambio di informazioni e consentendo a tutti di contribuire così al miglioramento dei processi.

### SISTEMA DI GESTIONE

Nella logica di ottimizzare i propri standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro, dal 2012 Rekeep mantiene la certificazione del proprio Sistema di Gestione secondo la norma internazionale BS OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series). Nel 2018, in particolare, è stata conseguita la ricertificazione dello scopo aziendale.

Il mantenimento della certificazione richiede all'azienda la capacità di lavorare per obiettivi e programmi in materia di salute e sicurezza. L'azienda non si limita unicamente a garantire il rispetto della normativa cogente, ma tende a promuovere un miglioramento continuo, creando valore aggiunto alle proprie prestazioni.

Obiettivi primari sono:

**sensibilizzare i dipendenti sulla prevenzione in materia di salute e sicurezza**

**avvalorare il monitoraggio dell'attività, al fine di ridurre il numero di infortuni e di incidenti**

**definire obiettivi di miglioramento del sistema coerenti con la propria politica per la sicurezza**

**favorire il coinvolgimento di tutto il personale nello sviluppo del sistema stesso**



Per raggiungere gli obiettivi Rekeep si è dotata di un'organizzazione che permette di gestire e di migliorare in "modo sistemico" e metodico la sicurezza dei lavoratori attraverso l'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi, la giustificazione delle scelte tecniche adottate per quanto riguarda macchine, attrezzature e prodotti, la formazione e l'informazione dei lavoratori, l'attività di controllo da parte dei preposti e dei responsabili.

## INFORTUNI

I dati del 2018 presentano un andamento del fenomeno infortunistico IN LINEA rispetto agli anni precedenti.

Nel corso del 2018 non si sono verificati infortuni sul lavoro con esito mortale. Il fenomeno infortunistico è valutato attraverso i seguenti indici:

### Indice di Incidenza (o frequenza relativa)

= (Numero Infortuni \* 1000) / Organico medio

Rappresenta la percentuale dei lavoratori che in rapporto a quelli esposti a rischio hanno subito infortuni.

### Indice di Frequenza

= (Numero Infortuni \* 1.000.000) / Ore Totali Lavorate

Misura l'andamento infortunistico riferito al numero dei casi riportati ad ogni 1.000.000 di ore lavorate.

### Indice di Gravità

= [gg inab. temp. + (% inab. perm. \* 75) + (morte \* 7500)] / Ore Totali Lavorate \* 1000

Misura la gravità degli infortuni considerando le giornate di lavoro perse per ogni 1.000 ore lavorate

Tali indici sono variabili nel tempo in quanto dipendono dall'azione di riconoscimento effettuata dall'INAIL. I valori degli indici riportati in tabella risentono quindi, anche dopo alcuni anni, di tale azione.

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

## INDICE DI INCIDENZA, FREQUENZA, ANDAMENTO 2014-2018\*

ANNO	NUMERO INFORTUNI	NUMERO** DIPENDENTI	ORE LAVORATE	GIORNI DI ASSENZA	INDICI		
					INCIDENZA	FREQUENZA	GRAVITÀ
2014	1.176	13.739	16.324.511,64	27.422	85,60	72,04	1,68
2015	994	14.745	17.559.685,76	28.316	67,49	56,61	1,34
2016	962	14.703	17.477.991,45	28.085	65,43	55,04	1,61
2017	999	14.286	17.130.196,50	25.871	69,93	58,32	1,51
2018	986	14.194	17.409.526,36	24.911	69,47	56,64	1,43

\* 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.

Come si evince dalla tabella l'ultimo anno ha registrato un andamento in linea con gli anni precedenti. Il leggero miglioramento è dovuto alla diminuzione dell'indice di gravità legato al la riduzione del numero di ore di mancato lavoro.

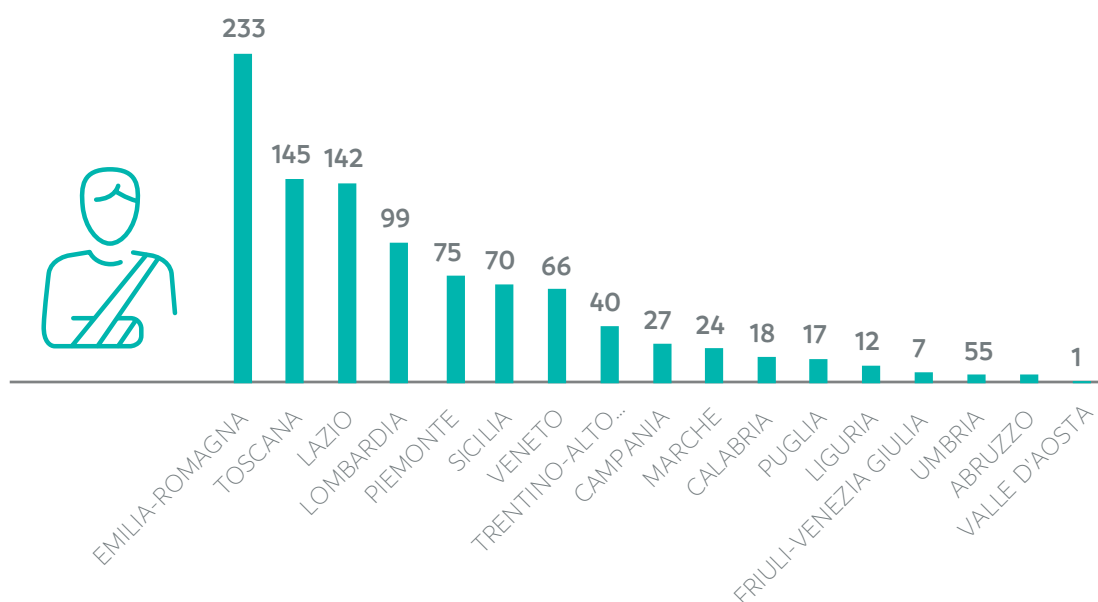
Per meglio comprendere il fenomeno infortunistico, di seguito il dettaglio per area funzionale e geografica.



## ANALISI DEGLI INFORTUNI PER AREA GEOGRAFICA, ANNO 2018

AREA/DIREZIONE AZIENDALE	NUMERO INFORTUNI	DI CUI IN ITINERE	GIORNI INFORTUNIO + RICADUTE	INDICE DI INCIDENZA	INDICE DI FREQUENZA	INDICE DI GRAVITA
EMILIA ROMAGNA AREA	230	38	5.897	81,87	68,39	1,75
SOUTH CENTRAL AREA	225	25	5.239	79,56	59,83	1,39
CENTRAL AREA	173	30	3.850	76,58	64,13	1,43
NORTH WEST AREA	151	25	3.159	60,88	49,48	1,04
NORTH EAST AREA	111	19	3.098	51,56	51,57	1,44
LARGE CLIENTS & PROJECT FINANCING AREA	95	9	3.665	69,40	50,16	1,93
PROCUREMENT DEPARTMENT	1	1	3	3,54	2,14	0,01
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>986</b>	<b>147</b>	<b>24.911</b>	<b>69,47</b>	<b>56,64</b>	<b>1,43</b>

## ANALISI DEGLI INFORTUNI PER REGIONE, ANNO 2018



Per quello che riguarda la distribuzione degli infortuni per genere, la percentuale più rilevante coinvolge le donne. Il dato è ovviamente in linea con la composizione della popolazione aziendale e con i valori dell'anno precedente.

## ANALISI DEGLI INFORTUNI PER GENERE, ANNO 2018

GENERE	N. INFORTUNI	% INFORTUNI
FEMMINILE	641	65%
MASCHILE	345	35%
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>986</b>	<b>100%</b>

Di seguito il dettaglio degli infortuni suddivisi per durata (giorni) confrontati con i valori dell'anno precedente.

## DURATA DEGLI INFORTUNI (GIORNI), ADAMENTO 2017-2018

	2018	2017
Durata tra 1 gg e 3 gg	206	216
Durata tra 4 gg e 15 gg	361	344
Durata tra 16 gg e 30 gg	187	194
Durata tra 31 gg e 60 gg	137	146
Durata tra 61 gg e 100 gg	56	65
Durata > di 100 gg	39	34
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>986</b>	<b>999</b>



Infine il dettaglio degli infortuni per natura della lesione.

#### NATURA LESIONE DA INFORTUNI, ANNO 2018

NATURA LESIONE	NUMERO INFORTUNI	% INFORTUNI
Contusione	420	42,6%
Lussazione, distorsione, distrazione	209	21,2%
Lesioni da agenti infettivi e parassitari	93	9,4%
Frattura	88	8,9%
Ferita	55	5,6%
Altra natura lesione	42	4,3%
Lesioni da altri agenti	38	3,9%
Lesioni da sforzo	28	2,8%
Corpi estranei	8	0,8%
Perdita anatomica	5	0,5%
<b>TOTALE</b>	<b>986</b>	<b>100%</b>

Il fenomeno infortunistico è dovuto in buona parte a dinamiche che riguardano il comportamento del lavoratore sul luogo di lavoro e in parte al rispetto delle procedure di lavoro. In particolare tutte le aree evidenziano il numero di infortuni causati da scarsa attenzione nei movimenti in genere o da urti/colpi/schiacciamenti durante le lavorazioni

Sensibile resta il numero di infortuni con rischio biologico (punture d'ago o oggetti taglienti).

Nell'ottica di migliorare continuamente la sicurezza, nel 2018 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 31 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.

In calo rispetto allo scorso anno le segnalazioni di pericolo (near misses): 2 rispetto alle 14 del 2017.





## 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 31 medici competenti diversamente distribuiti sul territorio nazionale. Tra essi, nel 2018, è stato individuato un nuovo medico coordinatore a cui è stato anche affidato il compito di apportare un maggiore impulso gestionale.

Come da scadenziario, nel corso del 2018 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 circa 7.100 visite mediche tra visite periodiche, visite da rientro lunga assenza, visite preassuntive e visite su richiesta. Una particolare attenzione è stata riservata 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 comunicino 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.

Nella tabella seguente le valutazioni emerse.

### SORVEGLIANZA SANITARIA, ANNO 2018

ESITO GIUDIZIO	IMPIEGATI	IGIENE	LOGISTICA	SERVIZI INTEGRATI	TOTALE COMPLESSIVO
Idoneo	189	3.945	58	1023	5.215
Idoneo con limitazioni	9	1.039	14	126	1.288
Idoneo con prescrizione	1	266	1	327	595
Non idoneo		12		2	14
Temporaneamente non idoneo		52		1	53
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>199</b>	<b>5.314</b>	<b>73</b>	<b>1579</b>	<b>7.165</b>

A livello generale l'incidenza delle limitazioni è di circa il 18% della popolazione visitata, dato da attribuire in particolare ai lavoratori delle fasce di età più alte.

### SORVEGLIANZA SANITARIA PER FASCE DI ETÀ ANNO 2018

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 COMPLESSIVO
Idoneo	159	693	1.528	2.602	233	5.215
Idoneo con Limitazioni	2	37	250	853	146	1.288
Idoneo con prescrizione	2	46	110	384	53	595
Non idoneo			2	10	2	14
Temporaneamente non idoneo		1	9	37	6	53
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>163</b>	<b>777</b>	<b>1.899</b>	<b>3.886</b>	<b>440</b>	<b>7.165</b>

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.



## MALATTIE PROFESSIONALI

Nell'anno 2018 sono state inoltrate 57 denunce di malattia professionale (63 nel 2017, 69 nel 2016 e 84 nel 2015).

Le domande 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.

## MALATTIE PROFESSIONALI, ANNO 2018

DIAGNOSI CODIFICATE PER STATISTICA	TOTALE
Ernie discali - Spondilo discopatie	16
Tendiniti (spalla: sovraspinato, rotatori, ...)	14
Sindrome del TUNNEL CARPALE	10
Epicondilite	4
Sindrome di De Quervain (dito a scatto)	3
Problemi respiratori (ASMA)	3
Non specificato o non leggibile	3
Sindrome Ansioso-Depressiva	1
Dermatiti	1
Arti inferiori - Tendiniti e calcificazioni	1
Altre Patologie	1
<b>TOTALE</b>	<b>57</b>

Si conferma inoltre la prevalenza delle denunce dal settore Igiene con l'89% rispetto al 9% dei Servizi Integrati.

Per quanto riguarda la distribuzione territoriale, storicamente appannaggio dell'Area Emilia e dell'Area Centro (equamente suddiviso), il 2018 ha invece registrato una sensibile riduzione delle denunce dall'Area Emilia

## ANALISI MALATTIE PROFESSIONALI PER AREA GEOGRAFICA, ANNO 2018

AREA	2018	2017	2016	2015	2014	ETÀ MEDIA
Centro	28	21	32	18	25	52,1
Emilia	12	24	23	47	32	54,3
Centro Sud	6	5	12	8	10	54,3
Nord-Ovest	6	8	1	8	2	53,2
Triveneto	5	2	1	2	3	55,2
Clienti Direzionali		3		2		
<b>TOTALE</b>	<b>57</b>	<b>63</b>	<b>69</b>	<b>85</b>	<b>72</b>	<b>53.2</b>



## Smart working

Lo smart working è uno dei progetti sui quali l'azienda sta investendo. Incarna perfettamente l'interesse di Rekeep verso iniziative volte ad ammodernare la gestione dell'orario di lavoro, con l'introduzione di meccanismi innovativi di maggior flessibilità, fiducia e delega, all'interno di un sistema ancor più orientato al raggiungimento di obiettivi aziendali, condivisi e trasversali. Attualmente è in fase di elaborazione ed è stato uno dei temi sui quali si sono focalizzati i project work dei dipendenti impegnati nei percorsi Key People e Talent Management.

Il 2018 è stato impegnato da una lunga fase di studio e di analisi, anche prendendo spunto dalle best practice in questo ambito. Mentre l'avvio di una prima fase sperimentale è calendarizzato per settembre 2019 e coinvolgerà tre Società: Rekeep, H2H Facility Solutions e e-Digital Services.

Il target di lavoratori che potranno ricorrere allo smart working, quando il progetto entrerà a regime, è rappresentato da figure fidelizzate e responsabili. Il pre requisito richiesto è una anzianità aziendale minima di almeno 12 mesi.

Lo smart working si ipotizza possa essere fruito per al massimo quattro giornate al mese e per non più di una giornata a settimana.

L'obiettivo del progetto è che sia largamente condiviso e supportato anche da coloro che non aderiranno. L'attesa è quella di un miglioramento del benessere dei lavoratori, in particolare per quanto concerne l'aspetto della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, e di conseguenza di un incremento della produttività.

Non saranno ovviamente trascurabili i benefici in termini di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, sia per quanto riguarda i mezzi aziendali che le auto proprie dei lavoratori, nonché la diminuzione dei costi di carburante per le auto aziendali.

Si tratta quindi di un progetto che, una volta a regime, darà un importante contributo all'impegno per la promozione di uno sviluppo sostenibile che l'azienda persegue da anni.

## Pari opportunità

L'occupazione di Rekeep è in gran parte femminile e questo è parso fino a ora un argomento sufficiente a definire la sensibilità di genere dell'impresa. Anche le presenze in posizione di responsabilità di donne non sono irrilevanti. Va considerato inoltre che nella controllante (Manutencoop Società Cooperativa) le donne sono presenti in numero elevato in CdA e nella struttura. Però, come si è detto, un conto è ciò che tradizionalmente si fa e un conto è lo sviluppo di una politica specifica, che deve essere esposta per poter poi essere rendicontata.



# Strutturale

## Organizzazione e Miglioramento continuo

Il Miglioramento continuo è una filosofia di gestione dei processi volta ad affinarne le procedure con il contributo dei soggetti "attori" direttamente coinvolti nel processo stesso.

Si tratta quindi di uno strumento mirato alla costante ridefinizione degli standard aziendali per rispondere in modo dinamico alle esigenze del cliente e assicurare un miglioramento qualitativo dei servizi erogati, producendo un beneficio sia all'impresa che al cliente.

L'adozione del modello kaizen presuppone quindi l'analisi della struttura organizzativa e del suo funzionamento in una logica di «gestione per processi», introducendo costanti modifiche, anche di lieve entità, il cui contenuto sarà orientato alla:

**semplificazione del processo**

**trasparenza del processo**

**innovazione del processo**

**formazione e qualificazione delle risorse impegnate nel processo**

## MIGLIORAMENTO CONTINUO

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

Il Kaizen come pratica economica è riferito all'efficienza dei fattori produttivi legati alla microeconomia aziendale attraverso lo sviluppo di Sistemi di Gestione finalizzati al contenimento dei costi di produzione. La vision della strategia Kaizen è quella del rinnovamento a piccoli passi, da farsi giorno dopo giorno, con continuità. La base del rinnovamento è quella di incoraggiare ogni persona ad apportare ogni giorno piccoli cambiamenti il cui effetto complessivo diventa un processo di selezione e miglioramento dell'intera Organizzazione.

Rekeep ha adottato l'approccio del miglioramento continuo nel 2016, il personale impiegato nella funzione ha seguito un percorso di formazione supportato da una società esterna, specializzata fin dagli anni '60 nella diffusione dei principi del TPS (Toyota Production System).

Inizialmente collocata a riporto del Process Design Department, nel 2018 la funzione aziendale del Miglioramento Continuo è diventata parte integrante del Human Resources & Organization Department, proprio perché strettamente correlata alle tematiche dell'Organizzazione. Attualmente si preoccupa di analizzare i flussi di processo inerenti l'organizzazione aziendale e la funzione HR, intervenendo sulle diverse strutture operative al fine di supportarne una gestione efficiente ed efficace rispetto allo scopo.

Nel 2018 si è realizzata una Palestra Kaizen sul Ciclo Attivo che ha coinvolto 26 dipendenti. L'obiettivo era quello di uniformare il processo all'organizzazione aziendale ed efficientare alcuni aspetti ritenuti non performanti dagli attori stessi. La palestra si è strutturata in 5 incontri: uno di formazione, tre di analisi e uno finale di rilascio delle proposte di miglioramento

In collaborazione con una società di consulenza si è poi lavorato sulle Line di produzione, coinvolgendo in particolare i Direttori di Area e le rispettive Segreterie. Anche in questo caso il motore dell'attività è stato quello di realizzare un



assessment dell'organizzazione attuale allo scopo di individuare i possibili interventi utili a rendere la macchina aziendale più efficiente.

Il Miglioramento Continuo ha poi collaborato con la funzione HSQE (Health, Safety, Quality & Environment) ed il Procurement Department nel progetto di mappatura e sostituzione dei prodotti chimici a rischio elevato utilizzati nei servizi di cleaning. In questo ambito, la collaborazione ha riguardato la fase di analisi, con la fotografia della situazione attuale, l'individuazione di prodotti alternativi e l'implementazione del corretto modello di gestione per la scelta dei prodotti e la loro introduzione nei canali di acquisto.

Rekeep intende continuare ad impegnarsi per il miglioramento continuo, con l'obiettivo di aumentare l'efficienza e la produttività e di accrescere la soddisfazione del cliente.

Chiaramente, l'efficacia di tale approccio è strettamente correlata al grado di coinvolgimento delle funzioni e dei processi aziendali.

La creazione e la diffusione di una cultura kaizen deve essere supportata quindi da un forte consenso e una costante partecipazione interna in logica bottom-up, nonché da un forte commitment dirigenziale.

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

## **Innovazione dell'offerta**

L'innovazione dell'offerta è quell'insieme di processi, risorse e metodologie volti al miglioramento o all'ampliamento del portafoglio servizi. Coinvolge tutte le funzioni aziendali e impatta su tutti i processi di business.

Presupposto fondamentale è la proattività con cui l'innovazione viene pensata, sperimentata e diffusa all'interno di un'organizzazione, con un processo strutturato di formazione e condivisione delle informazioni e delle best practice, e quella con cui viene lanciata sul mercato e promossa presso i clienti.

Per quanto riguarda il miglioramento dei servizi erogati, la Direzione Marketing & Innovation, proseguendo sull'attività dei tavoli di lavoro interfunzione sull'innovazione d'offerta avviata a fine 2017, ha organizzato un incontro nell'autunno 2018, coordinato da un Innovation Coach e che ha coinvolto tutte le funzioni aziendali, per raccogliere proposte di innovazione e per individuare le aree di criticità e miglioramento rispetto all'innovazione di processo.

Dall'indagine attuata attraverso l'analisi dei bisogni interna, sono emerse in particolare due tematiche:

**la strategica importanza dell'utilizzo di tecnologie avanzate nel core-business aziendale, al fine di attuare una vera e propria innovazione nei servizi erogati dall'azienda**

**la diffusa e percepita necessità di armonizzare i sistemi informativi aziendali in un unico database aziendale, al fine di poter effettuare in modo intuitivo ed automatico la ricerca di informazioni preziose per l'Azienda e condividerle con tutte le funzioni**

Entrambi gli argomenti sono stato oggetto di un vasto piano di attività, avviato e in fase di sviluppo nel 2019, di cui daremo conto in modo approfondito nel Bilancio di sostenibilità 2019.

Per quanto concerne l'innovazione d'offerta, le linee principali di sviluppo sono:

**il lancio dell'offerta di facility management urbano**

**il potenziamento della proposta di logistica sanitaria**

**l'avanzamento della proposta d'offerta in ambito di efficienza energetica**





In ambito di facility management urbano, la sfida di Rekeep è quella di supportare la Pubblica Amministrazione nella gestione della città del futuro

Partendo dalle criticità dello scenario attuale, che vede, in ambito di beni urbani, una frammentazione molto forte dei servizi e dei lavori, una carenza strutturale nel monitoraggio e una mancanza di programmazione e controllo, Rekeep si propone di offrire una gestione integrata dei servizi per le infrastrutture, la vivibilità dello spazio urbano, i trasporti e la sostenibilità ambientale, mettendo a disposizione della città una vera e propria centrale operativa supportata da piattaforma digitale per la gestione dei dati e della pianificazione. La proposta di Rekeep sfrutta il know how acquisito nel corso degli anni nel settore del facility management applicandolo allo spazio urbano e puntando principalmente su tre elementi:

---

**favorire le sinergie di tutti gli attori che agiscono sullo spazio urbano**

---

**utilizzare concretamente i “big data” raccolti nell’ambito della cosiddetta “smart city”**

---

**erogare servizi integrati con professionalità e competenza, colmando il disallineamento tra pubblica amministrazione e cittadini**

---

Ad oggi non ci sono in essere contratti di facility management urbano, ma sono state presentate, e sono in corso di presentazione, diverse proposte di partenariato pubblico-privato a Comuni della cintura bolognese.

Passando alla logistica sanitaria, il trend della spesa sanitaria italiana degli ultimi anni mostra un forte aumento a fronte di risorse pubbliche ogni giorno più limitate. Tenuto conto da un lato della necessità di misure e processi di efficientamento della spesa sanitaria e, in particolare, di quella rivolta all’acquisto di beni farmaceutici e dispositivi medici, e dall’altro lato dell’expertise di Rekeep, l’azienda ha formulato una proposta di servizi di logistica sanitaria. Una proposta che ha il fulcro nella partnership stretta tra pubblico e privato e nella quale Rekeep punta a svolgere il ciclo completo dei servizi: dalla logistica esterna, con gestione e movimentazione del magazzino, al trasporto, alla logistica interna. La proposta di partenariato pubblico-privato si basa sulla realizzazione del magazzino centralizzato, la gestione dei trasporti territoriali dal magazzino agli ospedali e alle strutture periferiche e la gestione logistica di reparto.

Innumerevoli i vantaggi della gestione integrata mediante processi di tracciabilità totale: dalla riduzione di costi operativi, alla riduzione del capitale immobilizzato, all’efficienza nell’impiego delle risorse umane, all’aumento della sicurezza del processo.

In questo ambito è in corso una sperimentazione importante con l’Asl di La Spezia, già da tempo cliente di Rekeep, che dovrebbe consentire il rilasciare una proposta di servizi efficienti e di qualità entro il 2020.

## Prossimità al cliente

Il cliente è per Rekeep uno stakeholder fondamentale. L'obiettivo è quello di stabilire con i clienti una relazione solida, di vera e propria partnership, garantendo servizi innovativi e di qualità, capaci di rispondere alle diverse esigenze specifiche.

Nel corso degli ultimi anni Rekeep ha avviato molteplici percorsi di ascolto e confronto con i clienti. Il primo, in ordine cronologico, è stato il Progetto VoC – Voice of the Customer, partito nel 2016. Il progetto aveva l'obiettivo di acquisire, interpretare e conoscere bisogni, preferenze, aspettative, elementi di soddisfazione e insoddisfazione verso i servizi di facility management da parte di clienti di Rekeep o di potenziali tali.

Il percorso, debitamente rendicontato nei Bilanci di sostenibilità 2016 e 2017, si è articolato in due fasi: una prima survey di tipo qualitativo, realizzata nel 2016, e una seconda survey di tipo quantitativo, predisposta nel 2017.

La survey di tipo qualitativo ha indagato in particolare:

### la mappa dei bisogni

### il fornitore di servizi di facility management ideale

### il processo di acquisto e gestione dei servizi

### la percezione di Rekeep

### la conoscenza del setting competitivo

Grazie ai risultati emersi dalle interviste è stato possibile individuare una serie di indicatori che rappresentano le leve per offrire valore al cliente.

L'indagine quantitativa del 2017 aveva lo scopo di misurare statisticamente quanto emerso nella prima fase e identificare i segmenti di clienti per progettare la corretta proposizione di valore.

Oltre al Progetto VoC, sui clienti è stata focalizzata anche la campagna di stakeholder engagement intrapresa da Rekeep nell'autunno 2017 e proseguita nel 2018. Nel corso dei 15 mesi sono stati intervistati complessivamente 11 clienti selezionati per:

### dimensione

### fatturato

### settore

### rilevanza

### area geografica di riferimento

La finalità dell'attività di stakeholder engagement, così come illustrato dettagliatamente del paragrafo dedicato (cfr *Come – stakeholder*), è quella di aumentare la produzione di valore condiviso andando a confrontare obiettivi e aspettative dell'azienda con quelli dei principali interlocutori, in questo caso i clienti. L'attività, che proseguirà anche nel 2019, è stata molto utile per Rekeep perché ha consentito all'impresa di individuare con certezza i punti di forza e le aree di miglioramento e, di conseguenza, di poter intervenire sulle aree più critiche con azioni correttive che hanno permesso all'azienda di fare un passo in avanti e ai clienti di accrescere la soddisfazione e il gradimento verso i servizi di Rekeep.

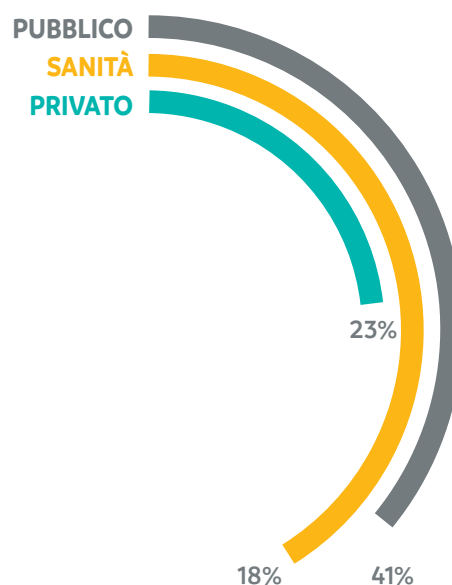
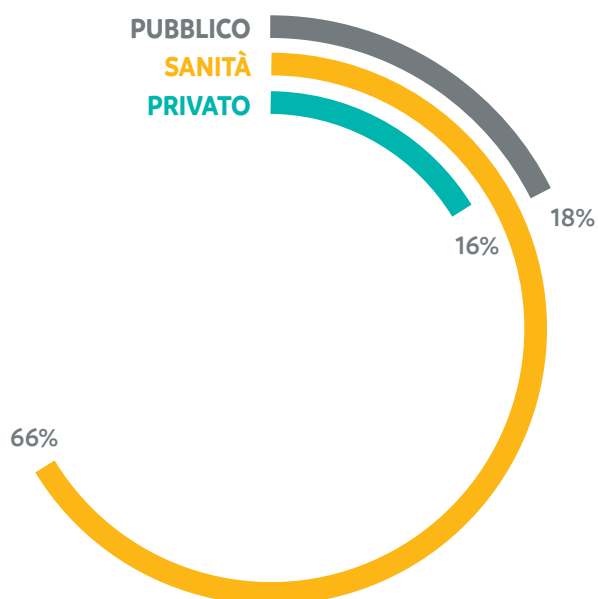
Sia il progetto VoC che l'attività di stakeholder engagement fanno parte di una visione più ampia e generale dell'azienda: quella della prossimità al cliente. Ovvero della capacità di leggere, capire e interpretare i bisogni dei clienti e del mercato offrendo servizi innovativi, distintivi e di qualità.

Il rebranding, e il percorso di definizione di una nuova corporate identity e di riposizionamento, si inseriscono all'interno di questo quadro.



2018

2017



### PORTAFOGLIO CLIENTI

Nell'esercizio 2018 il Gruppo ha acquisito commesse per un valore pluriennale complessivo pari a 647,5 milioni di euro, di cui 309,2 milioni di euro relativi a proroghe e rinnovi di contratti già presenti nel proprio portafoglio commerciale.

Tale dato, in coerenza con il passato, è riferito alle sole commesse pluriennali acquisite nell'ambito dei servizi del facility management cosiddetto "tradizionale", del lavanolo e della sterilizzazione dello strumentario chirurgico, oltre che dei servizi di natura tecnologica "B2B" della e-Digital Services. Non è qui ricompreso invece il portafoglio commerciale delle società afferenti al sub-Gruppo controllato da Sicura, i cui contratti hanno durata media non superiore all'anno. Tali società, tuttavia, hanno un peso sui volumi produttivi consolidati non particolarmente rilevante (circa il 4% nell'esercizio 2018).

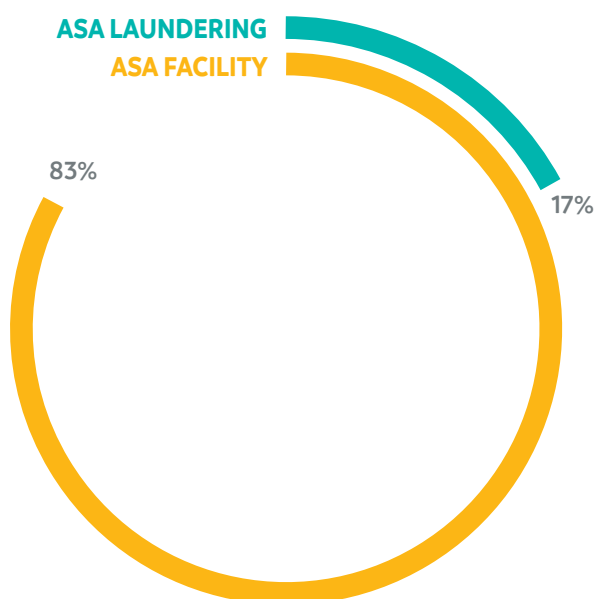
L'acquisito del mercato Sanità, pari nell'esercizio a 430,1 milioni di euro, pesa in misura prevalente sul totale (66% complessivamente), a fronte di acquisizioni nel mercato Pubblico per 113,8 milioni di euro e nel mercato Privato per 103,6 milioni di euro.

In particolare, in data 20 Settembre 2017 Rekeep S.p.A. aveva sottoscritto con Consip S.p.A. le convenzioni per i due lotti della gara "MIES 2" relativi all'affidamento di un Multiservizio Tecnologico Integrato con fornitura di energia per gli edifici in uso alle Pubbliche Amministrazioni sanitarie. I due lotti riguardano rispettivamente le regioni Calabria e Sicilia (Lotto ordinario 12) e le regioni Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, cui si aggiungono le province lombarde di Bergamo, Brescia, Lecco, Como e Sondrio (Lotto accessorio 14). Le Convenzioni hanno una durata biennale mentre i singoli contratti attuativi che potranno essere sottoscritti dagli Enti Pubblici in tale arco temporale potranno avere una durata di 5/7 anni, a discrezione degli Enti, a partire dall'attivazione delle





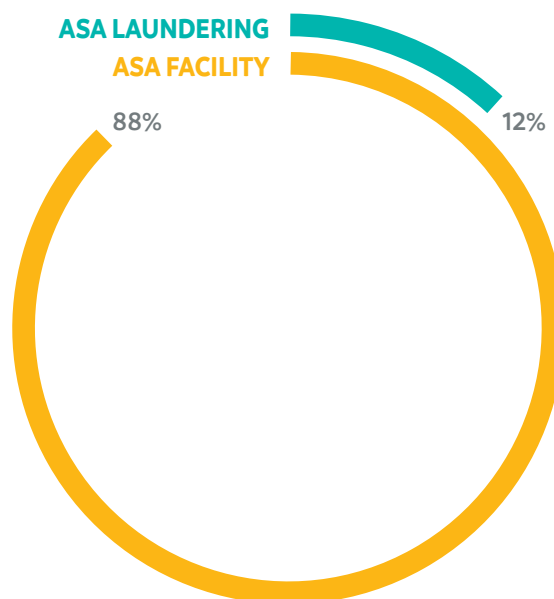
2018



single forniture, con un massimale complessivo di pertinenza di Rekeep, per il periodo indicato, estendibile sino a circa 250 milioni di euro. La sottoscrizione degli ordinativi di fornitura relativi al lotto ordinario 12 e del lotto accessorio 14 ha comportato nel periodo acquisizioni di nuovo portafoglio per circa 184 milioni di euro (incluse nei valori complessivi di acquisto descritti sopra), cui si sommano i circa 5 milioni di euro già sottoscritti nel mese di dicembre 2017.

Nello stesso mercato Rekeep ha inoltre rinnovato i contratti per i servizi energetici tramite Convenzione Intercenter presso alcune delle principali AUSL dell'Emilia Romagna.

2017



Nel mercato Sanità il Gruppo ha infine acquisito, tramite Servizi Ospedalieri, una importante commessa per servizi di lavanolo di durata quinquennale presso le aziende sanitarie della regione Umbria. È stato inoltre acquisito il servizio triennale di lavanolo presso presidi KOS Care in Lombardia, Veneto, Emilia Romagna e Marche.

Nel mercato Pubblico nazionale sono inoltre stati prorogati i lotti regionali per i servizi di cleaning di Trenitalia, relativamente a Lombardia, Piemonte e Calabria. Sono inoltre stati acquisiti servizi manutentivi presso la Provincia di Reggio Emilia e servizi energetici presso il Comune di Valsamoggia, nella forma della concessione di servizi con durata quindicinale, e presso gli istituti scolastici della Città Metropolitana di Bologna nell'ambito della convenzione regionale per i servizi energetici.



Primi positivi segnali arrivano inoltre dai mercati internazionali (Francia in particolare), dove il Gruppo ha ottenuto l'aggiudicazione di servizi triennali di cleaning per conto di SNCF (il principale operatore nazionale per la gestione dei servizi di trasporto rotabile) in località Montrouge (Parigi) per un totale di ricavi previsti di circa 14 milioni di euro in 4 anni, con possibilità di estensione di un ulteriore anno. I servizi sono stati avviati nel corso del secondo trimestre 2018. Anche nel territorio turco la controllata Rekeep United ha acquisito e sta avviando servizi di cleaning di durata biennale presso alcuni istituti universitari, per un importo pluriennale complessivo pari a 1,9 milioni di euro.

L'acquisito dell'esercizio nel mercato Privato è pari infine a 52 milioni di euro (11% sul totale). Tra le acquisizioni più significative si possono citare i rinnovi di alcuni contratti di cleaning presso punti vendita della GDO (Carrefour e Coop Alleanza 3.0) ed i contratti di manutenzione presso punti vendita Auchan. Sono inoltre stati acquisiti e rinnovati contratti di cleaning presso strutture del comparto assicurativo e bancario, quali Gruppo Unipol e Cariparma-Credit Agricole.

Le acquisizioni di commesse del periodo 2018, in termini di Area Strategica d'Affari ("ASA"), fanno registrare 536, 8 milioni di euro per il Facility management (di cui 184 milioni di euro relativi al già citato Consip Mies 2) e 110,6 milioni di euro per

il Laundering & Sterilization. Tutte le acquisizioni del mercato Privato rientrano nell'ASA Facility management.

Il Backlog è l'ammontare dei ricavi contrattuali connessi alla durata residua delle commesse in portafoglio alla data. Al 31 dicembre 2018 si attestava a 2.599 milioni di euro. Un dato in linea con quello registrato nel 2017.

#### BACKLOG, ANDAMENTO 2016-2018 (MILIONI DI EURO)

	2018	2017	2016
<b>TOTALE</b>	<b>2.599</b>	<b>2.608</b>	<b>2.845</b>

Nella pagina successiva la suddivisione dei Ricavi consolidati dell'esercizio 2018 per mercato di riferimento, confrontata con il dato dell'esercizio precedente.



## RICAVI PER MERCATO, ANDAMENTO 2017-2018 (IN MIGLIAIA DI EURO)

	(IN MIGLIAIA DI EURO)		PER L'ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE	
	2018	% SUL TOTALE RICAVI	2017	% SUL TOTALE RICAVI
Enti Pubblici	249.056	26,2%	250.309	27,3%
Sanità	465.355	49,0%	443.435	48,3%
Clienti Privati	231.197	24,4%	224.347	24,4%
Risarcimento danni (non recurring)	4.274	0,4%		
<b>RICAVI CONSOLIDATI</b>	<b>949.882</b>		<b>918.091</b>	

I volumi del mercato Enti Pubblici mostrano un lieve decremento pari ad 1,3 milioni di euro rispetto all'esercizio 2017. In tale mercato, in particolare, sono collocate le principali commesse relative ai servizi svolti nei confronti di Trenitalia, ed in particolare i servizi di "accompagnamento treni notte" avviate solo alla fine del mese di settembre 2017. Anche le attività svolte a partire dal secondo trimestre 2018 sul territorio francese relative a SNCF sono ricomprese in tale mercato (3 milioni di euro). D'altro canto, si sono ridotti in maniera significativa nell'esercizio 2018 i ricavi relativi ad alcuni convenzionamenti di esercizi precedenti ormai giunti al termine o prorogati sino a nuove aggiudicazioni (tra cui Consip Uffici, Consip Sie2 e Consip Scuole) oltre che ad alcuni specifici contratti (es: lotto2 ATAC Roma).

Il fatturato del mercato Sanità (che comprende strutture sanitarie pubbliche e private) mostra di contro un incremento significativo, pari a 21,9 milioni di euro, a fronte di un peso relativo sul totale che passa dal 48,3% dei Ricavi consolidati dell'esercizio 2017 al 49% dell'esercizio 2018. Sul fatturato del mercato Sanità pesa in maniera rilevante il contributo del convenzionamento MIES2 pari a 16,1 milioni di euro. In tale mercato, peraltro, si inserisce l'acquisizione della società turca EOS che ha contribuito ai ricavi consolidati a partire dal secondo trimestre 2018 per 2,4 milioni di euro. D'altro canto, pesa in senso opposto il contributo negativo di alcune commesse significative di facility management terminate, tra le quali si segnala quella dell'Ospedale di Ancona.

In controtendenza rispetto a quanto registrato negli ultimi esercizi, anche il mercato Privato mostra evidenti segnali di ripartenza (+6,9 milioni di euro rispetto all'esercizio 2017). I servizi specialistici in particolare mostrano un contributo positivo al trend in crescita. In termini di peso sul totale fatturato consolidato, inoltre, i Ricavi del mercato Privato mostrano una sostanziale invarianza (24,4% in entrambi gli esercizi di confronto).

## Verifica delle performance industriali

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



# Ambientale

## Energia sostenibile



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

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

**misure passive per ridurre il fabbisogno energetico**

**misure attive con installazione e gestione di sistemi altamente tecnologici**

**gestione energetica**

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

L'obiettivo generale è quello della riduzione dei consumi e dei fabbisogni energetici di fonti primarie e si applica tanto ai clienti quanto all'azienda.

### ENERGIA

La dichiarazione resa al FIRE nell'anno 2019 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 2018.

Complessivamente l'azienda ha impiegato 90.519 Tep, rispetto alle 88.293 del 2017, un dato sostanzialmente in linea con quello dello scorso anno.

### CONSUMI DI ENERGIA, ANNO 2018

	L	TEP
Gasolio	4.079.980	3.508
Olio combustibile	644 (t)	631
Benzine	56.809	43,5
Gas di petroli liquefatti (GPL) - stato liquido	396.768	244,5
	NM3	TEP
Gas naturale	74.645.114	62.403
	MWH	TEP
Elettricità approvvigionata dalla rete elettrica	114.427	21.398
Elettricità prodotta in loco da idraulico, eolico e fotovoltaico	11,8	2
	MWH	TEP
Calore consumato da fluido termovettore acquistato	22.222,7	2.289
<b>TOTALE</b>		<b>90.519</b>

Rekeep, attraverso le performance conseguite nella gestione impianti, nel corso dell'anno ha ottenuto 10.983 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) relativi all'anno 2018, 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 2018:

**1.179 di Tipo I, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi finali di energia elettrica;**

**1.971 di Tipo II, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi di gas naturale.**

**7.833 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 2015-2018

2018			2017			2016			2015		
Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR
1.179	1.971	7.833	264	1.278	5.979	1.031	767	5.203	1.355	963	3.545
<b>TOT. 10.983</b>			<b>TOT. 7.521</b>			<b>TOT. 7.001</b>			<b>TOT. 5.863</b>		

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

Nel 2018 sono stati rendicontati interventi riguardanti l'efficientamento della produzione frigorifera e comportanti riduzioni di prelievi di energia elettrica e sono state presentate nuove richieste per interventi riguardanti la sostituzione di generatori di calore, comportanti riduzioni di consumi di gas naturale.

L'andamento dei Titoli di Tipo II CAR ha subito un ulteriore incremento in quanto, oltre ad attività di affinazione gestionale sugli impianti entrati in esercizio l'anno precedente, a parità di perimetro impiantistico, sono entrati in esercizio nuove unità cogenerative a seguito del completamento delle attività di riqualificazione energetica già avviate negli anni precedenti.

## EMISSIONI

Nel marzo 2019 sono state effettuate, da un ente accreditato, le verifiche relative ai volumi di CO<sub>2</sub> 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 2018 un valore di emissione di CO<sub>2</sub> espressa in tonnellate, secondo quanto riportato nella tabella seguente.

## IMPIANTI TERMICI GESTITI DA REKEEP: ANDAMENTO EMISSIONI 2015-2018 (T CO<sub>2</sub>)

DENOMINAZIONE IMPIANTO	SEDE IMPIANTO	2018	2017	2016	2015
Centrale termica Ospedale Sant'Orsola	Bologna	25.937*	23.321*	18.748	10.070
Centrale termoelettrica Ivrea	Ivrea (To)	N.A.**	N.A.**	N.A.**	18.722
Centrale termica fiera di Rho	Rho (Mi)	3	26	8	8
Ospedale Sant'Anna	Ferrara	2.057	2.142	2.107	1.656

\*L'aumento delle emissioni è dovuto all'entrata in esercizio della Centrale di Trigenerazione oggi giunta a regime.

\*\*La Centrale Termoelettrica di Ivrea, a seguito di interventi di razionalizzazione ed efficientamento energetico, ha beneficiato di una riduzione di 11,6 MW in termini di potenza installata, che ha consentito all'impianto di uscire dal campo di applicazione della Direttiva ETS nel 2016.



## Mobilità sostenibile

Rekeep è da tempo impegnata sul tema della mobilità sostenibile e ha visto il proprio “Piano degli spostamenti aziendali”, redatto dall’anno 2003, ottenere il cofinanziamento dall’allora Provincia di Bologna.

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

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

Nel corso degli ultimi anni il servizio è stato notevolmente potenziato in ragione dello sviluppo del polo produttivo di Zola Predosa. A questo proposito è stato creato un tavolo, coordinato dal Comune, che ha riunito le imprese della zona industriale al fine di misurare le esigenze di mobilità e calibrare il servizio di navetta sui bisogni effettivi dei lavoratori. Ad oggi le aziende che partecipano e contribuiscono all’iniziativa sono in tutto 5.

Di seguito riportiamo i dati delle settimane di monitoraggio dell’utilizzo della navetta che mostrano come il servizio sia ampiamente utilizzato sia da Rekeep sia dalle altre aziende del polo produttivo

La rilevazione sull’utilizzo della navetta prende in considerazione la seconda settimana dei mesi di giugno e novembre 2018, sulle sei corse effettuate giornalmente

### UTILIZZO NAVETTA AZIENDALE, ANNO 2018

AZIENDA	GIUGNO	NOVEMBRE
Rekeep	237	184
Altre aziende	1.152	1.152
<b>TOTALE</b>	<b>1.389</b>	<b>1.336</b>

## Consumi e materiali sostenibili

### PRODOTTI

L’impegno di Rekeep per la promozione di uno sviluppo sostenibile si manifesta anche nell’approccio e nella gestione al servizio di pulizia (cleaning), una delle attività core dell’azienda.

Le azioni sono volte a migliorare la valutazione del numero e della qualità di interazioni tra i servizi di pulizia e l’ambiente, ridurre il prelievo e il consumo di risorse (acqua e energia), minimizzare la produzione di rifiuti e massimizzare il riciclo, ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>.

Per quanto concerne i dipendenti impegnati sul servizio di pulizia Rekeep intende assicurare la salute dei lavoratori e la sicurezza dei processi produttivi, anche implementando una strategia per la riduzione del rischio chimico attraverso un piano di sostituzione dei prodotti.

Diversi sono stati i passi avanti nell’ambito della sostenibilità dei servizi di pulizia, molti rendicontati anche nei Bilanci di sostenibilità degli scorsi anni, basti pensare al conseguimento della certificazione EPD per i servizi di pulizia in ambito sanitario, al processo di ricondizionamento dei tessili secondo la norma UNI EN 14065, dopo la sperimentazione negli ospedali di Alessandria e Asti, e alla neutralizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> nei servizi di pulizia con la collaborazione di Treedom.

Nel 2018 Rekeep si è concentrata anche sui prodotti chimici.

A partire dal 1° giugno 2015, con termine del periodo di transizione a fine 2017, è entrato in vigore il CLP (Classification, Labelling and Packaging), che si basa sul sistema mondiale armonizzato di classificazione ed etichettatura delle sostanze chimiche (GHS) delle Nazioni Unite e ha lo scopo di garantire un elevato livello di protezione della salute e dell’ambiente, nonché la libera circolazione di sostanze, miscele e articoli.

Con le nuove regole di classificazione sono sensibilmente aumentate le classi di pericolo rispetto a prima e, di conseguenza, è cambiata la valutazione del rischio chimico.

La nuova normativa prevede degli obblighi da parte del datore di lavoro in termini di analisi dell’esposizione dei lavoratori ad agenti chimici, di formazione e informazione dei dipendenti, nonché di monitoraggio e valutazione rispetto all’attività di sorveglianza sanitaria. Nel caso, poi, il rischio non risulti irrilevante è necessario attivare nuove



misure di prevenzione e protezione provvedendo all'eliminazione del rischio o alla sostituzione del prodotto.

Rekeep ha quindi operato una attenta analisi rispetto ai prodotti utilizzati per il servizio di pulizia. Ciò che è emerso è che dei 373 prodotti utilizzati, il 42% presentava rischio chimico irrilevante, mentre il 58% un rischio non irrilevante. Tra i prodotti con rischio chimico non irrilevante, il 26% presentava un rischio elevato.

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

Ciò permette, avendo un determinato prodotto classificato a rischio non irrilevante o non irrilevante elevato, di identificare i possibili sostituti.

Oltre a questo, Rekeep ha marcato una preferenza, anche nel dialogo con i fornitori, per tutti quei prodotti con imballi classificati come non pericolosi.

I criteri di analisi e scelta dei prodotti, che sono stati illustrati ad una platea ampia di fornitori, contemplano quindi, oltre alla componente economica del costo, gli aspetti riguardanti la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché la gestione del rifiuto finale. Segnando, anche in questo ambito, una sensibilità forte al tema dello sviluppo sostenibile.

La sfida per il 2019 è di proseguire su questa strada, promuovendo criteri di sostenibilità ambientale e sociale – gestione dei rifiuti nel primo caso, salute e sicurezza dei lavoratori nel secondo – nella realizzazione dei servizi di pulizia.

## CONSUMI

Rekeep ha il proprio quartier generale a Zola Predosa (BO) dove si concentra il maggior numero di lavoratori impiegati. Di seguito i dati relativi ai consumi di energia elettrica, gas metano e acqua della sede centrale.

I valori registrati in termini di consumi energetici sono in linea con quelli registrati nel 2017 tenuto conto di parametri oggettivi quali grado di occupazione della sede e numero di giornate lavorative.

### CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2015-2018

	2018	2017	2016	2015
kWh	1.260.000	1.223.787	1.169.271	1.273.523
Delta	36.213	54.516	-104.252	

### CONSUMI DI GAS METANO SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2015-2018

	2018	2017	2016	2015
Metri cubi	137.268	132.350	123.059	128.862
Delta	4.918	9.291	-5.803	

### CONSUMI DI ACQUA SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2015-2018

	2018	2017	2016	2015
Metri cubi	4.897	5.543	5.478	7.064
Delta	-646	65	-1.586	



Di seguito i dati sulle performance dei consumi di acqua, gas ed energia relativi agli stabilimenti della Servizi Ospedalieri. I dati sono parametrati ai kg di biancheria spedita.

I dati del 2018 registrano un riduzione dei consumi per tutti e tre gli stabilimenti.

#### CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 2017-2018

SITO	2018			2017		
	kWh	Kg sped	kwh/Kg	kWh	Kg sped	kwh/Kg
FERRARA	3.148.027	10.723.087	0,294	3.203.659	10.456.323	0,306
LUCCA	2.210.548	8.463.763	0,261	2.170.816	8.194.950	0,265
TERAMO	2.737.516	8.688.179	0,315	2.819.012	8.592.486	0,328
<b>TOTALE</b>	<b>8.096.091</b>	<b>27.875.029</b>	<b>0,290</b>	<b>8.193.487</b>	<b>27.243.758</b>	<b>0,301</b>

#### CONSUMI DI GAS METANO STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 2017-2018

SITO	2018			2017		
	m <sup>3</sup>	Kg sped	m <sup>3</sup> /Kg	m <sup>3</sup>	Kg sped	m <sup>3</sup> /Kg
FERRARA	1.748.873	10.723.087	0,163	1.702.346	10.456.323	0,163
LUCCA	1.391.020	8.463.763	0,164	1.390.987	8.194.950	0,170
TERAMO	1.379.637	8.688.179	0,159	1.381.877	8.592.486	0,161
<b>TOTALE</b>	<b>4.519.530</b>	<b>27.875.029</b>	<b>0,162</b>	<b>4.475.210</b>	<b>27.243.758</b>	<b>0,164</b>

#### CONSUMI DI ACQUA STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 2017-2018

SITO	2018			2017		
	m <sup>3</sup>	Kg sped	m <sup>3</sup> /Kg	m <sup>3</sup>	Kg sped	m <sup>3</sup> /Kg
FERRARA	182.908	10.723.087	0,017	201.535	10.456.323	0,019
LUCCA	110.515	8.463.763	0,013	120.523	8.194.950	0,015
TERAMO	175.610	8.688.179	0,020	180.455	8.592.486	0,021
<b>TOTALE</b>	<b>469.033</b>	<b>27.875.029</b>	<b>0,017</b>	<b>502.513</b>	<b>27.243.758</b>	<b>0,018</b>

Nel 2018, come anticipato nel documento 2017, è stato effettuato un relamping a LED al reparto stiro degli stabilimenti di Ferrara e Lucca.





## **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 smaltimento dei rifiuti prodotti dal cliente previsto in alcune commesse. Oltre a ciò, l'azienda si occupa dei rifiuti che produce in proprio e che sono censiti e suddivisi a seconda che siano rifiuti di tipo pericoloso o rifiuti non pericolosi e che possano essere recuperati oppure smaltiti attraverso discarica o inceneritore.

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

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.

Nel corso dell'anno Rekeep ha avviato una revisione delle procedure aziendali e delle relative istruzioni operative in modo da meglio supportare le operations nel rispetto delle esigenze normative in funzione delle realtà dei singoli cantieri.

Si è approfondita da un punto di vista legale, la possibilità di applicare l'articolo 266 comma 4 del TU anche alle attività di pulizia, in modo da poter centralizzare la gestione dei rifiuti presso depositi temporanei, come per le attività di manutenzione. 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.

Parallelamente è stata attivata un'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.

Il 2018 è stato inoltre caratterizzato dall'abolizione del SISTRI. Per quanto concerne i dispositivi in dotazione (token, USB) da parte del Ministero ad oggi non ci sono ancora indicazioni di sorta circa le modalità di restituzione. Si attende l'emanazione del nuovo sistema di tracciabilità previsto nel 2019 per capire le nuove modalità di gestione da parte del Ministero. Resta ad oggi 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 1 (spazzatura strade) dal 2018**

---

### **Categoria 8 (intermediazione) dal 2016**

---

### **Categoria 2bis (trasporto in contro proprio) dal 2017**

---

Nel 2018 Rekeep ha provveduto al rinnovo dell'iscrizione all'Albo nazionale dei Gestori Ambientali per la categoria 1 classe F sottocategoria spazzamento meccanizzato.



**RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI, ANDAMENTO 2016-2018 (IN KG)**

<b>RIFIUTI</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>
Intermediazione	2.927.487	2.275.575	2.177.699	7.380.761
Smaltimento	1.829.745	1.454.623	1.856.313	5.140.681
Recupero	1.097.742	820.953	321.386	2.240.080
Produzione	5.293.395	4.900.578	3.876.130	14.070.102
Smaltimento	775.939	1.166.474	996.599	2.939.011
Recupero	4.517.457	3.734.104	2.879.531	11.131.091
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>8.220.882</b>	<b>7.176.153</b>	<b>6.053.828</b>	<b>21.450.863</b>

**RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER AREA GEOGRAFICA, ANDAMENTO 2016-2018 (IN KG)**

<b>AREA</b>	<b>ATTIVITÀ</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>
		<b>536.479</b>	<b>601.017</b>	<b>994.056</b>	<b>2.131.552</b>
Centro	Intermediazione	305.745	442.853	741.656	1.490.254
	Produzione	230.734	158.164	252.400	641.298
		<b>655.006</b>	<b>539.054</b>	<b>782.014</b>	<b>1.976.074</b>
Centro Sud	Intermediazione	56.704	24.330	2.000	83.034
	Produzione	598.302	514.724	780.014	1.893.040
		<b>2.079.440</b>	<b>2.129.623</b>	<b>1.688.254</b>	<b>5.897.317</b>
Clienti Direzionali	Intermediazione	1.622.310	1.150.541	905.620	3.678.471
	Produzione	457.130	979.083	782.634	2.218.846
		<b>3.760.073</b>	<b>3.011.824</b>	<b>1.759.300</b>	<b>8.531.197</b>
Emilia	Intermediazione		42.640	100	42.740
	Produzione	3.760.073	2.969.184	1.759.200	8.488.457
		<b>1.130.324</b>	<b>827.817</b>	<b>766.803</b>	<b>2.724.944</b>
Nord-Ovest	Intermediazione	942.728	615.212	525.140	2.083.080
	Produzione	187.596	212.605	241.663	641.864
		<b>59.560</b>	<b>66.818</b>	<b>63.402</b>	<b>189.780</b>
Nord-Est	Intermediazione			3.183	3.183
	Produzione	59.560	66.818	60.219	186.597
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>8.220.882</b>	<b>7.176.153</b>	<b>6.053.828</b>	<b>21.450.863</b>

**RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER TIPOLOGIA, ANNO 2018**

<b>TIPOLOGIA DI RIFIUTI</b>	<b>SMALTIMENTO</b>	<b>RECUPERO</b>	<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>
Non Pericolosi	2.048.210	5.446.865	7.495.075
Intermediazione	1.343.973	1.080.558	2.424.531
Produzione	704.237	4.366.308	5.070.545
Pericolosi	557.474	168.333	725.807
Intermediazione	485.772	17.184	502.956
Produzione	71.702	151.149	222.851
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>2.605.684</b>	<b>5.615.198</b>	<b>8.220.882</b>



I dati riferiti al 2018 certificano un aumento sia della produzione che dell'intermediazione di rifiuti da parte di Rekeep rispetto al 2017. Rekeep ha intermediato complessivi 2.927.487 kg (2.275.575 kg nel 2017) di rifiuti, di questi 1.097.742 (820.953 kg nel 2017) sono stati recuperati, la restante parte è stata smaltita. Il sensibile aumento di rifiuti intermediati è legato a richieste straordinarie e di modifica delle periodicità da parte di alcuni nostri clienti. Tra i rifiuti intermediati figurano 502.956 kg (551.579 kg nel 2017) 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 2018 ha generato e gestito 5.293.395 Kg (4.900.578 kg nel 2017) di rifiuti, di cui l'85,3% sono stati recuperati e il resto è stato smaltito in discarica o nell'inceneritore. L'incremento dei rifiuti prodotti è lineare rispetto all'aumento di attività contrattuali che prevedono la produzione di rifiuto.

In ultimo, evidenziamo il dato relativo alla produzione di rifiuti pericolosi, che nel 2018 sono stati in totale 222.851 kg (161.504 kg nel 2017), corrispondenti al 4,2% del totale dei rifiuti prodotti.

Anche Servizi Ospedalieri presenta una consolidata cultura aziendale in tema di ambiente, sicurezza e salute. Sul piano operativo, inoltre, fornisce una logica unitaria orientata al miglioramento continuo, avendo implementato un Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza, in conformità con i requisiti previsti dalle norme ISO 14001 e BS OHSAS 18001.

Per quanto concerne le modalità di gestione dei rifiuti, Servizi Ospedalieri, nel pieno rispetto degli obblighi formali previsti dal d.lgs. 152/2006 (registri di carico e scarico; formulari di identificazione; dichiarazione annuale; etc...), si è impegnata a migliorare anno dopo anno le performance ambientali andando ad incrementare la frazione di rifiuti inviati a recupero, rispetto al totale dei rifiuti smaltiti.

Questo miglioramento è stato possibile adottando soluzioni tecniche procedurali e organizzative quali ad esempio:

**l'organizzazione all'interno dei siti produttivi di aree dedicate attrezzate per lo stoccaggio dei materiali raccolti e divisi sulla base del corrispondente codice cer**

**l'impiego di fornitori specializzati e qualificati in possesso delle regolari autorizzazioni nel rispetto delle norme indicate dal D.lgs. 152/06**

**la formazione/informazione di tutto il personale relativamente alla corretta gestione dei rifiuti in azienda**

Di seguito i Kg totali di rifiuti prodotti e le percentuali relative alla frazione di rifiuti inviati a recupero nell'ultimo triennio.

#### FRAZIONE DI RIFIUTI INVIATI A RECUPERO SU TOTALE DI RIFIUTI PRODOTTI, ANDAMENTO 2016-2018

2018		2017		2016	
kg	%	kg	%	kg	%
<b>725.461</b>	<b>93,3</b>	<b>788.837</b>	<b>88,9</b>	<b>711.883</b>	<b>71,16</b>



Nel 2018 si registra un calo di rifiuti prodotti rispetto al 2017 e, contemporaneamente, un aumento della frazione dei rifiuti inviati a recupero.

Per quanto riguarda gli imballaggi primari, ogni stabilimento produttivo è organizzato con un'area dedicata al deposito temporaneo dei rifiuti che vengono raccolti separatamente sulla base del corrispondente codice CER.

Gli imballaggi in carta e cartone, al pari degli imballaggi in plastica utilizzati, sono riciclabili e vengono raccolti separatamente in idonei contenitori. Questi imballaggi vengono inviati a recupero con regolare formulario tramite ditte autorizzate.

Gli imballaggi secondari che transitano per gli stabilimenti produttivi sono costituiti sostanzialmente dai bancali in legno utilizzati per la movimentazione ed il trasporto degli imballaggi primari.

Anche questi imballaggi sono riciclabili e vengono raccolti separatamente nell'isola ecologica ed inviati a recupero con regolare formulario tramite ditte autorizzate.



# Relazionale

## Gestione responsabile delle forniture

Le forniture rappresentano un tassello chiave per l'erogazione di un servizio di qualità e in grado di soddisfare pienamente il cliente. Per questo Rekeep si è attivata da tempo per selezionare fornitori qualificati e affidabili con i quali costruire una rapporto di vera e propria partnership. Da alcuni anni a questa parte l'azienda ha puntato fortemente sul processo di selezione e qualificazione dei fornitori per collaborare con partner solidi dal punto di vista economico-patrimoniale, in possesso di competenze certificate e con un profilo etico-reputazionale elevato.

Il processo ruota intorno all'Albo fornitori e alla valutazione della prestazione. Il primo strumento permette un controllo e una verifica all'accesso rispetto alle possibilità di collaborazione, il secondo misura le performance del fornitore.

Rekeep gestisce le forniture esclusivamente tramite il Portale che è integrato perfettamente con il programma SAP.

Il Portale ha consentito di rendere più efficiente il rapporto con i fornitori grazie ad una piattaforma capace di gestire operativamente l'Albo fornitori, i documenti delle commesse, i documenti per le richieste d'acquisto, i contratti e la regolarità contributiva.

L'Albo fornitori racchiude l'elenco di tutti i fornitori che si candidano a lavorare con Rekeep e si compone di diverse sezioni: dati anagrafici, dati economico-finanziari, dati tecnico-operativi, tipologia di fornitura e dati specifici su fornitura. Si tratta di un Albo dinamico perché può essere aggiornato dal fornitore in qualunque momento. Se ciò non avviene spontaneamente, dopo un anno esatto dalla prima compilazione viene inviata automaticamente una mail da Rekeep con la richiesta di aggiornare almeno i dati economico-finanziari.

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

### qualificato

### non qualificato

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

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

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

### ALBO FORNITORI, 31 DICEMBRE 2018

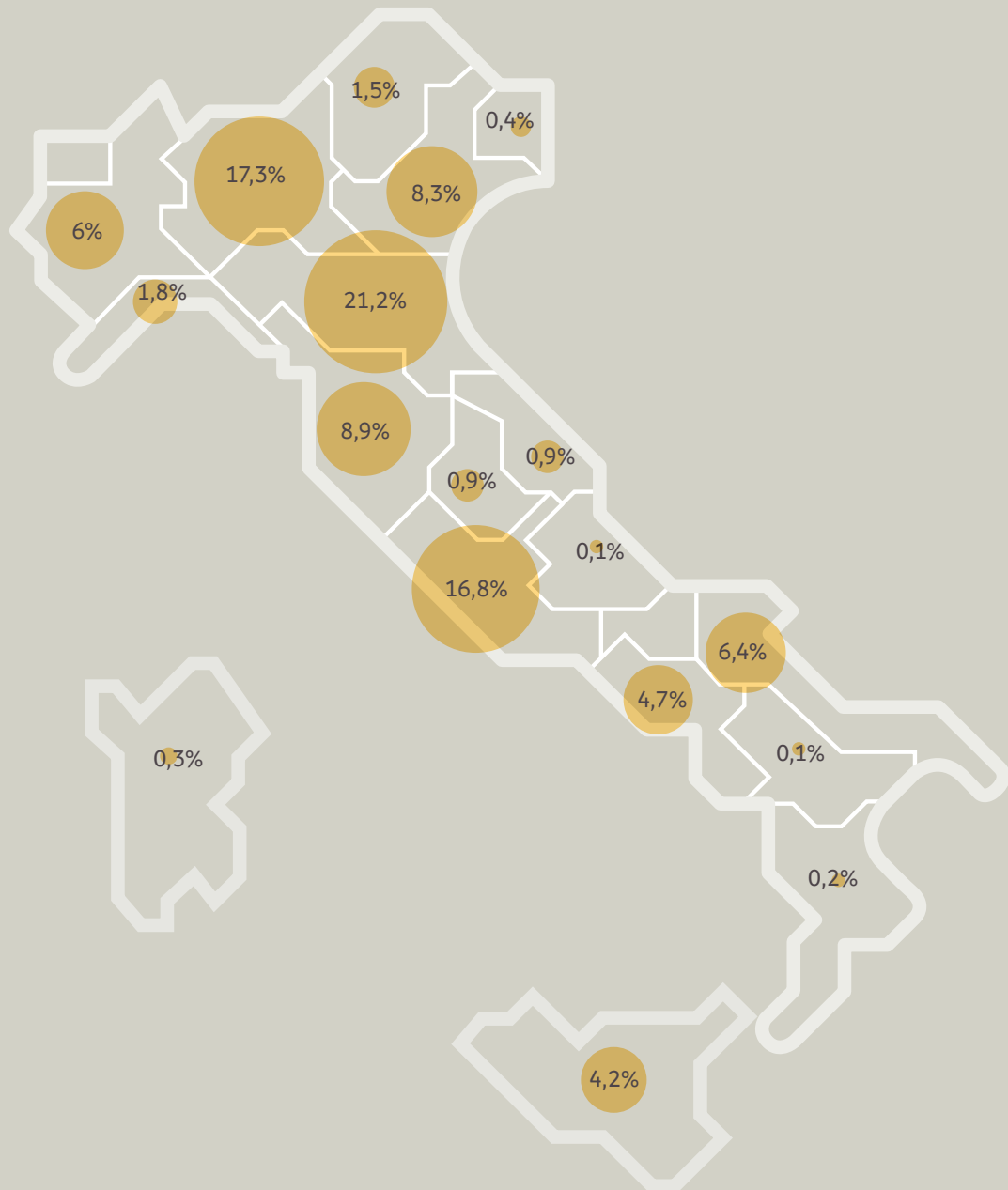
TIPOLOGIA	N° FORNITORI	%
Non qualificato	334	6,1%
Qualificato	5.174	93,9%
<b>TOTALE</b>	<b>5.508</b>	<b>100%</b>

Il 12% dei fornitori qualificati possiede almeno una tra le certificazioni SA 8000, ISO 14000 e OHSAS 18001.

La distribuzione territoriale dei fornitori di business per volumi di fornitura (al netto delle utenze) è raffigurata nella cartina della pagina seguente.



DISTRIBUZIONE TERRITORIALE FORNITORI PER VOLUMI DI FORNITURA, ANNO 2018



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

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

**la qualifica in Albo fornitori, ovvero la presenza dei requisiti di base**

**la gestione nel processo di acquisto, ovvero la gestione e il caricamento dei documenti a portale**

**la valutazione consuntiva da parte della Direzione operativa di business, ovvero la valutazione periodica circa le prestazioni erogate**

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

Nel mese di maggio 2019 si è conclusa la sesta campagna di valutazione consuntiva dei fornitori che ha coinvolto 302 fornitori (servizi integrati e igiene) con la compilazione di 810 questionari somministrati a 165 responsabili di commessa. Sono stati considerati i fornitori che nel 2018 hanno registrato un volume di forniture fatturate pari o superiore a 100.000 euro. I responsabili di commessa individuati per la compilazione dei questionari provengono da tutte le aree e hanno dimostrato un ottimo livello di partecipazione, terminando la maggior parte delle valutazioni assegnate nei tempi previsti, ovvero 40 giorni. Il tasso di partecipazione maggiore si è registrato nell'area Nord Ovest e nell'area Emilia Romagna.

I fornitori valutati sono stati il 99% del panel, ovvero 300 su 302 e hanno conseguito uno score mediamente molto alto: 91,3/100.

Il vendor rating è funzionale alla gestione strategica dei fornitori. Come mostra la tabella seguente, infatti, Rekeep utilizza prevalentemente i fornitori che hanno ottenuto una valutazione complessiva alta (A e B), piuttosto che quelli con un giudizio meno performante (C).

Il giudizio A corrisponde ad un punteggio complessivo ottenuto nei 3 ambiti (requisiti base, gestione documenti nel processo di acquisto e valutazione consuntiva) superiore ad 80/100; la lettera B indica un punteggio complessivo ottenuto tra 60 e 80 e la C individua i fornitori con un punteggio inferiore a 60/100.

Il volume dei contratti di fornitura del 2018 è, nel 78% dei casi, realizzato con fornitori che hanno conseguito una valutazione generale elevata, pari a A o B.

#### VOLUME DEI CONTRATTI DI FORNITURA RIPARTITI PER VENDOR RATING, ANNO 2018

CLASSE VENDOR RATING	% di ordinato
A	40%
B	38%
C	22%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>



## Comunicazione e affermazione del brand

Il 2018, da un punto di vista comunicativo, è stato fortemente caratterizzato dal rebranding di Manutencoop Facility Management, società che ha assunto il nome Rekeep. L'adozione della nuova denominazione e del nuovo logo ha reso necessario una radicale e completa riprogettazione di tutti gli strumenti di comunicazione e ha assicurato, grazie ad un articolato programma di eventi di presentazione, alla pianificazione di una campagna advertising nazionale e ad una coerente gestione delle relazioni con i media, una visibilità senza precedenti per il Gruppo e per il nuovo brand.

### REBRANDING

Il percorso che ha portato all'adozione della nuova denominazione, iniziato già a partire dal 2017, è entrato nel vivo all'inizio del 2018 con la costituzione di un Gruppo di lavoro interfunzionale chiamato a presidiare i vari impatti del rebranding sulle attività e procedure aziendali (dalla comunicazione a fornitori e clienti passando per la consegna dei nuovi badge ad oltre 14.000 dipendenti, fino alla cancelleria e alle divise del personale). Parallelamente il servizio Comunicazione ha progettato, insieme a vari partner esterni, il percorso di svelamento e di presentazione del nuovo brand ai diversi stakeholder, dalla stampa ai clienti fino alle istituzioni ed al pubblico esterno in genere.

Il nuovo brand è stato reso pubblico il 9 maggio 2018 a Milano e dal 2 luglio la nuova denominazione è stata adottata ufficialmente. La nuova denominazione è frutto di un più ampio progetto volto a rafforzare l'identità della Società e si pone a completamento del nuovo assetto societario, che dall'ottobre 2017, con l'uscita dei soci di minoranza, vede Manutencoop Società Cooperativa unica azionista, con il 100% del capitale sociale di Rekeep. Il progetto di nuova brand identity s'inserisce, inoltre, nell'ambito di una complessiva ridefinizione del sistema di organizzazione interna - che punta sullo sviluppo delle linee interne, la valorizzazione del personale più giovane e su una sempre più estesa presenza femminile ai vertici societari - oltre che nel percorso di crescita e di sviluppo del Gruppo a livello internazionale, avviato con successo nel 2018 con aggiudicazioni e joint venture in Francia e Turchia.

### Il nuovo nome

Il nome Rekeep nasce dall'unione del prefisso "Re", che punta a sottolineare un nuovo inizio a seguito della proiezione internazionale della Società, e la parola "Keep", per il suo significato di tenere, mantenere, conservare, continuare, che richiama in maniera immediata la missione del Gruppo che si "prende cura" della qualità degli ambienti in cui vivono le persone per migliorare la qualità complessiva della loro vita. È un nome pensato, quindi, per una platea di pubblici internazionali: un 'suono' semplice, diretto, in grado di porsi in modo amicale e autorevole al tempo stesso.

La nuova denominazione è, inoltre, rappresentata con un carattere tipografico contemporaneo, e con le lettere composte solo in minuscolo, a sottolineare il tono diretto che si vuole assegnare all'intera organizzazione. Il colore adottato è il verde, che rimanda a un'idea di pulizia e di efficienza; il marchio che accompagna il logo rappresenta una mano aperta dove le dita, grazie anche al colore giallo, evocano i raggi del sole. Un simbolo immediato, che intende proiettare nel futuro una storia di ottant'anni, fatta di mani che lavorano e di menti che si prendono cura delle persone e dell'ambiente in cui vivono.

### Una nuova identità e una nuova immagine

Il cambio di nome ha avviato una stagione di grandi cambiamenti nel Gruppo che, come sottolineato, ha coinvolto pressoché la totalità delle Direzioni aziendali. Il Gruppo di lavoro chiamato a presidiare il processo di adozione del nuovo brand ha prima mappato tutti gli impatti del cambio di nome sulle attività aziendali e, quindi, pianificato le attività necessarie per una adozione coerente secondo tempistiche prestabilite. Una puntuale pianificazione ha consentito un quasi totale cambio della corporate image già all'indomani della data formale di adozione del nuovo nome, con l'unica eccezione di divise e automezzi, per cui si è ritenuta opportuna una progressiva sostituzione sulla base della durata delle commesse e dei contratti di noleggio.

In estrema sintesi alcuni tra i principali cambiamenti introdotti:





## Brand image e brand book

---

È stato introdotto e distribuito alle varie funzioni un brand book con le indicazioni per l'applicazione corretta del nuovo logo e del nuovo "stile aziendale". L'introduzione di un nuovo brand è stata l'occasione per sistematizzare e coordinare l'immagine aziendale e tutti gli strumenti attraverso cui l'identità del Gruppo si manifesta. Sono stati definiti specifici font aziendali, nuovi formati per le pubblicazioni e precise indicazioni per l'utilizzo delle immagini fotografiche che continueranno ad avere un ruolo centrale nella comunicazione di Rekeep.

## E-mail e portali

---

La posta elettronica è diventata @rekeep.com mentre il nuovo sito del Gruppo ora si trova all'indirizzo www.rekeep.com. Sono stati allineati o sono in corso di allineamento i vari portali, gli applicativi di business ed il portale intranet a cui sono stati applicati i nuovi colori aziendali.

## Insegne e arredo sedi

---

Esattamente il 2 luglio sono state svelate le nuove insegne "Rekeep" della sede di Zola Predosa e sono stati rinnovati gli elementi di arredo interno. Nei mesi successivi sono stati completati analoghi interventi nelle sedi territoriali e nei presidi operativi in tutta Italia.

## Badge

---

La sostituzione dei badge e dei tesserini di riconoscimento di tutte le migliaia di dipendenti Rekeep ha comportato una pianificazione eccezionale che ha coinvolto capillarmente tutti i cantieri: per poter dotare ciascun singolo dipendente del badge personale sono state prima raccolte e aggiornate le oltre 14.000 foto dei lavoratori, grazie all'ausilio di una app studiata ad hoc, è quindi seguita la distribuzione ad ogni singola commessa in modo che dal 2 luglio tutti i lavoratori fossero dotati del tesserino identificativo corretto e a norma di legge.

## Divise

---

Nuovi capi grigio-verdi, studiati a lungo per garantire vestibilità e praticità, hanno preso il posto delle tradizionali divise a righe utilizzate per i servizi di cleaning e dei capi blu dei manutentori. Secondo un programma monitorato dalla Direzione Acquisti, la fornitura ha preso il via nei nuovi cantieri ed in quelli a maggiore visibilità e verrà progressivamente estesa alle altre commesse in tutta Italia.

## Automezzi

---

Per le auto tecniche si è optato per un ritorno all'essenziale: verranno progressivamente sostituiti gli allestimenti precedenti con l'inserimento semplicemente del nuovo logo sui due lati dei mezzi, su fondo bianco. Secondo lo stile minimal ed essenziale che caratterizzerà tutta la comunicazione di Rekeep.

## Cancelleria e modulistica

---

Sono stati allineati tutti i materiali di cancelleria, dalla carta intestata alle buste fino a timbri, layout per le presentazioni Power Point, modulistica di cantiere, targhe e adesivi resi disponibili in formato digitale in un'apposita sezione del portale intranet.

## Un nuovo portale web e nuova "editoria" aziendale

Una presenza innovativa, funzionale e facilmente navigabile: sono le caratteristiche del nuovo sito di Rekeep, online dal 2 luglio. Il nuovo portale dal design luminoso ed essenziale ha una interfaccia intuitiva e user friendly, anche da mobile. Tra le novità più importanti una nuova articolazione dei servizi offerti "navigabili" sia dal punto di vista del cliente ovvero in base all'industry di riferimento (ospedali, musei, centri direzionali etc.), sia per tipologia di servizi. Per i servizi, in particolare, è stato introdotto un nuovo sistema di icone chiare e moderne. In home page trovano, inoltre, spazio non solo le news ma anche focus, approfondimenti e "storie" per raccontare al meglio il Gruppo. La professionalità e il know how di Rekeep sono illustrate attraverso casi concreti: case histories che accompagneranno e supporteranno le descrizioni dei servizi offerti, strutturate in modo sintetico e leggibile. La semplicità dei contenuti, concisi ma puntuali, vuole essere la cifra del nuovo stile comunicativo di Rekeep. Sono state, inoltre, "ristrutturate" le sezioni Investor relations e Media ora più "fresche" e facilmente navigabili, e sono stati portati in evidenza i canali social su cui Rekeep è presente. Anche la presenza sui social è stata allineata al nuovo brand: sono state aggiornate sin da subito le pagine Facebook, LinkedIn, Twitter ed il canale Youtube. Da maggio 2018 è stato lanciato anche un nuovo profilo Instagram tematico chiamato @rekeep\_tour dedicato, in particolare, alla promozione degli eventi di presentazione del nuovo brand. Come in tutti gli strumenti di comunicazione del Gruppo anche sul nuovo sito web è stato scelto di utilizzare quasi esclusivamente foto "reali" di dipendenti o cantieri in cui Rekeep opera.



## **Un tour per presentare il nuovo nome e 80 anni di storia**

Il nuovo nome, il suo significato e soprattutto le motivazioni alla base di una scelta così "dirompente" sono stati presentati e raccontati attraverso

### **un evento di lancio a Milano, il 9 maggio 2018, alla presenza di stakeholder, dipendenti e stampa**

### **una campagna advertising nel mese di maggio 2018**

### **un tour a tappe che ha toccato le aree in cui il Gruppo è maggiormente presente coinvolgendo dipendenti e stakeholder locali**

Tutte le iniziative sono state l'occasione per presentare il brand e, contestualmente, festeggiare e celebrare gli 80 anni di storia del Gruppo, evidenziando come il nuovo nome sia in continuità con la tradizione ed i valori che da sempre contraddistinguono l'impresa.

Il brand Rekeep è stato presentato ufficialmente con un evento dal titolo "Reveal. Cambiare per crescere" svoltosi alla Fondazione Feltrinelli di Milano e presentato dal conduttore radiofonico, Massimo Cirri. Prima dello svelamento del brand si sono alternati gli interventi di diversi ospiti ciascuno chiamato a "raccontare" una parola chiave del Gruppo: Stefano Bartezzaghi, linguista e teorico della creatività, Stefano Massini, scrittore e drammaturgo, Paolo Cognetti, scrittore, e Beatrice Venezi, direttore d'orchestra. Ciascuno dal proprio versante esperienziale e di competenza, ha illustrato in un breve speech la portata valoriale e identitaria insita in un nome, l'importanza dei principi della riconoscibilità e della responsabilità, del cambiamento all'interno di un processo di rivalutazione della tradizione. Il marchio e il pay off "Minds that work" che lo accompagna sono stati ufficialmente presentati da Antonio Romano, direttore di Inarea Strategic Design, ideatore del brand, già autore di numerose trasformazioni aziendali dal punto di vista grafico e di marchio. Al Presidente della società cooperativa Claudio Levorato e all'Amministratore delegato di Rekeep Giuliano Di Bernardo è spettato poi il compito di illustrare le motivazioni alla base del cambio di denominazione e soprattutto le prospettive future del Gruppo.

Alla presentazione milanese è seguita a partire dall'11 maggio una campagna pubblicitaria pianificata sulla stampa nazionale e bolognese, sui principali siti di informazione online e sulle principali radio nazionali. Nel centro di Bologna, città in cui il Gruppo Manutencoop è nato, sono state, inoltre, pianificate 3 affissioni in maxiformato rimaste visibili in Piazza Maggiore, dall'11 al 31 maggio 2018.

Protagonisti della campagna tre dipendenti di Rekeep che hanno prestato i propri volti ad una reinterpretazione di ispirazione rinascimentale dei tradizionali servizi del Gruppo con l'obiettivo di dare all'immagine dei lavoratori e del lavoro manuale la dignità del quadro prezioso e antico, ritraendoli con gli strumenti della quotidianità al posto di lance, spade e fiori. Sotto la scritta "Un nuovo nome, una nuova identità, la stessa passione di sempre", il nuovo logo e il pay off "Minds that work" a significare che c'è un'intelligenza che si attiva ancor prima di mettersi al lavoro, un pensiero prima dell'azione, la pianificazione prima dell'esecuzione. Il concept e la campagna sono stati sviluppati da Inarea Strategic Design (la società che ha anche ideato il nuovo brand Rekeep), le foto dei dipendenti sono state realizzate da Ottavio Celestino.

La presentazione del nuovo brand è diventata un tutt'uno con i festeggiamenti per gli 80 anni del Gruppo, fondato a Bologna nel 1938, con programma di eventi che ha toccato tutta la Penisola partendo dal luglio 2018 (raccontati nel dettaglio nelle pagine che seguono). Dopo una prima tappa a Roma, il tour ha toccato Firenze, Verona, Catania e Bologna.

## **Comunicazione ai dipendenti**

Dal punto di vista della comunicazione interna, sono state pianificate attività per favorire la circolazione delle informazioni sul percorso di rebranding tra i dipendenti. I membri del Gruppo di lavoro hanno, innanzitutto, svolto il ruolo di "ambassador" dell'operazione nell'ambito delle rispettive funzioni aziendali. Successivamente in occasione dello "svelamento" del nuovo brand una rappresentanza di quadri, impiegati ed opera ha partecipato all'evento di Milano mentre tutte le sedi territoriali hanno potuto seguire l'iniziativa in diretta streaming nelle multisala o sul profilo Facebook aziendale. Poco prima dell'avvio dell'evento i dipendenti hanno ricevuto via mail una comunicazione della Direzione Aziendale con le motivazioni del cambio di denominazione e l'illustrazione del nuovo brand.

Nelle settimane successive si sono svolti incontri che hanno coinvolto in particolare le figure più a diretto contatto con i clienti per approfondire ulteriormente le informazioni utili a raccontare il percorso di rebranding.



## MEDIA RELATIONS

Le relazioni con i media nel 2018 si sono intensificate ed è cresciuta la presenza del Gruppo sulle principali testate nazionali, grazie alla visibilità garantita dal rebranding, dalle operazioni realizzate all'estero e dall'eco mediatica dell'uscita dalla Lega delle Cooperative della holding Manutencoop Società Cooperativa.

Da un confronto con l'esercizio 2017, il numero dei comunicati stampa diffusi nel corso del 2018 risulta in crescita. Il numero delle uscite complessive da gennaio a dicembre 2018, rispetto al 2017, inoltre, ha registrato un significativo incremento del 117%: in particolare gli articoli pubblicati in primo piano sono cresciuti del 179%, dato che riflette come sia cresciuta la visibilità della Società nell'ultimo anno.

### Comunicazione Finanziaria

Nel 2018 la comunicazione finanziaria dell'esercizio si è articolata lungo due filoni principali: da un lato la puntuale comunicazione dei risultati economico-finanziari registrati dal Gruppo in ogni singolo periodo, in linea con la normativa in materia, dall'altro la comunicazione delle aggiudicazioni di importanti commesse all'estero con l'obiettivo di supportare l'immagine del Gruppo, nell'ambito di un complessivo piano di crescita e di sviluppo a livello internazionale.

### Comunicazione corporate

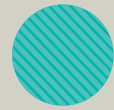
La società ha proseguito nel percorso di comunicazione intrapreso negli anni precedenti, al fine di continuare a migliorare la propria immagine nei confronti dei diversi stakeholder, veicolando sui media, a livello nazionale, internazionale e locale, notizie in merito alle attività del Gruppo, con l'obiettivo di "raccontare" una realtà "sana", leader nel proprio settore di riferimento, e anche proiettata in ambito internazionale.

La comunicazione corporate dell'esercizio 2018 si è articolata lungo tre filoni principali.

Il primo è stato quello collegato all'operazione di rebranding e di nuova denominazione sociale di Rekeep, nell'ambito di una complessiva ridefinizione del sistema di organizzazione e del percorso di crescita e sviluppo del Gruppo sui mercati anche internazionali. Rispetto a tale tematica, è stata attuata una specifica e consistente attività media, con l'obiettivo sia di accrescere, attraverso l'operazione di rebranding, la visibilità della Società, sia di garantire il buon esito del progetto di nuova brand identity intrapreso dal Gruppo.

## I NUMERI DELLA RASSEGNA STAMPA

2017



170

ARTICOLI



111

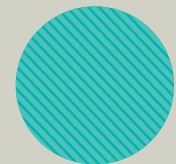
IN PRIMO PIANO



59

CITAZIONI

2018



170

ARTICOLI



111

IN PRIMO PIANO



59

CITAZIONI

+117%

Il secondo è stato quello legato a tutte le iniziative culturali volte a celebrare l'ottantesimo anniversario della fondazione del Gruppo. Il numero delle uscite complessive relative alla sola adozione della brand identity del Gruppo è stato di 31 articoli, dei quali la totalità ha ripreso la tematica in primo piano. Gli eventi territoriali hanno avuto una intensa copertura a livello locale grazie alle 4 conferenze stampa organizzate a Verona, Catania, Firenze e Bologna per presentare le iniziative.

Il terzo filone di comunicazione corporate è stato quello relativo a tutte le attività attuate dal Gruppo in ambito welfare (ad esempio le Borse di studio), con l'obiettivo di consolidare i messaggi veicolati negli ultimi anni, cercando, allo stesso tempo, di aumentare la conoscenza delle iniziative presso un pubblico più ampio.

In generale la comunicazione corporate, sia attraverso gli eventi per il rebranding sia sul fronte della comunicazione delle iniziative territoriali è stata caratterizzata da una puntuale relazione con le testate locali.

## Qualificazione della presenza territoriale

Il tour che Rekeep ha compiuto su tutto il territorio italiano, nella seconda metà del 2018, per festeggiare gli 80 anni del Gruppo e presentare il nuovo brand ha rappresentato in modo molto forte e chiaro il legame dell'azienda con il territorio nel quale si inserisce.

Il programma di eventi ha toccato tutta la Penisola a partire dal luglio 2018. Dopo una prima tappa a Roma, presso la casa dei Cavalieri di Rodi, iniziativa che ha visto la collaborazione del FAI, il Fondo Ambiente Italiano, e la presenza in veste di cicerone del giornalista Corrado Augias, i festeggiamenti sono entrati davvero nel vivo a partire da settembre con il progetto "Siedi, Leggi e Viaggia! La Biblioteca di Rekeep". Si è trattato di un tour itinerante, promosso dal Gruppo in collaborazione con importanti biblioteche di alcune città italiane, che ha portato 800 capolavori della letteratura straniera tradotti in italiano in importanti piazze e spazi pubblici di 4 capoluoghi, facendoli, quindi, uscire dal loro spazio fisico abituale. Al termine della manifestazione i volumi, ben 3.200 in totale, - selezionati dalla giornalista e scrittrice Loredana Lipperini - sono stati donati alla biblioteca della città ospitante con cui è stata promossa l'iniziativa, al fine di arricchirne e svilupparne la raccolta di testi disponibili per l'intera collettività. La manifestazione, sotto gli auspici del centro per il libro e la lettura del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MIBACT), ha puntato a sostenere i valori della multiculturalità e dell'integrazione attraverso la cultura e, in particolare, la lingua, anche alla luce delle caratteristiche peculiari del Gruppo Rekeep, una realtà composta da lavoratori di oltre 90 nazionalità diverse e, pertanto, un esempio concreto di condivisione, di attenzione al capitale umano e di convivenza all'interno dell'ambiente lavorativo, grazie anche alla conoscenza e alla comunicazione attraverso una lingua comune: l'italiano. Tutti i libri selezionati e disponibili al prestito all'interno della biblioteca popup di Rekeep, una struttura di design disegnata ad hoc, pensata per aprirsi alla città ospitante, erano, infatti, in italiano, a ulteriore dimostrazione che conoscenza e cultura, attraverso lo strumento della lingua, risultano elementi imprescindibili di unione e di integrazione tra i popoli. Il tour ha visto la collaborazione dei Comuni di Firenze, Verona, Catania e Bologna: ha preso il via dal 22 al 27 settembre in Piazza dei Ciompi a Firenze, con il supporto della Biblioteca delle Oblate, per proseguire dal 29 settembre al 4 ottobre in Piazzetta Navona a Verona, con la Biblioteca Civica, dal 9 al 14 ottobre nella Piazza dell'Università a Catania, in collaborazione con la Biblioteca



Vincenzo Bellini, e concludersi dal 13 al 18 novembre a Bologna, in collaborazione con la biblioteca Sala Borsa, nel Foyer del Teatro Comunale, dove si è svolta anche la serata finale di gala, il 18 novembre data esatta della costituzione della Cooperativa. Nel corso delle diverse settimane, inoltre, con l'intento di approfondire i temi dell'integrazione, dell'uguaglianza e dell'innovazione, la Biblioteca di Rekeep ha ospitato letture dei volumi del fondo interpretate dall'attore Ivan Oliveri, classi delle scuole dell'obbligo in visita, presentazioni di importanti autori contemporanei oltre alle feste, in ogni tappa, dedicate ai lavoratori di Rekeep, che hanno ispirato fin dall'inizio il progetto. Il programma di iniziative, in ogni tappa, è stato inoltre arricchito dalla preziosa collaborazione con il FAI, il Fondo Ambiente Italiano con l'organizzazione di 4 serate speciali dedicate agli stakeholder locali del Gruppo, ospitate in location d'eccezione: a Firenze la Villa medicea di Poggio Imperiale, a Verona il Giardino di Palazzo Giusti e a Catania Palazzo Biscari. Luoghi di pregio che hanno aperto eccezionalmente le porte per l'occasione con il supporto delle Delegazioni FAI sul territorio.

A Bologna il gran finale nel cuore della città, al Teatro Comunale che, dopo aver ospitato dal 13 al 18 novembre la Biblioteca nel Foyer, ha aperto le porte ad "Alfabeto Sentimentale", serata finale delle celebrazioni, a cui hanno preso parte quasi 800 persone tra dipendenti e ospiti esterni, presentata dal giornalista Massimo Gramellini e con tanti ospiti, da Federico Rampini a Umberto Galimberti passando per Nives Meroi, Massimo Cirri, Stefano Massini e tanti altri, tutti chiamati a "raccontare", insieme a Claudio Levorato e a Giuliano Di Bernardo le parole e i valori che hanno ispirato l'attività del Gruppo e l'hanno reso grande.



# Sociale

## Azioni di sostegno e solidarietà

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

Negli ultimi anni, anche a fronte della crisi economica generale, l'impegno verso la comunità non è venuto meno, ma ha avuto una intensità inferiore rispetto agli anni passati.

Si tratta di un tema che non rientra nel quadrante di materialità e che ha circa la stessa rilevanza per l'impresa e per gli stakeholder, ma è un aspetto che Rekeep intende tenere in conto.

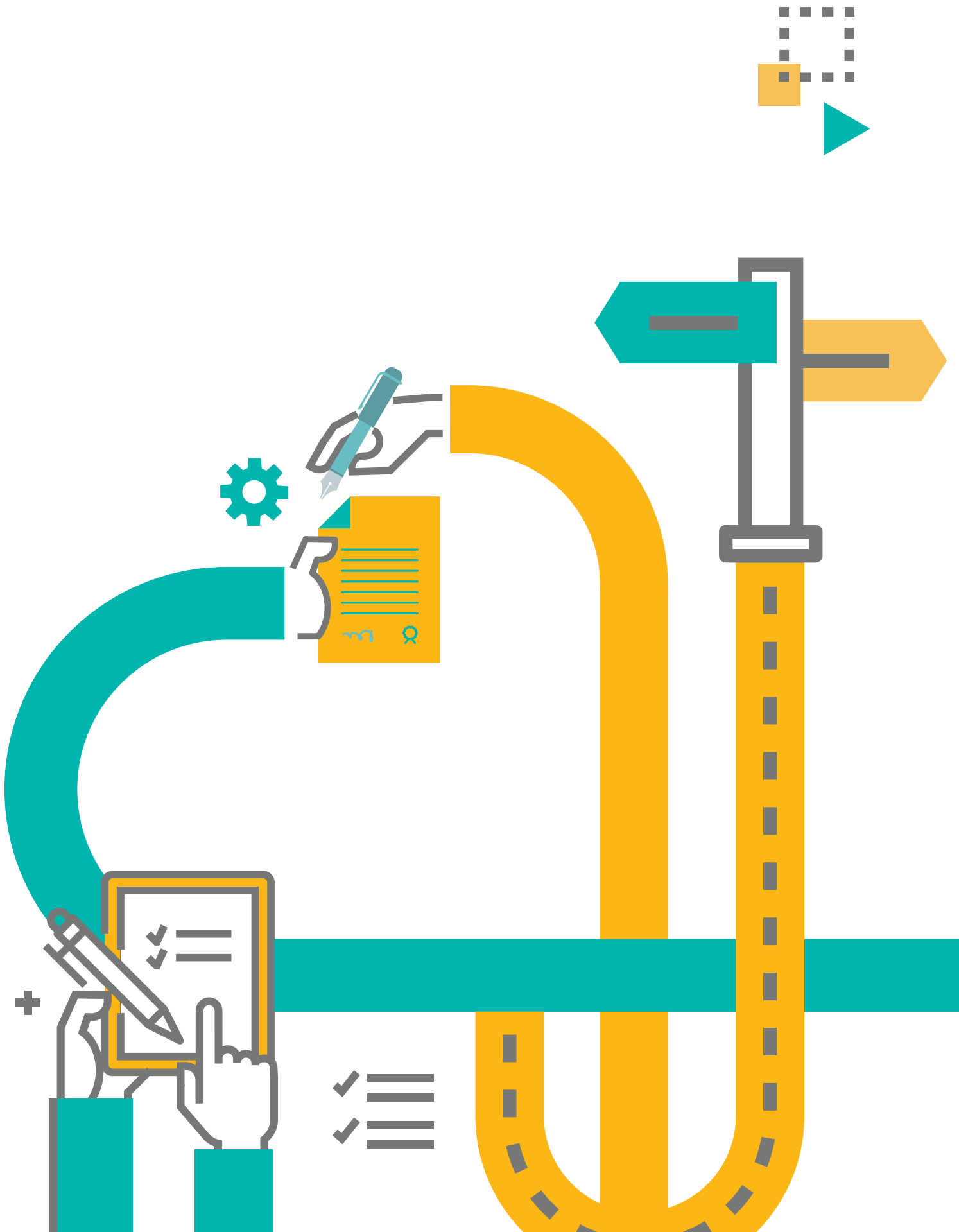
Anche nel 2018 l'azienda ha sostenuto alcune importanti Associazioni del territorio e in particolare: la **Fondazione ANT Italia Onlus** e **Ageop Ricerca Onlus** (Associazione Genitori Ematologia e Oncologia Pediatrica).

La Fondazione Ant Italia Onlus è nata nel 1978 con lo scopo di fornire gratuitamente assistenza specialistica domiciliare ai malati di tumore ed è inoltre attiva nel campo della ricerca scientifica e della prevenzione. Rekeep ha da anni una collaborazione solida e continua con l'Associazione che si rinnova nel 2018 con la vendita dei prodotti natalizi e pasquali all'interno dell'azienda

Ageop Ricerca Onlus da trentacinque anni accoglie e assiste i bambini malati di tumore e le loro famiglie, per migliorare le loro condizioni di vita e costruire un domani senza malattia. Rekeep ha sostenuto l'Associazione con una donazione per l'acquisto degli omaggi.









# Appendice

## Nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2018 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. I dettagli sono descritti nel paragrafo *Stakeholder* all'interno del capitolo *Come*.

**Contesto di sostenibilità** – Nel capitolo *Come* si è cercato di dare una chiara definizione di come l'azienda interpreta la propria sostenibilità.

**Materialità** – Il Gruppo Indicatori, 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. Rekeep ha poi confrontato i propri obiettivi con quelli degli stakeholder nelle campagne di stakeholder engagement del 2017 e del 2018. Nel 2018 l'analisi di materialità si è inoltre ulteriormente arricchita del contributo di alcuni Direttori che hanno delineato

temi e DMA per i loro ambiti di pertinenza. Grazie al confronto con gli stakeholder e al contributo dei Direttori è stata quindi disegnata la matrice di materialità 2018 che presenta il doppio dei temi rispetto alle matrici precedenti e che raffigura anche i temi rilevanti ma attualmente non material. Per tutti i temi, compresi quelli non material, si è cercato poi di articolare una rendicontazione (cfr, capitolo *Valore*).

**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 al Gruppo così come indicato nel Bilancio Consolidato al 31/12/2018. Le tematiche riguardanti l'ambiente si riferiscono a Rekeep SpA Capogruppo e a Servizi Ospedalieri SpA.



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		LIMITAZIONI DI RENDICONTAZIONE SUL PERIMETRO	
		INTERNO	ESTERNO	INTERNO	ESTERNO
Prossimità al cliente	Mercati serviti; Coinvolgimento dei portatori di interesse	Gruppo	Stakeholder	-	Comunità
Innovazione nell'offerta	Mercati serviti	Gruppo	-	Rekeep SpA Capogruppo	-
Sviluppo delle competenze	Istruzione e formazione	Gruppo	Comunità locali	-	-
Salute e sicurezza	Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo	Comunità locali	Rekeep SpA Capogruppo	-
Etica del business	Etica e integrità; anticorruzione; concorrenza sleale	Gruppo	Stakeholder	Rekeep SpA Capogruppo	-
Sviluppo politiche di welfare aziendale	Comunità locali	Gruppo	-	-	-
Adeguatezza e sostenibilità del capitale	Mercati serviti	Gruppo	-	Rekeep SpA Capogruppo	-
Organizzazione e miglioramento continuo	-	Gruppo	-	Rekeep SpA Capogruppo	-
Energia sostenibile	Energia; Emissioni	Gruppo	Fornitori	Rekeep SpA Capogruppo e Servizi Ospedalieri SpA	-
Comunicazione e affermazione del brand	Attività, brand, prodotti e servizi	Gruppo	-	-	-
Employer branding	Istruzione e formazione; Comunità locali	Gruppo	Comunità locali	-	-
Gestione responsabile delle forniture	Politiche di fornitura; Valutazione ambientale dei fornitori; Valutazione sociale fornitura	Gruppo	-	Rekeep SpA Capogruppo	-

### 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, dove si è ritenuto necessario, trend pluriennali. Il perimetro di rendicontazione dei dati riportati è indicato nella presente nota metodologica. La struttura del report ha subito cambiamenti, descritti nel capitolo *Introduzione*, volti a facilitarne la lettura e la comprensione.

**Accuratezza** – I dati economici, qualitativi e quantitativi, fanno diretto riferimento al Bilancio Consolidato 2018, mentre l'accuratezza dei dati



ambientali, di salute e sicurezza e sulla qualità della gestione deriva dall'esistenza di sistemi di gestione certificati, in particolare ISO 14001, ISO 9001, OHSAS 18001 e SA8000. I dati sociali sono prevalentemente estratti dai sistemi operativi dell'azienda.

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

**Chiarezza** – La struttura del report è stata definita per rendere le informazioni contenute di facile individuazione da parte degli stakeholder. Il Bilancio di sostenibilità 2018 si apre con la Lettera del presidente e Amministratore delegato e si articola, oltre all'*Introduzione*, in quattro capitoli: *Chi*, *Cosa*, *Come* e *Valore*. Il documento si chiude con la Nota metodologica, il Content Index e l'Attestazione di conformità. Il livello di dettaglio delle informazioni si è scelto in modo da rendere il report comprensibile, accessibile e utilizzabile dai differenti stakeholder.

**Affidabilità** – Il Bilancio di sostenibilità 2018 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21 giugno 2019 ed è stato sottoposto alla verifica da parte di un soggetto terzo indipendente, Rina Services SpA, che è stata coinvolto nelle differenti fasi del processo di rendicontazione per poter agevolare l'attività di verifica, in un clima costruttivo di reciproca collaborazione.



# GRI content index

INFORMAZIONI GENERALI		PAGINA/ RISPOSTA DIRETTA	EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMISSIONE
<b>1. PROFILO ORGANIZZATIVO</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	pp. 27-28; pp. 96-98	
102-3	Sede del quartier generale	Quarta di copertina	
102-4	Localizzazione delle attività	pp. 14-15	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	p. 16	
102-6	Mercati serviti	pp. 27-28; p.57; pp. 80-83	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p. 17; p. 31	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp. 17-21	
102-9	Supply chain	pp. 93-95	
102-10	Variazioni significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura/supply chain	p. 50; pp. 93-95	
102-11	Principio o approccio precauzionale	p. 29; pp. 51-55	
102-12	Attività esterne	pp. 24-25, p. 49	
102-13	Appartenenza ad associazioni	pp. 24-25	
<b>2. STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p. 5	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	p. 29	
<b>3. ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	p. 11; p. 52-55	
102-17	Meccanismi per consulenze e questioni sul tema dell'etica	pp. 52-55	
<b>4. GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
102-18	Struttura di governo	pp. 50-55	
102-20	Responsabilità a livello dirigenziale su temi economici, ambientali e sociali	pp. 41-42	
102-21	Consultazione degli stakeholders su aspetti economici, ambientali e sociali	Consultazione delegata al Gruppo Indicatori con riporto al CdA. p. 43	
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	pp. 50-55	
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p. 7	
102-33	Comunicazione delle criticità	La funzione CSR relaziona al CdA. Nel 2018 in data 22 giugno	
<b>5. COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSI (STAKEHOLDER)</b>			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pp. 43-46	
102-41	Contratti collettivi	p. 19	
102-42	Identificare e selezionare gli stakeholder	pp. 43-46	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pp. 43-46	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	pp. 43-46	
<b>6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>			
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	p. 7; p. 9; pp. 14-16; nota metodologica	
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	p. 7; p. 9; pp. 41-42; nota metodologica	



102-47	Elenco degli aspetti materiali	pp. 47-48
102-48	Rettifiche alle informazioni	Nessuna rettifica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	pp. 44-48
102-50	Periodo di riferimento/ rendicontazione	p. 7; p. 9
102-51	Data del report più recente	pp. 8-9
102-52	Ciclo di rendicontazione	pp. 8-9
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	p. 114
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione (claims od reporting) in accordo con gli Standard GRI	pp. 105-107
102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI content index)	pp. 108-111
102-56	Certificazione esterna (External assurance)	p. 113

## 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. 9; pp. 30-39; pp. 47-48; nota metodologica
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp.30-39
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. 35-39

### POLITICHE DI FORNITURA

103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p. 9; pp. 47-48; nota metodologica
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 93
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. 93-95

### ANTICORRUZIONE

103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 47-48
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp. 51-55
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	pp. 51-52
205-1	Divisioni/Funzioni interne monitorate per rischi legati alla corruzione	pp. 51-52 cfr. <a href="http://www.rekeep.com/chi-siamo/governance">www.rekeep.com/ chi-siamo/governance</a>
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nell'anno 2018 non si sono verificati casi di corruzione

### CONCORRENZA SLEALE

103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p. 52
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 52
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	p. 52
206-1	Azioni legali per concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche	Nel marzo 2017 l'Autorità Antitrust aveva avviato un procedimento istruttorio relativamente alla partecipazione ad una gara pubblica bandita da Consp nel 2014. Nell'anno 2018 non si sono verificate azioni legali



<b>AMBIENTALE</b>		<b>PAGINA/ RISPOSTA</b>	<b>EVENTUALI OMISSIONI E</b>
<b>ENERGIA</b>		<b>DIRETTA</b>	<b>MOTIVI DELL'OMMISSIONE</b>
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 47-48; nota metodologica	
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	
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	p. 84; pp. 87-88	
<b>EMISSIONI</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 47-48; nota metodologica	
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	
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	p. 85	
<b>ACQUE REFLUE E RIFIUTI</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 47-48; nota metodologica	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 89	
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. 90-92	
<b>CONFORMITÀ AMBIENTALE</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	p.29; nota metodologica; pp. 38-42 del BdS 2017 (cfr. <a href="http://www.rekeep.com/sostenibilita">www.rekeep.com/sostenibilita</a> )	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 29; pp. 38-42 del BdS 2017 (cfr. <a href="http://www.rekeep.com/sostenibilita">www.rekeep.com/sostenibilita</a> )	
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 2018 Rekeep non ha violato nessun regolamento o legge in materia ambientale. Sono state comminate tre multe di importo non significativo a carico di tre clienti per i quali l'azienda svolge anche attività di intermediazione dei rifiuti.	
<b>VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	Nota metodologica; pp. 38-42 del BdS 2017 (cfr. <a href="http://www.rekeep.com/sostenibilita">www.rekeep.com/sostenibilita</a> )	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 93	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	p. 95	
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	p. 93	



**SOCIALE****PAGINA/ RISPOSTA DIRETTA****EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMMISSIONE**

<b>RELAZIONI INDUSTRIALI</b>		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 47-48
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 22
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
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 47-48; nota metodologica
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 59; pp. 69-70
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. 69-74
403-4	Temi di salute e sicurezza protetti in accordi formali con i Sindacati	p. 67
<b>ISTRUZIONE E FORMAZIONE</b>		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 47-48
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 59; pp. 62-63
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. 60
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle transizioni lavorative	pp. 59-61
<b>COMUNITÀ LOCALI</b>		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp. 47-48
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 63
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. 64-66; pp. 67-68
<b>VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI</b>		
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	Nota metodologica pp. 38-42 del BdS 2017 (cfr. <a href="http://www.rekeep.com/sostenibilita">www.rekeep.com/sostenibilita</a> )
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p. 93
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	p. 95
414-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando il criterio degli impatti sulla società	p. 93









**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 2108, 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 2018, named*

**Bilancio di Sostenibilità 2018**  
**Revisione Luglio 2019**  
*Revision July 2019*

predisposto dall'organizzazione  
*drawn up by the organisation*

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

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

La verifica del rapporto di sostenibilità è stata effettuata secondo le modalità descritte nel documento RINA "Regolamento per la verifica dei rapporti di sostenibilità" disponibile sul sito RINA [www.rina.org](http://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](http://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: 30/07/2019


Laura Severino  
Sustainability & Food Certification Compliance Unit  
Manager

Il Bilancio di sostenibilità 2018 è stato redatto dalla funzione CSR.

Per informazioni:

Tel +39 051 351 5111

mail: [iniziative@rekeep.com](mailto:iniziative@rekeep.com)

 Con la collaborazione di:  
Mario Viviani

Realizzazione:

**D&P**  
[www.depsrl.it](http://www.depsrl.it)

Progetto grafico e impaginazione  
Giulia Cassani