

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

rekeep 
minds that work



INDICE

3 Lettera agli stakeholders	5 About 6 La nostra storia 7 Redazione del documento 8 I nostri Servizi 11 Catena del valore 12 Valore generato e distribuito 14 La nostra missione 15 Il nostro approccio alla sostenibilità 16 Rekeep Beyond 17 Stakeholder engagement 19 Analisi di materialità	27 Governance 28 Una governance sostenibile 30 Gli strumenti a tutela dell'etica di business 33 I presidi aziendali a tutela dell'etica di business 35 Risk Management e condotta responsabile di impresa 39 Desktop management 39 IT capability (infrastructure)	40 Innovation & quality 41 Innovazione al servizio della società 45 Qualità dei servizi e Customer Satisfaction	46 Social 47 Le persone: la nostra forza 58 Formazione e sviluppo 60 Lavorare in sicurezza 63 Al fianco della comunità locale	68 Environment 69 L'impegno per il cambiamento climatico 73 La gestione responsabile delle risorse 75 Rifiuti 77 Procurement	79 Annex 80 Nota metodologica 84 GRI Content Index



LETTERA AGLI STAKEHOLDERS





“Uno dei pilastri concettuali della sostenibilità è che la reputazione di un’impresa non è la somma di componenti separate (la produzione, la ricerca, la finanza, le politiche del personale, ecc.) ma la percezione che gli stakeholder hanno dell’integrazione e della reciproca coerenza di tali componenti.”

La citazione riportata è del Bilancio di Sostenibilità 2017: a distanza di alcuni anni, Rekeep può dimostrare d’aver fatto diversi passi sulla via dell’integrazione e della coerenza di quelle diverse componenti, sicura che ciò ben appaia agli occhi dei suoi interlocutori. Però riteniamo necessario, nel dialogare con loro, evidenziare alcuni aspetti che, a nostro avviso, meritano riflessione. Siamo consapevoli che la sostenibilità sia un percorso e non una destinazione: eppure, più si avanza lungo la via, più questa può apparire sempre più lunga e irregolare. Ciò è frutto di diversi motivi.

Il primo: la sostenibilità è stata per noi uno stimolo che ha ispirato dei cambiamenti, ma non ancora tali da ritenerci soddisfatti, perché mentre ci si sforzava di migliorare ciò che era già buono, e di colmare i gap che notavamo nella nostra organizzazione, il mondo si muoveva, modificando esigenze, priorità e richieste. Il percorso della sostenibilità appare – al di là dell’apparente successo - un concetto e un obiettivo un po’ sfuggente, proprio per il crescente grado di incertezza in cui viviamo, tra guerre, fattori ambientali in peggioramento e ricadute economiche e sociali connesse.

Il secondo motivo, in contrasto con il primo: mentre crescono così fortemente le incertezze del mon-

do, le nuove norme sulla sostenibilità l’interpretano in modo sempre più classificato, come se si trattasse di stabilire definitivamente l’ordine delle cose, e come se esso fosse, poi, sostanzialmente rigido. La legislazione europea in fatto di sostenibilità ha prodotto la crescita d’importanza di aspetti amministrativi e rendicontativi - in una parola burocratici - chiedendo alle imprese di misurarsi con regole di rendicontazione particolarmente minuziose e qualche volta un po’ pignole. Vorremmo sperare che il recepimento di queste norme da parte dell’Italia sia accompagnato da una visione realistica delle possibilità e degli interessi delle imprese, dei consumatori e dei cittadini.

Il terzo motivo, di carattere più generale: l’istanza della sostenibilità moltiplica gli obiettivi delle imprese, pone la realizzazione del profitto all’interno di un ventaglio d’esigenze con cui esso dovrà temperarsi. Esattamente su questo Rekeep sta realizzando il suo massimo sforzo: è proprio il modo di concepire l’impresa a doversi modificare, sulla base di una nuova osservazione dell’ambiente e sulla pluralità degli obiettivi. La domanda allora è: ce la potrà fare l’impresa da sola? Ce la potrà fare se il suo impegno non sarà accompagnato dalla co-responsabilità degli altri soggetti che costituiscono il suo ecosistema? E ancora: i cambiamenti richiesti alle imprese saranno sufficienti a modificare l’intero quadro dei comportamenti che porteranno, alla fine, a produrre la sostenibilità?

Rekeep ribadisce nei fatti il suo impegno ad attuare una strategia di sviluppo sostenibile, adottando un approccio sinergico con le attività aziendali concentrate sull’innovazione, obiettivo più efficacemente re-

alizzabile anche a seguito della creazione di una funzione unificata incaricata di occuparsi di entrambe le dimensioni - innovazione e sostenibilità - che spesso risultano coincidenti.

L’obiettivo fondamentale dell’intero sistema politico-economico dovrebbe essere la costruzione di un sistema di relazione tra imprese, legislatori e amministratori che aiuti la formazione di una visione comune, sulla cui base vi sia la possibilità di individuare ragionevoli obiettivi di sostanza. La sostenibilità è un’esigenza collettiva ed è la costruzione di tale collettivo - sul piano culturale e dei processi - il modo per conseguire i migliori risultati.

Sotto questo profilo, l’insistenza della normativa sulla rilevanza della catena del valore - dunque sulla ricostruzione delle catene di senso e di reciproca dipendenza di tutti gli attori della società e del mercato - è fuor di dubbio un’ispirazione fondamentale, che deve però essere accompagnata da diverse facilitazioni, ammorbidimenti e mediazioni. Questa è la richiesta che Rekeep avanza ai suoi stakeholder, rinnovando il suo impegno e la sua disponibilità.



**Giuliano
Di Bernardo**

Amministratore Delegato



ABOUT





La nostra storia

Rekeep è la principale realtà italiana nell'ambito dell'Integrated Facility Management, attiva a livello nazionale e internazionale.

Rekeep nasce nel 2003 (con il nome, allora, di Manutencoop Facility Management S.p.A.) come spin-off di Manutencoop Società Cooperativa, oggi **MSC Società di Partecipazione tra Lavoratori S.p.A.** e socio unico dell'azienda.

MSC, in origine una cooperativa di produzione e lavoro, si è costituita nel 1938 con il nome di "Cooperativa per le manovalanze ferroviarie" su iniziativa di 16 operai: la storia di Rekeep inizia quindi nell'ambito degli appalti delle Ferrovie dello Stato.

Da quel momento in avanti l'azienda ha intrapreso molteplici trasformazioni.

Negli anni '60 l'offerta viene ampliata per far fronte alla riduzione delle attività di outsourcing da parte

delle ferrovie e nel 1974 Cooperativa per le manovalanze ferroviarie assume il nome di Manutencoop.

Il periodo di maggior rinnovamento arriva con gli anni '90: si consolida il patrimonio attraverso acquisizioni strategiche e diversificazione delle attività, integrando diverse realtà che operano in mercati analoghi. Grazie a tali politiche, entro la fine del decennio, Manutencoop Società Cooperativa diventa una delle aziende leader in Italia nel settore dei servizi specialistici ed integrati, impiegando oltre 1.000 lavoratori.

Negli anni 2000 Manutencoop arricchisce la propria offerta acquisendo la società Servizi Ospedalieri, tra i protagonisti del mercato dei servizi specialistici di supporto all'attività sanitaria.

Nel 2003 dallo spin-off del ramo d'azienda di Manutencoop Società Cooperativa dedicato al facility management nasce Manutencoop Facility Management

S.p.A. (MFM), capogruppo operativa di quello che è oggi il **Gruppo Rekeep**.

Nel 2004 MFM apre la propria compagine societaria ad un pool di fondi di private equity (che usciranno poi definitivamente dal capitale sociale nel 2017).

Nel 2010 incorpora MCB, ora H2H Facility Solutions, con l'obiettivo di rafforzare il ruolo nel mercato privato multisede.

Nel 2013, il Gruppo MFM emette il suo primo Bond, nel 2015 viene costituita Rekeep World con l'obiettivo di sviluppare la strategia aziendale verso mercati internazionali. Nel 2018 Manutencoop Facility Management cambia nome con un'importante attività di rebranding, divenendo Rekeep: "cambiare per crescere" è il titolo dell'evento di presentazione della nuova identità aziendale.



Redazione del documento

Il presente report 2023 comprende dati di performance ESG riferiti al seguente perimetro:

- Rekeep S.p.A.
- H2H Facility Solutions S.p.A. e controllata H2H Cleaning Srl
- Servizi Ospedalieri S.p.A.
- Consorzio Stabile CMF

Nel documento si farà riferimento a Rekeep/Gruppo Rekeep intendendo ricomprese tutte le società nominate in questo elenco, salvo diversa specificazione. Il perimetro di rendicontazione ricomprende le aziende sopra elencate, eccetto nella riproposizione dei dati economici e nello schema della produzione del riparto del valore aggiunto, dove il perimetro è consolidato e ricomprende pertanto l'intero Gruppo Rekeep.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto grazie anche al contributo dei colleghi:

Massimiliano Amore, Daniela Antonioni, Simone Bartolozzi, Gianluca Battaglioli, Claudio Bazzocchi, Federica Beghelli, Ilaria Belletti, Matteo Bentivogli, Antonella Bianco, Debora Cinotti (DPO), Stefano De Piccolo, Fabio Di Pancrazio, Alessandro Farina, Maria Luisa Ferrini, Chiara Filippi, Assunta Germano, Adriana Giorgio, Gian Franco Graziano, Alessia Grigatti, Emanuela Gualandi, Paolo Giuseppe Langiu, Elisabetta Lelli, Antonella Lenzi, Maria Betulla Morandi, Linda Navelli, Salvatore Pintus, Raffaele Potrino, Daniela Pugliese, Antonio Ranuschio, Mariarita Romeo, Adriano Rubbi, Antonella Sangiorgi, Ivan Savic, Camilla Senzani, Francesca Zaccagnini, Giampiero Zagnoli, Daniela Zanasi.

cui si aggiunge il supporto del Dott. Mario Viviani.

Il lavoro di coordinamento e di redazione del Bilancio di sostenibilità è stato curato dalla funzione Innovation&ESG di Rekeep S.p.A. Valentina Lastella, Nicolò Passero, Eleonora Santoro.



I nostri Servizi

Il Gruppo Rekeep ha costruito ed evoluto, negli anni, la sua offerta a partire dagli appalti delle Ferrovie dello Stato, dimostrandosi poi capace di integrare le competenze di molteplici altre realtà, anche estremamente differenti.

Oggi, Rekeep offre un ampio ventaglio di prestazioni rivolte a clienti sia pubblici che privati, suddivisibili in due principali aree operative:

- **Integrated Facility Management**, comprendente servizi di supporto logistico e organizzativo finalizzati all'ottimizzazione della gestione delle attività svolte all'interno degli immobili, con particolare attenzione all'utilizzatore finale.
- **Specialty Services**, che includono il Laundering & Sterilization (lavaggio e sterilizzazione di biancheria e strumentario chirurgico a supporto dell'attività sanitaria), soluzioni tecnologiche avanzate, gestione documentale, nonché la manutenzione di impianti antincendio, di videosorveglianza e il lavaggio di abiti da lavoro.

Le competenze organizzative, il personale altamente qualificato e l'impegno costante verso l'innovazione sono i valori fondanti, costruiti negli anni, su cui poggia l'offerta di Rekeep.

Gruppo Rekeep propone soluzioni integrate e complete, orientate al benessere delle persone, alla gestione efficiente degli edifici e al miglioramento delle città.

PERSONE



In questa categoria rientrano numerosi servizi finalizzati alla semplificazione e ottimizzazione dei processi aziendali, nonché al supporto delle risorse impiegate.

Uno dei principali ambiti di intervento di Rekeep è rappresentato dai servizi di pulizia, settore in cui l'azienda ha sviluppato un'elevata specializzazione, in particolare per strutture sanitarie come ospedali, cliniche e ambulatori. Grazie a protocolli rigorosi di gestione, controllo e monitoraggio, e all'attivazione del servizio di pronto intervento 24 ore su 24, Rekeep garantisce soluzioni tempestive ed efficaci.

Nell'ambito della logistica sanitaria, Rekeep gestisce materiali clinici e ospedalieri, assicurando la tracciabilità in tempo reale e contribuendo alla riduzione dei costi e delle scorte. Sul fronte della logistica interna, invece, l'azienda si occupa della gestione dei materiali e del trasporto interno di persone, ponendo grande attenzione all'organizzazione per la delicata missione.

Attraverso il servizio di reception e portierato, Rekeep assicura il controllo e la sorveglianza delle presenze all'interno delle strutture, garantendo un monitoraggio "just in time" per una maggiore efficienza e sicurezza.

Per quanto riguarda il servizio di lavaggio e sterilizzazione, Rekeep gestisce annualmente oltre 350.000 interventi chirurgici e garantisce la vestizione di oltre 300.000 operatori sanitari, assicurando il massimo livello di igiene e sicurezza. Infine, il servizio di gestione documentale e postale è progettato per semplificare i processi aziendali e liberare risorse attraverso l'impiego di tecnologie avanzate, mentre le soluzioni IT fornite da Rekeep consentono una gestione personalizzata e innovativa delle attività interne e dell'offerta aziendale.



EDIFICI



Manutenzione edile



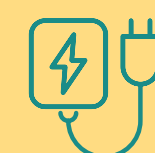
Antincendio & Sicurezza



Riqualificazione energetica



Manutenzione impianti



Servizio energia

Tra i principali servizi offerti da Rekeep all'interno di edifici pubblici e privati vi sono, innanzitutto, la manutenzione edile, finalizzata a garantire nel tempo l'efficienza e la funzionalità delle strutture, e la manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento. Rientra in questa categoria il servizio di antincendio e sicurezza, che include sia la manutenzione degli impianti sia la progettazione di piani di emergenza, con l'obiettivo di prevenire e gestire efficacemente situazioni di pericolo.

In quest'ultimo ambito, Rekeep si distingue per l'adozione di tecnologie avanzate che permettono un monitoraggio costante e l'ottimizzazione dei consumi energetici.

Analogamente, i servizi energetici e la riqualificazione energetica degli immobili mirano a promuovere l'uso di energia proveniente da fonti rinnovabili certificate e a realizzare interventi di efficientamento energetico. Questi servizi consentono di ridurre consumi e i costi, contribuendo a migliorare la sostenibilità ambientale degli edifici. Per garantire il massimo risultato, Rekeep accompagna i propri clienti in tutte le fasi del processo, dalle scelte strategiche fino alla realizzazione operativa, offrendo soluzioni su misura grazie all'impiego di un team di professionisti dedicati.

CITTÀ



Gestione del verde



Facility management urbano



Smart urban management

La diffusione di una cultura che promuove la sostenibilità emerge anche nei servizi dedicati ai cittadini. Rekeep offre una vasta gamma di servizi per la cittadinanza: la cura del verde pubblico, la programmazione e il monitoraggio dei sistemi di illuminazione e semaforici, la manutenzione delle strade e della segnaletica, la gestione dei rifiuti urbani, con l'impegno di rendere le città più green ed efficienti, contribuendo a migliorare la qualità della vita urbana e a sostenere una gestione consapevole delle risorse.



REKEEP E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: UNO STAKEHOLDER D'ECCEZIONE

Rekeep collabora sia con i privati che con l'Amministrazione Pubblica. Quest'ultima ha ricoperto un ruolo di primaria importanza per l'azienda fin dalla sua fondazione nel 1938, quando i suoi primi dipendenti hanno concorso per gli appalti indetti dalle Ferrovie dello Stato, e costituisce ad oggi uno stakeholder cardine per l'azienda che si vede impegnata in diversi cantieri sotto la sua delega.

Tra le convenzioni con la Pubblica Amministrazione si possono citare la fornitura di Energia per gli immobili sanitari in diverse regioni italiane, tra cui Sicilia, Calabria, Lombardia e Veneto; la fornitura di servizi di Facility Management per immobili in uso ad Enti Locali in Toscana, Umbria, Valle D'Aosta e Piemonte; la strutturazione di un sistema Integrato di Servizi per Gestione e Conduzione degli Impianti Tecnologici per gli immobili adibiti ad uso sanitario nel nord Italia.

SERVIZI OSPEDALIERI S.P.A.

parte del Gruppo Rekeep, offre un servizio completo di lavaggio e noleggio di materiale sanitario (lavanolo), con una gestione efficiente degli stock e dei flussi all'interno di ospedali e cliniche. Con quattro stabilimenti all'avanguardia a Ferrara, Lucca e Teramo, l'azienda garantisce la produzione e consegna puntuale in tutta Italia, vestendo ogni anno 300.000 operatori sanitari e gestendo oltre 54.000 posti letto. Oltre al lavanolo, Servizi Ospedalieri fornisce un servizio di sterilizzazione per strumentario chirurgico e tessuti tecnici delle sale operatorie, coprendo circa 800.000 campi operatori e supportando 350.000 interventi chirurgici ogni anno. Questo servizio permette alle strutture sanitarie di operare con maggiore efficienza e sicurezza, liberandole da incombenze operative.

H2H FACILITY SOLUTIONS

è la società del Gruppo Rekeep, specializzata nella fornitura di servizi di facility management verso clienti privati. La società promuove una nuova vision e un nuovo modo di intendere il facility management: non prendendosi cura solo degli edifici ma anche, e soprattutto, del benessere delle persone che li vivono per assicurare un ambiente di lavoro confortevole e senza stress. H2H sta, infatti, per "Human to Human".

CONSORZIO STABILE CMF

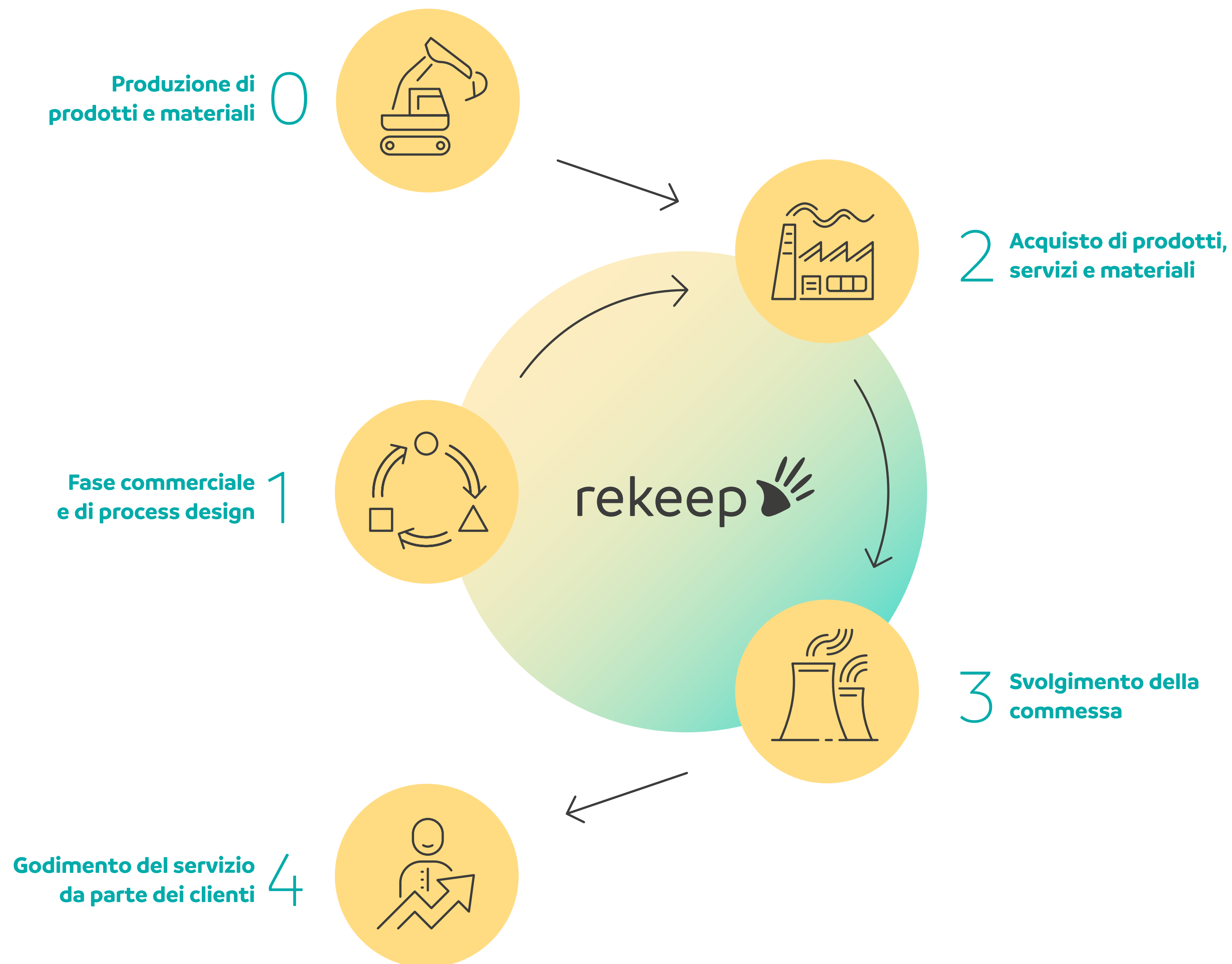
opera nel mercato dell'Integrated Facility Management dove, grazie all'esperienza delle imprese fondatrici, rappresenta un innovativo modello di erogazione dei servizi per gli immobili e le città. Progetta e gestisce tutti i servizi necessari per far "funzionare" al meglio immobili, strutture ospedaliere e ricettive, reti infrastrutturali urbane, mezzi di trasporto: dal cleaning alla gestione della pubblica illuminazione, passando per la gestione energia, la logistica, la cura del verde fino ad attività ad altissima specializzazione come il lavanolo e la sterilizzazione per cliniche e aziende ospedaliere.

Catena del valore

La variegata offerta di servizi di Rekeep e l'ampia platea di beneficiari a cui si rivolge fanno sì che quell'insieme di processi che ne costituiscono la **catena del valore** [Porter¹], non sia lineare ma un percorso circolare: la nostra crescita è legata all'apprendimento continuo, assicurando una progettazione del servizio con idee nuove e sempre più funzionali.

Protagonista della catena del valore in Rekeep è Operations (suddivisa in North Area, Central Area, South Area), presidiante della produzione in senso stretto, ma anche della ridefinizione del servizio della commessa insieme al cliente e, dunque, il post-vendita.

È, peraltro, sempre Operation che, nello svolgimento del servizio, raccoglie input e informazioni che producono ritorni sia sulle attività di Procurement che su quelle della Direzione Sales & Process Design.



¹ La Catena del Valore è un modello teorizzato dall'economista americano Michael Porter che permette di descrivere la struttura di una organizzazione come un insieme di processi limitati e definiti.



Valore generato e distribuito

Il **valore economico generato**² da Rekeep nell'esercizio 2023 è pari a 1.191,50 milioni di €

Il totale del **valore economico distribuito**, pari a 1.151,43 milioni di €. La distribuzione percentuale del valore agli stakeholder sul valore economico generato è riassunta nella tabella sottostante

	2023 (%)	2023 (VALORI ASSOLUTI)
Costi operativi	51,8	596.721.181
Valore distribuito ai dipendenti	42,5	489.669.681
Valore distribuito ai fornitori di capitale	4,8	55.224.408
Valore distribuito alla P.A.	0,8	9.047.779
Valore distribuito alla comunità	0,1	956.518

Nel 2023 la quota di valore trattenuta da Rekeep si è assestata al 4% del valore generato; ne è derivata dunque una distribuzione di valore agli stakeholder del 96%.

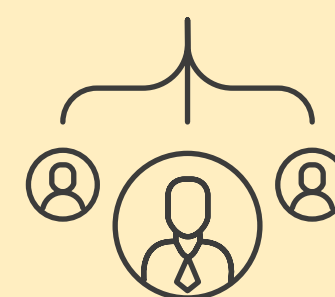
Analizzando invece il dettaglio del valore distribuito nel 2023 agli stakeholder, il 42,5 % è legato ai costi per il personale e alla loro retribuzione, il 4,8 % è stato destinato ai fornitori di capitale, e le restanti quote, ad esclusione delle uscite legate ai costi operativi (51,8%), sono state distribuite alla pubblica amministrazione e alla comunità. Le iniziative per la comunità realizzate da Rekeep saranno descritte con maggiori dettagli nel capitolo *Social*.

² Il valore economico generato, così come le sue ripartizioni tra gli stakeholder, è stato calcolato sulla base dei GRI Standards e dei valori utilizzati per il bilancio consolidato Gruppo Rekeep.



1.191,5 mln

di euro di valore distribuito agli stakeholder nel 2023



13.228

dipendenti nel 2022
di cui il 58,8% donne



72.106

ore di formazione nel 2023



51,8%

596,7 mln

Costi operativi

42,5%

489,6 mln

Valore distribuito
ai dipendenti

4,8%

55,2 mln

Valore distribuito ai
fornitori di capitale

0,8%

9,0 mln

Valore distribuito
alla P.A.

0,1%

0,9 mln

Valore distribuito
alla comunità



La nostra missione

VISION

Le sfide cambiano, i valori restano. Trovandosi a gestire un'offerta così ampia e clienti così diversi, Rekeep si affida ai propri valori e immagina un nuovo futuro sfidante e pieno di opportunità per guidare le sue operazioni e comunicare ai propri stakeholders i suoi obiettivi a lungo termine.

Per questo è stata elaborata la Vision "le sfide cambiano, i valori restano". Mercati globali e innovazione tecnologica, sviluppo dei processi e intelligenza artificiale, per Rekeep anticipare il cambiamento è il modo migliore di affrontarlo e gli strumenti che l'azienda ha deciso di integrare per questo fine sono pochi ma fondamentali:

- **Integrazione e tecnologia.** Rekeep guida le sfide dell'innovazione progettando e realizzando soluzioni per i mercati emergenti, dalla Smart City alle digital solutions. Servizi e risorse dedicati allo sviluppo di idee, processi e tecnologie sempre rivolti a un cambiamento sostenibile e condiviso.
- **Vocazione worldwide.** Rekeep guarda oltre confine con numerose commesse e partnership nei mercati e nelle nuove aree emergenti. Una presenza fondamentale nello scenario internazionale, una preziosa opportunità per accrescere il know how e rispondere in ottica globale a esigenze sempre crescenti e diverse.

- **Sostenibilità.** In Rekeep ogni pensiero e attività è progettato per coniugare sostenibilità ambientale, performance e benessere sociale. Un impegno preciso che vede il Gruppo in prima linea per migliorare le città di oggi e di domani con soluzioni sempre indirizzate a sostenere le energie rinnovabili, la riqualificazione e il risparmio energetico.
- **We care you.** Rekeep mette al centro l'individuo, valorizza il talento e la cultura del lavoro, la solidarietà e l'ascolto. Un impegno chiaro verso clienti e stakeholders, comunità e dipendenti, per creare valore con soluzioni human-centric.

MISSION

Rekeep immagina questo futuro per l'azienda ed i suoi dipendenti, ma è la mission che definisce cosa e come intende raggiungerlo.

La missione di Rekeep è quella di offrire servizi di alta qualità che sappiano migliorare gli ambienti di lavoro e di vita dei propri clienti, sia pubblici che privati. La valorizzazione del capitale umano e la promozione del suo sviluppo professionale rappresentano l'elemento distintivo dell'azienda, in quanto solo attraverso il lavoro di un team altamente competente e motivato è possibile raggiungere il massimo livello di qualità e soddisfare le esigenze dei clienti. Rekeep promuove l'innovazione dei servizi e dei processi per offrire solu-

zioni sempre nuove, efficaci ed efficienti, orientate alla massimizzazione delle performance e alla costruzione di relazioni di valore con tutti gli stakeholder dell'azienda. La gestione economica ed efficiente dell'azienda mira a garantire sempre un elevato livello di solidità patrimoniale e finanziaria, mentre la valorizzazione dell'ambiente e la promozione dello sviluppo sostenibile rappresentano una costante nella filosofia aziendale di Rekeep.

VALORI

I valori di Rekeep sono parte integrante della sua vision "Le sfide cambiano, i valori restano" e si articolano secondo le coordinate di impegno, ascolto e rispetto.

Anche in questo caso, pochi saldi punti che permettono all'azienda di rimanere coerente e affidabile:

- **Impegno e trasparenza:** Rekeep si impegna a fornire servizi di alta qualità e ad essere trasparente nei propri processi decisionali e operativi
- **Responsabilità e solidarietà:** Rekeep assume la responsabilità di agire in modo etico e sostenibile in ogni attività e valorizza la solidarietà per costruire relazioni solide e durature con i propri stakeholder.
- **Correttezza e legalità:** Rekeep si impegna a rispettare le leggi e le norme in vigore, agendo in modo corretto e trasparente in ogni attività svolta.



Il nostro approccio alla sostenibilità

Con il 2023 sono già trascorsi 31anni da quello che sembra, ormai, un distante 1992, anno del primo “bilancio di responsabilità sociale”. Da quel momento, la rendicontazione è stata effettuata annualmente, diventando un elemento centrale e simbolico del lungo cammino dell’azienda verso la sostenibilità. Ma allo stesso modo in cui l’azienda si è trasformata, col passare del tempo, anche gli obblighi normativi si sono evoluti, richiedendo una sempre maggiore trasparenza nella governance aziendale, ed il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali nella raccolta di dati e nelle iniziative di sostenibilità. Di seguito riportiamo una breve sintesi delle tappe salienti del percorso fatto, fino ad oggi.

- Nel **1992** MSC avvia i primi esperimenti di rendicontazione attraverso il “bilancio di responsabilità sociale”, un documento sintetico allegato al bilancio d’esercizio.
- Nel **2002**, a dieci anni dall’avvio, il documento diventa indipendente dal bilancio d’esercizio, inaugurando un crescente coinvolgimento della dirigenza, dal Consiglio di amministrazione alle diverse direzioni aziendali. Il documento adotta lo standard GBS (Gruppo Italiano di Studio per il Bilancio Sociale) del 2001, integrando schema di calcolo e della ripartizione del valore aggiunto, insieme alla “relazione sociale”.

- Nel **2012** prende forma il “Progetto Indicatori”, promosso dal Comitato Esecutivo di Manutencoop e finalizzato alla costruzione partecipata di un insieme di parametri quantitativi e qualitativi, su cui basare la rendicontazione aziendale. Il progetto ha l’obiettivo di creare una “metrica condivisa” che integri gli aspetti imprenditoriali con quelli sociali, attraverso un approccio collaborativo.
- Il **2013** è l’anno dei primi passi per l’applicazione dello standard GRI (Global Reporting Initiative), assieme alla conferma di “Europa 2020” come struttura di riferimento per la rendicontazione.
- Nel **2016** il documento viene redatto per la prima volta da Rekeep (già MFM) seguendo lo standard internazionale G4 del GRI e ottenendo la certificazione.
- **2017**, anno della prima campagna di stakeholder engagement con coinvolgimento di dipendenti, clienti e fornitori.
- Dal **2021** è attivo il progetto “Rekeep Beyond”, che prevede il coinvolgimento di diverse figure aziendali in attività laboratoriali e formazione, con l’obiettivo di migliorare le performance in ambito di sostenibilità, studiando ed applicando l’approccio ESG (Environmental, Social, Governance). In questa fase, viene inoltre adottato lo standard di rendicontazione GRI 2021.

Gli obblighi normativi in materia di Responsabilità Sociale d’Impresa (CSR) continuano ad evolvere anche nel 2023, velocemente ed in maniera significativa, a partire dalle direttive europee come la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD), le quali determinano standard sempre più stringenti e complessi, cui le aziende devono adeguarsi, per la rendicontazione non finanziaria, nel tracciamento degli impatti ambientali, sociali e di governance. Ciò significa sviluppare strategie che integrino pienamente la sostenibilità nel core business, e implementare processi di monitoraggio e miglioramento delle performance ESG. Pertanto, è possibile leggere nel progetto “Rekeep Beyond” una chiara volontà di adeguarsi, e di contribuire attivamente al percorso comunitario della crescita sostenibile. L’analisi di materialità rappresenta un passo avanti in questo processo, ed il coinvolgimento del top management ha dato rilevanza e priorità a ciascun impatto (positivo o negativo), nell’analisi condotta dall’azienda lungo l’intera catena del valore. È possibile approfondire nel paragrafo “analisi di materialità”.



Rekeep Beyond

Nel 2019 nasce il progetto aziendale “Rekeep Beyond”. La prima edizione, svolta durante la pandemia, coinvolge giovani quadri aziendali in una riflessione profonda sui cambiamenti climatici e sui temi della sostenibilità. Le tematiche affrontate spaziano dalle migrazioni climatiche alla finanza sostenibile e normative sulla rendicontazione.

La seconda edizione (2022-2023) si è invece focalizzata sulle tematiche ESG, con l’obiettivo di identificare priorità di intervento per colmare eventuali lacune e rafforzare le aree legate alla sostenibilità aziendale. Il progetto si è sviluppato in due fasi: una **formativa** e analitica, incentrata su normative emergenti come la direttiva CSRD, e una **pratica**, che ha portato allo sviluppo di un questionario ESG da sottoporre ai

principali fornitori di Rekeep, selezionati per rilevanza economica e durata di rapporto. Questo strumento, articolato in quattro sezioni dedicate ad aspetti generali, ambientali, sociali e di governance, ha l’obiettivo di raccogliere informazioni più complete riguardo a temi quali **l’impatto ambientale generato dall’attività dei fornitori, le politiche adottate in tema di diritti umani e condizioni di lavoro, gli aspetti legati alla corretta gestione d’impresa**. Le informazioni raccolte tramite il questionario permetteranno a Rekeep di ottenere una visione più completa della propria catena di fornitura in termini di sostenibilità, offrendo una conoscenza approfondita delle realtà industriali con cui mantiene collaborazioni continuative. Questi dati si riveleranno inoltre fondamentali per agevo-

lare il dialogo con i committenti, sempre più attenti alle politiche ESG adottate dai partner lungo l’intera filiera produttiva.

Il percorso ha stimolato la nascita di importanti riflessioni strategiche sulle esigenze aziendali, evidenziando aree di miglioramento, quali una maggiore accuratezza nella rendicontazione delle performance non finanziarie e un coinvolgimento più esteso delle funzioni operative, fondamentali per raccogliere e trasmettere le istanze di sostenibilità e per rafforzare la reputazione del brand.



Stakeholder engagement

Il dialogo continuo, sia diretto che indiretto, con i portatori di interesse e l'impegno a sviluppare relazioni stabili ed efficaci fanno parte della strategia di crescita di Rekeep, permettendo al gruppo di rimanere competitivo nella sua offerta e di intrattenere un rapporto di reciproca fiducia e collaborazione con tutti gli stakeholder.

Il dialogo con i dipendenti rimane prioritario ed intenso, soprattutto grazie alle iniziative di welfare aziendale descritte nel successivo capitolo *Social*. I numerosi questionari ESG ricevuti hanno consentito a Rekeep di condividere strategia e politiche di sostenibilità, raccogliendo feedback e richieste, dagli stakeholder chiave, tra cui bondholder, comunità finanziaria e clienti pubblici.

Inoltre, il confronto con le comunità locali e i territori si è concentrato sia sul business, attraverso la promozione di progetti di riqualificazione energetica e edilizia degli immobili pubblici e delle strutture sanitarie, sia sulla responsabilità sociale.

Tra i canali di dialogo, Rekeep mette a disposizione dei dipendenti un sistema di whistleblowing; per i clienti è disponibile un meccanismo di reclamo, attraverso il quale vengono raccolte e gestite eventuali criticità. Le problematiche più rilevanti, in grado di influenzare significativamente le operazioni aziendali, vengono portate all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.

Il coinvolgimento del management ha premesso di identificare degli stakeholder e nella definizione della loro importanza per influenza su Rekeep. Questa fase del processo di stesura del bilancio di sostenibilità, che prende il nome di analisi della materialità, precede l'effettiva individuazione di quali sono i temi rilevanti, quindi tali da essere monitorati e rendicontati.

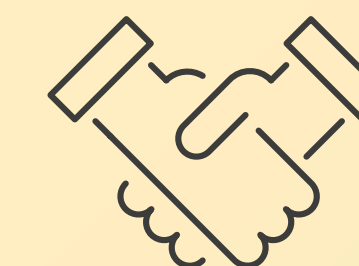
Nel 2023 Rekeep ha unito le due funzioni dedicate all'innovazione e alla sostenibilità creando la nuova unit "Innovation&ESG", con l'obiettivo di realizzare progetti sempre più connotati da un forte impatto positivo sul piano ambientale, sociale ed economico. Tra le attività avviate nel 2023, citiamo il progetto **Regrow**, iniziativa svolta in collaborazione con il Politecnico di Milano volta ad accelerare la capacità aziendale di innovare nell'erogazione dei propri servizi, ponendo specifica attenzione alle necessità emerse direttamente dagli stakeholder. Nell'ambito del progetto si è realizzato uno specifico questionario di raccolta di feedback e spunti da parte dei Clienti, cui è seguito un workshop di co-creazione per individuare aree di miglioramento e possibili collaborazioni sperimentali da realizzare nel prossimo futuro. Nel 2024 le attività si concluderanno con la somministrazione dello stesso questionario ad un campione di dipendenti interni, mettendo in comparazione le prospettive di queste categorie di stakeholder.



Istituzioni locali ed enti di governo del territorio



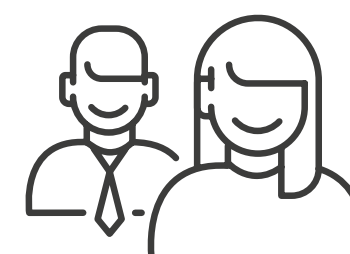
Parti sociali



Azionisti



Comunità locali e territorio



Clients e utilizzatori dei servizi



Mercati finanziari



Dipendenti



Fornitori e subfornitori



Media



Analisi di materialità

In continuità con il 2022, anche per l'anno di rendicontazione 2023 Rekeep ha svolto l'analisi di materialità propedeutica all'identificazione dei temi di sostenibilità maggiormente rilevanti per l'azienda, in materia economica, ambientale e sociale.

L'analisi di materialità ha guidato il Gruppo Rekeep nella scelta delle informazioni presentate all'interno del Bilancio di Sostenibilità allo scopo di dare piena e chiara rappresentazione degli impatti generati dalle sue attività lungo tutta la sua catena del valore così come descritta in precedenza.

L'analisi è stata svolta in linea con i GRI Standard, versione 2021, e i temi identificati come materiali per il Report di Sostenibilità 2023 riflettono gli impatti che l'organizzazione ha sull'economia, l'ambiente e le persone, compresi gli impatti sui loro diritti umani, attraverso le proprie attività. Gli impatti possono essere positivi se contribuiscono al progresso sostenibile delle persone, delle comunità locali e dell'ambiente, o negativi se al contrario causano un danno.

Allo scopo di determinare tali impatti, è stato strutturato un processo secondo quattro diverse fasi:

- *Comprensione del contesto in cui opera l'azienda.* È stata svolta un'analisi documentale, prendendo in considerazione diverse categorie di fonti, sia interne che esterne all'azienda, tra cui standard e ra-

ting di sostenibilità, documenti di settore, analisi di benchmark dei competitor e una ricognizione dei principali articoli che relativi alle società Gruppo Rekeep comprese nel perimetro di rendicontazione del presente Bilancio. Inoltre, l'analisi ha preso in considerazione l'intera catena del valore del settore in cui opera l'azienda: nello specifico, sono state analizzate le attività, i rapporti di business, il contesto di sostenibilità e gli stakeholder.

- *Identificazione degli impatti attuali e potenziali.* In questa fase, sono stati mappati gli impatti attuali, cioè gli impatti che si stanno attualmente verificando o si sono verificati nel tempo, e gli impatti potenziali, ovvero quelli che potrebbero verificarsi in futuro. Per impatto s'intendono gli effetti che un'organizzazione ha sull'economia, sull'ambiente e/o sulla società (positivi e/o negativi), ma anche rispetto alle aspettative, interessi e valutazioni dei propri stakeholder.
- *Valutazione della significatività e della rilevanza degli impatti.* Tutti gli impatti sono stati valutati attraverso un processo di valutazione del grado di significatività sviluppato in linea con i criteri indicati dallo Standard. Gli aspetti rilevanti, da rendicontare nel Bilancio di sostenibilità in conformità ai GRI Standard, sono quelli che riflettono l'impatto significativo economico, ambientale e sociale dell'organizzazione.

- *Prioritizzazione degli impatti più significativi per la rendicontazione.* Nella quarta fase, è stata stabilita la priorità degli impatti più significativi e gli impatti ritenuti più rilevanti hanno guidato l'identificazione dei temi materiali inseriti nel presente documento.

I principali impatti identificati sono stati prioritizzati e valutati rispettivamente secondo il loro grado di gravità e probabilità di accadimento. Infatti, la significatività di un impatto effettivo è determinata dalla sua gravità mentre la significatività di un impatto potenziale è determinata dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto.

In particolare, la gravità di un impatto è stata valutata tenendo in considerazione tre aspetti:

- **Scala di gravità** (*scale*): si riferisce alla gravità dell'impatto;
- **Ambito di applicazione** (*scope*): riguarda la portata ed estensione dell'impatto;
- **Carattere di irrimediabilità** (*irremediable character*): indica i limiti della capacità di riportare i soggetti o l'ambiente colpiti in una situazione equivalente alla condizione in cui si trovavano prima dell'impatto negativo.

Per quanto riguarda la valutazione degli impatti potenziali, sono state considerate tutte le policy, proce-



dure e attività messe in atto dall'azienda per prevenire e mitigare l'impatto identificato, all'interno della valutazione relativa alla probabilità di accadimento.

In base al grado di gravità e probabilità, ciascun impatto inizialmente mappato è stato classificato con significatività *molto rilevante, rilevante, moderata, poco rilevante o irrilevante*. Sono stati considerati ma-

teriali gli impatti con una significatività molto rilevante, rilevante e moderata.





Infine, per la validazione degli impatti individuati e della significatività assegnata a ciascuno di essi sono state coinvolte le principali funzioni aziendali, riunitesi in occasione di un workshop dedicato, nel quale sono

inoltre state presentate le principali novità in ambito di rendicontazione di sostenibilità.

Di seguito si riporta la lista dei temi risultati materiali, associati alle relative Disclosure GRI e agli obiettivi dell'Agenda ONU 2030, emersi a seguito dell'identificazione e aggregazione degli impatti risultati materiali.

TEMA MATERIALE	IMPATTO	DESCRIZIONE IMPATTO	STANDARD SPECIFICO	SDGS
Lotta al cambiamento climatico	Impatto negativo derivante da elevati consumi energetici	All'erogazione dei servizi di gestione energetica sono legati elevati consumi per la conduzione e la manutenzione di impianti di climatizzazione, idrosanitari e cogenerativi. Ulteriori consumi derivano dalla gestione dei servizi di manutenzione e igienizzazione, in cui vengono impiegati macchinari energivori. L'impatto può essere mitigato attraverso azioni di efficientamento energetico e l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, sia per le operation dirette, sia per la gestione degli impianti energetici dei clienti, nonché mediante la selezione dei fornitori in base a criteri ambientali.	GRI 302: Energia GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	
	Contributo al cambiamento climatico e all'inquinamento atmosferico causato dalle emissioni climalteranti	I servizi erogati dalle aziende del Gruppo, così come le attività svolte lungo la catena del valore, comportano elevate emissioni di GHG. In particolare, l'emissione di GHG è legata alla gestione dei trasporti di materiali e persone lungo la catena del valore, l'erogazione dei servizi e alla produzione dei materiali e degli strumenti utilizzati nelle attività aziendali. L'impatto può essere mitigato attraverso l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili sia per le operation dirette, sia per la gestione degli impianti energetici dei clienti, nonché mediante la predisposizione di piani di mobilità per tutte le attività aziendali e mediante la selezione dei fornitori in base a criteri ambientali.	GRI 305: Emissioni GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	
Uso responsabile delle risorse	Depauperamento delle risorse naturali causato dallo sfruttamento delle materie prime non rinnovabili	La produzione dell'energia utilizzata nelle operation dirette, così come quella utilizzata per la gestione degli impianti energetici dei clienti, è prodotta per la maggior parte da combustibili fossili, disponibili in quantità limitate e oggetto di grande richiesta sul mercato. Inoltre, nell'erogazione dei servizi di manutenzione e igienizzazione, viene fatto uso di sostanze chimiche provenienti da sottoprodotti del petrolio. L'impatto può essere mitigato optando per l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili e, ove possibile, materiali ecompatibili.	GRI 301: Materiali GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	
	Sfruttamento e conseguente impoverimento della risorsa idrica	L'erogazione dei servizi di pulizia, lavanolo industriale, igienizzazione, nonché manutenzione edile e cura delle aree verdi, richiede l'utilizzo di acqua in discrete quantità. L'impatto può aggravarsi nel caso in cui il prelievo idrico avvenga in aree soggette a stress idrico. L'impatto può essere mitigato ricorrendo a macchinari e prodotti che consentano il risparmio idrico, oltre allo sviluppo di protocolli «green» per l'erogazione di servizi di pulizia professionale.	GRI 303: Acqua e scarichi idrici	
Circolarità e gestione dei rifiuti	Impatto negativo dovuto ad un inefficace trattamento e/o smaltimento dei rifiuti	La catena del valore e le attività operative aziendali comportano la produzione di elevati volumi di rifiuti, tra cui rifiuti pericolosi, che se non smaltiti correttamente possono causare gravi danni ambientali. L'impatto può essere mitigato mediante un piano di gestione dei rifiuti che sfrutti le migliori tecnologie sul mercato o riducendo la quantità di rifiuti prodotta mediante un minore consumo di materie prime e l'adozione di soluzioni circolari.	GRI 306: Rifiuti GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	
	Inquinamento della risorsa idrica causato da un'inefficace gestione degli scarichi idrici	La catena del valore e le attività operative aziendali possono comportare l'inquinamento della risorsa idrica a causa della scorretta gestione delle acque reflue e delle sostanze chimiche utilizzate nelle attività di igienizzazione, pulizia e lavanolo industriale. L'impatto può essere mitigato attraverso l'adozione di prodotti di pulizia a ridotto impatto ambientali e sistemi di depurazione degli scarichi industriali.	GRI 303: Acqua e scarichi idrici GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	



TEMA MATERIALE	IMPATTO	DESCRIZIONE IMPATTO	STANDARD SPECIFICO	SDGS
Tutela e valorizzazione dei dipendenti	Carenza di strumenti di welfare ed insufficiente erogazione di benefit ai dipendenti	Le aziende italiane del Gruppo Rekeep mettono a disposizione dei propri dipendenti strumenti di welfare volti a conciliarne la vita privata e professionale, tema particolarmente delicato in considerazione degli orari di lavoro, organizzati su turni, e della popolazione aziendale costituita prevalentemente da donne. Le misure di welfare attive riguardano borse di studio e campi estivi per i figli dei dipendenti, e l'offerta di servizi e beni in convezione, in particolare un'assicurazione sanitaria integrativa, per dipendenti e familiari. Sono inoltre previsti servizi di People Care finalizzati ad affrontare situazioni di fragilità in ambito familiare e la possibilità di godere di forme di smart working per il personale impiegatizio.	GRI 401: Occupazione	
	Mancato sviluppo delle competenze dei dipendenti a causa di inadeguati piani di formazione	La retention del personale e la capacità di attrarre nuovi talenti sono legate, oltre a piani di welfare, ad attività di formazione e a programmi di crescita professionale, nonché ai livelli retributivi e alla trasparenza delle relative policy. La mancata predisposizione di adeguati piani formativi e di carriera e di piani retributivi adeguati, può determinare la mancanza di sufficienti competenze ed elevato turnover, con conseguenze negative sulla qualità dei servizi erogati. L'impatto negativo è mitigato dalle aziende del Gruppo mediante piani retributivi commisurati al progressivo sviluppo di competenze da parte dei dipendenti e alla previsione di un piano di formazione annuale per tutti i dipendenti.	GRI 404: Formazione e istruzione	
	Discriminazione e mancata promozione delle pari opportunità sul luogo di lavoro	La discriminazione e il mancato rispetto della diversità sono legati a fattori quali genere, orientamento sessuale, religione, etnia, lingua, e possono comportare disparità salariale, l'esclusione dal processo di assunzione o compromissione delle opportunità di carriera. Tale situazione può causare danni ai lavoratori e altresì ripercuotersi negativamente sull'engagement dei dipendenti, sull'attrattività aziendale e sulla produttività. L'impatto è attentamente monitorato dalle aziende del Gruppo Rekeep, in considerazione dell'alta percentuale di impiego femminile e di dipendenti di origine straniera nella categoria dei blue collar, attraverso adeguate iniziative e politiche di inclusione, e nei confronti dei white collar, mediante specifici piani di sviluppo di carriera e la diffusione di una cultura aziendale inclusiva. Lungo la catena del valore l'impatto è monitorato mediante la selezione dei fornitori in linea con i principi guida della certificazione SA 8000.	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	
	Mancata tutela dei diritti dei lavoratori e instabilità lavorativa dei dipendenti in azienda	La presenza di adeguati presidi contrattuali e l'attiva collaborazione con le rappresentanze sindacali previene forme di abuso contrattuali, scioperi, assenteismo e controversie legali. Tali condizioni possono portare a circostanze lavorative non adeguate e ad episodi di conflittualità con comunità, dipendenti e collaboratori. L'impatto è attentamente monitorato sia nelle operation dirette mediante un aperto dialogo con i sindacati di categoria, sia nelle fasi upstream della catena del valore, attraverso l'adozione di adeguato criteri di selezione dei fornitori in linea con i principi guida della certificazione SA 8000.	GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	
Salute e sicurezza sul lavoro	Danni alla salute dei lavoratori causati dalla mancanza di adeguati presidi di sicurezza sul luogo di lavoro	Scarsi livelli di sicurezza, unitamente all'assenza di formazione in tale ambito, possono portare ad incidenti sul lavoro, in particolare nella conduzione dei cantieri e nelle attività di manutenzione degli impianti, legati ad esempio ad elettrocuzione, eccessiva esposizione a rumore, perdite di gas o incidenti dovuti alla caduta accidentale di materiali taglienti o contundenti. L'impatto nelle società del Gruppo Rekeep è mitigato dall'adozione di Sistemi di Gestione ISO 45001 e, lungo la catena del valore, mediante la selezione dei fornitori in linea con i principi guida della certificazione SA 8000.	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	
			GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	



TEMA MATERIALE	IMPATTO	DESCRIZIONE IMPATTO	STANDARD SPECIFICO	SDGS
Tutela e sviluppo delle comunità locali Etica di business Innovazione e digitalizzazione di servizi e processi	Danni alla salute e alla sicurezza degli utenti e delle comunità causate da difformità nell'erogazione dei servizi	Clienti e utilizzatori del servizio potrebbero lamentare disagi nella fase di esecuzione della commessa, legati principalmente ad emissioni acustiche elevate, effluvi dannosi e malfunzionamento degli impianti gestiti dal Gruppo Rekeep. Le aziende mitigano l'impatto attraverso una efficace gestione dei reclami e la somministrazione di questionari di gradimento a clienti e utenti.	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	
	Contributo allo sviluppo della comunità locale attraverso liberalità, iniziative formative e di volontariato aziendale	L'azienda contribuisce positivamente al benessere e allo sviluppo delle comunità locali in cui opera, attivando iniziative di volontariato, erogando donazioni o formazione gratuita e promuovendo una cultura di sostenibilità.	GRI 413: Comunità locali	
	Distribuzione del valore economico generato dall'organizzazione agli stakeholder	Le aziende del Gruppo genera e distribuisce valore economico in maniera diretta e indiretta mediante le sue attività. In particolare, l'azienda può avere un significativo impatto positivo mediante pratiche di assunzione e prassi di approvvigionamento responsabili.	GRI 201: Performance economiche GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	
	Danni causati al sistema economico e alla comunità dovuti ad eventuali comportamenti fraudolenti	Le società del Gruppo monitorano attentamente l'attività di tutti i rappresentanti aziendali nei confronti di aziende appaltatrici, fornitori e PA al fine di prevenire episodi di corruzione legati alla stipulazione di contratti di fornitura e alla partecipazione a gare pubbliche d'appalto, in linea con il Modello Organizzativo 231 e il Codice Etico adottati.	GRI 205: Anticorruzione	
	Danni causati al sistema economico e alla comunità dovuti ad eventuali pratiche di concorrenza sleale	Le società del Gruppo monitorano attentamente l'attività di tutti i rappresentanti aziendali nei confronti di aziende appaltatrici e fornitori al fine di prevenire comportamenti anti competitivi, in linea con il Modello Organizzativo 231 e il Codice Etico adottati.	GRI 206: Comportamento anti-competitivo	
	Danni causati al sistema economico e alla comunità dovuti ad eventuali inadempienze fiscali	Le aziende del Gruppo monitorano attentamente la compliance a tutti gli obblighi fiscali che le interessano, mediante l'attività degli uffici contabili, del Collegio sindacale e della società di revisione esterna.	GRI 207: Tasse	
	Violazioni della riservatezza dei dati oggetto di raccolta a seguito di episodi di <i>data breach</i>	Il ricorso a piattaforme informatiche per lo svolgimento delle attività aziendali implica la gestione di un elevato numero di informazioni personali di dipendenti, clienti e fornitori. Le aziende del Gruppo garantiscono la riservatezza mediante la predisposizione di adeguati presidi a tutela della cybersecurity, l'adozione di un piano annuale sulla sicurezza informatica, l'erogazione di corsi di security awareness e sistemi di monitoraggio continuo dei tentativi di intrusione.	GRI 418: Privacy dei clienti	
	Interruzione dei servizi erogati e delle operazioni aziendali a seguito di compromissione dei sistemi informatici	La digitalizzazione dei processi permette di gestire a livello informatico le attività, ma allo stesso tempo espone l'azienda ai rischi di hackeraggio dei software con conseguente interruzione delle attività. L'impatto è mitigato dalle società del Gruppo attraverso la predisposizione di specifiche procedure di cyber resilience.	Non GRI	



TEMA MATERIALE	IMPATTO	DESCRIZIONE IMPATTO	STANDARD SPECIFICO	SDGS
Lotta al cambiamento climatico	Impatto negativo derivante da elevati consumi energetici	All'erogazione dei servizi di gestione energetica sono legati elevati consumi per la conduzione e la manutenzione di impianti di climatizzazione, idrosanitari e cogenerativi. Ulteriori consumi derivano dalla gestione dei servizi di manutenzione e igienizzazione, in cui vengono impiegati macchinari energivori. L'impatto può essere mitigato attraverso azioni di efficientamento energetico e l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, sia per le operation dirette, sia per la gestione degli impianti energetici dei clienti.	GRI 302: Energia	
	Contributo al cambiamento climatico e all'inquinamento atmosferico causato dalle emissioni climalteranti	I servizi erogati dall'azienda, così come le attività svolte lungo la catena del valore, comportano elevate emissioni di GHG. In particolare, l'emissione di GHG è legata alla gestione dei trasporti di materiali e persone lungo la catena del valore e dall'erogazione dei servizi. L'impatto può essere mitigato attraverso l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili sia per le operation dirette, sia per la gestione degli impianti energetici dei clienti, nonché mediante la predisposizione di piani di mobilità green per tutte le attività aziendali.	GRI 305: Emissioni	
Uso responsabile delle risorse	Depauperamento delle risorse naturali causato dallo sfruttamento delle materie prime non rinnovabili	La produzione dell'energia utilizzata nelle operation dirette, così come quella utilizzata per la gestione degli impianti energetici dei clienti, avviene da gas naturale, materiale non rinnovabile, disponibile in quantità limitate e oggetto di grande richiesta sul mercato. Inoltre, nell'erogazione dei servizi di manutenzione e igienizzazione, viene fatto uso di sostanze chimiche provenienti da sottoprodotti del petrolio. L'impatto può essere mitigato optando per l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili e, ove possibile, materiali ecocompatibili.	GRI 301: Materiali	
	Sfruttamento e conseguente impoverimento della risorsa idrica	L'erogazione dei servizi di manutenzione edile, cura delle aree verdi, pulizia e igienizzazione richiede l'utilizzo di acqua in discrete quantità. L'impatto può aggravarsi nel caso in cui il prelievo idrico avvenga in aree soggette a stress idrico. L'impatto può essere mitigato ricorrendo a macchinari e prodotti che consentano il risparmio idrico.	GRI 303: Acqua e scarichi idrici	
Circolarità e gestione dei rifiuti	Impatto negativo dovuto ad un inefficace trattamento e/o smaltimento dei rifiuti	La catena del valore e le attività operative aziendali comportano la produzione di elevati volumi di rifiuti, tra cui rifiuti pericolosi, che se non smaltiti correttamente possono causare gravi danni ambientali. L'impatto può essere mitigato mediante un piano di gestione dei rifiuti che sfrutti le migliori tecnologie sul mercato o riducendo la quantità di rifiuti prodotta mediante un minore consumo di materie prime e l'adozione di soluzioni circolari.	GRI 306: Rifiuti	
	Inquinamento della risorsa idrica causato da un'inefficace gestione degli scarichi idrici	La catena del valore e le attività operative aziendali possono comportare l'inquinamento della risorsa idrica a causa della scorretta gestione delle acque reflue e delle sostanze chimiche utilizzate nelle attività di igienizzazione, pulizia e manutenzione dei sistemi antincendio. L'impatto può essere mitigato attraverso il regolare monitoraggio delle modalità di smaltimento di rifiuti pericolosi.	GRI 303: Acqua e scarichi idrici	
Gestione responsabile della catena di fornitura	Mancata selezione, qualificazione e monitoraggio dei fornitori in base a criteri ambientali	Le attività dei fornitori dell'azienda hanno come conseguenza la generazione di inquinamento atmosferico, rifiuti, impatti negativi sulla salubrità e disponibilità di risorse idriche, sul suolo e sulla biodiversità. L'impatto negativo può essere mitigato valutando e selezionando i fornitori sulla base di criteri ambientali.	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori	
	Mancata selezione, qualificazione e monitoraggio dei fornitori in base a criteri sociali	Le attività dei fornitori dell'azienda possono causare impatti sociali negativi, quali condizioni di lavoro inadeguate, violazione dei diritti umani e sfruttamento di manodopera. L'impatto può essere mitigato valutando e selezionando i fornitori sulla base di criteri sociali.	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori	
	Sostegno ai fornitori locali tramite l'approvvigionamento di beni e servizi	L'approvvigionamento di beni e servizi da fornitori locali contribuisce a prevenire interruzioni nella catena di fornitura, contribuisce lo sviluppo dell'economia locale e i rapporti con la comunità.	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento	




TEMA MATERIALE	IMPATTO	DESCRIZIONE IMPATTO	STANDARD SPECIFICO	SDGS
Tutela e valorizzazione dei dipendenti	Carenza di strumenti di welfare ed insufficiente erogazione di benefit ai dipendenti	L'azienda mette a disposizione dei propri dipendenti strumenti di welfare volti a conciliarne la vita privata e professionale, tema particolarmente delicato in considerazione degli orari di lavoro, organizzati su turni, e della popolazione aziendale costituita prevalentemente da donne. Le misure di welfare attive riguardano borse di studio e campi estivi per i figli dei dipendenti, e l'offerta di servizi e beni in convezione, in particolare un'assicurazione sanitaria integrativa, per dipendenti e familiari. Sono inoltre previsti servizi di People Care finalizzati ad affrontare situazioni di fragilità in ambito familiare e la possibilità di godere di forme di smart working per il personale impiegatizio.	GRI 401: Occupazione	
	Mancato sviluppo delle competenze dei dipendenti a causa di inadeguati piani di formazione	La retention del personale e la capacità di attrarre nuovi talenti sono legate, oltre a piani di welfare, ad attività di formazione e a programmi di crescita professionale, nonché ai livelli retributivi e alla trasparenza delle relative policy. La mancata predisposizione di adeguati piani formativi e di carriera e di piani retributivi adeguati, può determinare la mancanza di sufficienti competenze ed elevato turnover, con conseguenze negative sulla qualità dei servizi erogati. L'impatto negativo può essere mitigato prevedendo piani retributivi commisurati al progressivo sviluppo di competenze da parte dei dipendenti.	GRI 404: Formazione e istruzione	
	Discriminazione e mancata promozione delle pari opportunità sul luogo di lavoro	La discriminazione e il mancato rispetto della diversità sono legati a fattori quali genere, orientamento sessuale, religione, etnia, lingua, e possono comportare disparità salariale, l'esclusione dal processo di assunzione o compromissione delle opportunità di carriera. Tale situazione può causare danni ai lavoratori e altresì ripercuotersi negativamente sull'engagement dei dipendenti, sull'attrattività aziendale e sulla produttività. Il rischio va attentamente monitorato in considerazione dell'alta percentuale di impiego femminile e di dipendenti di origine straniera nella categoria dei blue collar, attraverso adeguate iniziative e politiche di inclusione, e nei confronti dei white collar, mediante specifici piani di sviluppo di carriera e la diffusione di una cultura aziendale inclusiva.	GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione	
	Mancata tutela dei diritti dei lavoratori e instabilità lavorativa dei dipendenti in azienda	La presenza di adeguati presidi contrattuali e l'attiva collaborazione con le rappresentanze sindacali previene forme di abuso contrattuali, scioperi, assenteismo e controversie legali. Tali condizioni possono portare a circostanze lavorative non adeguate e ad episodi di conflittualità con comunità, dipendenti e collaboratori.	GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali	
	Salute e sicurezza sul lavoro	Danni alla salute dei lavoratori causati dalla mancanza di adeguati presidi di sicurezza sul luogo di lavoro	Scarsi livelli di sicurezza, unitamente all'assenza di formazione in tale ambito, possono portare ad incidenti sul lavoro, in particolare nella conduzione dei cantieri e nelle attività di manutenzione degli impianti, legati ad esempio ad elettrocuzione, eccessiva esposizione a rumore, perdite di gas o incidenti dovuti alla caduta accidentale di materiali taglienti o contundenti.	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
Danni alla salute e alla sicurezza degli utenti e delle comunità causate da difformità nell'erogazione dei servizi		Clienti e utilizzatori del servizio potrebbero subire disagi nella fase di esecuzione della commessa, legati principalmente ad emissioni acustiche elevate, effluvi dannosi e malfunzionamento degli impianti gestiti da Rekeep.	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti	
Tutela e sviluppo delle comunità locali	Contributo allo sviluppo della comunità locale attraverso liberalità, iniziative formative e di volontariato aziendale	L'azienda può contribuire positivamente al benessere e allo sviluppo delle comunità locali in cui opera, attivando iniziative di volontariato, erogando donazioni o formazione gratuita e promuovendo una cultura di sostenibilità.	GRI 413: Comunità locali	
	Distribuzione del valore economico generato dall'organizzazione agli stakeholder	L'azienda genera e distribuisce valore economico in maniera diretta e indiretta mediante le sue attività. In particolare, l'azienda può avere un significativo impatto positivo mediante pratiche di assunzione e prassi di approvvigionamento responsabile.	GRI 201: Performance economiche	



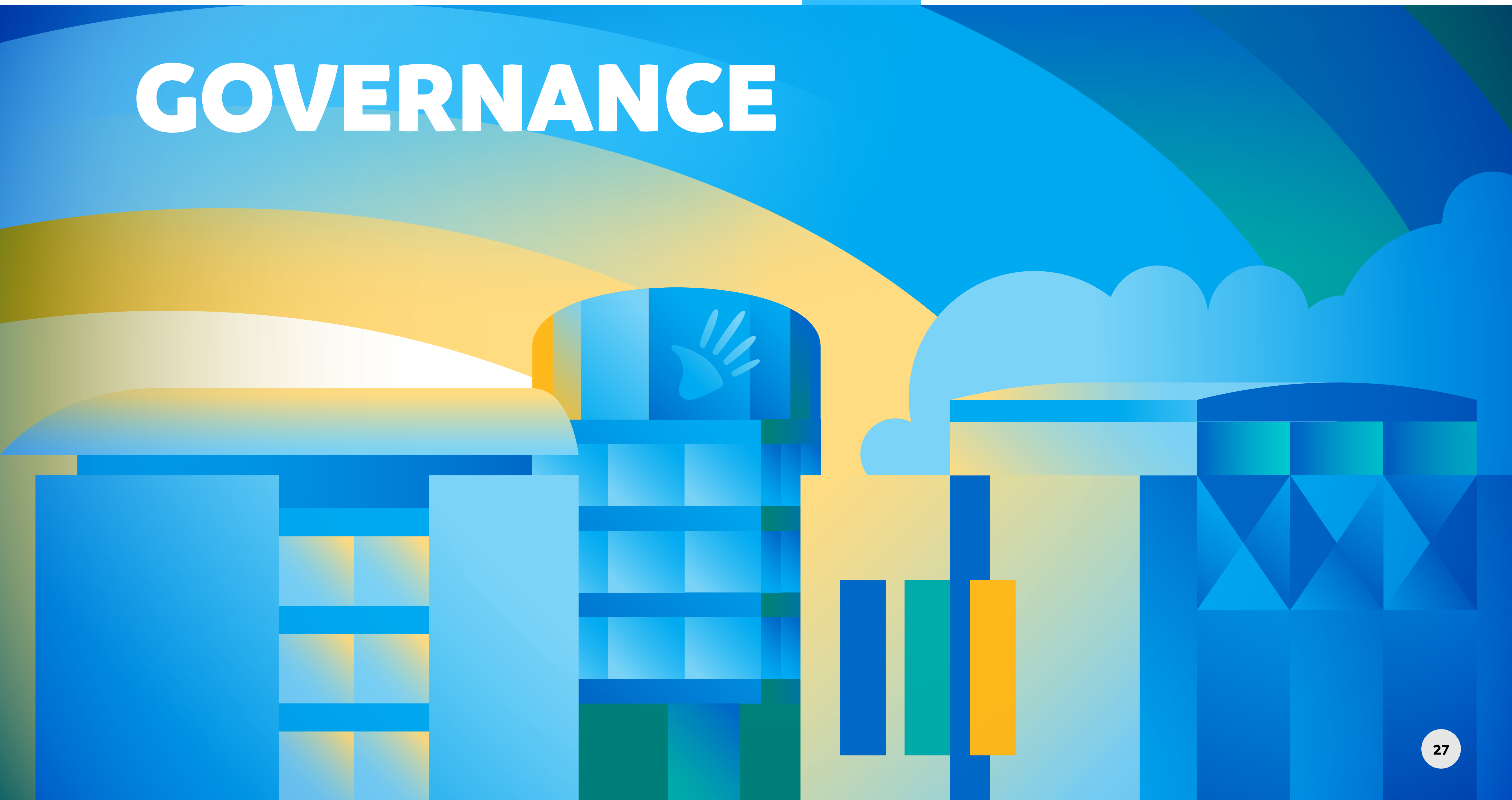
TEMA MATERIALE	IMPATTO	DESCRIZIONE IMPATTO	STANDARD SPECIFICO	SDGS
Etica di Business	Mancato adeguamento alle normative di settore vigenti	L'azienda deve monitorare costantemente la normativa vigente del settore in cui opera, in particolare in merito alle condizioni di igienizzazione dei locali, alle norme inerenti la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e agli impatti ambientali legati ai servizi che eroga.	GRI 2-27: Compliance normativa	
	Danni causati al sistema economico e alla comunità dovuti ad eventuali comportamenti fraudolenti	L'azienda deve attentamente monitorare di non essere coinvolta in episodi di corruzione legati alla stipulazione di contratti di fornitura basati su rapporti di favore con i fornitori, oppure per quanto riguarda l'assegnazione della gestione di servizi su appalto e gare pubbliche.	GRI 205: Anticorruzione	
	Danni causati al sistema economico e alla comunità dovuti ad eventuali pratiche di concorrenza sleale	L'azienda deve attentamente monitorare di non porre in essere comportamenti anti-competitivi favorendo alcune aziende appaltatrici o selezionando fornitori senza l'utilizzo di adeguati criteri meritocratici.	GRI 206: Comportamento anti-competitivo	
	Danni causati al sistema economico e alla comunità dovuti ad eventuali inadempienze fiscali	L'azienda ha l'obbligo di monitorare attentamente la compliance a tutti gli obblighi fiscali che la interessano, al fine di contribuire al benessere della comunità.	GRI 207: Tasse	
Governance sostenibile	Non compliance alle richieste di investitori e clienti con conseguente mancato finanziamento della società nel medio-lungo termine	In considerazione della crescente attenzione ai temi ESG da parte di investitori privati e istituzionali, nonché della loro inclusione tra i criteri di selezione nelle gare d'appalto e nei questionari erogati da clienti del settore privato, il mancato monitoraggio dei temi ambientali, sociali e economici da parte del management aziendale può comportare un indebolimento della solidità finanziaria dell'azienda e compromettere la continuità nel medio e lungo periodo.	GRI 2: General Disclosure	
Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti	Scarsa qualità dei servizi erogati e ridotta soddisfazione dei clienti	Un inadeguato monitoraggio del grado di soddisfazione di clienti e utenti e la mancata predisposizione di azioni correttive e di risposta a reclami presentati può influire negativamente sull'attrattività commerciale dell'azienda e sul parco clienti di cui dispone.	Non GRI	



TEMA MATERIALE	IMPATTO	DESCRIZIONE IMPATTO	STANDARD SPECIFICO	SDGS
	Adozione di sistemi digitali e innovativi per la gestione dei servizi offerti e i processi interni	L'azienda ricorre a piattaforme digitali per la pianificazione avanzata dei servizi offerti e dei processi interni. La digitalizzazione garantisce una maggiore efficienza e consente il monitoraggio delle performance aziendali tramite l'utilizzo di un sistema integrato per l'aggregazione dei dati. Le piattaforme introdotte, inoltre, consentono il ricorso allo smartworking, che favorisce il bilanciamento tra vita privata e professionale, aumentando il tasso di retention e riducendo l'assenteismo.	Non GRI	
Innovazione e digitalizzazione di servizi e processi	Eventuali violazioni alla riservatezza delle informazioni oggetto di raccolta	Il ricorso a piattaforme informatiche per lo svolgimento delle attività aziendali implica la gestione di un elevato numero di informazioni personali di dipendenti, clienti e fornitori. È responsabilità dell'azienda garantirne la riservatezza mediante la predisposizione di adeguati presidi a tutela della cybersecurity.	GRI 418: Privacy dei clienti	
		L'adozione di un piano annuale sulla sicurezza informatica e l'erogazione di corsi di security awareness, unitamente a sistemi di monitoraggio continuo dei tentativi di intrusione, sono mezzi adeguati alla prevenzione del rischio di violazioni.		
	Mancata sicurezza dei sistemi informatici e conseguente interruzione dei servizi erogati	La digitalizzazione dei processi permette di gestire a livello informatico le attività, ma allo stesso tempo espone l'azienda ai rischi di hackeraggio dei software con conseguente interruzione delle attività. Il rischio può essere mitigato attraverso la predisposizione di specifiche procedure di cyber resilience.	Non GRI	



GOVERNANCE

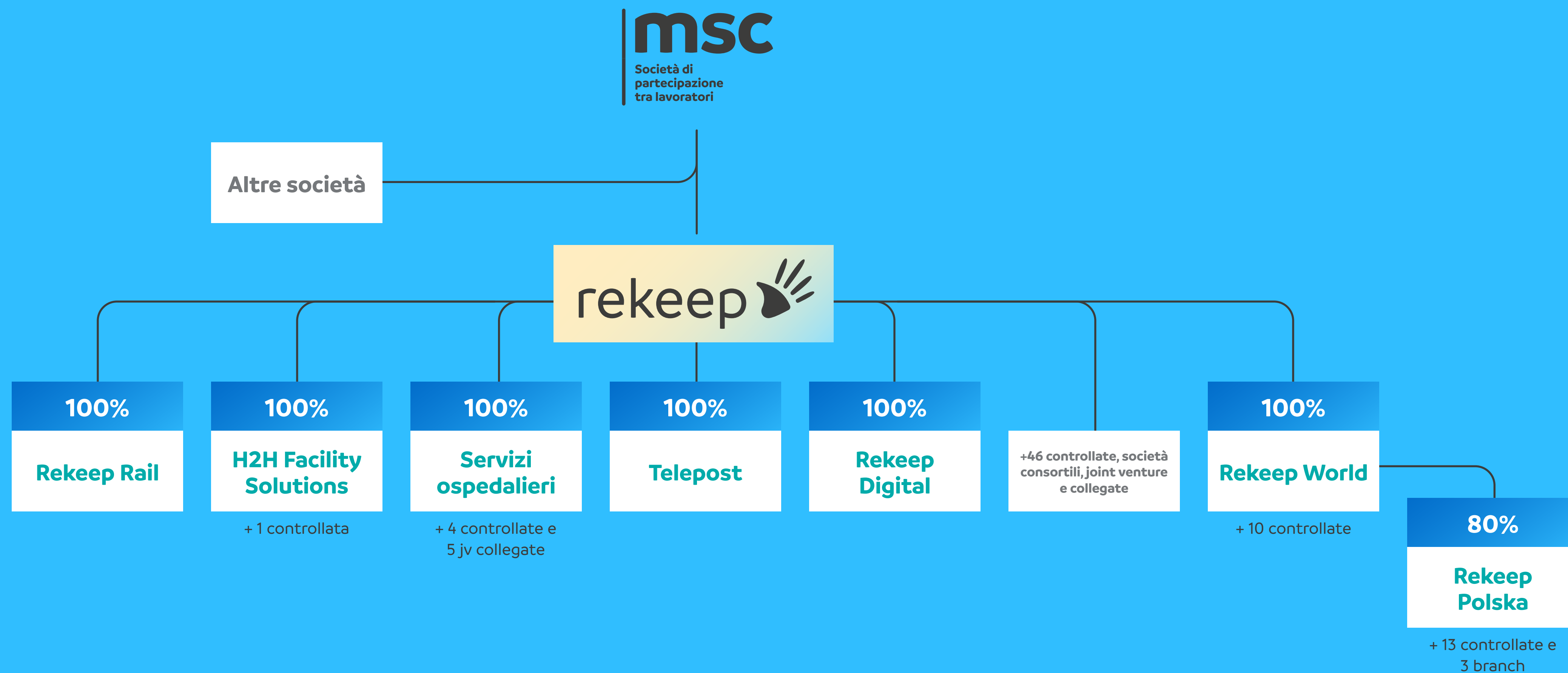




Una governance sostenibile

Al vertice del Gruppo societario è collocata la società Rekeep S.p.A. che controlla realtà italiane e straniere, detenendone partecipazioni in maniera diretta o indiretta. Il capitale della società Rekeep S.p.A. è interamente detenuto da MSC Società di Partecipazione tra Lavoratori S.p.A, che esercita attività di direzione

e coordinamento. Con efficacia 1° febbraio 2022 Manu-tencoop Società Cooperativa ha trasformato la propria forma giuridica da società cooperativa in società per azioni, e, in tale contesto, ha modificato la denominazione sociale in MSC Società di Partecipazione tra Lavoratori S.p.A.





Rekeep S.p.A. ha un modello di corporate governance di tipo tradizionale. Il modello ordinario di amministrazione e controllo (artt. 2380 e ss. c.c.) 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 di Rekeep S.p.A. in carica nel 2023 è composto da sei membri, dei quali uno ha requisiti di indipendenza. A ricoprire il ruolo di Presidente e Amministratore Delegato è Giuliano Di Bernardo. Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di approvare il Bilancio di Sostenibilità.

La presentazione e l'approvazione del Rapporto di Sostenibilità, oltre che il coinvolgimento in Rekeep Beyond, garantisce il costante aggiornamento dei membri del Consiglio di amministrazione sulle questioni ESG.

Si riporta di seguito la composizione del Consiglio di Amministrazione suddivisa per genere ed età:

La struttura degli organi di governo si completa con il Collegio Sindacale e la società di revisione contabile esterna. Il Collegio Sindacale è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti ed è stato rinnovato in data 28 aprile 2023. Le funzioni di competenza atten-

gono alla vigilanza sull'osservanza della legge e alla garanzia di una corretta amministrazione.

La revisione e il controllo contabile sono affidati ad una società esterna.

Nel corso del 2023 si è riunito 8 volte con tasso complessivo di presenza pari al 100%.

Si riporta di seguito la composizione del Collegio Sindacale suddivisa per genere ed età:

		2021	2022	2023
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER GENERE E ETÀ				
Donne	<30 anni	0	0	0
	tra 30 e 50 anni	1	1	1
	> 50 anni	1	0	0
Totale donne		2	1	1
Uomini	<30 anni	0	0	0
	tra 30 e 50 anni	0	0	0
	> 50 anni	6	5	5
Totale uomini		6	5	5
TOTALE GENERALE		8	6	6

		2021	2022	2023
SINDACI PER GENERE ED ETÀ				
Donne	<30 anni	0	0	0
	tra 30 e 50 anni	0	0	0
	> 50 anni	1	0	0
Totale donne		1	1	1
Uomini	<30 anni	0	0	0
	tra 30 e 50 anni	0	0	0
	> 50 anni	4	4	4
Totale uomini		4	4	4
TOTALE GENERALE		5	5	5



Gli strumenti a tutela dell'etica di business

Rekeep impronta da sempre la propria condotta alla correttezza, alla legalità e all'etica, così come enunciato dai valori che ispirano l'attività quotidiana dell'azienda.

Le azioni in questo senso sono cresciute nel corso del tempo: dall'adozione nel 2008 del Modello 231 e del Codice Etico all'ottenimento nello stesso anno della certificazione SA8000, all'approvazione nel 2017 del Programma di Compliance Antitrust e del Codice di Condotta Antitrust, fino all'implementazione nel 2023 dei Canali Whistleblowing ai sensi del Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n.24 per la gestione delle segnalazioni.

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

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO 231/2001

Il Decreto Legislativo 231/2001 ha introdotto la responsabilità amministrativa degli enti (Società, Associazioni, ecc.) per reati commessi da persone fisiche nell'interesse o a vantaggio degli stessi.

La responsabilità dell'Ente, ai sensi del D. Lgs. 231/01, si applica solo per una serie di reati (detti «fattispecie presupposto») tassativamente previste dal Decreto stesso.

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

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

Ai sensi del D. Lgs. 231/01 l'Organo Direttivo (Consiglio di Amministrazione) ha deliberato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (anche Modello 231 o Modello): un documento, 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. 231/2001 adottato dalla Società
- identifica i principi etici e comportamentali da applicare nell'ambito delle attività aziendali e presidia il rischio 231 attraverso regole e protocolli di controllo

In Rekeep la prima adozione del Modello risale al 13 giugno 2008.

La società Rekeep promuove l'adozione e l'efficace attuazione da parte delle società del Gruppo dei propri modelli organizzativi: le società controllate svolgono autonomamente l'attività di predisposizione e ado-



ne del proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs.231/2001, anche tenendo conto dei principi di condotta adottati dal Gruppo.

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

- H2H Facility Solutions
- Servizi Ospedalieri
- Consorzio Stabile CMF

CODICE DI CONDOTTA E PROGRAMMA DI COMPLIANCE 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 successivamente ha approvato un "Codice di Condotta Antitrust del Gruppo Rekeep", finalizzato alla diffusione della cultura antitrust, nonché all'individuazione delle eventuali non conformità rispetto alla normativa in materia di concorrenza, al fine di sensibilizzare dipendenti e collaboratori su comportamenti non conformi, che possono essere causa di potenziali violazioni antitrust.

A garanzia del Programma di Compliance Antitrust e del Codice di Condotta Antitrust, è stato nominato dal Consiglio di Amministrazione l'Antitrust Compliance Officer.

Il Programma di Compliance Antitrust è così articolato:

- un documento sintetico di valutazione del rischio antitrust, che individua le aree in cui le criticità concorrenziali, in considerazione della struttura e degli ambiti di operatività della Società, appaiono maggiori;
- un Codice di Condotta Antitrust del Gruppo Rekeep che illustra in maniera puntuale la condotta da tenere nella partecipazione alle gare pubbliche;
- set procedurale e di istruzioni operative interne volte ad accrescere la capacità di prevenzione e la corretta gestione delle situazioni con possibili implicazioni antitrust;
- attività formative ad hoc, dedicate all'approfondimento delle problematiche concorrenziali di maggior interesse e finalizzate ad accrescere la capacità del management e delle altre risorse operative di riconoscere il rischio antitrust e diprevenirlo adeguatamente.

In ottemperanza a quanto previsto dal Programma di Compliance Antitrust, vengono organizzate annualmente sessioni formative di approfondimento e aggiornamento a cui partecipano i dirigenti e i primi riporti delle varie funzioni aziendali coinvolte.

Le società del Gruppo che hanno adottato un Programma di Compliance Antitrust sono:

- Consorzio Stabile CMF
- Servizi Ospedalieri S.p.A.

CODICE ETICO E SA8000

Con l'obiettivo di mantenere la leadership in Italia nel mercato di riferimento e consolidare lo sviluppo all'estero, l'azienda punta sulle proprie persone che sono elemento primario di successo e vantaggio competitivo. A tal fine si prodiga per costruire un ambiente di lavoro sano, stimolante, accogliente e inclusivo.

Le prospettive e l'orizzonte di crescita sono rivolte alla costruzione di un modello sostenibile che veda la partecipazione attiva e il coinvolgimento di tutti gli stakeholder nel pieno rispetto dei valori di Rekeep: Impegno e trasparenza, Responsabilità e solidarietà, Correttezza e legalità

In questa logica Rekeep 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 dotata di due utili presidi per raggiungere gli scopi dell'organizzazione:

- un sistema gestionale di responsabilità sociale coerente con la norma internazionale SA8000;
- un codice etico.

Relativamente alla norma SA8000, Rekeep viene sottoposta da parte dell'ente certificatore accreditato



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

Nel 2023 Rekeep, a seguito di audit di ricertificazione, ha mantenuto il sistema di gestione secondo la norma SA8000.

Caratteristica precipua della norma è il canale di comunicazione bottom-up attraverso cui i dipendenti possono presentare segnalazioni relative a comportamenti non coerenti con i requisiti sociali della norma. Le segnalazioni possono essere proposte sia in forma anonima sia sottoscritte, possono essere inoltrate al Rappresentante dei Lavoratori dell'Area, o all'attenzione dell'Azienda (ad un indirizzo mail dedicato), oppure ancora all'indirizzo mail dedicato dell'Ente di Certificazione. Tutte le segnalazioni sono riportate su un apposito registro.

Nel corso del 2023 sono pervenuti 4 reclami etici, 3 per la società Rekeep S.p.A., 1 per la società Servizi Ospedalieri. Questo ultimo è l'unico dei reclami ad avere avuto come oggetto una segnalazione di comportamento discriminatorio riferita ad un fornitore esterno. L'azienda ha percorso tutto l'iter previsto in questi casi, monitorando il presidio geografico in cui si è verificato il caso. La valutazione è terminata con l'accertamento da parte del Responsabile di Funzione

che si è trattato di un singolo episodio e che non si sono ripresentate ulteriori criticità.

Il Codice Etico di Gruppo Rekeep, enuncia i principi e i valori ai quali Rekeep e le società interamente controllate improntano la propria attività e la conduzione dei propri affari, nonché l'insieme dei diritti, dei doveri, delle regole di condotta e delle responsabilità rispetto a tutti i soggetti con i quali entrano in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale. Con delibera del Consiglio di Amministrazione di Rekeep S.p.A. in data 18 maggio 2023 è stato revisionato e pubblicato il nuovo Codice Etico del Gruppo Rekeep. Le modifiche sono state finalizzate ad allineare il Codice rispetto ai modelli più avanzati e ad un approccio strategico del Gruppo sempre più orientato alla sostenibilità.

In questa ottica il Gruppo Rekeep:

- assume come impegno fondamentale il rispetto della legge e della normativa in genere;
- dichiara di attenersi a generali principi di onestà, trasparenza, buona fede, correttezza, integrità e riservatezza;
- si impegna ad agire sempre con la massima diligenza, equità, lealtà, spirito di collaborazione, rigore morale e professionale;
- promuove, in un contesto di responsabilità sociale e di tutela ambientale, il corretto e funzionale utilizzo delle risorse e la sicurezza nello svolgimento delle attività lavorative;
- si impegna ad attenersi a principi di verità, trasparenza, accuratezza, completezza e conformità alle norme vigenti delle informazioni con-

tabili 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.

Dal 2018 è stato costituito un Comitato Etico, formato da tre membri esterni all'organizzazione, che ha il compito di monitorare la diffusione e l'attuazione del Codice Etico e ha il compito di ricevere e verificare tutte le segnalazioni relative a eventuali violazioni dello stesso.

WHISTLEBLOWING

In data 14 luglio 2023 Rekeep S.p.A. e le altre società CMF, H2H FM, H2H Cleaning ed Servizi Ospedalieri si sono adeguate alle previsioni del D.Lgs. 24/2023 istituendo il canale per le segnalazioni ai sensi della normativa c.d. Whistleblowing, adottando la procedura di gestione delle segnalazioni e nominando un soggetto esterno come responsabile del canale.



I presidi aziendali a tutela dell'etica di business

A garantire il rispetto delle politiche virtuose di Rekeep non esistono solo supervisor esterni, al contrario la società si è dotata di diverse strutture interne che vigilano sull'operato delle varie funzioni aziendali. Questi presidi includono l'Organismo di Vigilanza, la funzione Internal Audit & Antitrust Compliance e il Dipartimento Legal Affairs.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

La creazione di questo organismo è prevista dal D. Lgs. 231/2001. Infatti, per la piena efficacia del Modello 231 è necessario che venga nominato 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 è l'Organismo di Vigilanza (OdV).

L'Organismo di Vigilanza di Rekeep è costituito da tre membri, 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 2023, sono stati svolti quattro cicli di audit: la documentazione prodotta è stata sempre opportunamente visionata e archiviata dall'Organismo di Vigilanza. A chiusura di ogni attività di controllo, l'Organismo di Vigilanza ha discusso i risultati del lavoro svolto, ha definito le necessarie attività di approfondimento e sensibilizzazione verso il personale senza peraltro riscontrare criticità tali da essere segnalate al Consiglio di Amministrazione. Gli esiti dei suddetti cicli di audit sono riepilogati nei relativi "verbali interni attività di controllo dell'Organismo di Vigilanza", trasmessi al Presidente del Consiglio di Amministrazione della Società.

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

Oltre ai flussi informativi, l'OdV incontra l'RSPP della Società che illustra la propria relazione annuale nell'ambito della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Come ulteriore responsabilità l'Organismo di Vigilanza incontra almeno annualmente i revisori legali che certificano il Bilancio della Società, il Comitato Etico e il Collegio Sindacale al fine di condividere le risultanze delle reciproche attività e per un'organizzazione efficace ed efficiente dei controlli.

Infine, l'Organismo di Vigilanza predispone, con cadenza semestrale, una relazione informativa destinata al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale sulle attività svolte nel periodo di riferimento.

Le società del perimetro H2H FM, SO e CMF hanno parimenti un proprio OdV come previsto dal Modello 231 adottato.

INTERNAL AUDIT E COMPLIANCE

La funzione Internal Audit & Antitrust Compliance di Rekeep S.p.A. ricopre un ruolo rilevante nella verifica e valutazione del Sistema di Controllo Interno e contribuisce alla diffusione della cultura del controllo interno e della gestione dei rischi aziendali.

Collabora con diverse funzioni aziendali per garantire il rispetto dei principi dell'etica di business attraverso



la strutturazione di percorsi di formazione e di consulenza, fornisce indicazioni e suggerimenti alle altre funzioni aziendali ove richiesto. Alla funzione spetta anche l'implementazione di nuove procedure per prevenire le segnalazioni, nonché, l'aggiornamento del Modello 231, del Codice Etico, Codice di Condotta Antitrust e delle policy aziendali.

La funzione, in particolare:

- verifica l'operatività e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno;
- ha accesso a tutte le informazioni necessarie per svolgere il proprio incarico;
- si interfaccia con gli altri attori del Sistema di Controllo Interno (es. Cda, Management, OdV, Comitato Etico, Società di Revisione, Collegio Sindacale etc.)

LEGAL AFFAIRS DEPARTMENT

Un'ulteriore funzione di supporto a garanzia delle politiche di Rekeep è il Dipartimento Legal Affairs che agisce insieme ad Internal Audit ed Antitrust Compliance Office come supporto legale nelle fasi di progettazione e partecipazione a procedure per l'assegnazione di contratti pubblici.

Oltre che avere un ruolo di consulenza per le Direzioni Aziendali e per le società del Gruppo Rekeep, nonché per la capogruppo MSC, la funzione segue le azioni legali attive e passive sia in ambito civile, amministrativo e penale, istruendole e rapportandosi con gli studi legali esterni incaricati di rappresentare le società in giudizio. Esulano dall'area di competenza della Direzione legale la materia giuslavoristica ed il recupero crediti, in carico ad altre direzioni.

Rientrano tra le competenze del Legal Affairs Department la gestione delle contestazioni in seguito a sinistri o danni a terzi e/o dipendenti che sono tutelati, oltre che dalla professionalità dei dipendenti nell'esecuzione delle proprie attività, anche dall'Assicurazione Responsabilità Civile RCT/RCO

È comunque importante evidenziare che Rekeep non è attualmente coinvolta in contenziosi pendenti avanti l'AG che abbiano ad oggetto inadempimenti contrattuali verso i propri clienti e che eventuali contestazioni vengono gestite prevalentemente in via stragiudiziale.

Nell'intento di evitare azioni legali e ridurre al minimo l'applicazione di penali, Rekeep si impegna nell'attenta gestione e rispetto degli accordi contrattuali facendo fronte alle eventuali contestazioni nel pieno rispetto

dei principi dell'etica di business sopra elencati. Tale attenzione è testimoniata dall'assenza di azioni legali attualmente attive nei confronti di Rekeep da parte dei clienti.

Si segnala che il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali è particolarmente rilevante per Rekeep in quanto anche il nuovo codice dei contratti pubblici, Dlgs 36/2023 entrato in vigore il 1° aprile 2023, mantiene, in linea con il previgente Codice Appalti del 2016, la rilevanza dei gravi inadempimenti contrattuali quale causa di possibile esclusione dalla partecipazione alle procedure di gara per l'affidamento di contratti pubblici, rimessa all'apprezzamento delle singole stazioni appaltanti.

Rekeep, così come le altre società del perimetro, rinnovano l'impegno ad osservare il massimo rigore nell'ottemperanza dei propri obblighi nel pieno rispetto dei suoi valori di Impegno e trasparenza, Responsabilità e solidarietà, Correttezza e legalità.

Risk Management e condotta responsabile di impresa

Ogni azienda è esposta a rischi specifici in base alle proprie attività, al settore di appartenenza e all'ambiente in cui opera. In linea con la sua analisi di materialità, potrebbero esistere i seguenti rischi a cui è esposto il Gruppo Rekeep:

- **Rischi connessi alla concorrenza.** Il mercato in cui opera il Gruppo è caratterizzato da una crescente competitività in ragione dei processi di aggregazione in atto tra operatori già dotati di organizzazioni significative nel mercato di riferimento e in grado di sviluppare modelli di erogazione del servizio orientati prevalentemente alla minimizzazione del prezzo per il cliente. Questo ha portato nel corso degli ultimi anni ad un crescente inasprimento del contesto concorrenziale di riferimento che, verosimilmente, continuerà anche in futuro.
- **Rischi di compliance.** Il Gruppo Rekeep opera in un contesto soggetto a normative che vengono costantemente monitorate, soprattutto per quanto attiene alla salute e alla sicurezza dei lavoratori, alle norme sulla concorrenza, alla prevenzione della corruzione, alla tutela dei dati in ambito privacy e, in generale, a tutte le disposizioni normative di riferimento.

Di seguito sono esposte in dettaglio le aree di criticità e le azioni poste in essere da Rekeep a presidio sei suddetti rischi.

LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DEGLI EPISODI DI CORRUZIONE E DI ABUSO DI POSIZIONE DOMINANTE.

Il **conflitto di interesse** rappresenta un rischio significativo per qualsiasi azienda, e Rekeep ne è consapevole.

Per garantire la gestione adeguata dei rischi di conflitto di interesse, l'azienda adotta misure di trasparenza, di governance e di controllo adeguati.

Il ruolo di membro indipendente di un componente del Consiglio di Amministrazione, infatti, garantisce maggiore imparzialità nel processo decisionale.

La **corruzione** rappresenta un rischio significativo per le aziende e può avere conseguenze rilevanti sulla reputazione e sulla sostenibilità dell'impresa stessa. In particolare, come evidenziato dall'analisi di Impact Materiality, la corruzione costituisce per Rekeep un rischio non trascurabile a causa delle sue frequenti interazioni con la Pubblica Amministrazione nei contesti di gare pubbliche.

Per mitigare il rischio di corruzione, Rekeep dispone di diversi presidi interni:

- adozione di un Codice Etico per i dipendenti;
- adozione di MOG ex Dlgs 231/01 e relativo aggiornamento;
- (solo per CMF) Certificazione ISO 37001;
- Training di formazione periodica sulle normative anticorruzione ai dipendenti;
- sistemi di monitoraggio e reporting come il canale Whistleblowing per la segnalazione di violazione del Modello 231, del Codice Etico, delle norme anti-trust o di comportamenti non coerenti con i requisiti previsti dalla ISO 37001.





Ad oggi l'azienda ha gestito il rischio di corruzione anche attraverso una fattiva collaborazione con le autorità, nonché con l'adozione di buone pratiche e trasparenza nel proprio operato.

La società (Rekeep) è stata coinvolta in un procedimento penale ai sensi del Dlgs 231/01 in relazione alla condotta contestata a due ex dipendenti.

In tale caso, pendente da oltre otto anni, un dipendente coinvolto nel giudizio penale, accusato – oltre che di corruzione - anche di emissione di fattura per prestazione inesistente, si è dimesso dalla società; l'altro dipendente, accusato di corruzione, si era dimesso prima dell'avvio del procedimento penale. L'Organismo di Vigilanza ha svolto le indagini in maniera indipendente, come dimostrato dall'assessment eseguito da un consulente esterno interpellato da Rekeep, il quale ha verificato la corretta applicazione delle procedure e la loro congruità. La verifica della fattura contestata e della corrispondenza con i servizi erogati costituisce un'indicazione importante per la difesa dell'azienda, in quanto dimostra che i servizi oggetto di fatturazione sono stati effettivamente erogati. Tuttavia, nonostante l'esito negativo dell'indagine interna, il procedimento penale segue il proprio corso.

La società (Servizi Ospedalieri) è stata coinvolta in un procedimento penale ai sensi del Dlgs 231/01 in relazione alla condotta contestata ad alcuni dipendenti (parte dei quali ad oggi licenziati o dimessisi).

Il caso risale a una contestazione avvenuta a dicembre 2022. Nel corso del 2023 sono state notificati gli

avvisi di fissazione dell'udienza preliminare a carico di alcuni dipendenti e della stessa società ex Dlgs 231/01 e, attualmente, il giudizio pende avanti il GUP.

Sempre nel corso del 2023 un altro ex AD di Servizi Ospedalieri è stato coinvolto in un procedimento penale per corruzione, pendente avanti il GUP; anche in questo l'ex AD si è dimesso nel 2021.

La comunicazione trasparente (Bilancio, sezione Investor Relator sul sito web della società, comunicati stampa) rispetto a tali tipi di procedimenti giudiziari esprime la volontà di Rekeep S.p.A. di mantenere un elevato livello di fiducia con i propri stakeholder e di prevenire scenari di reputazione negativa. Consente inoltre di dimostrare l'attenzione e l'onestà dell'azienda nella gestione dei propri affari e delle proprie attività, al fine di prevenire la corruzione e garantire il rispetto delle normative vigenti.

Un altro aspetto importante per garantire la correttezza e la trasparenza delle attività dell'azienda è la prevenzione delle condotte **antitrust**.

Rekeep pone particolare attenzione a non porre in essere comportamenti anticoncorrenziali nell'ambito della propria attività di partecipazione a procedure di gara per l'affidamento di contratti pubblici.

L'azienda deve valutare con attenzione le eventuali conseguenze di eventuali pratiche, e a tal proposito, ricorrere a procedure di selezione di eventuali partner di gara basate sulla necessità di integrazione dei requisiti richiesti nei bandi di gara e/o sulla necessità di ripartire investimenti troppo onerosi; con riguar-

do alla selezione dei fornitori si attiene a criteri meritocratici modo da garantire un processo decisionale equo, trasparente e non discriminatorio.

Rekeep è consapevole dell'importanza di rispettare le leggi antitrust. Adottare politiche e procedure stringenti, come il Codice di Condotta Antitrust e il Programma di Compliance Antitrust, e formare adeguatamente il proprio personale a riguardo, rappresentano misure decisive per prevenire comportamenti anticoncorrenziali e minimizzare i potenziali rischi per la reputazione e gli aspetti legali dell'azienda stessa.

L'attenzione prestata dalla Funzione Internal Audit ed Antitrust per questa tematica rappresenta un segnale positivo dell'impegno dell'azienda per evitare qualsiasi comportamento anticoncorrenziale.

L'istituzione di un Comitato di Compliance e Antitrust, composto dai responsabili delle funzioni Compliance e Legal, rappresenta una misura importante per garantire un'adeguata gestione dei rischi antitrust in fase di preparazione alla gara, fornendo una consulenza e un supporto specifici, quando richiesto.

Nel corso del 2023 sono stati definiti i giudizi avanti la Corte di Cassazione ed il Consiglio di Stato per un provvedimento antitrust, relativo ad una gara CONSIP e per i quali sono stati esperiti tutti i rimedi ordinari e straordinari. I procedimenti si sono conclusi con una riduzione della sanzione pecuniaria inizialmente inflitta.

L'attuazione della politica e la formazione del personale rappresentano due aspetti cruciali per la pre-



venzione di comportamenti non conformi alle norme antitrust e per minimizzare il rischio di sanzioni e conseguenti ripercussioni sulla reputazione aziendale. Sono dunque un segnale concreto dell'impegno di Rekeep per la prevenzione di comportamenti anticoncorrenziali e il rispetto delle normative vigenti.

LA GESTIONE DEL RISCHIO FISCALE

Il rischio fiscale rappresenta la possibilità che l'azienda subisca sanzioni o penalizzazioni a seguito di errori fiscali o irregolarità nella presentazione delle dichiarazioni fiscali. Questo tipo di rischio può essere causato, ad esempio, dall'erronea applicazione delle norme tributarie, dalla mancata registrazione o dichiarazione di redditi o operazioni, dall'assenza di documentazione contabile o dall'omessa dichiarazione di imposte o tasse. Una corretta gestione fiscale, l'adozione di buone pratiche e l'assistenza di professionisti del settore possono contribuire a prevenire il rischio fiscale e salvaguardare l'azienda dalle conseguenze negative.

È il caso infatti di Rekeep S.p.A., la quale adotta una strategia fiscale basata su una politica prudente e un approccio cautelativo alle problematiche fiscali.

La funzione fiscale si avvale del supporto di primari consulenti che vengono coinvolti nelle operazioni rilevanti. In caso di dubbi interpretativi sulla normativa fiscale, la società valuta anche la proposizione di apposito interpello agli uffici competenti nell'ottica di una gestione consapevole del rischio fiscale.

L'Ufficio fiscale di Rekeep S.p.A. è attualmente composto da 3 persone: un responsabile e 2 specialist. Non ci sono team periferici, in quanto le risorse dell'ufficio sono tutte dipendenti di Rekeep S.p.A. e svolgono anche attività di "consulenza fiscale" tramite contratti di service stipulati con le altre società del Gruppo.

La struttura si avvale, inoltre, di consulenti esterni in via continuativa selezionati tra i principali studi italiani.

Com'è stato menzionato, l'ufficio fiscale fornisce assistenza fiscale alle altre funzioni aziendali e, anche con il supporto dei consulenti esterni, procede al calcolo delle imposte delle società del Gruppo in sede di approvazione del bilancio di fine anno e delle chiusure trimestrali.

L'Ufficio riporta eventuali tematiche fiscali rilevanti direttamente al Consiglio di Amministrazione, il quale le esamina come punto di attenzione all'ordine del giorno durante le riunioni periodiche.

Nelle ipotesi di verifiche fiscali il Consiglio di Amministrazione e gli organi di controllo vengono prontamente informati e tenuti aggiornati sullo svolgimento e sull'esito della verifica.

Gli organi sopramenzionati vengono coinvolti anche nelle ipotesi in cui la società sia oggetto di sanzioni tributarie di importo rilevante.

LA GESTIONE DEL RISCHIO INFORMATICO: CYBER SECURITY E CYBER RESILIENCE

Rekeep è titolare del trattamento dei dati personali di dipendenti e fornitori ma il suo coinvolgimento si estende anche ad utenti di sede, candidati alle posizioni lavorative, studenti e vincitori di borse di studio, familiari coinvolti nelle attività di open day e rappresentanti legali.

L'azienda tratta anche i dati relativi alla geolocalizzazione dei veicoli adoperati dai propri dipendenti al fine di garantire la salute e la sicurezza dei propri collaboratori. In nessun caso è prevista la localizzazione degli utenti, inoltre quando Rekeep è coinvolta in attività di ausiliario nelle aziende sanitarie, nessun dato dei pazienti viene direttamente preso in carico dall'azienda.

I dati collezionati da Rekeep sono trattati al fine dell'erogazione del servizio, di obblighi di legge, motivi contrattuali o precontrattuali, difesa in giudizio. È esclusa qualsiasi finalità commerciale ad eccezione delle immagini che ritraggono i dipendenti per fini pubblicitari, per cui è comunque richiesto di esprimere consenso. Nessuna delle informazioni collezionate da Rekeep è mantenuta per un periodo superiore a quanto previsto dalle norme di legge.

La gestione dei dati personali è in capo alla funzione IT, che si avvale del supporto professionale di una consulente esterna qualificata per il loro trattamento dei dati. La sicurezza informatica è coadiuvata da una società esterna che monitora i tentativi di intrusione costantemente, li comunica a Rekeep e se ne



cessario attiva azioni di contenimento o disabilita alcune utenze.

Il rischio informatico è presidiato grazie alla presenza di queste figure specializzate in sicurezza informatica. Attraverso la loro esperienza e conoscenza, possono supportare l'azienda nella prevenzione, nel rilevamento e nella gestione delle minacce informatiche che potrebbero compromettere la sicurezza e l'integrità dei dati aziendali.

Tuttavia, è importante sottolineare che la cybersecurity è una questione di rischio, e il rapporto costo-beneficio deve essere attentamente valutato per garantire la massima efficienza nella gestione della sicurezza informatica.

Ecco perché Rekeep pianifica con un orizzonte triennale l'allocazione dei fondi annuali per la sicurezza informatica.

Nel piano 2023 – 2025 l'obiettivo primario è incrementare la resilienza dell'organizzazione al rischio cyber su tre piani:

- Tecnologia
- Persone e Processi
- Governance

A livello tecnologico, Rekeep svolge annualmente dei penetration test e utilizza agenti di controllo della rete per individuare eventuali situazioni anomale nei server e negli end point. Queste attività consentono di identificare e rimuovere le vulnerabilità informa-

tiche e le situazioni di rischio a cui l'azienda potrebbe essere esposta.

In particolare, i *penetration test* sono uno strumento importante per prendere coscienza delle vulnerabilità della rete aziendale, simulando un attacco informatico reale per individuare eventuali lacune nei sistemi di sicurezza e poterle correggere. L'utilizzo di agenti di controllo della rete invece, rappresenta un'ulteriore misura per monitorare costantemente l'attività informatica e agire tempestivamente.

Sul piano Persone e Processi, nel 2023 sono stati coinvolti 2.200 utilizzatori in corsi di *security awareness* e sono stati definiti i processi interni IT di governance e compliance della Sicurezza Informatica.

Sempre nel 2023, per la Governance, oltre alle consolidate best practice di Cyber Threat Intelligence Analysis, è stata completata la certificazione ISO 27001 con estensioni 270017 e 20018 per CMF, in collaborazione con il Servizio Qualità.

Il sistema informatico di Rekeep si è dimostrato resistente agli attacchi esterni. Nel 2023 è stato gestito 1 solo episodio rientrante nella categoria fuga, furto o perdita di dati dei clienti (azienda coinvolta: Rekeep S.p.A.): la valutazione della gravità della violazione, effettuata in linea con le policy aziendali, ha considerato "natura e contesto dei dati", "facilità di identificazione", "Circostanze della violazione". Tenuto conto, con particolare riguardo alla situazione degli interessati non ricadenti nella definizione di "vulnerabili", si considera improbabile che la violazione dei dati personali comporti un rischio per i diritti e le libertà delle persone

fisiche, motivo per cui non si rende necessaria e obbligatoria la comunicazione all'Autorità per la protezione dei dati personali e agli interessati.

Come nel precedente anno, Rekeep e le altre società rappresentate in questo documento, non hanno ricevuto nessun reclamo – né da terze parti né da organi normativi - riguardo a violazioni della privacy dei clienti. A contribuire a questo risultato è il sistema di cybersecurity interno di Rekeep e al sistema di ridondanza presente per fronteggiare eventualità simili. All'interno dell'azienda non vengono mai utilizzati portali terzi se non precedentemente customizzati. Infatti, il principale gestionale aziendale MARCO è stato sviluppato internamente da personale Rekeep: destinato ai dipendenti, ospita documenti relativi alla salute e collegamenti ad altri servizi.

Nello specifico caso dei dati relativi alla salute dei lavoratori, il trattamento del dato sensibile garantisce la riservatezza delle informazioni e che le informazioni sulla salute personale dei lavoratori e la loro partecipazione a qualsiasi servizio di medicina del lavoro non vengano utilizzate per un trattamento favorevole o sfavorevole degli stessi.

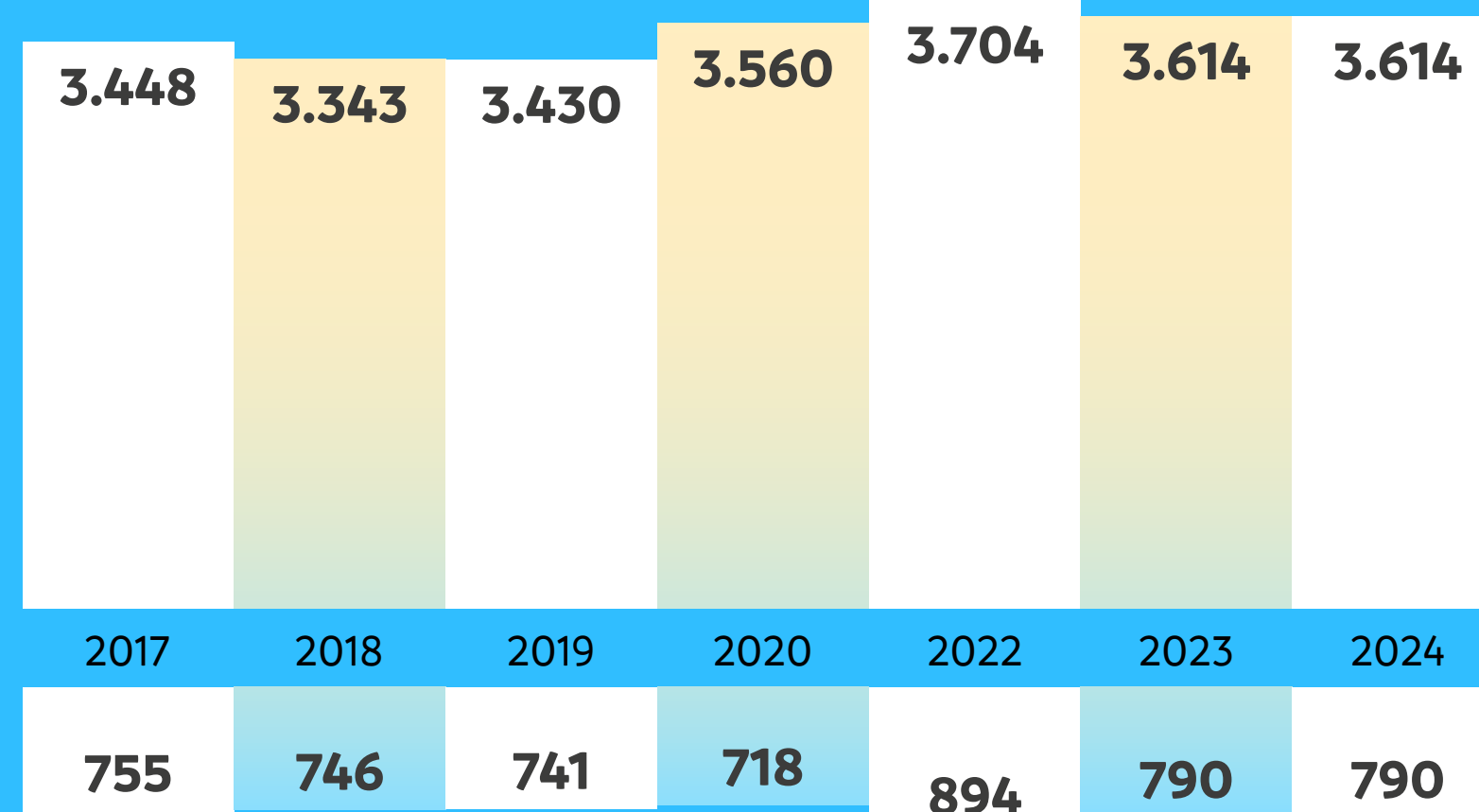
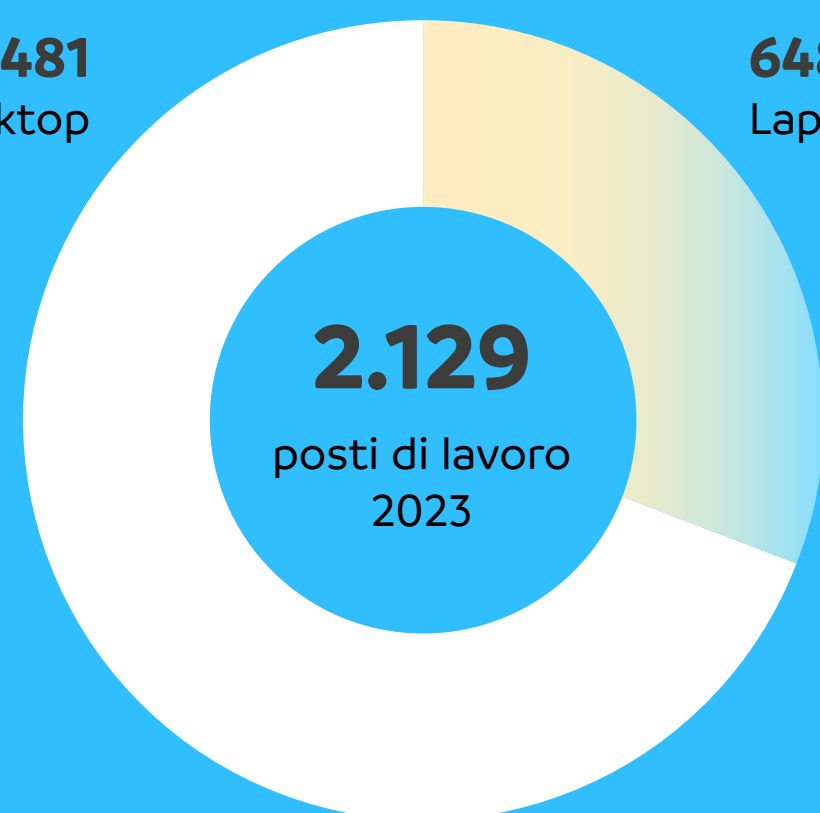
Si riporta di seguito una panoramica esemplificativa dei volumi gestiti dall'IT Department di Rekeep riferita all'anno 2023.



Desktop management

1.481
Desktop

648
Laptop



TOTALE SMARTPHONE
2013/2021



TOTALE TABLET
2013/2021

IT capability (infrastructure)



CASELLE DI POSTA
ELETTRONICA

5.000



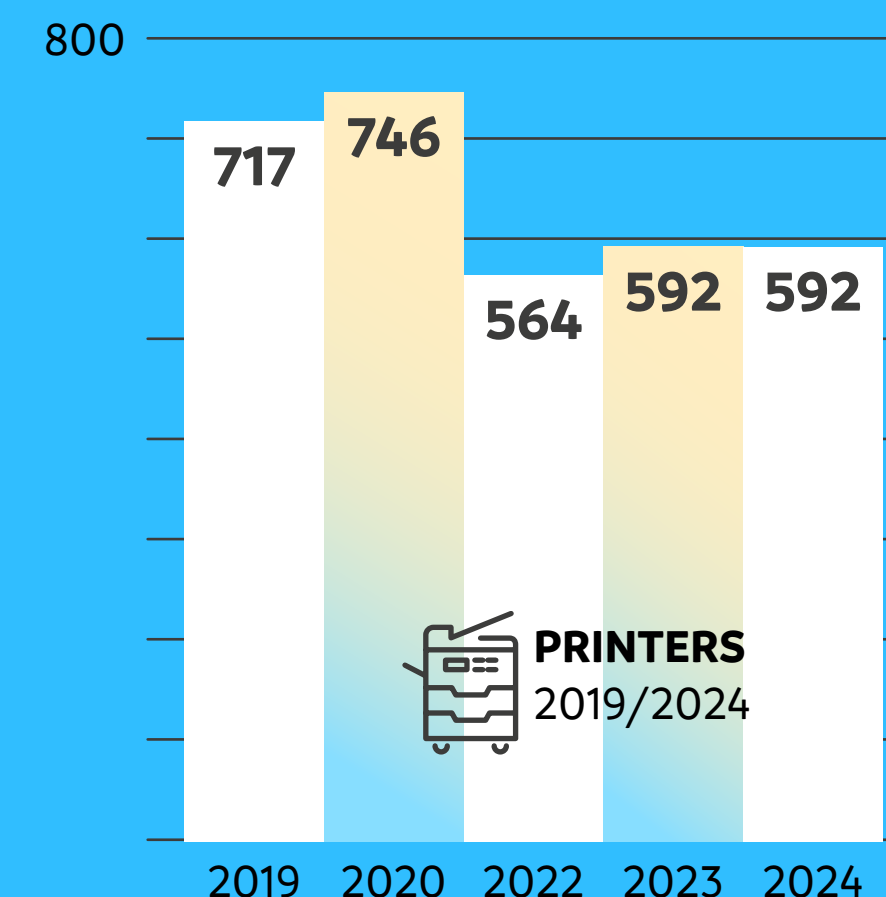
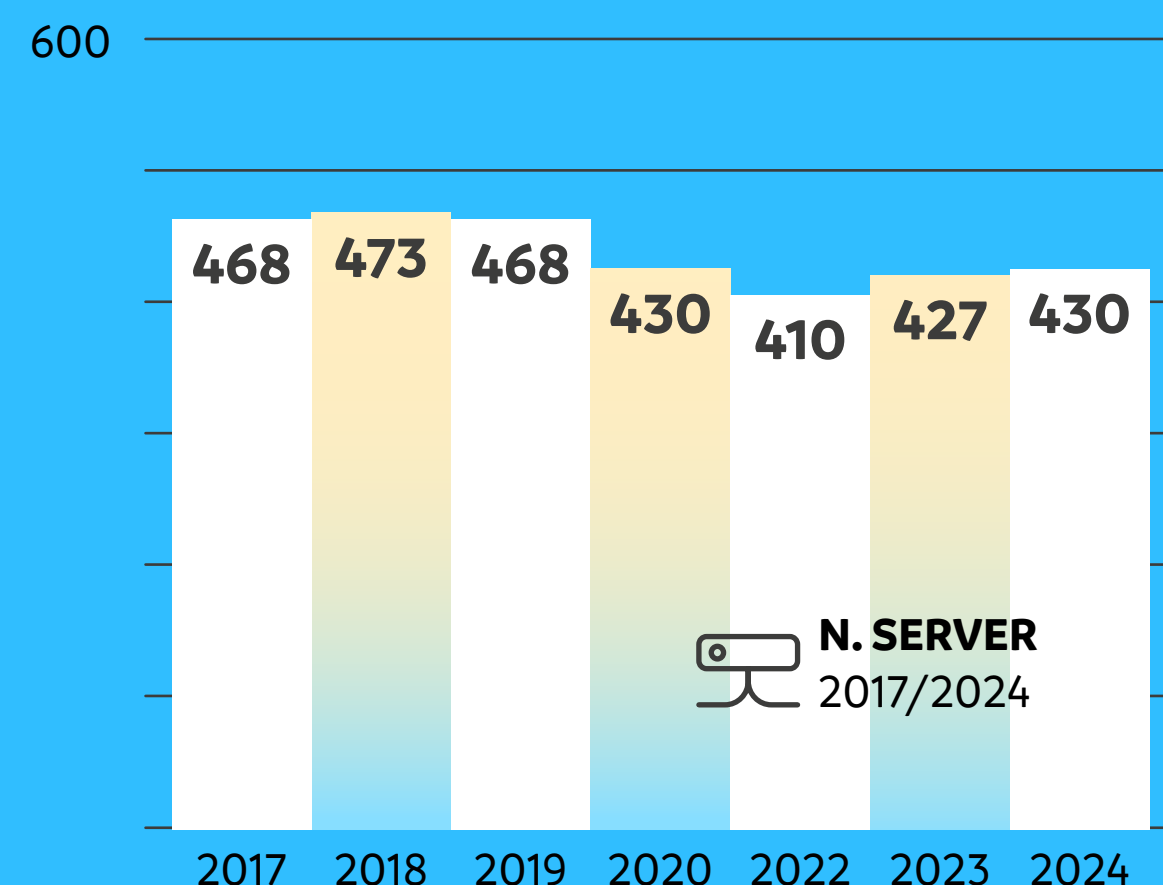
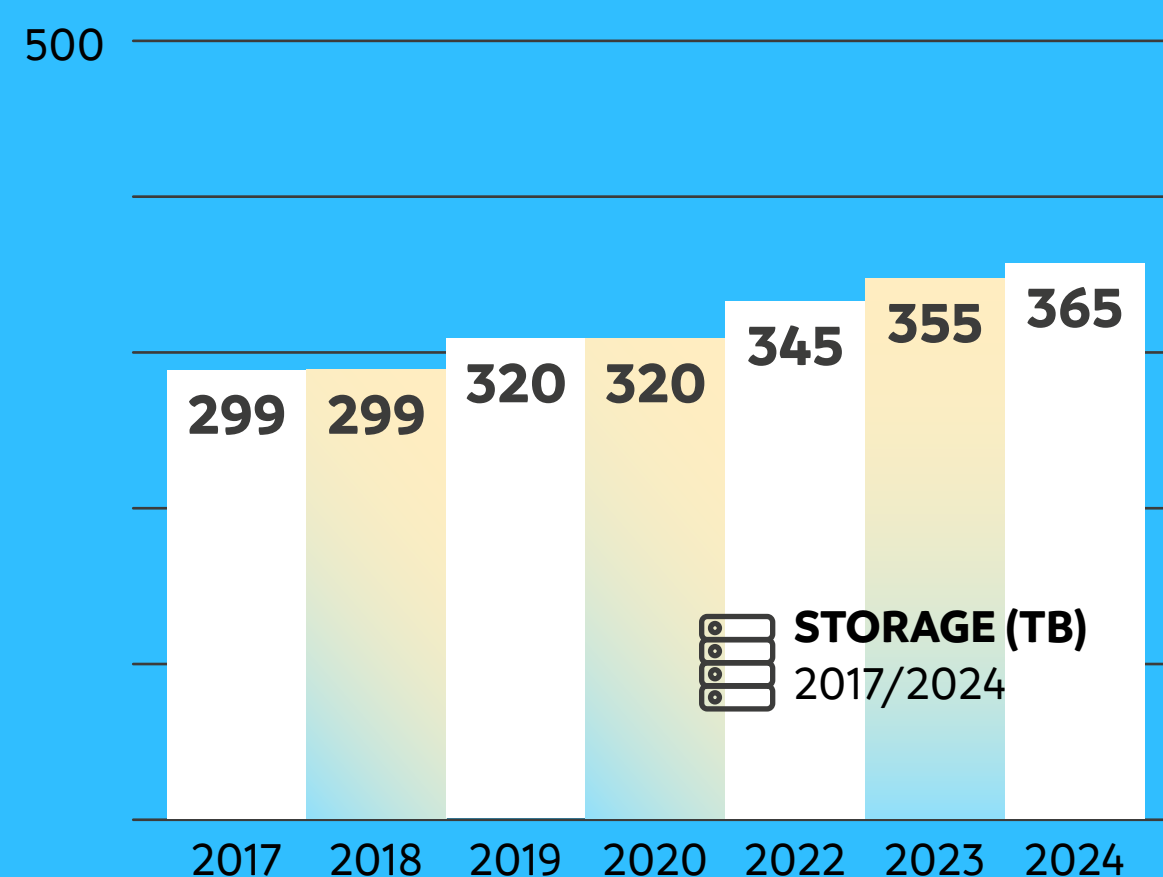
TOTALE TICKET
GESTITI

32.702



COLLEGAMENTI
DI RETE

294





INNOVATION & QUALITY





Innovazione al servizio della società

L'innovazione ha un ruolo fondamentale per Rekeep tanto da integrarla nella propria vision “le sfide cambiano, i valori restano”. L'azienda mira a creare un ambiente innovativo e sostenibile, cercando costantemente di integrare le migliori tecnologie disponibili nel mercato per offrire soluzioni personalizzate in grado di anticipare il cambiamento. Per Rekeep, l'innovazione è un elemento chiave per creare un contesto aziendale sostenibile e all'avanguardia, in grado di offrire soluzioni su misura e le tecnologie più avanzate sul mercato.

Rekeep vuole essere al centro dell'innovazione, investendo in risorse e servizi dedicati allo sviluppo di idee, processi e tecnologie all'avanguardia, per costruire relazioni solide e durature con i propri clienti. L'azienda si concentra sull'integrazione di soluzioni tecnologiche per migliorare l'efficienza, la sicurezza e la sostenibilità dei sistemi e degli ambienti in cui opera.

In ogni attività svolta, uno dei driver di Rekeep è la creazione di ambienti smart e sostenibili, che migliorino la qualità della vita delle persone e la loro esperienza di lavoro. Rekeep ha scelto di perseguire in sinergia le tematiche dell'Innovazione con quelle ESG (Environmental, Social, Governance), creando in Rekeep S.p.A. una unit dedicata per allineare lo sviluppo tecnologico del gruppo, con gli obiettivi di sostenibilità ambientale e responsabilità sociale. Questo nuovo assetto consentirà all'azienda di sfruttare l'innovazione per migliorare l'efficienza operativa, e per rendere centrale la riduzione l'impatto ambientale delle nostre pratiche. Si riportano alcune attività che caratterizzano questo indirizzo.

MATRICES

In questo contesto, il progetto MATRICS è nato per sperimentare l'uso di tecnologie 4.0 nel settore sanitario con l'obiettivo di ottimizzare i processi di gestione ospedaliera. La sperimentazione si è concentrata su due aree: l'organizzazione dei servizi di facility management e i protocolli di igienizzazione delle mani del personale sanitario.

Per quanto riguarda il facility management, la tracciabilità digitale ha migliorato l'efficienza dei processi di pulizia, manutenzione e trasporto, riducendo i tempi di intervento e limitando le interferenze tra operatori e personale medico. Anche la gestione delle interazioni tra il personale di Rekeep e quello sanitario è stata ottimizzata.

Per il secondo processo, il monitoraggio della corretta igienizzazione delle mani, fondamentale per prevenire infezioni ospedaliere, ha beneficiato di tecnologie di localizzazione che hanno reso possibile individuare criticità e intervenire rapidamente.

Il progetto ha confermato la validità delle tecnologie RTLS (Real Time Location Services) in ambito ospedaliero, supportando la gestione del rischio di infezio-

ni e la qualità dei servizi. Concluso nel 2023, MATRICS ha ottenuto risultati che rafforzano la possibilità di un'implementazione stabile, favorendo una gestione digitalizzata e sicura delle strutture sanitarie, con un impatto positivo su pazienti e visitatori.

LA COLLABORAZIONE CON IL MONDO UNIVERSITARIO

Nel 2023, Rekeep ha aderito al **CBI- Challenge Based Innovation**, Programma di Open Innovation di Alma Mater Studiorum Università degli Studi di Bologna, svolto in collaborazione con Almacube e Confindustria Emilia Centro. Il CBI Appartiene ai progetti di Idea-Square (laboratorio dedicato all'innovazione del CERN) ed è sviluppato sulla metodologia di design thinking della Silicon Valley. Rekeep ha deciso di continuare il percorso intrapreso con l'iniziativa BET approfondendo l'esplorazione della tutela della risorsa idrica.

Nel 2023 prosegue anche l'attività di Rekeep rispetto alle due borse di studio in **Computer Science and Engineering** (Dottorato in Scienze Ingegneristiche Informatiche) co-finanziate anche grazie a fondi PNRR. I due percorsi di ricerca si focalizzano sul Digital Twin, il primo dedicato all'ambito urbano/Smart city, il secondo focalizzato sull'Energy Management

Nel dicembre 2023, Rekeep ha avviato il progetto **HELIOS (Holistic Energy-efficient Living and Integrated Optimization System)**, vincitore del bando lanciato dal BI-REX Competence Center per l'industria 4.0 e con la collaborazione scientifica di Università degli Studi di Bologna. HELIOS mira a sviluppare un pro-

totipo di Digital Twin, un'evoluzione della gestione in BIM (Building Information Modeling), con l'obiettivo di monitorare e ottimizzare l'uso delle risorse energetiche in tempo reale. Questo sistema integrato con tecnologie connesse e sostenibili consentirà al gestore del patrimonio immobiliare di simulare e ottimizzare il profilo energetico degli edifici, arricchendo i modelli digitali con dati reali, come i comportamenti degli utenti, per una gestione ottimale anche dal punto di vista manutentivo. HELIOS si propone di migliorare l'efficienza energetica degli asset immobiliari, rafforzando al contempo il comfort abitativo, e di contribuire attivamente agli obiettivi del pacchetto "Fit For 55" dell'Unione Europea, che punta a ridurre del 40% il consumo energetico degli edifici. Questo progetto rappresenta un'importante opportunità per accelerare la transizione verso un approccio data-driven e model-based nel facility management, garantendo una gestione più sostenibile e integrata del patrimonio immobiliare.

IL NETWORK DI REKEEP A SOSTEGNO DELL'INNOVAZIONE E DELLA SOSTENIBILITÀ

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

NETWORK DI INNOVAZIONE



Gli **Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano** (POLIMI) sviluppano conoscenza sulle nuove tecnologie digitali da oltre 20 anni. Gli osservatori hanno sede presso il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano e fanno parte della School of management del Politecnico, la quale raccoglie le attività di ricerca.

Il lavoro degli osservatori "Digital Innovation" si riassume in 3 tipologie di attività:

- Ricerca su innovazione digitale nelle grandi imprese, nelle PMI e nella Pubblica Amministrazione
- Comunicazione e aggiornamento sui principali trend dell'innovazione digitale.
- Network, poiché gli osservatori aggregano una community di decisori della domanda, dell'offerta e delle istituzioni.

L'attività di ricerca è attualmente svolta da oltre 50 osservatori che ricoprono i diversi campi dell'innovazione digitale. Gli ambiti di ricerca degli osservatori sono classificabili in 3 macrocategorie.

- Digital Solutions: raggruppa gli osservatori che studiano specifici ambiti applicativi e infrastrutturali relativi alle tecnologie digitali.

- Digital Trasformation: raggruppa gli osservatori che analizzano in modo trasversale i processi di innovazione digitale.
- Verticals: raggruppa gli osservatori che analizzano l'innovazione digitale in specifici settori o processi.

Rekeep ha sostenuto le edizioni 2023 dell'Osservatorio Agenda Digitale (categoria "Digital Transformation") e dell'Osservatorio Smart City (categoria "Verticals"). L'Osservatorio Agenda Digitale (OAD) analizza lo stato di adozione di soluzioni digitali di frontiera in ambito pubblico ed al calcolo dei benefici abilitati dal processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

L'Osservatorio Smart City, indaga sulle opportunità legate all'evoluzione dei territori urbani, combinando la prospettiva tecnologica, ambientale, economica e sociale con quella dell'effettiva valorizzazione di progetti e applicazioni a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei cittadini.



BI-REX il Competence Center nazionale specializzato nei Big Data. Costituito nel 2018, con capofila Università di Bologna, raccoglie 61 partner tra Enti, Aziende End User e Aziende Provider. Punta a creare un modello di collaborazione tra Università/Centri di Ricerca e Imprese ma anche tra Imprese stesse, seguendo il modello dell'Open Innovation. Come gli altri Centri in Italia, ha l'obiettivo di configurarsi come riferimento per l'Alta Formazione d'eccellenza alle imprese sul-

le tecnologie abilitanti e il loro sfruttamento in progetti di innovazione. Rekeep è tra i membri fondatori ed è rappresentata, oltre che nella Assemblea dei Soci, anche nel Comitato di Indirizzo, organo di indirizzo scientifico: anche grazie a questo ruolo, l'azienda ha potuto fruire di molteplici attività formative, alle quali hanno partecipato diverse funzioni aziendali.



I **Clust-ER** sono comunità di soggetti pubblici e privati (centri di ricerca, imprese, enti di formazione) che condividono idee, competenze, strumenti, risorse per sostenere la competitività dei sistemi produttivi più rilevanti dell'Emilia-Romagna. Una competitività che dipende sempre più dalla capacità dell'intero sistema territoriale di essere innovativo e attrattivo. Nei Clust-ER i laboratori di ricerca e i centri per l'innovazione della Rete Alta Tecnologia si integrano con il sistema delle imprese e con quello dell'alta formazione per costituire delle masse critiche interdisciplinari per moltiplicare le opportunità e sviluppare una progettualità strategica ad elevato impatto regionale. Rekeep è entrata nel 2018 a far parte del Clust-ER Innovate (Innovazione nei servizi) e del Clust-ER Build (Edilizia e costruzioni). Nel corso del 2023 Rekeep ha coordinato un'iniziativa raccontata nel successivo paragrafo "Infrastrutture Critiche" capitolo 4.4 "Al fianco della comunità locale".



INVESTinIT LAB è il think tank di SDA Bocconi School of Management dedicato a generare conoscenza e soluzioni per favorire lo sviluppo sociale, ambientale ed economico del Paese, attraverso investimenti di lungo termine che possano essere ricondotti ai Sustainable Development Goals (SDG's) delle Nazioni Unite. INVESTinIT opera in modo trasversale sui tre pilastri delle collaborazioni pubblico-privato per la realizzazione di Investimenti di Lungo Termine: il focus del triennio 2022-2024 è dedicato alle Infrastrutture e ai servizi pubblici al fine di sostenere la transizione da un procurement di tipo operativo a un procurement di tipo strategico, dove le amministrazioni agiscono da buyer sofisticato. La missione dell'iniziativa è realizzare uno spazio di approfondimento e confronto per stimolare il processo di co-evoluzione, necessario per creare trust reciproco basato sulla conoscenza e condivisione di strategie e soluzioni, affinché pubblico e privato possano mettere a fattor comune capitali e risorse, materiali e immateriali a beneficio dell'intero territorio nazionale.



OPER.LAB

Nel 2023, Rekeep ha aderito a **Oper.Lab**, il Laboratorio per l'Open Innovation del Dipartimento di Scienze Aziendali dell'**Università di Bologna**. Questa iniziativa, che presenta casi di successo e strumenti per la gestione dell'Open Innovation nelle imprese, ha offerto all'azienda l'opportunità di entrare in contatto con una community di **practitioners** dell'Open Innovation. La partecipazione a queste community ha facilitato lo scambio di conoscenze e l'adozione di **best practice** per rafforzare ulteriormente il nostro approccio innovativo. Inoltre, l'adesione a iniziative del territorio ci permette di valorizzare le sinergie locali e potenziare il nostro impegno verso un'innovazione condivisa e aperta.

NETWORK SOSTENIBILITÀ



Impronta Etica è un'associazione non profit nata nel 2001 su iniziativa di alcune imprese dell'Emilia-Romagna attive nella Responsabilità Sociale d'Impresa, con l'obiettivo di promuovere la sostenibilità nel mondo imprenditoriale. La missione dell'associazione è di creare una rete tra aziende e organizzazioni che vedono l'impegno sociale come parte integrante della propria visione e adottano pratiche di Responsabilità Sociale. Rekeep fa parte del Consiglio Direttivo di Impronta Etica e partecipa a gruppi di lavoro e tavoli tematici, rimanendo costantemente aggiornata sugli sviluppi normativi e di contenuto a livello europeo. Tra le attività caratterizzanti del 2023 si segnala la promozione del *Pledge dell'Acqua*, iniziativa descritta successivamente nel capitolo *Environment*.



Rekeep aderisce a **Sustainability Makers**, la nuova denominazione e identità del CSR Manager Network. Questa rete raccoglie i professionisti impegnati nella progettazione e implementazione di strategie sostenibili per aziende e organizzazioni. Sustainability Makers si dedica a valorizzare e potenziare le competenze e il riconoscimento dei professionisti che si occupano della sostenibilità nel contesto aziendale, offrendo opportunità di formazione, networking, studi, ricerche, eventi, workshop e webinar.

Qualità dei servizi e Customer Satisfaction

Per massimizzare il dialogo e la trasparenza coi propri clienti, Rekeep dispone di Operation Areas dislocate in tutto il territorio nazionale, che sinergicamente con la sede centrale, garantiscono adattabilità e assistenza tempestiva alle richieste ed esigenze degli stakeholder. Per il gruppo, la Customer Satisfaction rappresenta uno dei pilastri fondanti della politica aziendale e per questo si impegna a raccogliere regolarmente il livello di soddisfazione dei clienti ed i loro feedback, al fine di evolvere continuamente i servizi offerti rispettando i massimi standard di qualità, limitando le criticità e rafforzando la reputazione dell'azienda.

Tra le varie iniziative avviate per coinvolgere i propri clienti, si annovera Regrow, il progetto di cui si è parlato in precedenza. Eventuali segnalazioni provenienti dalle commesse vengono raccolte e seguite dalle singole aree, dislocate territorialmente, mediante un portale interno che consente la tempestività nella notifica e nell'intervento in campo. Il Quality & Environmental Manager si occupa di casi straordinari, redigendo un report interno, e viene seguito all'Ufficio Legale, nei casi più gravi che prevedono azioni penali.

Nell'arco del primo semestre 2023, è stata effettuata una campagna di customer satisfaction presso cantieri di igiene civile e sanitario nelle aree Nord e Centro.

Di seguito si elencano le metodologie adottate per eseguire l'assessment:

- **Igiene Sanitario:** questionario di valutazione del servizio / personale di Rekeep, consegnato dal responsabile di gruppo operativo del cantiere e compilato dal responsabile di sala dell'ospedale.
- **Igiene Civile:** apposizione di Qrcode nei bagni degli immobili trattati, fornendo la possibilità all'utente di esprimere il proprio livello di gradimento del servizio.

La raccolta di feedback sui punti di *cortesia* e *performance* consente all'azienda di valutare la propria efficienza nell'erogazione dei servizi e di identificare le eventuali aree di miglioramento per il personale che presta l'assistenza presso la struttura.

Si elencano di seguito i risultati raggiunti dalla campagna di customer satisfaction³:

- **Igiene Sanitario:** su **214** questionari compilati, il servizio di igiene sanitario erogato ha ottenuto un punteggio medio **4,72** di su una scala di valutazione da 0 a 5.
- **Igiene Civile:** su **90** questionari compilati, il servizio di igiene civile erogato ha ottenuto un punteggio medio di **4,12** su una scala di valutazione da 0 a 5.

³ I dati riportati si riferiscono esclusivamente alle attività di Rekeep S.p.A. e Consorzio Stabile CMF.

I risultati evidenziano la soddisfazione complessiva dei rispondenti, dimostrando che l'azienda sta facendo del suo meglio per soddisfare le richieste del mercato.

Grazie alla raccolta dei feedback e all'adozione di misure volte ad affrontare i punti critici, l'azienda può migliorare la propria efficienza e garantire un servizio più personalizzato, volgendo verso un tendenziale aumento dell'indice di customer satisfaction. Non sono state, nel periodo di rendicontazione, comminate sanzioni per episodi di non conformità per i servizi erogati da Rekeep.





SOCIAL





Le persone: la nostra forza

Il capitale umano è uno dei pilastri della Missione di Rekeep, per la natura stessa dell'impresa. La valorizzazione della forza lavoro è considerata un elemento distintivo del proprio vantaggio competitivo per questo le politiche sono orientate all'aggiornamento e sviluppo delle competenze, al benessere e alla conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, alla costruzione di un ambiente lavorativo che possa essere attrattivo per i talenti e che consenta a chi è già inserito di poter crescere e formarsi al meglio.

Rekeep adotta da sempre un approccio human centric. Le persone, infatti, sono la principale risorsa dell'azienda, per questo il riconoscimento dell'apporto di ciascuno e la valorizzazione delle individualità e dei percorsi rappresentano un elemento cardine e un impegno quotidiano.

Al 31 dicembre 2023, Rekeep si compone di **13.228 persone**. L'ammontare complessivo dei dipendenti varia considerevolmente tra i diversi anni di rendicontazione. Le variazioni, sono determinate dalla natura dell'attività svolta da Rekeep, che si basa sulla partecipazione a gare d'appalto pubbliche e implica pertanto l'applicazione di c.d. "clausole sociali" a garanzia della continuità del servizio⁴. Il tasso di turnover complessivo nel 2023 è pari a 48,59%, ma solo il 26,97% dei passaggi in azienda è avvenuto indipendentemente dagli appalti.

Rekeep si configura come una impresa a carattere prevalentemente femminile, operaio e con un'anzianità aziendale entro i 3 anni.

⁴ Ai sensi della sentenza n. 6761/2020 del Consiglio di Stato, per clausole sociali si intendono specifiche clausole inserite in bandi di gara e inviti "volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, prevedendo l'applicazione da parte dell'aggiudicatario dei contratti collettivi di settore [...]". Esse risultano legittime e vincolanti per l'aggiudicante ogni qualvolta siano inserite in "contratti di concessione e d'appalto di lavori e servizi [...], con particolare riguardo ai contratti ad alta intensità di manodopera, [...] nei quali il costo della manodopera è pari almeno al 50 per cento dell'importo totale del contratto".

I servizi vengono realizzati grazie al personale dipendente e, nei circoscritti e specifici casi di subappalto delle attività, queste vengono svolte da personale sotto le dirette dipendenze e il diretto controllo e gestione della società affidataria del subappalto.

A garanzia della stabilità lavorativa del proprio personale, oltre il 91% dei dipendenti di Rekeep è assunto a tempo indeterminato, e, in accordo con le caratteristiche del core business che richiede l'organizzazione del lavoro su turni, il 73% ha un contratto di lavoro part-time.

L'azienda si contraddistingue per l'alta percentuale di personale femminile impiegato in azienda, con un numero di donne che, attestandosi al 60% della composizione della forza lavoro, supera nell'ultimo triennio quello degli uomini. Sostanzialmente in linea con il biennio precedente, nel 2023 il 93% dei dipendenti di Rekeep è di età superiore a 30 anni e svolge mansioni manuali. Nonostante questa tendenza si presenti in linea con le altre realtà del settore, Rekeep si sta impegnando nell'adottare politiche occupazionali per sostenere e favorire l'impiego giovanile in azienda (es. Progetto BET, paragrafo dedicato a seguire). Di seguito si riporta la composizione aziendale suddivisa per fasce d'età (< 30 anni, fra i 30 e i 50 anni, > 50 anni). Tutti i dipendenti sono coperti da accordi di contrattazione collettiva. Per l'85,4% dei contratti Rekeep

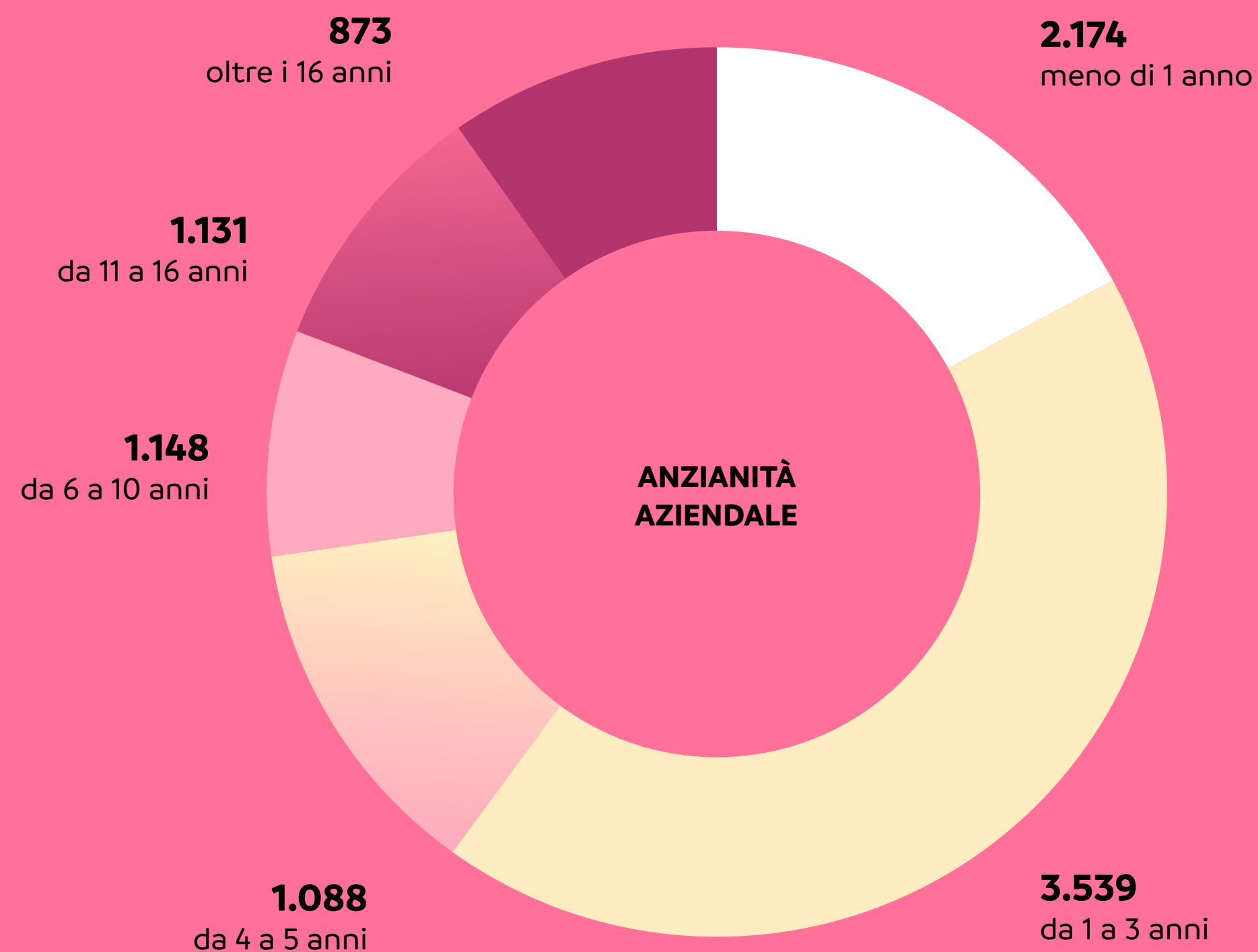


ASSUNTI DAL 1° GENNAIO AL 31 DICEMBRE

	2021	2022	2023
DONNE			
< 30 anni	383	433	172
Tra 30 e 50 anni	1405	1590	766
> 50 anni	855	901	701
Totale donne	2643	2924	1639
UOMINI			
< 30 anni	525	632	243
Tra 30 e 50 anni	845	1382	527
> 50 anni	352	748	420
Totale uomini	1722	2762	1190
Totale	4365	5686	2829

CESSAZIONE RAPPORTO DI LAVORO DAL 1° GENNAIO AL 31 DICEMBRE

	2021	2022	2023
DONNE			
< 30 anni	349	393	182
Tra 30 e 50 anni	1696	1509	1082
> 50 anni	1766	1048	860
Totale donne	3811	2950	2124
UOMINI			
< 30 anni	461	582	281
Tra 30 e 50 anni	960	1201	913
> 50 anni	593	567	529
Totale uomini	2014	2350	1723
Totale	5825	5300	3847



	2021			2022			2023		
	< 30 ANNI	FRA I 30 E I 50 ANNI	> 50 ANNI	< 30 ANNI	FRA I 30 E I 50 ANNI	> 50 ANNI	< 30 ANNI	FRA I 30 E I 50 ANNI	> 50 ANNI
Dirigenti	0	23	26	0	23	24	0	26	36
Quadri	0	66	64	0	83	87	0	73	88
Impiegati	51	451	231	67	463	285	61	490	308
Operai	958	6343	5647	949	6315	5950	878	5590	5678
Totale	1009	6883	5968	1016	6884	6346	939	6179	6110

**TURNOVER 2023**

Licenziamenti di fine appalto	1.344	5,83%
Chiusure tempi determinati	1.043	10,94%
Dimissioni volontarie	1.391	12,66%
Licenziamenti collettivi	1	0,003%
Uscite altre motivazioni	403	3,37%
Assunzioni passaggio di appalto	687	9,50%
Assunzioni per esigenze organizzative	2687	25,91%
Totale	7.556	68,20%

		2021	2022	2023
GENERE				
Contratto a tempo indeterminato	Donne	7.421	7.571	7.211
	Uomini	4.739	5.329	4.869
Contratto a tempo determinato	Donne	1.001	825	700
	Uomini	699	521	448
TOTALE		13.860	14.246	13.228
Contratto part-time	Donne	7.586	7.487	7.074
	Uomini	2.752	2.963	2.643
Contratto full-time	Donne	836	909	837
	Uomini	2.686	2.887	2.674
TOTALE		13.860	14.246	13.228
Dirigenti	Donne	10	12	21
	Uomini	39	35	41
Quadri	Donne	31	49	37
	Uomini	99	121	124
Impiegati	Donne	335	376	401
	Uomini	398	439	458
Operai	Donne	8.046	7959	7452
	Uomini	4.902	5255	4.694
TOTALE		13.860	14.246	13.228

VOCE	DESCRIZIONE VOCE	UOMINI	DONNE	TOTALE	%
CCNL	Aziende alberghiere	0	0	0	0,00%
CCNL	Agricoltura	24	0	24	0,18%
CCNL	Appalti FF.SS.	200	22	222	1,68%
CCNL	Dirigenti cooperativa	0	0	0	0,00%
CCNL	Dirigenti industria	41	21	62	0,47%
CCNL	Pubblici esercizi	0	0	0	0,00%
CCNL	Edili	29	0	29	0,22%
CCNL	Edili industria	8	0	8	0,06%
CCNL	Sped-autot-merci-log	1	22	23	0,17%
CCNL	Pulizie/multiservizi	4207	7094	11.301	85,43%
CCNL	Lavanderie industriali	435	688	1.123	8,49%
CCNL	Metalmecc. Coop	8	0	8	0,06%
CCNL	Metalmecc. Industria	159	3	162	1,22%
CCNL	Telecomunicazioni	167	33	200	1,51%
CCNL	Servizi ausiliari	0	0	0	0,00%
CCNL	Servizi fiduciari	0	2	2	0,02%
CCNL	Cooperative sociali	17	47	64	0,48%
CCNL	Commercio terziario	0	0	0	0,00%
Totale		5.296	7.932	13.228	100,00%

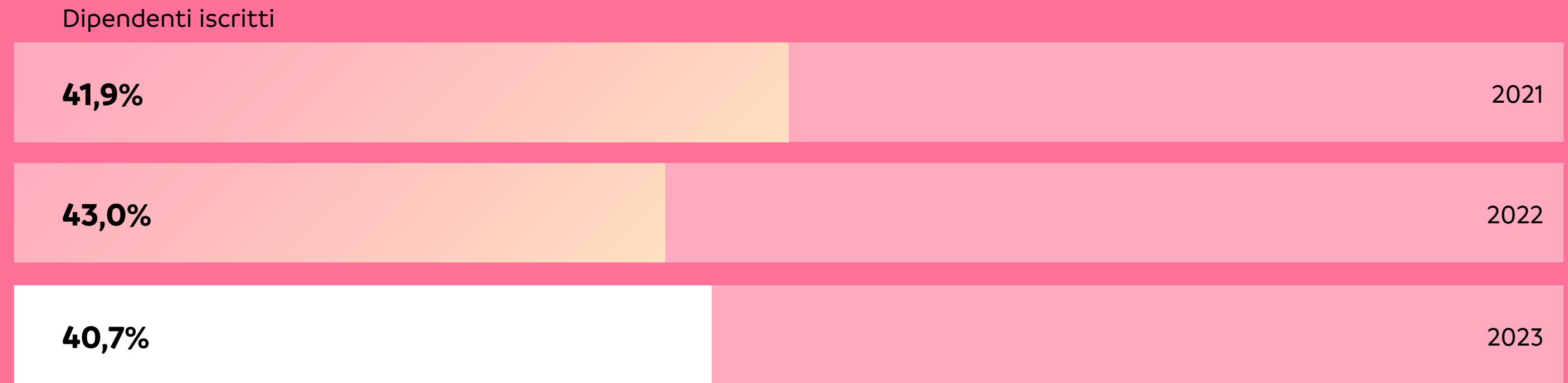
adotta il Contratto Collettivo Nazionale Lavoro (CCNL) per le Pulizie-Multiservizi.

Il periodo minimo di preavviso che i dipendenti ed i loro rappresentanti hanno a disposizione prima dell'attuazione di modifiche operative rilevanti è anch'esso disposto dal CCNL di riferimento.

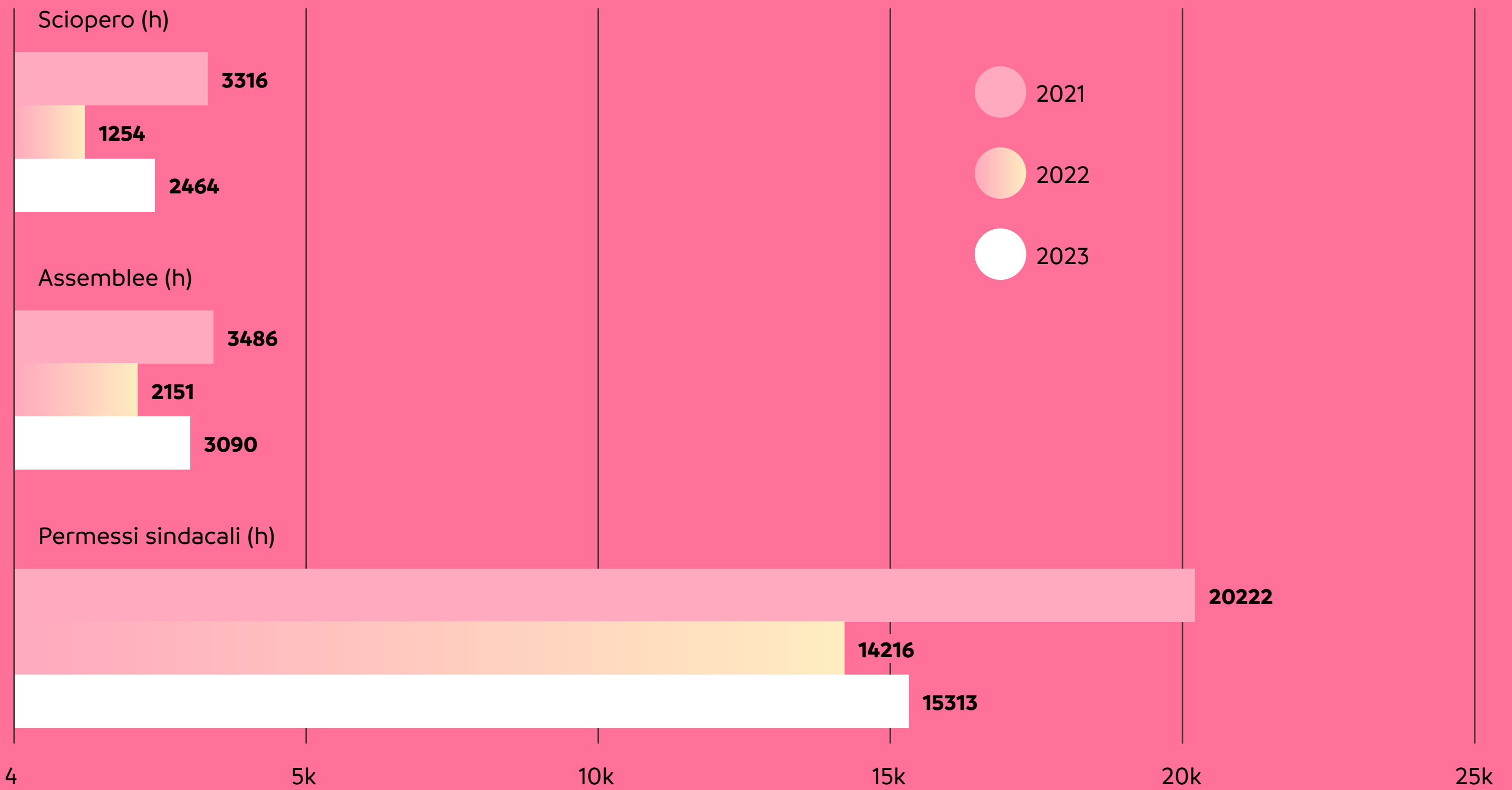
Per coloro iscritti ad attività sindacali, vi sono diverse tipologie di attività, come quelle presentate dal grafico sottostante:



	2021	2022	2023
Dipendenti iscritti	5873	6137	5389
Dipendenti al 31.12	13860	14246	13228
% iscritti	42,4	43,1	40,7
% non iscritti	57,6	56,9	59,3



	2021	2022	2023
Ore di sciopero	3316	1254,5	2464
Ore di assemblee	3486	2151,25	3090
Ore di permessi sindacali	20222,75	14216	15313





Per quanto riguarda i rapporti di retribuzione, il rapporto tra la retribuzione più alta e la mediana delle retribuzioni corrisposte ai dipendenti di Rekeep si aggira attorno all'15,84%, un dato che si configura in linea con le raccomandazioni per l'adozione di buone pratiche in azienda, soprattutto considerata la tipologia di business di Rekeep e, dunque, i tratti caratteristici principali della forza lavoro

		2021	2022	2023
RAPPORTO DI RETRIBUZIONE TOTALE ANNUA	UNITÀ DI MISURA			
Retribuzione totale annua della persona con la retribuzione più alta nell'organizzazione	€	200.000	200.000	300.091
Retribuzione annuale mediana di tutti i dipendenti (ad esclusione della persona con la retribuzione più alta)	€	18.022	18.302	18.940
Rapporto tra la retribuzione totale annuale per la persona con la retribuzione più alta nell'organizzazione e la retribuzione totale annuale mediana per tutti i dipendenti (escluso la persona con la retribuzione più alta)	%	11,1	10,9	15,84

		TREND 2021/2022	TREND 2022/2023
SCOSTAMENTO PERCENTUALE	UNITÀ DI MISURA		
Aumento retribuzione totale annua della persona con la retribuzione più alta nell'organizzazione	%	0%	50%
Aumento retribuzione annuale mediana di tutti i dipendenti (ad esclusione della persona con la retribuzione più alta)	%	2%	3%
Rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annuale per l'individuo più pagato dell'organizzazione e l'aumento percentuale mediano della retribuzione totale annuale per tutti i dipendenti	%	0%	17%



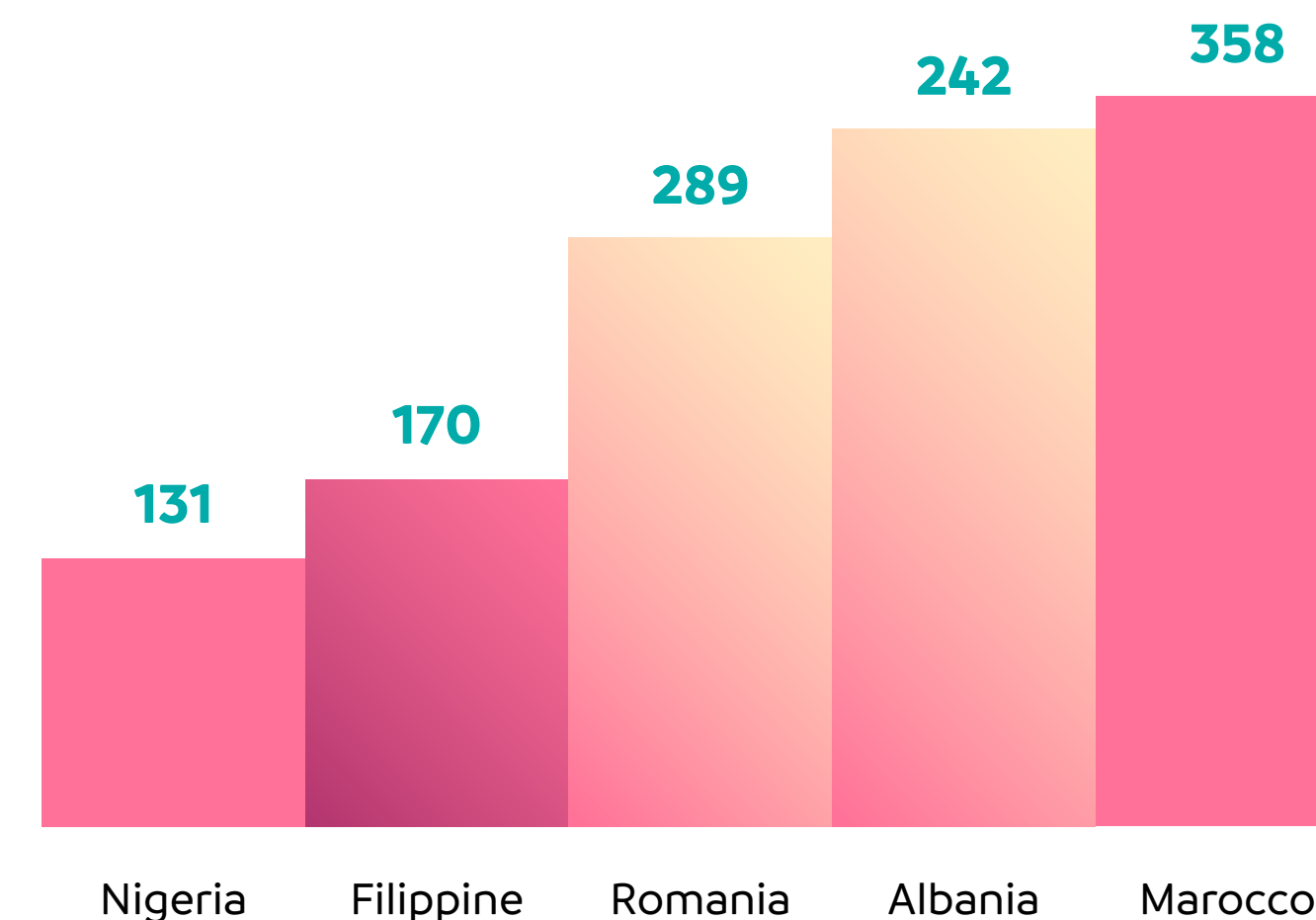
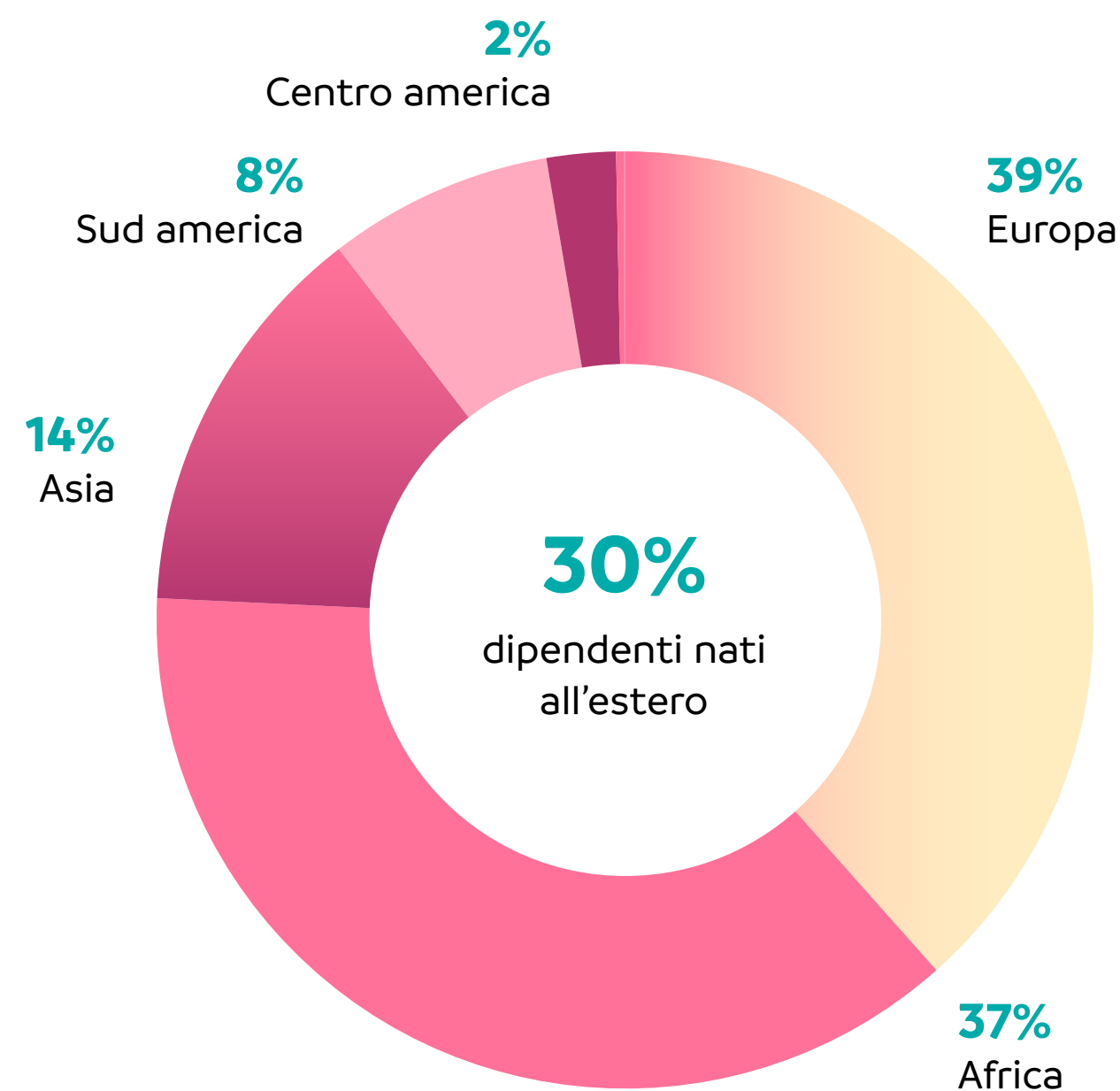
DIVERSITY & INCLUSION

La composizione dell'organico di Rekeep riflette come la diversità sia uno dei tratti distintivi dell'azienda. L'inclusione aziendale è un vero e proprio asset imprenditoriale e di sostenibilità sociale, infatti nel 2023 il 29,3% delle persone che lavorano in Rekeep è nato all'estero. Di questi, il 63% sono donne e il 27% uomini.

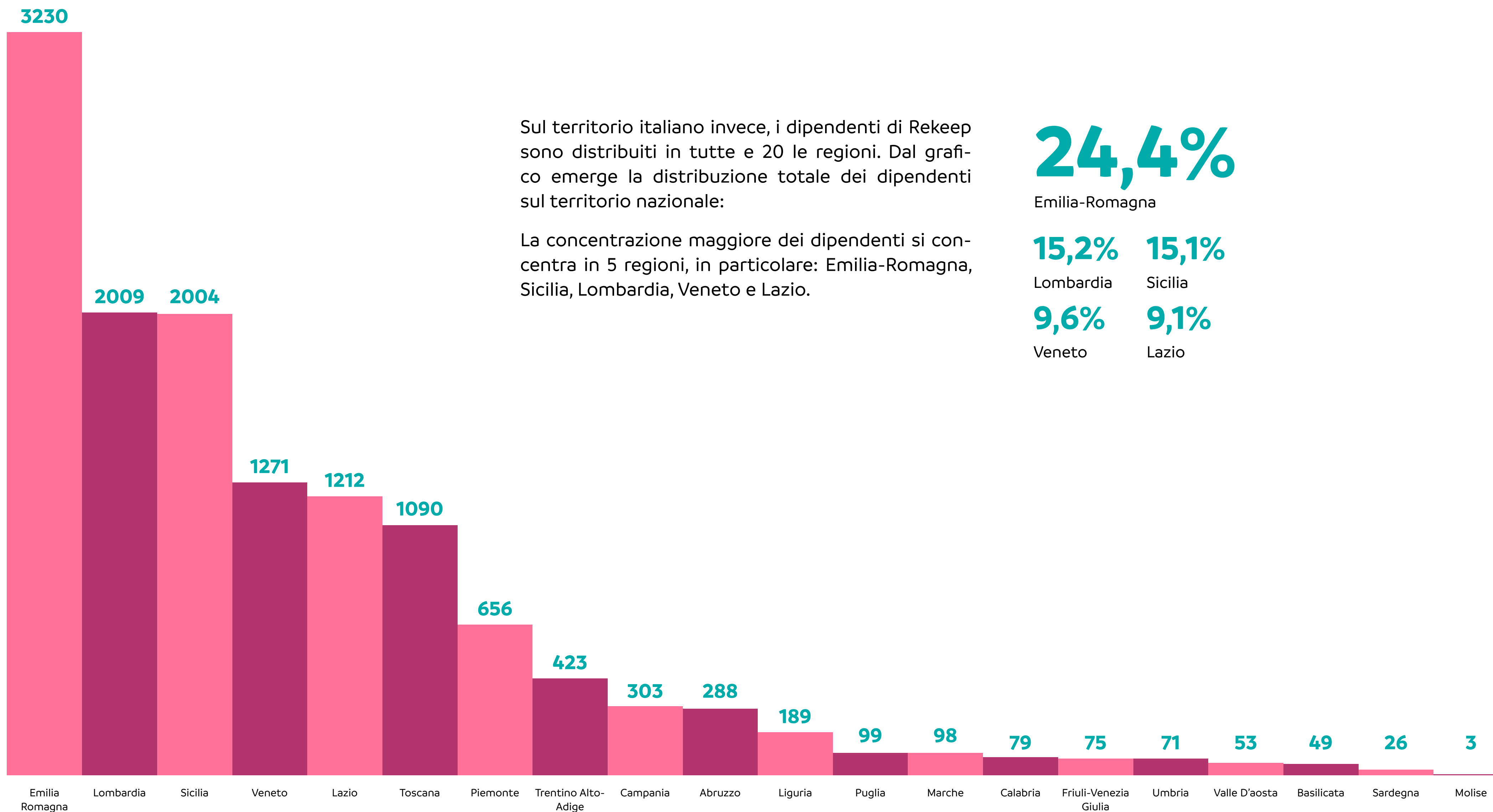
Al 31 dicembre 2023 i lavoratori nati all'estero all'interno dell'organico di Rekeep erano complessivamente 3.866, provenienti da 121 Paesi diversi (come grafico sotto).

In particolare, come emerge dal grafico sottostante, la maggior parte dei lavoratori provengono dall' Europa e dall'Africa e per una piccola percentuale dall'Asia e Sud e Centro America

I cinque paesi principalmente rappresentati sono:



	2021			2022			2023		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Italia	3.005	4.722	7.727	2.653	4.365	7.018	3.869	5.493	9.362
Estero	1.375	1.954	3.329	987	1.948	2.935	1.448	2.418	3.866
Totale	4.380	6.676	11.056	3.640	6.313	9.953	5.317	7.911	13.228





WELFARE E WELLBEING

L'Azienda crede sia importante porre l'attenzione sulle aspirazioni di crescita professionali e personali delle proprie persone rispondendo concretamente ai bisogni di ogni lavoratore. Le prime politiche di welfare risalgono ad oltre 10 anni fa, ma l'azienda ha strutturato un programma via via sempre più articolato, focalizzato in particolare sulla conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro

Su questi principi nasce pertanto Keep Care, il programma di welfare aziendale del Gruppo, che si compone di un insieme di iniziative dedicate ai dipendenti del Gruppo ed alle loro famiglie.

Il welfare e il wellbeing sono inoltre elementi essenziali per l'attrattività dell'impresa e rivestono un ruolo centrale nei processi di recruiting.

Le misure attualmente previste sono:

KEEPcare school

- KeepCare School – Borse di Studio per i figli particolarmente meritevoli dei dipendenti

KEEPcare kids

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

KEEPcare family

- KeepCare Family – Assistenza a supporto per dipendenti che si trovano ad affrontare situazioni di fragilità in famiglia
- Convenzioni aziendali attraverso portale dedicato

Il progetto intitolato *Work-life balance e welfare aziendale per una rinnovata conciliazione dei tempi di vita e di lavoro*, presentato da Rekeep e ammesso a finanziamento nel settembre 2021 per un importo di 1.499.864 euro, nell'ambito dell'Avviso pubblico #CONCILIAMO pubblicato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento Politiche per la famiglia nel 2019, prevede, oltre al piano di smart working e al programma KeepCare Family, anche l'introduzione di flexible benefits

La durata del progetto è stata inizialmente di 24 mesi con un investimento, a titolo di cofinanziamento, di oltre 500mila euro da parte dell'azienda. Le attività sono state avviate formalmente in data 18 agosto 2022 e si concluderanno, a seguito di proroga, il 31 Dicembre 2024.

KEEPcare SCHOOL – BORSE DI STUDIO PER I FIGLI DEI DIPENDENTI

Attraverso KeepCare School, Rekeep premia i figli dei dipendenti delle società del Gruppo con il miglior rendimento scolastico. Nel corso degli anni, le Borse di studio messe a disposizione sono via via aumenta-

te. L'edizione di quest'anno ha previsto, in particolare, l'assegnazione di ben 358 riconoscimenti, per un importo complessivo pari a 198.400 mila euro, suddivisi in 266 borse di studio del valore di 400 euro destinate a studentesse e studenti delle scuole superiori, e in 92 borse da 1000 euro, rivolte invece a universitari.

Per poter partecipare al bando, oltre a dover essere figlie e figli di dipendenti del Gruppo assunti a tempo indeterminato da almeno dodici mesi, gli studenti e le studentesse delle scuole superiori dovevano aver concluso l'anno scolastico precedente con una media di voti superiore o pari a 7,5/10 o, alternativamente, aver superato l'esame di maturità con una valutazione di almeno 75/100; mentre per gli universitari – di atenei sia pubblici che privati – era indispensabile aver completato il ciclo di studi con una votazione di laurea di almeno 99/110 o aver conseguito almeno 2/3 degli esami previsti dal proprio piano di studi, mantenendo una media di voti superiore o pari a 27/30.

KeepCare School è un'iniziativa in cui protagonista indiscusso è il merito, grazie al quale numerosi studenti e studentesse capaci di mantenere nel corso del tempo rendimenti scolastici elevati sono stati premiati più volte nel corso del proprio percorso di studi: nell'edizione appena conclusa, su 358 vincitori, 164 (pari al 45,8%) avevano già ricevuto questo riconoscimento nel corso di una o più delle edizioni precedenti.

In linea con la tendenza già emersa negli anni passati, anche quest'anno, inoltre, è stato registrato un aumento delle richieste (456 quelle pervenute) a cui si è associato anche un costante miglioramento della me-



dia degli studenti e delle studentesse premiati, che per l'73,9% sono figli e figlie di operai e per il 19,4% di lavoratori e lavoratrici nati all'estero. Tra le regioni più premiate l'Emilia-Romagna e la Sicilia.

KeepCare School, è un'iniziativa che si pone in perfetta continuità con "Un futuro di valore", portata avanti da Rekeep dall'ormai lontano 2010, e nel corso delle sue 14 edizioni ha visto la premiazione complessiva di 1.979 studentesse e studenti e l'assegnazione di circa 4.035 borse di studio, per un ammontare ormai pari a quasi 2,2 milioni di euro.

KEEPCARE KIDS – CAMPI RESIDENZIALI ESTIVI PER I FIGLI DEI DIPENDENTI

KeepCare Kids, già Tuttingiro, è l'iniziativa che, dal 2013, si rivolge ai figli dei dipendenti del Gruppo, proponendo soggiorni residenziali estivi gratuiti, con l'obiettivo di essere vicino alle necessità delle proprie persone. Due le soluzioni previste dal progetto "KeepCare Kids" con l'obiettivo di favorire la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, fornendo ai dipendenti un supporto durante la chiusura estiva dei servizi educativi e scolastici pubblici: campi estivi per i ragazzi dagli 11 ai 14 anni e centri estivi per i bambini dai 3 ai 10 anni. I **campi estivi** sono soggiorni gratuiti della durata di una settimana, che si sono svolti tra giugno e settembre in **23 destinazioni diverse in tutta Italia**: dal Par-

co Nazionale del Gran Paradiso, al Parco Naturale Adamello Brenta, dal Santuario Internazionale dei Cetacei, alla Riviera Romagnola, dal Parco Naturale dell'Uccellina, al Parco Regionale alla Maremma, dal Lago Trasimeno, al Parco Nazionale d'Abruzzo, al Gran Sasso e all'Arcipelago delle Isole Ponziane, dal Gargano, all'Aspromonte fino a Cefalù, ogni soluzione è studiata e progettata per garantire massima qualità e divertimento ai ragazzi/e che vivranno queste esperienze. Durante i soggiorni sono previste numerose attività ricreative ed educative: rafting, snorkeling, escursioni nella natura a piedi e in bicicletta, corsi di equitazione e di tiro con l'arco, scuola di vela ed escursioni con SUP, trekking diurno e notturno, lezioni di sceneggiatura e corsi di lingua. Tutte appositamente pensate per offrire alle ragazze ed ai ragazzi momenti di svago e divertimento, ma anche per fornire loro un'occasione per apprendere nuove conoscenze e abilità. I **centri estivi** prevedono, invece, la possibilità per i bambini e le bambine di partecipare gratuitamente, dalla mattina alla sera, per un periodo di due settimane a servizi educativi proposti da enti o associazioni referenziate attive nei principali centri urbani in cui il Gruppo è presente, prendendo parte ad attività ludico-creative, giochi motori all'aria aperta, letture e laboratori espressivi, all'interno di un ambiente didattico accogliente. L'iniziativa, al momento sperimentale, è riservata ai soli dipendenti residenti nelle province di Bologna, Modena, Firenze e Venezia che possono scegliere tra ben **57 diverse proposte educative**.

Hanno aderito all'iniziativa 79 ragazzi e ragazze (44 di Rekeep) che sono partiti per una settimana di vacanza interamente a carico dell'azienda.

Accanto ai soggiorni residenziali estivi, Rekeep ha predisposto anche un servizio rivolto ai più piccoli: centri estivi gratuiti per i figli dei dipendenti tra i 3 e i 10 anni di età.

L'iniziativa, nata anch'essa nel 2013, coinvolge le province di Bologna, Modena, Firenze e Venezia e si avvale, anche in questo caso, della professionalità di operatori specializzati del settore, con esperienze lungo datate in campo educativo.

Nel 2023 hanno complessivamente partecipato 83 bambini (66 figli di dipendenti Rekeep): 18 (14 di Rekeep) hanno frequentato il centro estivo per la scuola dell'infanzia, mentre sono stati 65 (52 figli di dipendenti Rekeep) i bambini iscritti ai centri estivi per la scuola primaria.

In tutto sono state erogate 151 settimane di centro estivo tra giugno e settembre, con una media di 1,8 settimane a bambino.

Entrambe le misure, sia i campi che i centri estivi, sono state progettate a seguito delle richieste dei lavoratori dell'azienda, 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).



Il servizio di centro estivo è stato inizialmente attivato solo nelle province di Bologna e Modena, così come prevedeva il progetto ammesso a finanziamento. Visto il successo dell'iniziativa e i positivi feedback da parte dei dipendenti, dal 2015 i servizi di centro estivo e campo residenziale estivo sono stati riproposti interamente a carico di Rekeep e il servizio di centro estivo è stato esteso anche ad altre province.

KEEPCARE FAMILY – ASSISTENZA E SUPPORTO PER DIPENDENTI CON SITUAZIONI DI FRAGILITÀ IN FAMIGLIA

KeepCare Family è un nuovo servizio di **welfare aziendale** a supporto dei bisogni dei dipendenti e delle loro famiglie.

Può capitare, infatti, di vivere personalmente o all'interno della famiglia, condizioni di difficoltà, fisica o psicologica che, oltre a suscitare apprensione, richiedono un'assistenza specifica e rendono ancora più complicato conciliare vita personale e lavoro. Situazioni che possono far sentire soli e disorientati, anche perché spesso non è facile destreggiarsi e individuare a chi rivolgersi, a maggior ragione se si è sprovvisti di reti sociali e non si ha ancora una padronanza perfetta della lingua italiana, come può capitare a chi è nato all'estero, ovvero a tante persone che lavorano in Rekeep. KeepCare Family è stato pensato e progettato proprio per questi motivi.

Il servizio, che rientra nell'ambito delle misure sviluppate all'interno del progetto *Work-life balance e welfare aziendale per una rinnovata conciliazione dei tempi di vita e di lavoro* del Bando #CONCILIAMO, prevede:

- un colloquio iniziale con il/la Care Manager, una figura altamente qualificata, che affiancherà il/la dipendente analizzando il suo bisogno specifico e orientandolo/a nell'individuazione del percorso di cura corretto.
- I voucher ovvero pacchetti di ore di cura/servizio gratuiti a disposizione del/della dipendente che si trova ad affrontare situazioni di particolare fragilità.

Le tipologie di voucher sono differenti:

- interventi di sostegno educativo per i figli dei dipendenti con problematiche quali i BES (bisogni educativi speciali), i DSA (disturbi specifici dell'apprendimento) e/o altri disturbi/problematiche che possano necessitare di un supporto professionale.
- servizi assistenziali verso adulti o anziani non autosufficienti (anche temporaneamente) quali interventi di assistenza, cura e accompagnamento presso il proprio domicilio, attività di igiene e cura della persona, supporto nei pasti principali e passeggiate assistite.
- servizio di ricerca e selezione assistenti familiari (badanti/baby-sitter...), operato da una Agenzia per il lavoro, per individuare una figura qualificata che possa occuparsi di un familiare, sia esso anziano o minore.

- servizio di consulenza specialistica (psicologo/a, counselor, pedagogista, logopedista...) per un supporto ed un sostegno – personale o per un familiare - per affrontare una situazione di difficoltà temporanea.
- servizio online di supporto nelle attività di “dopo-scuola” da parte di un educatore che affianca bambini/e e ragazzi/e nelle attività scolastiche.
- servizio online di allenamento alla letto-scrittura per bambini/e che presentano difficoltà o che vogliono consolidare lo sviluppo delle abilità di lettura, scrittura e calcolo.
- servizio online di supporto per migliorare il metodo di studio insegnando ad apprendere in modo strategico ed efficace.
- servizio di supporto psicologico per momenti di cambiamento o crisi personale.
- servizio di supporto pedagogico a sostegno della genitorialità per migliorare la relazione con il/la proprio/a figlio/a.

KeepCare Family è stato avviato a maggio 2023 e i primi riscontri ricevuti sono stati molto positivi. A fine 2023, a seguito delle prime esperienze, si è deciso di potenziare il servizio rispetto al supporto psicologico per i dipendenti e propri familiari e l'accompagnamento nelle attività scolastiche e sul metodo di studio per i figli dei dipendenti. Il rendiconto puntuale delle richieste e dell'andamento dell'iniziativa sarà racchiuso nel Bilancio di sostenibilità 2024.



SMART WORKING

Lo smart working è ormai uno strumento diffuso e ampiamente consolidato nelle pratiche di Rekeep. Già prima della pandemia, il 24 ottobre 2019, l'azienda aveva sottoscritto il protocollo della rete pubblico-privata "Smart-BO" tra il Comune di Bologna e la Città metropolitana di Bologna e associazioni imprenditoriali, imprese e altre organizzazioni territoriali. Il protocollo impegna i firmatari a diffondere e promuovere la cultura del lavoro agile come elemento per aumentare la competitività delle imprese da un lato, e, dall'altro lato, il benessere organizzativo e la work-life balance dei dipendenti.

In data 28 settembre 2022, con un evento pubblico che ha visto la partecipazione e l'intervento dei vertici istituzionali di Comune e Città Metropolitana di Bologna, è stato siglato l'Accordo di Rete SmartBO con, tra i primi firmatari, anche Rekeep.

In Rekeep lo strumento dello smart working è stato implementato gradualmente e attraverso fasi sperimentali. Il progetto iniziale di smart working, varato tra fine 2019 e i primi del 2020, era riservato a lavoratori altamente responsabili e fidelizzati, con una anzianità aziendale di almeno 12 mesi, che potevano fruire dello smart working per quattro giorni al mese

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

Quanto sperimentato durante la prima fase della pandemia e i lockdown ha consentito a Rekeep di accumulare un patrimonio di dati, evidenze ed esperienze che si è rivelato fondamentale per riprogettare la politica nel momento del lento rientro alla normalità.

Nel settembre del 2022, in occasione dell'avvio del progetto *Work-life balance e welfare aziendale per una rinnovata conciliazione dei tempi di vita e di lavoro* del Bando #CONCILIAMO, lo smart working è stato ulteriormente rilanciato, insieme a tutte le altre misure del progetto, per soddisfare al meglio i bisogni dell'azienda e quelli dei lavoratori.

Si è quindi strutturato un modello flessibile e misto, tra lavoro in presenza e lavoro agile, che prevede da 1 a 2 giorni di smart working a settimana a seconda della Direzione e delle esigenze specifiche di ciascuna e che coinvolge oltre 300 dipendenti del personale impiegatizio

Attualmente l'azienda è impegnata nella realizzazione del **Rekeep Digital Workplace**, con l'obiettivo di semplificare il lavoro e migliorare la produttività delle persone, a prescindere dalla presenza in ufficio: il Digital Work Place è studiato ad hoc per facilitare il lavoro da remoto, favorendo una gestione ottimale delle attività giornaliere, la collaborazione tra funzioni e persone e semplificando la comunicazione tra azienda e dipendenti.

CONVENZIONI AZIENDALI

Rekeep, accanto alle iniziative di welfare aziendale, propone anche alcune convenzioni vantaggiose per i dipendenti in collaborazione con partner nazionali. L'elenco aggiornato è disponibile sul sito aziendale nella pagina dedicata ai dipendenti e sul portale MARCO. Le offerte e le proposte vantaggiose riguardano praticamente tutti i settori: dai motori alla finanza, dall'abbigliamento alla salute e sport, dalla tecnologia al tempo libero.



Formazione e sviluppo

Lavorare nel gruppo Rekeep significa integrarsi in un “mondo” che valorizza le diversità, premia la capacità di innovazione e fa crescere i propri “talenti”. Ogni area professionale prevede percorsi di carriera con acquisizione di competenze via via più avanzate. I nostri collaboratori consolidano nel tempo la loro professionalità. La formazione e gli strumenti di sviluppo ne accompagnano il percorso di crescita professionale.

Nel 2023 sono state erogate complessivamente 72.106 ore di formazione, con una media di 5.5 ore per dipendente.

Le modalità di erogazione dei percorsi formativi hanno compreso sia corsi in presenza che utilizzo di strumenti di videoconferenza e piattaforme e-learning. Lo strumento della formazione a distanza è il più utilizzato, poiché permette, essendo il Gruppo Rekeep articolato e diffuso, di integrare le varie anime e territori dell’azienda in una logica di inclusività

ORE DI FORMAZIONE

	2021	2022	2023
PER CATEGORIA PROFESSIONALE			
Executive ⁵	1835	1171	1654
Manager ⁶	4752	4913	5095
Impiegati	9864	9484	11766
Operai	55130	76498	53.592
TOTALI	71.580	92.066	72.106
PER GENERE			
Donne	32.064	27.118	24.802
Uomini	39.517	64.948	47.304
TOTALI	71.580	92.066	72.106
MEDIE PER CATEGORIA PROFESSIONALE			
Executive ⁷	37,5	24,9	26,7
Manager ⁸	36,6	28,9	31,6
Impiegati	13,5	11,6	13,7
Operai	4,3	5,8	4,4
MEDIE PER GENERE			
Donne	3,8	3,2	3,1
Uomini	7,4	11,1	8,9

⁵ Nella categoria “executive” sono stati considerati i dirigenti di Rekeep.

⁶ Nella categoria “manager” sono stati considerati i quadri di Rekeep.

⁷ Nella categoria “executive” sono stati considerati i dirigenti di Rekeep.

⁸ Nella categoria “manager” sono stati considerati i quadri di Rekeep.

Nel contesto delle numerose gare d’appalto a cui il gruppo partecipa, garantire che tutti gli attori coinvolti siano adeguatamente formati sulle politiche antitrust è cruciale per mantenere un eccellente livello aziendale. Per questo, vengono organizzati regolarmente corsi di aggiornamento per i responsabili delle gare e per il dipartimento commerciale, assicurando la piena conformità con le più recenti normative.

Nel corso del 2023, è stata potenziata la formazione in ambito digitale e migliorato l’accesso alle piattaforme e-learning aziendali: sono stati sviluppati dei contenuti video relativi ai principali programmi di collaborazione (Teams, OneDrive) e sono state erogate delle pillole formative personalizzate sull’ambito della cybersecurity e sulla protezione dei dati aziendali.

Nell’area linguistica sono proseguiti i corsi di inglese, svolgendo le aule in modalità on line e coinvolgendo insieme colleghi di sedi e aziende diverse.

Per quanto riguarda la Sicurezza, è stata consolidata la formazione già avviata negli anni precedenti, con particolare focus sul ruolo del preposto, con conseguente formazione anche per i corsi di Primo Soccorso e Antincendio e sui corsi di specifica rischio alto per il personale che opera nei servizi integrati. In ambito Sicurezza, Qualità e Ambiente sono stati erogati inoltre corsi quali dirigenti delegati sicurezza, rischi elettrici, antincendio e primo soccorso, lavori in quo-



ta, ambienti luoghi confinati, alimentaristi, corsi con attrezzature e relativi aggiornamenti. Nell'area Tecnico Professionale l'azienda ha continuato ad investire nella qualificazione delle proprie risorse. Sono state, infatti, potenziate le abilitazioni (F-gas, Termiche, Saldatore, Vapore) e svolti i primi rinnovi decennali relativi al patentino frigorista. Sono state acquisite nuove certificazioni e mantenute quelle precedentemente acquisite sugli ambiti del Building Information Modeling, Esperto Gestione Energia (EGE), Contract Management e Fonti Energie Rinnovabili (FER). È stata, inoltre, potenziata la formazione per gli operatori sanitari sulle metodologie operative che ha coinvolto oltre 400 persone.

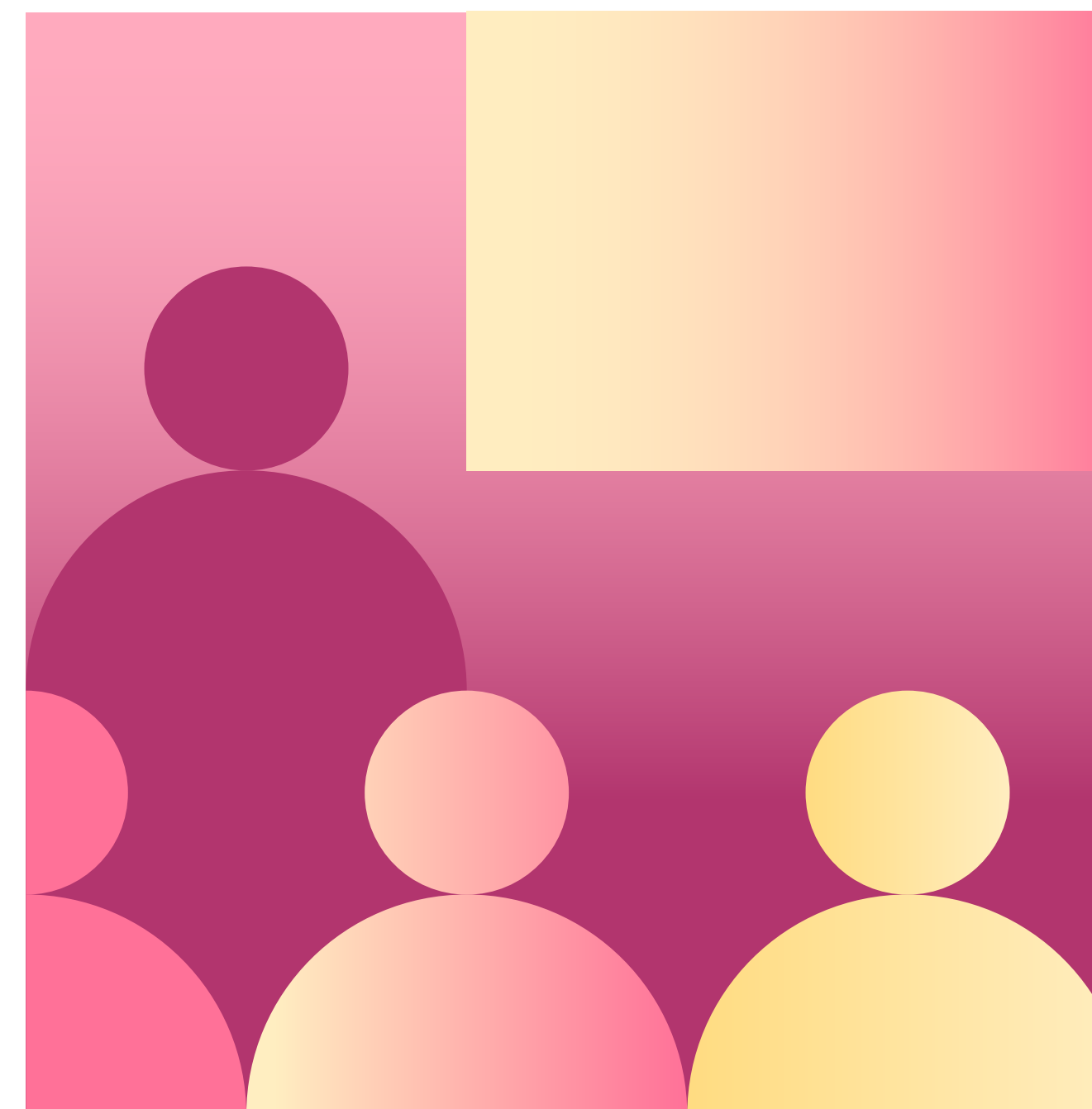
Sono proseguiti gli incontri di formazione per i dipendenti Iscritti all'Ordine degli Ingegneri e degli Architetti, necessari per il mantenimento dell'iscrizione all'Albo (CFP), sulle tematiche di Parità di genere e inclusione, La gestione rifiuti e Project Management.

Per l'area manageriale, è proseguita la formazione di supporto allo sviluppo delle competenze relazion-

li e trasversali dei dipendenti, con corsi sulle tematiche di Leadership, negoziazione e conflitto, gestione dei collaboratori, time management e sulle tecniche di comunicazione. In particolare, nel 2023, abbiamo organizzato percorsi personalizzati per i Responsabili di Gruppo Operativo e seconde linee delle commesse in ambito igiene, per valorizzare e aumentare la consapevolezza del proprio ruolo. Sono stati inoltre organizzati, percorsi di potenziamento, su una commessa ospedaliera, sia sulle competenze tecniche e di comunicazione, volti a rendere più efficace il processo di accoglienza del personale neoassunto.

Anche nel 2023 l'Azienda ha proseguito con l'inserimento di alcuni colleghi per la formazione Executive MBA part time presso la Bologna Business School dell'Alma Mater Studiorum.

Inoltre, anche quest'anno si è tenuto Rekeep Beyond, giunto alla sua seconda edizione, che, come già menzionato, si propone di formare e diffondere la cultura della sostenibilità all'interno dell'azienda focalizzandosi sull'approccio ESG.





Lavorare in sicurezza

Gestire al meglio la salute e la sicurezza dei lavoratori è un impegno primario di Rekeep che coinvolge tutta l'organizzazione nel suo insieme. Rekeep punta alla riduzione del numero di infortuni e di denunce di malattie professionali attraverso un solido sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro e un programma di formazione volto alla diffusione tra i dipendenti della conoscenza e della consapevolezza sul tema.

Il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (SGSL) di Rekeep è ormai consolidato. È stato inizialmente implementato ai sensi del D.Lgs 81/08 che risponde ai criteri dettagliati dalla ISO 45001:2018, specifica per questo ambito, ed è ora parte integrante della gestione aziendale. Di seguito, si riportano i sistemi di gestione adottati, fornendo il dettaglio per ciascuna società del Gruppo coinvolta nel perimetro di rendicontazione.

Il campo di applicazione dell'SGSL di Rekeep S.p.A., CMF, H2H FS e H2H Cleaning comprende tutte le seguenti categorie di servizio:

“Progettazione, ristrutturazione e manutenzione di edifici. Progettazione, costruzione, riqualificazione, e manutenzione di impianti per la produzione di energia elettrica, impianti tecnologici idro-termo-sanitari, di condizionamento e climatizzazione, per produzione vapore e acqua surriscaldata, antincendio e finalizzati

alla depurazione dell'aria, anche con contratti di global service per il settore pubblico e privato. Progettazione ed erogazione di servizi e lavori di manutenzione ed impiantistica verde. Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, igiene, sanificazione, disinfezione e disinfestazione, derattizzazione in ambito pubblico e privato di tipo civile, industriale, commerciale e sanitario. Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, igiene, sanificazione, disinfezione e disinfestazione, derattizzazione in ambito privato nel settore del trasporto su rotaia e ambito pubblico e privato per gli altri settori e del sistema logistico e di trasporto. Progettazione ed erogazione di servizi di logistica sanitaria, trasporto di materiale biologico da laboratorio e gestione magazzini farmaceutici. Erogazione di servizi di assistenza di base alla persona. Erogazione di servizi di supporto alle attività scolastiche. Erogazione del servizio di intermediazione rifiuti senza detenzione. Progettazione ed erogazione del servizio di moving e portierato”.

Per Servizi Ospedalieri, il SGSA (sistema di gestione sicurezza antincendio) copre tutti i flussi/siti produttivi aziendali, nello specifico: la sede Legale, gli stabilimenti, i guardaroba gestiti all'interno delle Aziende Ospedaliere e le Centrali di sterilizzazione all'interno delle Aziende Ospedaliere, interessando tutte le attività aziendali (Stabilimento produttivo di lavaggio, Centra-

le di sterilizzazione teleria, centrale di sterilizzazione strumentario, attività accessorie).

In conformità con quanto previsto dalla ISO 45001:2018, sotto la supervisione del Servizio di Protezione e Prevenzione (SPP) e di consulenti esterni, Rekeep ha predisposto dei processi per identificare e ridurre al minimo i pericoli connessi all'attività lavorativa.

Questi processi includono l'esame delle informazioni di base necessarie all'identificazione di tutti i fattori di rischio cui possono essere esposti i lavoratori, processo che avviene grazie al prezioso contributo di tutti gli attori coinvolti nella gestione della sicurezza aziendale. Non tutti i fattori di rischio hanno lo stesso impatto sulle diverse mansioni e, in particolare, molti fattori non sono sotto il diretto controllo dell'azienda quando le attività operative avvengono in luoghi di lavoro di pertinenza del cliente committente.

Rekeep ha quindi provveduto ad istituire dei canali atti alla segnalazione dei pericoli e delle situazioni pericolose legate al lavoro attraverso la presenza di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), la possibilità di compilare la modulistica relativa ai mancati incidenti “Near Miss” e l'implementazione di un sistema di gestione SA8000. Quest'ultimo, insieme ai delegati di primo e secondo livello in materia di sicurezza salute e ambiente, ai sopralluoghi di me-



dici Competenti e alla presenza degli RLS, garantisce l'allontanamento dei lavoratori da situazioni di lavoro che, a loro avviso, potrebbero causare lesioni o problemi di salute. Servizi Ospedalieri, inoltre, prevede di attivare un "safety point" in produzione, dove sarà possibile in autonomia inserire segnalazioni di non conformità. Tutte le misure precedentemente menzionate garantiscono inoltre che i segnalanti siano protetti contro eventuali rappresaglie.

L'SGSL di Rekeep copre la totalità dei suoi dipendenti ed è sottoposto sia ad autocontrollo sicurezza secondo la tipologia di servizio (Igiene o Servizi integrati), che ad audit di parte terza secondo il campionamento previsto dall'ente di certificazione di riferimento. Il sistema di gestione per la sicurezza di Rekeep S.p.A. è stato sottoposto ad audit nell'anno 2023 e a fine 2024 il sistema sarà sottoposto a ricertificazione.

Il sistema non ha registrato Non Compliance maggiori, sono state registrate invece 6 Non Compliances minori e 19 osservazioni per il miglioramento. I risultati dell'audit, insieme all'analisi critica degli episodi di near miss e degli infortuni con durata superiore a 40gg o con dinamica particolare, permettono a Rekeep di identificare i pericoli e valutare i rischi connessi agli incidenti per determinare le azioni correttive da implementare sul proprio SGSL al fine di migliorarne le prestazioni, che vengono poi inserite nei piani di miglioramento redatti dal SPP.

Inoltre, l'azienda si impegna nel coinvolgimento dei propri dipendenti sulle tematiche relative alla salute e sicurezza: vengono consultati durante lo sviluppo, l'attuazione e la valutazione del SGSL in sede di Ri-

nione Periodica (ex art. 35 D.Lgs. 81/08), ma sono partecipi anche in occasione di riunioni periodiche SPP con gli RLS e di sopralluoghi congiunti svolti a fronte di segnalazioni specifiche.

Nei tre stabilimenti produttivi di Servizi Ospedalieri, trimestralmente viene eseguito un incontro con tutti i Rappresentanti dei lavoratori in tema di salute e sicurezza sul lavoro, e periodicamente aggiornato il verbale di riunione.

Nel 2023 il SPP ha eseguito una media di circa 40 incontri con i RLS. In caso di avvenuto infortunio, viene redatto il "Safety alert", verbale condiviso nelle bacheche aziendali con i lavoratori. All'interno dei 3 stabilimenti sono presenti degli schermi con dei *reminder*, per la condivisione, con i lavoratori, di informazioni relative alla salute e sicurezza sul lavoro.

Tutte le controllate del Gruppo si impegnano ed erogare contenuti formativi riguardanti la sicurezza sul lavoro. Di seguito si riportano maggiori dettagli.

Nel corso del 2023, per l'intero Gruppo Rekeep, in materia di Sicurezza, Qualità e Ambiente, sono state erogate in totale 54.169 di formazione, rivolte a 7.881 lavoratori. È proseguita la formazione dedicata al ruolo di preposto, i corsi di Primo Soccorso e Antincendio. Inoltre, l'Azienda ha ultimato la formazione specifica su: rischio alto per il personale che opera nei servizi integrati, rischi elettrici, RLS, lavori in quota, ambienti e luoghi confinati, alimentaristi, corsi con attrezzature ed i relativi aggiornamenti. Di seguito riportiamo il dettaglio delle realtà incluse da quest'anno nel perimetro di rendicontazione.

SICUREZZA QUALITÀ E AMBIENTE

	NR. PARTECIPANTI	ORE EROGATE
Rekeep S.p.A.	5.934	36.242
CMF	1.273	11.610
H2H FS	99	1.852
H2H Cleaning	61	488
Servizi Ospedalieri	514	3.977

INFORTUNI

In continuità con gli anni passati, i dati del 2023 presentano un andamento del fenomeno infortunistico costante. Rimane pari a zero il numero di infortuni sul lavoro con esito mortale. Il trend costante nel numero di infortuni si riflette su tutti i principali indicatori, ovvero l'indice di frequenza e il tasso di infortuni con conseguenze gravi che misurano rispettivamente l'andamento infortunistico e il numero dei casi gravi riportati ad ogni 1.000.000 di ore lavorate.

	2021	2022	2023
Numero infortuni	720	572	585
Di cui gravi	2	5	5
Di cui decessi	0	0	0
Numero dipendenti	13.860	14.246	13.228
Ore lavorate	18084660,3	15573254	16933834,91
INDICI			
Frequenza	39,81	36,73	34,55
Tasso di infortuni con conseguenze gravi	0,11	0,32	0,30
Tasso di decessi	0	0	0



Si precisa che gli indici sono calcolati considerando tutti gli infortuni, anche quelli di durata inferiore a 3 giorni e gli infortuni in itinere, escludendo solo quelli che non sono avvenuti in orario di lavoro o il cui trasporto non è stato organizzato da Rekeep. Per quanto riguarda gli infortuni con gravi conseguenze, si verificata una riduzione da 112 a 105 infortuni.

Il fenomeno infortunistico è dovuto in buona parte a comportamenti scorretti dei dipendenti sul luogo di lavoro; infatti, le cause principali di infortunio nel triennio 2021-2023 sono legate ad urti, inciampi, movimenti scoordinati ed incidenti alla guida.

SORVEGLIANZA SANITARIA

Anche i servizi di medicina del lavoro contribuiscono all'identificazione e all'eliminazione dei pericoli per i dipendenti e alla riduzione dei rischi, ed è quindi una tematica particolarmente importante per Rekeep. Nello specifico, la sorveglianza sanitaria è attivata nei confronti dei lavoratori esposti a rischi "normati", ovvero rischi che possono comportare danni alla salute, ed è affidata a 57 medici competenti diversamente distribuiti sul territorio nazionale. Vista questa forte frammentazione, l'azienda ha introdotto anche la figura del Medico Competente Coordinatore proprio al fine di rendere maggiormente efficace l'azione svolta nonché di uniformare la gestione nell'intero territorio nazionale. I sopralluoghi e le visite per la valutazione dell'idoneità dei lavoratori permettono al Medico Competente di stendere la Relazione Sanitaria e di collaborare alla redazione del Documento

di Valutazione dei Rischi (DVR). Attraverso il DUVRI, il verbale di coordinamento e la trasmissione della documentazione dal committente (es. piano emergenza, procedure di accesso etc.) Rekeep evita e mitiga gli impatti negativi significativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente connessi alle sue attività operative, prodotti o servizi tramite relazioni di natura commerciale.

Il Gruppo Rekeep facilita l'accesso dei propri lavoratori ai servizi medici e sanitari mettendo a disposizione di tutto il personale un piano di assistenza sanitaria integrativa gratuita. Dal 2017, KeepCare Health è il servizio che, attraverso il Fondo Asim ed in collaborazione con Unisalute, (società specializzata in assicurazioni sanitarie), il Gruppo Rekeep mette a disposizione dei dipendenti. Si tratta di un piano di assistenza sanitaria integrativa totalmente gratuito: i lavoratori inquadrati con il CCNL Multiservizi da almeno 12 mesi al momento della presentazione della domanda, possono fruire di prestazioni sanitarie integrative rispetto a quelle fornite dal Sistema Sanitario Nazionale, compreso uno speciale pacchetto maternità. Servizi Ose-dalieri aderisce al fondo di assistenza sanitaria integrativa FASIL, il quale, tramite una rete ambulatoriale convenzionata, eroga numerose prestazioni sanitarie.

MALATTIE PROFESSIONALI

Nell'anno 2023 si sono registrati 38 casi di malattie professionali, il 36% in meno rispetto ai 59 casi riportati nel 2022, mentre rimane zero il numero di decessi dovuto a malattie professionali in tutto il triennio. La maggioranza delle denunce effettuate tra il 2021 e 2023 riguardano le seguenti patologie: sindrome del tunnel carpale, Ernie discali - spondilo discali e tendiniti (spalla, sovraspinato, rotatori ecc.).

Le casistiche di malattia professionale riscontrate sono legate ai rischi ergonomici connessi alle attività che prevedono movimentazione manuale dei carichi e movimenti ripetitivi, insieme al naturale invecchiamento della popolazione lavorativa motivo per cui la fascia più esposta a tali rischi è quella oltre i 50 anni.

Per fare fronte ai rischi legati alle mansioni dei lavoratori di Rekeep, l'azienda è impegnata nella valutazione del rischio delle proprie attività ed organizza sessioni di formazione sul rischio specifico e sulle corrette procedure di lavoro, favorendo, ove possibile, l'uso di macchinari che riducano l'usura fisica. Come già ricordato, i dipendenti sono anche tutelati dal servizio di Sorveglianza Sanitaria e vengono dotati ove possibile di adeguate attrezzature di lavoro.



Al fianco della comunità locale

RADICAMENTO TERRITORIALE: IL PROGETTO BET

Numerose sono state le iniziative di Rekeep a favore del territorio bolognese che hanno consolidato il rapporto tra l'azienda e le realtà sociali e istituzionali territoriali in cui opera.

Nel 2023, Rekeep ha partecipato attivamente a **Bologna Empowering Talent (BET)**, un'iniziativa promossa dalla Città metropolitana di Bologna per attrarre giovani talenti da tutta Italia e favorirne l'inserimento nel mondo del lavoro. Questo progetto è stato supportato da **Almacube** – l'innovation hub dell'Università di Bologna e Confindustria Emilia Area Centro – e patrocinato dall'**Alma Mater Studiorum**, ha visto la partecipazione di 13 giovani selezionati tra studenti, neolaureati e giovani professionisti.

BET ha offerto ai partecipanti un'opportunità unica per apprendere l'innovazione sul campo, applicando la metodologia del **Design Thinking** e lavorando in team multidisciplinari su sfide concrete proposte da importanti aziende del territorio.

Rekeep ha lanciato una sfida specifica legata all'**Economia Circolare nei Servizi di Cleaning**, coinvolgendo quattro dei partecipanti nell'elaborazione di soluzioni innovative per ridurre l'impatto ambientale dei servizi offerti. L'obiettivo era migliorare la qualità del supporto fornito agli edifici, alle persone e alle città, con

un focus su sostenibilità e gestione responsabile delle risorse: il risultato prodotto dalla squadra Rekeep si è focalizzato sull'impiego circolare della risorsa idrica.

L'adesione a BET conferma l'impegno di Rekeep nel promuovere la **sostenibilità**, la **formazione** e l'**innovazione** come valori fondamentali, investendo nelle giovani generazioni e nelle nuove competenze necessarie per affrontare le sfide del futuro, in linea con i principi guida del nostro **Bilancio di Sostenibilità**.

INFRASTRUTTURE CRITICHE

Con il termine infrastruttura critica si intende un sistema, una risorsa, un processo, un insieme, la cui distruzione, interruzione o anche parziale o momentanea indisponibilità ha l'effetto di indebolire in maniera significativa l'efficienza e il funzionamento normale di un Paese, ma anche la sicurezza e il sistema economico-finanziario e sociale, compresi gli apparati della pubblica amministrazione centrale e locale. Rientrano in questa categoria quelle infrastrutture/reti/servizi/beni che impattano direttamente sul benessere economico e sociale dei cittadini, come le strutture ospedaliere, le reti idriche, elettriche e delle telecomunicazioni, gli impianti energetici, i poli logistici (porti, aeroporti, stazioni), i data centers/CED.

Rekeep offre servizi alla maggior parte delle infrastrutture in questo elenco, specialmente se si guarda al territorio dell'Emilia-Romagna: grazie a questo importante ruolo sul territorio, già nel corso del 2022 l'azienda è stata invitata a ricoprire il **ruolo di co-chair, insieme al Dipartimento di Ingegneria "Enzo Ferrari" dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, del gruppo di lavoro "Smart & Critical Infrastructures"** (Infrastrutture critiche e digitalizzate) nato all'interno del **Clust-ER Innovate**, già presentato in precedenza.

Questa attività si inserisce in un percorso avviato dalla **Regione Emilia-Romagna** e rimarcato dalla **Strategia di Specializzazione Intelligente (S3) 2021 – 2027** che identifica il settore delle grandi infrastrutture critiche tra le due nuove aree ad alto potenziale di sviluppo, la seconda rappresentata dalla space economy.

Per il 2023 il compito affidato al gruppo di lavoro Smart & Critical Infrastructures è stata la redazione di un white paper, raccogliendo numerose testimonianze dirette sul tema **Green & Resilient Data Center**, approfondendo il mondo dei CED per infrastrutture critiche e declinando le esperienze con specifico focus agli ambiti resilienza e sostenibilità. Rekeep, forte della sua esperienza pluriennale nell'erogazione di servizi presso CED sul territorio nazionale ed in particolar modo del Data Center della sede italiana del Centro Meteo Europeo (ECMWF), situato a Bologna dal 2020 e



cliente Rekeep fin dal suo insediamento, ha illustrato la prospettiva del service provider di facility management, con specifico riferimento alle strutture vulnerabili e di vitale importanza come i data center. I risultati del progetto saranno presentati nel corso del 2024 a fiere di settore.

REKEEP PER LA CULTURA

Anche per il 2023 Rekeep ha confermato il suo sostegno ad azioni di valorizzazione della cultura, sostenendo le iniziative di seguito descritte.

In particolare, Rekeep ha contribuito alla cultura locale tramite il sostegno economico fornito al **Teatro Comunale di Bologna**, sostenendo i progetti del teatro tramite l'Art Bonus del Governo italiano, un'agevolazione che consente un credito di imposta, pari al 65% dell'importo donato, a chi effettua erogazioni liberali a sostegno del patrimonio culturale pubblico italiano. Inoltre, Rekeep ha sponsorizzato in qualità di *presenting partner* sia l'**opera "Norma"** che la rassegna **"Parliamo d'Opera"**, un ciclo incontri gratuiti aperti alla cittadinanza volti ad avvicinare il pubblico all'opera lirica, grazie alla partecipazione di artisti, cantanti e professionisti del settore culturale. Tra le agevolazioni per i dipendenti è stato offerto un consistente pacchetto di biglietti per le prove generali degli spettacoli, permettendo di migliorare il senso di appartenenza all'azienda e la soddisfazione dei dipendenti offrendo loro serate culturali di alta qualità.

Sempre sul piano della valorizzazione del patrimonio culturale-musicale, oltre che al radicamento ter-

ritoriale dell'azienda, Rekeep ha contribuito come main sponsor dell'iniziativa **Vai liscio**, rassegna di concerti che ha avuto come obiettivo quello di promuovere la musica da ballo dell'Emilia-Romagna e sostenerne la candidatura alla lista del Patrimonio dell'Umanità Unesco. Il progetto è promosso dalla Regione Emilia-Romagna e coordinato da Ater Fondazione, in collaborazione con la Fondazione Entroterra, Egea, Cronopios, Mei e con il patrocinio di Siae e Nuovo IMAIE.

Tra le occasioni di diffusione della cultura si ricorda anche l'annuale evento nazionale organizzato dall'Associazione Mofraeventi Emilia-Romagna a Bologna, noto come **Festival Franceseano**. L'edizione 2023 ha avuto luogo a Bologna dal 21 al 24 settembre e ha previsto incontri, dibattiti sulla fiducia nelle istituzioni politiche e sociali al servizio del bene comune, animazione per bambini e ragazzi e concerti. Rekeep ha portato il proprio contributo all'evento in quanto *golden partner* tramite sponsorizzazione, cogliendo l'occasione per sostenere una manifestazione culturale che promuove valori importanti come la fiducia, la giustizia e la fraternità.

REKEEP PER LA FORMAZIONE

La formazione, soprattutto dei giovani, è un ambito molto importante per Rekeep, come dimostrato anche dalla longevità dell'iniziativa di welfare per i dipendenti "KeepCare School".

Rekeep ha sostenuto l'iniziativa **Campionati di Giornalismo "Cronisti in classe" 2023** per la nona edizio-

ne consecutiva. L'iniziativa promossa dai quotidiani La Nazione, Il Giorno e Il Resto del Carlino consiste nella realizzazione di pagine del quotidiano a cura delle classi elementari e medie di Milano, Bologna e Firenze. Questo progetto è un esempio eccellente di responsabilità sociale d'impresa che mette in luce l'impegno dell'azienda nei confronti delle giovani generazioni e della comunità locale. Oltretutto, nelle città di Bologna e Firenze, Rekeep assegna un premio speciale di 150 euro in materiale scolastico alla classe che realizza le migliori pagine giornalistiche dedicate al tema dell'efficientamento energetico e della riduzione dei consumi energetici. Questo dimostra l'impegno di Rekeep verso la sostenibilità e l'educazione ambientale e incentiva gli studenti a considerare questioni cruciali legate all'ambiente e all'energia.

A supporto del Comune di Modena, Rekeep ha contribuito all'evento nazionale **"Prendersi cura delle nuove generazioni: la scuola va in città"** dal 5 al 7 ottobre 2023. L'iniziativa ha l'obiettivo di far incontrare la città con la comunità educativa, facendo emergere la ricchezza del sistema educativo e del tessuto cittadino che collabora con la scuola.

REKEEP PER L'INCLUSIONE

Rekeep ha sostenuto il progetto **"L'educazione ancora a canestro"**, i summer camps di Fortitudo per il Sociale. Il progetto nasce dal desiderio di assicurare continuità agli interventi in favore di minori appartenenti a famiglie in condizioni di fragilità economica, sociale e abitativa, e a conseguente rischio di esclusione so-



ciale, perseguendo lo scopo di contrastare le povertà educative e relazionali attraverso un contesto educativo e ludico-ricreativo di tipo laboratoriale che vede il coinvolgimento attivo di bambine/i e preadolescenti in carico ai Servizi Educativi e Sociali del Territorio o alla Tutela Minori. Un target vulnerabile, purtroppo molto spesso escluso da proposte analoghe in quanto non gratuite. L'Educazione ancora a Canestro intende inoltre fornire alle famiglie un sostegno di tipo socio-pedagogico-educativo per affrontare e risolvere problemi inerenti alla crescita dei figli e l'esercizio del ruolo genitoriale.

Rekeep ha deciso inoltre di rinnovare il supporto economico per l'iniziativa "**Tavolata Multiculturale – Indovina chi viene a pranzo!**" svolta presso il parco Fondo Comini a Bologna e promossa dall'Associazione Civico. Il progetto ha come obiettivo principale la promozione dell'inclusione e la conoscenza reciproca tra i residenti del quartiere bolognese Navile e le diverse comunità che si sono insediate nella zona nel corso degli anni. L'evento consiste in un pranzo aperto a tutti i cittadini, indipendentemente dall'età o dall'origine, e coinvolge migliaia di persone ogni anno, diventando con il tempo un evento annuale atteso e riconosciuto dalla comunità. L'obiettivo è quello di creare una festa inclusiva e partecipativa, dove le famiglie e le generazioni possono condividere un momento di convivialità, promuovendo così un senso di comunità e di appartenenza.

REKEEP PER LA SOLIDARIETÀ

L'idea di business di Rekeep S.p.A., focalizzata sul benessere e lo sviluppo del capitale umano, si riflette anche sull'ambiente esterno, attraverso la promozione del progresso e della crescita sociale. Numerose, infatti, sono state le iniziative a favore della comunità territoriale circostante, volte a promuovere la sanità e a sostenere le strutture pubbliche, secondo una logica di produzione di valore condiviso.

Tra le erogazioni liberali eseguite da Rekeep nell'anno 2023 a scopo solidale, si ricorda la donazione a favore dell'Associazione **Bimbo Tu Onlus** come contributo per la realizzazione del progetto B.Great - La ricerca si fa strada, una cena solidale organizzata per raccogliere fondi a favore del Bellaria Research Center, tenutasi il 17 Giugno. L'evento, si è svolto in Via Rizzoli a Bologna, con una tavolata dalle Due Torri fino alla piazza del Nettuno e con menu firmato dallo chef Max Poggi.

A seguito del catastrofico terremoto in Turchia del febbraio 2023, Rekeep, con il supporto territoriale della controllata EOS⁹, ha voluto dimostrare la sua vicinanza ai popoli colpiti, scegliendo di contribuire alla fornitura di strutture mobili (container) nonché di lavatrici e asciugatrici alla scuola superiore Aşağıokçular Muhtar Ahmet Yiğitoğlu di **Defne (Turchia)**, volte ad aiutare le opere di rimessa in funzione dell'edificio a seguito dei danni subiti.

Un'altra iniziativa a favore di un paese estero, in questo caso la **Tunisia**, ha visto Servizi Ospedalie-

⁹ EOS ha sede legale ad Ankara ed è attiva nei servizi di "lavanolo" e sterilizzazione di biancheria e strumentario chirurgico a supporto dell'attività sanitaria in Turchia.

ri partecipare, tramite **Associazione O.R.S.A. Onlus**, al progetto filantropico "**Donations MiR in Mission Africa23**", donando DPI anti RX e articoli di abbigliamento per il personale sanitario (casacche, pantaloni, scarpe, zoccoli).

La Lega Italiana per la **Lotta contro i Tumori - LILT** - è un Ente Pubblico su base associativa con sede a Roma, vigilato dal Ministero della Salute, articolato in 106 Associazioni Provinciali. Opera senza fini di lucro con cui primario compito istituzionale primario di diffondere la "cultura della prevenzione" (primaria, secondaria e terziaria) come metodo di vita. La LILT si occupa principalmente di: prevenzione primaria (stili e abitudini di vita: lotta al tabagismo ed alla cancerogenesi ambientale e professionale, corretta e sana alimentazione, regolare attività fisica); prevenzione secondaria (procedure accelerate di diagnosi sempre più precoci); prevenzione terziaria (prendersi cura del malato, degli aspetti riabilitativi - fisici, psicologici, sociali ed occupazionali - e dei loro familiari); ricerca scientifica. Per il Natale 2023, Rekeep ha elargito una donazione in favore dell'associazione in occasione delle festività natalizie..

Rekeep e la sua controllata H2H Facility Solutions hanno aderito anche alla campagna solidale "Strenne di Natale 2023 - **ANT (Assistenza Nazionale Tumori)**," partecipando con una donazione che ha previsto la fornitura di oltre 2.000 scatole di cioccolatini distribuite come strenne solidali natalizie. la fornitura di oltre 2.000 scatole di cioccolatini. Con questo gesto, il Gruppo conferma il proprio impegno nel supporto alla solidarietà sul territorio.



REKEEP PER LA SALUTE

Nel 2023 Rekeep S.p.A. ha mantenuto il proprio impegno a favore della medicina territoriale e della sanità di prossimità attraverso sponsorizzazioni di eventi, erogazioni liberali e finanziamenti annuali ad enti e fondazioni sanitarie-

Tra le sponsorizzazioni promosse nel 2023, si ricorda la **“Race for the Cure”**, la più grande manifestazione sportiva e sociale al mondo per la sensibilizzazione e la raccolta fondi destinate alla lotta ai tumori al seno. L'evento, organizzato dall'**Associazione non profit Komen Italia**, si è svolto tra il 22 e il 24 settembre 2023 a Bologna. Nella giornata di domenica si è svolta la corsa di 5 km e la passeggiata di 2 km per le vie della città, un'opportunità per la comunità di unirsi e sostenere la lotta contro il tumore al seno. Ai Giardini Margherita di Bologna invece, è stato allestito il Villaggio della Salute dove è stata offerta la possibilità di eseguire gratuitamente esami diagnostici di screening per le principali patologie femminili, finalizzati alla promozione della salute delle donne, grazie alle prestazioni dei medici degli ospedali Sant'Orsola, Maggiore e Bellaria. Inoltre, all'interno degli stessi giardini, non sono mancati gli spunti di riflessione in merito all'importanza dello sport, del fitness, di una sana alimentazione e del benessere psicologico come mezzi utili al mantenimento di uno stato di salute generale. L'evento ha visto anche il coinvolgimento di donne che hanno affrontato o stanno affrontando il tumore del seno, chiamate “Donne in Rosa,” le cui testimonianze hanno contribuito a sensibilizzare l'opinione pubblica e a diffondere un messaggio di speran-

za. Come da tradizione, Rekeep ha coperto la quota di iscrizione alla corsa ai 38 dipendenti che hanno costituito la “squadra” Rekeep.. Questa iniziativa, dunque, non solo ha contribuito alla salute dei dipendenti, ma ha concorso anche ad aumentare il morale, la soddisfazione e la coesione all'interno dell'azienda. È un esempio di come le aziende possano svolgere un ruolo importante nella promozione della salute e del benessere dei propri dipendenti e di come la collaborazione tra queste, le organizzazioni e la comunità possa portare a risultati significativi nella lotta contro le malattie.

Tra le iniziative di solidarietà promosse da Rekeep a sostegno della sanità locale, prosegue la storica collaborazione con la **Fondazione ANT Italia Onlus**. Rekeep ha contribuito all'organizzazione del Mercatino Solidale “An-T-Days,” svoltosi a Bologna il 16-17 dicembre 2023 in occasione del quarantacinquesimo anniversario della Fondazione. Grazie a questo sostegno, ANT ha potuto offrire gratuitamente alla cittadinanza bolognese visite di prevenzione oncologica durante i due giorni dell'evento. Fondazione ANT, infatti, è impegnata nell'assistenza sanitaria e nel supporto alle famiglie dei malati oncologici, contribuendo in modo significativo alla cura e alla prevenzione del cancro.

Annualmente Rekeep si impegna a sostenere con un contributo e una convenzione triennale il **Centro Benessere “L'Acqua e le Rose”** realizzato e gestito dalla **Fondazione Policlinico Sant'Orsola Onlus** di Bologna. Il Centro Benessere “L'Acqua e le Rose” è progettato per mettere al centro il benessere e la dignità della persona, offrendo una gamma completa di servi-

zi e strutture che vanno oltre la semplice assistenza medica: docce per i pazienti autosufficienti, vasca per bagno assistito con sollevatore per pazienti non autosufficienti, servizio di barbiere e parrucchiere, e servizi di benessere aggiuntivi come estetica, podologia e agopuntura contro il dolore. Il contributo di Rekeep è essenziale per mantenere e sviluppare ulteriormente il centro. Inoltre, in occasione della partecipazione di rappresentanti aziendali all'annuale **Cena Solidale della Fondazione** del 14 settembre 2023, Rekeep ha contribuito a sostenere le attività della Fondazione con una donazione

Tra le altre donazioni effettuate annualmente da Rekeep, si ricordano i contributi alla **Fondazione Istituto Ortopedico Rizzoli** e alla **Fondazione Ricerca Scienze Neurologiche**, di cui l'azienda è tra i soci fondatori in entrambi i casi. Per la prima, l'azienda contribuisce annualmente tramite la sua donazione al raggiungimento dello scopo della Fondazione, ovvero la realizzazione di progetti innovativi a supporto delle attività dell'Istituto, il miglioramento della qualità della vita dei pazienti e la valorizzazione del patrimonio storico e documentale che la struttura custodisce, oltre che sostenere eventi eccezionali a scopo benefico: nel 2023 la “charity dinner” ha aiutato il progetto La Terrazza dei Bambini mentre il concerto “Vivere il linfedema” ha contribuito all'acquisto di nuovo dispositivo diagnostico utilizzabile dall'Istituto per migliorare ulteriormente la qualità delle cure per la specifica patologia. Per la seconda Fondazione invece, Rekeep partecipa nel finanziamento delle attività principali, tra cui la ricerca biomedica a sostegno dell'IRCCS di



Bologna (Istituto delle scienze neurologiche) e i progetti dell'Azienda USL di Bologna per garantire i servizi assistenziali essenziali alla popolazione del territorio.

Altre donazioni erogate nel corso del 2023 a sostegno della sanità locale, seppur di importo inferiore rispetto alle precedenti, sono state rivolte all'**Associazione Regionale Emilia-Romagna Scompensati Cardiaca "ICARO"** ODV e **Fondazione Montecatone Onlus**.

La prima di queste, è stata indirizzata al finanziamento delle attività e alla promozione di iniziative di prevenzione delle malattie cardiache realizzate dell'Associazione ICARO, associazione, nata nel 2019 per iniziativa di medici e professori che fanno riferimento al Policlinico Sant'Orsola Malpighi di Bologna, con l'obiettivo di favorire la prevenzione e la diagnosi precoce dell'insufficienza cardiaca, una patologia grave che insorge in modo subdolo e colpisce non solo pazienti anziani o fragili ma anche i più giovani, spesso con esiti gravi e a volte invalidanti (oltre 1 milione di persone colpite in Italia e più di 15 milioni in tutta Europa).

Per quanto concerne la **Fondazione Montecatone**, Rekeep ha elargito una donazione per la serata di raccolta fondi del 21 giugno 2023, per l'acquisto del macchinario per la Scrambler Therapy. La Fondazione ha lo scopo di migliorare e ampliare le opportunità dell'Istituto, sostenendo progetti di ricerca scientifica e l'acquisto di attrezzature tecnologiche all'avanguardia, che lo rendono struttura di riferimento nazionale per la riabilitazione intensiva di persone colpite da lesioni midollari e lesioni cerebrali acquisite.

Rekeep ha inoltre erogato un contributo per la realizzazione dell'iniziativa "*Conferenza internazionale su Ambiente, lavoro e salute nel XXI secolo: strategie e soluzioni ad una crisi globale*" promossa e organizzata dal **Collegium Ramazzini e dall'Istituto Ramazzini**. Cooperativa Sociale ONLUS fondata nel 1987 dal Professor Cesare Maltoni, oncologo di fama mondiale, e dall'allora senatore della Repubblica Luigi Orlando, è attiva sui territori dell'Emilia-Romagna, del Veneto e della Lombardia nella lotta contro il cancro e le malattie ambientali.

Il 7 ottobre si è tenuta la "Giornata nazionale dei risvegli per la ricerca sul coma – vale la pena" promossa da **Gli Amici di Luca Onlus** giunta alla 25^a, edizione storicamente sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica, anche 9^a "Giornata europea dei risvegli", con l'Alto Patrocinio del Parlamento Europeo. Le persone con esiti di coma e gravi cerebrolesioni acquisite, oggi più che mai, richiedono una maggiore attenzione perché i loro diritti e le loro problematiche siano sempre sotto gli occhi di tutti ed affinché i loro bisogni siano intercettati in maniera costante e consapevole dalle istituzioni preposte. Rekeep ha sostenuto con una donazione l'organizzazione e la promozione della Giornata.

Rekeep ha inoltre sostenuto il **Festival della Scienza Medica** che si è tenuto il 10-11 novembre 2023 a Bologna nella prestigiosa aula absidale Santa Lucia con l'obiettivo di avvicinare il grande pubblico alla cultura medico-scientifica e alle sue sfide, e di fornire ai cittadini le basi metodologiche per poter effettuare scelte razionali in campo sanitario. Si tratta di un'iniziativa

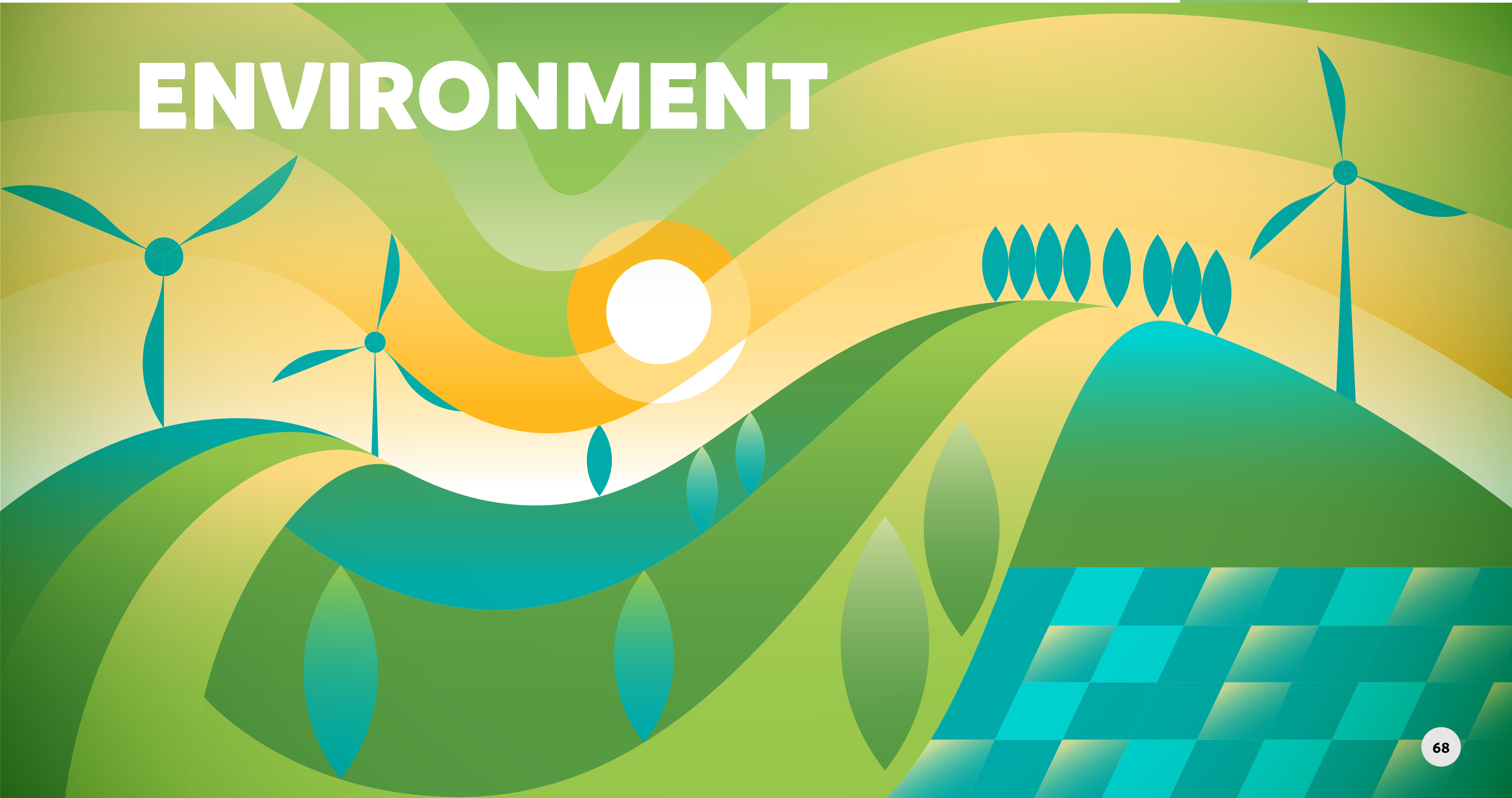
va della **Fondazione Scienza Medica**, in collaborazione con l'Università di Bologna, l'Accademia delle Scienze di Bologna e la Fondazione Cassa di Risparmio in Bologna. Il titolo del convegno 2023 "*Decidere in Medicina. Autonomia del paziente e responsabilità del medico*" ha dato spazio a riflessioni sul ruolo del Medico nell'era dell'intelligenza artificiale, ragionando in quale misura i pazienti continueranno ad avere bisogno dell'Uomo-Medico e non solo della macchina che diagnostica, sceglie (e anche attua) la cura assistenziale.

CONCLUSIONI

In totale Rekeep nel corso dell'ultimo anno ha investito € 533.682,5 in azioni e progetti capaci di generare un impatto positivo sia sulle persone che lavorano all'interno dell'azienda sia sulla società nel suo complesso.



ENVIRONMENT





L'impegno per il cambiamento climatico

Rekeep si occupa di efficienza energetica ed è stata una delle prime aziende a conseguire tutte le certificazioni del settore. L'azienda si impegna ad attuare azioni accurate per la riduzione del consumo delle fonti energetiche primarie, tanto per l'azienda quanto per i clienti. L'obiettivo generale è quello di ridurre il fabbisogno energetico attraverso l'implementazione di misure passive o attive, nonché attraverso la gestione adeguata di quest'ultimo.

Per quanto riguarda l'anno 2023, la dichiarazione rilasciata all'ente competente per l'energia (FIRE) è stata effettuata in base alla modulistica predisposta dall'ente. La tabella seguente riporta i dati sul consumo di energia relativi all'anno 2023.

	2021	2022	2023
CONSUMI ENERGETICI			
Gas naturale [mc]	4.675.271	4.212.003	4.017.296
Veicoli aziendali gasolio [Litri]	2.309.667	2.190.726	2.204.269
Veicoli aziendali benzina [Litri]	139.466	168.296	228.484
Veicoli aziendali G.P.L. [Litri]	2.340	191	344
Elettricità approvvigionata dalla rete elettrica [MWh]	11.561	10.973	10.911

Inoltre, Rekeep S.p.A. ha ottenuto **10.831 Titoli di Efficienza Energetica (TEE)**, di cui 31 di Tipo I, 81 di Tipo II e 10.719 di Tipo II CAR, grazie alle performance raggiunte nella gestione degli impianti per l'anno 2023. I TEE sono certificati bianchi che si acquisiscono tramite interventi di efficientamento energetico più performanti rispetto ai valori profilometrici di riferimento.

I Titoli ottenuti sono di tre tipologie, a seconda degli interventi realizzati.

- Titoli Tipo I: attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi finali di energia elettrica
- Titoli Tipo II, attestanti il conseguimento di risparmi di energia primaria attraverso interventi per la riduzione dei consumi di gas naturale
- Titoli 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)



EMISSIONI DI GAS SERRA DIRETTE E INDIRETTE

A partire dal 2022 Rekeep ha iniziato un percorso di ridefinizione e affinamento del calcolo delle proprie emissioni di gas serra, effettuando un aggiornamento dell'inventario e una riclassificazione secondo quanto previsto del *GHG protocol (Greenhouse Gas Protocol)*: la guida metodologica maggiormente riconosciuta sull'argomento che prevede la distinzione in tre categorie o Scope

Le emissioni vengono distinte in tre categorie o Scopo:

- **Scope 1** – Emissioni dirette derivanti dalla combustione stazionaria di impianti termici alimentati a metano, gasolio e olio combustibile, emissioni legate a veicoli tecnici necessari alla produzione ed emissioni fuggitive di gas refrigeranti. Secondo questa definizione ricadono all'interno delle emissioni di scopo 1 le emissioni derivanti dagli impianti termici alimentati a gas metano degli uffici occupati da Rekeep e dei magazzini funzionali al business (emissioni da combustione stazionarie) e dai veicoli necessari allo svolgimento delle proprie attività (emissioni da combustibile mobile). Rekeep fa anche uso di gas refrigeranti per alimentare i propri impianti di riscaldamento, di conseguenza, rientrano nella categoria Scope 1 le emissioni fuggitive dei gas.

- **Scope 2** – emissioni indirette che derivano dalla produzione di energia elettrica e di calore prelevati dalla rete e consumati per il funzionamento dei propri impianti e per l'illuminazione. Rekeep è coinvolta nella generazione di emissioni scope 2 in quanto preleva energia elettrica dalla rete nazionale
- **Scope 3** – emissioni indirette che si originano al di fuori dei confini aziendali lungo l'intera value chain a monte (upstream) e a valle (downstream) delle attività di Rekeep, ma che sono diverse dalle emissioni di Scope 2 derivanti dal consumo di energia della rete. Queste emissioni sono causate da sorgenti non di proprietà o controllate da Rekeep, ma che sono direttamente connesse alle proprie attività. Il GHG Protocol identifica 15 Categorie emissive indirette, quelle ricomprese nell'inventario di Rekeep, in ragione della loro rilevanza per l'azienda, sono elencate di seguito:

- Categoria 1 - beni e servizi acquistati: sono qui comprese le emissioni relative a materiali utilizzati da Rekeep per le sue attività quotidiane. Nello specifico questa categoria riflette l'impatto dell'uso di carta, del prelievo da acquedotto e del trattamento delle acque utilizzate;
- Categoria 3 - attività connesse al consumo di combustibili ed energia: sono qui comprese le emissioni derivanti dalla produzione e trasporto dei combustibili utilizzati (gasolio, metano e benzina); sono state inoltre, rispetto allo scorso Report, riclassificate in Scope 3 le emissioni relative ai contratti di servizio energetici derivanti dall'utilizzo degli impianti termici e di condizionamento e dei consumi elettrici di clienti di Rekeep;
- Categoria 5 - rifiuti generati dall'azienda: sono qui comprese le emissioni derivanti sia dallo smaltimento che dal recupero dai rifiuti prodotti;
- Categoria 6 - viaggi di lavoro: in aereo, in treno, in nave e in auto effettuati da dipendenti Rekeep

Nel 2023, le emissioni totali (*location based*) in valore assoluto di gas serra ammontano 229.184

tCO₂e. Tali emissioni hanno subito una diminuzione del 3,1% rispetto al 2022, risultato determinato dalla riduzione delle emissioni relative ai contratti di servizio.



La tabella che segue riporta in dettaglio le emissioni considerate.

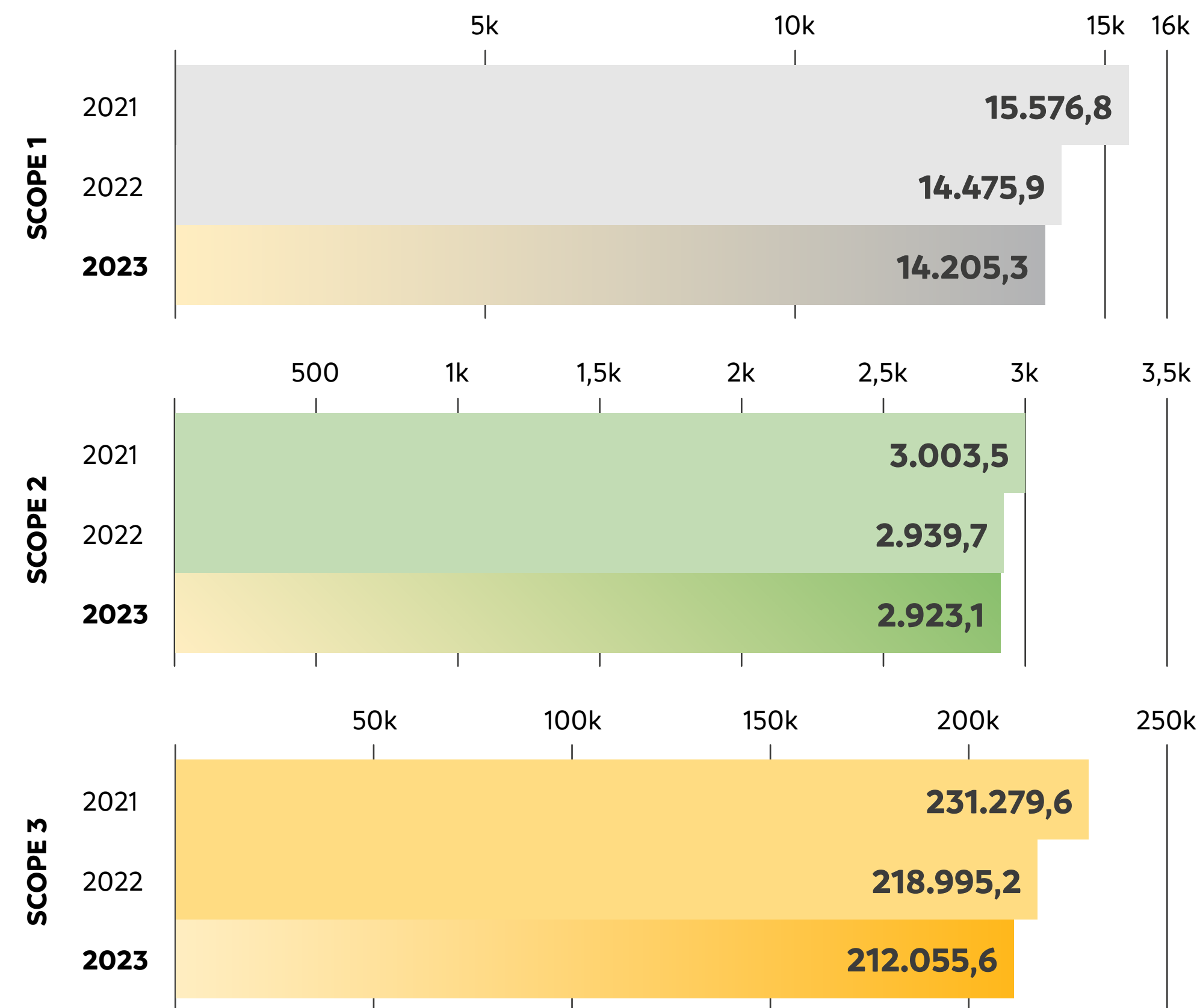
Le emissioni di Scope 1, in valore assoluto, hanno subito una riduzione, rispetto al 2022, di 270,6 tCO₂e (-1,9%) dovuta alle minori emissioni da combustione stazionaria relativa agli impianti termici (-3,8%).

Le emissioni di Scope 2, location based, pari a 2.923,1 tCO₂e sono calate dell'1,9% per effetto della riduzione dei consumi di energia elettrica.

Le emissioni di Scope 3, determinate in massima parte (oltre il 97%) da quelle relative agli impianti termici, ai consumi elettrici e ai gas refrigeranti dei clienti

Rekeep, hanno subito, rispetto al 2022, una diminuzione in valore assoluto pari a 6.976,6 tCO₂e (-3,2%). Nei tre anni considerati, inoltre, Rekeep, nell'ambito dei contratti di servizio di energia, ha acquistato e richiesto l'annullamento da parte del GSE di certificati di garanzia d'origine (GO) garantendo la provenien-

	2021	2022	2023
SCOPE 1 – EMISSIONI DIRETTE			
Emissioni da combustione stazionaria [tCO ₂ e]	9.450,4	8.508,2	8.188,8
Emissioni da combustione mobile [tCO ₂ e]	6.112,2	5.967,7	6.016,5
Emissioni fuggitive [tCO ₂ e]	14,2	0,0	0,0
TOTALE SCOPE 1 [tCO₂e]	15.576,8	14.475,9	14.205,3
SCOPE 2 – EMISSIONI INDIRETTE			
Emissioni per consumi di EE prelevata dalla rete - <i>location based</i> [tCO ₂ e]	3.003,5	2.939,7	2.923,1
Emissioni per consumi di EE prelevata dalla rete - <i>market based</i> [tCO ₂ e]	5.301,4	5.010,1	5.461,8
TOTALE SCOPE 2 location based [tCO₂e]	3.003,5	2.939,7	2.923,1
SCOPE 3 – EMISSIONI INDIRETTE			
Emissioni da combustibili utilizzati (gasolio, metano, benzina, GPL) [tCO ₂ e]	3.111,9	2.885,7	2.831,8
Emissioni da business travel [tCO ₂ e]	n.d	102,8	148,1
Emissioni da rifiuti prodotti [tCO ₂ e]	38,1	50,6	98,8
Emissioni da materiali utilizzati – carta [tCO ₂ e]	47,8	52,7	50,1
Emissioni da prelievo e trattamento delle acque [tCO ₂ e]	178,9	163,2	163,2
Emissioni da contratti di servizio – clienti [tCO ₂ e]	227.903,0	215.740,2	208.763,6
TOTALE SCOPE 3 [tCO₂e]	231.279,6	218.995,2	212.055,6
EMISSIONI TOTALI (location based) [tCO₂e]	249.859,8	236.410,8	229.184,0
EMISSIONI TOTALI (market based) [tCO₂e]	252.157,8	238.481,2	231.722,7





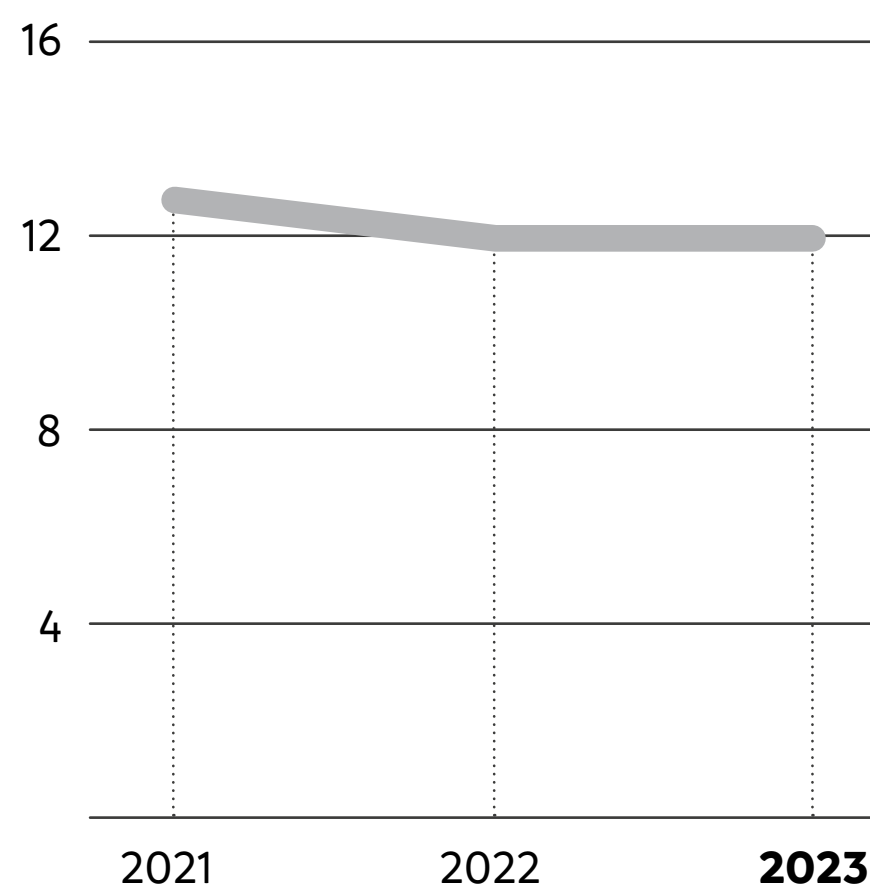
	2021	2022	2023
INDICATORI DI INTENSITÀ DI EMISSIONE			
Intensità di emissione - Scope 1	12,75	11,19	11,97
Intensità di emissione - Scope 2 location based	2,46	2,27	2,46
Intensità di emissione- Scope 3	189,26	169,24	178,65
Intensità totale di emissione (location based)	204,47	182,70	193,08

za dell'energia elettrica da fonti rinnovabili. Nel 2023 i certificati richiesti hanno rappresentato il 17% del consumo di elettricità dei clienti, rispetto al 13% degli anni passati.

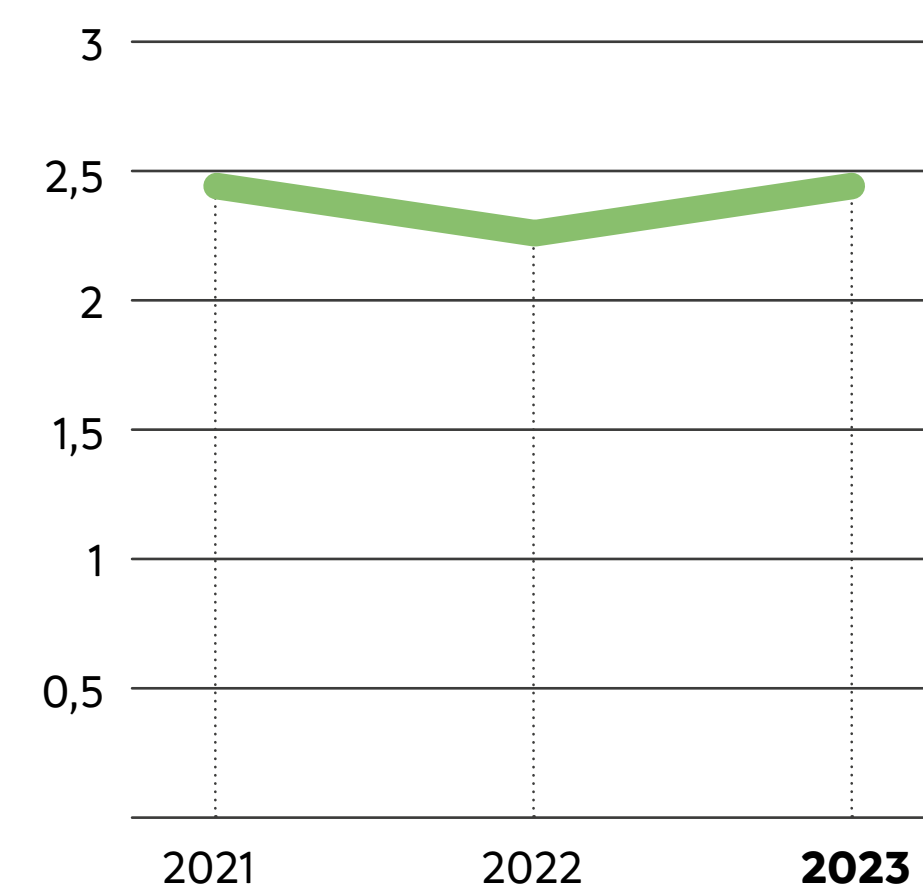
Gli indicatori di **intensità di emissione di gas serra**, calcolati come **tonnellate di CO2e emesse per milione di ricavi**, nel 2023 sono cresciuti leggermente, nonostante le diminuzioni in valore assoluto delle emissioni; ciò è dovuto alla riduzione più che proporzionale subita dai ricavi.

Com'è già stato evidenziato durante la descrizione dei servizi di Rekeep, l'azienda è impegnata anche nel settore energetico e provvede alla fornitura di combustibile e alla conducibilità e alla manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento. Rekeep si occupa inoltre di audit energetico, progettazione e realizzazione di interventi per l'incremento dell'efficienza energetica degli edifici e della gestione dei titoli di efficienza energetica. Tali prestazioni vengono effettuate a seguito dell'acquisito della certificazione per la prestazione di servizi energetici, in linea con i requisiti della norma UNI CEI 11352.

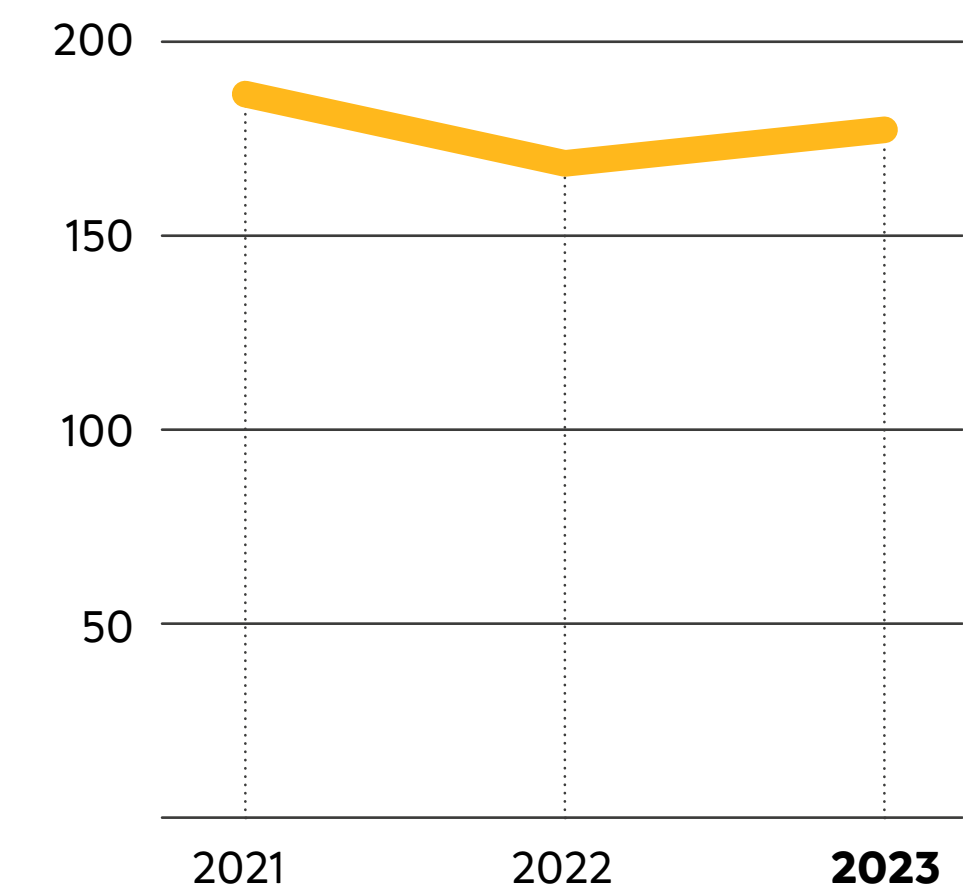
GAS SERRA INTESITÀ DI EMISSIONE SCOPE 1 (TCO2E/MLN DI RICAVI)



GAS SERRA INTESITÀ DI EMISSIONE SCOPE 2 LOCATION BASED (TCO2E/MLN DI RICAVI)



GAS SERRA INTESITÀ DI EMISSIONE SCOPE 3 (TCO2E/MLN DI RICAVI)



Rekeep è inoltre riconosciuta come ESCo (Energy Service Company) e utilizza il Sistema Efficienza Energetica, in conformità alle linee guida stabilite dall'Autorità. Questo marchio identifica le società che offrono servizi energetici, la cui remunerazione è legata direttamente ai risparmi energetici conseguiti dal Cliente.

L'obiettivo principale di Rekeep è quindi quello di sviluppare soluzioni sostenibili e incentrate sull'efficienza energetica per i propri clienti, al fine di contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività industriali e commerciali.

Circa la fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili, nel 2023 Rekeep S.p.A. ha acquista-

to e richiesto l'annullamento dal GSE¹⁰ di certificati di garanzia d'origine (GO) per importi corrispondenti al **12,6%** dei consumi annui di energia elettrica dei propri clienti, garantendone la **provenienza da fonti rinnovabili** mentre **Consorzio Stabile CMF ha fornito energia rinnovabile per il 98,3% dei consumi.**

Grazie alla sua esperienza, competenza tecnica e impegno continuo per l'innovazione, Rekeep si pone come un vero e proprio punto di riferimento del settore energetico, offrendo servizi energia di alta qualità e soluzioni innovative per il futuro.

¹⁰ Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) è la società individuata dallo Stato per conseguire gli obiettivi di sostenibilità ambientale promuovendo fonti rinnovabili ed efficienza energetica.



La gestione responsabile delle risorse

ACQUA

Le attività di business di Rekeep S.p.A, CMF, H2H FS, H2H Cleaning e Servizi Ospedalieri comportano un consumo di acqua principalmente legato ai servizi di cleaning, di lavanolo (lavaggio e noleggio di biancheria ospedaliera e strumentario chirurgico) e di gestione delle aree green.

Di seguito si riportano i prelievi di acqua di tutte le sedi di Rekeep nel corso del triennio.

	2021	2022	2023
Totale Metri cubi	83.910	57.290	143.500

Come accennato in precedenza, Servizi Ospedalieri, la realtà del gruppo che si occupa di lavanolo e sterilizzazione, è quella che maggiormente contribuisce all'impatto idrico di Rekeep. Per garantire elevati standard igienici e di sicurezza, i processi di lavaggio richiedono un consumo elevato di acqua. Servizi Ospedalieri, tuttavia, mette in campo una serie di accorgimenti tecnologici d'avanguardia per limitare i consumi.

Le lavacontinue, strutturate per ottimizzare il ciclo di lavaggio, sono dotate di sistemi di recupero che permettono di filtrare e riutilizzare l'acqua dei processi di risciacquo e pressatura finale. Questo sistema di riciclo include filtri meccanici per rimuovere le impurità, come sfilacci di cotone, consentendo l'impiego di acqua recuperata nelle fasi successive del

lavaggio. In aggiunta, l'azienda ha implementato un sistema di preriscaldamento dell'acqua mediante scambiatori termici. Le acque di scarico, che escono a una temperatura media di 45°C, vengono utilizzate per preriscaldare l'acqua proveniente dai pozzi, la quale raggiunge una temperatura di circa 30°C prima di entrare nelle lavacontinue. Questo processo riduce il consumo energetico necessario per il riscaldamento, ottimizzando così l'efficienza dei consumi. Oltre al recupero idrico, Servizi Ospedalieri ha installato un sistema di trattamento delle acque reflue che prevede una depurazione sia biologica, mediante batteri, sia chimico-fisica, con filtri e flottatori. Questo approccio integrato permette di ridurre il carico inquinante delle acque prima dell'immissione in rete fognaria, garantendo il rispetto delle normative ambientali.



Rekeep adotta misure per minimizzare il consumo di acqua e promuovere un utilizzo responsabile di questa risorsa. Tra queste vi è l'uso di prodotti concentrati per la pulizia, i quali consentono di ridurre le quantità necessarie, minimizzando il consumo di acqua, riducendo il numero di trasporti per la distribuzione dei prodotti, e l'impatto ambientale. L'azienda, inoltre, acquista prodotti per la detergenza con marchio Eco-label, una certificazione che garantisce elevati standard ambientali e ridotto rischio chimico, al fine di ridurre l'inquinamento. Sempre in ambito cleaning l'azienda privilegia panni per la pulizia che non rilascino microplastiche in fase di lavaggio e risciacquo.

Di seguito si riportano in dettaglio i dati, in m³, riguardanti i prelievi, scarichi e consumi del triennio 2021 – 2023, relativi a Servizi Ospedalieri.

	2021	2022	2023
PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE			
Prelievo Pozzi	472.614	419.446	504.625
Prelievo Acquedotti	5.682	5.322	5.810
Scarico	398.649	370.135	367.910
Consumo	79.645	54.633	142.525

INIZIATIVE NEL PERCORSO PER LA TUTELA DELLA RISORSA IDRICA

Impronta Etica, associazione già presentata nel capitolo Innovazione & Qualità nei servizi, ha invitato le imprese socie ad aderire al Pledge dell'acqua nell'ottobre 2023, iniziativa cui Rekeep ha aderito e che si svilupperà nei prossimi due anni.

Le imprese che prendono parte a questa iniziativa si impegnano a implementare azioni concrete per ottimizzare i consumi, ridurre gli sprechi e minimizzare i rischi legati all'approvvigionamento idrico, contribuendo a salvaguardare una risorsa sempre più scarsa e minacciata dai cambiamenti climatici. Insieme, i membri del patto svilupperanno strategie condivise per l'uso efficiente dell'acqua, lavorando in rete per sensibilizzare sul tema e coinvolgendo anche le scuole, con l'obiettivo di costruire un impatto positivo e duraturo per il territorio e le comunità in cui operano. Con oltre due miliardi di persone nel mondo prive di accesso all'acqua potabile sicura, e un contesto climatico sempre più critico anche in Italia, Rekeep conferma il suo impegno a promuovere iniziative innovative e sostenibili per la tutela delle risorse idriche, in linea con i valori e gli obiettivi del nostro Bilancio di Sostenibilità.

Rifiuti

Rekeep fornisce servizi integrati rivolti agli immobili, al territorio e a supporto dell'attività sanitaria.

L'azienda gestisce tutte le attività *non core* delle imprese, degli enti pubblici (Comuni, Atenei, scuole) e delle strutture sanitarie, che includono tra gli altri il servizio di intermediazione rifiuti ovvero le attività di gestione dei rifiuti dei clienti che vengono avviati a recupero o smaltimento attraverso fornitori verificati (trasportatori ed impianti di destino).

Nell'ambito di queste attività Rekeep produce e gestisce diverse tipologie di rifiuti su cui però può intervenire limitatamente in termini di impatto ambientale e di quantità in quanto impianti, imballaggi e prodotti non vengono scelti esclusivamente dall'azienda e sono anzi il risultato della collaborazione con parti terze ed i consumatori finali. Per esempio, le tipologie e le quantità di rifiuto non sono necessariamente frutto di scelte dei materiali da utilizzare nelle attività ma dipendono anche dall'acquisizione/cessazione di specifici appalti.

Di seguito si riporta la suddivisione dei rifiuti generati da Rekeep suddivisi per tipologia pericolosi e non pericolosi.

La produzione di rifiuti è costante nel corso del triennio; il dato 2023 risulta allineato a quello del 2021, riassorbendo il picco dell'anno 2022.

La composizione del totale dei rifiuti può essere suddivisa in base alla loro pericolosità: la quota di quelli non pericolosi è pari al 97 del totale in linea con le quantità misurate tra il 2021 e il 2023.

Nella tabella sottostante si riportano i valori aggregati delle quantità di rifiuti smaltite o avviate a recupero da Rekeep.

Nel 2023, il 95,5% dei rifiuti prodotti da Rekeep ha seguito un ciclo di gestione virtuoso, in quanto non è stato smaltito in discarica ma avviato a recupero.

Rekeep, inoltre, gestisce una quota di rifiuti per conto dei clienti come intermediario, consentendo loro di affidarsi ad un'azienda specializzata e in grado di garantire la corretta amministrazione dei materiali, minimizzando l'impatto ambientale e rispettando le normative vigenti.

I rifiuti prodotti dai clienti e gestiti da Rekeep per intermediazione sono rimasti costanti nel 2023, rispetto al 2022. La percentuale di rifiuti intermediati pericolosi è stata pari nel corso del 2023 all' 80% ed è dovuta in parte alla quantità di rifiuti ospedalieri gestiti per conto dei clienti.

Per quanto riguarda i rifiuti propri di Rekeep, il monitoraggio avviene attraverso il Gestionale rifiuti *Prometeo*. Il software permette di monitorare centralmente i

		2021	2022	2023
TIPOLOGIA DI RIFIUTI PRODOTTI				
Pericolosi	ton	189,42	176,52	160,73
Non pericolosi	ton	5.063,59	6.005,17	5.111,08
Totale	ton	5.253,41	6.181,79	5.272,22

RIFIUTI PER TIPOLOGIA DI SMALTIMENTO				
Rifiuti avviati a recupero	ton	4.988,83	5.752,65	5.033,43
Rifiuti avviati a smaltimento	ton	266,56	429,04	238,38
Totale	ton	5.253,41	6.181,79	5.272,22

TIPOLOGIA DI RIFIUTI INTERMEDIATI				
Pericolosi	ton	609.	585	573
Non pericolosi	ton	1010	132	146
Totale	ton	1619	717	720

dati inseriti dai referenti di commesse sulle operazioni di carico e scarico e di effettuare delle analisi con estrazioni di dati.

I rifiuti di Rekeep sono avviati a gestione attraverso trasportatori terzi. L'ufficio acquisti provvede alla verifica delle capacità tecniche-professionali dei trasportatori attraverso l'albo fornitori aziendale e il SPP verifica le autorizzazioni dei trasportatori e degli impianti di destino a cui conferiscono i rifiuti.



CONSUMI E MATERIALI SOSTENIBILI

L'utilizzo di prodotti riciclabili rappresenta un'impronta importante per garantire la sostenibilità e l'efficienza del servizio erogato da Rekeep. L'azienda ha infatti dichiarato di privilegiare, ove possibile, l'utilizzo di prodotti sostenibili in tutte le sue attività di business.

L'uso di prodotti sostenibili rappresenta un vantaggio non solo dal punto di vista ambientale, ma anche da quello economico e della reputazione aziendale, in quanto consente di minimizzare i costi derivanti dalla gestione dei materiali, migliorare la reputazione tra i propri clienti e promuovere valori come la sostenibilità e la responsabilità sociale.

Nel 2023 il progetto "(Re)keep it green and print less" ha continuato a rappresentare un'iniziativa fondamentale per ridurre il consumo di carta e le emissioni legate alla stampa nelle sedi Rekeep S.p.A., coinvolgendo tutti i dipendenti nella promozione di pratiche più sostenibili. Attraverso la definizione annuale di obiettivi di riduzione delle stampe, il progetto incoraggia l'adozione di comportamenti virtuosi come la stampa solo se necessaria e l'uso prevalente del bianco e nero.

Per il 2023, rispetto all'anno precedente, le stampe in bianco e nero sono diminuite del 10,4%, mentre le stampe a colori hanno registrato un aumento del 15,4%. Nonostante ciò, il saldo complessivo è stato positivo, con una riduzione di 425.840 copie, corrispondente a un risparmio di 2,7 tonnellate di CO₂ e una riduzione delle emissioni di circa il 4,6%.

Risultati dal 2020 al 2023: Dall'avvio del progetto, le stampe in bianco e nero sono calate del 21,79% e quelle a colori del 16,19%, con una riduzione complessiva delle emissioni legate alla stampa del 20%, pari a 14,2 tonnellate di CO₂.

L'azienda si pone obiettivi ancora più ambiziosi per il 2024, incentivata dalla crescente digitalizzazione dei processi interni ed esterni. Con un continuo impegno verso la sostenibilità, Rekeep mira a una gestione sempre più responsabile delle risorse, riducendo ulteriormente l'impatto ambientale delle proprie attività.

Di seguito si riportano i consumi di carta relativi all'ultimo triennio, calcolati per quantità di fogli A3 e A4.

Si può notare una diminuzione del formato A3, sia rispetto al 2022 che al 2021, riduzione che ha permesso

di registrare un risultato in calo rispetto il numero di stampe totali negli ultimi due anni di monitoraggio.

Per quanto riguarda l'acquisto di **materiali sostenibili**, Rekeep, CMF e H2H Cleaning hanno svolto una mappatura delle tipologie di prodotti più utilizzati nell'erogazione del servizio cleaning (ossia materiali per pulizie, materiale igienico/economale e prodotti chimici per la detersione) identificando le rispettive proporzioni sul consuntivato dalla Direzione Acquisti, ottenendo la seguente fotografia.

	REKEEP	CMF	H2H CLEANING ¹¹
Materiali per pulizie (panni, sacchi, spugne...)	6,9%	2,1%	0,2%
Materiale igienico/economale (salviette asciugamani, sapone mani, carta igienica, dispenser...)	69,2%	73,0%	96,4%
Prodotti Chimici per pulizie (es. anticalcare, detergente sanificante, cera pavimenti...)	20,2%	8,1%	10,6%
Media sul totale	32,1%	27,7%	35,7%

Pur ottenendo un buon risultato per la tipologia del materiale economale (es. salviette asciugamani, sapone mani, carta igienica, dispenser), le restanti categorie registrano una performance migliorabile: si precisa che spesso i Clienti di Rekeep vincolano l'esecuzione del servizio a specifici prodotti, rendendo non sempre possibile proporre alternative ecologiche da impiegare in sostituzione.

	2021		2022		2023	
CONSUMI DI CARTA (PER NUMERO DI FOGLI)						
A3	5.049.846	68%	5.433.942	67%	4.948.369	64%
A4	2.341.474	32%	2.721.341	33%	2.729.393	36%
tot	7.391.320	100%	8.155.283	100%	7.677.762	100%

¹¹ I dati di Rekeep e CMF sono stati calcolati sul fatturato. I dati di H2H Cleaning sono stati calcolati sul numero di pezzi acquistati.



Procurement

UNA CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE

Le forniture rappresentano un elemento di fondamentale importanza nella catena del valore della produzione di Rekeep.

L'azienda gestisce tali relazioni tramite la funzione commerciale e di process design, la quale si occupa di gestire le seguenti attività:

- La promozione commerciale e la partecipazione alle gare pubbliche e private
- Le attività commerciali sul territorio italiano
- Lo sviluppo delle attività dell'ufficio gare
- L'ingegneria di offerta, ovvero la redazione di progetti e le relative analisi economiche.

Per qualificare i fornitori con cui instaurare relazioni commerciali, Rekeep richiede la compilazione di un questionario di assessment, volto ad aggiornare l'albo fornitori.

Il questionario richiede informazioni economiche, come la situazione finanziaria e la capacità produttiva dell'azienda, garantendo così la solvibilità e la stabilità del fornitore. Questo approccio consente a Rekeep di minimizzare i rischi e assicurare continuità e affidabilità nelle forniture di materiali e servizi. All'interno del presente questionario sono richieste innanzitutto informazioni economiche, relative ad esempio alla

situazione finanziaria dell'azienda e sulla sua capacità produttiva, rappresenta un modo per garantire la solvibilità e la stabilità del fornitore. Ciò aiuta Rekeep a minimizzare i rischi e garantire continuità e affidabilità nella fornitura di materiali o servizi.

Nel 2023 sono stati invitati a compilare il questionario 176 fornitori sul totale di 272, pari al 64,7% dei nuovi fornitori dell'anno per Rekeep S.p.A. I fornitori sono stati valutati per criteri ambientali e sociali.

H2H FS e H2H Cleaning hanno valutato il 100% dei propri nuovi fornitori (174 su 174 per H2H F; 6 su 6 per H2H Cleaning) secondo criteri sociali.

Servizi Ospedalieri ha valutato il 4% dei propri fornitori secondo criteri ambientali mediante il questionario, somministrandolo a 10 nuovi fornitori dell'anno su 281 totali. L'11% dei fornitori (31 su 281) è stato invece valutato secondo criteri sociali.

Per tutto il gruppo Rekeep, invece, il 25% dei 733 fornitori complessivi è stato valutato mediante i criteri ambientali del questionario; il 53% su 733 con criteri sociali.

La scelta di affidarsi a fornitori qualificati, affidabili e sostenibili consente all'azienda di garantire un servizio di alta qualità ai propri clienti. Inoltre, l'attenzione rivolta verso i fornitori locali ove possibile, dimostra

un impegno dell'azienda nei confronti della comunità e dell'ambiente circostante.

In linea con il dato 2022 (37%) Rekeep S.p.A. ha registrato che il 36% del budget di approvvigionamento sia stato speso in fornitori locali (Locale = medesima provincia tra sede legale del fornitore e luogo di svolgimento della prestazione/consegna dei materiali) e il 63% considerando la regione di acquisto e la regione di destinazione.

Nell'ambito dell'allargamento del perimetro del Bilancio, CMF ha conseguito una percentuale pari al 58% della spesa in forniture locali (Locale = medesima provincia tra sede legale del fornitore e luogo di svolgimento della prestazione/consegna dei materiali). Per quanto concerne H2H F, H2H Cleaning e Servizi Ospedalieri¹², che riportano rispettivamente le percentuali del 99,96%, 100% e 98%.

La manutenzione e il monitoraggio continuo dell'albo fornitori rappresenta un'ulteriore conferma della volontà di Rekeep di garantire un servizio di alta qualità ai propri clienti. Questo permette di avere una selezione di fornitori affidabili e qualificati, che condividono i valori e la mission aziendale, favorendo così una partnership strategica e proficua a lungo termine.

¹² I dati Servizi Ospedalieri equiparano fornitore nazionale = fornitore locale.



Qualsiasi fornitore che aspiri a collaborare con Rekeep deve rispettare determinati requisiti, tra cui la sottoscrizione del modello 231 e del Codice Etico dell'azienda per accedere al processo di valutazione fornitori. Una volta che il candidato viene ritenuto allineato ai valori di Rekeep, la sua ammissibilità viene considerata attraverso la sua solidità economica, valutata sottoponendo al fornitore il questionario di qualifica che tra i vari aspetti indaga circa il possesso da parte del candidato di quattro certificazioni: SA 8000 (Responsabilità Sociale), 9001 (Qualità), 45001 (Salute e Sicurezza) e 14001 (Sistemi di gestione ambientali).

L'autocertificazione attraverso il questionario garantisce un punteggio migliorativo sulle performance economiche del candidato con una conseguente maggiore probabilità di essere selezionato come fornitore ufficiale.

In circostanze ordinarie l'effettivo possesso delle certificazioni è verificato attraverso un'azione di audit a campione da parte dagli uffici QHSE di Rekeep.

Anche dopo che i candidati vengono selezionati avendo superato le soglie minime imposte dal questionario di qualifica, Rekeep monitora annualmente il rispetto del Decreto Legislativo 81 e dei criteri ambientali dei propri fornitori. In aggiunta, i fornitori principali¹³ di Rekeep sono periodicamente valutati attraverso un questionario che sta progressivamente integrando le tematiche di sostenibilità. Attualmente questo questionario è stato sottoposto a tutti i nuovi fornitori dell'azienda.

¹³ Sono esclusi i fornitori a banco.

Si segnala inoltre che influenzata dalla stretta collaborazione che Rekeep mantiene con l'amministrazione pubblica, l'azienda pone grande attenzione al rispetto dei CAM, ovvero i Criteri Ambientali Minimi dettati dal Ministero. Di conseguenza i fornitori con cui collabora devono a loro volta risultare allineati alle norme di legge.

L'obiettivo primario di Rekeep è assicurare la fornitura di servizi di alta qualità attraverso partnership con fornitori strategici che non solo condividano gli obiettivi di Rekeep, ma siano anche in sintonia con i valori e la missione dell'azienda.

Di seguito è rappresentata la distribuzione territoriale dei fornitori di business per volumi di fornitura nel triennio 2021-2023¹⁴.

Come si evince dai dati, l'Emilia-Romagna risulta essere la regione da cui provengono i maggiori volumi di fornitura negli ultimi tre anni, confermando la preferenza dell'azienda per la fornitura di prodotti e servizi da fornitori locali.

¹⁴ Dati Rekeep S.p.A., CMF e H2H.

	2021	2022	2023
REGIONE			
Emilia-Romagna	20,3%	20,1%	26,17%
Lombardia	16,0%	17,5%	14,77%
Veneto	7,2%	8,4%	10,74%
Lazio	17,0%	15,6%	10,46%
Sicilia	7,8%	8,7%	9,08%
Trentino-Alto Adige	1,9%	3,8%	5,87%
Puglia	7,4%	7,2%	5,43%
Toscana	7,1%	5,7%	5,32%
Liguria	2,4%	2,2%	4,57%
Piemonte	4,0%	4,1%	4,11%
Campania	5,0%	4,5%	2,03%
Abruzzo	0,7%	0,7%	0,38%
Marche	1,5%	0,6%	0,32%
Umbria	1,0%	0,5%	0,26%
Friuli-Venezia Giulia	0,1%	0,1%	0,17%
Calabria	0,2%	0,1%	0,15%
Basilicata	0,2%	0,1%	0,07%
Sardegna	0,2%	0,2%	0,05%
Valle d'Aosta	0,02%	0,02%	0,03%
Molise	0%	0%	0%



ANNEX



Nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità 2023 rendiconta i principali aspetti ambientali, sociali ed economici di Rekeep. I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenute nel Bilancio, redatto su base volontaria, si riferiscono a Rekeep S.p.A. con sede legale in Via Ubaldo Poli, 4 – 40069 Zola Predosa (BO), CMF Consorzio Stabile con in sede in via Bolzano 59, Trento (TN) 38121, H2H Facility Solutions spa con Sede Legale in Via Poli, 4 / 40069 Zola Predosa (BO), H2H Cleaning S.r.l. con sede legale in Via Poli, 4 / 40069 Zola Predosa (BO), Servizi Ospedalieri S.p.A. con sede legale in Via G. Calvino 33 - 44122 Ferrara.

La discontinuità rispetto al rendiconto economico – che si presenta in forma consolidata e redatto secondo gli IAS Standards – è stata praticata poiché l'adeguamento ai nuovi GRI2021 ha suggerito un approccio graduale proprio a garanzia della serietà del processo e dell'aderenza rispetto ai dettami e alle richieste dello standard.

Il report è stato redatto in conformità ai *GRI Sustainability Reporting Standards*, aggiornati nel 2021 dalla *Global Reporting Initiative*, secondo l'opzione "with reference".

Nel 2023 il bilancio è pubblicato in data 16 dicembre 2024.

Il Bilancio di sostenibilità 2023 è relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 e riporta, al fine di permettere il confronto e la comparabilità delle performance della società nel tempo, i dati degli esercizi 2021 e 2022. Il periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità coincide con il periodo di rendicontazione del Bilancio Consolidato pubblicamente depositato dall'Azienda.

Il presente bilancio è stato sottoposto ad assurance esterna da parte di RINA Services S.p.A. I restatement di dati riferibili a periodi di rendicontazione passati sono stati indicati tramite apposite note al di sotto delle tabelle relative agli indicatori GRI.

Dal punto di vista operativo, la stesura del Bilancio ha comportato in prima battuta una fase di analisi di impatto di Rekeep (la cui metodologia è descritta nel dettaglio nel paragrafo "Analisi di materialità di Rekeep SpA" del Capitolo 1 del presente Report) al fine di rendicontare le tematiche emerse come rilevanti in relazione ai loro impatti economici, sociali e ambientali e

che influenzano quindi le decisioni dei portatori di interesse. Il Bilancio è stato redatto secondo i principi generali indicati dai *GRI Standards (GRI 1 – Foundation)*:

- **Accuratezza:** le informazioni sono riportate in maniera corretta e sufficientemente dettagliata in modo da consentire a valutazione degli impatti della Società;
- **Equilibrio:** gli impatti positivi e negativi sono presentati in modo obiettivo ed equo e le informazioni riportate consentono agli utenti di vedere le tendenze degli impatti anno per anno;
- **Chiarezza:** la scelta di un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di tabelle per rappresentare le performance della Società rendono il presente Report fruibile e di facile comprensione per i portatori di interesse;
- **Comparabilità:** gli indicatori presentati nel Report fanno riferimento al triennio 2020-2022 e il loro andamento nel corso degli anni è sempre commentato in modo tale da permettere il confronto e la comparabilità delle performance del Gruppo nel tempo;



- **Completezza:** le informazioni fornite sono sufficienti per consentire una valutazione degli impatti dell'organizzazione durante il periodo di rendicontazione;
- **Contesto di sostenibilità:** le informazioni relative agli impatti dell'organizzazione sono rendicontate nel più ampio contesto dello sviluppo sostenibile;
- **Tempestività:** il presente documento è redatto con scadenza regolare in modo che le informazioni siano a disposizione per tempo al fine di consentire agli utilizzatori dei dati di prendere decisioni;
- **Verificabilità:** i dati devono essere raccolti, registrati, compilati ed analizzati in modo da poter valutare la qualità delle informazioni rendicontate.

Si riporta di seguito la tabella di raccordo tra i temi materiali individuati a seguito della analisi di materialità e i GRI Standards specifici trattati nel presente Bilancio.

TEMI MATERIALI	GRI STANDARDS SPECIFICI
Lotta al cambiamento climatico	GRI 302: Energia
	GRI 305: Emissioni
Uso responsabile delle risorse	GRI 303: Acqua e scarichi idrici
Circularità e gestione dei rifiuti	GRI 306: Rifiuti
	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento
Gestione responsabile della catena di fornitura	GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori
	GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori
Tutela e valorizzazione dei dipendenti	GRI 401: Occupazione
	GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali
	GRI 404: Formazione e istruzione
	GRI 405: Diversità e pari opportunità
	GRI 406: Non discriminazione
Salute e sicurezza sul lavoro	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro
Tutela e sviluppo delle comunità locali	GRI 201: Performance economiche
	GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti
Etica di business	GRI 2-27: Compliance normativa
	GRI 205: Anticorruzione
	GRI 206: Comportamento anti-competitivo
	GRI 207: Tasse
Governance sostenibile	GRI 2: General Disclosure
Qualità del servizio e soddisfazione dei clienti	Non GRI
Innovazione e digitalizzazione dei servizi e dei processi	GRI 418: Privacy dei clienti
	Non GRI
	Non GRI

PRINCIPALI CRITERI DI CALCOLO E DEFINIZIONI

Le informazioni quali-quantitative di carattere sociale, ambientale ed economico-finanziario contenute in questa edizione del report di sostenibilità sono state raccolte tramite interviste dirette con i responsabili delle diverse funzioni aziendali e attraverso la compilazione di schede di raccolta dei dati, secondo un processo di rendicontazione impostato su base annuale. Di seguito si riportano le principali metodologie di calcolo e assunzioni per gli indicatori di performance riportati, in aggiunta a quanto già indicato all'interno del report.



DATI SOCIALI

I **dipendenti** sono calcolati come la forza in organico al 31 dicembre 2023.

Per il calcolo del **tasso di turnover**, è stata utilizzata la seguente formula:

$$\begin{aligned} \text{Tasso di turnover complessivo} = & \\ & \text{numero entrati} \\ + & \text{numero usciti} \\ / & \text{organico medio} * 100 \end{aligned}$$

Per il calcolo del **tasso di infortuni con gravi conseguenze** sono stati considerati gli infortuni che hanno comportato almeno un giorno di assenza sul lavoro successivo al giorno dell'infortunio ed è stato calcolato secondo la seguente formula:

$$\begin{aligned} \text{Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze} \\ \text{(esclusi i decessi)} = & \\ \text{(Numero Infortuni con gravi conseguenze} * 1.000.000) & \\ / \text{Ore Totali Lavorate.} & \end{aligned}$$

Per il calcolo dell'**indice di frequenza** è stata utilizzata la seguente formula:

$$\begin{aligned} \text{Indice di frequenza} = & \\ \text{(numero di infortuni} * 1.000.000) / \text{ore totali lavorate} & \end{aligned}$$

Per il calcolo del **tasso di decessi per infortuni sul lavoro**, è stata utilizzata la seguente formula:

$$\begin{aligned} \text{Tasso di decessi per infortuni sul lavoro} = & \\ \text{(Numero di decessi per infortuni sul lavoro} * 1.000.000) & \\ / \text{Ore Totali Lavorate.} & \end{aligned}$$

DATI AMBIENTALI

I **consumi energetici** di Rekeep sono riportati nel report in Megawatt/Ora (MWh). La loro elaborazione è stata svolta per mezzo di diversi fattori di conversione:

- gasolio, benzina e gas naturale: "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" del UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), per gli anni 2020, 2021 e 2022;

Le **emissioni dirette e indirette** climalteranti sono state calcolate per mezzo dei fattori di emissione di seguito riportati e l'unità di misura utilizzata è *tCO2e-equivalente* in modo da poter sommare il contributo di gas climalteranti diversi tra loro.

Per il calcolo delle emissioni dirette di **Scope 1** sono state usate le seguenti fonti:

Combustibili (gas naturale): "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" pubblicato nel 2022 per i dati 2022 e le versioni pubblicate nel 2021 e 2020 per i dati dei rispettivi anni dal UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), nel foglio denominato "Fuel" tabella "Gaseous fuels";

- Carburanti (diesel, benzina): "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" pubblicato nel 2022 e le versioni pubblicate nel 2021 e 2020 per i dati dei rispettivi anni dal UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), nel foglio denominato "Business tra-

vel – land" e nel foglio denominato "Fuel" tabella "Liquid fuels";

- Gas refrigeranti: "Climate Change 2013 The Physical Science Basis" pubblicato nel 2013 dall'Intergovernmental Panel on Climate Change" (IPCC); "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" pubblicato nel 2022 dal UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) per gli anni 2022, 2021 e 2020.

Per il calcolo delle emissioni indirette di **Scope 2** sono state usate le seguenti fonti da cui si sono ricavati i fattori di emissione:

- Metodo di calcolo "**location based**": ISPRA 363/202 "Indicatori di efficienza e decarbonizzazione del sistema energetico nazionale e del settore elettrico" pubblicato da ISPRA nel 2020, tabella 2.25 – Fattori di emissione della produzione elettrica nazionale e dei consumi elettrici (g CO₂/kWh).
- Metodo di calcolo "**market based**": "European Residual Mixes 2021" pubblicato nel 2022 dalla Association of Issuing Bodies (AIB) per i dati 2022, e le versioni pubblicate nel 2021 e 2020 per i dati dei rispettivi anni; "E-Grid" pubblicato nel 2021 dalla United States Environmental Protection Agency (EPA) per i dati 2022, nel 2020 per i dati 2021 e nel 2019 per i dati 2020; "Confronti Internazionali" pubblicato da Terna nel 2020 e 2019 rispettivamente per gli anni 2021 e 2020. Per il calcolo delle emissioni relative all'impianto in Cina, al momento della redazione del documento, i fattori di emissione relativi al Residual Mix non sono disponibili pubblicamente da fonti accreditate, sono stati quindi utilizzati gli

stessi fattori di emissione applicati secondo la metodologia location-based, pubblicati da Terna nel documento “Confronti Internazionali” e dalla IEA nel documento “IEA Emission factors”.

Per il calcolo delle emissioni indirette di **Scope 3** sono state usate le seguenti fonti da cui si sono ricavati i fattori di emissione:

- *Categoria 1 – Beni e servizi acquistati:* per il calcolo delle emissioni Scopo 3 generate dall’uso di carta e dal prelievo e trattamento delle acque è stata utilizzata la fonte “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” pubblicato nel 2022 e le versioni pubblicate nel 2021 e 2020 per i dati dei rispettivi anni dal UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), nei fogli denominati rispettivamente “Material use”, “Water supply” e “Water treatment”.
- *Categoria 3 – Attività connesse al consumo di combustibili ed energia:* per il calcolo delle emissioni Scopo 3 generate dalla produzione e trasporto dei combustibili utilizzati, dai servizi energetici derivanti dagli impianti termici e di condizionamento e dai consumi elettrici dei clienti, è stata utilizzata la fonte “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” pubblicato nel 2022 e le versioni pubblicate nel 2021 e 2020 per i dati dei rispettivi anni dal UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), nel foglio denominato “WTT - fuels”, tabella “Liquid fuels”, valore riferito a “average biofuel blend” sia per Diesel che per Petrol.
- *Categoria 5 – Rifiuti generati dall’azienda:* per il calcolo delle emissioni Scopo 3 generate dallo smaltimento e dal recupero dei rifiuti prodotti è stata utilizzata la fonte “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” pubblicato nel 2022 e le versioni pubblicate nel 2021 e 2020 per i dati dei rispettivi anni dal UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), nel foglio denominato “Waste disposal”.
- *Categoria 6 – Viaggi di lavoro:* per il calcolo delle emissioni Scopo 3 generate dai viaggi in aereo, in treno, in nave e in auto dei dipendenti è stata utilizzata la fonte “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” pubblicato nel 2022 e le versioni pubblicate nel 2021 e 2020 per i dati dei rispettivi anni dal UK Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA), nei fogli denominati rispettivamente “Business travel – air”, “Business travel – land”, “Business travel – sea” e nel foglio denominato “Liquid fuels” per benzina e diesel.



GRI Content Index

DICHIARAZIONE D'USO

Rekeep S.P.A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 01-01-2021/31-12-2023 con riferimento agli Standard GRI.

UTILIZZATO GRI 1

GRI 1 - Principi fondamentali - versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 2: Informative Generali 2021		
	2-1 Dettagli organizzativi	Nota metodologica
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 I nostri servizi
	2-7 Dipendenti	4.1 Le persone: la nostra forza
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.1 Una governance sostenibile
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.1 Una governance sostenibile
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.1 Il nostro approccio alla sostenibilità 2.1 Una governance sostenibile
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 Una governance sostenibile
	2-15 Conflitti d'interesse	2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 Una governance sostenibile
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	4.1 Le persone: la nostra forza
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
	2-23 Impegno in termini di policy	2.2 Gli strumenti a tutela dell'etica di business 2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	2.2 Gli strumenti a tutela dell'etica di business 2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	2.2 Gli strumenti a tutela dell'etica di business 2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa



STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1.3 Il nostro approccio alla sostenibilità 2.3 I presidi aziendali a tutela dell'etica di business
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.4 Risk management e condotta responsabile di impresa
	2-28 Appartenenza ad associazioni	3.1 Innovazioni al servizio della società
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1.3 Il nostro approccio alla sostenibilità
	2-30 Contratti collettivi	4.1 Le persone: la nostra forza
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	1.1 I nostri servizi
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	6.1 Una catena di fornitura sostenibile
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa
GRI 206: Comportamento anticompetitivo 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, antitrust e prassi monopolistiche	2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa
GRI 207: Tasse 2019	207-1 Approccio alle imposte	2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	5.2 La gestione responsabile delle risorse
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	5.1 L'impegno per il cambiamento climatico
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-5 Consumo idrico	5.2 La gestione responsabile delle risorse
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	5.1 L'impegno per il cambiamento climatico
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	5.1 L'impegno per il cambiamento climatico
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	5.1 L'impegno per il cambiamento climatico
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	5.2 La gestione responsabile delle risorse
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	5.2 La gestione responsabile delle risorse
	306-3 Rifiuti generati	5.2 La gestione responsabile delle risorse
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	6.1 Una catena di fornitura sostenibile
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	4.1 Le persone: la nostra forza
GRI 402: Gestione del lavoro e delle relazioni sindacali 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative	4.1 Le persone: la nostra forza
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.3 Lavorare in sicurezza
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	4.3 Lavorare in sicurezza
	403-3 Servizi per la salute professionale	4.3 Lavorare in sicurezza
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	4.3 Lavorare in sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	4.3 Lavorare in sicurezza
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	4.3 Lavorare in sicurezza



STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	4.3 Lavorare in sicurezza
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.3 Lavorare in sicurezza
	403-9 Infortuni sul lavoro	4.3 Lavorare in sicurezza
	403-10 Malattia professionale	4.3 Lavorare in sicurezza
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	4.2 Una crescita costante
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	2.1 Una governance sostenibile 4.1 Le persone: la nostra forza
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	2.2 Gli strumenti a tutela dell'etica di business
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	6.1 Una catena di fornitura sostenibile
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	3.2 Qualità dei servizi e Customer Satisfaction
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	2.4 Risk Management e condotta responsabile di impresa
Aspetti non coperti da indicatori GRI		
Customer satisfaction		3.2 Qualità dei servizi e Customer Satisfaction
Innovazione		3.3 Innovazione e qualità dei servizi



Certificazione Esterna



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

RINA SERVICES S.p.A., sulla base delle valutazioni condotte dai suoi tecnici, dichiara che il Rapporto di Sostenibilità, per l'anno 2024, dal titolo
RINA SERVICES S.p.A., on the basis of the assessments carried out by its technical personnel, declares that the Sustainability Report, for the year 2024, named

Bilancio di Sostenibilità 2024
Revisione 24/10/2024
Revision 24/10/2024

predisposto dall'organizzazione
drawn up by the organisation

REKEEP S.P.A
Via Poli n.4, 40069, Zola Predosa (BO)

E' conforme ai requisiti forniti dalle Linee Guida GRI Standards, per l'approccio
"with reference to" scelto dall'Organizzazione.

Complies with the requirements provided by GRI Guidelines, for the level "with reference to" approach chosen by the Organisation.

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

Nel rapporto di verifica sono riportati i risultati della verifica e una sintesi delle attività svolte e delle evidenze oggettive acquisite.

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

Data di rilascio/*Date of issue:* 16/12/2024

RINA Services S.p.A.

Marco Gandini
Head of Lombardy & Emilia Romagna Certification

