



„Bilancio di sostenibilità

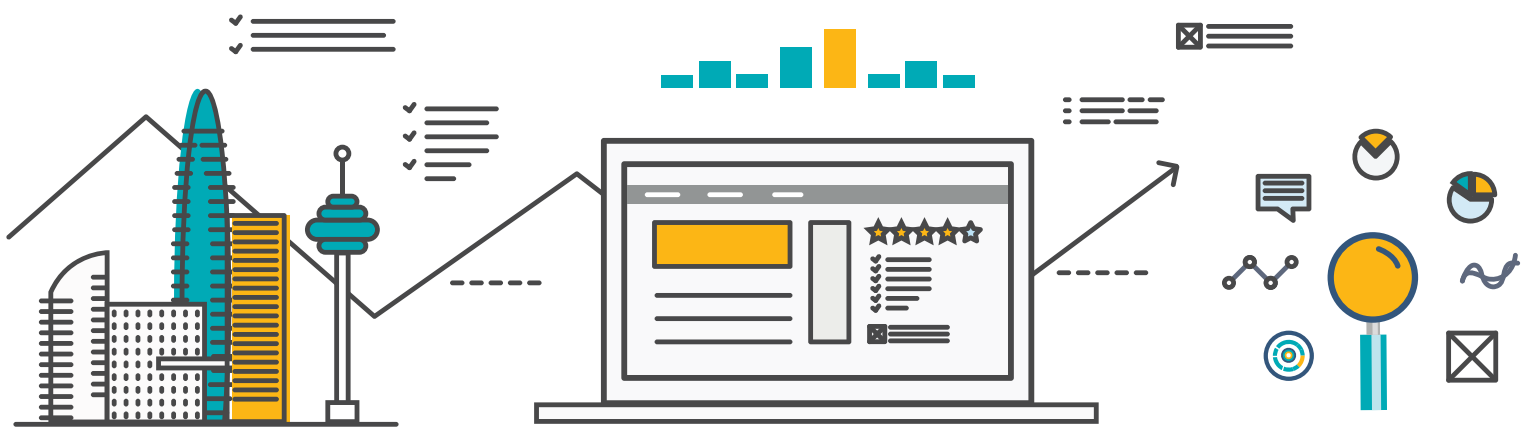
**2017**

rekeep 



\_Bilancio di sostenibilità

**2017**



<i>Lettera del Presidente</i>	7		
<b>INTRODUZIONE</b>	<b>8</b>		
_Profilo e caratteristiche del documento	9		
_La rendicontazione sociale	10		
_Redazione del documento	12		
<b>PARTE 1</b>		<b>PARTE 2</b>	
<b>NOI</b>	<b>14</b>	<b>NOI E LA SOSTENIBILITÀ</b>	<b>59</b>
		_Corporate Social Responsibility	60
<b>CHI SIAMO</b>	<b>16</b>	<b>DIPENDENTI</b>	<b>76</b>
_Valori e Missione	17	_Centralità del capitale umano	78
_Storia	18	_Welfare aziendale	101
_Gruppo e Società	20	<b>CLIENTI</b>	<b>112</b>
_Corporate Governance	24	_Soddisfazione al cliente	113
_Network	32	_Innovazione nell'offerta	118
<b>COSA FACCIAMO</b>	<b>34</b>	_Integrazione ed efficienza dei processi interni	120
_Actività e servizi	35	_Sviluppo internazionale	122
_Certificazioni	38	<b>FORNITORI</b>	<b>124</b>
_Risultati economici	43	_Gestione responsabile delle forniture	125
_Valore aggiunto	51	<b>COMUNITÀ</b>	<b>128</b>
		_Efficienza energetica	129
		_Comunicazione e legittimazione sociale	134
		_Territorio e ambiente	136





Questo è il primo Bilancio di sostenibilità con il nome Rekeep, il primo segno chiaro ed evidente del cambiamento che vogliamo intraprendere con il rebranding.

Si tratta del venticinquesimo rendiconto sociale che questa azienda, dal nome nuovo ma dalla storia lunga, pubblica per informare i suoi interlocutori e migliorare il suo modo di fare impresa.

Nel nostro ottantesimo anniversario, una rinascita. Con un nome nuovo che è cambiamento all'insegna di quei valori che ci hanno resi leader in Italia: le persone, il lavoro, l'ambiente.

L'elemento dominante e nuovo di questo rapporto di sostenibilità è certamente l'ampia consultazione dei nostri stakeholder, avvenuta tra il tardo autunno 2017 e i primi giorni del 2018. Come si era preannunciato nella precedente edizione, si considerava importante completare così il processo d'adesione allo standard di rendicontazione.

I risultati della consultazione sono sinteticamente riportati all'inizio della seconda parte di questo rapporto, con la marcatura degli ambiti per i quali è stato possibile delineare obiettivi di miglioramento. È importante anche dire che gli incontri con gli stakeholder - a cui hanno partecipato diversi membri del Gruppo di lavoro per la sostenibilità - il cosiddetto "Gruppo Indicatori" - hanno ripagato il notevole impegno profuso.

Il dialogo diffuso con gli interlocutori ha permesso di raggiungere due fondamentali risultati: confrontare con loro obiettivi e impegni per una maggiore produzione di valore condiviso e avere diretta percezione del "sentiment" degli interlocutori rispetto a quella realtà articolata che è la nostra impresa.

Uno dei pilastri concettuali della sostenibilità è che la reputazione di un'impresa non è la somma di componenti separate ma la percezione che gli stakeholder hanno dell'integrazione e delle reciproca coerenza di tali componenti.

Ebbene, i risultati dei colloqui hanno confermato non solo la stima verso di noi, ma anche l'attesa di relazioni e collaborazioni di più alto profilo. È proprio questo risultato che impone un nuovo impegno per lo sviluppo della nostra sostenibilità, che - come si sa - è un tutt'uno con la nostra strategia.

Gli stakeholder hanno complessivamente dato giudizi positivi, ma hanno anche avanzato richieste e segnalato ambiti di miglioramento possibili. Ciò significa che è ora necessario delineare con più chiarezza gli obiettivi e perseguirli con maggiore metodicità. Per questo la politica di sostenibilità della nostra impresa pretende una modalità di pianificazione, gestione e controllo che impegni direttamente tutti e che si rispecchi negli obiettivi e nelle performance di tutti.

Questo è il principale obiettivo per questo e per il prossimo esercizio, ed è su questo che si dovrà sviluppare non solo la nuova fase di rendicontazione, ma l'intera pratica gestionale.

**Giuliano Di Bernardo**



# INTRODUZIONE

## Profilo e caratteristiche del documento

**Il Bilancio di sostenibilità 2017 esce come Bilancio Rekeep anche se, ovviamente, rendiconta l'anno concluso, tutto all'insegna di Manutencoop Facility Management.**

**Abbiamo voluto pubblicare questo documento in contemporanea con l'entrata in vigore del cambio di denominazione, e per questo con il nome di Rekeep, proprio per accompagnare e rappresentare il cambiamento che con il rebranding l'azienda ha voluto intraprendere. Un cambiamento che è una rinascita: un nuovo nome e una nuova identità per innovare ancora le competenze e per allargare la geografia dei mercati. Mantenendo i riferimenti che da sempre sono alla base di questa impresa e ne hanno fatto la storia: le persone, il lavoro, l'ambiente.**

Dal punto di vista metodologico e procedurale il documento prosegue nel solco indicato 25 anni fa dalla Cooperativa e portato avanti, dallo scorso anno, da Manutencoop Facility Management: la rendicontazione ha ormai recepito lo standard internazionale del GRI (Global Reporting Initiative) che invita a concentrarsi sulla gestione e rendicontazione degli aspetti della sostenibilità maggiormente strategici per l'azienda e gli stakeholder.

Il documento si articola in due parti: la prima parte, costituita da due capitoli, descrive gli aspetti generali dell'impresa e si focalizza quindi sugli aspetti istituzionali e organizzativi, sulla governance, sul core business e i risultati economici conseguiti. La seconda parte è il cuore del rapporto e vuole rappresentare le politiche di sostenibilità di Rekeep. È articolata in quattro capitoli che coincidono con gli stakeholder principali dell'azienda: dipendenti, clienti, fornitori e comunità. I capitoli si sviluppano all'interno riprendendo i temi material che compongono la matrice di materialità. Il fulcro dell'attività di Corporate Social Responsibility e, quindi, anche del documento è certamente rappresentato dalla campagna di stakeholder engagement, condotta dall'azienda a fine 2017 e debitamente rendicontata nell'introduzione alla seconda parte, che è tappa fondamentale nell'avvio del dialogo con i principali interlocutori e parte integrante della strategia di Rekeep.

## La rendicontazione sociale

Rekeep redige il suo primo Bilancio di sostenibilità raccogliendo l'eredità e la storia in primis di Manucoop Società Cooperativa, azionista unico della società, e poi di Rekeep che aveva redatto il rapporto 2016.

Questo è il venticinquesimo documento di rendicontazione sociale del Gruppo. Il primo rendiconto risale, infatti, al 1992 quando Manucoop Società Cooperativa, all'avanguardia anche in questo campo, fu tra le prime imprese italiane a pubblicare il "Bilancio di responsabilità sociale".

Da allora un lungo cammino di crescita per l'azienda e nel campo delle politiche di sostenibilità e della rendicontazione. Questi in sintesi i passaggi cruciali:

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

**1994** il documento si struttura secondo uno schema che articola e descrive i vari articoli della missione; Rekeep 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 Italiano di Studio per il Bilancio Sociale) definito l'anno precedente e vengono inseriti lo schema di calcolo e riparto del valore aggiunto e la "relazione sociale";

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

**2005** a seguito dell'evoluzione societaria e della nascita del Gruppo Rekeep, 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 all'aggiornamento della missione che tiene conto dell'ingresso dei nuovi soci finanziari di Rekeep;

- 2009** seguendo le indicazioni di un documento di ricerca del GBS dell'anno precedente riguardante la "Rendicontazione sociale degli intangibili", viene introdotta nel Bilancio sociale la sezione dedicata alla rendicontazione dei "patrimoni intangibili": "quelle ricchezze, capacità e strumenti che non possono essere descritti attraverso valori economici, ma che sono importanti per raggiungere gli obiettivi anche di tipo economico e imprenditoriale";
- 2010** la sezione dei "patrimoni intangibili" assume un peso rilevante, rappresentando un criterio di lettura degli accadimenti aziendali particolarmente utile a stimolare la partecipazione alla redazione del documento da parte di soggetti fino a ora non coinvolti;
- 2011** la rendicontazione sociale si focalizza ancora di più sugli aspetti imprenditoriali e di sviluppo; Il documento si articola seguendo la strategia "Europa 2020" proposta dall'Unione Europea e tiene conto inoltre del documento "Impresa 2020", promosso dalla rete CSR Europe, come impegno e contributo operativo delle aziende agli obiettivi contenuti nella strategia;
- 2012** si sviluppa il "Progetto indicatori" (o Gruppo Indicatori) la costruzione partecipata del set di parametri quantitativi e qualitativi su cui si articola la rendicontazione;
- 2013** primi passi per l'applicazione dello standard GRI (Global Reporting Initiative), assieme alla conferma di "Europa 2020" come struttura di riferimento per la rendicontazione;
- 2014** coinvolgimento di Rina Services S.p.A. nelle attività preparatorie per la certificazione del rapporto sociale;
- 2015** adozione dello standard internazionale G4 del GRI e certificazione del documento;
- 2016** il documento viene redatto per la prima volta da Rekeep seguendo lo standard internazionale G4 del GRI e ottenendo la certificazione;
- 2017** prima campagna di stakeholder engagement con coinvolgimento di dipendenti, clienti e fornitori.

## Redazione del documento

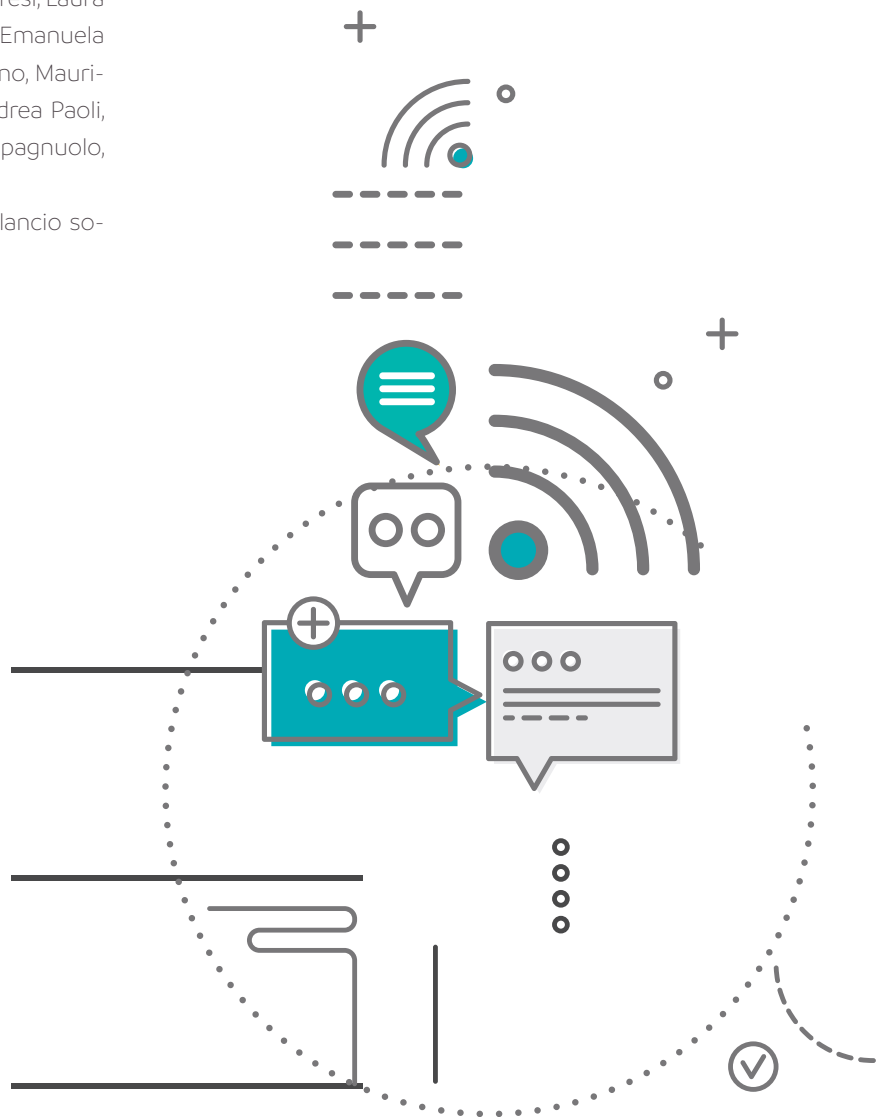
Il Bilancio di sostenibilità 2017 rendiconta le performance del Rekeep in ambito di Responsabilità Sociale d'Impresa nell'esercizio 2017. Sono riportati anche alcuni eventi rilevanti avvenuti nei primi mesi del 2018 durante la scrittura del documento.

Il perimetro di rendicontazione ricomprende la sola Rekeep per gli ambiti "Gestione responsabile delle forniture", "Integrazione ed efficienza dei processi interni" mentre per il tema "Efficienza energetica" 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 per tutti i temi material.

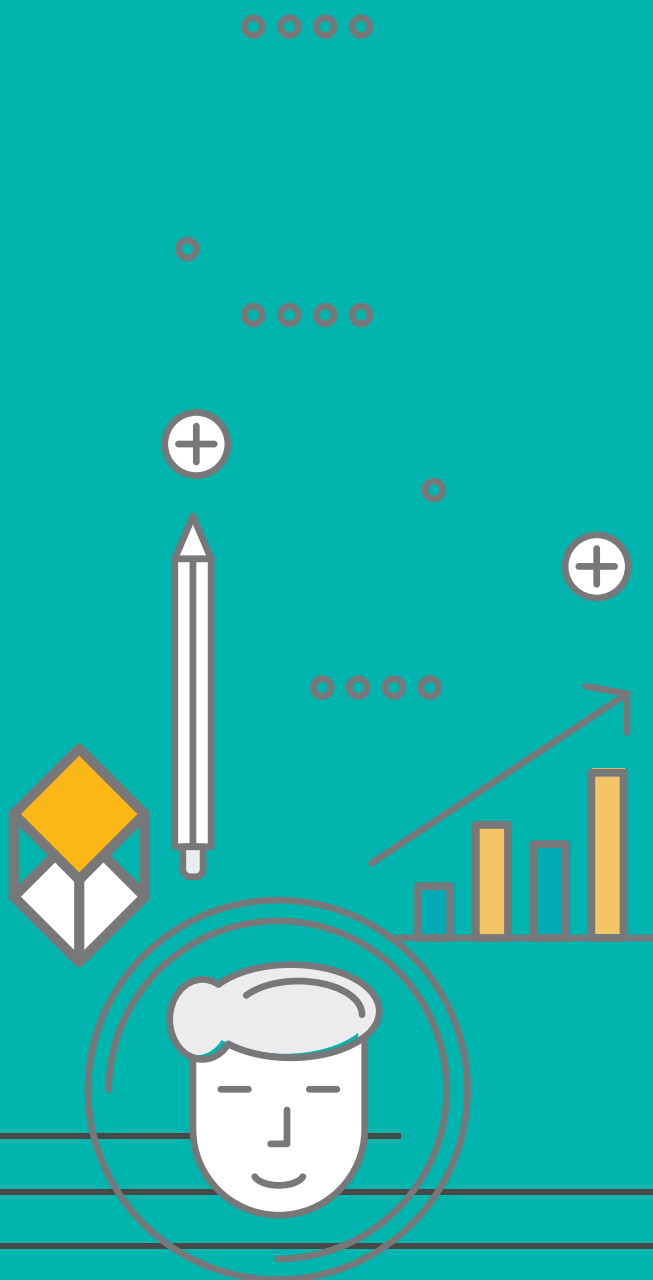
Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto con la collaborazione e il contributo del Gruppo Indicatori e dei colleghi: Daniela Antonioni, Danilo Bernardi, Elisa Bernardoni, Monica Bressan, Silvia Cellini, Chiara Filippi, Daniele Fioresi, Laura Formaggio, Alberto Franceschini, Stefano Frate, Emanuela Gualandi, Paolo Langiu, Stefania Lori, Marco Marino, Maurizio Massanelli, Liliana Maurizio, Silvia Nardini, Andrea Paoli, Dario Pratola, Carla Ronsini, Silvia Rugin, Giusy Spagnuolo, Alvisè Vigilante, Arianna Vincenzi.

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



# 1

PARTE



noi



PARTE

1

CHI SIAMO

## 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 è il nuovo nome e la nuova identità di Manutencoop Facility Management, nata 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 S.p.A. siglano una joint venture per la costituzione di MP Facility S.p.A., 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 S.p.A. che diventa rapidamente la principale impresa italiana del settore.

### 2007-2008

#### 2007: il Gruppo si allarga

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

#### 2008: acquisizione Pirelli RE IFM

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

### 2009

#### Cessione di MSA

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

## 2010-2012

### Ridefinizione del Gruppo

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

Sempre nello stesso anno, fusione per incorporazione di Omasa in Servizi Ospedalieri e acquisizione di Telepost S.p.A., società attiva nell'erogazione dei servizi di mailing e postalizzazione interna per il Gruppo Telecom Italia.

## 2013-2014

### 2013: Emissione del prestito obbligazionario

Con lo scopo di assicurare al Gruppo le dotazioni finanziarie necessarie allo svolgimento delle proprie attività su di un orizzonte temporale di lungo periodo, Rekeep emette in agosto un prestito obbligazionario di 425 milioni di € quotato sull'Euro MTF Market 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 S.p.A., 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 Manutencoop international 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 Manutencoop International FM S.r.l., 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 S.r.l., 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 S.p.A. completando il processo di dismissione di un business, quello dell'illuminazione pubblica, considerato come non strategico per il futuro sviluppo del Gruppo.

## 2017

### Manutencoop Società Cooperativa ritorna socio unico

Il 13 ottobre la società veicolo CMF S.p.A., 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.

Manutencoop Società Cooperativa torna azionista unico di Rekeep.

## 2016

### Costituzione di Yogenio

Nel mese di giugno nasce Yougenio S.r.l. la prima società del Gruppo che si rivolge al mercato consumer. Yougenio è la nuova piattaforma per l'acquisto online di servizi professionali per la casa e per la famiglia che nasce dall'esperienza di Rekeep. Si tratta di circa 120 attività diverse disponibili per far "funzionare" la propria casa. Le prime città ad attivare il servizio sono state Bologna, Firenze e Milano.

## Gruppo e Società

Il percorso di Rekeep si è sviluppato secondo due priorità: essere protagonisti in un mercato sempre più competitivo garantendo fedeltà alla propria storia.

Negli anni Rekeep è cresciuta molto per dimensioni e complessità.

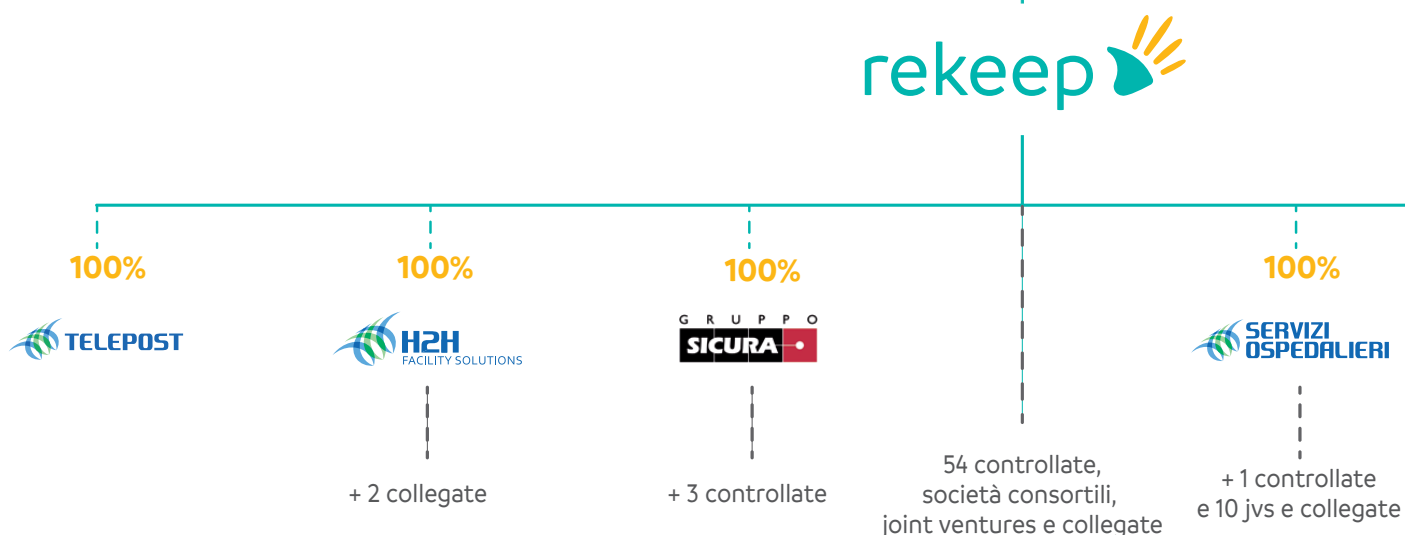
Oggi Rekeep, controllata interamente da Manutencoop Società Cooperativa, controlla a sua volta una serie di società che erogano servizi di facility management e servizi specialistici.

Rekeep S.p.A. è a capo del principale Gruppo italiano attivo nell'Integrated Facility Management: dalla gestione impiantistica all'igiene ambientale, passando per la manutenzione del verde e il property management, fino ai servizi specialistici per strutture ospedaliere.

Forte dell'esperienza pluridecennale maturata da Manutencoop Società Cooperativa, i cui rami di azienda specializzati nelle attività di Facility Management sono stati conferiti in Rekeep nel 2003, il Gruppo fornisce sul territorio nazionale un'ampia e coordinata gamma di servizi finalizzati alla razionalizzazione e al miglioramento della qualità delle attività non strategiche e ausiliarie di grandi gruppi privati, di enti pubblici e strutture sanitarie.

I servizi forniti dal Gruppo possono essere raggruppati in due principali aree di attività:

- › **Facility Management Services**
- › **Specialty Services.**



ASSETTO DEL GRUPPO REKEEP AL 31 DICEMBRE 2017

### Facility Management Services

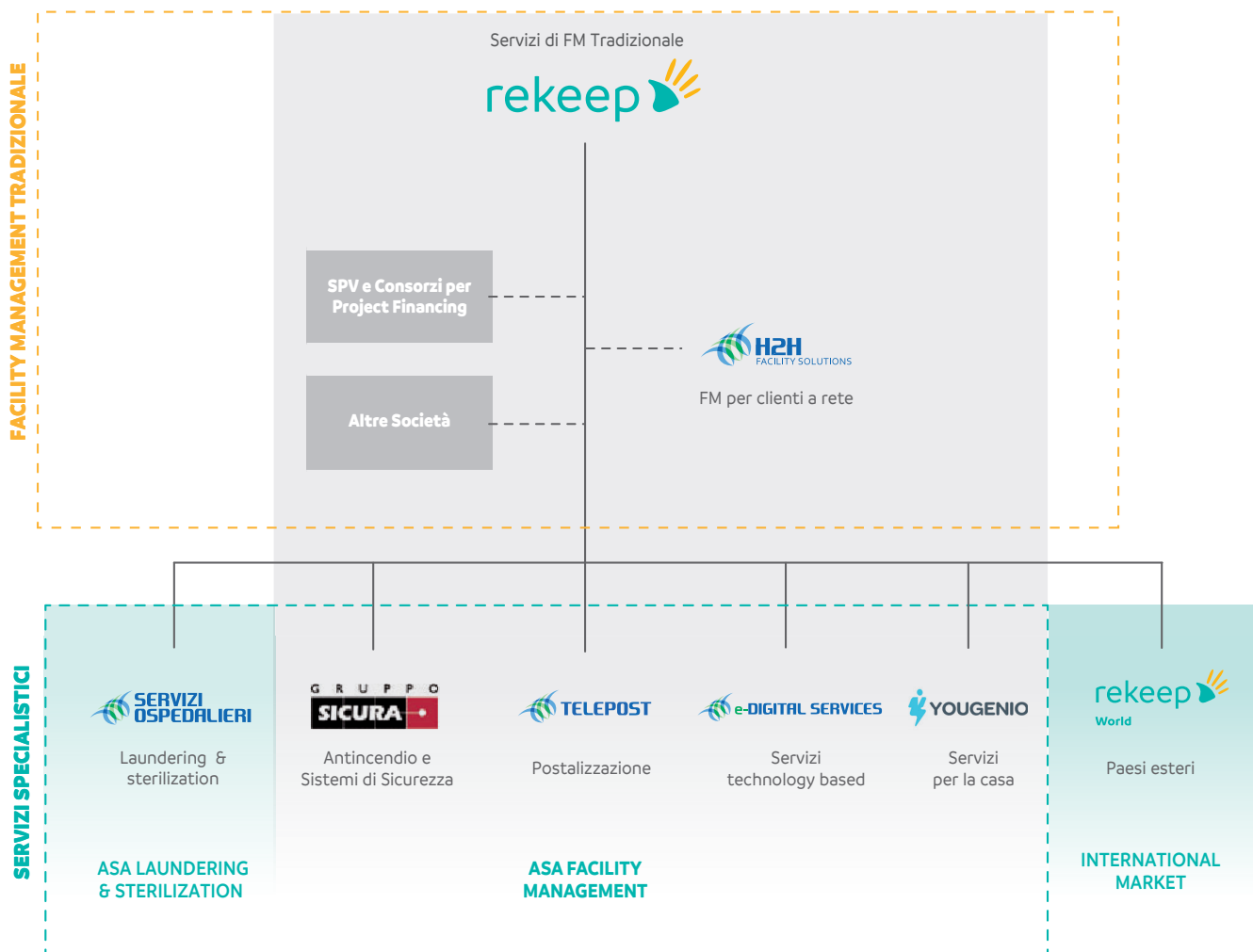
Servizi di gestione e manutenzione di immobili (igiene ambientale, servizi tecnico-manutentivi, cura del verde, servizi logistici, servizi ausiliari, gestione calore).

### Specialty Services

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

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





STRUTTURA DEL GRUPPO REKEEP AL 31 DICEMBRE 2017

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

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

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

Servizi Ospedalieri è stata rilevata da Manucoop 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 S.p.A. ed è attiva nel segmento del Laundering & Sterilization: offre servizi di lavaggio e noleggio della biancheria ospedaliera, progetta e gestisce centrali di sterilizzazione per lo strumentario chirurgico e fornisce kit sterili per la sala operatoria in tessuto tecnico riutilizzabile. Con il marchio "Workwear" opera dal 2011 anche nel settore del lavaggio e noleggio di abiti da lavoro. Con 4 stabilimenti produttivi e 19 centrali di sterilizzazione è in grado di trattare e distribuire, su base annua, circa 40 milioni di kg di biancheria, gestisce oltre 45.000 posti letto e confeziona annualmente oltre 100.000 kit di strumentario chirurgico.

#### → REKEEP WORLD S.r.l. (100%)

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

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

#### → e-DIGITAL SERVICES S.r.l. (100%)

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

#### → ROMA MULTISERVIZI S.p.A. (45,47%)

Creata nel 1994 dal Comune di Roma, Roma Multiservizi è entrata a far parte del Gruppo Rekeep nel 2000. Si occupa dei servizi integrati per la città di Roma.

## Corporate 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 fino al 13 ottobre, data nella quale si è compiuto il riassetto societario, era composto da 13 membri espressione dell'azionista di maggioranza, Manuencoop Società Cooperativa, e dei fondi di Private Equity:

- › Marco Canale
- › Aldo Chiarini
- › Giuliano Di Bernardo
- › Marco Bulgarelli
- › Rossella Fornasari
- › Carlo Frau
- › Folco Goggioli
- › Paolo Leonardelli
- › Marco Monis
- › Franco Carlo Papa
- › Pier Paolo Quaranta
- › Matteo Tamburini
- › Pietro Testoni

Il Consiglio si è riunito 10 volte con una presenza media del 92%

In data 13 ottobre, in seguito all'acquisto da parte di CMF S.p.A., società direttamente e interamente controllata da Manuencoop Società Cooperativa, di azioni rappresentative del 33,2% del capitale sociale di Rekeep dai restanti azionisti, i fondi di Private Equity, 6 amministratori di Rekeep designati dai soci di minoranza si sono dimessi dalla carica e l'intero Consiglio di Amministrazione è decaduto, secondo quanto previsto dallo Statuto Sociale. Inoltre il patto parasociale stipulato con tali azionisti ha cessato automaticamente di aver efficacia.

L'Assemblea ha quindi provveduto alla nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione di Rekeep composto da 7 consiglieri:

- › Giuliano Di Bernardo
- › Aldo Chiarini
- › Rossella Fornasari
- › Paolo Leonardelli
- › Giuseppe Pinna
- › Gabriele Stanzani
- › Matteo Tamburini

Contestualmente Giuliano Di Bernardo è stato nominato Presidente e Aldo Chiarini confermato Amministratore Delegato.

Il Consiglio, dal 13 ottobre alla fine dell'anno si è riunito 4 volte con una presenza media del 96% dei consiglieri.

I curricula completi dei componenti del Consiglio di Amministrazione sono disponibili sul sito:

[www.rekeep.com](http://www.rekeep.com)

Il **collegio sindacale** è composto da 3 sindaci ed è stato anch'esso rinnovato in seguito al riassetto societario e alla liquidazione, da parte di CMF S.p.A., degli azionisti di minoranza di Rekeep. Il collegio in carica fino al 13 ottobre si è riunito 10 volte con una presenza media pari all'80%.

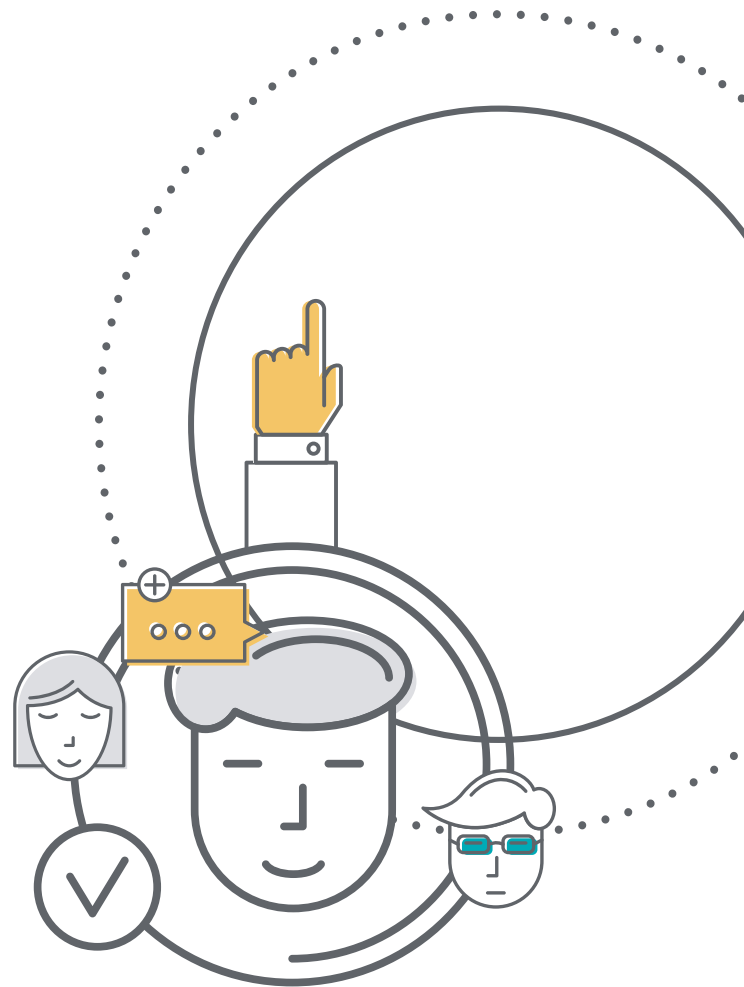
Di seguito i componenti:

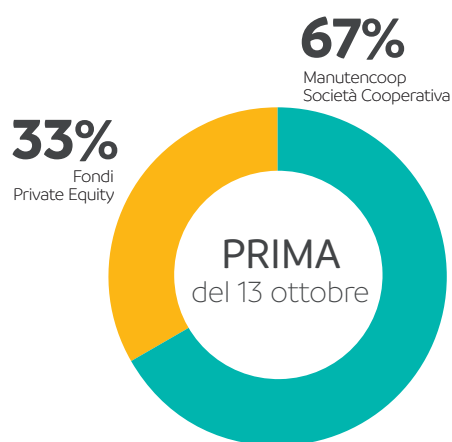
- › Germano Camellini (Presidente)
- › Monica Mastropaolo
- › Vieri Chimenti

Il collegio sindacale in carica dal 13 ottobre è composto da:

- › Germano Camellini (Presidente)
- › Monica Mastropaolo
- › Marco Benni

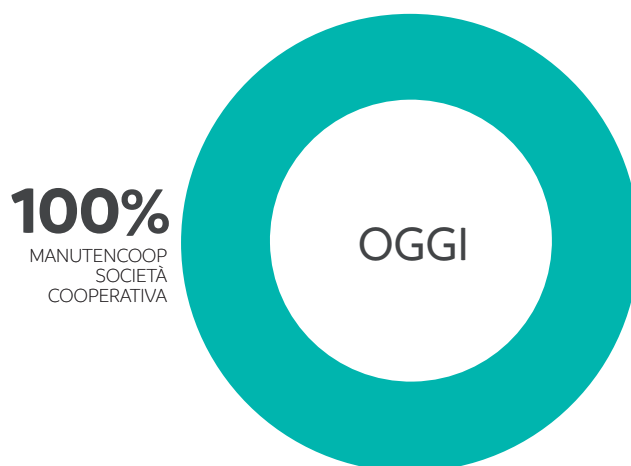
Si è riunito 4 volte con una presenza media del 92%.





La **compagine azionaria di Rekeep** è stata composta, fino al 13 ottobre 2017, da Manutencoop Società Cooperativa, che deteneva il 66,79% del capitale sociale, e dai Fondi di Private Equity che complessivamente rappresentavano il 33,21%.

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.



LA COMPAGINE SOCIETARIA DI REKEEP S.P.A. (FINO AL 13 OTTOBRE 2017)

	Numero azioni	Capitale versato (€)	%
Manutencoop Società Cooperativa	72.904.449	72.904.449	66,79%
MP Venture SGR S.p.A.	7.163.073	7.163.073	6,56%
Private Equity Partners S.p.A.	6.733.289	6.733.289	6,17%
Idea Capital Funds SGR S.p.A.	5.157.413	5.157.413	4,73%
21 Investimenti SGR S.p.A.	4.093.185	4.093.185	3,75%
COOPERARE S.p.A.	4.093.185	4.093.185	3,75%
Unipol Banca S.p.A.	3.069.889	3.069.889	2,81%
Nordest SGR S.p.A.	2.046.592	2.046.592	1,88%
Mediobanca S.p.A.	2.046.592	2.046.592	1,88%
NEIP II S.p.A.	1.023.296	1.023.296	0,94%
Sviluppo Imprese Centro Italia SGR S.p.A.	818.637	818.637	0,75%
<b>Totale</b>	<b>109.149.600</b>	<b>109.149.600</b>	<b>100,00%</b>

## 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 presupposte») 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 S.p.A. la prima adozione del Modello risale al 2008, mentre l'attuale aggiornamento del Modello 231 è quello approvato dal Consiglio di Amministrazione (CdA) del 23 febbraio 2018.

In aggiunta, Rekeep S.p.A. ha adottato un proprio Codice Etico che 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 23 febbraio 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 S.p.A. al 31 dicembre 2017 (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 2017, sono stati svolti quattro cicli di audit e si sono tenute sette 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.

Nel corso dell'esercizio 2017 sono intervenute alcune variazioni normative in merito alle previsioni di legge che hanno ricadute nell'ambito di applicazione del D. Lgs. 231/01. In particolare, in data:

- › **14 aprile 2017** è entrato in vigore il Decreto Legislativo 15 marzo 2017 n. 38. Il provvedimento ha dato attuazione alla decisione quadro 2003/568/GAI in tema di lotta alla corruzione nel settore privato, andando a ricomprendere anche quanti all'interno degli enti svolgono attività lavorativa con funzioni direttive. Si ampliano, inoltre, le condotte sanzionabili, prevedendo che siano punite la dazione e la sollecitazione della corresponsione di denaro o altra utilità, l'istigazione alla corruzione, e si inaspriscono le sanzioni per l'ente nel caso in cui il corruttore sia soggetto che abbia agito in nome e nell'interesse dell'ente stesso;
- › **4 novembre 2017** è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale la Legge n. 161 del 17 ottobre 2017 ("Modifiche al codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, al codice penale e alle norme di attuazione, di coordinamento e transitorie del codice di procedura penale e altre disposizioni. Delega al Governo per la tutela del lavoro nelle aziende sequestrate e confiscate"), in vigore dal 19 novembre 2017, che all'art. 30 comma 4 introduce sanzioni pecuniarie e interdittive in relazione alla commissione dei delitti di procurato ingresso illecito e favoreggiamento dell'immigrazione clandestina, di cui all'articolo 12 del D. Lgs. 286/1998 (T.U. immigrazione). In particolare, all'articolo 25-duodecies del D. Lgs. 231/2001 (che contemplava il solo delitto di impiego di stranieri irregolari, ex articolo 22 del D. Lgs. 286/98, T.U. immigrazione), dopo il comma 1 sono aggiunti i seguenti:

- 1-bis. In relazione alla commissione dei delitti di cui all'articolo 12, commi 3, 3-bis e 3-ter, del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, e successive modificazioni, si applica all'ente la sanzione pecuniaria da quattrocento a mille quote;
- 1-ter. In relazione alla commissione dei delitti di cui all'articolo 12, comma 5, del testo unico di cui al decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, e successive modificazioni, si applica all'ente la sanzione pecuniaria da cento a duecento quote;
- 1-quater. Nei casi di condanna per i delitti di cui ai commi 1-bis e 1-ter del presente articolo, si applicano le sanzioni interdittive previste dall'articolo 9, comma 2, per una durata non inferiore a un anno; cioè i delitti relativi alle condotte di chi dirige, organizza, finanzia, effettua il trasporto di stranieri in Italia o ne favorisce la permanenza al fine di trarre un ingiusto profitto dalla loro condizione di illegalità.

- › **27 novembre 2017** è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale la Legge n. 167/17 del 20 novembre 2017 ("Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea - Legge Europea 2017") in vigore dal 12 dicembre 2017. La legge introduce nuove fattispecie di reato al D. Lgs. 231/2001. Nello specifico, al Capo II ("Disposizioni in materia di giustizia e sicurezza"), l'art. 5 ("Disposizioni per la completa attuazione della decisione quadro 2008/913/GAI sulla lotta contro talune forme ed espressioni di razzismo e xenofobia mediante il diritto penale - Caso EU Pilot 8184/15/JUST") comma 2 prevede, dopo l'arti-

colo 25-duodecies, l'inserimento dell'art. 25-terdecies - (Razzismo e xenofobia);

- › **14 dicembre 2017** è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale la Legge n. 179/17 del 30 novembre 2017 ("Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" c.d. Whistleblowing), in vigore dal 29 dicembre 2017.

Le principali variazioni societarie intervenute nel corso del 2017 possono essere così, di seguito, riassunte:

- › in data **13 ottobre 2017** CMF S.p.A. (100% Manutencoop Soc. Coop.) ha acquisito il 100% di Rekeep, divenendone socio unico. In relazione a tale circostanza si è tenuta, in pari data, l'Assemblea di Rekeep, che:
  - ha approvato un nuovo Statuto sociale, il quale prevede, tra l'altro, che la società sia amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un minimo di 3 (tre) ad un massimo di 13 (tredici) membri;
  - ha nominato un nuovo Consiglio di Amministrazione;
  - ha nominato un nuovo Collegio Sindacale.

In pari data, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a nominare nuovamente l'OdV, nella medesima composizione di quello precedente.

A seguito delle sopraindicate variazioni, la Società ha predisposto la bozza del Modello 231 che, dopo il parere favorevole dell'Organismo di Vigilanza espresso in data 13 febbraio 2018, è stato approvato nel Consiglio di Amministrazione in data **23 febbraio 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 **26 luglio 2017**, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) aziendale che ha presentato la propria relazione per l'esercizio 2016 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 2017 e nei primi mesi 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 (23 giugno 2017 e 24 gennaio 2018) in cui è stata data l'informativa periodica semestrale da parte del Presidente dell'Organismo di Vigilanza sulle attività svolte.

Infine, in data **13 dicembre 2017**, l'Organismo di Vigilanza ha incontrato i revisori contabili di Reconta Ernst & Young che certificano il Bilancio della Società oltre al Collegio Sindacale; oggetto del confronto è stata la definizione delle attività di coordinamento dei diversi organi di controllo aziendale per la migliore condivisione delle risultanze delle reciproche attività e per un'organizzazione efficace ed efficiente dei controlli.

## Codice di Condotta Antitrust

In data **23 febbraio 2017**, il Consiglio di Amministrazione di Rekeep S.p.A., 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.

Il 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: sono state organizzate, nel corso del 2017, nr. 2 sessioni formative in aula, in data 24 marzo 2017 e 13 novembre 2017, 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 2017** si è provveduto ad un aggiornamento del Codice di Condotta Antitrust, il documento è pubblicato sul sito istituzionale di Rekeep S.p.A.



## 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 delle associazioni **Assoimmobiliare** e **Assistal**, è socio della **Scuola Nazionale Servizi**, di **IFMA Italy - International Facility Management Association Italy** - ed è membro stabile di **Terotec**.

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

**Assistal** è l'Associazione imprenditoriale di categoria e aderente a Confindustria che rappresenta le imprese specializzate nella progettazione, fornitura, installazione, gestione e manutenzione di impianti tecnologici, fornitura di Servizi di Efficienza Energetica (ESCo) e Facility Management. La partecipazione a questa associazione garantisce a Rekeep il continuo aggiornamento e la condivisione di

informazioni con i principali player del settore dei servizi integrati ed energia.

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

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

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

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

**Terotec**, laboratorio per l'innovazione della manutenzione e della gestione di patrimoni urbani e immobiliari, è un'associazione che ha lo scopo di promuovere lo sviluppo e la

diffusione della cultura e dell'innovazione nel campo della manutenzione e della gestione dei patrimoni urbani e immobiliari. Nel 2017 festeggia 15 anni di attività e in questo periodo di tempo ha guadagnato uno spazio significativo per rappresentare le caratteristiche della gestione professionale di immobili e patrimoni.

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

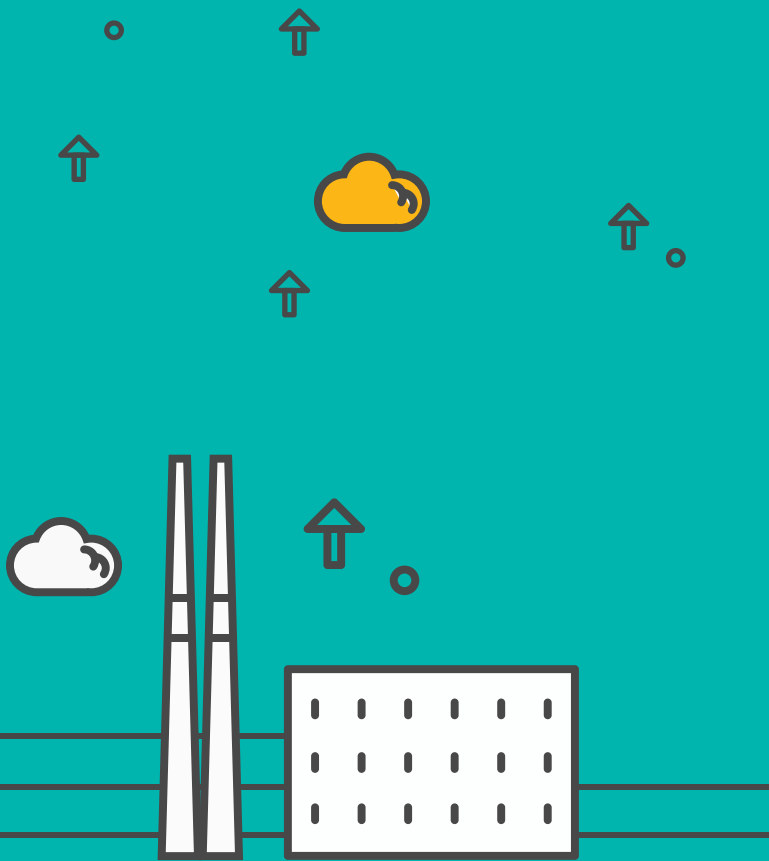
Nel percorso di evoluzione della Responsabilità Sociale di Rekeep, un aspetto importante è stato il confronto con altre realtà imprenditoriali impegnate sul fronte della RSI (Responsabilità Sociale d'Impresa o, in inglese, Corporate Social Responsibility - CSR), con le quali Rekeep è venuta in contatto 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 partecipa a tavoli e gruppi di lavoro su diversi ambiti tematici: dal welfare aziendale al diversity management, dal legame tra RSI e strategia alla comunicazione della RSI. Attraverso Impronta Etica, inoltre, 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 caratterizza per un insieme articolato di eventi e proposte:

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



PARTE



# COSA FACCIAMO

## Attività e servizi

### Facility Management Services

Il Facility Management consiste nell'offerta di servizi di supporto logistico e organizzativo rivolto all'utilizzatore dell'immobile e finalizzato all'ottimizzazione della gestione delle attività svolte nell'ambito dell'immobile stesso.

I servizi di Facility Management erogati dal Gruppo includono:

#### → Servizi tecnico - manutentivi

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

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

#### → Cura del verde

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



→ 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 economici, 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

→ 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.



## Specialty Services

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

### → Laundering & sterilization

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

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

### → Sicurezza e antincendio

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

## Servizi Specialistici

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

### → Gestione documentale

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

### → Lavanolo abiti da lavoro

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

### → Servizi e soluzioni technology based

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

## Certificazioni

Nel 2017 Rekeep ha sottoposto tutti i sistemi di gestione aziendali ad audit di mantenimento. Nel periodo preso in esame si è provveduto a implementare lo studio LCA (Life Cycle Assessment) per il servizio di cleaning presso l'ospedale S. Anna di Como. L'LCA è stata la base per lo sviluppo della relativa EPD, certificata da SGS e pubblicata sul sito di The International EPD System.

Lo scopo dell'asseverazione del sistema sicurezza (solo ambito cleaning) è stato esteso al trasporto pazienti.

Il sistema ANMDO è stato confermato nella sua validità.

Nell'esercizio Rekeep ha mantenuto la certificazione di qualifica impresa ai sensi del Regolamento (CE) n. 842/2006, del D.P.R. 43/2012 e del Regolamento Tecnico Accredia RT-29, per i servizi di installazione, controllo delle perdite e manutenzione o riparazione su apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra.

L'Energy Manager di Rekeep è certificato secondo la norma UNI CEI 11339 esperto in gestione energia civile e industriale.

Azienda	9001	14001	50001	11352	Req. 303	EPD (sanitario e treni)	14065	15838	SA8000	OHSAS 18001	Asseverazione SSL	ANMDO /ICQ
<b>REKEEP</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>H2H FACILITY SOLUTIONS</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>SERVIZI OSPEDALIERI</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>e-DIGITAL SERVICES</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>YOUGENIO</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>TELEPOST</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>SOCIETA' DEL GRUPPO SICURA</b>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●



CERTIFICATI

Per quanto riguarda e-Digital Services, è stato sviluppato il sistema di gestione secondo la norma ISO 9001:2015 con il seguente campo di applicazione: progettazione e realizzazione di process technology outsourcing per clienti pubblici e privati; erogazione di servizi Call Center.

Nell'anno 2017 (gennaio) è stato certificato il servizio di contact center secondo la norma UNI EN 15838:2010 per progettazione ed erogazione servizi personalizzati di contact center - h24 - inbound e outbound per clienti pubblici e privati.

Nel corso del 2017 Yougenio si è certificata secondo la norma ISO 9001:2015 con lo scopo di certificare la "Progettazione ed erogazione di servizi di facility management domestico (manutenzione, pulizia, riassetto camere e giardinaggio)". Inoltre, ha conseguito la certificazione di qualifica impresa ai sensi del Regolamento (CE) n. 842/2006 - Reg UE n 517/14, del D.P.R. 43/2012 e del Regolamento Tecnico Accredia RT-29, per i servizi di installazione, controllo delle perdite e manutenzione o riparazione su apparecchiature fisse di refrigerazione, condizionamento d'aria e pompe di calore contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra.

Nel 2017 Servizi Ospedalieri ha mantenuto gli schemi certificativi ottenuti e ha conseguito la certificazione SA8000. La certificazione etica era uno degli obiettivi di Servizi Ospedalieri, proprio perché rappresenta i valori fondamentali dell'azienda.

H2H e Telepost hanno operato per il mantenimento degli schemi certificativi ottenuti. H2H si è inoltre attivata per il conseguimento della certificazione ISO 14001 che dovrebbe essere rilasciata a breve.

Il Gruppo Sicura ha operato per mantenimento dello schema ISO 9001:2015.

Rekeep, inoltre, in vista della ricertificazione del sistema qualità e ambiente e della contemporanea transizione alla ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015, ha predisposto una attività di analisi di contesto, nonché di valutazione dell'impatto ambientale e dei rischi/opportunità.

L'analisi e la valutazione del contesto sono partite dall'esame del perimetro in cui opera l'organizzazione, per poi definire le varie dimensioni e i singoli fattori rilevanti. La mappatura dei singoli fattori è stata implementata ricorrendo anche alla documentazione già presente in azienda, come ad esempio le customer satisfaction effettuate dalla funzione marketing sui grandi clienti, le interviste con la direzione e con i responsabili dei processi apicali, nonché l'analisi effettuata dal Gruppo Indicatori.

Le dimensioni del contesto individuate sono:

- › Ambientale territoriale
- › Aziendale
- › Competitivo - di mercato,
- › Macroeconomico - finanziario assicurativo
- › Scientifico - tecnologico
- › Normativo istituzionale
- › Sociale - Culturale

Focalizzate le varie dimensioni del contesto, per ognuna di esse si sono identificate le parti interessate, ritenute rilevanti per l'organizzazione. L'analisi è stata integrata dai risultati della mappatura effettuata in occasione della redazione del Bilancio di sostenibilità.

Nella tabella di seguito riportata è indicata la correlazione tra parti interessate e dimensioni del contesto:

Aziendale	Competitivo - di mercato	Macroeconomico-finanziario assicurativo	Scientifico - tecnologico	Normativo istituzionale	Sociale - Culturale	Ambientale territoriale
Direzione	Cliente	Finanziatori	Partner scientifici	Authority antitrust	Associazioni ambientaliste	Associazioni ambientaliste
Dipendenti	Utente finale	Direzione	Fornitori di prodotti core	Organismo di certificazione e normazione	Comunità locali	Enti pubblici territoriali
Aziende partner	Outsourcer	Dipendenti		Enti pubblici territoriali	Sindacati	Enti pubblici di controllo
Altre Società del Gruppo	Aziende partner			Enti pubblici di controllo	Enti pubblici territoriali	Comunità locali
Organismo di vigilanza	Competitors					
Sindacati						
Partner scientifici						
Sindacati				Organismo di vigilanza		
Fornitori prodotti						
Fornitori di servizi (in house)						

Aziende partner: aziende che partecipano con Rekeep alle gare

Comunità locali: gruppo di cittadini, residenti del territorio ove è presente l'azienda.

Enti pubblici di controllo: ispra, inail, spisal, ispettorato del lavoro

Outsource: comprensivo dei trasportatori di rifiuti

Partner scientifici: scuole, università

Utente finale: utente del cliente di Rekeep

Definita l'associazione dimensione/fattori rilevanti del contesto e parti interessate (PI), si è provveduto ad identificare per ogni PI le aspettative.

Macro Categoria	Sotto categoria	Aspettative
Istituzioni	Enti pubblici territoriali (diverso dal cliente) Enti pubblici di controllo; Associazioni di categoria; Associazioni ambientaliste; Authority antitrust; Sindacati; Comunità locale (popolazione del territorio in cui opera l'azienda); partner scientifici (comprese scuole e università)	Trasparenza. Conformità a leggi, standard e politiche definite.
Business partner	Finanziatori (banche, fondi); Aziende partner; Altre società del gruppo	Performance e redditività
Clienti	Clienti; Consumatori/utenti finali (indiretto)	Qualità del prodotto/servizio. Uso responsabile delle risorse, protezione ambiente e prevenzione inquinamento. Competitività (costi) dei servizi offerti.
Altre Società del Gruppo	Fornitori prodotti; Fornitori di servizi (in house); Outsourcer (compresi Trasportatori rifiuti); Organismo di certificazione e normazione;	Performance e redditività
Fornitori	Competitors	

Le aspettative così definite sono state valutate per definire quali di queste si traducono in istanze di compliance obligation.

La metodologia di analisi e valutazione della significatività degli aspetti/impatti ambientali dei processi di erogazione del servizio è stata rivista e aggiornata, includendo la prospettiva del Ciclo di Vita del prodotto/servizio.

L'azienda ha individuato, in relazione ai processi di erogazione, i seguenti rischi:

Rischio	Potenziale danno	Opportunità
Affidabilità legale	Sanzioni	Controllo di eventuali illeciti corruttivi
Business continuity	Capacità di operare	-
Reputazionali/relazione con gli stakeholder	Immagine	Comunicazione principi di sostenibilità
Integrità degli asset	Impianti/tecnologie/servizi	Miglioramento prestazioni energetiche
Risposta del mercato	Vendite	Consolidamento/ampliamento posizione di mercato (pubblico e privato)
Stabilità finanziaria	Investitori	-

Le risultanze significative derivanti dall'analisi del contesto, dalle aspettative delle parti interessate e dalla valutazione degli aspetti/impatti, hanno alimentato la valutazione dei rischi.

L'analisi dei rischi-opportunità ha costituito elemento di input per lo sviluppo del piano degli obiettivi e traguardi dei sistemi.

## Risultati economici

# 918

milioni di euro  
FATTURATO

# 69

milioni di euro  
EBIT  
Normalized

# 100

milioni di euro  
EBITDA  
Normalized

# 0,7

milioni di euro  
RISULTATO  
NETTO

# 157

milioni di euro  
PFN

# 453

milioni di euro  
VALORE  
AGGIUNTO  
GLOBALE  
NETTO

Si riportano di seguito i principali dati reddituali relativi all'esercizio 2017 confrontati con i dati dell'esercizio 2016:

### RISULTATI CONSOLIDATI DELL'ESERCIZIO 2017

(in migliaia di €)	Per l'esercizio chiuso al 31 dicembre	
	2016	2017
Ricavi	929.098	918.091
Costi della produzione	(833.201)	(829.484)
EBITDA	95.897	88.607
EBITDA %	10,3%	9,7%
Ammortamenti, svalutazioni e ripristini di valore delle attività	(32.714)	(30.280)
Accantonamenti a fondi rischi, riversamento fondi	10.107	(143)
Risultato operativo (EBIT)	73.290	58.184
EBIT %	7,9%	6,3%
Rivalutazioni / (svalutazioni) di società valutate con il metodo del patrimonio netto	1.688	(1.945)
Oneri finanziari netti	(27.759)	(39.514)
Risultato prima delle imposte (EBT)	47.219	16.725
EBT %	5,1%	1,8%
Imposte sul reddito	(14.738)	(16.010)
Risultato da attività continuative	32.481	715
Risultato da attività operative cessate	1.052	0
RISULTATO NETTO CONSOLIDATO	33.533	715
RISULTATO NETTO CONSOLIDATO %	3,6%	0,1%
Interessenze di terzi	116	(73)
RISULTATO NETTO DI GRUPPO	33.649	642
RISULTATO NETTO DI GRUPPO %	3,6%	0,1%

Nell'esercizio 2017 il Gruppo ha realizzato **Ricavi** per **918,1 milioni di euro**, con una flessione di 11,0 milioni di euro (pari a -1,2%) rispetto all'esercizio precedente quando realizzava Ricavi per 929,1 milioni di euro. Il trend di riduzione dei volumi di fatturato che ha caratterizzato gli anni recenti, era apparso più contenuto nel corso del primo trimestre 2017 (quando era pari a 3,1 milioni di euro rispetto al medesimo trimestre dell'esercizio precedente), si era accentuato nel secondo trimestre (-13,1 milioni di euro rispetto al secondo trimestre dell'esercizio 2016) per poi invertire la tendenza nel secondo semestre del 2017 (+5,2 milioni di euro rispetto al secondo semestre dell'esercizio 2016) mostrando di essere giunto ad un punto di svolta e lanciando così importanti segnali positivi per il prossimo futuro.

Di seguito la suddivisione dei Ricavi consolidati dell'esercizio 2017 per Mercato di riferimento, confrontata con il dato dell'esercizio precedente.

RICAVI CONSOLIDATI PER MERCATO DI RIFERIMENTO DELL'ESERCIZIO 2017

(in migliaia di €)	Per l'esercizio chiuso al 31 dicembre			
	2016	% sul totale Ricavi	% sul totale Ricavi	2017
Enti Pubblici	253.744	27,3%	250.309	27,3%
Sanità	441.499	47,5%	443.435	48,3%
Clienti Privati	233.854	25,2%	224.347	24,4%
<b>Ricavi consolidati</b>	<b>929.098</b>		<b>918.091</b>	

**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 Manuencoop International S.r.l.

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

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

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

In controtendenza rispetto al dato complessivo, la composizione del fatturato per mercato conferma per l'esercizio 2017 una evidente tenuta del fatturato verso il cliente Sanità (che comprende strutture sanitarie pubbliche e private), con un dato in crescita sia per valore assoluto (443,4 milioni di euro contro 441,5 milioni di euro) che per peso relativo, pari al 48,3% dei Ricavi consolidati contro il 47,5% per il 2016. Sul fatturato del mercato Sanità, d'altro canto, pesa in toto il contributo negativo delle attività di lavanolo e sterilizzazione afferenti all'ASA Laundering&Sterilization (-4,3 milioni di euro) e pertanto il risultato è ulteriormente apprezzabile con riguardo ai servizi di facility management, dove si è dato avvio tra la fine del 2016 e l'esercizio 2017 ad alcune nuove commesse di facility management significative.

Importanti segnali di ripresa emergono per il secondo trimestre consecutivo anche per i volumi del fatturato degli Enti Pubblici, attenuando così ulteriormente il trend di riduzione nell'anno (-3,4 milioni di euro confrontato con il 2016). Nei primi mesi dell'esercizio 2017, infatti, sono state avviate alcune importanti commesse (tra cui si segnala, per rilevanza, la concessione di servizi presso il Comune di Alessandria) che hanno contribuito favorevolmente al ricambio progressivo di quelle terminate alla fine dell'esercizio 2016.

I Ricavi del mercato Privato, infine, subiscono una flessione rispetto all'esercizio 2016 sia in termini assoluti sia in termini relativi. La tendenza, già manifestatasi negli esercizi precedenti e che mostra forti segnali di attenuazione, è legata, in generale, ad uno sviluppo commerciale che sull'esercizio 2017 sta dispiegando effetti piuttosto contenuti. Nel secondo trimestre, in particolare, si è dato seguito al rinnovo di alcuni contratti in portafoglio a fronte di corrispettivi mediamente inferiori.

Nel corso dell'esercizio 2017 il Gruppo ha rilevato nel Prospetto dell'Utile/Perdita dell'esercizio alcune poste economiche di natura "non ricorrente", ossia che influiscono sulle normali dinamiche dei risultati consolidati.

Tra questi, gli oneri legati al refinancing del Gruppo Rekeep, relativi a costi per consulenze e advisory nell'ambito

dell'operazione posta in essere nel corso dell'esercizio 2017 dalla controllante diretta CMF S.p.A., veicolo attraverso il quale Manutencoop Società Cooperativa ha avviato un complesso progetto di riorganizzazione societaria del proprio Gruppo, volto in primis al riacquisto della totalità delle azioni della principale controllata Rekeep S.p.A. e al rifinanziamento del proprio debito consolidato. CMF S.p.A. ha rifatturato ad Rekeep S.p.A. i costi di tale operazione. Sono inoltre stati sostenuti costi non ricorrenti di natura operativa e finanziaria inerenti la *early redemption* delle Senior Secured Notes emesse da Rekeep S.p.A. nel corso dell'esercizio 2013 e con scadenza originaria nel 2020, oltre agli effetti contabili del rimborso di tali Notes legati alla contabilizzazione degli oneri accessori dell'emissione con il metodo del costo ammortizzato.

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

#### EBITDA ED EBIT DELL'ESERCIZIO 2017

(in migliaia di €)	Per l'esercizio chiuso al 31 dicembre	
	2016	2017
<b>EBITDA</b>	95.897	88.607
Oneri (proventi) di natura non ricorrente con impatto sull'EBITDA	5.323	5.836
EBITDA Adjusted	101.220	94.443
EBITDA Adjusted % Ricavi	10,9%	10,3%
<b>EBIT</b>	73.290	58.184
Oneri (proventi) di natura non ricorrente con impatto sull'EBITDA e sull'EBIT	(6.650)	5.211
EBIT Adjusted	66.640	63.395
EBIT Adjusted % Ricavi	7,2%	6,9%

Il Gruppo ha inoltre intrapreso già dall'esercizio 2016 un percorso di diversificazione dei propri mercati di riferimento attraverso la costituzione della sub-holding Mantencoop International FM S.r.l. (quale veicolo dedicato allo sviluppo commerciale nei mercati internazionali) e della Yougenio S.r.l. (controllata attiva nel mercato B2C attraverso una piattaforma di e-commerce). Tali nuove iniziative sono in fase di start-up e contribuiscono negativamente ai risultati consolidati dell'esercizio.

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

#### EBITDA ED EBIT NORMALIZED DELL'ESERCIZIO 2017

(in migliaia di €)	Per l'esercizio chiuso al 31 dicembre	
	2016	2017
<b>EBITDA</b>	101.220	94.443
EBITDA adjusted relativo alle attività in start-up	4.052	5.897
EBITDA Normalized	105.272	100.340
EBITDA Normalized % Ricavi	11,3%	10,9%
<b>EBIT ADJUSTED</b>	66.640	63.395
EBIT adjusted relativo alle attività in start-up	4.104	6.050
EBIT Normalized	70.744	69.445
EBIT Normalized % Ricavi	7,6%	7,6%

Il Risultato Operativo consolidato (**EBIT**) si attesta per l'esercizio 2017 a **58,2 milioni di euro** (pari al 6,3% dei Ricavi) a fronte di 73,3 milioni di euro (pari al 7,9% dei Ricavi) per l'esercizio 2016.

L'**EBIT** risente prevalentemente della già descritta performance consolidata in termini di EBITDA (-7,3 milioni di euro), dal quale si sottraggono ammortamenti per 26,8 milioni di euro (27,2 milioni di euro al 31 dicembre 2016), accantonamenti a fondi rischi ed oneri (al netto dei riversamenti) per 0,1 milioni di euro (un rilascio netto di 10,1 milioni di euro al 31 dicembre 2016) nonché svalutazioni di crediti e riversamenti per 3,2 milioni di euro (a fronte di 4,5 milioni di euro al 31 dicembre 2016 quando si rilevava una significativa posizione di rischio specifica sulla controllante Rekeep S.p.A.). Si rilevano infine nell'esercizio 2017 Altre perdite di valore per 0,3 milioni di euro (1,0 milioni di euro al 31 dicembre 2016).

L'**EBIT Adjusted** al 31 dicembre 2017 si attesta a **63,4 milioni di euro** (pari al 6,9% in termini di marginalità relativa sui Ricavi dell'esercizio) a fronte di 66,6 milioni di euro al 31 dicembre 2016 (pari al 7,2% dei relativi Ricavi).

Il **Risultato netto** da attività continuative è di **0,7 milioni di euro** (32,5 milioni di euro al 31 dicembre 2016).

## INDICATORI PATRIMONIALI DELL'ESERCIZIO 2017

(in migliaia di €)	31 Dicembre 2016	31 Dicembre 2017	Variazione
<b>Impieghi</b>			
Crediti commerciali e acconti a fornitori	456.095	429.165	(26.930)
Rimanenze	4.382	6.057	1.675
Debiti commerciali e acconti da clienti	(346.308)	(393.022)	(46.714)
Capitale circolante operativo netto	114.169	42.200	(71.969)
Altri elementi del circolante	(68.555)	(60.865)	7.690
Capitale circolante netto	45.614	(18.665)	(64.279)
Immobilizzazioni materiali	66.110	71.343	5.233
Avviamento ed altre Immobilizzazioni immateriali	396.570	395.532	(1.038)
Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto	30.534	27.294	(1.038)
Altri elementi dell'attivo non corrente	38.913	35.507	(3.406)
Capitale fisso	532.127	529.676	(2.451)
Passività a lungo termine	(73.427)	(55.523)	17.904
<b>Capitale Investito Netto</b>	<b>504.314</b>	<b>455.488</b>	<b>(48.826)</b>
<b>Fonti</b>			
Patrimonio netto dei soci di minoranza	235	381	146
Patrimonio netto del gruppo	323.137	298.401	(24.736)
Patrimonio netto	323.372	298.782	(24.590)
Indebitamento finanziario netto	180.942	156.706	(24.236)
<b>Fonti di Finanziamento</b>	<b>504.314</b>	<b>455.488</b>	<b>(48.826)</b>

Il **Capitale Circolante Operativo Netto consolidato (CCON)**, composto da crediti commerciali e acconti a fornitori e rimanenze, al netto dei debiti commerciali e acconti da clienti, al 31 dicembre 2017 è pari a 42,2 milioni di euro contro 114,2 milioni di euro al 31 dicembre 2016.

L'esercizio 2017 vede un apprezzabile miglioramento dell'Indebitamento finanziario netto consolidato, che passa da 180,9 milioni di euro del 31 dicembre 2016 ad 156,7 milioni di euro al 31 dicembre 2017. Tale dato positivo è ulteriormente apprezzabile in considerazione dell'uscita finanziaria legata al pagamento del dividendo ai soci della Capogruppo Rekeep S.p.A. in maggio 2017 (25,1 milioni di euro), che ha costituito un impiego di cassa di natura straordinaria garantito da una generazione di cassa significativa nel corso degli ultimi esercizi.

L'operazione di refinancing condotta attraverso il nuovo veicolo societario del Gruppo, CMF S.p.A., ha prodotto sul sub-gruppo consolidato controllato da Rekeep S.p.A. rilevanti effetti sulla struttura finanziaria che hanno portato ad un utilizzo più efficiente della Liquidità. Tale Liquidità è stata in parte utilizzata per il rimborso delle Senior Secured Notes emesse nel corso del 2013 (pari a 300 milioni di euro nominali) a fronte dell'attivazione di un Proceeds Loan con CMF S.p.A. (pari al 31 dicembre 2017 a 176,0 milioni di euro nominali) legato alla nuova emissione obbligazionaria Senior Secured di quest'ultima. L'Indebitamento finanziario non corrente passa dunque da 305,5 milioni di euro al 31 dicembre 2016 a 175,3 milioni di euro al 31 dicembre 2017. La **PFN** è pari a 156,7 milioni di euro, mentre il patrimonio netto consolidato è pari 298,8 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.

PRODUZIONE VALORE AGGIUNTO (in €)

Valore aggiunto globale	31 dicembre 2015	31 dicembre 2016	31 dicembre 2017
<b>A) Valore della produzione</b>			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni (meno rettifiche di ricavo)	949.694.372	920.091.539	906.283.065
2. Variazioni delle riman.di prod.in corso di lavoraz., semilav. e finiti	-	(55.000)	-
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	(1.896.422)	(276.018)	3.970.014
4. Altri ricavi e proventi	1.000.991	1.125.160	829.224
<i>Totale ricavi della produzione tipica</i>	<i>948.798.941</i>	<i>920.885.681</i>	<i>911.082.303</i>
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	-	-	934.811
<b>Totale valore della produzione</b>	<b>948.798.941</b>	<b>920.885.681</b>	<b>912.017.114</b>
<b>B) Costi intermedi della produzione</b>			
6. Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	(133.155.146)	(117.614.772)	(119.742.099)
7. Costi per servizi	(308.819.968)	(302.548.514)	(300.175.960)
8. Costi per godimento di beni di terzi	(19.225.650)	(20.073.553)	(17.309.438)
9. Accantonamento per rischi	(51.560.996)	10.107.318	143.331
10. Altri accantonamenti	-	-	-
11. Oneri diversi di gestione	(9.018.840)	(2.641.843)	(3.260.186)
<b>Totale costi intermedi della produzione</b>	<b>(521.780.600)</b>	<b>(432.771.364)</b>	<b>(440.631.014)</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>427.018.341</b>	<b>488.114.317</b>	<b>471.386.100</b>
<b>C) Gestione accessoria e straordinaria</b>			
12. Saldo Gestione Accessoria	584.586	3.989.254	1.666.727
+ Ricavi accessori	3.306.830	4.632.166	5.642.031
- Costi straordinari	(2.722.244)	(642.912)	(3.975.304)
13. Saldo gestione straordinaria	(1.111.044)	2.661.069	6.868.783
+ Ricavi straordinari	7.664.750	9.357.602	16.671.082
- Costi straordinari	(8.775.794)	(6.696.533)	(9.802.299)
<b>Totale gestione accessoria e straordinaria</b>	<b>(526.458)</b>	<b>6.650.323</b>	<b>8.535.510</b>
+ Copertura perdite da parte dei soci	-	-	-
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>426.491.883</b>	<b>494.764.641</b>	<b>479.921.610</b>
- Ammortamenti della gestione per gruppi omogenei di beni	(28.028.367)	(27.237.559)	(26.764.677)
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>398.463.516</b>	<b>467.527.082</b>	<b>453.156.933</b>

## DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO (in €)

Distribuzione del valore aggiunto globale	31 dicembre 2015	31 dicembre 2016	31 dicembre 2017
<b>A) Remunerazione del Personale</b>			
Personale non dipendente	2.749.355	3.125.241	2.507.791
Personale dipendente	387.300.602	383.081.391	388.879.997
a) Remunerazioni dirette	293.167.244	290.829.582	294.689.710
b) Remunerazioni indirette	94.133.358	92.251.809	94.190.287
c) Quote di riparto del reddito	-	-	-
<b>Totale remunerazione del personale</b>	<b>390.049.957</b>	<b>386.206.632</b>	<b>391.387.788</b>
<b>B) Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>			
Imposte dirette	17.205.336	15.072.990	16.008.888
Imposte indirette	1.466.941	1.626.548	1.144.066
- Oneri tributari diversi	2.012.483	2.299.958	2.469.760
- Sovvenzioni in c/esercizio	(545.542)	(673.410)	(1.325.694)
<b>Totale remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>18.672.277</b>	<b>16.699.538</b>	<b>17.152.954</b>
<b>C) Remunerazione del Capitale di credito</b>			
Oneri per capitali a breve termine	1.009.343	3.029.670	4.151.672
Oneri per capitali a lungo termine (mutui a medio/lungo termine)	33.056.224	27.153.748	38.973.454
Remunerazione del prestito dai soci	-	-	-
<b>Totale remunerazione del capitale di credito</b>	<b>34.065.567</b>	<b>30.183.418</b>	<b>43.125.126</b>
<b>D) Remunerazione del Capitale di rischio</b>			
Dividendi distribuiti	-	25.091.207	-
Rivalutazione del capitale sociale	-	-	-
<b>Totale remunerazione del capitale di rischio</b>	<b>-</b>	<b>25.091.207</b>	<b>-</b>
<b>F) Remunerazione dell'azienda</b>			
Variazione delle riserve del Gruppo	(45.412.045)	8.557.459	642.169
Variazione delle riserve dei soci di minoranza	43.134	(116.249)	(72.699)
<b>Totale remunerazione dell'azienda</b>	<b>(45.368.911)</b>	<b>8.441.210</b>	<b>714.868</b>
<b>G) Movimenti Associativi</b>			
Fondi mutualistici (3% dell'utile)	-	-	-
Contributi associativi	724.398	597.431	425.316
<b>Totale movimenti associativi</b>	<b>724.398</b>	<b>597.431</b>	<b>425.316</b>
<b>H) Liberalità esterne</b>	<b>26.610</b>	<b>24.279</b>	<b>69.575</b>
<b>I) Spese sociali e mutualistiche (Soci e Dipendenti)</b>	<b>293.618</b>	<b>283.367</b>	<b>281.306</b>
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>398.463.516</b>	<b>467.527.082</b>	<b>453.156.933</b>

Il **valore aggiunto globale netto** generato nell'esercizio 2017 è pari a 453,2 milioni di euro, con un decremento in valore assoluto di 14,8 milioni di euro rispetto all'esercizio 2016. L'incidenza percentuale sul valore della produzione passa dal 50,8% al 49,7%.

Deve tuttavia evidenziarsi che nell'esercizio 2016 era stato rilevato un significativo componente positivo relativo agli accantonamenti presenti, già dall'esercizio 2015, a fronte della sanzione comminata a Rekeep in gennaio 2016 da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in materia di concorrenza, relativamente alla partecipazione a una gara di appalto avvenuta nell'anno 2012. Nel corso del 2016 e dei primi mesi del 2017 la Società aveva visto parzialmente accolto il ricorso dinanzi al Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) del Lazio e al Consiglio di Stato, a seguito del quale la sanzione era stata rideterminata e significativamente ridotta, con conseguente riversamento di quanto accantonato come rischio nell'esercizio precedente (pari ad euro 16,3 milioni).

Rispetto all'esercizio 2016 si è evidenziato un calo del Valore della Produzione (- 8,9 milioni di euro) a fronte di un trend di riduzione dei ricavi che ha interessato il gruppo negli ultimi esercizi e che si ritiene però sia giunto ad un punto di volta, con segnali positivi previsti per l'esercizio 2018. Il Gruppo ha tuttavia fatto fronte a tale trend negativo con azioni di contenimento dei costi intermedi della produzione che, se si esclude il citato riversamento del rischio sulla vicenda Antitrust (16,3 milioni di euro), evidenziano a loro volta una riduzione di 8,5 milioni di euro. Ne risulta un Valore Aggiunto Caratteristico Lordo pari a 471,4 milioni di euro, con una riduzione di 16,7 milioni di euro rispetto all'esercizio 2016, totalmente ascrivibile alle descritte movimentazioni dei fondi rischi.

La gestione accessoria contribuisce negativamente al Valore aggiunto globale netto, a fronte di un risultato realizzato sulle partecipazioni non consolidate rispetto al bilancio 2016 negativo e pari a 1,9 milioni di euro (era positivo e pari a 1,7 milioni di euro nell'esercizio 2016), in particolare 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. A fronte di ciò, tuttavia, Rekeep ha incassato significativi interessi attivi su crediti commerciali (2,5 milioni di euro) nei confronti di un cliente per il quale ha ottenuto una pronuncia giudiziale favorevole.

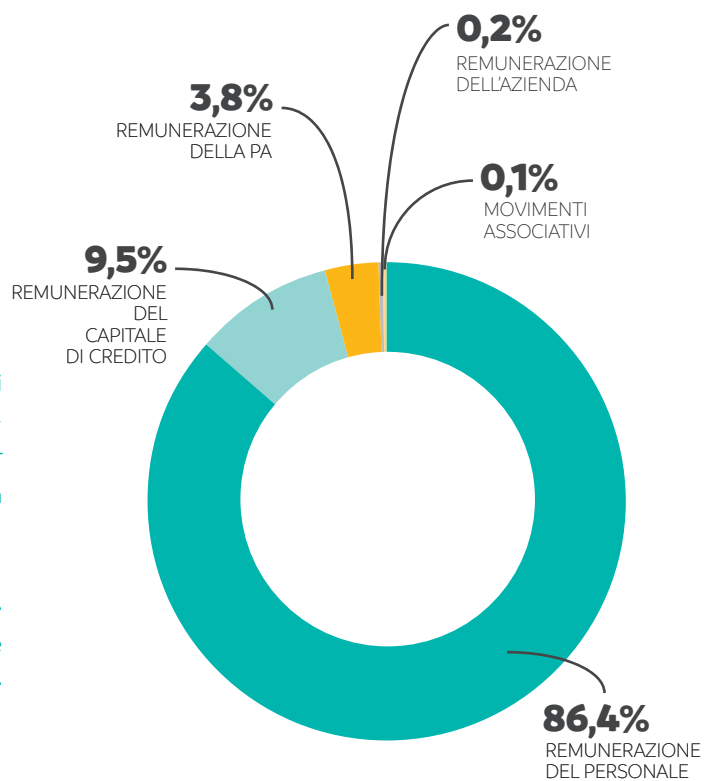
Positivo è d'altro canto il saldo della gestione straordinaria (+ 4,2 milioni di euro). Sono stati rilevati nel corso dell'esercizio proventi di natura straordinaria relativi ai cosiddetti "Oneri di sistema", ossia costi che Rekeep aveva rilevato in esercizi precedenti su alcune commesse energetiche in relazione ad alcune norme di legge che sono state riviste a seguito del c.d. "Decreto Milleproroghe" di febbraio 2017. Rekeep non aveva mai dato luogo a nessun pagamento a

fronte degli oneri che aveva rilevato nei bilanci 2014 e 2015 e si è pertanto dato luogo alla rilevazione di una sopravvenienza attiva per 6,2 milioni di euro. Sono d'altro canto registrati nel corso dell'esercizio 2017 alcuni costi di natura non ricorrente (4,3 milioni di euro) costituiti da consulenze di tipo legale, fiscale e societario per l'operazione di rifinanziamento che il Gruppo controllato da Manutencoop Società Cooperativa ha posto in essere al fine di consentire l'uscita dei fondi di investimento che possedevano una quota di minoranza della Rekeep. Quest'ultima, in particolare, ha sostenuto tali costi sia direttamente, in connessione alla contestuale chiusura del bond emesso nel corso dell'esercizio 2013, sia a fronte di un riaddebito da parte di CMF S.p.A., il veicolo societario attraverso cui il Gruppo ha posto in essere l'operazione, destinato ad essere fuso per incorporazione in Rekeep entro l'esercizio 2018. Tale riaddebito è stato proporzionale alla quota delle risorse finanziarie dell'emissione obbligazionaria (pari a complessivi 360 milioni di euro) che CMF ha destinato ad Rekeep (pari a 190,3 milioni di euro).

Per quanto riguarda la distribuzione del valore aggiunto:

1. la quota destinata ai **lavoratori** è pari all' 83,7%, con un incremento rispetto all'esercizio precedente (5,2 milioni di euro) anche a seguito della distribuzione di premialità straordinarie legate al buon esito della operazione di rifinanziamento già descritta;
2. la quota destinata alla **Pubblica Amministrazione**, che ammonta a 17,2 milioni di euro ed è pari al 3,7% del valore aggiunto, è sostanzialmente in linea con quanto rilevato nell'esercizio 2016 pur a fronte di un risultato netto significativamente inferiore. Il risultato netto 2016 infatti, comprendeva il riversamento dell'accantonamento per la sanzione Antitrust precedentemente descritto, che è neutrale ai fini delle imposte sul reddito e generava un carico fiscale non influenzato dal risultato positivo emerso in bilancio;
3. la quota distribuita ai **finanziatori** è pari a 43,1 milioni di euro, con un'incidenza di 9,2% sul valore aggiunto globale netto. Si evidenzia un incremento rispetto all'esercizio 2016 (quando era pari a 30,2 milioni di euro, ossia il 6,5% del valore aggiunto globale netto) legato però agli extra costi di natura finanziaria (quali commissioni bancarie sul nuovo bond e sulla chiusura del precedente bond emesso nel 2013) che il Gruppo ha dovuto sostenere a fronte della già citata operazione di rifinanziamento e che hanno gravato sull'esercizio 2017 per 11,6 milioni di euro.
4. La distribuzione degli oneri finanziari tra il breve termine e il lungo termine è sostanzialmente invariata (rispettivamente 10% e 90% del totale), a fronte di una scelta fatta dal Gruppo allo scopo di ottenere una maggiore stabilità finanziaria e il perseguimento di obiettivi di crescita e sviluppo nel medio-lungo periodo. Tuttavia, si utilizzano forme di finanziamento a medio e breve termine al fine di conseguire una maggiore elasticità e di beneficiare di tassi di interesse inferiori;

5. Si segnala che in data 27 aprile 2017 l'Assemblea dei Soci ha deliberato la distribuzione di dividendi sul risultato positivo conseguito nell'esercizio 2016 per 25.091 milioni di euro, con pagamento da effettuato in maggio 2017;
6. Infine, 425 migliaia di euro sono stati destinati a **Movimenti associativi di categoria**, 70 migliaia di euro alle **liberalità esterne** e 281 migliaia di euro ad **attività sociali e mutualistiche** in favore dei dipendenti.



#### DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE

(in migliaia di €)	31.12.2017
Remunerazione del personale	391.388
Remunerazione della PA	17.153
Remunerazione del Capitale di credito	43.125
Remunerazione del Capitale di rischio	-
Remunerazione dell'azienda	715
Movimenti Associativi	425
Liberalità	70
Spese sociali e mutualistiche	281
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>453.157</b>

#### VALORE AGGIUNTO GLOBALE DISTRIBUITO, ANNO 2017

PARTE **2**



# noi e la sostenibilità

## Corporate Social Responsibility

### Introduzione

Come avevamo anticipato nel documento 2016, l'obiettivo di Rekeep è quello di aumentare la produzione di valore condiviso: valore per l'azienda e valore per gli stakeholder. La produzione di valore si genera attraverso il dialogo con i principali interlocutori, in un confronto di intenti ed obiettivi che rafforza la relazione e apporta benefici sulla comunità tutta, sotto forma di tutela dell'ambiente e di iniziativa sociale. Mentre in ambito ambientale uno dei perni dell'attività di Rekeep è rappresentato dall'efficienza energetica, per quanto concerne la sostenibilità sociale l'impegno è da sempre orientato verso la promozione dell'occupazione e il "riscatto" delle persone attraverso il lavoro.

Nel 2017 Rekeep si è impegnata per dare corpo a questi obiettivi. A questo proposito ha realizzato una importante campagna di stakeholder engagement, descritta nel dettaglio nelle pagine seguenti, con lo scopo di aprirsi ai portatori di interesse e confrontare i driver fondamentali di sviluppo dell'azienda, e le politiche connesse, con gli obiettivi e le attese degli stakeholder. Quest'attività rappresenta uno dei pilastri del piano di sostenibilità e, più in generale, della strategia aziendale di Rekeep.

L'obiettivo per il 2018 è, quindi, quello di proseguire e ampliare il confronto con gli stakeholder e parallelamente fornire le prime risposte e i primi feedback agli interlocutori con i quali l'azienda si è già confrontata.



## Gruppo Indicatori

Il documento 2017 è stato redatto con il contributo delle diverse Direzioni aziendali e grazie all'attività di elaborazione del Gruppo Indicatori.

Il Gruppo Indicatori è nato per volontà della Direzione di Rekeep nel 2011 con l'obiettivo di costruire una "metrica condivisa" capace di coniugare gli aspetti imprenditoriali e quelli sociali. Per farlo puntava al coinvolgimento e all'im-

pegno delle giovani leve, favorendo così anche il processo di ricambio generazionale.

Il Gruppo si è allargato nel corso degli anni includendo via via le figure con percorsi in azienda. Si tratta quindi di un gruppo dinamico, attualmente composto da 21 giovani quadri e dirigenti.

Di seguito l'elenco dei componenti in ordine alfabetico.

### GRUPPO INDICATORI

Antonella Amato	Direzione Amministrazione e Controllo
Rosaria Bucci	Direzione Personale e Organizzazione
Luca Buglione	Direzione Finanza strategica, M&A, Investor Relations
Leonardo Cecchi	Direzione Personale e Organizzazione
Gabriele Cesari	Direzione Personale e Organizzazione
Michele Codoni	Direzione Operativa di Business - Commerciale
Clara Colombini	Business Digital Solutions
Chiara Del Zotti	Direzione Personale e Organizzazione
Fabio Di Pancrazio	Energy Manager di Servizi Ospedalieri
Alessandro Fiorenzo	Direzione Amministrazione e Controllo
Federico Garavaglia	Direzione Operativa di Business - Progettazione e Miglioramento continuo
Sara Ghedini	Responsabilità sociale
Adriana Giorgio	Internal Audit & Antitrust Compliance
Gian Franco Graziano	Direzione Personale e Organizzazione
Ivan Lagazzi	Direzione Progettazione e Miglioramento continuo - Energy Manager
Fabrizio Laghi	Direzione Acquisti di H2H
Linda Navelli	Direzione del Personale di Manutencoop Società Cooperativa
Maurizio Tinti	Direzione Operativa di Business - Progettazione e Miglioramento continuo
Daniela Vitali	Direzione Amministrazione e Controllo
Giampiero Zagnoli	Direzione Operativa di Business - Acquisti
Donatella Zangari	Direzione Operativa di Business - Area Centro Sud

Il Gruppo Indicatori presidia il processo di elaborazione del Bilancio di sostenibilità e l'attività di stakeholder engagement.

## Stakeholder

Rekeep, tra il novembre 2017 e il febbraio 2018, ha realizzato una campagna di stakeholder engagement, nella quale sono stati intervistati i principali stakeholder: clienti, fornitori e soci e lavoratori. Per ogni tipologia è stata adottata una modalità specifica: con clienti e fornitori interviste one to one, mentre con i lavoratori si è utilizzata la tecnica del focus group.

In tutto sono stati consultati **4 fornitori, 8 clienti e 97 dipendenti**.

Per i **clienti** e i **fornitori** sono stati utilizzati come criteri di selezione:

- › dimensione;
- › fatturato;
- › settore;
- › rilevanza;
- › area geografica di riferimento.

Per quanto riguarda i **lavoratori** sono stati coinvolti:

- › i soci eletti all'interno dei Comitati della Cooperativa;
- › i dipendenti che partecipano al progetto key people/ talent management.

Sono emerse rilevanti concordanze di vedute tra gli stakeholder e in modo speciale tra clienti e dipendenti. Questo significa che il personale che ha partecipato ai focus group coglie in modo quasi perfetto la natura e i caratteri della relazione col cliente, mettendosi facilmente dalla sua parte e interpretando così il miglior modo di concepire e realizzare l'impresa di servizi.

Un'ulteriore elemento interessante è rappresentato dalla "sottovalutazione" dell'opinione degli stakeholder espressa nel 2016 da parte del Gruppo Indicatori, dai cui giudizi si era partiti e che è espressa dalla tabella dei temi material, e relative DMA, contenuta nell'ultimo rapporto di sostenibilità e dalla relativa matrice di materialità.

A seguito della campagna di stakeholder engagement esiste una base di valutazione dalla quale partire per identificare con più precisione gli obiettivi di miglioramento.

Per quanto concerne i clienti, le interviste mettono in luce una sostanziale sintonia, che accomuna clienti pubblici e privati, settori economici di pertinenza, collocazione territoriale.

È possibile suddividere i risultati delle interviste in tre gruppi: i giudizi del tutto positivi, gli ambiti di miglioramento agevoli e quelli invece dove i problemi appaiono di maggiore consistenza.

Riguardo ai **giudizi positivi**, quattro fatti emergono come veri e propri punti di forza:

1. la **dimensione**: il fatto di essere grandi, nazionali, economicamente solidi appare in modo generalizzato come l'aspetto connotante di maggiore pregio. All'interno di questo concetto generale si annidano diversi altri significati, tutti di segno positivo: affidabilità, sicurezza, stabilità, capacità di rendere omogenei i servizi, ecc.

2. alla pari di questo primo aspetto è la **qualità degli operatori**, ovvero il rilievo del **capitale umano**, la disponibilità, che è certamente il biglietto da visita fondamentale. La questione che va segnalata è che gli interlocutori non si limitano a valutare il personale sulla base delle prestazioni, ma osservano in più d'un caso anche l'atteggiamento e l'attaccamento del dipendente all'azienda;
3. il **miglioramento negli anni**. Più di un interlocutore ha rilevato come in una decina d'anni le prestazioni complessive siano molto migliorate;
4. l'**efficienza energetica**, che - tra i servizi resi - appare quello con valutazione migliore.

Un secondo gruppo di giudizi potrebbe essere indicato come **"ambiti con problemi di facile soluzione"**.

Fanno parte di questo gruppo:

1. i **problemi della comunicazione**. Una maggiore fluidità comunicativa potrebbe facilmente risolvere i piccoli inconvenienti che si incontrano talvolta sul versante contrattuale, amministrativo, organizzativo;
2. **diversità locali**. Alcuni clienti nazionali riscontrano differenze di servizio nei vari punti di erogazione;
3. la **reputazione**: le questioni legate alla "sovraesposizione" hanno prodotto effetto non particolarmente rilevante perché ampiamente risolto dalla qualità e costanza del servizio.

Il terzo gruppo di temi, con un connotato di **maggiore problematicità** è costituito da questi argomenti:

1. **innovazione e "proattività"**: la richiesta è quella di aumentare lo sforzo per intercettare i bisogni dinamici dei clienti, non fermandosi alle buone pratiche acquisite e messe in atto. La richiesta è di guardare più avanti;
2. **sostenibilità ambientale e sociale**: marcare la presenza e l'evidenza dell'impresa su queste tematiche, incrementando anche lo slancio comunicativo;
3. **"burocrazia"**: alcuni clienti hanno rimarcato come l'impresa tenda talvolta ad essere macchinosa, sia relativamente agli aspetti contrattuali che a quelli amministrativi, non reagendo e men che meno anticipando rispetto ai bisogni dei clienti.

Anche nel caso dei fornitori i risultati delle interviste evidenziano - assieme a giudizi complessivamente positivi - alcuni temi sui quali è opportuna una riflessione e che ricalcano in modo evidente le considerazioni degli altri stakeholder. Si propongono anche in questo caso gli aspetti più positivi e quelli che, con diverso grado di enfasi, possono condurre a qualche riflessione.

Gli aspetti maggiormente positivi riguardano la qualità del **capitale umano**, l'**immagine complessiva** dell'impresa, lo **sforzo di aggiornamento**, la **serietà del rapporto**.

Più interessanti risultano le richieste e, talvolta, le critiche:

1. **maggiore integrazione** con i fornitori, ovvero una "vera partnership";
2. maggiore **allineamento** nei comportamenti tra linea produttiva e linea contrattuale-amministrativa ("a volte qualche scollamento");
3. maggiore impiego dei fornitori sul versante **dell'innovazione**.

Complessivamente i fornitori intervistati hanno mostrato apprezzamento, e qualche volta meraviglia, per l'iniziativa di consultazione.

La consultazione dei soci e lavoratori si è svolta con la tecnica dei focus group. È stata sottoposta alla discussione dei Comitati soci di Manutencoop Società Cooperativa integrati da lavoratori e dei focus di soli lavoratori l'intera tabella dei temi material, e relative DMA, riportata nella sintesi del Bilancio di sostenibilità 2016 e si è aperta una discussione libera. Successivamente, al termine dell'incontro, si è chiesto ai convenuti di esprimere una valutazione d'importanza sui singoli ambiti, chiedendo quali fossero a loro avviso i più "strategici".

Si evidenziano due principali cluster di argomenti:

- a. un **gruppo di testa**, costituito da "capitale umano" e "soddisfazione al cliente", che raccolgono tra il 70 e l'80% delle preferenze;
- a. un **secondo gruppo**, più o meno alla pari, con "innovazione", "comunicazione e legittimazione", "welfare" e "efficienza".

Si deve considerare che il primo gruppo di argomenti appare quasi scontato: è nel DNA di un'impresa di servizio. Il secondo gruppo è più interessante e si tratta infatti degli argomenti dove si è potuta rilevare una maggior dialettica, nel senso che si tratta - escludendo il welfare - degli ambiti considerati problematici.

Anche dai focus emerge una visione più positiva e ottimistica dello stakeholder rispetto a quella "immaginata" dal Gruppo Indicatori e questo vale in modo particolare per "capitale umano" e per "soddisfazione del cliente".

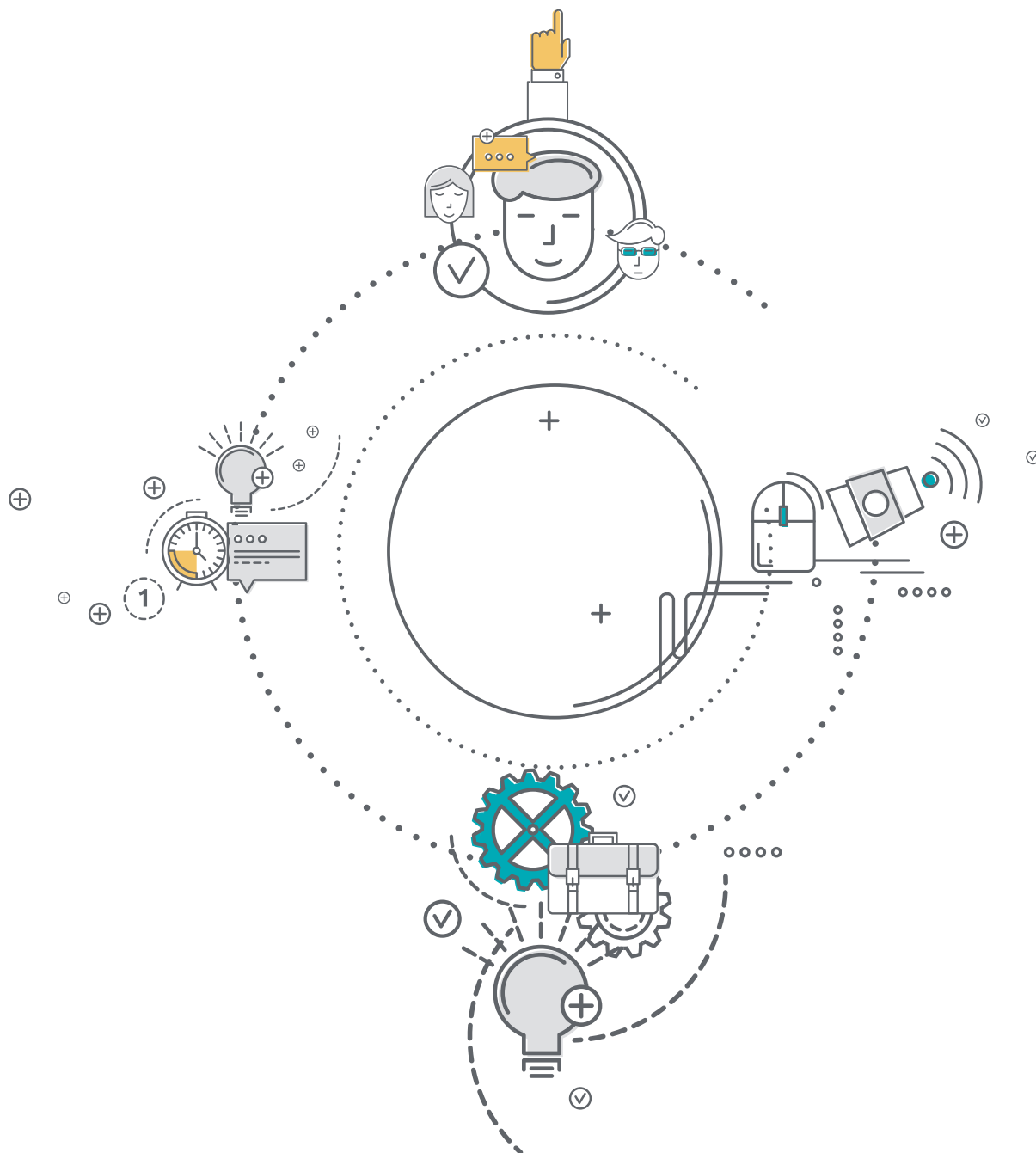
Naturalmente i diversi temi material sono stati interpretati in modo non coincidente nei differenti focus. Ciò dipende sia dalle diverse figure professionali che componevano i focus group che dai caratteri locali territoriali, dove, a loro volta, si iscrivono situazioni differenti nelle relazioni con clienti e fornitori.

Scendendo nei particolari dei connotati attribuiti ai diversi temi material e DMA:

#### **a) Centralità del capitale umano:**

come ci si poteva aspettare si tratta dell'argomento di maggior interesse per i partecipanti ai focus ed è stato declinato nelle sue differenti accezioni, quelle che appaiono più significative sono:

- › l'impegno di Rekeep verso il capitale umano è da sempre un tratto costituzionale e distintivo, ma talvolta si percepisce in modo insufficiente;
- › i nuovi assunti sono spesso alquanto atipici per approccio al lavoro e anche in relazione all'idea etico/solidaristica originaria;
- › la formazione è il primo impegno necessario ancorché siano stati compiuti notevoli passi avanti.



#### **b) Soddisfazione al cliente e innovazione dell'offerta:**

i due argomenti, per quanto divisi nel piano di sostenibilità, sono stati trattati come due facce della stessa medaglia. Le differenti accentuazioni nei vari focus, alla fine, si sono ridotte a due grandi temi strettamente intrecciati:

- › consapevolezza delle restrizioni dovute alle modifiche del mercato. Le restrizioni pesano non solo sulla qualità, ma anche sulla relazione col cliente nel complesso. Si manifesta tuttavia una grande predisposizione a farsi carico del problema.
- › L'esigenza di essere più convincenti relativamente a innovazione e qualità.

#### **c) Comunicazione e legittimazione sociale:**

l'argomento è molto sentito dai dipendenti e in particolare da tutti quei profili che, nel corso di questi anni di sovraesposizione mediatica, si sono dovuti confrontare con clienti pubblici e, tra questi, con le scuole.

#### **d) Welfare:**

le iniziative sono comunemente considerate importanti e grandemente apprezzate.

Avere realizzato una campagna di stakeholder engagement ha messo l'impresa nelle condizioni di realizzare una mappa degli stakeholder fondata su entrambi i parametri necessari: la *reattività* e la *strategicità* degli stakeholder stessi.

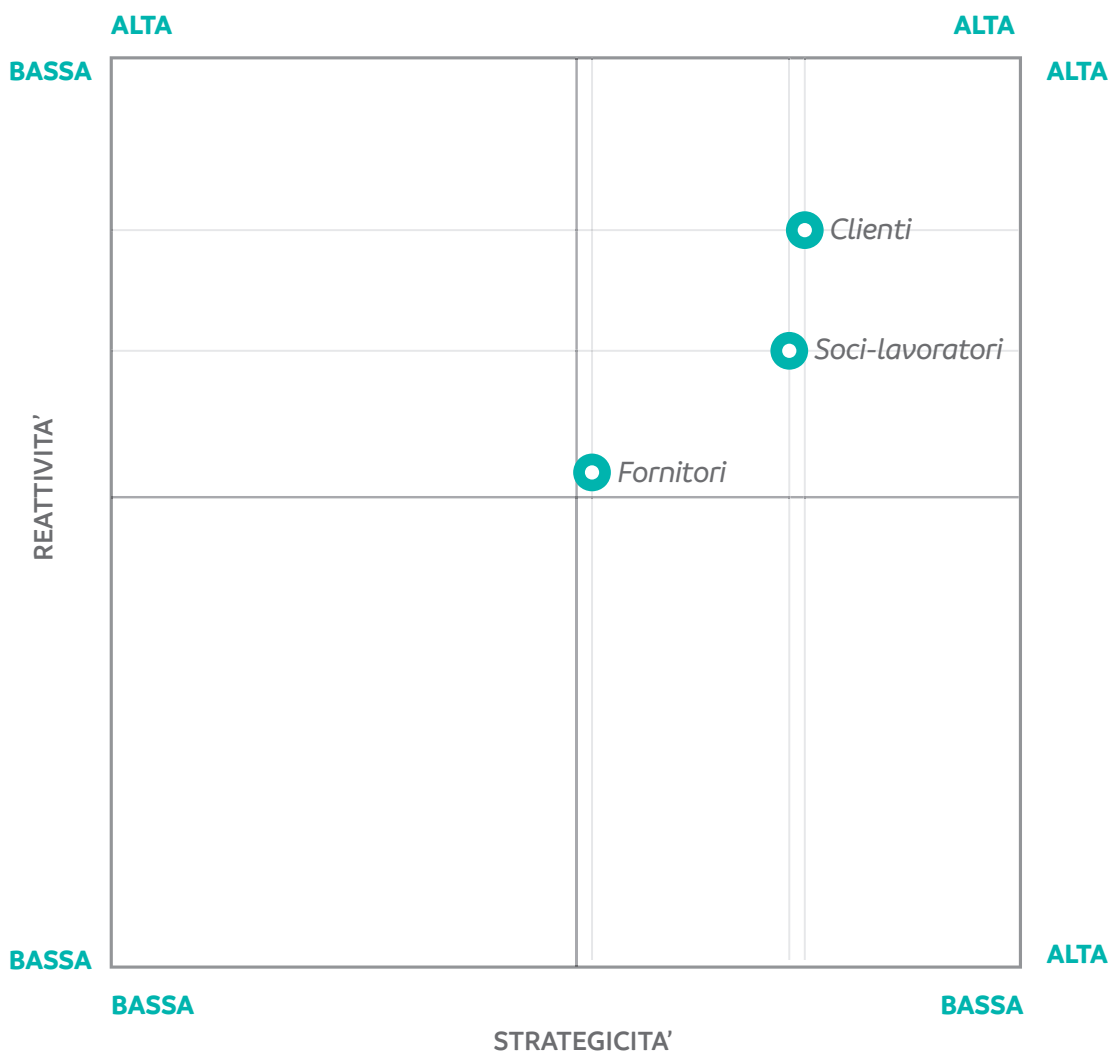
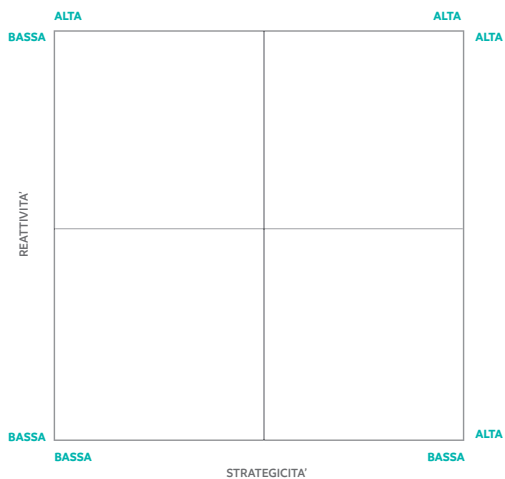
Il significato è abbastanza ovvio: un interlocutore va interpretato in ragione non solo della sua importanza strategica, ma anche valutando la sua velocità di reazione rispetto a un determinato cambiamento espresso dall'impresa.

1. la *strategicità* di uno stakeholder deve essere misurata a partire dagli obiettivi strategici fondamentali che ci si è posti e non solo in ragione del rilievo generale o astratto che si attribuisce loro;
2. la *reattività* può avere significati molto diversi a seconda, ancora una volta, dalla strategia con cui ci si vuole confrontare. In sostanza la reattività deve essere prima immaginata e poi indagata sempre a partire da un determinato obiettivo, o relativamente a un determinato tema.

Si vengono così a collegare tre ambiti di questioni: a) l'importanza generale di un determinato interlocutore, b) il suo rilievo in relazione alla determinata politica e c) l'attesa relativamente all'effetto che i cambiamenti progettati possono comportare nel momento della loro realizzazione. Detto ciò è sicuramente possibile abbozzare una prima versione della mappa degli stakeholder che sono stati consultati. Il risultato grafico è proposto a fianco, ma occorrono alcune puntualizzazioni.

- › clienti e lavoratori-soci occupano la stessa posizione in fatto di strategicità, ma è possibile valutare in prima istanza un diversa velocità di reazione rispetto ai cambiamenti a cui possono essere interessati e ciò dipende in gran parte dalla diversa possibilità di *exit* che possiedono, ovvero dai tempi lunghi che si accompagnano di solito con i processi organizzativi; ciò non vuol dire affatto che sia possibile "sfruttare" la maggiore *loyalty* dei lavoratori, dato che ciò si manifesterebbe poi in minore efficienza;
- › i fornitori sono tendenzialmente abbastanza sostituibili, per quanto il loro apporto sia spesso fondamentale; ecco perché la loro posizione in fatto di strategicità è minore, così come il loro posizionamento riguardante la reattività. Anche in questo caso non è però ipotizzabile che sulla base di questi ragionamenti si possa non tenere in conto le loro attese e le proposte-richieste che hanno avanzato durante le consultazioni.

Questa è naturalmente un primo abbozzo di mappa, una conclusione parziale delineata sulla base dello stakeholder engagement. Il fatto di averla esposta ci impegna ad approfondirla e discuterla con gli interlocutori.



## Analisi e matrice di materialità

La matrice di materialità è il cuore del Bilancio di sostenibilità. Il concetto di "materialità" indica la praticità, l'importanza e la concretezza di una determinata politica per una altrettanto determinata categoria di interlocutori.

Per costruire la matrice di materialità sono necessari tre passi:

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

Questi i temi rilevanti individuati da Rekeep e convalidati dal confronto con gli stakeholder:

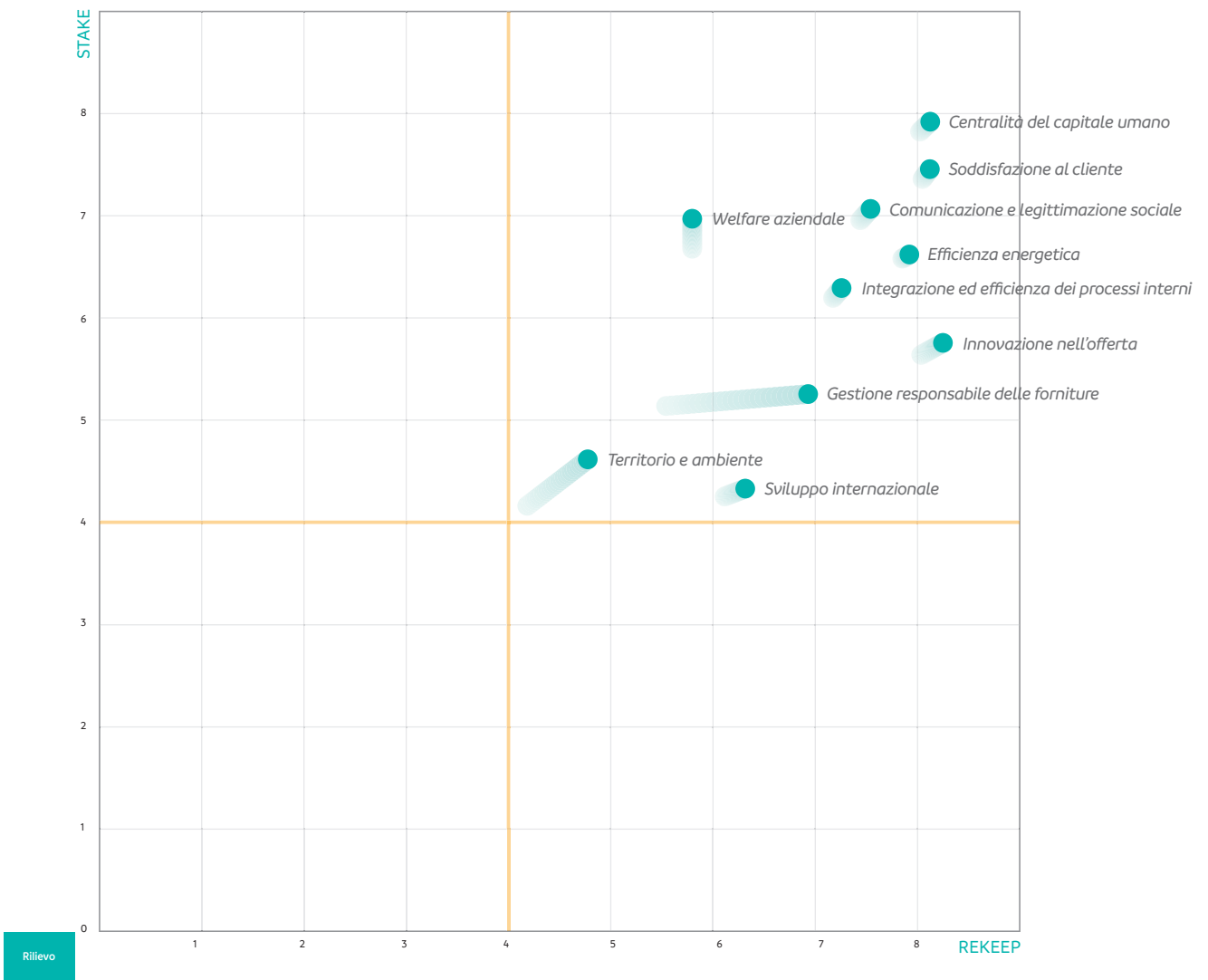
- › Centralità del capitale umano
- › Soddisfazione al cliente
- › Comunicazione e legittimazione sociale
- › Welfare aziendale
- › Efficienza energetica
- › Integrazione ed efficienza dei processi interni
- › Innovazione nell'offerta
- › Gestione responsabile delle forniture
- › Territorio e ambiente
- › Sviluppo internazionale

Mentre nel 2016 la matrice di materialità è stata costruita dal Gruppo Indicatori approfondendo il senso e il rilievo dei temi fondamentali e determinandone una scala di importanza certa da parte dell'impresa e una solo "virtuale" per quanto riguardava gli stakeholder, grazie alla campagna di stakeholder engagement realizzata quest'anno, la matrice di materialità, cuore del documento 2017, è costruita attorno agli obiettivi dell'impresa e alle valutazioni e agli interessi espressi direttamente dagli stakeholder.

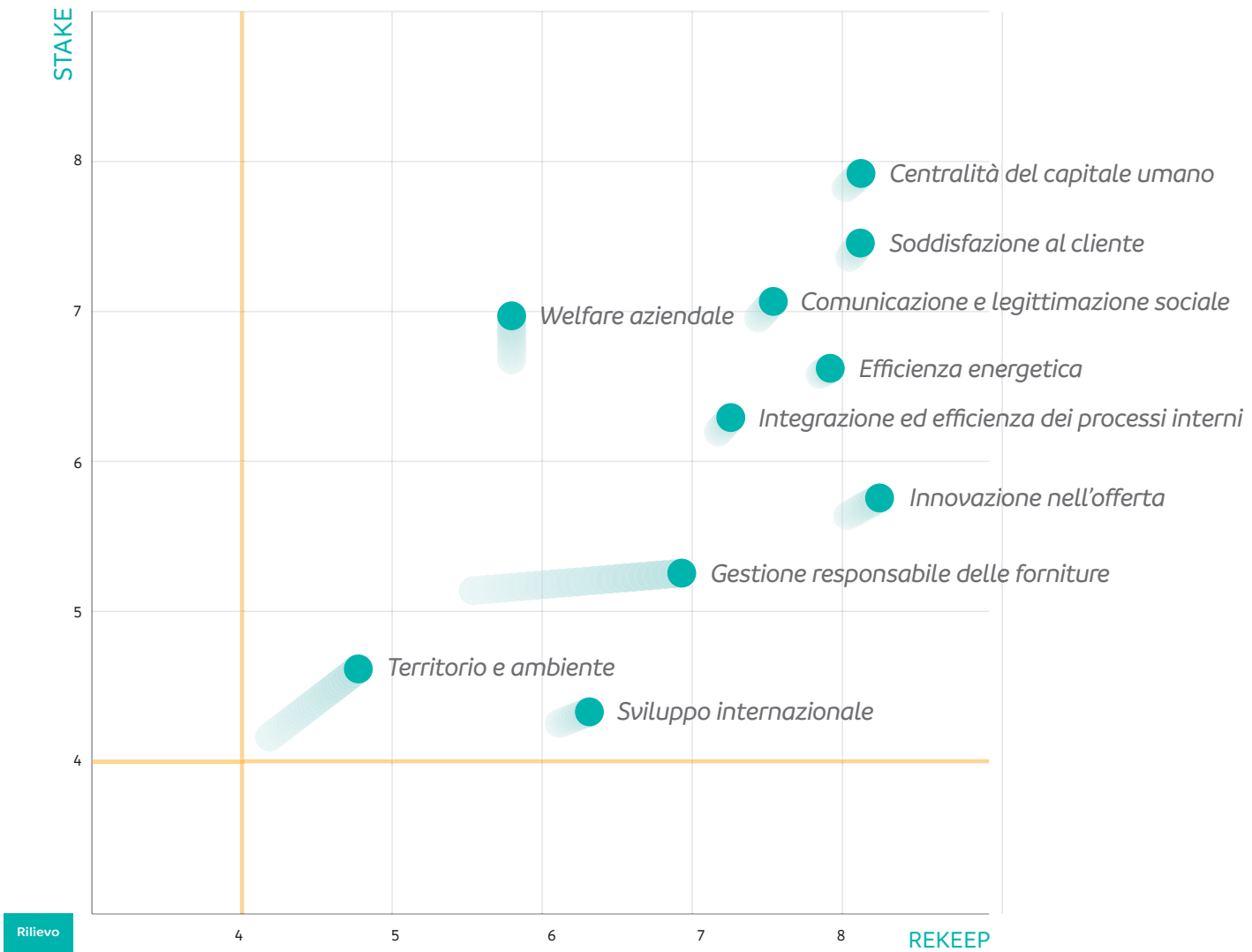
Come anticipato nel precedente paragrafo, il confronto con i principali interlocutori ha messo in luce come le percezioni del Gruppo Indicatori in merito alle opinioni degli stakeholder dell'azienda fossero in realtà più severe rispetto ai giudizi realmente espressi da dipendenti, clienti e fornitori.

Pertanto, la matrice di quest'anno quindi registra uno spostamento verso l'alto della maggior parte dei temi material che si è cercato di rappresentare anche graficamente.

Sempre in considerazione delle valutazioni espresse dagli stakeholder, due temi sono stati meglio definiti e precisati perché giudicati non sufficientemente chiari ed esplicativi. Si tratta di Qualità delle forniture e *Miglioramento ed efficienza interna* riformulati rispettivamente in *Gestione responsabile delle forniture* e *Integrazione ed efficienza dei processi interni*.



MATRICE DI MATERIALITÀ



MATRICE DI MATERIALITÀ ENFATIZZATA



## 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.

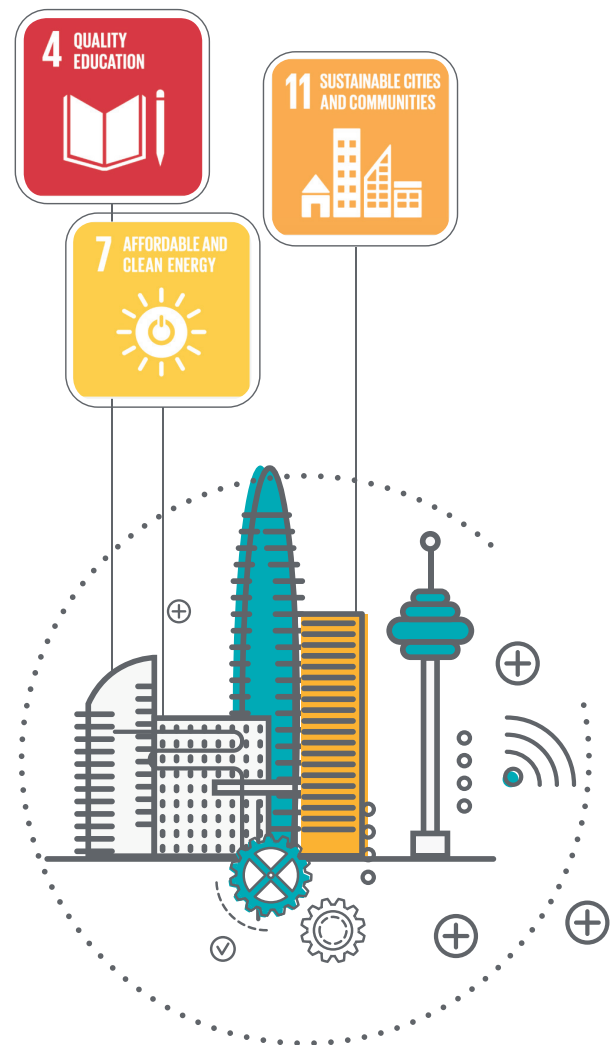
Gli SDGs hanno validità universale, vale a dire che tutti i Paesi devono fornire un contributo per raggiungere gli obiettivi in base alle loro capacità. Per farlo, oltre all'impegno dei governi, è necessario il coinvolgimento più ampio di tutto il tessuto sociale, a partire dalle imprese.

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.

Anche Rekeep guarda con interesse, attenzione e partecipazione agli Obiettivi di sviluppo sostenibile, cercando di fornire il proprio contributo alla realizzazione della Agenda 2030.

Tra i 17 SDGs almeno 3 sono quelli verso i quali l'impegno dell'azienda è più marcato e rendicontabile:

- Istruzione di qualità (Goal 4);
- Energia pulita e rinnovabile (Goal 7);
- Città e comunità sostenibili (Goal 11).



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

## 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 ri-certificazione. Nel 2017 Rekeep ha operato per la transazione alla nuova edizione della norma SA8000:2014. In ottemperanza alla norma, Rekeep ha nominato al proprio interno un Rappresentante della Direzione per l'etica, inoltre i dipendenti eleggono i Rappresentanti dei Lavoratori per l'etica (RLE) nella misura di uno per ciascuna area.

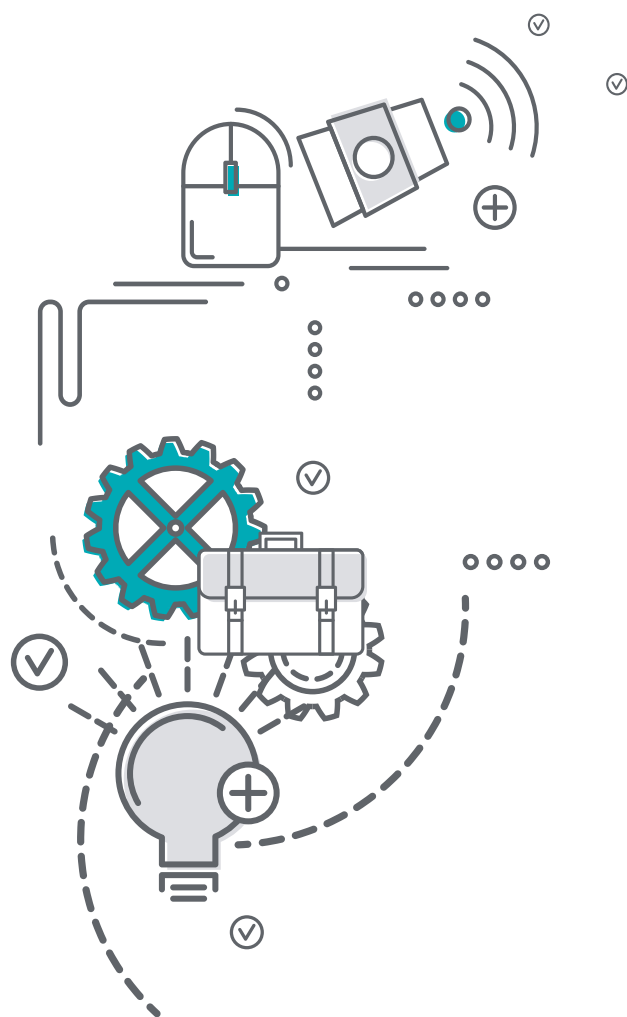
Le segnalazioni relative a comportamenti non idonei possono essere proposte sia in forma anonima sia sottoscritte, possono essere inoltrate al Rappresentante dei Lavoratori dell'Area, o all'attenzione dell'Azienda (ad un indirizzo email dedicato) o all'indirizzo email dedicato dell'Ente di Certificazione. Tutte le segnalazioni sono riportate su un apposito registro che, per trasparenza, viene pubblicato anche sul portale intranet aziendale. Nel corso del 2017 sono pervenuti 3 reclami etici.

Tutte le segnalazioni pervenute sono state prese in carico dal Servizio Qualità e Ambiente e sottoposte all'analisi e valutazione da parte del Rappresentante della Direzione per l'Etica e ad oggi risultano chiuse. Dall'esame del contenuto dei reclami etici si evince che la causale maggiormente richiamata è rappresentata dalla denuncia di presunta discriminazione.

A fronte delle indagini svolte le segnalazioni non hanno trovato giusta rispondenza oggettiva a quanto denunciato, pertanto non hanno dato origine ad azioni correttive.

In considerazione della riedizione della norma SA8000 a cui Rekeep si è adeguata nel 2017, gli RLE sono entrati di diritto a far parte del SPT (Social Performance Team), che ha il compito di suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati, con ordine di priorità in base alla gravità, e monitorare efficacemente le attività per tenerne sotto controllo la conformità allo standard.

L'SPT si riunisce una volta all'anno per raccogliere informazioni dagli stakeholder e valutare, congiuntamente alle Aree dell'organizzazione, i feedback da restituire.



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 corso del biennio 2016-2017 sono pervenuti 6 reclami etici. Le segnalazioni sono state prese in carico dall'ufficio gestione reclami e sottoposte all'analisi e valutazione da parte del Rappresentante della Direzione per l'Etica.

Per un caso in particolare, è stato progettato un intervento specifico di coaching individuale e di gruppo gestito da una società di consulenza esterna con lo scopo di focalizzazione sui ruoli e sul benessere lavorativo. È stata eseguita una valutazione a metà percorso e a fine dell'intervento, fino a chiusura della segnalazione. Per gli altri casi, dopo attenta analisi e valutazione, si è deciso di non implementare azioni correttive specifiche per mancanza di oggettive evidenze su cui poter intervenire.

Il **Codice etico** enuncia i principi e i valori ai quali Rekeep impronta 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 entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale.

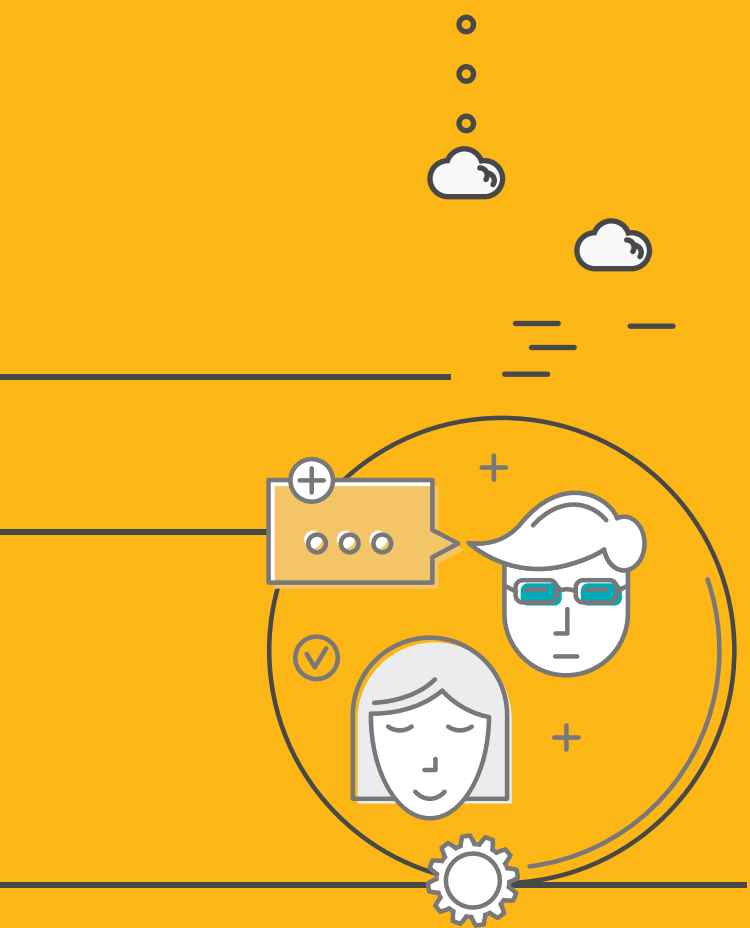
In questa ottica Rekeep:

- › 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.

Il codice etico è stato oggetto di revisione nel 2017, con approvazione finale da parte del CdA di Rekeep il 23 febbraio 2018, ai fini di aggiornarlo e migliorarlo. Le principali modifiche effettuate sono state orientate a recepire i suggerimenti e le intenzioni che emergono da parte del legislatore, sviluppare i fondamenti della responsabilità sociale per la corretta gestione della reputazione aziendale e del consenso, adattare il testo all'attuale realtà aziendale.

In particolare:

- › sono stati aggiunti nuovi capitoli per aumentare la chiarezza e la fruibilità del documento;
- › è stato formulato il capitolo dedicato alla Missione e all'approccio valoriale di Rekeep;
- › sono stati semplificati i contenuti nell'ottica di renderli più accessibili;
- › sono state aggiornate le funzioni aziendali indicate all'interno del Codice.



PARTE

# 2

# DIPENDENTI

# 16.319

LAVORATORI

# 93%

LAVORATORI  
ASSUNTI A  
TEMPO  
INDETERMINATO

# 62%

LAVORATRICI  
DONNE

# 19%

LAVORATORI  
NATI ALL'ESTERO

# 20

REGIONI  
ITALIANE  
DI PRESENZA

Rekeep considera il lavoro, e la sua qualificazione, un obiettivo centrale e, per marcare ancora di più l'impegno in questo senso, ha inserito tra i punti della propria Missione "valorizzare il capitale umano come elemento portante del proprio vantaggio competitivo, sviluppando le competenze, offrendo opportunità di crescita e formazione e promuovendo la realizzazione personale e professionale".

Le politiche del lavoro adottate da 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. Rekeep è l'unica impresa di Facility Management che svolge con proprio personale gran parte della produzione: non solo per le pulizie e le manutenzioni, ma anche per i servizi specialistici. Inoltre, Rekeep punta a valorizzare al massimo la forza lavoro e a mettere le persone al centro, differenziandosi fortemente quindi da alcune imprese che, nell'ambiente imprenditoriale di riferimento, basano la competizione essenzialmente sul costo del fattore lavoro e quindi sul pagare meno i lavoratori.

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

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

## Centralità del capitale umano

### Lavoratori

Al 31 dicembre 2017 lavoravano per il Gruppo Rekeep **16.319 persone**. Di seguito sono classificati gli occupati all'interno delle Società controllate da Rekeep (oltre alla capogruppo: Servizi Ospedalieri, H2H, e-Digital Services,

Yougenio, Manutencoop International, Telepost e Gruppo Sicura). Oltre a questi lavoratori bisogna considerare anche gli occupati di Roma Multiservizi che, al 31 dicembre 2017, ammontavano a 3.483 persone.

#### ANALISI DEI DIPENDENTI GRUPPO REKEEP, ANNO 2017 GENERE

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Femmine	-	10.146	10.146	62,2
Maschi	6.173	-	6.173	37,8
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>

#### TIPOLOGIA DI CONTRATTO

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Tempo indeterminato	5.620	9.474	15.094	92,5
Tempo determinato	553	672	1.225	7,5
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>

#### LUOGO DI NASCITA

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Italia	5.199	8.056	13.255	81,2
Esteri	974	2.090	3.064	18,8
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>

#### ETÀ

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Da 18 a 25 anni	212	142	354	2,2
Da 26 a 35 anni	903	906	1.809	11,1
Da 36 a 45 anni	1.837	2.729	4.566	28,0
Da 46 a 60 anni	2.863	5.620	8.483	52,0
Oltre i 60 anni	358	749	1.107	6,7
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>

#### QUALIFICA

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Operai	5.458	9.599	15.057	92,3
Impiegati	670	540	1.210	7,4
Dirigenti	45	7	52	0,3
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>

#### ORE DI LAVORO

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Full Time	3.680	1.116	4.796	29,4
Meno di 20 ore	614	3.387	4.001	24,5
20 ore	300	1.413	1.713	10,5
Più di 20 ore	1.579	4.230	5.809	35,6
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>

#### ANZIANITÀ AZIENDALE

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Meno di 1 anno	1.140	1.159	2.299	14,1
Da 1 a 3 anni	1.946	3.301	5.247	32,2
Da 4 a 5 anni	871	1.237	2.108	12,9
Da 6 a 10 anni	1.271	2.591	3.862	23,7
Da 11 a 16 anni	624	1.030	1.654	10,1
Oltre i 16 anni	320	828	1.148	7,0
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>

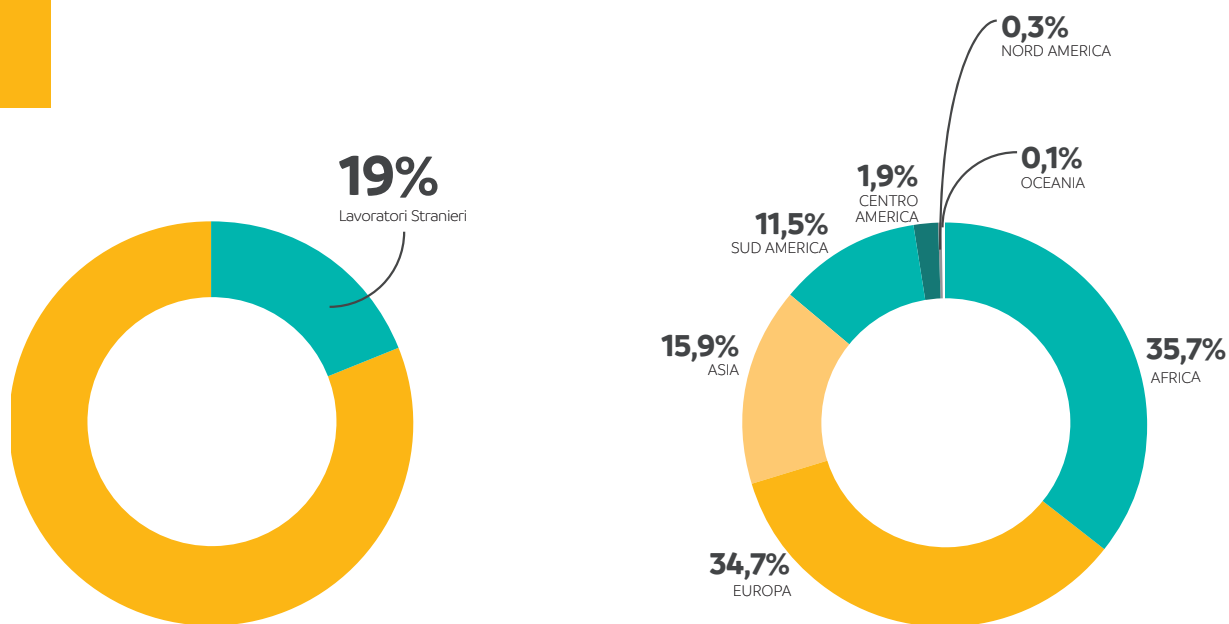
## REGIONE DI LAVORO

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Emilia-Romagna	1.028	2.518	3.546	21,7
Lombardia	1.030	1.310	2.340	14,3
Toscana	633	1.639	2.272	13,9
Lazio	1.115	1.015	2.130	13,1
Veneto	472	1.443	1.915	11,7
Piemonte	242	465	707	4,3
Sicilia	295	363	658	4,0
Campania	483	154	637	3,9
Trentino Alto Adige	39	383	422	2,6
Puglia	243	69	312	1,9
Abruzzo	110	193	303	1,9
Calabria	209	94	303	1,9
Marche	38	214	252	1,5
Friuli Venezia Giulia	74	98	172	1,1
Umbria	21	115	136	0,8
Liguria	89	33	122	0,8
Sardegna	34	15	49	0,3
Valle D'aosta	10	21	31	0,2
Molise	8	1	9	0,1
Basilicata	-	3	3	-
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>

## CCNL

	Maschi	Femmine	Totale generale	Totale %
Pulizie/Multiservizi	4.377	8.984	13.361	81,9
Lav.ind.li	376	709	1.085	6,7
Appalti Ff.ss.	795	64	859	5,3
Contratto Yugenio	69	200	269	1,6
Commercio Terziario	201	61	262	1,6
Telecomunicazioni	132	54	186	1,1
Metalmecc. Coop	110	4	114	0,7
Cooperative Sociali	39	62	101	0,6
Dirigenti Cooperativa	45	7	52	0,3
Edili	16		16	0,1
Metalmecc. Industria	13	1	14	0,1
<b>Totale</b>	<b>6.173</b>	<b>10.146</b>	<b>16.319</b>	<b>100</b>



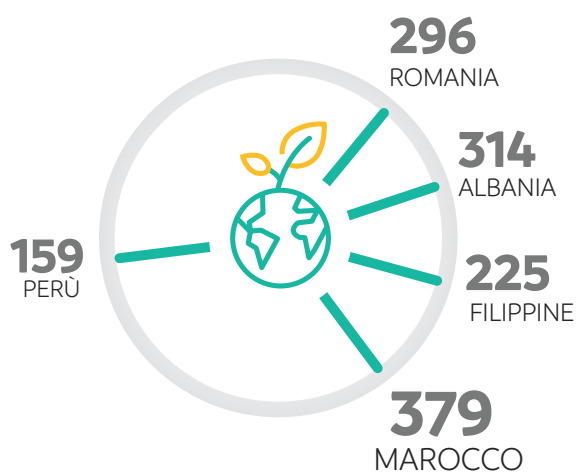


### Lavoratori stranieri

Rekeep si caratterizza ormai da anni per una forte presenza di lavoratori stranieri all'interno del proprio organico: al 31 dicembre 2017 erano complessivamente 3.064, provenienti da **93 diversi paesi** e rappresentavano **quasi il 19%** della popolazione aziendale, dato in linea con gli anni precedenti.

I cinque paesi principalmente rappresentati sono:

1. Marocco (379)
2. Albania (314)
3. Romania (296)
4. Filippine (225)
5. Perù (159)



RIPARTIZIONE GEOGRAFICA LAVORATORI NATI ALL'ESTERO, ANNO 2017

Continente	Uomini	Donne	Totale generale	Totale %
Asia	313	175	488	15,9
Europa	208	857	1.065	34,7
Sud America	79	272	351	11,5
Centro America	14	45	59	1,9
Nord America	3	5	8	0,3
Oceania	2	1	3	0,1
<b>Totale</b>	<b>974</b>	<b>2.090</b>	<b>3.064</b>	<b>100,0</b>

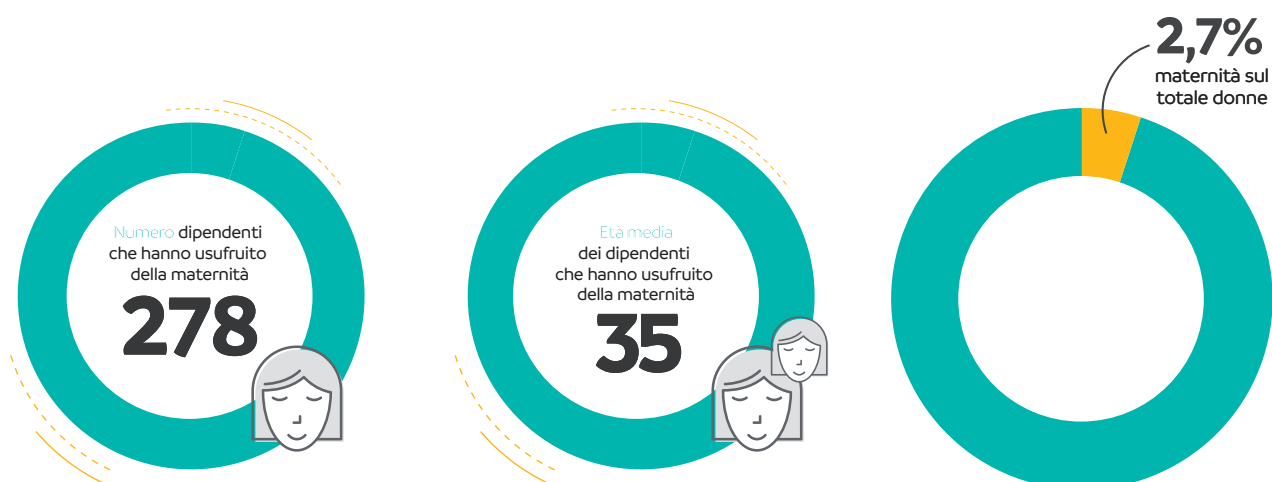
## Turnover

Il turnover, ovvero il tasso di rigiro del personale che indica il flusso di persone in entrata ed in uscita dall'organico aziendale, è pari nel 2017 al 38,3% (in leggero aumento rispetto al 2016): ciò significa che, considerato 100 l'organico aziendale, 38,3 persone sono entrate o uscite nel 2017. L'incidenza maggiore sul turnover è data dai cambi appalto e dalle assunzioni per esigenze organizzative.

### TASSO DI TURNOVER\*, ANNO 2017

Uscite	Licenziamenti fine appalto	7,2%
	Chiusure tempi determinati	3,6%
	Dimissioni volontarie	5,3%
	Licenziamenti collettivi	-
	Uscite altre motivazioni	3,3%
Entrate	Assunzioni passaggio di appalto	7,5%
	Assunzioni per esigenze organizzative	11,4%
<b>Tasso di turnover totale</b>		<b>38,3%</b>

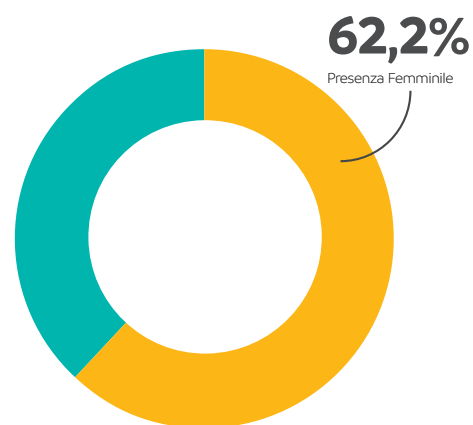
\* Il tasso di turnover complessivo viene così calcolato:  $[(\text{numero entrati} + \text{numero usciti}) / \text{organico medio}] * 100$



### Congedi maternità

Rekeep si caratterizza per una **forte presenza femminile**: il **62,2%** dei lavoratori sono donne. La maggior parte delle dipendenti svolge mansioni operaie (94,6%), il 5,3% sono impiegate e lo 0,1% sono dirigenti.

Nel corso del 2017, **278 lavoratrici** del Gruppo Rekeep, pari al **2,7 %** delle dipendenti, hanno usufruito del congedo di maternità obbligatoria. L'età media delle lavoratrici che hanno usufruito della maternità è di circa 35 anni.



### CONGEDI DI MATERNITÀ, ANNO 2017

Qualifica	Luogo di nascita	N. donne	Età media	N. dip. che hanno usufruito della maternità	Età media dip. che hanno usufruito della maternità	% n. maternità su totale donne
Dirigenti	Italia	7	49,2	-	-	-
	Estero	-	-	-	-	-
<b>Totale dirigenti</b>		<b>7</b>	<b>49,2</b>	-	-	-
Impiegati	Italia	529	42,7	32	36,4	6,1
	Estero	11	40,6	-	-	-
<b>Totale impiegati</b>		<b>540</b>	<b>42,7</b>	<b>32</b>	<b>36,4</b>	<b>5,9</b>
Operai	Italia	7486	49,2	159	35,6	2,1
	Estero	2.113	45,2	87	34,2	4,1
<b>Totale operai</b>		<b>9.599</b>	<b>48,3</b>	<b>247</b>	<b>35,0</b>	<b>2,6</b>
<b>Totale</b>		<b>10.146</b>	<b>44,6</b>	<b>278</b>	<b>35,2</b>	<b>2,7</b>

## Politiche del personale

Rekeep, nel corso del 2017, ha predisposto un piano di interventi che punta, attraverso la promozione dell'immagine dell'azienda, ad offrire opportunità concrete di crescita e di realizzazione ai dipendenti e ad attirare nuovi talenti. Le azioni in campo spaziano dalla formazione, allo sviluppo, al potenziamento dei canali di selezione passando per eventi e collaborazioni con gli Atenei.

La formazione è stata incrementata e radicalmente riorganizzata con opportunità differenziate a seconda dell'attività del ruolo aziendale.

In linea con gli obiettivi di internazionalizzazione del Gruppo, da fine 2017, hanno preso il via, sul fronte linguistico, i nuovi corsi di inglese che, decisamente potenziati, coinvolgono **147 impiegati** in tutta Italia suddivisi in 42 classi per complessive **136.080 ore** di formazione articolate in 36 lezioni da 90 minuti ciascuna e attività multimediali da svolgere a casa con supporti informatici. La formazione manageriale ha interessato sia i dirigenti, con vari seminari tematici, che le "seconde linee".

Mentre, per quei lavoratori coinvolti dal progetto "Talent Management", circa una novantina tra impiegati e quadri intermedi di tutte le società del Gruppo, di cui avevamo accennato nell'ultimo Bilancio di sostenibilità, nel 2017 si è realizzato un innovativo percorso formativo di potenziamento delle competenze trasversali, progettato su oltre **4.000 ore di formazione** con modalità di apprendimento diverse: in aula con esercizi e simulazioni pratiche, individualmente con il supporto di business coach per sviluppare le capacità dei singoli, attraverso lavori di gruppo che si sono concretizzati nella realizzazione di **16 Project Work** su tematiche organizzative emergenti.

Sono proseguite, inoltre, le attività formative in ambito **Sicurezza, Qualità & Ambiente** e **Tecnico-Professionale** aree che hanno visto la partecipazione di circa 6.000 dipendenti. In particolare, la formazione tecnico-professionale, d'accordo con gli obiettivi aziendali di business, si è concentrata, e continuerà a farlo, sull'ambito della riqualificazione energetica, dell'innovazione e del miglioramento continuo.

Accanto alla formazione e allo sviluppo delle competenze dei dipendenti in forza, l'azienda ha compiuto uno sforzo significativo per attrarre nuovi talenti, in particolare tecnici, ingegneri, architetti e laureati in economia, figure indispensabili per la progettazione e lo sviluppo dei servizi. E' stato quindi avviato un piano che ha previsto l'impegno e la presenza della Direzione del Personale ad incontri con i neo laureati: nell'autunno 2017 Rekeep ha partecipato al **Career Day** promosso dall'Università di Modena e Reggio Emilia e in febbraio 2018 ha portato il proprio stand al Career Day di Bologna. Per rafforzare i legami con il territorio ed essere soggetto attivo e promotore nell'orientamento scolastico/professionale dei ragazzi, l'azienda ha ospitato diversi studenti delle Scuole Superiori in percorsi di Alternanza Scuola/Lavoro. Parallelamente è stato organizzato un **"roadshow"** in alcune Università e sono state siglate alcune importanti collaborazioni con il Politecnico di Milano, l'Università di Modena e Reggio Emilia, il MIP (la Business School del Politecnico di Milano) e la Bologna Business School per favorire sia la conoscenza di un settore, quello del facility management, spesso poco noto in ambito universitario, sia per accogliere studenti in stage.

Per quanto riguarda la selezione è stata potenziata la presenza su LinkedIn, il social network dedicato principalmente allo sviluppo di contatti professionali.

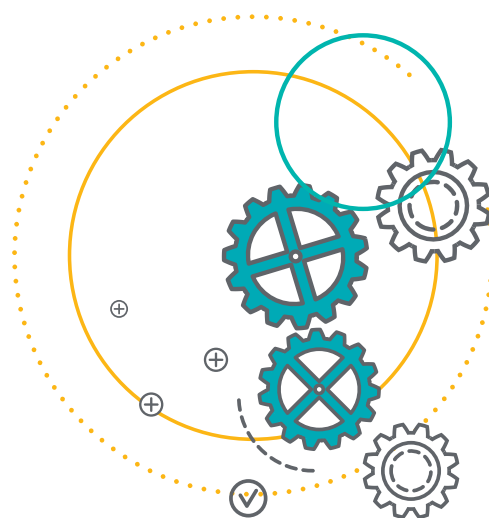
Infine, Rekeep ha mantenuto un impegno costante sul fronte delle relazioni sindacali, della gestione del personale, del monitoraggio dei costi, della promozione della sicurezza e dei sistemi certificati. Attività che, nel 2018, l'azienda punta a rendere ancora più efficaci ed efficienti, nonché più integrate.



## Formazione e Organizzazione

Nel corso dell'esercizio 2017 il Gruppo ha realizzato **586 interventi formativi**, che hanno coinvolto **6.802 partecipanti**, per un totale di **54.468 ore** dedicate alla formazione.

Come da piano strategico 2017, sono state riclassificate le aree formative scorporando la formazione Linguistica dall'area Tecnico professionale e inglobando l'area formativa Qualità e Ambiente nell'area Sicurezza. Di seguito, il riepilogo dei dati complessivi sul 2017 riclassificati in base alla nuova organizzazione per Aree tematiche e con indicazione dei costi e ricavi sostenuti.



### INTERVENTI FORMATIVI, ANNO 2017

Area tematica	Corsi	Partecipanti	Ore formative	Costo totale in €	di cui finanziato in €	finanziato in %
Sicurezza, Qualità e Ambiente	400	5.075	31.632	327.709,7	310.000	87
Tecnico-Professionale	93	894	10.579	261.674,9	195.000,	
Manageriale	70	720	10.394	136.856,8	127.000	
Informatica	11	63	703	1.625,0	-	
Lingua Inglese	12	50	1.161	25.340,50	20.000	
<b>Totale Complessivo</b>	<b>586</b>	<b>6.802</b>	<b>54.468</b>	<b>753.207</b>	<b>652.000</b>	

Per l'**area formativa Sicurezza, Qualità e Ambiente** il Gruppo ha continuato ad organizzare corsi obbligatori specifici per ciascuna mansione organizzativa e inoltre, ha coinvolto più di 500 colleghi in un corso di formazione sulla SA8000 "STANDARD INTERNAZIONALE SOCIAL ACCOUNTABILITY"

Per quanto riguarda l'Area Tecnico professionale, i dati sono in linea con il 2015 (10.864 ore) e si discostano dal 2016, anno in cui il piano strategico aveva rinforzato l'Area in base al fabbisogno formativo emerso.

A seguito della riorganizzazione interna Il Gruppo ha continuato a sviluppare e rinforzato percorsi formativi sull'apprendimento e potenziamento degli strumenti di Accounting, rivolti ai dipendenti che hanno un presidio strutturato del cliente sui territori.

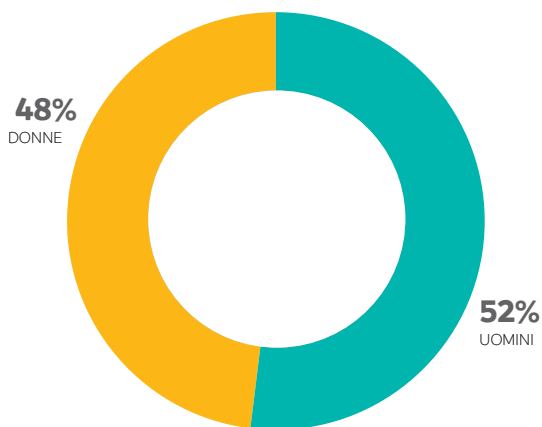
Per la Direzione Operations sono stati organizzati corsi formativi sia per il personale del servizio igiene, quali metodologie operative e disinfezione nei luoghi pubblici, che per il personale dei servizi integrati, quali, ad esempio, percorsi di certificazione per i manutentori antincendio, conduttori termici e frigoristi.

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, sulle tematiche del Nuovo conto Termico 2.0, il Codice Appalti e l'Efficienza Energetica, coinvolgendo e dando valore anche ai formatori interni.

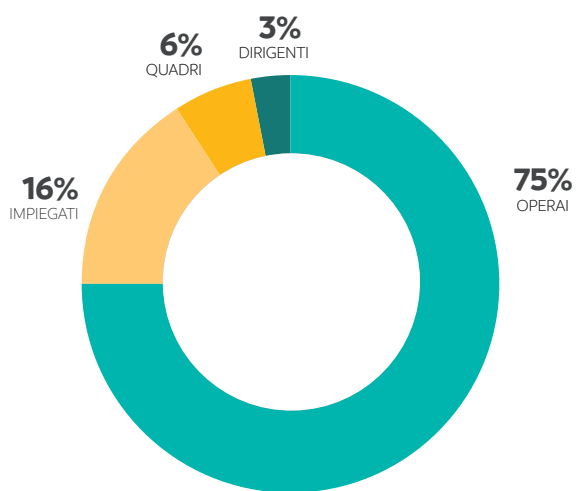
Nel 2017 il Gruppo ha voluto puntare sullo sviluppo professionale dando il via ad un progetto di Talent Management coinvolgendo, circa, un sesto della popolazione aziendale, con l'obiettivo di delineare percorsi di crescita e valorizzazione delle competenze Manageriali e del Potenziale. Inoltre, sono stati organizzati diversi corsi rivolti agli operatori sul territorio per sviluppare e migliorare la relazione con il cliente e un percorso manageriale mirato allo sviluppo di Self Awareness ed Intelligenza Emotiva.

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 e sono stati organizzati interventi formativi sulle tematiche della Negoziazione e del Conflitto.

Nel 2017 è stato profuso particolare impegno nel finanziare l'87% dei costi sostenuti per la formazione, tramite l'utilizzo dei **Fondi Forma.temp** e **Foncoop**.



INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER QUALIFICA, 2017



INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER GENERE, 2017

INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER GENERE

Genere	Ore/Uomo	%	Ore Medie Procapite
Donna	25.981,92	48	8
Uomo	28.485,92	52	8
<b>Totale complessivo</b>	<b>54.468</b>	<b>100</b>	

INTERVENTI FORMATIVI, DETTAGLIO PER QUALIFICA

Qualifica	Ore/Uomo	%	Ore Medie Procapite
Operaio	40.989	75	8
Impiegato	8.873	16	8
Quadro	3.159	6	12
Dirigente	1.447	3	14
<b>Totale complessivo</b>	<b>62.234</b>	<b>100</b>	

## Sicurezza

Il 2017 è stato un anno denso di cambiamenti organizzativi che hanno toccato anche la gestione della salute e della sicurezza aziendale.

Innanzitutto Sicurezza, Qualità e Ambiente sono state accorpate in un'unica funzione con l'obiettivo di facilitare il rafforzamento del sistema di gestione aziendale e il miglioramento continuo.

Raccolta dati, reporting, analisi, azioni di miglioramento sono i passaggi chiave su cui si è lavorato soprattutto nei primi mesi dell'anno. Sono state aggiornate le procedure aziendali e efficientati alcuni processi di raccolta dati e monitoraggio di infortuni al personale operativo. Con il rinnovo dei contratti ai centri medici si è inoltre rafforzato il sistema di mappatura e di rendicontazione della sorveglianza sanitaria al fine di garantire la valutazione dello stato di salute per il personale esposto a rischi e rendere disponibili dati periodici all'interno del sistema informativo aziendale per le attività di gestione.

L'impegno quotidiano di Rekeep è volto ad una sensibilizzazione costante verso la salute e sicurezza. Un impegno che parte dai dirigenti e dai responsabili, che hanno il compito di incoraggiare e promuovere comportamenti sicuri, e che coinvolge tutta la linea.

Nella logica di ottimizzare i propri standard in materia di salute e sicurezza sul lavoro, Rekeep ha conseguito la **certificazione** del proprio Sistema di Gestione secondo la norma internazionale BS OHSAS 18001 (*Occupational Health & Safety Assessment Series*).

Tale certificazione consente alle Aziende di strutturare attività in materia di salute e sicurezza che non si limitano unicamente a garantire il rispetto della normativa cogente, ma che, tese al miglioramento continuo, creano valore aggiunto alle proprie prestazioni. In tal senso, Rekeep si è dotata di un'organizzazione che permette di gestire e di migliorare in "modo sistemico" la sicurezza dei lavoratori attraverso l'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi, l'individuazione delle modalità di controllo da parte dei responsabili.

Obiettivi primari sono, quindi, sensibilizzare i dipendenti sulla prevenzione in materia di salute e sicurezza, avvalorare il monitoraggio dell'attività, al fine di ridurre il numero di infortuni e di incidenti, definire obiettivi di miglioramento del sistema coerenti con la propria politica per la sicurezza e, non ultimo, l'obiettivo di favorire il coinvolgimento di tutto il proprio personale nello sviluppo del sistema stesso.

Se da un lato Rekeep ha scelto di dotare, nell'ambito di un progetto che verrà progressivamente esteso, la sede centrale di Zola Predosa anche di un defibrillatore formando appositamente un gruppo di dipendenti all'utilizzo dello strumento e alla rianimazione cardiopolmonare, dall'altro lato sempre nel 2017 ha avviato un progetto volto a passare da una visione "difensiva" degli infortuni ad una visione anche "reattiva" degli stessi.

Non solo buone pratiche per evitare il verificarsi del fenomeno infortunistico, ma anche analisi degli infortuni occorsi per sensibilizzare al tema e prevenire il ripetersi degli incidenti. Questo si è tradotto in **24 eventi di infortunio attenzionati** e **14 segnalazioni di pericolo** (near misses).

Per quanto riguarda la categoria degli infortuni attenzionati, in molti casi l'evento si è rivelato non riconducibile a fattori operativi, di sicurezza o organizzativi.

Dove l'evento era riconducibile a procedure errate di lavoro si è provveduto al richiamo rispetto alle procedure operative. Le segnalazioni di pericolo, invece, hanno avuto come seguito azioni di coordinamento con il cliente, nel caso il pericolo fosse riconducibile alla specificità della commessa, di ricerca di nuovi DPI (dispositivi di protezione individuale), ove la causa fosse legata all'uso di un DPI non corretto, mentre in un caso si è provveduto alla contestazione di addebito disciplinare ad un lavoratore.

Il fenomeno infortunistico è valutato attraverso i seguenti indici:

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

Tali indici sono variabili nel tempo in quanto dipendono dall'azione di riconoscimento effettuata dall'INAIL, che può avvenire anche molto dopo il verificarsi del fenomeno infortunistico.

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

**INDICE DI INCIDENZA, FREQUENZA, ANDAMENTO 2014-2017\***

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
<b>2017</b>	<b>999</b>	<b>14.286</b>	<b>17.130.196,50</b>	<b>25.871</b>	<b>69,93</b>	<b>58,32</b>	<b>1,51</b>

Come si evince dalla tabella l'ultimo anno ha registrato un sensibile aumento del fenomeno infortunistico in linea con il trend nazionale.

Anche la percentuale degli infortuni in itinere (18%) è vicina alla media nazionale (19%). A fronte di un aumento del numero di infortuni si registra tuttavia una diminuzione dell'indice di gravità, e quindi del numero di ore di mancato lavoro.

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

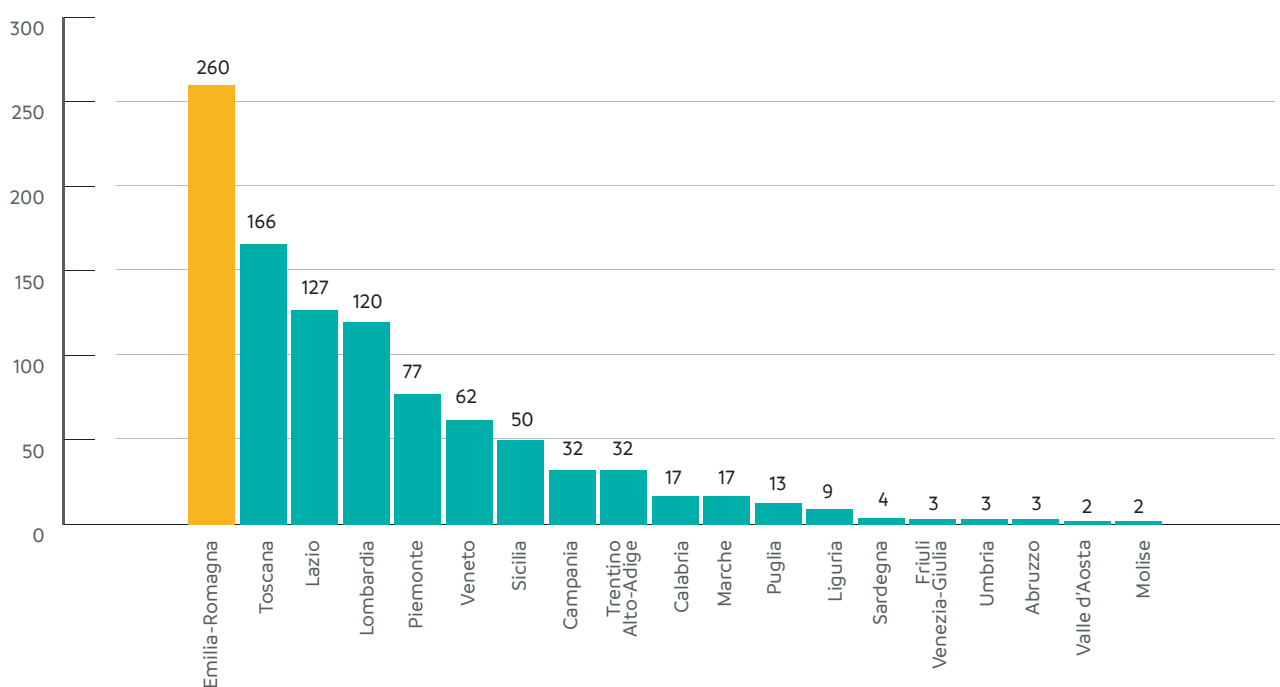
\*\* Dato relativo all'organico medio della sola Rekeep.

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

#### ANALISI DEGLI INFORTUNI PER AREA GEOGRAFICA, ANNO 2017

Area Operation / Direzioni Aziendali	Numero infortuni	Di cui in Itinere	Giorni di assenza	Incidenza	Frequenza	Gravità
Area Emilia-Romagna	257	64	5.908	94,18	78,68	1,81
Area Centro Sud	203	27	5.765	66,32	51,93	1,47
Area Centro	189	30	4.830	79,67	69,02	1,76
Area Nord Ovest	173	30	4.413	66,51	55,05	1,40
Area Triveneto	97	13	2.274	48,09	48,87	1,15
Area Clienti Direzionali e Proj Fin	76	10	2.599	65,08	48,64	1,66
Ict Process & Application Management	1	1	67	60,61	37,03	2,48
Infrastructure & Network Management	1	0	3	571,43	350,42	1,05
Amministrazione Rekeep e Consolidato	1	1	10	60,61	41,35	0,41
Costruzione Impianti e Lavori	1	1	2	29,63	15,94	0,03
<b>Totale complessivo</b>	<b>999</b>	<b>177</b>	<b>25.871</b>	<b>69,93</b>	<b>58,32</b>	<b>1,51</b>

#### INFORTUNI PER REGIONE, ANNO 2017



Per quello che riguarda la distribuzione degli infortuni per genere, la percentuale più rilevante coinvolge le donne. Il dato è ovviamente in linea con la composizione della popolazione aziendale che è composta per oltre il 60% da donne ed in linea con i valori dell'anno precedente.

#### ANALISI DEGLI INFORTUNI PER GENERE, ANNO 2017

Genere	% infortuni
Maschile	34
Femminile	66
<b>Totale complessivo</b>	<b>100</b>

Di seguito il dettaglio degli infortuni suddivisi per durata (giorni).

#### DURATA DEGLI INFORTUNI (giorni), ANNO 2017

Durata tra 1 gg e 3 gg	216
Durata tra 4 gg e 15 gg	344
Durata tra 16 gg e 30 gg	194
Durata tra 31 gg e 60 gg	146
Durata tra 61 gg e 100 gg	65
Durata > di 100 gg	34
<b>Totale complessivo</b>	<b>999</b>

Infine il dettaglio degli infortuni per natura della lesione.

#### TIPOLOGIA DEGLI INFORTUNI, ANNO 2017

Natura lesione	Numero infortuni	% infortuni
Contusione	424	42,8
Lussazione, distorsione, distrazione	201	20,3
Lesioni da agenti infettivi e parassitari	103	10,4
Frattura	67	6,7
Ferita	63	6,4
Lesioni da sforzo	60	6,0
Lesioni da altri agenti	59	5,9
Corpi estranei	14	1,4
Altra natura lesione	8	0,8
<b>Totale</b>	<b>999</b>	<b>100</b>

La **sorveglianza sanitaria** 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 e specificatamente incaricati dal Direttore del Personale in qualità di delegato in materia di sicurezza e salute sul lavoro conferitagli dall'Amministratore Delegato.

Come da scadenziario, nel corso del 2017 la sorveglianza sanitaria è stata effettuata sul personale occupato in base alla propria mansione nel rispetto del protocollo sanitario allegato al DVR aziendale.

Sono state effettuate **oltre 6.700 visite mediche** tra periodiche/da rientro lunga assenza/preassuntive/su richiesta. Nella tabella seguente le valutazioni emerse.

#### SORVEGLIANZA SANITARIA, ANNO 2017

Esito	Numero visite	Età media
<b>Idoneo</b>	<b>4.672</b>	<b>46,7</b>
Igiene	3.643	47
Impiegati	108	48,2
Logistica	122	47,3
Servizi integrati	799	44,8
<b>Idoneo con limitazioni</b>	<b>1.484</b>	<b>52,5</b>
Igiene	1.186	52,6
Impiegati	6	51,5
Logistica	37	52,6
Servizi integrati	255	51,1
<b>Idoneo con prescrizione</b>	<b>534</b>	<b>50,2</b>
Igiene	221	49,6
Impiegati	2	45
Logistica	10	34
Servizi integrati	301	51,3
<b>Non idoneo</b>	<b>13</b>	<b>54,1</b>
Igiene	9	57,3
Servizi integrati	4	46,8
<b>Temporaneamente non idoneo</b>	<b>52</b>	<b>51,9</b>
Igiene	49	52,4
Logistica	3	44,3
<b>Giudizio sospeso per accertamenti</b>	<b>3</b>	<b>60</b>
Igiene	3	60
<b>Totale complessivo</b>	<b>6.758</b>	<b>48,3</b>

Nel corso dell'anno è stata avviata e conclusa un'attività di costruzione di reportistica a supporto di operation al fine di avere periodicamente noto lo stato di idoneità dei lavoratori. Le sintesi della sorveglianza sanitaria oggi sono riportate anche nel Booklet predisposto per la Direzione.

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

Nell'anno 2017 sono state inoltrate **63 denunce di malattie** professionali (69 nel 2016 e 84 nel 2015) così distribuite per area:

- › **2 area Triveneto** (Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige);
- › **8 area Nord Ovest** (Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria);
- › **7 area Emilia;**
- › **21 area Centro** (Toscana, Umbria, Marche, Abruzzo);
- › **5 area Centro-Sud** (Lazio, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia);
- › **3 area Clienti Direzionali.**

Hanno interessato prevalentemente personale operativo di età superiore ai 50 anni e con patologie prevalentemente riconducibili al sistema muscolo-scheletrico, ovvero malattie comuni nell'intera popolazione e per cui la correlazione con i rischi professionali non è univoca.

## Relazioni industriali

Nel 2017 il numero dei delegati sindacali registra un aumento rispetto all'anno precedente dovuto all'acquisizione di nuove commesse.

L'incremento delle ore di assemblee e di sciopero è legato alla negoziazione del rinnovo del CCNL applicato e ormai scaduto da tempo.

### AGIBILITÀ SINDACALE, ANDAMENTO 2015-2017

	2015	2016	2017
Iscritti OO.SS	8.658	8.387	8.255
Organico Medio REKEEP	14.745	14.703	13.886
Delegati OO.SS	490	486	537
Permessi Sindacali (H)	33.682	30.044	30.495
Assemblee (H)	4.994	5.556	6.300
Sciopero (H)	6.995	2.137	11.500

### ISCRIZIONE AI SINDACATI, ANDAMENTO 2015-2017

	% dipendenti iscritti	% dipendenti non iscritti
2015	59	41
2016	57	43
2017	59	41

### DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI, ANDAMENTO 2015-2017

	2015		2016		2017	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Cgil	4.224	48,8	4.236	51	4.266	52
Cisl	1.917	22,1	1.660	20	1.668	20
Uil	1.233	14,2	1.269	15	1.163	14
Ugl	211	2,5	257	3	285	3
Sindacati Autonomi	1.073	12,4	965	12	873	11
<b>Totale complessivo</b>	<b>8.658</b>	<b>100</b>	<b>8.387</b>	<b>100</b>	<b>8.255</b>	<b>100</b>

## Contestazioni e provvedimenti disciplinari

Nel corso del 2017 i dipendenti destinatari di una contestazione disciplinare sono stati 1.791, mentre i destinatari di un provvedimento disciplinare 1.301. I dati sono in calo rispetto all'anno precedente.

L'oggetto delle contestazioni è sintetizzato in tabella seguente:

### CONTESTAZIONI, ANDAMENTO 2016-2017

Tipologia di contestazione	2016	2017
Assenza ingiustificata	648	720
Lavoro negligente	955	788
Inosservanza norme/dpi (dispositivi di protezione individuale)	106	69
Abbandono posto di lavoro	75	43
Interruzione Lavoro	-	1
Comportamento Irriguardoso	127	79
Rissa	-	4
Ritardo Inizio Lavoro	72	35
Assenza Visita Fiscale	17	20
Fumo In Servizio	1	-
Stato Di Ubriachezza	5	2
Appropriazione Indebita	10	9
Orario Difforme	14	1
Abbandono Zona	17	20
<b>Totale</b>	<b>2.047</b>	<b>1.791</b>



Nel 2017 i dati relativi alle contestazioni di addebito hanno segnato una diminuzione rispetto all'anno precedente, attestandosi sui livelli del 2015, questo è sicuramente imputabile anche al fatto che i nuovi meccanismi di controllo e monitoraggio, introdotti alla fine del 2015, sono ormai perfettamente a regime.

#### PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI, ANDAMENTO 2016-2017

	2016	2017
Contestazioni d'addebito rilevate	2.047	1.791
Provvedimenti disciplinari comunicati	1.672	1.301
Licenziamenti comminati	123	119

## Comunicazione ai dipendenti

Anche il 2017, come è tradizione per il Gruppo, la relazione tra la Direzione Aziendale ed i dipendenti ad ogni livello è stata all'insegna della trasparenza con frequenti occasioni di comunicazione e confronto sia attraverso assemblee pubbliche con collegamenti in video conferenza dalle sedi territoriali, sia grazie a comunicazioni via mail con l'obiettivo di fornire in modo chiaro ed esaustivo ai lavoratori il punto di vista dell'azienda sulle varie vicende che hanno caratterizzato i dodici mesi del 2017.

Nel corso dell'anno sono stati pubblicati 3 numeri dell'house organ "Ambiente" (con le relative edizioni digitali su [www.webambiente.it](http://www.webambiente.it)). Tra i vari argomenti trattati: la presentazione approfondita del management e del Piano industriale, aggiornamenti su appalti e progetti condotti nelle varie regioni per valorizzare il protagonismo dei dipendenti che lavorano sul territorio, il nuovo piano di assistenza sanitaria del Fondo Asim che dal 2017 firma anche una rubrica fissa sulla rivista dedicata alla promozione della prevenzione e di stili di vita sani, vari articoli dedicati alle sperimentazioni condotte presso clienti e diversi focus sulle

strutture aziendali. Ampio spazio è stato, inoltre, dedicato alle iniziative di welfare aziendale, dalle borse di studio ai campi estivi passando per le convenzioni per i dipendenti: per tutti questi progetti, disponibili anche sul web, la rivista "Ambiente" continua ad essere il principale strumento di informazione utilizzato dai lavoratori.

Nel 2017 sono state stampate e spedite ai dipendenti di MFM e delle società del Gruppo 49.962 copie della rivista, la tiratura media è stata di 16.654 copie. Come avviene da diversi anni le emissioni di CO2 generate dalla stampa vengono compensate attraverso progetti certificati di tutela dell'ambiente grazie al progetto NatureOffice (<http://www4.natureoffice.com/en/our-services/climate-neutral-printing/>).

Nel 2017 è stata, inoltre, avviata la realizzazione di un nuovo portale web per i dipendenti che si integrerà con il portale intranet, sarà dedicato in particolare agli operai e verrà lanciato nel 2018: l'obiettivo è fornire la possibilità anche a chi non dispone di una mail aziendale di avere, in modo più rapido e immediato, informazioni e aggiornamenti oltre che di poter avanzare richieste e ricevere risposte dalla Direzione del Personale in modo più efficiente.

## Welfare aziendale

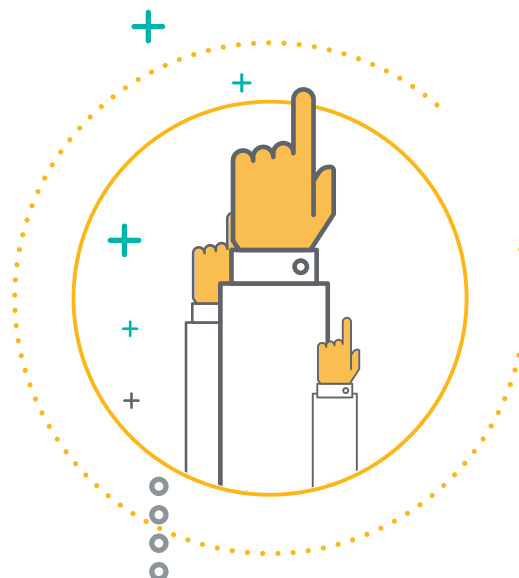
Il Gruppo Rekeep crede nel **welfare aziendale**.

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.

Per questo, nel corso degli anni, Rekeep ha rivisto le proprie iniziative di carattere sociale anche tenuto conto di quanto emerso nei vari momenti di confronto con soci e dipendenti.

FACILITA, il welfare aziendale di 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.



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 2017 sono ulteriormente aumentate la Borse di studio a disposizione dei figli dei dipendenti, che sono passate da 300 a 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.

### “Un futuro di valore”

Un futuro di valore è l'iniziativa con la quale Rekeep, da 7 anni a questa parte, premia i figli dei dipendenti delle società del Gruppo con il miglior rendimento scolastico.

Nel 2017 **Borse di studio** disponibili sono state complessivamente **310** (10 in più rispetto al 2016 e 20 in più rispetto agli anni precedenti): **250 per le scuole superiori** (dell'importo 400 euro ciascuna) e **60 per l'università** (dell'importo 1.000 euro).

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

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Borse a bando</b>	<b>280</b>	<b>290</b>	<b>290</b>	<b>290</b>	<b>290</b>	<b>290</b>	<b>300</b>	<b>310</b>
di cui scuole superiori	250	250	250	250	250	250	250	250
di cui università	30	40	40	40	40	40	50	60
<b>Richieste pervenute</b>	<b>227</b>	<b>319</b>	<b>361</b>	<b>391</b>	<b>383</b>	<b>320</b>	<b>343</b>	<b>356</b>
di cui scuole superiori	178	257	291	311	277	241	247	238
di cui università	49	62	70	80	106	79	96	118
<b>Assegnate</b>	<b>165</b>	<b>245</b>	<b>288</b>	<b>290</b>	<b>278</b>	<b>252</b>	<b>285</b>	<b>280</b>
di cui scuole superiori	135	205	248	250	238	193	217	204
di cui università	30	40	40	40	40	59	68	76



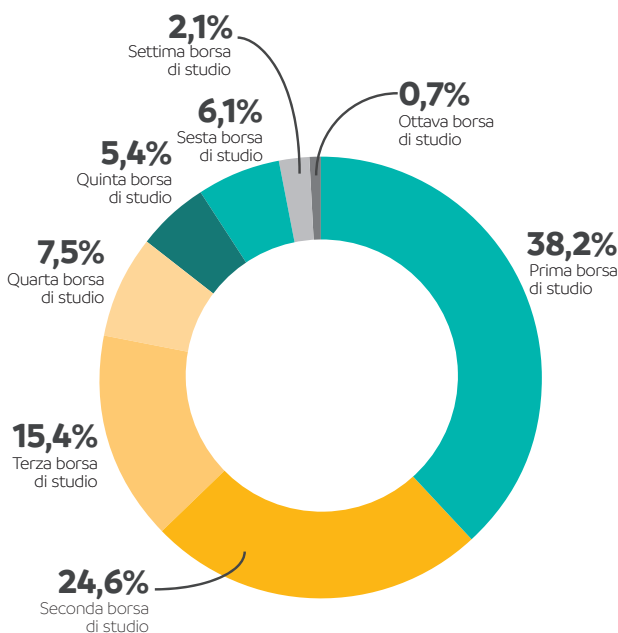
L'ottava edizione, svolta nel 2017, si è caratterizzata per un ulteriore incremento nel numero complessivo di richieste mentre il dato delle assegnazioni è in linea con quello dello scorso anno. Costantemente in crescita il dato relativo agli studenti universitari.

Dei **280 destinatari, 107 (il 38,2%) sono alla loro prima borsa, 69 (il 24,6%)** sono alla seconda borsa, 43 (il 15,4%) sono alla terza borsa, 21 (il 7,5%) sono alla quarta, 15 (il 5,4%) sono alla quinta, 17 sono alla sesta (il 6,1%), 6 sono alla settima (il 2,1%) e **2 (lo 0,7%) sono all'ottava borsa.**



In generale, oltre il 61% dei premiati ha già ottenuto almeno un'altra Borsa di studio in una delle precedenti edizioni. Questo indica che Rekeep sta accompagnando gli studenti più brillanti nel percorso di studio sostenendo concretamente le famiglie.

Complessivamente il costo della prima edizione è stato di 85.200 euro, della seconda edizione di 121.600 euro, della terza di 139.200 euro, della quarta di 140.000 euro, della quinta di 135.200 euro, della sesta di 136.200 euro, della settima di 154.800 euro, dell'ottava **157.600 euro.**



Qualifica	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%
Operai	104	63	184	75	230	80	215	74	202	73	195	77	228	80	222	79
Impiegati	42	26	42	17	44	15	54	19	54	19	38	15	43	15	43	15
Quadri	15	9	14	6	10	4	15	5	16	6	15	6	11	4	13	5
Dirigenti	4	2	5	2	4	1	6	2	6	2	4	2	3	1	2	1
<b>Totale</b>	<b>165</b>	<b>100</b>	<b>245</b>	<b>100</b>	<b>288</b>	<b>100</b>	<b>290</b>	<b>100</b>	<b>278</b>	<b>100</b>	<b>252</b>	<b>100</b>	<b>285</b>	<b>100</b>	<b>280</b>	<b>100</b>

Paese di origine	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%	Tot	%
Italia	141	85	199	81	234	81	237	82	224	81	206	82	227	80	236	84
Esteri	24	15	46	19	54	19	53	18	54	19	46	18	58	20	44	16
<b>Totale</b>	<b>165</b>	<b>100</b>	<b>245</b>	<b>100</b>	<b>288</b>	<b>100</b>	<b>290</b>	<b>100</b>	<b>278</b>	<b>100</b>	<b>252</b>	<b>100</b>	<b>285</b>	<b>100</b>	<b>280</b>	<b>100</b>

La percentuale dei figli di operai tra i premiati è stabilmente preponderante e si attesta, negli anni, tra il 70 e l'80%. Nell'edizione 2017 il dato relativo alle qualifiche è stabile mentre è in leggero calo quello relativo ai figli di lavoratori nati all'estero.

Come dimostrano i dati sopra riportati, pur essendo le Borse di studio assegnate unicamente in base al criterio di merito, rispecchiano in realtà i tratti caratteristici della popolazione aziendale di Rekeep.

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

## “Tuttingiro”

Nel 2013 il welfare aziendale di Rekeep si è arricchito di un'ulteriore 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 “Azioni positive in Rekeep” prevede-



va 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 2017, grazie al progetto “Tuttingiro”, **80 ragazzi** tra gli 11 e i 14 anni, figli di dipendenti del Gruppo sono partiti per una settimana di soggiorno gratuito, scegliendo tra **12 diverse destinazioni** su tutto il territorio nazionale. **Oltre il 66%** dei partecipanti **è figlio di operai**.

## info

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

Quasi il 49% dei partecipanti proveniva dall'Emilia Romagna, seguita poi da Lazio, Veneto e Toscana.

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

Per quanto riguarda il servizio di centro estivo, dal 2016 interessa le province di Bologna Modena, Firenze, Prato, Venezia, Verona, Vicenza e Treviso ed è stato esteso alle Società e-Digital Services, Yougenio, Manutencoop International e Gruppo Sicura.

Nel 2017 hanno complessivamente partecipato **214 bambini**: 86 hanno frequentato il centro estivo per la scuola dell'infanzia, mentre sono stati 128 i bambini iscritti ai centri estivi per la scuola primaria.

In tutto sono state erogate **416 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 2013-2017

Struttura	2013	2014	2015	2016	2017
Infanzia	44	41	45	52	86
Primaria	77	82	91	104	128
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>123</b>	<b>136</b>	<b>156</b>	<b>214</b>

## SETTIMANE DI CENTRI ESTIVI, ANDAMENTO 2013-2017

Numero di settimane	2013	2014	2015	2016	2017
Infanzia	125	116	136	143	165
Primaria	277	274	236	282	251
<b>Totale</b>	<b>402</b>	<b>390</b>	<b>372</b>	<b>425</b>	<b>416</b>

## Salute e assistenza sanitaria integrativa

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:

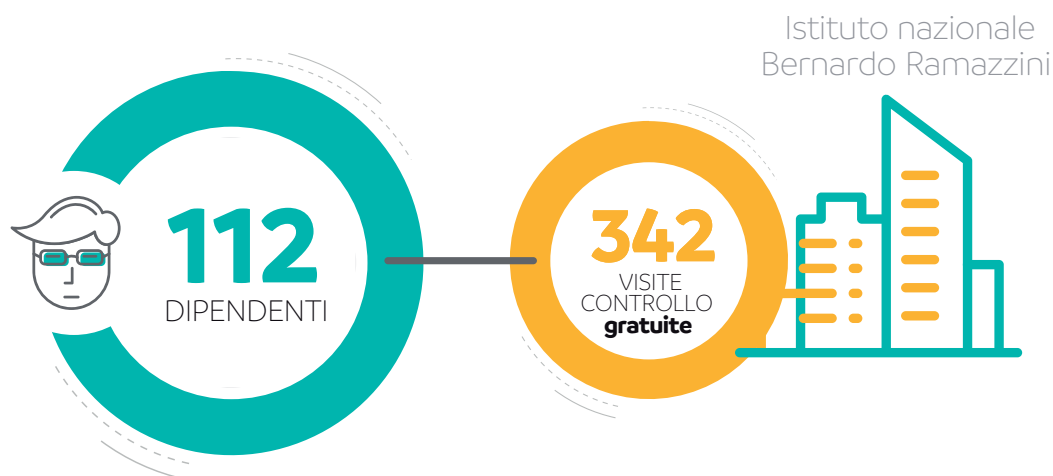
- › indennità giornaliera per ricovero in istituto di cura dovuto a grande intervento chirurgico;
- › ospedalizzazione domiciliare a seguito di malattia e infortunio;
- › alcuni interventi chirurgici sui neonati;
- › pacchetto maternità;
- › prestazioni di alta specializzazione;
- › visite specialistiche 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

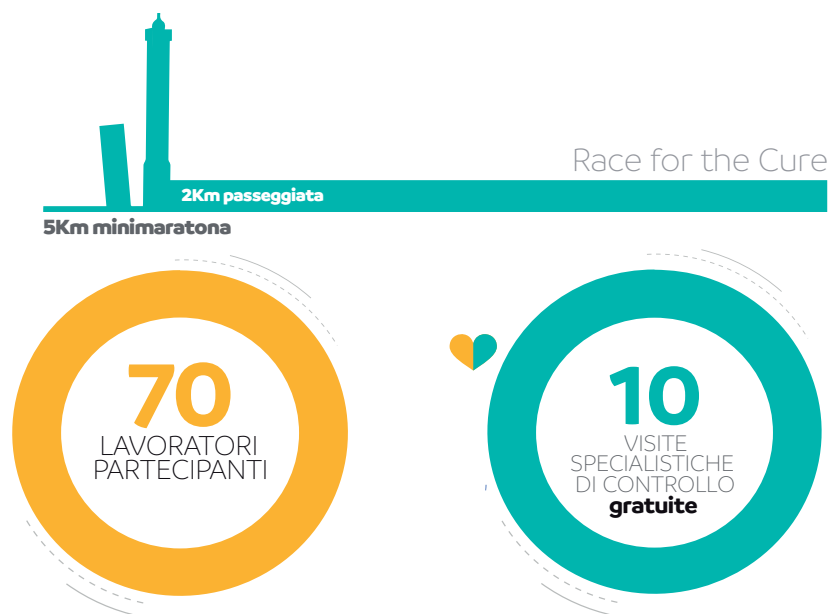
gratuita presso la sede dell'Istituto. I costi dell'associazione e della visita sono a carico dell'azienda.

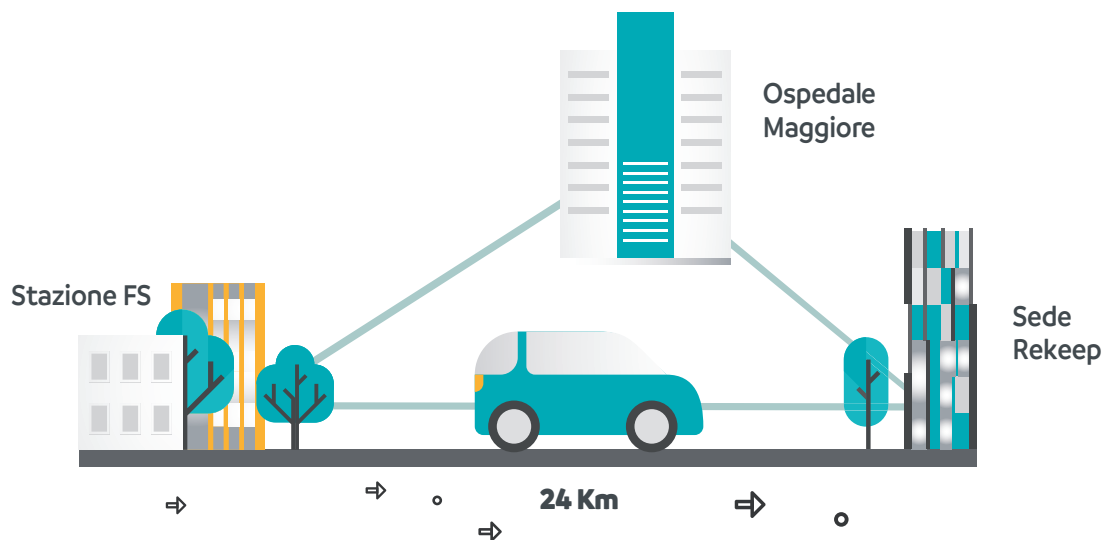
Nel corso del 2017 sono afferiti presso il Poliambulatorio dell'Istituto **112 dipendenti** e sono state effettuate **342 visite specialistiche** il cui costo è stato interamente sostenuto dalla Società. Le prestazioni più richieste sono state quelle ginecologiche, seguite dalle visite oncologiche e dagli esami per lo screening e la prevenzione delle malattie al seno (mammografie ed ecografie mammarie).



La seconda iniziativa si sviluppa nel mese di settembre ed è la collaborazione con l'**associazione Susan G. Komen Italia Onlus**, che promuove la Race for the Cure, una mini-maratona di 5 km con passeggiata di 2 km, che ha lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza della prevenzione e raccogliere fondi per la lotta contro i tumori del seno. La Race for the Cure di Bologna si è svolta domenica 24 settembre 2017 con partenza da Piazzale Jacchia ai Giardini Margherita e Rekeep, oltre ad avere so-

stenuto la manifestazione con un contributo, ha offerto la quota di iscrizione a tutte le lavoratrici e i lavoratori che si sono iscritti alla corsa, ed ha avuto alcuni posti a disposizione per inserire le lavoratrici all'interno del programma di screening e prevenzione dei tumori al seno. Hanno partecipato alla corsa **70 lavoratori** di Rekeep, mentre **10 lavoratrici** si sono sottoposte gratuitamente a visite specialistiche di controllo (visite senologiche, ecografie e mammografie).





### 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, cofinanziato dall'allora Provincia di Bologna.

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

Il servizio, 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 i mesi di marzo, luglio e novembre 2017, sulle sei corse effettuate giornalmente.

#### UTILIZZO NAVETTA AZIENDALE, ANNO 2017

Azienda	marzo	luglio	novembre
Rekeep	244	219	200
Altre aziende	1.330	1.397	1.412
<b>Totale</b>	<b>1.574</b>	<b>1.616</b>	<b>1.612</b>

## 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:

[www.rekeep.com](http://www.rekeep.com)

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 tra il 10 e il 30% a seconda del tipo di attività.

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

# CLIENTI

# 2

PARTE



## Soddisfazione al cliente

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

Questo progetto ha consentito di individuare in maniera qualitativa i cosiddetti "value drivers" ovvero le motivazioni di fondo che orientano le scelte dei clienti nell'acquisto e nella gestione dei servizi di facility management.

L'attività è stata condotta con una survey qualitativa con intervistatori professionali che hanno interrogato esponenti delle principali funzioni aziendali coinvolte nel ciclo di vita del servizio, dagli acquisti alla gestione tecnica.

L'attività ha indagato nello specifico:

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

Sono stati intervistati 32 contatti in rappresentanza di 23 operatori economici (fra operatori del mercato pubblico e del mercato privato) di cui soltanto 16 clienti di Rekeep.

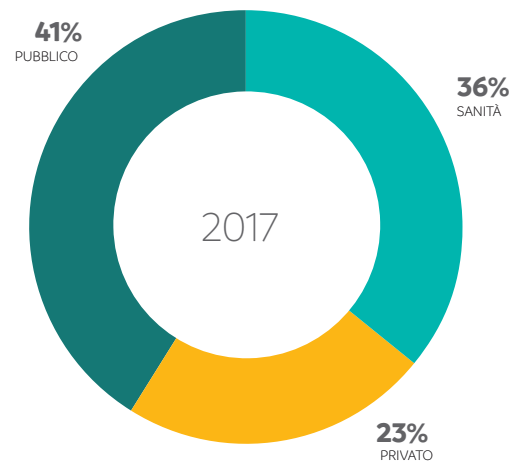
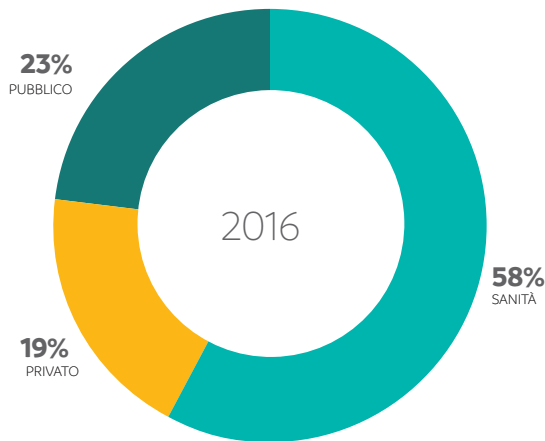
Dalle risultanze delle interviste è stato possibile individuare una serie di indicatori che rappresentano le leve sulle quali agire per offrire valore al cliente - la lista dei value drivers - e una macro-clusterizzazione dei clienti sui quali poter avviare un ulteriore percorso di approfondimento volto alla definizione della segmentazione value-based, ovvero basata sulla percezione di valore, dei differenti gruppi di clienti e ad una loro quantificazione in termini di potenzialità di business.

Nel 2017 è stata realizzata una survey di tipo quantitativo per misurare, da un punto di vista statistico, quanto emerso nella prima fase e identificare i segmenti di clienti al fine di progettare la corretta proposizione di valore. Sono state intervistate 294 aziende private e 106 pubbliche, e coinvolte sia le figure che ricoprono un ruolo commerciale che quelle che ricoprono un ruolo tecnico. Ciò che è emerso è che nel settore privato si esternalizzano i servizi di facility management da un lato per contenere i costi, dall'altro perché considerato strategico affidarsi ad aziende specializzate. Nel settore pubblico i motori dell'esternalizzazione sono affidare a terzi tutto ciò che non è core ed efficientare i costi.

Agli intervistati sono stati sottoposti 12 possibili driver per la scelta di un fornitore di servizi di facility management, tra questi i più quotati sono stati:

- › capacità di ascolto del cliente e di instaurare una collaborazione proficua;
- › affidabilità;
- › capacità di problem solving;
- › competitività dell'offerta economica;
- › offerta integrata;
- › capillarità e trasparenza;
- › tracciabilità delle attività operative svolte.

Dall'analisi dei 12 driver sono state elaborate 4 macro componenti che hanno rappresentato il punto di partenza per la cluster analysis. L'analisi ha evidenziato 4 differenti segmentazioni di mercato value-based. Questa attività di ricerca lunga e approfondita è stata particolarmente utile e ha fornito all'azienda elementi significativi per interpretare i bisogni e le richieste dei clienti, e dei potenziali tali, al fine di garantirne la piena soddisfazione e per orientare in questo senso la propria offerta di servizi.



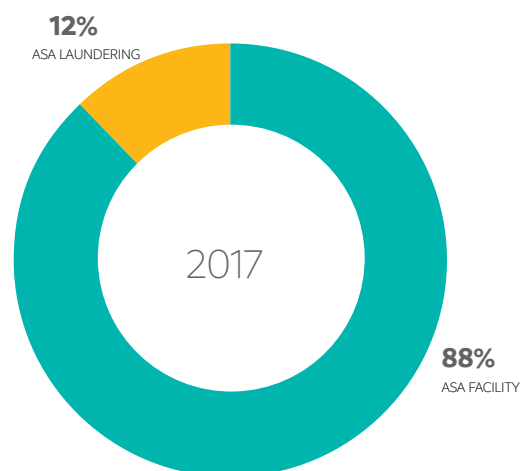
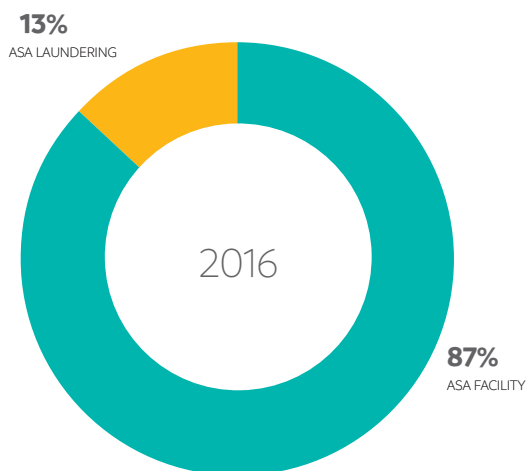
ACQUISITO PER MERCATO DI RIFERIMENTO AL 31 DICEMBRE

### Portafoglio clienti

Nell'esercizio 2017 il Gruppo ha acquisito commesse per un valore pluriennale complessivo pari a 438 milioni di euro, di cui 370 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" con il recente start-up della e-Digital Services S.r.l..

L'acquisito del mercato Sanità continua a pesare in misura consistente sul totale (158 milioni di euro), a fronte inoltre di significative acquisizioni nel mercato Pubblico (181 milioni di euro). Pesano ancora in maniera rilevante le proroghe su alcuni importanti convenzionamenti: tale mercato presenta una situazione di cronico ritardo per alcune nuove convenzioni ancora in corso di assegnazione pur in presenza di iter aggiudicativi ormai conclusi.

In particolare, in data 20 Settembre 2017 Rekeep S.p.A. ha 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 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 singole forniture, con un massimale complessivo di pertinenza di Rekeep S.p.A., per il periodo indicato, estensibile sino a circa 250 milioni di euro. Tali ricavi potenziali non sono compresi nelle acquisizioni dell'esercizio qui descritte e non sono ancora comprese nel backlog del Gruppo, in attesa di sottoscrizione dei singoli ordinativi di fornitura, avviata nei primi mesi dell'esercizio 2018.



#### ACQUISITO PER ASA AL 31 DICEMBRE

Nell'esercizio 2017 nel mercato Sanità Rekeep S.p.A. ha acquisito il lotto 2 dell'appalto di riqualificazione e fornitura di servizi energetici presso ASUR Marche - Ospedale di San Benedetto del Tronto. Sono stati inoltre oggetto di rinnovo i contratti di cleaning di alcune delle principali strutture sanitarie toscane.

Sono inoltre stati rinnovati i contratti per i servizi di igiene ambientale presso l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento.

In ambito Pubblico sono inoltre stati oggetto di rinnovo i contratti per i servizi di igiene presso le strutture dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna e del Polo Scientifico e Tecnologico dell'Università di Firenze. A questi si aggiungono i servizi di cleaning e manutenzioni presso le strutture Er.Go. (Azienda regionale per gli studi Superiori dell'Emilia Romagna).

Si è inoltre sostanzialmente concluso il convenzionamento di Intercenter 4, di durata triennale, presso strutture del Comune di Bologna e della provincia di Bologna e di Modena. Infine, si è avviata la concessione di servizi con il Comune di Casalecchio di Reno (BO), con durata pari a 15 anni, per la gestione integrata dell'energia termica e dell'illuminazione pubblica nel territorio comunale.

L'acquisito dell'esercizio nel mercato Privato è pari infine a 99 milioni di euro (23% sul totale). Circa 6 milioni di euro sono relativi al rinnovo per i prossimi 4 anni del contratto di servizi di document management che Telepost S.p.A. gestisce presso il Gruppo Telecom Italia. Tale rinnovo ha interessato retroattivamente i ricavi consolidati con efficacia a partire dal 1° Gennaio 2017.

Rilevano inoltre in tale mercato i nuovi contratti triennali per servizi di cleaning per conto di NTV-Italotreno ed i servizi di igiene e manutenzione su tutto il territorio nazionale per Wind S.p.A..

Valutando le acquisizioni di commesse del periodo in termini di Area Strategica d'Affari ("ASA"), il Facility Management ha acquisito commesse per 387 milioni di euro ed il Laundering & Sterilization per 51 milioni di euro.

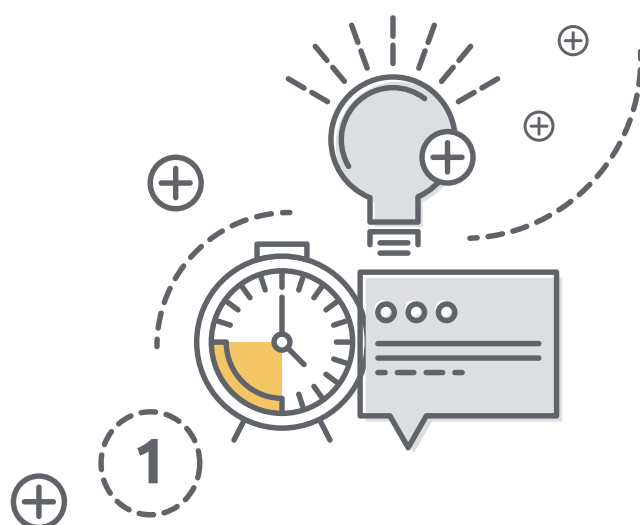
Tutte le acquisizioni descritte per il mercato Pubblico e Privato rientrano nell'ASA Facility Management.

Il **Backlog** è l'ammontare dei ricavi contrattuali connessi alla durata residua delle commesse in portafoglio alla data. Al 31 dicembre 2017 si attestava a 2.608 milioni di euro. Un dato leggermente in calo rispetto a quello dello scorso anno.

BACKLOG, ANDAMENTO 2015-2017 (in milioni di €)

	2015	2016	2017
<b>Totale</b>	<b>2.847</b>	<b>2.845</b>	<b>2.608</b>

A fianco la suddivisione dei Ricavi consolidati dell'esercizio 2017 per mercato di riferimento, confrontata con il dato dell'esercizio precedente.



RICAVI PER MERCATO, ANDAMENTO 2016-2017 (in migliaia di €)

(in migliaia di €)	Per l'esercizio chiuso al 31 dicembre			
	2016	% sul totale ricavi	2017	% sul totale ricavi
Enti Pubblici	253.744	27,3	250.309	27,3
Sanità	441.499	47,5	443.435	48,3
Clienti Privati	233.854	25,2	224.347	24,4
<b>Ricavi Consolidati</b>	<b>929.098</b>	<b>100</b>	<b>918.091</b>	<b>100</b>

In controtendenza rispetto al dato complessivo, la composizione del fatturato per mercato conferma per l'esercizio 2017 una evidente tenuta del fatturato verso il cliente Sanità (che comprende strutture sanitarie pubbliche e private), con un dato in crescita sia per valore assoluto (443,4 milioni di euro contro 441,5 milioni) che per peso relativo, pari al 48,3% dei Ricavi consolidati contro il 47,5% per il 2016. Sul fatturato del mercato Sanità, d'altro canto, pesa in toto il contributo negativo delle attività di lavanolo e sterilizzazione afferenti all'ASA Laundering&Sterilization (-4,3 milioni di euro) e pertanto il risultato è ulteriormente apprezzabile con riguardo ai servizi di facility management, dove si è

dato avvio tra la fine del 2016 e l'esercizio 2017 ad alcune nuove commesse di facility management significative.

Per quello che riguarda gli Enti Pubblici si segnala un calo nei ricavi consolidati (-3,4 milioni di euro) mitigato però dal trend positivo degli ultimi due trimestri.

I Ricavi del mercato Privato, infine, subiscono una flessione rispetto all'esercizio 2016 sia in termini assoluti (-9,6 milioni di euro) sia in termini relativi (dal 25,2% del 2016 al 24,4% del 2017).

## Innovazione nell'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 (dall'analisi del cliente e del mercato, alla progettazione dell'offerta, dal presidio delle tecnologie di riferimento alla prototipazione in laboratorio e sperimentazione in campo, dalla promozione e vendita alla valutazione dei feedback di customer satisfaction passando per la gestione dei fornitori strategici e alla gestione amministrativa). Presupposto fondamentale è la proattività sia con cui l'innovazione viene pensata, sperimentata e diffusa all'interno di un'organizzazione, con un processo strutturato di formazione e condivisione delle informazioni e delle best practice, sia quella con cui viene lanciata sul mercato e promossa presso i clienti.

Rekeep ha iniziato a porre al centro della sua strategia di sviluppo il tema dell'innovazione:

- › con la costituzione di funzioni aziendali preposte alla focalizzazione sul tema (Innovazione e Marketing);
- › con lo stimolo ad una maggiore integrazione interfunzionale.



Operativamente le cinque linee di sviluppo dell'innovazione d'offerta, come già anticipato lo scorso anno, sono le seguenti:

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

Rekeep, già leader nel mercato del facility management in Italia nel settore "business to business" ovvero nell'erogazione di servizi ad imprese e enti pubblici, confermando la propria propensione all'innovazione e la propria capacità di visione, ha deciso di entrare nel mercato consumer dando vita a Yougenio S.r.l., la nuova società del Gruppo che, a partire da giugno 2016, porta tutta la professionalità, qualità e sicurezza dei servizi offerti da Rekeep in grandi immobili e strutture ospedaliere anche nelle case degli italiani. Nel 2017 **Yougenio** ha esteso la propria attività dalle tre città iniziali - Bologna, Firenze e Milano - ad altre 7 aree: Roma, Torino, Padova, Verona, Vicenza, Treviso e Venezia. È stata inoltre ampliata l'offerta dei servizi affiancando ai già presenti servizi di pulizia e manutenzione della casa, i servizi rivolti alla famiglia e, in particolare, babysitting e assistenza domiciliare. Nel corso dell'anno sono sensibilmente aumentati i volumi di vendita, quasi duplicati rispetto al 2016, e il fatturato.



Per quanto riguarda il **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 e la sostenibilità ambientale. Puntando sulla formula del partenariato pubblico-privato, nel 2017 l'azienda ha sviluppato una proposta per una gamma articolata di servizi che sfrutta il know how acquisito nel corso degli anni nel settore del facility management applicandolo allo spazio urbano e puntando principalmente su tre elementi:

- › **interoperabilità tecnologica tra dispositivi;**
- › **elaborazione di big data;**
- › **erogazione professionale di servizi integrati.**

A fronte di risorse pubbliche ogni giorno più limitate, il trend della spesa sanitaria italiana degli ultimi anni è in forte aumento. 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 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: dalla riduzione di costi operativi, alla riduzione del capitale immobilizzato, all'efficienza nell'impiego delle risorse umane, all'aumento della sicurezza del processo.

A Treviso, nel territorio della cosiddetta Marca Trevigiana, Rekeep svolge il servizio di logistica sanitaria per due presidi ospedalieri e un centinaio di distretti sanitari. Un servizio complesso e articolato che prevede una verifica puntuale ed attenta della qualità dei prodotti, dei sistemi di approvvigionamento e organizzazione del magazzino e della tempestività delle consegne. E che si avvale anche di supporti tecnologici evoluti: gli operatori sono tutti dotati di palmare, i mezzi sono muniti di geolocalizzatori, le merci vengono scaricate in ospedale dal transit point, una banca virtuale.

Si tratta di una esperienza innovativa, improntata ed efficienza e avanzamento tecnologico, fiore all'occhiello per Rekeep che su questa tipologia di attività intende puntare e svilupparsi.

## Integrazione ed efficienza dei processi interni

Il miglioramento continuo è uno strumento mirato al costante affinamento degli standard aziendali per rispondere in modo dinamico alle esigenze del cliente e assicurare un miglioramento qualitativo dei servizi erogati.

Il modello Kaizen, dal giapponese Kai (cambiamento) e zen (migliore), all'origine del miglioramento continuo, propone una metodologia di crescita lenta ma costante che coinvolge l'intera struttura dell'azienda. Questo modello presuppone quindi l'analisi della struttura organizzativa e del suo funzionamento in una logica di "gestione per processi" introducendo costanti modifiche, anche di lieve entità, il cui contenuto è orientato alla:

- › semplificazione;
- › trasparenza;
- › innovazione;
- › formazione e qualificazione delle risorse impegnate.

L'efficacia di tale metodo non può prescindere dal fatto che tutti i processi aziendali siano coinvolti nel miglioramento continuo.

Allo stesso tempo la creazione di una cultura kaizen deve essere supportata da un forte commitment dirigenziale e da un costante coinvolgimento di tutte le risorse presenti all'interno dell'azienda, dirigenti, quadri, impiegati, operai, ciascuno nel proprio ambito di competenza.

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

Nel 2017 l'attività delle **palestre Kaizen** è stata volta al miglioramento del processo del ciclo passivo partendo dalle criticità riscontrate da Operation con particolare riguardo alle attività di back office. L'obiettivo è stato quello di ridurre il tempo impegnato in attività "non core".

Sono state coinvolte complessivamente 25 risorse, sono state realizzate 11 giornate di teamworking e 9 attività di formazione, introdotte 12 modifiche al processo e sviluppati 16 interventi sui sistemi informativi di supporto.

Nell'ambito delle integrazione ed efficienza dei processi interni sono stati poi svolti:

- › un progetto di Asset Management;
- › due tavoli tecnici per la condivisione delle metodologie di lavoro e problem solving;
- › tre diverse tipologie di azioni per l'efficientamento dei processi di produzione.

Per quanto riguarda il progetto di **Asset Management** l'obiettivo era quello di mappare e valorizzare il patrimonio in gestione e individuare i parametri attraverso i quali misurare e ottimizzare i principali processi di produzione. Nello specifico il progetto mirava a:

- › definire una fonte anagrafica unica per le attività di business;
- › definire uno standard tecnico unico per la raccolta delle informazioni;
- › definire il processo di progettazione - presa in carico - costituzione anagrafica - gestione;

- › fotografare allo stato attuale il patrimonio anagrafico;
- › integrare e collegare i processi aziendali quali progettazione - acquisti - adempimenti - fatturazione;
- › creare una base dati come supporto per la definizione dei KPI di produzione.

È stato poi eseguito un test pilota sull'Area **Triveneto**, con il coinvolgimento della Segreteria Tecnica, articolato in due step:

- › completamento della mappatura del patrimonio anagrafico di Area e di verifica dei dati;
- › ridefinizione, in collaborazione con Operation e Progettazione, della struttura dell'albero tecnico e del contenuto delle schede tecniche per rendere il sistema delle anagrafiche coerente, omogeneo e fruibile a tutte le funzioni aziendali coinvolte nella gestione di una commessa.

In ambito di approccio metodologico e problem solving sono stati realizzati 3 incontri del **Tavolo Tecnico Energia**, coinvolgendo 11 risorse. Il Tavolo Tecnico Energia raccoglie le esperienze dei diversi Responsabili del Servizio Energia per condividere le best practices esistenti e sviluppare modalità condivise rispetto alla gestione del servizio.

Anche in ambito **Igiene** è stato realizzato analogo **Tavolo Tecnico** con le stesse finalità del Tavolo Tecnico Energia. Nel 2017 si sono svolti 2 incontri che hanno coinvolto 10 figure aziendali.

L'attività volta ad **efficientare i processi di produzione** si è articolata in:

- › 6 ore formazione di 34 operatori del call center la fine di rendere più efficace e veloce la trasmissione delle informazioni dal cliente al manutentore;
- › supporto alla funzione Business Digital Solutions nell'ideazione e sviluppo di una applicazione mobile per i manutentori dell'Area Emilia;
- › supporto all'Area Clienti Direzionali nella fase di start up e di gestione della commessa Treninotte.

## Sviluppo internazionale

Il 2017 è stato l'anno del rafforzamento e consolidamento della presenza sui mercati internazionali, in particolare nei quadranti francese e turco.

In **Francia** è continuata l'azione commerciale rivolta al mercato delle pulizie ferroviarie con la partecipazione a due importanti gare della compagnia ferroviaria SNCF. Il comparto di Lilla, che era stato vinto e poi annullato all'inizio dell'anno, ed il comparto di Montrouge. Proprio quest'ultima gara è stata aggiudicata, all'inizio del 2018 a Rekeep con avvio del servizio mentre è in stampa questo documento.

Sono inoltre stati creati i presupposti per un'alleanza strategica con uno dei principali operatori francesi del settore energetico, Engie, al fine di allargare la proposta commerciale e quindi incrementare le possibilità di penetrazione nel mercato del Facility Management Integrato. La partnership si è rafforzata in corso d'anno e Engie è diventato anche un cliente di Rekeep: in ottobre 2017 è stato, infatti, avviato un piccolo contratto di pulizia in una delle sedi parigine della società.

In **Turchia** nell'esercizio Rekeep ha spinto sull'acceleratore per ottenere la quota di maggioranza di EOS, società di Ankara specializzata nella fornitura di servizi di sterilizzazione e di lavaggio e noleggio della biancheria per gli ospedali. L'accordo è stato raggiunto a fine anno e poi formalizzato nel febbraio 2018. Durante l'esercizio EOS ha avviato due contratti importanti: la sterilizzazione presso l'ospedale di Mersin, ed il lavaggio della biancheria nell'ospedale di Isparta, qualificandosi come uno dei più importanti operatori in questi settori nel Paese e gettando le basi per una crescita significativa.

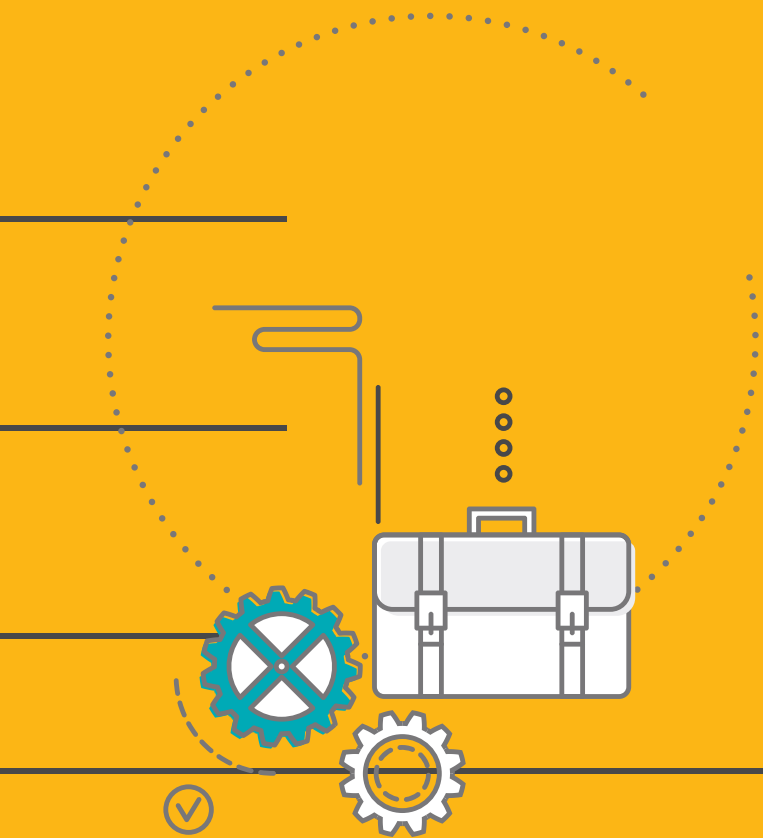
Per rafforzare la presenza sul mercato del Facility Management sono stati intensificati i contatti con uno degli operatori turchi più dinamici del settore, United Group, al fine di creare una piattaforma comune che ermetta un approccio strutturato al mercato della sanità, ambito in forte sviluppo. L'accordo è stato sottoscritto nel mese di novembre e si prevedono i primi ricavi già per l'esercizio 2018.

Per quanto riguarda il **Qatar**, durante l'esercizio 2017 sono state portate a termine le complesse procedure per l'inse-diamento della nuova società a Doha, capitale dello stato del golfo. Nonostante la situazione geopolitica sia precipitata portando il Paese ad essere, dal mese di giugno, isolato dal complesso panarabo ed in stato di embargo, l'attività commerciale è continuata con l'identificazione e l'approccio di obiettivi pubblici e privati per dare attuazio-ne al piano industriale della neonata MIS (Manutencoop International Service) di Doha. Al momento sono in fase di avanzata valutazione da parte delle committenze le offer-te commerciali presentate dalla nostra azienda. L'esercizio 2018 dovrebbe essere foriero dei primi ricavi.

In **Polonia** dopo un anno di esplorazione di un mercato promettente, si è puntato decisamente verso il reperi-mento di una partnership industriale con un importante operatore che, come Rekeep, è presente soprattutto in ambito sanitario. Negli ultimi mesi dell'esercizio i colloqui hanno assunto un indirizzo concreto.

In conclusione, mentre restano attive anche le iniziative commerciali in **Arabia Saudita**, quelli appena presentati sono i primi ambiti di espansione estera di Rekeep e stan-no incontrando il favore dei mercati internazionali





PARTE

# 2

# FORNITORI

## Gestione responsabile delle forniture

Rekeep intende operare con fornitori qualificati e affidabili. Per garantire i migliori servizi sono necessari partner solidi dal punto di vista economico-patrimoniale, in possesso di competenze certificate e con un profilo etico-reputazionale elevato.

Da alcuni anni a questa parte Rekeep ha avviato un processo di selezione e qualificazione dei fornitori per garantire ai clienti i migliori standard qualitativi. Tale processo ruota intorno all'Albo fornitori e alla valutazione della prestazione. Il primo strumento permette un controllo e una verifica all'accesso rispetto alle possibilità di collaborazione, il secondo misura le performance del fornitore.

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

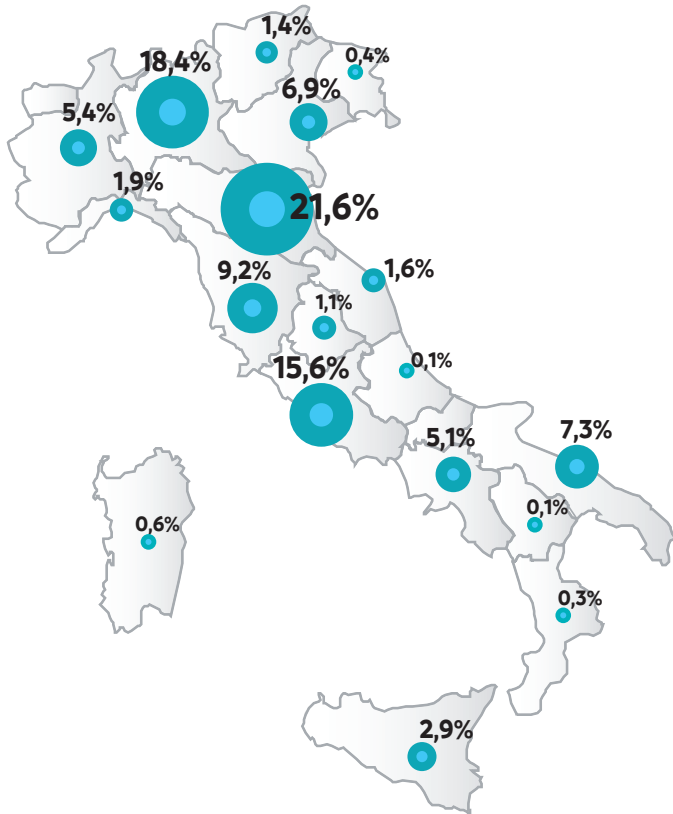
Il Portale ha consentito di rendere più efficiente il rapporto con i fornitori grazie ad una piattaforma capace di gestire operativamente l'Albo fornitori, i documenti delle commesse, i documenti per le richieste d'acquisto, i contratti e la regolarità contributiva.

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.



DISTRIBUZIONE TERRITORIALE FORNITORI PER VOLUMI DI FORNITURA, ANNO 2017

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 2017

Tipologia	n.	%
Non qualificato	310	6,1
Qualificato	4.734	93,9
<b>Totale complessivo</b>	<b>5.044</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 a fianco.

Come si può notare il volume maggiore di acquisti si realizza in Emilia Romagna, seguita da Lombardia, Lazio, Toscana e Veneto, ovvero le regioni dove 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 2018 si è conclusa la quinta campagna di valutazione consuntiva dei fornitori che ha coinvolto 514 fornitori (servizi integrati e igiene) con la compilazione di 1.240 questionari somministrati a 205 responsabili di commessa. Sono stati considerati i fornitori che nel 2017 hanno registrato un volume di forniture fatturate superiore a 50.000 euro.

I responsabili di commessa individuati per la compilazione dei questionari provengono da tutte le aree e hanno dimostrato un buon livello di partecipazione, terminando la maggior parte delle valutazioni assegnate nei tempi previsti, ovvero 40 giorni. Il tasso di partecipazione maggiore si è registrato nell'area Emilia Romagna, seguita dall'area Centro Sud, dall'area Nord Ovest e dall'area Centro.

I fornitori valutati sono stati il 76% del panel, ovvero 943 su 1.240 e hanno conseguito uno score mediamente molto alto: 91,7/100.

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 2017 è, nel 79% dei casi, realizzato con fornitori che hanno conseguito una valutazione generale elevata, pari a A o B.

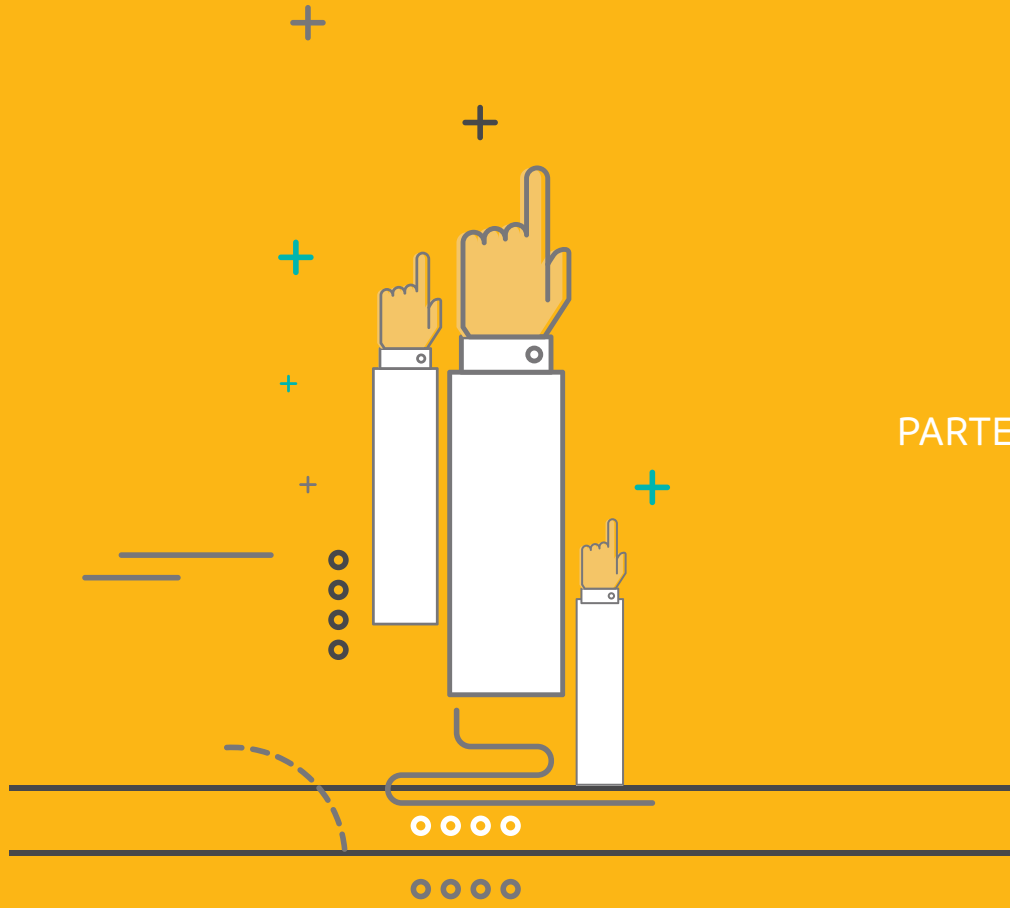
VOLUME DEI CONTRATTI DI FORNITURA RIPARTITI PER VENDOR RATING, ANNO 2017

Classe Vendor Rating	% di fatturato
A	43
B	36
C	21
<b>Totale</b>	<b>100</b>

# COMUNITÀ

# 2

PARTE



## Efficienza energetica



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 specializzati 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 2017 è stata effettuata in base alla 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 2017.

Complessivamente l'azienda ha impiegato 88.293 Tep, rispetto alle 92.436 del 2016. La riduzione è derivata dalle variate condizioni climatiche, nonché da una razionalizzazione della gestione degli impianti.

### CONSUMI DI ENERGIA, ANNO 2017

	L	TEP
Gasolio	4.162.984	3.580
Olio combustibile	588 (t)	577
Benzine	44.180	34
Gas di petroli liquefatti (Gpl) - stato liquido	201.432	124
Gas di petroli liquefatti (Gpl) - stato gassoso	9.536 (Sm <sup>3</sup> )	24
	Nm <sup>3</sup>	TEP
Gas naturale	81.505.140	68.138
	MWh	TEP
Elettricità approvvigionata dalla rete elettrica	70.840	13.247
Elettricità prodotta in loco da idraulico, eolico e fotovoltaico	11,7	2
	MWh	TEP
Calore consumato da fluido termovettore acquistato	24.923	2.567
<b>Totale</b>		<b>88.293</b>

Rekeep, attraverso le performance conseguite nella gestione impianti, nel corso dell'anno ha ottenuto 7.521 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) relativi all'anno 2017, 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 2017:

- › 264 di Tipo I, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi finali di energia elettrica;
- › 1.278 di Tipo II, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi di gas naturale;
- › 5.979 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).



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

Infatti, mentre interventi riguardanti l'efficientamento della produzione frigorifera, comportanti riduzioni di prelievi di energia elettrica, hanno raggiunto la fine del ciclo di vita utile, 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 incremento, a parità di perimetro impiantistico, dovuto ad attività di affinazione gestionale sugli impianti entrati in esercizio l'anno precedente.

CERTIFICATI BIANCHI (TEE), ANDAMENTO 2014-2017

2014 tot. 1.832		2015 tot. 5.863			2016 tot. 7.001			2017 Tot. 7.521		
Tipo I	Tipo II	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR	Tipo I	Tipo II	Tipo II CAR
1.356	476	1.355	963	3.545	1.031	767	5.203	264	1.278	5.979

**POLICLINICO SANT'ORSOLA DI BOLOGNA: UNA CENTRALE DEL FUTURO,  
UN MODELLO DI EFFICIENZA ENERGETICA**

Il 20 ottobre 2017 è stata inaugurata la centrale di Trigenerazione del Policlinico Sant'Orsola di Bologna. Un grande impianto, realizzato con l'innovativa formula del project financing, dall'ATI formata da Rekeep, come capogruppo, Siram e Iter Soc. Coop che, successivamente, insieme a Sinloc, hanno dato vita a Progetto Isom, società di scopo che ha realizzato l'intervento e gestirà gli impianti. La progettazione e direzione dei lavori sono stati affidati a CAIREpro Cooperativa Architetti Ingegneri Progettazione di Reggio Emilia.

La necessità di rinnovare completamente la dotazione impiantistica del campus ospedaliero era tutt'altro che recente e nasceva sia dall'usura dell'impianto precedente – realizzato oltre 40 anni fa – sia dallo sviluppo in questi anni di nuove strutture all'interno del Policlinico (Polo Chirurgico e delle Emergenze e Polo Cardio Toraco Vascolare).

Prima degli interventi, infatti, il Sant'Orsola poteva contare su due centrali termiche che producevano acqua surriscaldata e vapore distribuiti in tutto il Policlinico con un rendimento, a causa dell'età dei generatori e delle caratteristiche della rete, pari a circa il 60%. La refrigerazione era a carico di numerose centrali frigorifere, ciascuna al servizio di diversi padiglioni.

Nel 2009 l'Azienda ha approvato lo studio di fattibilità per la realizzazione della nuova centrale che doveva unire in sé produzione di energia elettrica, termica e frigorifera prevedendo anche il contestuale rifacimento delle reti impiantistiche infrastrutturali mediante sistemi tecnologicamente avanzati.

I lavori sono partiti nel 2012. Lo scavo è stato effettuato in adiacenza di alcuni edifici vincolati, mantenendoli in attività, e della storica ciminiera della vecchia centrale. La centrale termica è articolata su due livelli: quello inferiore (-10 m circa di profondità) ospita le caldaie, mentre il piano superiore accoglie tra l'altro i gruppi di pressurizzazione, i ventilatori che inviano aria ai bruciatori e le canalizzazioni per l'espulsione dei fumi della combustione.

La centrale di cogenerazione occupa tre livelli del vicino padiglione 19: il piano terreno è occupato dai cogeneratori, affiancati da ventilatori (raffreddamento e combustione), mentre ai piani superiori si snodano le canalizzazioni per l'espulsione dei fumi con i diversi sistemi di recupero e abbattimento che, assieme a quelli delle caldaie, transitano dentro la torre preesistente sbucando sulla sommità.

Nello stesso padiglione si trova anche la centrale di trasformazione, che eleva l'elettricità prodotta dai cogeneratori alla media tensione per l'immissione nell'anello di distribuzione dell'ospedale. Questa zona è equipaggiata con un soffitto schermante, completamente placcato mediante lastre metalliche in lega diamagnetica.

Ultima in ordine di realizzazione (gennaio 2017) è la centrale frigorifera, situata sempre nel Padiglione 19 in alcuni locali a lato della torre. La nuova centrale ha un profilo molto virtuoso e sostenibile: grazie alla sua fisionomia consente un taglio ai consumi energetici del 27% rispetto al sistema presente precedentemente e, ancora più importante da un punto di vista ambientale, una riduzione delle emissioni in atmosfera pari al 31%.

Per la realizzazione dell'intervento, il cui costo complessivo è stato di 37,4 milioni di euro, 4 milioni sono arrivati da fondi statali e regionali, mentre l'importanza del progetto ed il piano economico finanziario hanno permesso al raggruppamento di imprese di accedere a un finanziamento ventennale del valore di circa 32 milioni di euro erogato dal Fondo europeo per l'Efficienza energetica (EEEF). Primo esempio in Italia di "obbligazioni di progetto – Project Bond" l'opera è stata anche presentata come esempio di "best practice" durante la XXI Conferenza Mondiale sul Clima (COP21) tenutasi a dicembre 2015 a Parigi.

## case history

**A BOLOGNA SCUOLE PIÙ SOSTENIBILI**

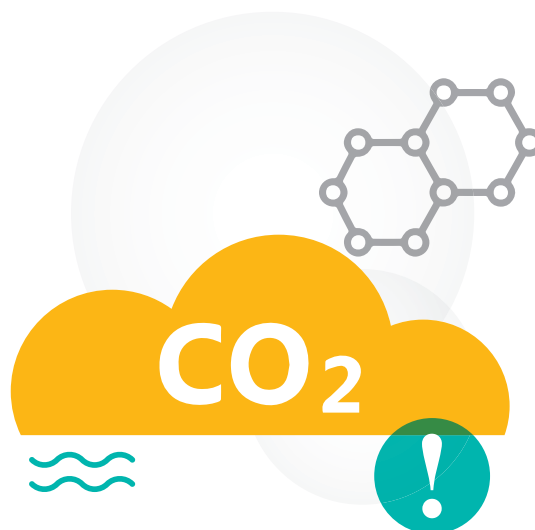
*Nell'ambito del contratto di global service edilizia per interventi migliorativi su 80 edifici del patrimonio immobiliare comunale individuati dal Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) del Comune di Bologna, Rekeep ha realizzato nel 2017 interventi di efficientamento energetico su 57 plessi scolastici bolognesi, tra nidi, scuole primarie e secondarie.*

*Gli interventi dovevano rispondere all'esigenza di contenimento dei budget di spesa pubblica destinati al riscaldamento o al raffreddamento degli edifici scolastici e contemporaneamente contribuire alla riduzione delle emissioni di CO2 in aria. L'obiettivo è stato raggiunto grazie all'impegno finanziario e progettuale di Rekeep che, con gli interventi migliorativi realizzati, ha determinato una riduzione delle emissioni inquinanti di oltre un milione di chilogrammi di anidride carbonica, con un risparmio di quasi 6 milioni di kWh. Lo stesso beneficio che si avrebbe piantando 5.430 nuovi alberi. Per l'efficientamento energetico dei 57 edifici, e le opere di riqualificazione tecnologico- funzionale ed energetico-ambientale svolte, sono stati impiegati 7 milioni di euro.*

*Gli interventi sono partiti nel 2016 con un investimento di 1,8 milioni di euro che ha consentito di riqualificare 28 centrali termiche per il riscaldamento e la produzione di acqua calda sanitaria. I lavori edili eseguiti ammontano invece a 1,56 milioni di euro e sono stati svolti in 6 plessi scolastici. Questi edifici hanno beneficiato di opere di coibentazione termica ed acustica, che migliorano sia la resa energetica dei plessi, sia il comfort climatico ed acustico.*

*Nel 2017 sono state riqualificate 24 centrali termiche per un investimento di un milione di euro. Lo scorso anno i lavori edili hanno interessato altre 15 strutture tra nidi e scuole e ammontano a 2,8 milioni di euro.*





## Emissioni

Nel marzo 2018 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 2017 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 2014-2017 (T CO<sub>2</sub>)

Denominazione impianto	Sede impianto	Quote di emissione verificate 2014	Quote di emissione verificate 2015	Quote di emissione verificate 2016	Quote di emissione verificate 2017
Centrale termica Ospedale Sant'Orsola	Bologna	11.207	10.070	18.748	23.321*
Centrale termoelettrica Ivrea	Ivrea (TO)	20.712	18.722	N.A.**	N.A.**
Centrale termica Fiera di Rho	Rho (MI)	11	8	8	26
Nuovo Ospedale Sant'Anna	Como	8.391	N.A.**	N.A.**	N.A.**
Ospedale Sant'Anna	Ferrara	-	1.656	2.107	2.142

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

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

## Comunicazione e legittimazione sociale

Rebranding e riassetto societario sono i due temi chiave che hanno “segnato” dal punto di vista della comunicazione l'esercizio 2017. L'attività finalizzata a definire un nuovo nome ed un nuovo brand per Manutencoop Facility Management è, infatti, stata avviata nel gennaio 2017 con il processo di selezione dell'agenzia di comunicazione per poi arrivare, in dicembre, al deposito del nuovo nome “Rekeep”. L'uscita dei soci di minoranza dal capitale di Rekeep e l'acquisizione del 100% della società da parte di Manutencoop Società Cooperativa hanno invece, da un punto di vista comunicativo, caratterizzato la comunicazione esterna e le relazioni con i media.

### Rebranding

I nuovi e futuri assetti societari, la volontà di trovare nuovi partner o di affacciarsi sul mercato dei capitali e, non ultima, l'opportunità di evidenziare maggiormente il fatto che Manutencoop Facility Management è una S.p.A. e non una cooperativa (faintendimento legato alla presenza del suffisso - coop nel nome) hanno convinto, già a partire dalla fine del 2016, il management ad avviare un processo di rebranding. Una opportunità perseguita anche con l'obiettivo di marcare in modo evidente la nuova fase di sviluppo dell'azienda, che prevede ambiziosi traguardi futuri di crescita anche all'estero.

Nei primi mesi del 2017 è stata avviata una selezione che ha coinvolto primarie agenzie con particolari referenze nell'ambito di brand identity. L'incarico è poi stato affidato all'agenzia Inarea Strategic Design che ha iniziato, nella primavera del 2017, la fase di analisi necessaria per acquisire informazioni, punti di vista e aspirazioni interne oltre che indicazioni sul contesto di riferimento. Sono state valutate le percezioni interne, attraverso interviste ai vertici e alle figure chiave del Gruppo, analizzati gli elementi identitari in uso (architettura di brand) e dei contesti applicativi, valuta-

te le realtà omologhe, gli scenari e i mercati di riferimento insieme alle strategie di identità e di comunicazione operate dai principali competitors.

A partire dalla primavera 2017 è stata poi definita, sempre attraverso un serrato confronto con i vertici aziendali, la strategia complessiva ovvero l'idea unificante attorno alla quale è stato poi costruito il “mondo della marca” e, successivamente, le direttrici di naming. Nel corso dell'estate e dell'autunno sono state presentate diverse “batterie” di nomi sottoposte a verifiche di anteriorità e similitudine effettuate a livello europeo.

Il marchio d'impresa denominativo “Rekeep” è stato, infine, depositato a livello europeo il 18 dicembre 2017 e parallelamente è stato avviato lo studio del marchio figurativo poi completato all'inizio del 2018.

### Comunicazione esterna

Nel 2017 la comunicazione esterna è stata particolarmente focalizzata sulla gestione delle media relations. In particolare, alla gestione della comunicazione finanziaria e corporate, si è affiancata una più intensa attività di gestione, sia reattiva che proattiva, delle principali criticità emerse soprattutto nel primo semestre.

Complessivamente nel corso del 2017 sono stati diffusi 56 tra comunicati stampa e precisazioni. Rekeep è stata citata in 712 articoli pubblicati da testate cartacee: tra questi 111 sono stati gli articoli in cui la società è risultata in “primo piano”.

Considerando anche le testate web (il cui monitoraggio è generalmente da considerarsi meno puntuale) le citazioni nell'anno risultano 1.597.

La comunicazione finanziaria si articola lungo tre filoni principali: la comunicazione periodica dei risultati registrati in ogni singolo trimestre (gestita assicurando tutti gli obblighi di informativa legati alla Market Abuse Regulation), la

comunicazione di business ovvero le informazioni relative ad aggiudicazioni di gare ed appalti e le comunicazioni relative al riassetto societario del Gruppo completato con l'uscita dei soci di minoranza il 13 ottobre 2017. Operazione, quest'ultima, che, come ricordato in apertura, ha caratterizzato gran parte dell'attività di comunicazione dell'anno: il comunicato stampa finale è stato preceduto da un'intensa attività di relazioni media e comunicati ulteriori relativi all'emissione del nuovo prestito obbligazionario (luglio 2017) ed alla gestione dei numerosi "rumors" che hanno accompagnato il processo a partire dalla primavera 2017. Complessivamente sono stati diffusi 18 comunicati stampa dal taglio "finanziario" ai quali si aggiungono varie richieste di precisazioni.

La comunicazione corporate ha avuto nel 2017 il principale obiettivo di promuovere una corretta e positiva informazione sui progetti promossi da Rekeep, con un particolare focus sulle iniziative di welfare. Il principale progetto promosso in ambito nazionale è stato "Un futuro di valore", veicolato attraverso la diffusione di 16 distinti comunicati stampa a livello nazionale e locale con l'obiettivo di massimizzare la visibilità dell'impegno del Gruppo sui singoli territori.

Parallelamente sono state promosse e gestite varie interviste di approfondimento con diverse spokepeople del Gruppo su svariate tematiche: progetti di sviluppo internazionale, ruolo del facility manager, presenza di lavoratori di origine straniera in azienda, progetti finalizzati all'efficienza energetica. Si sono, inoltre, svolti vari incontri di relationship building con testate nazionali.

In particolare a partire dal secondo trimestre 2017, a fronte di vicende giudiziarie che hanno coinvolto l'azienda, è stata intensificata l'attività di media relations, in stretto rapporto con il press agent Image Building, con la predisposizione di un piano di attività per la gestione della "comunicazione di crisi" finalizzato a tutelare l'immagine di Rekeep e del suo

management presso i vari pubblici di riferimento. Parallelamente è stato potenziato ulteriormente il monitoraggio delle testate giornalistiche.

Sul fronte della corporate identity e della comunicazione Below-the-line nel corso del 2017 non sono state introdotte particolari innovazioni ma si è sostanzialmente proceduto soltanto ad aggiornamenti degli strumenti/materiali esistenti avendo in prospettiva per il 2018 la completa ridefinizione dell'immagine aziendale a seguito del rebranding. Per quanto riguarda, in particolare, eventi e sponsorizzazioni anche per il 2017, Rekeep ha destinato prioritariamente le risorse a disposizione da un lato, a progetti utili alla promozione del business (master, sponsorizzazione di eventi di settore etc.) dall'altro ad iniziative di solidarietà e promozione culturale nei territori in cui è maggiormente radicata.

Tra gli eventi pubblici ha avuto particolare rilevanza nell'ambito del mercato di riferimento, l'inaugurazione, il 20 ottobre 2017, delle nuove Centrali e dell'impianto di trigenerazione del Policlinico di Sant'Orsola a Bologna. Rekeep in qualità di società capogruppo dell'ATI che si è aggiudicata la gara per la realizzazione in project financing dell'intervento, ha promosso e organizzato l'evento, in collaborazione con il Policlinico. All'iniziativa hanno preso parte le istituzioni cittadine e regionali.

Tra le società del Gruppo si segnala, dal punto di vista della comunicazione, la start up Yougenio, l'azienda, controllata al 100%, dedicata al facility management per il mercato consumer, che nel corso del 2017 ha promosso, in particolare attraverso advertising sul web e sui canali social, l'avvio delle attività in nuove città come Venezia, Verona, Padova ed altre città del Triveneto. La società Servizi Ospedalieri, attiva nel segmento laundering & sterilization, ha nel 2017 riprogettato e rinnovato completamente il sito web che è stato pubblicato online ad inizio gennaio 2018.

## Territorio e ambiente

L'impegno verso il territorio e l'ambiente sono da sempre un tratto distintivo di Rekeep. Profondamente radicata nelle aree dove opera, l'azienda ha promosso nel corso degli anni interventi sociali per il benessere delle comunità e la costruzione delle loro identità.

L'attenzione verso l'ambiente tocca vari ambiti: rifiuti, acquisti di prodotti, consumi.



### Rifiuti

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.

I dati riferiti al 2017 certificano che Rekeep ha intermediato complessivi 2.275.575 kg (2.177.699 Kg nel 2016) di rifiuti, di questi 820.953 kg (321.386 Kg nel 2016) sono stati recuperati, la restante parte è stata smaltita.

Tra i rifiuti intermediati figurano 551.579 kg (543.831 kg nel 2016) 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 2017 ha generato e gestito 4.900.578 kg (3.876.130 kg nel 2016) di rifiuti, di cui il 76,2% sono stati recuperati e il resto è stato smaltito in discarica o nell'inceneritore.

In ultimo, evidenziamo il dato relativo alla produzione di rifiuti pericolosi, che nel 2017 sono stati in totale 161.504 Kg (196.099 kg nel 2016), corrispondenti al 3,3% del totale dei rifiuti prodotti, e registrano un calo che riporta sui livelli del 2015.

Confrontando i dati del 2017 con quelli dell'anno precedente si può notare un aumento complessivo dei rifiuti gestiti, ma soprattutto di quelli prodotti. L'incremento dei rifiuti prodotti è legato per la maggior parte alle attività effettuate dal comparto manutenzione strade di Bologna che, nel 2017, è calcolato rispetto all'intero anno, mentre nel 2016 solo rispetto ai conferimenti effettuati da aprile in poi, data inizio attività. Nel 2017, inoltre, le condizioni atmosferiche hanno comportato un aumento degli interventi effettuati dal medesimo comparto e di conseguenza un ulteriore incremento della quantità di rifiuti prodotti.

Questo elemento ovviamente impatta anche sul dato dei rifiuti intermediati e prodotti dall'Area Emilia che, come mostra la tabella, è in sensibile aumento rispetto al 2016. Per quanto concerne le altre Aree, si registra un incremento relativo ai rifiuti gestiti dall'Area Clienti Direzionali per effetto dell'ingresso della commessa Treni Notte e dell'attribuzione esclusiva a questa Area del cliente Trenitalia prima ripartito tra tutte le Aree.

#### RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI, ANDAMENTO 2016-2017

	2016		2017	
	kg	% su totale	kg	% su totale
<b>Intermediati</b>	<b>2.177.699</b>	<b>36,0</b>	<b>2.275.575</b>	<b>31,7</b>
Recupero	321.386	14,8	820.953	36,1
Smaltimento	1.856.313	85,2	1.454.623	63,9
<b>Prodotti</b>	<b>3.876.130</b>	<b>64,0</b>	<b>4.900.578</b>	<b>68,3</b>
Recupero	2.879.531	74,3	3.734.104	76,2
Smaltimento	996.599	25,7	1.166.474	23,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>6.053.828</b>	<b>100</b>	<b>7.176.153</b>	<b>100</b>

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER AREA GEOGRAFICA, ANDAMENTO 2016-2017 (in Kg)

Area	Attività	2016	2017
Centro		<b>994.056</b>	<b>601.017</b>
	Prodotti	252.400	158.164
	Intermediati	741.656	442.853
Centro Sud		<b>782.014</b>	<b>539.054</b>
	Prodotti	780.014	514.724
	Intermediati	2.000	24.330
Clienti Direzionali		<b>1.688.254</b>	<b>2.129.623</b>
	Prodotti	782.634	979.083
	Intermediati	905.620	1.150.541
Emilia		<b>1.759.300</b>	<b>3.011.824</b>
	Prodotti	1.759.200	2.969.184
	Intermediati	100	42.640
Nord-Ovest		<b>766.803</b>	<b>827.817</b>
	Prodotti	241.663	212.605
	Intermediati	525.140	615.212
Triveneto		<b>63.402</b>	<b>66.818</b>
	Prodotti	60.219	66.818
	Intermediati	3.183	-
<b>Totale complessivo</b>		<b>6.053.828</b>	<b>7.176.153</b>

RIFIUTI INTERMEDIATI E PRODOTTI PER TIPOLOGIA, ANDAMENTO 2016-2017

Tipologia di rifiuti	Prodotti		Intermediati	
	2016	2017	2016	2017
Non pericoloso	3.680.031	4.739.074	1.633.868	1.723.996
Pericoloso	196.099	161.504	543.831	551.579
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.876.130</b>	<b>4.900.578</b>	<b>2.177.699</b>	<b>2.275.575</b>

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, SISTRI 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 e le relative percentuali relative alla frazione di rifiuti raccolti ed inviati a recupero nell'ultimo triennio.

#### FRAZIONE RIFIUTI INVIATI AL RECUPERO

2016		2016		2017	
kg	%	kg	%	kg	%
723.884	90,75	711.883	1.723.996	788.837	88,9

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.

## Pulizie e servizi eco sostenibili

Come anticipato nel Bilancio di sostenibilità dello scorso anno Rekeep ha sperimentato un innovativo processo di ricondizionamento dei tessuti, utilizzati per la pulizia e sanificazione nel settore sanitario, che garantisce igiene assoluta negli ambienti ospedalieri e riduce al minimo l'impatto ambientale del lavaggio dopo l'uso.

Il processo è certificato secondo norma UNI EN 14065 "Tessili trattati in lavanderia – sistema di controllo della biocontaminazione". La certificazione, arrivata nel 2016, è seguita ad una lunga sperimentazione che ha visto il coinvolgimento di diverse funzioni aziendali, del personale e dei fornitori, sia di materiali tessili che di pulizie che di lavatrici. A fare di pionieri per il nuovo processo di ricondizionamento gli ospedali SS. Antonio e Biagio di Alessandria e Cardinal Massaia di Asti.

Nel corso dell'anno 2017 si è estesa la certificazione all'ospedale S. Bortolo di Vicenza, e si è proceduto a verificare i consumi di acqua ed energia elettrica per la lavanderia dell'ospedale di Alessandria.

L'analisi effettuata dimostra il vantaggio ambientale derivante dall'utilizzo del ciclo a 60°C rispetto a quello a 90°C.

### ANALISI DEI CONSUMI DI ACQUA ED ENERGIA ELETTRICA OSPEDALE ALESSANDRIA, ANNO 2017

	lavaggio a 90 gradi	lavaggio a 60 gradi	risparmio in percentuale
Acqua (L)	272	210,6	22,57
EE (kWh)	6,11	2,45	59,90

Nel 2017, inoltre, Rekeep ha conseguito la **certificazione EPD** (Environmental Product Declaration), uno schema volontario nato in Svezia, e ormai riconosciuto internazionalmente, sviluppato in applicazione della ISO 14025:2006. La EPD permette di comunicare informazioni oggettive, confrontabili e credibili relative alla prestazione ambientale di prodotti e servizi. Le prestazioni dichiarate dall'azienda rispettano le regole metodologiche dettate dalla PCR (Product Category Rules). La PCR costituisce la base per la verifica da parte di un ente esterno degli studi LCA (Life Cycle Assessment) effettuati. Rekeep ha intrapreso il cammino della certificazione EPD per conseguire una ulteriore attestazione circa la qualità dei servizi di pulizie erogati in ambito sanitario, partendo dall'Ospedale Sant'Anna di Como che, per caratteristiche strutturali e conformazione rappresentava un ottimo banco di prova.

Per ottenere l'attestazione è stata necessaria un'analisi circa l'intero ciclo di vita del servizio. Sono state considerate le fasi a valle e a monte delle prestazioni, la provenienza delle attrezzature e dei prodotti, la filiera di trasferimento in cantiere e la quota parte di impatto ambientale di ogni fase del servizio. Sulla base dei parametri da analizzare è stato elaborato lo studio LCA, durato circa un anno, che ha prodotto un documento di sintesi, sottoposto a un ente terzo che ha certificato il processo. La verifica sull'esito della ricerca effettuato viene svolto annualmente, quindi il sistema di gestione della qualità va costantemente aggiornato e ottimizzato.

La EPD è pertanto un punto di partenza che incoraggia verso un percorso di miglioramento costante. Al contempo, proprio perché si basa su parametri omogenei e condivisi, consente al cliente di valutare gli impatti che i sistemi di pulizia adottati hanno sull'ambiente.

Rekeep risulta una delle poche aziende italiane erogatrici di servizi di pulizia in ambiente sanitario a poter documentare l'acquisizione dell'attestazione EPD.

## Consumi

### Consumi sede centrale

Rekeep ha il proprio quartier generale a Zola Predosa (BO) dove si concentra il maggior numero di lavoratori impiegati. A fianco 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 del 2016 tenuto conto parametri oggettivi quali grado di occupazione della sede e numero di giornate lavorative: nel 2016, infatti, il numero di giornate lavorative è stato inferiore a quello del 2017 a causa dell'introduzione di una riduzione oraria per tutto il personale impiegatizio nei mesi centrali dell'anno.

#### CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2014-2017

	2014	2015	2016	2017
kWh	1.212.895	1.273.523	1.169.271	1.223.787
Delta		60.628	-104.252	54.516

#### CONSUMI DI GAS METANO SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2014-2017

	2014	2015	2016	2017
Metri cubi	96.330	128.862	123.059	132.350
Delta		32.532	-5.803	9.291

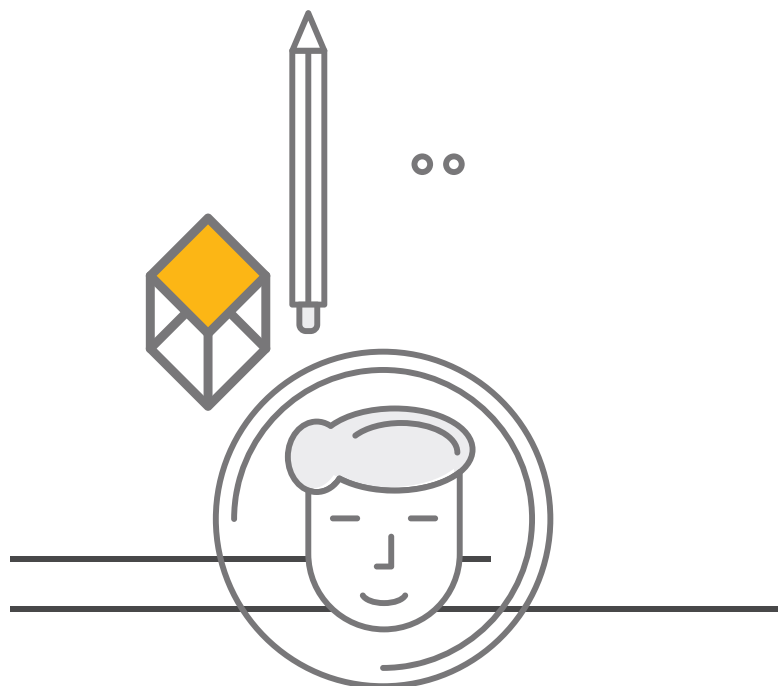
#### CONSUMI DI ACQUA SEDE ZOLA PREDOSA, ANDAMENTO 2014-2017

	2014	2014	2016	2017
Metri cubi	5.446	7.064	5.478	5.543
Delta		1.618	-1.586	65

### Consumi stabilimenti di Servizi Ospedalieri

Nella pagina che segue 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 2017 registrano un calo sensibile dei consumi di acqua utilizzata per i processi di lavaggio ed alimentazione delle caldaie e una riduzione dei consumi di energia elettrica. Pressoché invariato, invece, il consumo di gas metano.



## CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 206-2017

	2016			2017		
	kWh	Kg sped	kwh/Kg	kWh	Kg sped	kwh/Kg
Ferrara	3.401.464	10.051.930	0,338	3.203.659	10.456.323	0,306
Lucca	2.200.768	8.374.805	0,263	2.170.816	8.194.950	0,265
Teramo	2.813.444	8.653.298	0,325	2.819.012	8.592.486	0,328
<b>Totale</b>	<b>8.415.676</b>	<b>27.080.033</b>	<b>0,315</b>	<b>8.193.487</b>	<b>27.243.758</b>	<b>0,30</b>

## CONSUMI DI GAS METANO STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 206-2017

	2016			2017		
	kWh	Kg sped	kwh/Kg	kWh	Kg sped	kwh/Kg
Ferrara	1.657.091	10.051.930	0,165	1.702.346	10.456.323	0,163
Lucca	1.288.789	8.374.805	0,154	1.390.987	8.194.950	0,170
Teramo	1.408.909	8.653.298	0,163	1.381.877	8.592.486	0,161
<b>Totale</b>	<b>4.354.789</b>	<b>27.080.033</b>	<b>0,161</b>	<b>4.475.210</b>	<b>27.243.758</b>	<b>0,164</b>

## CONSUMI DI ACQUA STABILIMENTI SO, ANDAMENTO 206-2017

	2016			2017		
	kWh	Kg sped	kwh/Kg	kWh	Kg sped	kwh/Kg
Ferrara	244.126	10.051.930	0,024	201.535	10.456.323	0,019
Lucca	109.768	8.374.805	0,013	120.523	8.194.950	0,015
Teramo	221.224	8.653.298	0,026	180.455	8.592.486	0,021
<b>Totale</b>	<b>975.118</b>	<b>27.080.033</b>	<b>0,021</b>	<b>502.513</b>	<b>27.243.758</b>	<b>0,018</b>

## SEDE DI MESTRE

*La sede Rekeep di Mestre è una struttura nuova frutto del recupero di un edificio ad uso terziario costruito negli anni settanta.*

*Realizzata completamente da Rekeep, la struttura si caratterizza per le soluzioni architettoniche e impiantistiche scelte con l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale, favorire il risparmio energetico e il massimo comfort per i dipendenti*

*La climatizzazione è assicurata con un impianto a pompa di calore geotermica ovvero utilizzando il sottosuolo come "serbatoio di energia rinnovabile".*

*Il sistema impiantistico adottato unito all'utilizzo di soluzioni all'avanguardia per la coibentazione dell'edificio ("isolamenti a cappotto" e pareti ventilate unite a pale frangisole per le superfici vetrate) permette un significativo risparmio energetico: una superficie di oltre 2.700 mq viene riscaldata con un terzo del fabbisogno energetico comunemente sostenuto per edifici di questa tipologia.*

*Tutti gli ambienti sono, inoltre, dotati di sensori di presenza persone: quando l'ufficio non è occupato vengono ridotte la temperatura e l'aria di ventilazione. Sensori di luminosità permettono, infine, di regolare l'illuminazione elettrica in funzione all'apporto di luce diurna proveniente dalle finestre.*

Ad inizio 2017 è stato realizzato un intervento di efficientamento ai compressori negli stabilimenti di Ferrara e Teramo che ha portato dei vantaggi in materia di consumo energetico legato quindi ad un risparmio economico.

Per il 2018 sono previsti due interventi di efficientamento energetico nello stabilimento di Ferrara

- › installazione di lampade al Led al reparto di stiro piano
- › installazione di uno scambiatore a piastre che recupererà le condense in eccesso, messo in serie al circuito dell'acqua per il riscaldamento invernale; riducendo il consumo di gas metano della caldaia che attualmente viene utilizzata per tale scopo.

## SuMM Lab

Il **SuMM Lab - Sustainability Measurement and Management Lab** è un osservatorio sulla sostenibilità in seno alla Scuola di Ingegneria dell'Università di Bologna, nato per iniziativa di due docenti appartenenti al Dipartimento di Scienze Aziendali e grazie al sostegno di cinque imprese socie di Impronta Etica, l'associazione senza scopo di lucro che dal 2001 promuove la responsabilità sociale d'impresa, tra cui Rekeep.

Obiettivo del SuMM Lab è di creare una banca dati strutturata relativa alle pratiche di sostenibilità delle imprese attraverso lo sviluppo di un set di KPI (key performance indicators).

SuMM Lab è nato e si è sviluppato inizialmente con focus sulle imprese dell'Emilia-Romagna, ma è scalabile a livello nazionale e internazionale anche attraverso collaborazioni specifiche con università, organizzazioni e istituzioni a livello europeo (es. Climate KIC)

Il SuMM Lab ha l'obiettivo ultimo di costituire uno strumento utile alle imprese sia come benchmark sia nella definizione di percorsi di crescita verso la sostenibilità, rivestendo anche il ruolo di advocacy a livello istituzionale. La prima parte dell'attività di ricerca, presentata alle imprese sostenitrici a fine 2017 e al pubblico a maggio 2018 all'interno di una iniziativa nell'ambito del Festival dello Sviluppo sostenibile, ha mappato le imprese di 5 regioni italiane: Emilia Romagna, Veneto, Lombardia, Piemonte e Toscana. Sono state prese in considerazione 2.000 aziende in ambito manifatturiero e 500 aziende in ambito servizi e sono state misurate le performance sulla base di 67 KPI raggruppati in 11 processi.

L'attività di ricerca è tuttora in corso e i prossimi passaggi saranno:

- › **raffinazione del framework di analisi per le aziende di servizi;**
- › **elaborazione di dashboard aziendali di monitoraggio sostenibilità;**
- › **produzione di analisi esplorative, ad esempio Cluster Analysis, volte a definire un modello di maturità aziendale.**

## Premio GreenCare 2017

Il 13 luglio 2017 è stato consegnato a Rekeep il **premio GreenCare 2017** per la cura del verde privato per l'accurata manutenzione del verde dei giardini dell'ex comprensorio Olivetti di Pozzuoli, spazio in cui hanno sede Cnr, Tigem/Telethon, Wind e Vodafone.

Il Premio, patrocinato dall'Unione Industriali della Provincia di Napoli, dal FAI Delegazione Campania, dalla Fondazione Benetton Studi Ricerche e da Grandi Giardini Italiani, intende riconoscere e sottolineare il valore di chi è impegnato nella promozione e salvaguardia delle aree verdi negli spazi urbani dell'Area Metropolitana di Napoli. Viene assegnato ogni anno a chi è impegnato a creare, curare, implementare, innovare, tutelare e valorizzare un'area verde - giardino, parco, aiuola, terrazzo - pubblico o privato, attraverso l'implementazione del verde con nuove piantumazioni, l'attuazione di iniziative tese a migliorarne la fruizione, anche con la creazione di modelli gestionali innovativi, l'introduzione di opere d'arte contemporanea e/o elementi di arredo di design.

## Insieme a Fondazione ANT e BolognAil

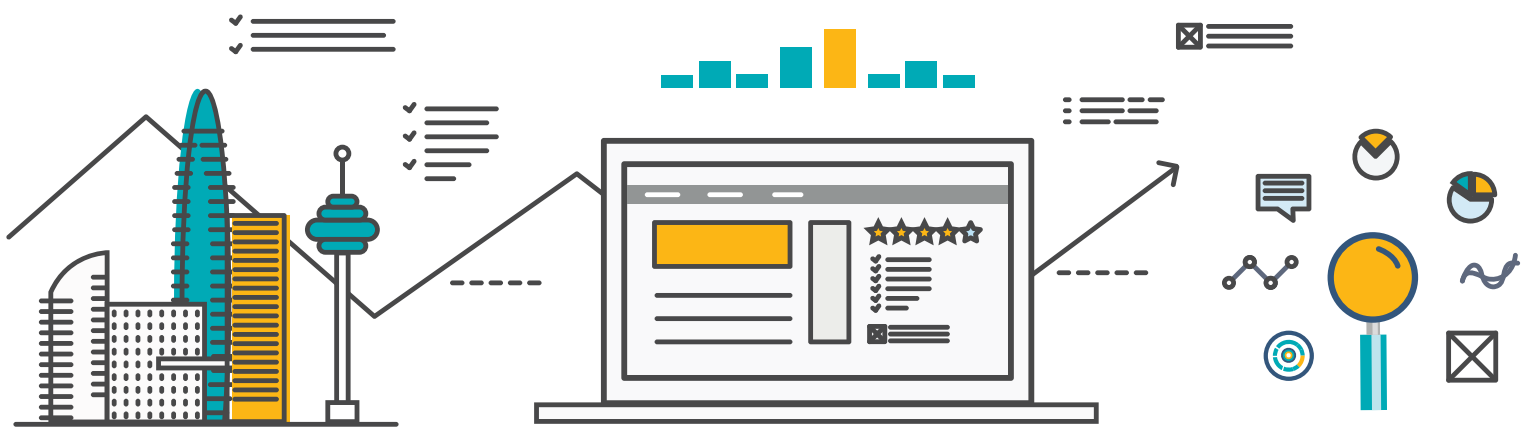
Rekeep ha sostenuto nel 2017 due importanti associazioni nazionali: la **Fondazione ANT Italia Onlus** e **Ail** (Associazione italiana contro le leucemie, linfomi e mieloma).

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 2017 sia con la vendita dei prodotti natalizi all'interno dell'azienda che con un supporto ai progetti di ricerca e assistenza domiciliare.

BolognAil è una delle 81 sezioni di autonome di Ail, associazione nata per promuovere e sostenere la ricerca scientifica per la cura delle leucemie, dei linfomi e del mieloma; assistere i malati e le loro famiglie; sensibilizzare l'opinione pubblica sulla lotta contro le malattie del sangue. Nel corso dello scorso anno sia Rekeep che Servizi Ospedalieri sono state a fianco di BolognAil sostenendo i progetti di ricerca dell'associazione e conseguendo il riconoscimento di "major donor" consegnato durante la presentazione del Bilancio di Missione di BolognAil nel giugno 2018.

Servizi Ospedalieri ha inoltre supportato La Fondazione Danilo Nannini per la maternità e l'infanzia, nata nel 2008 con lo scopo di creare un legame forte tra i reparti materno-infantili dell'ospedale Santa Maria delle Scotte di Siena e la società civile, partendo da un primo progetto, ovvero la realizzazione della "casa accoglienza".





Il Bilancio di sostenibilità 2017 è  
stato redatto dalla funzione CSR.  
Per informazioni:  
Tel +39 051 351 5111  
mail: iniziative@rekeep.com

Con la collaborazione di:  
 Mario Viviani

Realizzazione:

**D&P**

[www.depsrl.it](http://www.depsrl.it)

Progetto grafico:  
Matteo Fantini

Impaginazione:  
Annamaria Cosmi

Stampa:  
Corgae - San Lazzaro di Savena (Bo)

rekeep 



**Rekeep SpA**

Via Poli, 4 / 40069 Zola Predosa (BO)

C.F. - P. IVA - Iscrizione Registro Imprese di Bologna n. 02402671206

Capitale sociale € 109.149.600,00 i.v.

[rekeep.com](http://rekeep.com)