

Report
di Sostenibilità
/2021



idealservice

persone. ambiente. futuro.

**Report
di Sostenibilità**
/2021



Indice

Il presente Report di Sostenibilità è l'output di un lavoro di analisi che annualmente permette di monitorare e implementare i risultati conseguiti in ottica di creazione di Valore da parte di Idealservice.

I temi individuati come rilevanti attraverso l'analisi di materialità sono stati rielaborati e sintetizzati in tre macrotematiche, che racchiudono l'approccio sostenibile di Idealservice e guidano la stesura del presente report.

	Introduzione	Governance responsabile
SEZIONI	1. Lettera del Presidente P. 6	3. La nostra Identità P. 10 Anagrafica P. 11 La nostra storia P. 12 Mission, Vision e Valori P. 13 La presenza sui territori P. 14 Governance e assetto organizzativo P. 16
	2. Obiettivi di Sostenibilità P. 8	
SDGs		 

Valorizzazione delle Persone	Modello di business circolare	Futuro
4. Le nostre Persone P. 20 People Management P. 22 Diversity Management & Welfare P. 27	7. Cosa facciamo P. 46 I nostri servizi: qualità e sostenibilità P. 48 Dimensione economica P. 51 Ricerca e innovazione P. 54 Dati di raccolta e trattamento P. 54	9. Il nostro impegno per il futuro P. 62
5. Cittadinanza d'impresa P. 38 Stakeholder engagement P. 39 Comunità al centro P. 40	8. Impatti ambientali P. 58	
6. I nostri canali di comunicazione P. 42		
      	    	

1. Lettera del Presidente



Anche quest'anno ho il piacere di introdurre il Report di Sostenibilità di Idealservice Soc. Coop., relativo all'anno 2021.

Come il 2020, anche quello che ci lasciamo alle spalle è stato un anno impegnativo, anch'esso caratterizzato dall'emergenza pandemica. E i primi mesi del 2022, che ci accingiamo ad affrontare, non sono da meno, con il Covid sempre presente ma soprattutto con la crisi russo-ucraina che ci impone di dover fare da subito i conti con le sue inevitabili conseguenze, che saranno diffuse e profonde a livello globale.

In questo scenario in continuo cambiamento, le aziende più sostenibili si sono dimostrate anche le più flessibili e le più competitive, capaci di reagire cogliendo tempestivamente le opportunità di crescita e con una maggiore resilienza a fronte degli imprevisti.

Idealservice è indubbiamente tra queste: innovazione e sostenibilità sono per noi un binomio imprescindibile, insito da sempre nel nostro DNA, che ci porta a progettare servizi capaci di generare valore condiviso per poter essere, giorno dopo giorno, al fianco dei territori, della società, delle aziende, della vita delle persone.

E sono proprio le persone ad essere al centro dei nostri valori e della nostra visione strategica: a loro in primis vogliamo garantire una crescita sostenibile e duratura nel tempo, frutto di un nuovo modo di pensare e di agire, attento alle relazioni, alla fiducia e al rispetto per i talenti di ogni persona, pur continuando a concentrarci sul raggiungimento dei nostri obiettivi di business.

Grazie alla nostra visione aziendale possiamo, infatti, permetterci di avere obiettivi che vanno al di là degli immediati risultati di bilancio e che si focalizzano sul benessere delle comunità, sulla capacità di generare valore e sulla salvaguardia dell'ambiente per una rendicontazione di sostenibilità che ben rappresenti quanto fatto nel recente passato, ma soprattutto che sia capace di proiettarci nel futuro.

Ed è così che, impegnandoci e credendoci tutti insieme, ogni generazione Idealservice sa di contribuire ad una storia di progresso sostenibile, che renderà la nostra Cooperativa e i contesti in cui opera più prosperi, inclusivi, sostenibili e resilienti.

Marco Riboli
Presidente di Idealservice

2. I nostri Obiettivi di Sostenibilità

Prosegue il percorso di rendicontazione di Idealservice, intrapreso tre anni fa. Con il Report di Sostenibilità 2021 si vuole raccontare il processo di creazione di Valore che abbiamo condiviso con le Comunità e i territori nei quali operiamo, con i Clienti e i Fornitori con i quali collaboriamo, e, in particolar modo, con le nostre Persone, che sono l'anima di Idealservice.



L'azienda crede fortemente nella trasparenza e nella sincerità.

Pertanto, il dialogo con i soci e gli stakeholder è stato fondamentale per intercettare le esigenze di tutti e definire un piano concreto di azioni e impegni al fine di strutturare una **governance responsabile**, favorire la valorizzazione del **potenziale delle persone** e implementare un **modello di business circolare**.

Valorizzazione responsabile	Valorizzazione delle Persone	Modello di Business Circolare
Etica	Autorealizzazione	Innovazione
Responsabilità	Inclusione	Circularità
Consapevolezza	Formazione	Valore

Idealservice crea il proprio Valore attraverso i servizi che provengono dalle sue tre divisioni: facility management, servizi ambientali e impianti.

Il valore generato dalla Cooperativa è stato scomposto in **sei classi di capitale**, che coprono tutte le aree aziendali: capitale organizzativo, capitale umano, capitale relazionale, capitale finanziario, capitale naturale e capitale materiale. Per ogni capitale sono stati individuati alcuni indicatori strategici che, confrontati con quelli degli anni precedenti, permettono di comprendere analiticamente lo sviluppo e la crescita dell'azienda in ottica sostenibile.

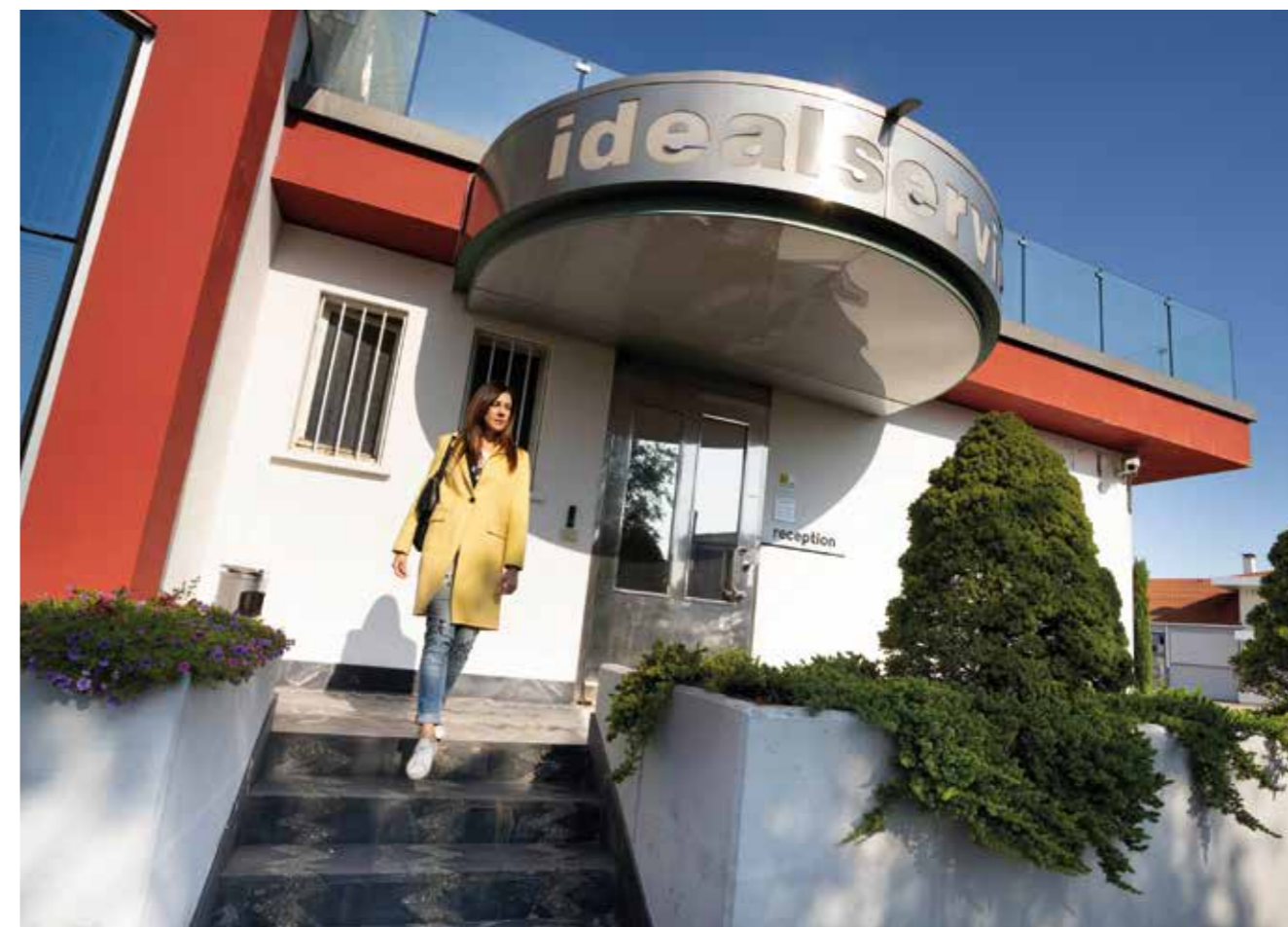
CAPITALE ORGANIZZATIVO	CAPITALE UMANO	CAPITALE RELAZIONALE	CAPITALE NATURALE	CAPITALE MATERIALE	CAPITALE FINANZIARIO
Perseguimento di certificazioni specifiche e di settore	Parità di genere	Presenza online	Attività di raccolta e trattamento dei rifiuti	Gestione energetica	Coinvolgimento dei collaboratori nelle politiche retributive
Partecipazione dei Soci all'Assemblea	Progetti e iniziative a favore del personale	Eventi realizzati per le comunità e il territorio	Policy consumo responsabile	Presenza capillare sul territorio	Conciliazione tra business e società
Modello organizzativo e sistemi di gestione (Mission, Vision, Valori)	Corsi di formazione rivolti al personale	Associazioni e network relativi alla Sostenibilità/CSR			
		Dialoghi con scuole e Università			

3. L'identità di Idealservice

Idealservice è una società fatta di persone che lavorano con impegno e passione per migliorare l'ambiente in cui vivono e operano ogni giorno, per garantire un futuro sostenibile alle prossime generazioni. *Persone. Ambiente. Futuro. I nostri pilastri, la nostra forza.*



3.1 Anagrafica



Numero REA	54360/53
Numero REC	51277-UD
Codice fiscale e Partita IVA e Reg. Imprese UD	00223850306
Albo Società Cooperative	A124618
Reg. Regionale Coop.	PL 243
Data di Costituzione	18/03/1953
Data di Iscrizione	30/07/1953
Data inizio attività	30/07/1953
Codice Ateco	8121
Codice NACE	General cleaning of buildings (8121)
Sede legale e operativa	Idealservice Società Cooperativa Via Basaldella, 90 - 33037 Pasion di Prato (UD) Tel 0432 693511 Fax 0432 691044 Email: info@idealservice.it Pec: info@pec.idealservice.it Sito internet: www.idealservice.it

3.2 La nostra storia

1953

Nascita

18 marzo 1953.
Dall'iniziativa di 9 socie, viene fondata la piccola impresa locale "Manutenzioni Locali Soc Coop Arl"

Inizio 1980

Anni '80 – La Cooperativa cresce e si riorganizza. Nel settembre del 1985 conta 35 soci, cambia ragione sociale e prende il nome di Idealservice Soc. Coop

1990

Crescita

Anni '90 – Attraverso la fusione di piccole cooperative e società, Idealservice diventa un'azienda articolata e multisettoriale in grado di offrire servizi integrati, dalle pulizie, ai servizi ambientali e di raccolta rifiuti

Sviluppo 2000

Anni 2000 - Nel 2008, anno di crisi mondiale, Idealservice decide di andare controcorrente e diventare player nazionale. La divisione Facility Management e la divisione Servizi Ambientali sviluppano esponenzialmente la propria attività consolidando la loro presenza su tutto il territorio italiano

2020

Evoluzione

A partire dal 2020, Idealservice ha avviato un percorso strutturato di sviluppo e valorizzazione delle Persone, considerate il capitale più importante della Cooperativa.

MISSION

1. Garantire ai soci la continuità dell'occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.
2. Rappresentare gli interessi e i valori dei soci, garantendo la loro partecipazione attiva alla vita della Cooperativa, la massima efficienza imprenditoriale e la remunerazione del capitale investito.
3. Garantire il requisito della mutualità prevalente della Cooperativa attraverso il principio della porta aperta.
4. Garantire ai soci e a tutti i suoi interlocutori la massima trasparenza delle scelte, delle procedure, dei contratti e della gestione, facendo di ciò - assieme ai principi di autonomia, competenza e miglioramento continuo - il tratto caratterizzante di Idealservice.
5. Contribuire allo sviluppo e al rafforzamento del Movimento Cooperativo.

VISION

In Idealservice lavoriamo per cambiare il mondo, non per lamentarci di come lo abbiamo trovato.

E lo dimostriamo con i fatti ogni giorno, con passione e dedizione, a partire da noi stessi, perché sono i nostri piccoli gesti quotidiani a fare la vera differenza.

Essere socialmente responsabile per noi significa assumerci piena responsabilità dell'impatto della nostra attività sull'ambiente circostante, inteso nel senso più ampio del termine, e considerare nella definizione della nostra strategia, nella declinazione delle politiche interne e nei comportamenti quotidiani, gli interessi di tutti non solo a livello economico, ma anche sociale ed ambientale.

VALORI

Crediamo nella sostenibilità, nel rispetto di standard di lavoro equi e sicuri, nella trasparenza, nella salvaguardia dell'ambiente.

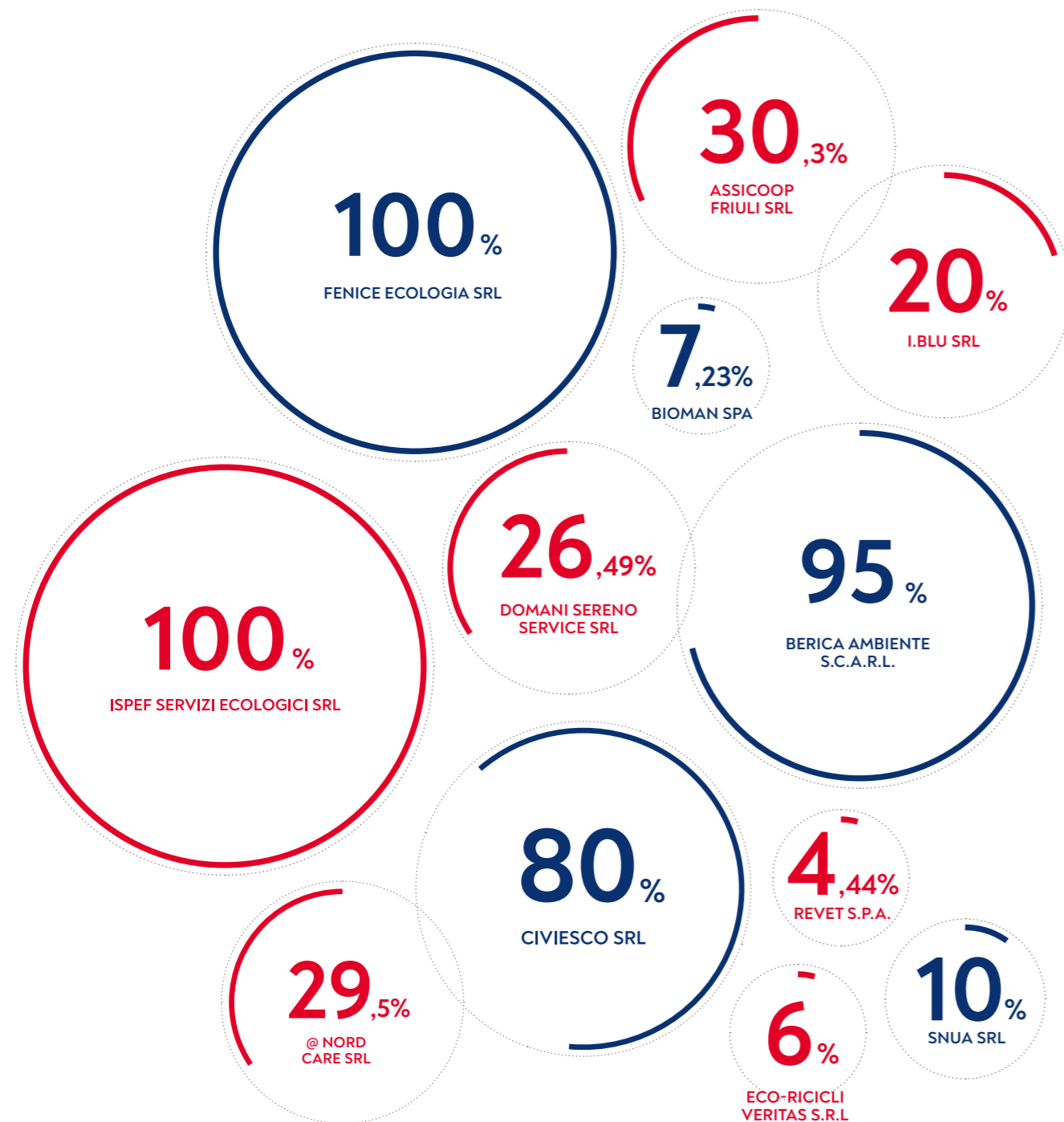
Crediamo nel coraggio, nell'innovazione, nella passione che da sempre contagiano ogni nostra azione. Crediamo nel valore degli esseri umani e dei loro diritti, nello sviluppo personale, nella diversità come risorsa da tutelare, nella sostenibilità come stile di vita.

Condividiamo i nostri valori e obiettivi con gli stakeholder attraverso un rapporto di fiducia e reciprocità.

3.3 La presenza sui territori

Negli anni, Idealservice ha strutturato una compagine di gruppo, le cui realtà contribuiscono ad aumentare l'impatto della Cooperativa sui territori, allargandolo in diversi settori ed aree geografiche.

Di seguito, le società partecipate da Idealservice:



Il territorio è un capitale strategico e primario per Idealservice, che è presente in tutta Italia con 25 sedi operative, a cui si aggiunge la sede legale e amministrativa di Pasion di Prato.



facility management

Trieste (TS)
 Gradisca d'Isonzo (GO)
 Pordenone (PN)
 Marghera (VE)
 Castelguglielmo (RO)
 Calderara di Reno (BO)
 Perugia (PE)
 Assago (MI)
 Venaria Reale (TO)
 Brescia (BS)
 Genova (GE)
 Roma (RM)



servizi ambientali

Castions di Strada (UD)
 Lonigo (VI)
 Predaia (TN)
 Travagliato (BS)
 Casorezzo (MI)
 Arluno (MI)
 Borgo San Dalmazzo (CN)
 Laigueglia (SV)



impianti

Rive d'Arcano (UD)
 Godega di Sant'Urbano (TV)
 Campodarsego (PD)
 San Giorgio delle Pertiche (PD)
 Cairo Montenotte (MS)
 Acquapendente (VT)

Sede Principale

Pasion di Prato (UD)



26 sedi operative in tutta Italia, oltre alla sede principale

3.4 Governance ed assetto governativo

La realtà di Idealservice è ampia e diversificata e, per gestirla al meglio, è stato adottato un modello di organizzazione aziendale di tipo divisionale: la suddivisione gerarchica dei poteri e delle deleghe assegnate prevede processi di gestione e di responsabilità in grado di soddisfare sia gli specialismi settoriali che i radicamenti sui territori.

L'organigramma Idealservice



Il Consiglio di Amministrazione. Eletto dai soci e della durata di 3 anni, il Consiglio è responsabile degli indirizzi strategici ed organizzativi e presiede i controlli sull'andamento della società.



Marco Riboli - Presidente



Anna Fornasiero - Vicepresidente



Simona Sedani - amministratrice



Stefano De Paoli - amministratore



Annalisa Gosparini - amministratrice



Doris Marino - amministratore



Fabio Manzini - amministratore



Viviana Grassi - amministratrice



Gabriele Verona - amministratore

Il Collegio sindacale.

Organo di controllo interno alla società e garante della legalità dell'amministrazione.

Andrea Stifanelli
Presidente



Roberto Minardi
sindaco effettivo



Nazzarena De Pauli
sindaco effettivo



Carlo Uliana
sindaco supplente



Gianluca Pico
sindaco supplente

**Organismo di Vigilanza.**

Composto da 3 membri effettivi, l'Organismo viene nominato ogni 3 anni dal Consiglio di Amministrazione.

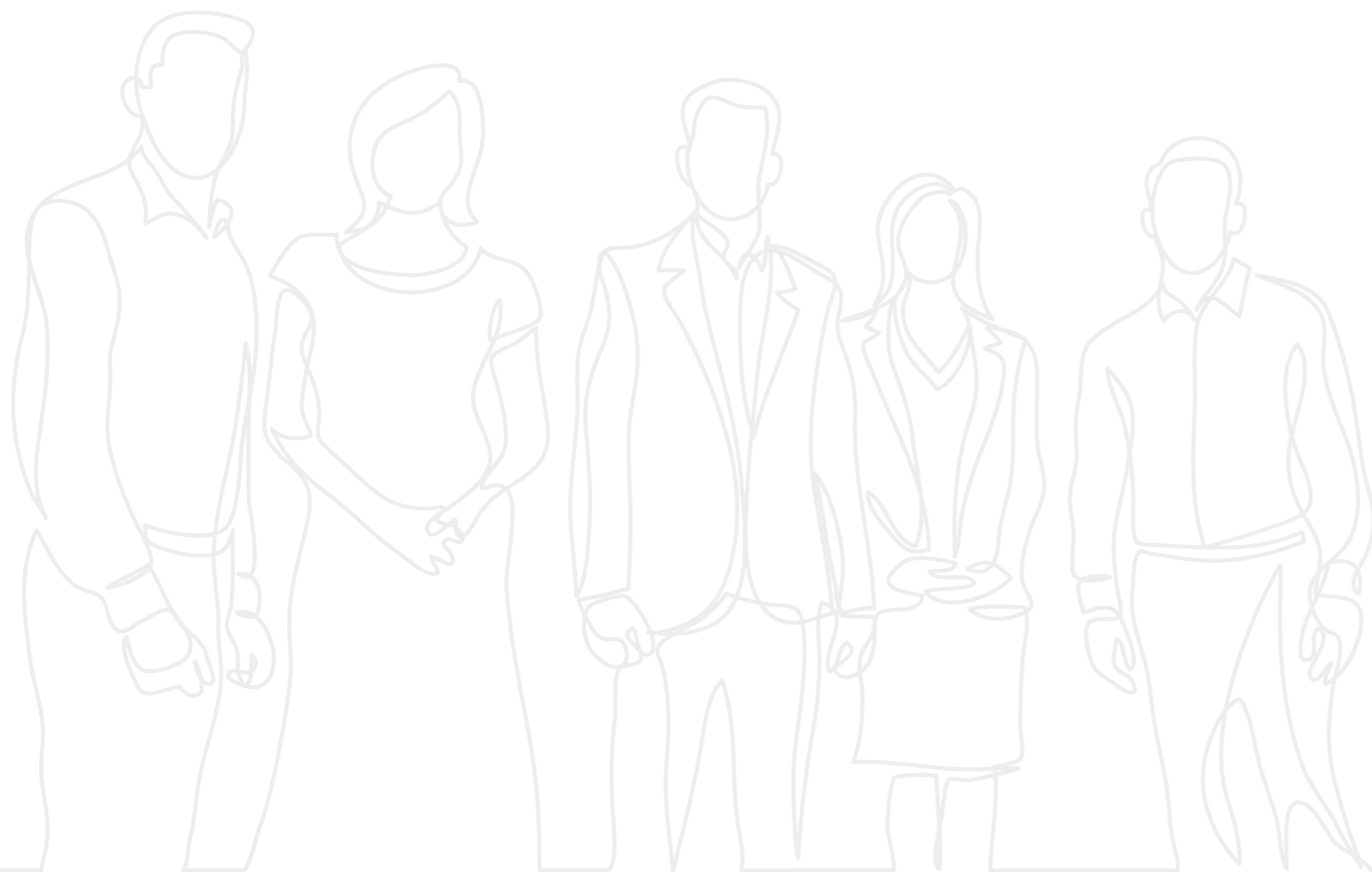
Mario Zarli
Presidente



Mitja Gialuz
membro effettivo



Gianluca Pico
membro effettivo



4. Le nostre persone

Sono le persone con i loro comportamenti e la loro energia le principali fonti di vantaggio competitivo delle moderne organizzazioni, a maggior ragione in una Cooperativa.

Anna Fornasiero, Vicepresidente



Valorizzazione Persone

Capitale Umano	Capitale Relazionale	Capitale Organizzativo
3.718 collaboratori	3.617 follower su Facebook	46,90% partecipazione dei Soci all'Assemblea
75% donne nella Direzione Generale	2.597 follower su LinkedIn	
4 nuovi progetti per lo Sviluppo delle Risorse Umane	17 incontri formativi rivolti alla comunità	
15.365 ore di formazione erogate al personale	1 adesione ad Associazione di promozione della sostenibilità	
	2 percorsi di stage ed elaborazione tesi	
	3 eventi di recruiting	

SDGs di riferimento



4.1 People Management

Coltiviamo i nostri talenti per costruire il futuro

Competence Book, Idealservice

Le persone sono al centro di Idealservice. Negli ultimi tre anni, questa visione human centered della Cooperativa ha portato allo sviluppo di un vero e proprio percorso di People Management, totalmente orientato al benessere dei collaboratori ed alla loro valorizzazione.

La centralità della persona si riflette nel principio della Porta Aperta: un'inclusione totale ed una valorizzazione della diversità dei collaboratori, che si suddividono in Soci Lavoratori e Dipendenti non Soci.

Nel 2021 in Idealservice si contano 1.438 soci lavoratori, e 2.280 dipendenti non soci, per un totale di 3.718 persone. Il trend di occupati è in leggero calo rispetto all'anno precedente, caratterizzato da un aumento del numero di collaboratori legato alla contingenza dell'emergenza pandemica. Togliendo i dati relativi al 2020, anno atipico e non paragonabile, si può osservare una crescita rispetto al periodo precedente alla pandemia, a sottolineare come l'investimento nel People Management sia una leva attrattiva, che contribuisce anche al benessere dell'organizzazione. I Soci Lavoratori sono l'anima dell'organizzazione: partecipano al rischio sociale, ai risultati economici ed alle decisioni sulle modalità di raggiungimento degli scopi sociali della Cooperativa.

Di seguito, la composizione dei lavoratori, soci e dipendenti non soci, raggruppati per divisione aziendale.

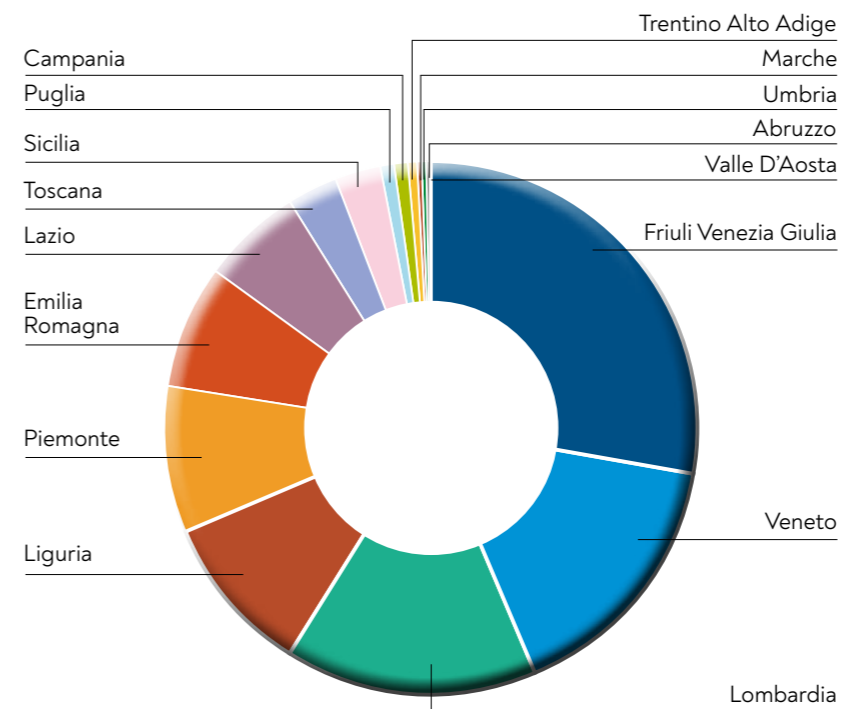
N° SOCI LAVORATORI al 31.12.2021 suddivisi per divisione	2019	2020	2021
Direzione Generale	40	40	56
Divisione Facility Management	1.192	1.228	1.205
Divisione Servizi Ambientali	116	120	98
Divisione Impianti	0	71	79
Totale	1.348	1.459	1.438
N° DIPENDENTI NON SOCI al 31.12.2021 suddivisi per divisione	2018	2019	2020
Direzione Generale	4	1	0
Divisione Facility Management	1.930	1.906	1.919
Divisione Servizi Ambientali	383	412	336
Divisione Impianti	0	41	25
Totale	2.317	2.360	2.280
Totale lavoratori	3.665	3.819	3.718

Composizione del personale dipendente, suddiviso per mansione.

A) SOCI LAVORATORI	2019	2020	2021
Dirigenti	1	2	2
Quadri	10	12	12
Impiegati	146	173	157
Operai	1.191	1.272	1.267
Totale Soci Lavoratori	1.348	1.459	1.438
B) DIPENDENTI NON SOCI	2019	2020	2021
Dirigenti	1	0	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	67	57	34
Operai	2.249	2.296	2.245
Stage o Borse di Studio	NC	7	1
Totale dipendenti non soci	2.317	2.360	2.280
Totale dipendenti (A+B)	3.665	3.819	3.718

Nel 2021, inoltre, è stato attivato in azienda 1 percorso di Stage.

Idealservice è una **tra le più importanti realtà nazionali del suo settore:** è in continua espansione, con una strategia che punta a coprire sempre più territori e comunità. La distribuzione dei propri collaboratori è quindi varia, con la maggior parte di presenze (28%) in Friuli-Venezia Giulia.



REGIONE	N. LAVORATORI
Friuli Venezia Giulia	1.038
Veneto	593
Lombardia	565
Liguria	362
Piemonte	324
Emilia Romagna	285
Lazio	221
Toscana	115
Sicilia	107
Puglia	31
Campania	27
Trentino Alto Adige	24
Marche	11
Umbria	10
Valle D'Aosta	4
Abruzzo	1

Lo sviluppo delle risorse umane

In Cooperativa l'accrescimento e la condivisione delle proprie competenze insieme alla capacità di accogliere i talenti degli altri, è ritenuto uno strumento fondamentale per la realizzazione delle singole persone, ma anche per consentire al gruppo di diventare una vera comunità, un unico grande organismo che è più della somma delle parti che lo compongono e che, anche grazie alle competenze, può continuare a raggiungere nel tempo grandi risultati.

Anna Fornasiero, Vicepresidente

Le persone, le loro competenze e la loro motivazione sono state poste al centro di un percorso strutturato, formato da diverse progettazioni tese a far emergere le potenzialità ed i talenti dei collaboratori, ponendoli nel contesto ideale per crescere ed autorealizzarsi.

Di seguito, alcune delle iniziative cardine della strategia di People Management promosse da Idealservice.

Per ogni posizione lavorativa è stata definita una specifica **Job Description** che descrive attività, responsabilità, competenze tecniche e trasversali necessarie a svolgere al meglio il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione. Per facilitare la perfetta aderenza tra competenze e posizione lavorativa, sono previsti incontri periodici tra il personale e l'HR manager, tesi a far emergere eventuali bisogni formativi ed obiettivi di crescita.

Le competenze trasversali sono considerate dalla Cooperativa fondamentali per lo sviluppo del singolo e l'evolversi dell'organizzazione.

Per tale motivo durante il 2021 è stato intrapreso un percorso che ha portato all'elaborazione del **Competence Book**, un documento che descrive il modello di competenze trasversali di Idealservice. **Autorealizzazione, imprenditorialità e innovazione** sono i tre cluster in cui sono state suddivise le soft skills applicate aziendalimente e su cui si fonda il percorso

Per allineare l'organizzazione ai valori aziendali e contribuire a sviluppare un ambiente di lavoro positivo, è stato quindi definito il **Patto Comportamentale "We are Ideals"**: una linea guida dei comportamenti che tutta la comunità professionale si impegna a rispettare ed assumere nella quotidianità.

Il patto riguarda aspetti chiave quali il rispetto delle persone, del loro ruolo e del loro tempo, la valorizzazione della diversità, il valore del confronto e del coinvolgimento, la crescita delle persone, il processo di partecipazione e la gestione del cambiamento, tutti aspetti chiave per aumentare il benessere dei lavoratori.

Per fare in modo che possa essere interiorizzato e condiviso da tutte le persone di Idealservice, il Patto viene quindi sottoscritto con una firma simbolica, per rappresentare l'impegno in prima persona a metterlo in pratica e ad essere un esempio per gli altri nei comportamenti quotidiani.



Il patto comportamentale di Idealservice



Ognuno di noi ha la responsabilità di tenere vivi i valori e gli ideali che da sempre ispirano la nostra Cooperativa, una comunità centrata sulle persone e sul collaborare insieme per raggiungere nuovi traguardi.

Il Patto comportamentale **"WE ARE IDEALS"** rappresenta il percorso che Idealservice sta facendo per consolidare, condividere e tradurre i valori dell'organizzazione in comportamenti e azioni quotidiane, in grado di facilitare lo sviluppo delle persone e di far crescere il senso di comunità.

Firmando simbolicamente il Patto, ci impegniamo in prima persona a metterlo in pratica e ad essere un esempio per gli altri nei nostri comportamenti quotidiani. Nel momento della firma sul Libro **"WE ARE IDEALS"** verrà consegnato un piccolo foglio di carta realizzato in fibre vegetali da piantare nella terra, quale simbolo di crescita e sviluppo personale e dell'organizzazione.

"WE ARE IDEALS" si traduce anche in un'installazione artistica, ad opera del collettivo DMAV, presente presso la sede di Pasi di Prato, che ben rappresenta i fondamenti del nostro Patto e lo spirito che da sempre ci caratterizza e ci distingue.

Per ricordarci che noi siamo i nostri ideali. Noi siamo Idealservice.



I fondamenti del nostro patto

Rispettiamo le persone, il loro ruolo e il loro tempo, valorizzando la diversità di ciascuno. Creiamo occasioni di confronto e condivisione portando il nostro contributo in modo costruttivo. Quando ci confrontiamo, utilizziamo un linguaggio semplice e chiaro per rendere efficace la comunicazione. Diamo vita a momenti di condivisione per rafforzare il coinvolgimento delle persone e celebrare gli obiettivi raggiunti. Ci impegniamo a raggiungere gli obiettivi senza perdere di vista le nostre regole e i nostri valori. Facciamo parte di un'unica realtà: non c'è separazione tra noi e loro.

Il valore del confronto

Utilizziamo in modo costante un feedback emerso e diretto per rispettare le persone. Quando portiamo avanti un'attività, ci impegniamo a darci feedback continui per capire se stiamo andando nella direzione giusta. Diamo vita a momenti di confronto anche al di fuori delle situazioni istituzionali. Accettiamo i conflitti come momento di crescita e come occasione per far emergere le questioni non risolte.

La crescita delle persone

Come responsabili, ci impegniamo a guidare, spronare, ascoltare e coinvolgere le persone creando uno spirito di squadra. Valorizziamo i talenti, sia quelli emersi che quelli ancora inespressi. Riconosciamo e celebriamo i progressi fatti dalle persone nel loro percorso. Fondiamo la valutazione delle performance su una relazione autentica e sull'ascolto delle persone.

Il processo di partecipazione

Organizziamo riunioni con obiettivi definiti curando la corretta gestione del tempo per garantire l'efficacia dei momenti di confronto. Promuoviamo il coinvolgimento e la partecipazione attiva delle persone nel corso delle riunioni. Quando siamo in riunione, evitiamo le distrazioni e rimaniamo focalizzati sull'obiettivo.

Il cambiamento: il valore dell'esempio

Ci impegniamo in prima persona per essere coerenti nei momenti di cambiamento. Formuliamo con chiarezza gli obiettivi di sviluppo e programmo efficacemente le tappe. Comuniciamo il cambiamento a tutti i livelli generando un feedback reciproco e costante. Individuiamo tutte le persone coinvolte nel cambiamento e le portiamo a bordo.



Per migliorare il clima di lavoro all'interno dell'organizzazione è stato introdotto inoltre **un sistema di valutazione della soddisfazione** e del coinvolgimento del personale nonché della qualità dei rapporti con colleghi e superiori, con l'obiettivo di realizzare con cadenza periodica interviste individuali con tutte le risorse, per raccogliere loro contributi soggettivi.

Le occasioni di confronto culminano poi nel momento più importante per quanto riguarda l'engagement dei collaboratori in un contesto collettivo: **l'Assemblea dei Soci**, occasione di incontro, ascolto e condivisione, che ogni anno permette di fare il punto sulla Cooperativa, evidenziando risultati ed obiettivi di Idealservice.

A causa della situazione pandemica, l'Assemblea 2021 - come la precedente - si è tenuta in modalità diversa dal solito, previa la condivisione di materiali informativi a integrazione dei messaggi del Presidente Marco Riboli e della Vicepresidente Anna Fornasiero.

I Soci hanno espresso la loro indicazione di voto tramite un rappresentante designato, al fine di dare a tutti la possibilità di esprimersi, anche se non in presenza.

46,90% Partecipazione all'assemblea 2021

4.2 Diversity Management & Welfare

Il Capitale Umano di Idealservice ha un elevato livello di eterogeneità, intesa come variabilità di genere, provenienza, età e cultura delle persone. Questa diversità è considerata una grande ricchezza, gestita per valorizzare al meglio le specificità dei singoli, contribuendo alla competitività della Cooperativa.

Nel tempo sono stati perseguiti numerosi progetti di **Diversity & Inclusion**, per favorire un ambiente sano, aperto ed inclusivo.

A livello di impegno pubblico, dal 2018 la Cooperativa aderisce **all'Accordo Regionale per il contrasto alle molestie e alla violenza nei luoghi di lavoro**, ponendo le basi per promuovere un ambiente di lavoro rispettoso della dignità delle persone.

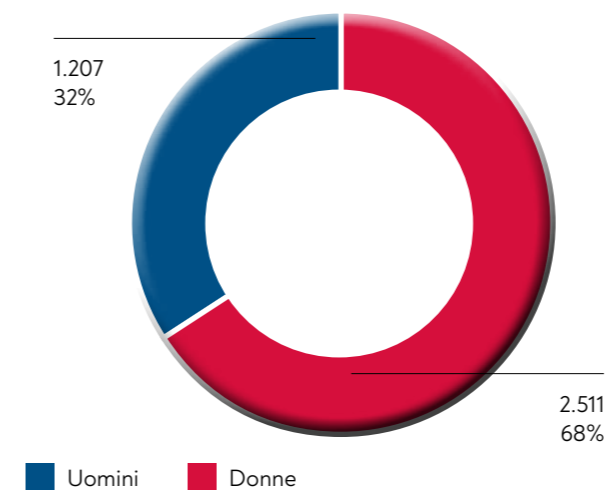
Sempre sul tema, Idealservice ha partecipato al laboratorio **Un altro modo per dirlo**, promosso da Legacoop FVG e tenuto da Rita Maffei, che attraverso gli strumenti del teatro partecipativo invitava a riflettere sul tema del **contrasto alle molestie sul posto di lavoro** partendo dall'utilizzo consapevole del linguaggio. Un'ulteriore iniziativa a cui l'azienda ha partecipato con entusiasmo è il progetto **CSR & EmpoWERment**, promosso dall'associazione Animaimpresa a cui Idealservice aderisce dal 2020: un progetto dedicato a sviluppare nuove competenze e soft skills, che possano facilitare la co-progettazione di strategie di welfare aziendale e territoriale, in un'ottica di Diversity Management. L'output di questo progetto è stato un manifesto per la D&I, co-progettato dai partecipanti, di cui Idealservice è stata una delle prime aziende sottoscrittrici.

Women empowerment

L'azienda nasce da un'idea imprenditoriale di 9 socie donne e continua a svilupparsi valorizzando e favorendo l'occupazione femminile.

Nel 2021 il 68% dell'azienda è composto da donne. Tale presenza è ancora più marcata nei ruoli di Direzione Generale, dove la compagine femminile arriva al **75%**.

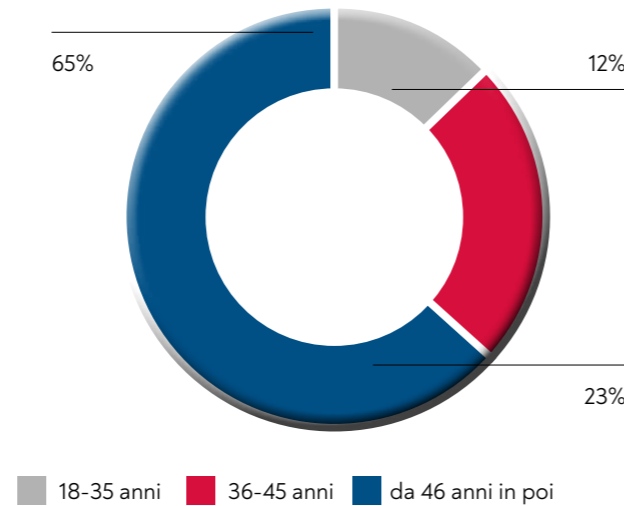
Composizione collaboratori per genere (31/12/2021)



	2019		2020		2021	
	N.	%	N.	%	N.	%
Direzione generale						
Donne	34	77,3	33	80,5	42	75
Uomini	10	22,7	8	19,5	14	25
Totale	44	100	41	100	56	100
Divisione Facility Management						
Donne	2.323	74,4	2.388	76,2	2.388	76,4
Uomini	799	25,6	746	23,8	736	23,6
Totale	3.122	100	3.134	100	3.124	100
Divisione Servizi Ambientali						
Donne	42	8,4	45	8,5	35	8,1
Uomini	457	91,6	487	91,5	399	91,9
Totale	499	100	532	100	434	100
Divisione Impianti						
Donne	0		47	41,9	46	44,2
Uomini	0		65	58,1	58	55,8
Totale	0		112	100	104	100
Totale	3.665		3.819		3.718	

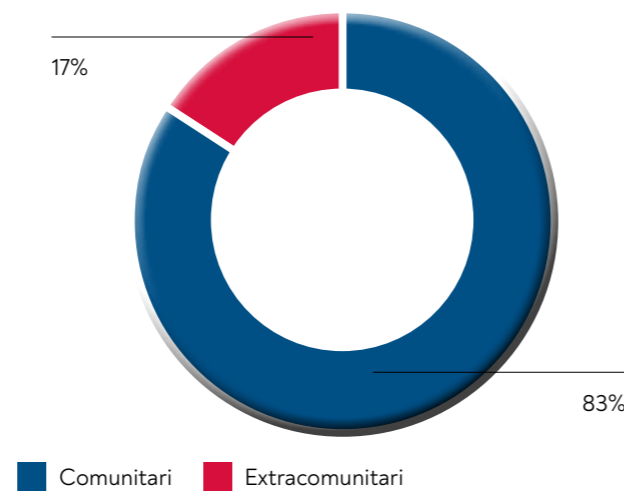
Durante il 2021 sono state erogate più di 23.000 ore di congedo parentale per maternità, equivalenti allo 0,55% delle ore lavorate in totale. Di queste, 736 ore sono state concesse a componenti della Direzione Generale. La composizione per età dei lavori identifica come vi sia eterogeneità tra i collaboratori, che si riflette in un equilibrio tra esperienza in azienda e ricambio generazionale.

Composizione dei dipendenti per età



L'eterogeneità del capitale umano si riflette anche nella provenienza dei suoi collaboratori: il 17,3% è composto da cittadini extracomunitari che provengono da ben 53 Paesi differenti.

Provenienza dei lavoratori



Disability Manager

“ Il nostro obiettivo è garantire corretti processi di inserimento, inclusione e integrazione aziendale, creando e diffondendo innanzitutto una cultura aziendale in relazione alle tematiche legate alle disabilità in ambito lavorativo e nel contesto sociale di riferimento al fine di rendere tutti consapevoli e orgogliosi di far parte di un'azienda realmente inclusiva”.

Marco Riboli, Presidente

Nel corso del 2021 è stata riposta una grande attenzione al ruolo del Disability Management, strutturando un piano di formazione e sviluppo teso a migliorare l'inclusione sociale dei lavoratori e diffondere una cultura aziendale sensibile alle tematiche legate alla disabilità. È stata istituita la figura del Disability Manager, avente il compito di supportare l'inserimento delle persone diversamente abili all'interno dell'organizzazione e di fornire alle stesse sostegno economico e informazioni tecniche. Con questa progettazione, Idealservice ha vinto nel 2021, il premio **PerCoRSI in FVG 2**, promosso da IRES FVG e Regione Friuli Venezia Giulia finalizzato a valorizzare esempi virtuosi di responsabilità sociale.

L'attenzione per l'inclusione sociale ed il disability management di Idealservice si è tradotta nel sostegno ad un progetto realizzato in occasione della **Barcolana 2021**. L'iniziativa, promossa dall'**Ospedale Burlo Garofalo**, ha permesso ad alcuni ragazzi in cura presso l'Ospedale e a ragazzi disabili appartenenti ad alcune associazioni friulane di far parte dell'equipaggio della New Zealand Endeavor, uno yacht di 28 metri vincitore del Giro del Mondo nel 1993/1994. Sono state organizzate diverse uscite in mare, per dare al maggior numero di ragazze e ragazzi la possibilità di vivere questa entusiasmante esperienza.



L'approccio alla diversità di Idealservice è stato inoltre riconosciuto e valorizzato come best practice in una tesi di laurea dal titolo "Il Diversity Management in Italia: impatti sulla funzione HR e possibili sviluppi", ad opera di una studentessa della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata".

Welfare

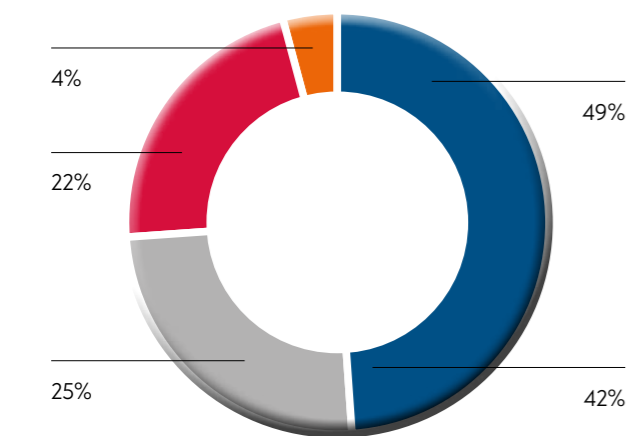
Il benessere di chi lavora in Idealservice viene perseguito come obiettivo centrale nella strategia della Cooperativa, che vede nel proprio Capitale Umano la sua più grande risorsa.

L'azienda opera in coerenza con questa visione anche tramite le numerose misure al servizio dei collaboratori, offerte e modulate per venire incontro alle loro necessità ed ai desideri. Per una conciliazione ottimale dei tempi lavoro-famiglia, considerata primaria per il benessere a 360° delle persone di Idealservice, vengono adottate misure di welfare frutto di specifica regolamentazione aziendale.

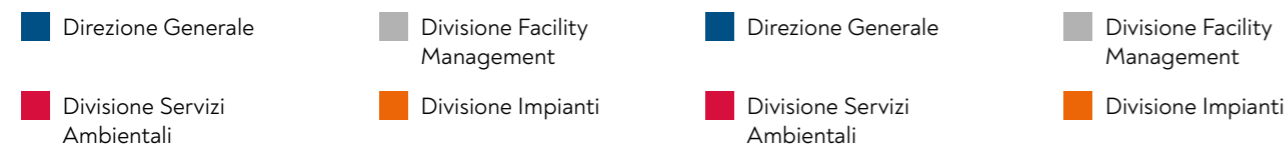
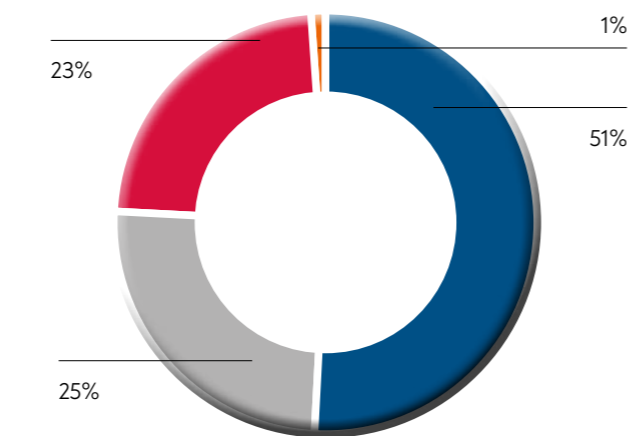
La **flessibilità oraria** è uno strumento importante per rispondere alle esigenze dei collaboratori, integrato dalla possibilità di svolgere le proprie mansioni – laddove possibile – in **smart working**.

Nel 2021 sono state 97 le persone che hanno usufruito della possibilità di lavorare in smart working, con un totale di 25.053 ore.

Persone che hanno lavorato in smart working suddivise per divisione



Ore lavorate in smart working suddivise per divisione



L'utilizzo dello smart working è stato favorito dall'azienda tramite la fornitura di idonea strumentazione.

Ai collaboratori inoltre vengono erogati:

- **Buoni spesa**
- **Buoni pasto convenzionati**
- **Bonus e Premi di produzione per valorizzare il loro operato all'interno dell'azienda**

Per valorizzare il contributo e l'impegno profuso dai Soci, anche nel 2021 il Consiglio di Amministrazione ha presentato una proposta di redistribuzione dell'utile ai Soci con importi di ristorno pari al doppio di quanto normalmente erogato.

Oltre a quanto descritto, nel 2021 sono state istituite 40 borse di studio a favore delle famiglie dei Soci, per supportare i loro figli nei rispettivi percorsi di studio.

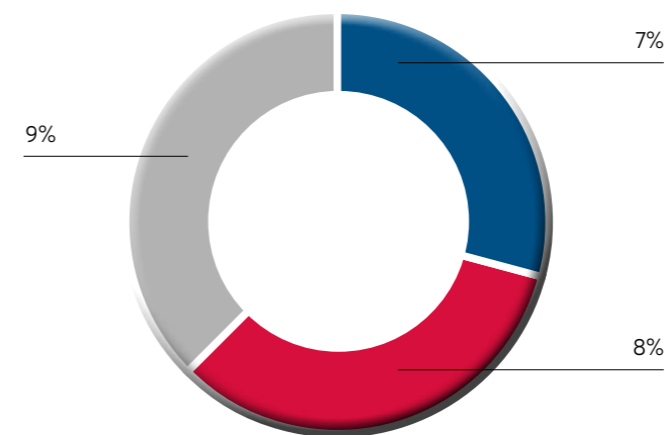
“ L'iniziativa vuole ribadire la centralità della scuola e dell'università: due pilastri da cui ripartire. La Cooperativa vuole quindi sostenere il percorso formativo di giovani talenti che si siano particolarmente distinti e abbiano ottenuto brillanti risultati”.

Marco Riboli, Presidente

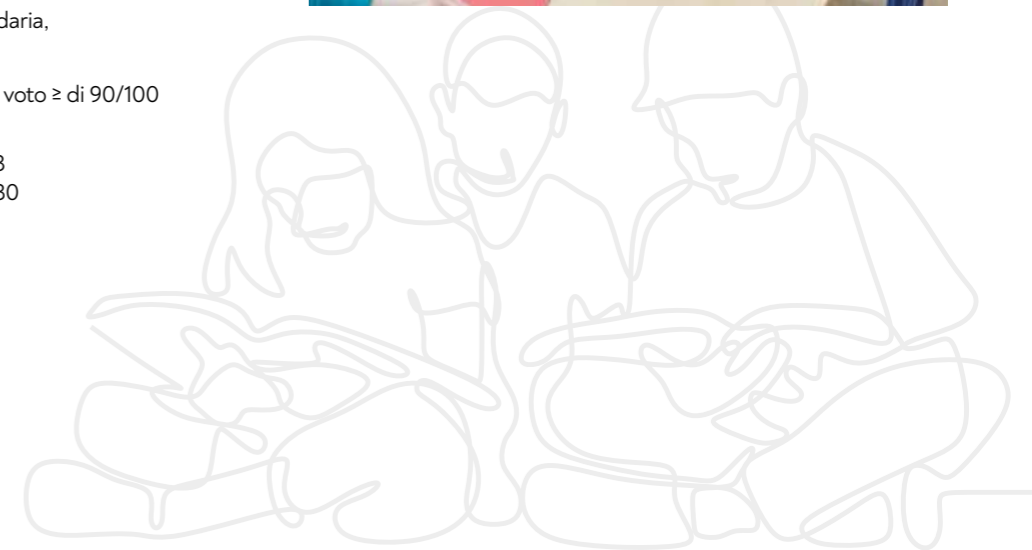
Sono state assegnate **22 borse di Studio**, con un'erogazione di **15.000 euro** a favore dei figli dei Soci di Idealservice.

Un'iniziativa molto apprezzata dai collaboratori che fa comprendere ancora una volta quanto essi siano oggetto di attenzione e cura da parte di Idealservice, che considera il loro benessere come primario, sia all'interno della Cooperativa, sia all'esterno della stessa.

Borse di studio erogate ai figli dei collaboratori



- Classi 1, 2, 3 e 4 della Scuola Secondaria, con una media di 8/10
- Diploma di Scuola Secondaria, con voto \geq di 90/100
- Universitari che hanno superato 2/3 degli esami con media voti \geq di 26/30



La formazione

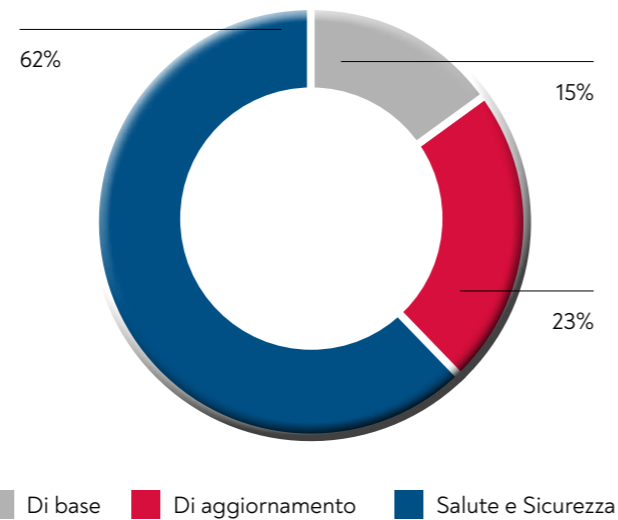
Un sistema articolato di sviluppo delle risorse umane consente di individuare in maniera strutturata i bisogni formativi e gli obiettivi di crescita delle persone all'interno dell'organizzazione e riconoscere e valorizzare i talenti, fornendo opportunità di apprendimento e sviluppo senza disparità.

Politica di People Management di Idealservice

La formazione è uno strumento chiave nella gestione delle Persone di Idealservice, al fine di perseguire processi di miglioramento continuo, individuale e collettivo. Come si ha avuto modo di descrivere nel capitolo precedente, vi è un grande investimento nelle risorse umane che, tramite piani formativi ad hoc tesi allo sviluppo personale e delle competenze, puntano a creare una compagine lavorativa allineata ai valori ed agli obiettivi aziendali.

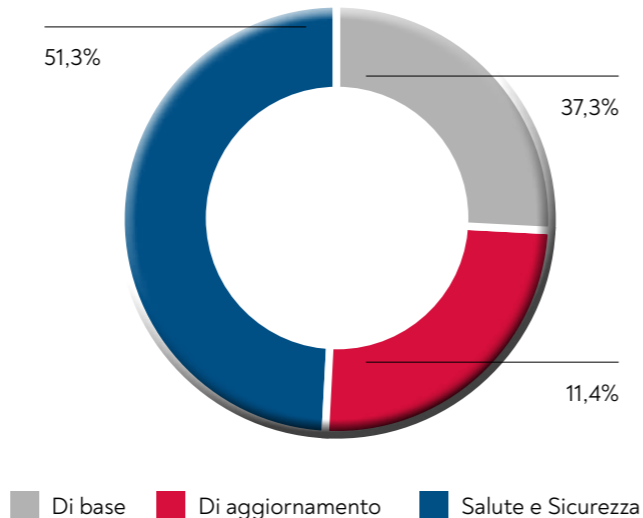
Lavoratori partecipanti ai corsi di formazione (2019-2021)

N. LAVORATORI PARTECIPANTI AI CORSI	2019	2020	2021
Formazione interna	9.443	10.659	9.963
di base	1.674	1.228	1.604
di aggiornamento	2.045	2.402	2.185
Salute e Sicurezza	5.724	7.029	6.174
Formazione esterna	1.232	1.276	1.018
di aggiornamento	186	564	368
Salute e Sicurezza	1.046	712	650
Totale	10.675	11.935	10.981



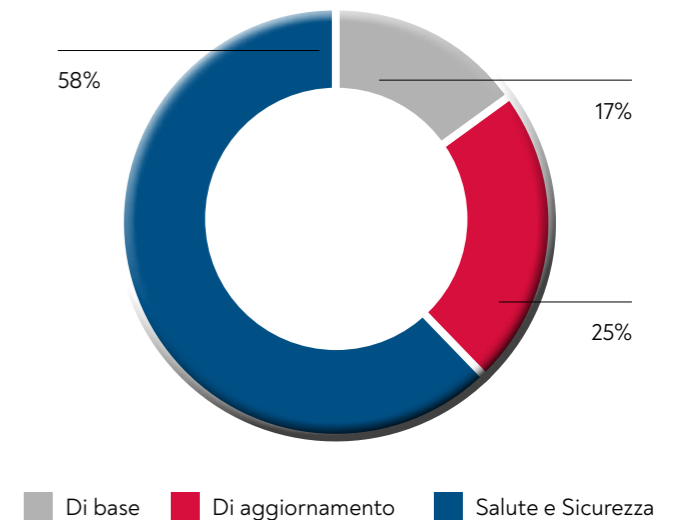
Quantità totale di ore di corsi organizzate (2019-2021)

N. ORE DI CORSI PER TIPOLOGIA	2019	2020	2021
Formazione interna	9.967	6.112	12.663
di base	3.088	2.918	3.982
di aggiornamento	2.526	570	3.372
Salute e Sicurezza	4.353	2.624	5.309
Formazione esterna	2.995	1.709	2.702
di aggiornamento	181	319	491
Salute e Sicurezza	2.814	1.390	2.211
Totale	12.962	7.821	15.365



Numero totale di ore di formazione erogata (2019-2021)

N. ORE TOTALI DI FORMAZIONE EROGATA	2019	2020	2021
Formazione interna	23.185	16.352	30.635
di base	5.067	3.992	6.102
di aggiornamento	3.478	2.271	7.217
Salute e Sicurezza	14.640	10.089	17.316
Formazione esterna	8.182	5.336	6.434
di aggiornamento	372	1.356	2.110
Salute e Sicurezza	7.810	3.980	4.324
Totale	31.367	21.688	37.069



Nel 2021 le ore di formazione sono quasi raddoppiate (+96%), con un aumento sostanziale anche dei corsi erogati (+71%). Una prova tangibile dell'impegno di Idealservice nell'accrescimento di conoscenze e competenze della risorsa più importante dell'azienda: i suoi collaboratori.



Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro

Il contesto lavorativo attento al benessere delle Persone di Idealservice si rispecchia anche nell'attenzione alla loro salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

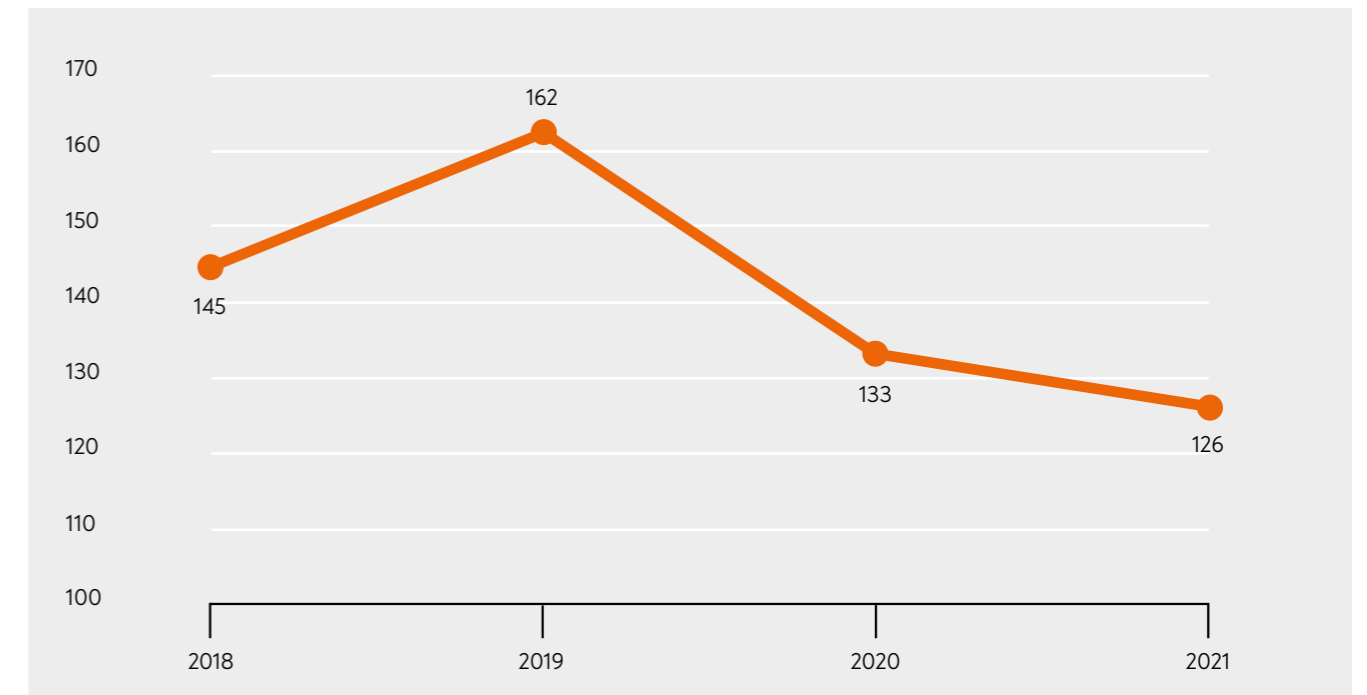
La creazione di infrastrutture sicure, unite alla formazione ad hoc, hanno nel tempo limitato incidenti ed infortuni, in un trend che fa comprendere l'aspirazione al miglioramento continuo anche in quest'ambito. Nel 2021 si sono registrati 126 infortuni totali (-5,2% rispetto all'anno precedente), che hanno portato a una perdita di giorni di lavoro pari a 3.176, il 3,6% in meno rispetto al 2021.

Inoltre, sono state sporte 5 denunce per malattie professionali (-44% rispetto al 2020). Su 3.718 persone operanti su tutto il territorio nazionale, questo valore, minimo, attesta il grande senso di responsabilità dimostrato da Idealservice nei confronti dei propri collaboratori.

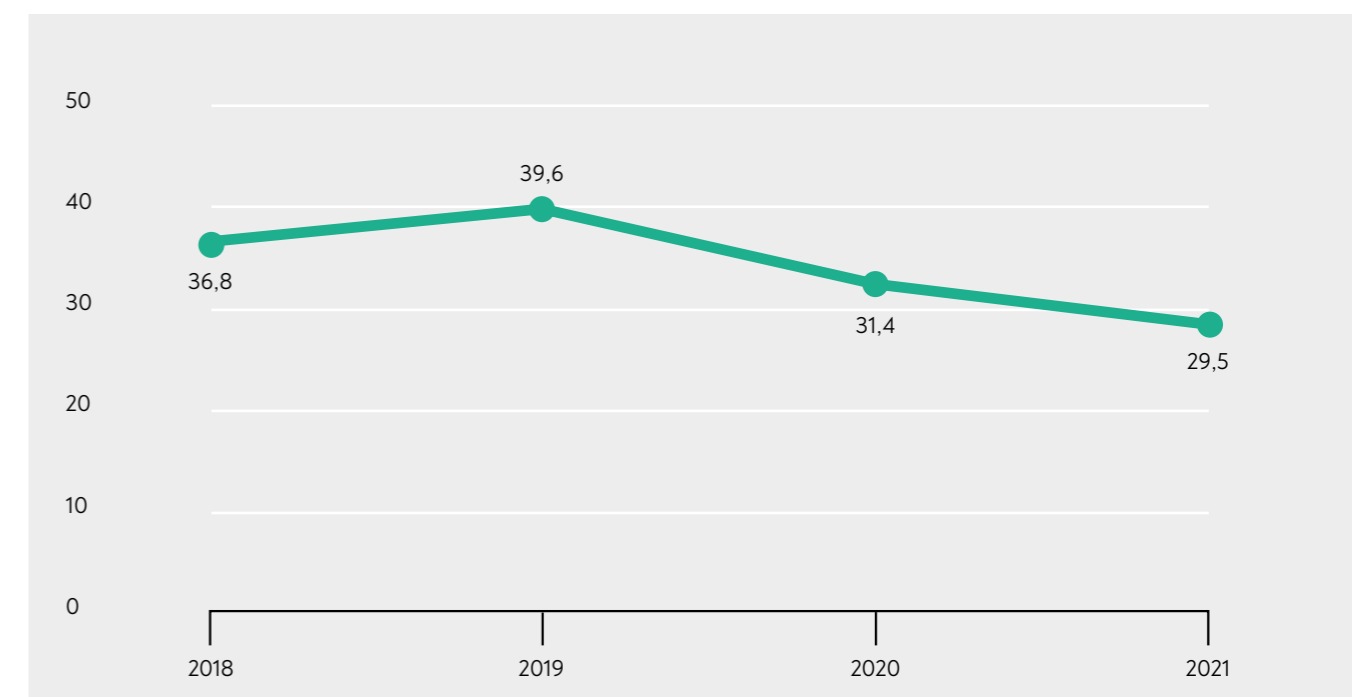


Nei grafici seguenti sono riportate le dinamiche degli infortuni negli ultimi anni. Dal 2019 al 2021 si è registrata una progressiva diminuzione del numero degli infortuni, della frequenza e della gravità degli stessi, a conferma del miglioramento dei sistemi di gestione per garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti.

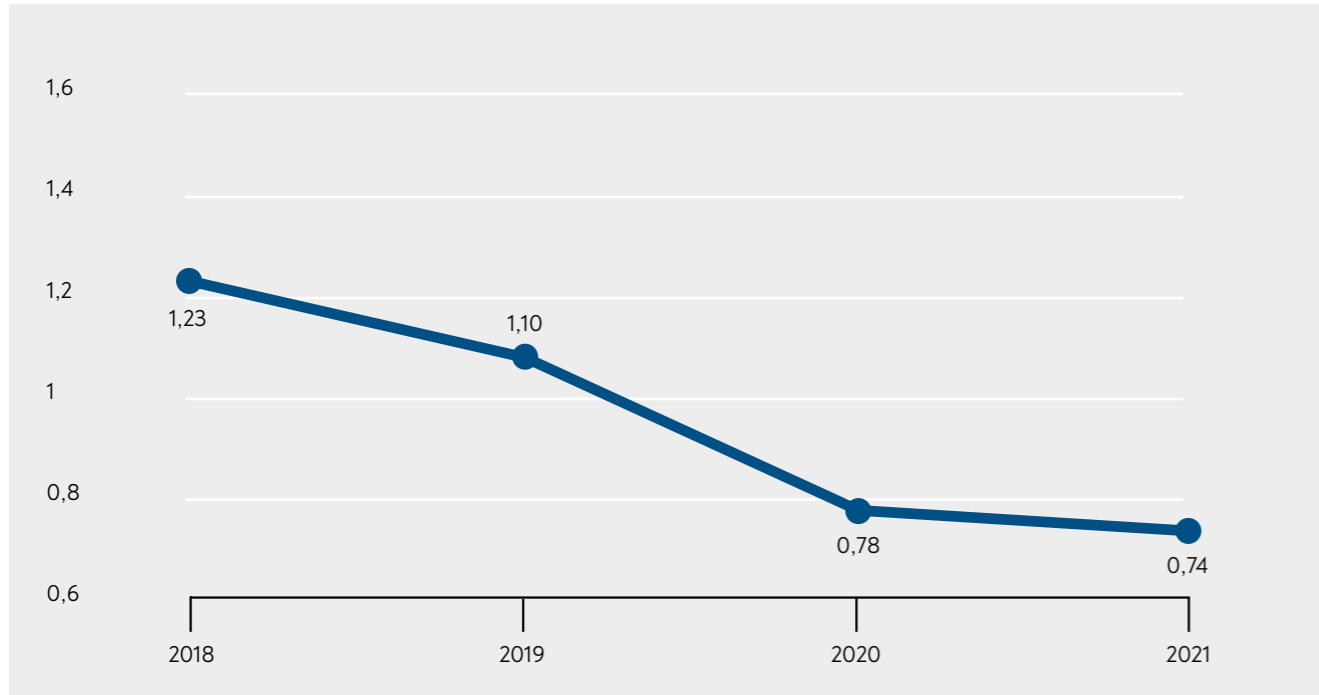
Numero di infortuni (2018-2021)



Indice di frequenza degli infortuni (2018-2021)

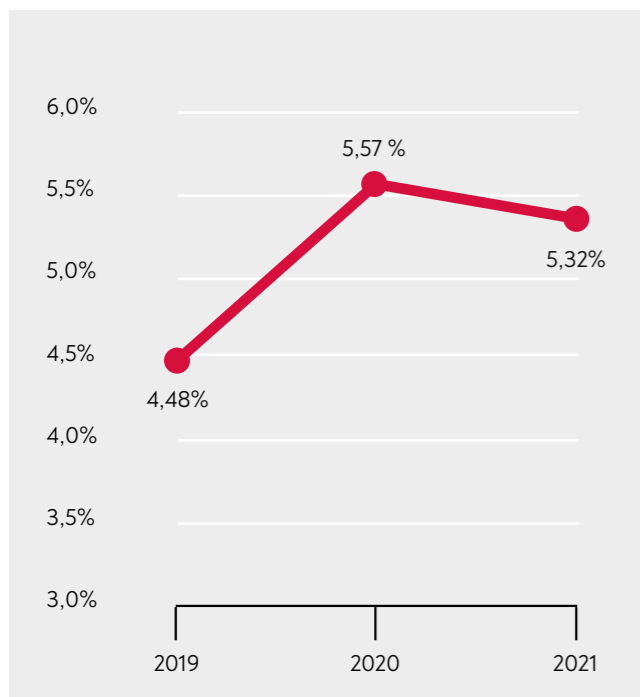


Indice di gravità degli infortuni (2018-2021)

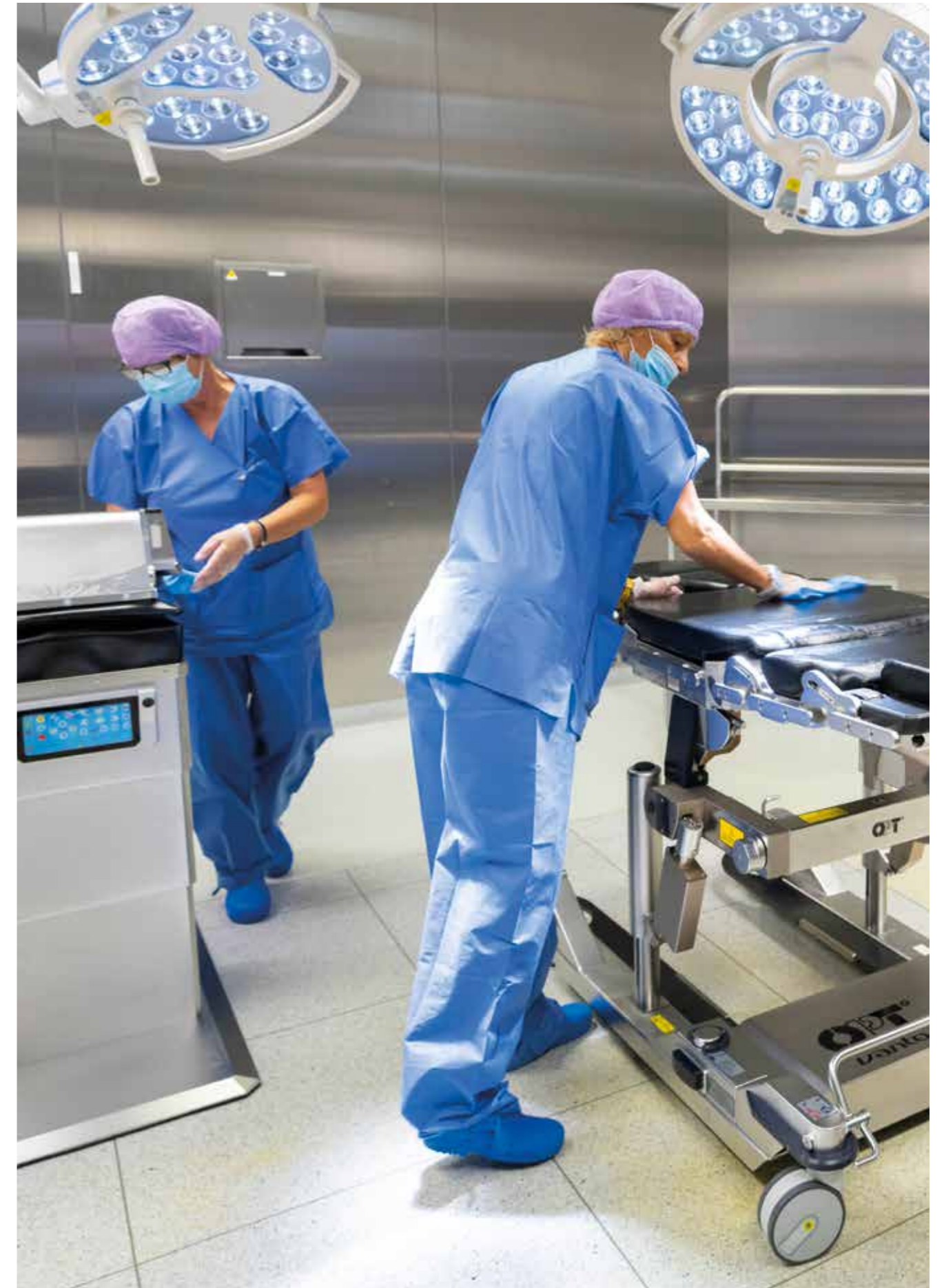
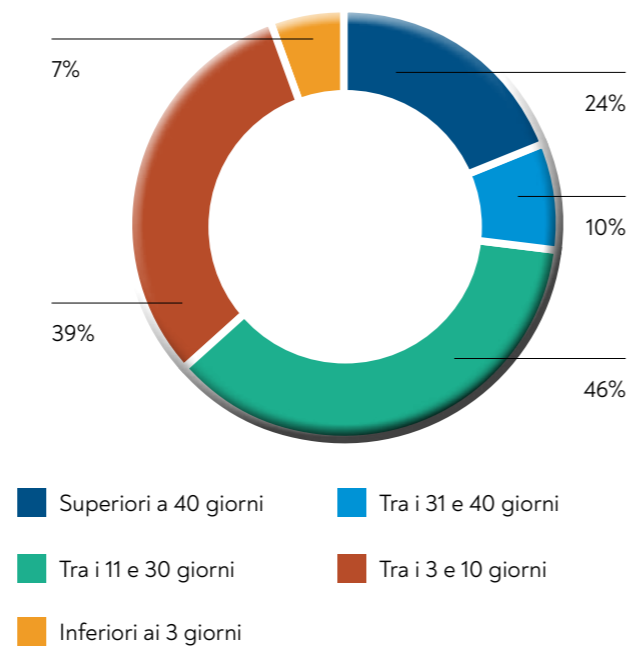


Nel 2021 il numero di ore di malattia rispetto al totale di ore lavorate presenta una lieve diminuzione, con una riduzione del 0,25%. Lo stesso trend si riscontra nella durata in giorni degli infortuni, dove vi è un calo pari a -8 % rispetto al 2020. L'analisi dei dati relativi alla Salute e Sicurezza fa comprendere quanto la gestione di quest'ambito sia efficace, nonché oggetto di continue implementazioni per poter assicurare ai collaboratori il miglior ambiente in cui lavorare.

Ore perse per malattie sul totale delle ore lavorate



Infortuni per durata in giorni (2020)



5. Cittadinanza d'impresa

Sono le persone con i loro comportamenti e la loro energia le principali fonti di vantaggio competitivo delle moderne organizzazioni, a maggior ragione in una Cooperativa.

Anna Fornasiero, Vicepresidente

5.1 Stakeholder engagement

La presenza capillare di Idealservice sul territorio ha consolidato, negli anni, il forte senso di responsabilità dell'organizzazione nei confronti delle comunità. Dalla volontà di restituire parte del valore sociale generato, nascono numerose iniziative concrete che contribuiscono a instaurare legami profondi con la cittadinanza.

Il coinvolgimento delle persone è fondamentale per l'evoluzione di Idealservice: momenti di confronto e ascolto attivo con gli stakeholder territoriali si alternano a corsi di formazione e progetti per favorire l'adozione di comportamenti virtuosi, conferendo valore aggiunto all'operato della Cooperativa. Nel 2021, anno ancora caratterizzato da considerevoli limitazioni per gli eventi, si contano **17 incontri formativi** in presenza, a conferma dell'importanza attribuita alla condivisione di valori e obiettivi con le comunità di tutto il territorio nazionale.

Idealservice contribuisce alla sensibilizzazione della cittadinanza sulla Sostenibilità attraverso diverse iniziative.

Insieme all'amministrazione comunale di Canino (VT), per esempio, la Cooperativa ha avviato una campagna di monitoraggio dell'intero territorio comunale formando e nominando delle figure professionali, gli **Ecovigili**, impegnate nella prevenzione e nell'accertamento di violazioni in merito ad abbandoni di rifiuti. L'attività ha voluto essere un chiaro segnale e stimolo ad adottare pratiche e comportamenti individuali sostenibili, sensibilizzando così tutti i cittadini sul tema del rispetto ambientale.



17 incontri informativi



Per promuovere lo sviluppo e la riqualificazione di alcune aree urbane, Idealservice si è dedicata inoltre alla realizzazione di un progetto ad utilizzo collettivo: **quattro isole ecologiche** per il conferimento dei rifiuti destinate esclusivamente a utenti non residenti nei Comuni di San Lorenzo Nuovo, Latera e Onano (VT). Il progetto, ideato in collaborazione con due aziende friulane C.M.M. Costruzioni Manutenzioni meccaniche e Inocram Srl, è stato ideato per arginare il fenomeno degli abbandoni e contribuire a migliorare la raccolta differenziata, in termini di quantità e qualità del materiale conferito. In un'ottica di sostenibilità ed innovazione, l'area è stata recintata con doghe in plastica certificata FSC al 100% ed ha un cancello alimentato tramite pannello fotovoltaico.

Per aiutare i cittadini nella pratica quotidiana della corretta differenziazione e sulle modalità di smaltimento dei rifiuti, nel comune di Avegno (GE) Idealservice ha avviato una campagna di sensibilizzazione - **Dalla parte giusta**.

L'ennesima dimostrazione, questa, del senso di responsabilità della Cooperativa nei confronti della cittadinanza e dell'ambiente.

5.2 Comunità al centro

Idealservice ritiene importante dare il proprio contributo alle realtà che vivono ed animano le comunità su cui opera.

Data la presenza capillare in tutta Italia, sono molteplici le organizzazioni locali sostenute dalla Cooperativa, con un occhio di riguardo al territorio friulano, dove vi è il maggior numero di collaboratori. Le partnership coinvolgono enti di diverso tipo - culturali, sportivi, no profit - contribuendo alla realizzazione di eventi ed iniziative locali.

Partnership sociali

Collaborazione di grande valore con la **Fondazione Villa Russiz**, storica cantina di Capriva del Friuli (GO), che accoglie minori in difficoltà nella sua **Casa Famiglia Elvine**, finanziata dai proventi dell'attività vinicola.

La Cooperativa ha deciso di sostenere questo progetto regalando ai propri clienti, in occasione delle festività natalizie, dei pregiati cofanetti con i vini della Cantina, unitamente ad una comunicazione, che ha permesso di cogliere la vera essenza del dono e di dare ampia visibilità all'attività della Fondazione.

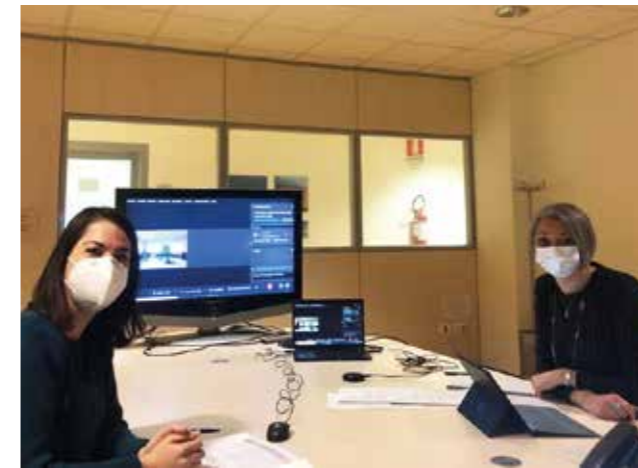


Eventi di formazione e ricerca personale

Il sostegno alla cittadinanza si declina anche in ottica di dialogo continuo con le nuove generazioni, tramite collaborazioni strategiche con **il mondo della formazione**. In particolare, da anni la Cooperativa è partner della Fiera del Lavoro, organizzata da **ALIG - Associazione dei Laureati in Ingegneria Gestionale**: una giornata dedicata a presentare la Cooperativa ad una platea di giovani in attesa di entrare nel mondo del lavoro.



Evento simile di cui Idealservice è storico sostenitore è il **Mercoledì del Placement**: una giornata organizzata dal Career Center dell'Università di Udine per mettere in contatto aziende e studenti. Questa iniziativa nel 2021 si è svolta in modalità virtuale, in linea con le normative del periodo, e ha portato a molteplici incontri e occasioni di confronto.



La ricerca di talenti e di giovani collaboratori si è tradotta anche in una partnership con la Regione Friuli Venezia Giulia, culminata nell'organizzazione di due giornate di **Recruiting Day**, per dare una risposta concreta alle esigenze occupazionali della regione e dei suoi abitanti.

Il dialogo con il mondo accademico si traduce anche nell'inserimento di percorsi di stage formativi. Nel 2021 Idealservice ha accolto **una persona in stage**, oltre ad accompagnare **una laureanda nella stesura della sua tesi**. La gestione innovativa della diversità e l'attenzione all'inclusione sociale della Cooperativa, infatti, l'hanno resa una dei soggetti chiave per il lavoro d'indagine e ricerca della già citata tesi "Il Diversity Management in Italia: impatti sulla funzione HR e possibili sviluppi", realizzata da Federica Testa, studentessa del corso di Laurea in Economia e Management dell'Università Tor Vergata di Roma.

L'attenzione al mondo della **formazione** si esplicita ulteriormente in due importanti progetti a cui Idealservice ha preso parte.

Un primo intervento al **corso IFTS dal titolo "Integrare la CSR nelle strategie aziendali"**, rivolto ad un target variegato ed eterogeneo, con la finalità di illustrare la case history aziendale relativamente all'importanza della strategia di comunicazione e di riuscire a comunicare bene anche le politiche di responsabilità sociale di impresa.



Il secondo appuntamento ha visto invece la Cooperativa al fianco di Legacoop FVG per un interessante e articolato **progetto di formazione** rivolto ai ragazzi della scuola secondaria di secondo grado e ai loro progetti di **alternanza scuola-lavoro (PCTO)**. Tale percorso si è articolato in una docenza da remoto di 40 ore totali presso gli istituti "P.Diacono" di Cividale e "Brignoli Einaudi Marconi" di Staranzano, a cura della Responsabile Marketing e Comunicazione di Idealservice.

23 i partecipanti coinvolti, tutti tra la terza e la quinta superiore: i ragazzi hanno partecipato con entusiasmo al progetto proposto e hanno presentato poi un elaborato finale a dimostrazione di quanto acquisito durante il corso.

Partnership con enti di diverso tipo che riflettono la complessità di Idealservice, una Cooperativa che ha fatto della propria eterogeneità e capillarità sul territorio un punto di forza.

Le molteplici iniziative sostenute sono diversi tasselli di un'attività che, quotidianamente, **contribuisce allo sviluppo sostenibile dei territori su cui opera**.



6. I nostri canali di comunicazione

I principi di trasparenza e partecipazione, si riflettono anche nelle politiche di comunicazione: la Cooperativa è da sempre attenta a porsi in modo chiaro, diretto e tempestivo, aprendosi al confronto con tutti i suoi stakeholder.

Negli ultimi anni, la strategia di comunicazione di Idealservice si è articolata, ricalcando al meglio i valori di una realtà sempre più definita e strutturata, che trova spazio nei numerosi strumenti corporate:

- **Bilancio d'esercizio e consolidato**, approvato annualmente dall'Assemblea dei Soci, principale documento di rendicontazione economica e finanziaria;
- **Report di Sostenibilità**, che integra il Bilancio con le informazioni relative alla strategia di sostenibilità ed alla creazione di valore condiviso;
- **Company Profile e video corporate**, materiali cartacei e multimediali di presentazione corporate per conoscere il mondo di Idealservice
- **Sito internet e canali social**, strumenti digitali per conoscere la Cooperativa e restare aggiornati sulle sue principali attività

Nel 2021 Idealservice ha inoltre realizzato una **campagna stampa** ideata partendo dal pilastro fondante della sua attività: il Capitale Umano.

Lavoriamo per farvi vivere e lavorare meglio: nel titolo è racchiusa la sintesi del messaggio portante, che è focalizzato su ciò che la Cooperativa realizza concretamente nei suoi settori di attività, con l'obiettivo di far percepire l'importanza che rivestono i servizi offerti, ancor più in questo particolare momento storico, e l'impatto che essi hanno nella vita quotidiana e lavorativa di ciascuno.

Ed è proprio sulla valorizzazione di queste competenze e dell'esperienza maturata nei suoi settant'anni di storia che punta il messaggio centrale della nuova campagna, declinato in **due diversi soggetti** che identificano rispettivamente le divisioni Facility Management e Servizi Ambientali e che lo veicolano con la potenza comunicativa di un volto o di un particolare significativo.



La campagna è stata pianificata sui principali quotidiani locali (Messaggero Veneto, Piccolo, Secolo XIX, Mattino di Padova, Tribuna di Treviso, Nuova Venezia, Corriere delle Alpi) e sulla Repubblica edizione nazionale, nel periodo compreso tra ottobre e dicembre 2021.

Oltre alla campagna stampa, nel 2021 Idealservice è apparsa in numerosi articoli riguardanti iniziative e progettazioni, di cui una buona parte inerente alla sostenibilità.

250 Articoli su quotidiani, periodici e canali on line

Idealservice si apre al dialogo ed al confronto anche tramite la partecipazione a **fiere e convegni di settore**: momenti unici per entrare in contatto diretto con i propri stakeholder e per rispondere concretamente alle esigenze dei potenziali clienti o partner raccontando il mondo della Cooperativa e rendendola accessibile a tutti.

Nel 2021, in particolare, Idealservice ha partecipato come di consueto al **Richmond Retail Business Forum** e **Richmond Procurement Director Forum**, eventi B2B dedicati rispettivamente ai responsabili dello sviluppo retail e acquisti delle più importanti aziende italiane e internazionali.



Altro appuntamento immancabile dell'agenda di Idealservice è **Ecomondo|Key Energy**, salone dedicato all'economia circolare e alle energie rinnovabili, tenutosi a Rimini dal 26 al 29 ottobre 2021. Questo Salone ha permesso alla Cooperativa di raccontarsi a tutto tondo in ambito di sostenibilità, facilitando il dialogo con altre realtà che hanno integrato la responsabilità sociale nel proprio core business.



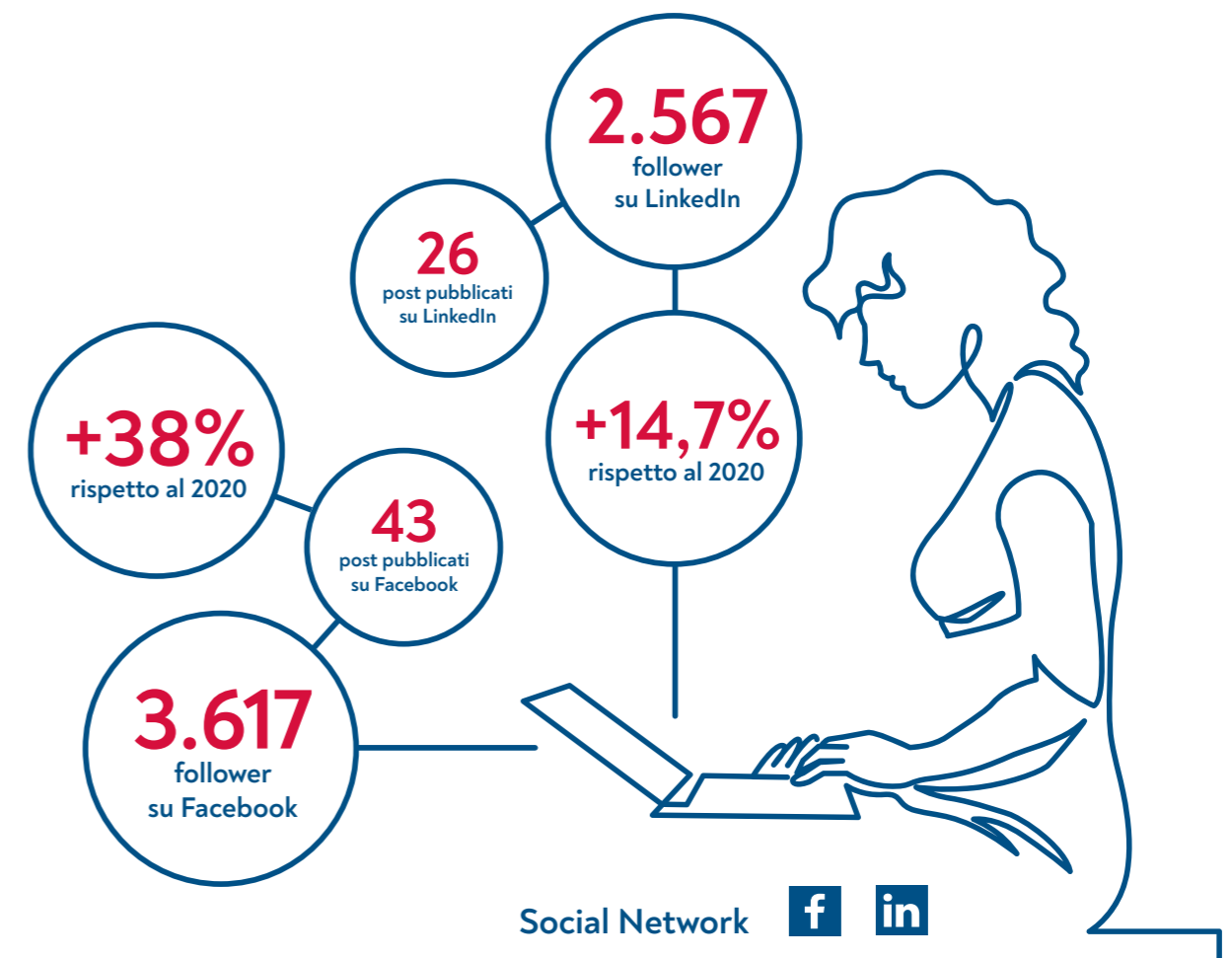
Oltre alle fiere, Idealservice si racconta tramite la partecipazione a numerosi eventi, in regione e non, per portare la propria esperienza davanti a diversi pubblici. Tra questi, ricordiamo l'intervento del Presidente Riboli alla tappa udinese di presentazione della ricerca **Top 500** – classifica curata da NordestEconomia e PWC- in cui l'azienda è stata inserita per raccontare la propria esperienza e il proprio punto di vista sul contesto e sugli scenari evolutivi post pandemia.



L'apertura al dialogo ed al confronto con i propri stakeholder si declina anche sui mezzi di comunicazione che per definizione si rivolgono a community: i **Social Network**.

Idealservice è presente su **LinkedIn** e su **Facebook**, piattaforme sulle quali ha consolidato un numero cospicuo di follower, in continua crescita.

Nel 2021 su Facebook si registra un aumento di follower del **4%**, con una crescita del numero di interazioni (**+200**) che fa comprendere quanto la community sia sempre più coinvolta e fidelizzata alla comunicazione della Cooperativa. Stesso trend si evidenzia nella pagina LinkedIn, dove vi è un aumento di quasi il 15% per quanto riguarda i follower.



Idealservice ha anche un canale su **YouTube** con diversi contenuti multimediali dedicati ai propri collaboratori ed a tutta la cittadinanza: strumenti unici per entrare in maniera virtuale e dinamica nel mondo della Cooperativa.

Diversi canali per raccontare a tutto tondo Idealservice, una realtà multiforme che, con la forza dei principi cooperativi, si apre all'innovazione, declinando il proprio operato e la propria comunicazione su tre fondamentali pilastri, che ne rappresentano il pay-off: persone, ambiente, futuro.

7. Cosa facciamo

I valori guidano le nostre scelte. I nostri servizi sono il frutto di donne e uomini che mettono in pratica ogni giorno questo ideale. Uomini e donne che credono in un mondo migliore.



Modello di business circolare

Capitale finanziario	Capitale materiale	Capitale naturale
4,5 milioni di Euro Utile	764 automezzi	3.025.862 kWh consumi di energia elettrica netti
147,8 milioni di Euro Valore della Produzione	102,6 ton. materiali per pulizia e sanificazione	9.510 ton. CO ₂ (Scope 1 e Scope 2)
137,5 milioni di Euro Valore economico distribuito agli stakeholder	1,31 kg /1.000 Euro fatturato Divisione Facility	65 Kg /1.000 Euro fatturato totale

SDGs di riferimento



7.1 I nostri servizi: qualità e sostenibilità

Idealservice opera su tre Divisioni, che distinguono le aree di servizi della Cooperativa: Facility Management, Servizi Ambientali e gestione degli Impianti per il trattamento dei rifiuti differenziati. Il pensiero “circolare” è un paradigma che si integra nel modello di business di Idealservice e riguarda, in particolare, il contributo ad una filiera di gestione dei rifiuti efficiente e orientata all’ottimizzazione del servizio e al riciclo.



facility management



servizi ambientali



impianti



Facility management

Attraverso la Divisione Facility Management, Idealservice progetta e offre soluzioni professionali e gestionali ad hoc, in ambito pubblico e privato, per servizi di pulizie e sanificazioni civili, sanitarie ed industriali, manutenzioni immobiliari, logistica, movimentazioni merci e gestione delle aree verdi.



Pulizie civili e industriali



Controllo degli accessi



Sanificazioni ospedaliere



Logistica



Manutenzioni immobiliari



Servizi di lavanolo



Gestione aree verdi

Servizi ambientali

Rappresenta l'anima “circolare” dell'attività di Idealservice. La Cooperativa realizza e gestisce tutte le operazioni inerenti alla raccolta e alla valorizzazione dei rifiuti, dalla raccolta differenziata, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali, cui si aggiungono le attività di progettazione di servizi specifici. Assieme alla progettazione e gestione degli impianti di selezione, complementano l'approccio all'economia circolare di Idealservice che, in quest'ottica, si impegna a ricercare nicchie di valorizzazione e reimpiego dei materiali, attraverso un approccio integrato, dalla raccolta alla gestione in impianto.



Raccolta differenziata



Rifiuti speciali



Progettazioni ambientali

Impianti

Le attività della Divisione Impianti riguardano la progettazione e la gestione degli impianti di selezione multimateriale su tutto il territorio nazionale per la selezione dei rifiuti, finalizzati al recupero e alla trasformazione in materia prima seconda.



Impianti di selezione multimateriale

Per garantire la qualità dei servizi, Idealservice ha adottato un Sistema di Gestione Integrato, fondato sulla trasparenza e sull'integrità. Oltre ai principi di condotta per prevenire la commissione di reati da parte dei collaboratori (Modello Organizzativo di Gestione e Controllo) e all'acquisizione del punteggio massimo nel Rating di Legalità, la Cooperativa persegue un modello di gestione responsabile avvalendosi delle seguenti certificazioni:

Certificazione ISO 9001 – Sistema di Gestione Qualità

Norma che specifica i requisiti di un sistema di gestione aziendale focalizzato sulla qualità del servizio, in un'ottica di miglioramento continuo.

Certificazione ISO 14001 – Sistema di Gestione Ambientale

Norma che specifica i requisiti per implementare un sistema di gestione ambientale. I paradigmi dell'economia circolare e della green economy sono parte integrante del core business di Idealservice.

Certificazione ISO 45001 – Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro

Norma che fornisce alle organizzazioni le linee guida per predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri.

Certificazione SA 8000 – Social Accountability

Standard più diffuso a livello mondiale per la responsabilità sociale di un'azienda, centrato soprattutto sui diritti delle persone.

A conferma della solida base su cui si fonda l'approccio sostenibile e innovativo della Cooperativa, nel 2021 Idealservice ha lavorato per ottenere ulteriori certificazioni e qualifiche:

Certificazione ISO 21001 – Sistemi di Gestione per le Organizzazioni di Istruzione e Formazione

La norma misura la qualità dell'apprendimento all'interno del mondo aziendale, nel quale vengono sviluppate e definite le competenze del percorso di formazione per i referenti interni ed esterni. È una norma esigente, perché richiede allo staff lo sviluppo di un sistema di gestione della propria performance, con una continua valutazione e un riesame periodico delle proprie competenze.

Certificazione ISO 37001 - Sistemi di Gestione per la prevenzione della corruzione

Standard internazionale che attesta l'adozione di buone prassi per la prevenzione, l'individuazione e la gestione di situazioni di corruzione da parte dell'organizzazione, del personale e dei soci. Può quindi costituire uno strumento di difesa da parte dell'organizzazione, andando a rafforzare il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo previsto dal D Lgs 231/01.

Coerentemente con l'obiettivo di realizzare un modello organizzativo equo e responsabile, Idealservice ha ottenuto due certificazioni Ecovadis per la Sostenibilità, classificandosi medaglia d'argento nel 2020/21.

Ecovadis, il più gradevole fornitore di servizi di valutazione di sostenibilità aziendale al mondo, avvalendosi di una metodologia costruita su standard internazionali, analizza le attività delle organizzazioni in chiave sostenibile e illustra i risultati attraverso 21 indicatori, al fine di implementare le prestazioni aziendali e di ridurre i rischi.

Un traguardo significativo, che conferma l'orientamento di Idealservice al miglioramento continuo delle proprie prestazioni sociali, ambientali ed economiche, collaborando con una supply chain trasparente, competitiva e fondata su solide relazioni di fiducia e valore. Idealservice, attraverso la certificazione Ecovadis, garantisce non solo il rispetto, da parte dei propri fornitori, di elevati standard di sostenibilità lungo tutta la catena, ma anche la riduzione degli impatti sull'ambiente e sulla società.



7.2 Dimensione economica

Il 2021 è stato un anno che ha evidenziato nuovamente la fragilità dei sistemi economici e il nostro Paese non ha fatto eccezione. Dopo la pesante recessione del 2020, si sono inserite misure anticicliche a livello pubblico e si è intravista una generale ripresa che, però, ha dovuto fare i conti con un contesto di sostanziale instabilità.

Le criticità possono trasformarsi in occasione per rivedere le proprie strategie, adottare nuove soluzioni e ritrarre i modelli di business. Ciò è possibile se vi è una visione di medio lungo termine sorretta da un'organizzazione solida e resiliente. Nel 2021 Idealservice ha continuato a ottenere risultati economici positivi e in crescita; si è adoperata per ricercare nuove strategie organizzative e per strutturare un piano di sviluppo durevole e armonico dal punto di vista sociale e ambientale.

Le principali azioni compiute nel 2021 in questo senso possono essere così riassunte:

- avvio del processo di definizione del Piano Strategico ed Industriale quadriennale, attraverso la revisione degli obiettivi ed il posizionamento strategico della Cooperativa nei mercati di riferimento;
- politica di gestione e organizzazione delle risorse umane, per rafforzare la cultura aziendale e il senso di appartenenza, valorizzare le competenze e, in generale, consentire di affrontare in modo proattivo cambiamenti e nuove prospettive;
- acquisizioni di aziende in ambiti strategici per implementare l'offerta di servizi e accogliere le opportunità delle tendenze legate al Green Deal europeo.

I risultati di una visione strategica. E della squadra.

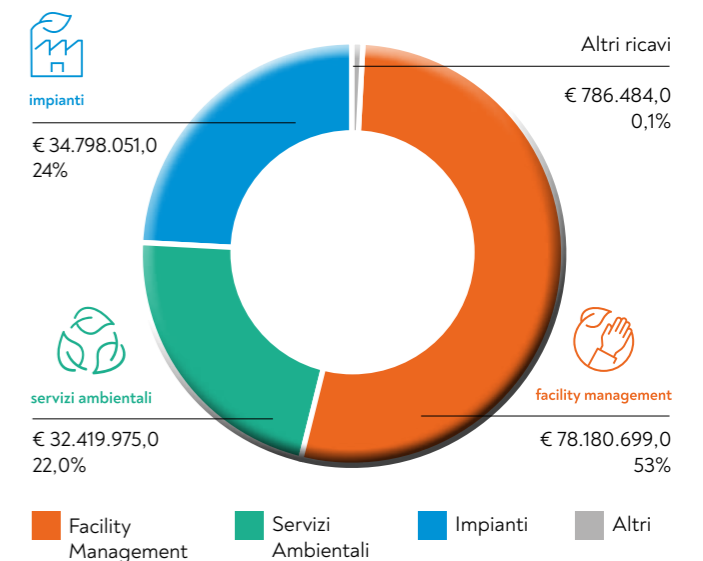
I risultati economici della Cooperativa sono in costante aumento, tanto da proiettarla all'ambizioso obiettivo dei 200 milioni di Euro di fatturato nel prossimo triennio. Questa crescita è sorretta da una proiezione sempre più spiccata sul mercato nazionale, da gestione finanziaria solida (Posizione Finanziaria Netta positiva) e dal consolidamento patrimoniale.

Nella tabella seguente vengono riportati alcuni sintetici indicatori economici e patrimoniali di Idealservice.

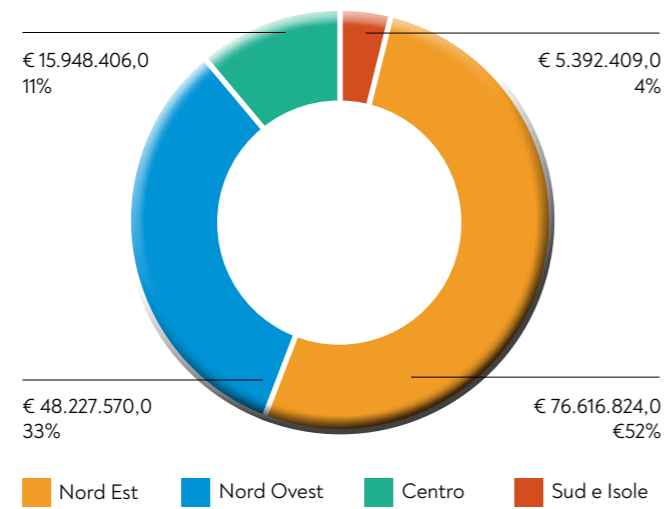
	2020	2021	Δ 2020-2021
Valore della produzione	142.951.493 €	147.777.465 €	3,4%
Utile	10.676.582 €	4.503.107 €	-
Totale attivo	51.365.351 €	40.137.355 €	-21,9%
Patrimonio Netto	60.329.184 €	64.476.858 €	6,9%

La maggior parte dei ricavi della Cooperativa deriva dalla Divisione Facility Management; cresce notevolmente la quota di ricavi della Divisione Impianti. Di seguito viene riportata la composizione del fatturato per Divisione e per area geografica. Oltre il 50% dei ricavi totali viene generato nel Nord est e quasi il 30% in Friuli Venezia Giulia. Appare evidente la vocazione nazionale di Idealservice e si intuiscono le potenzialità di crescita in diverse regioni d'Italia.

Ricavi per Divisione (2021) in Euro



Fatturato nelle regioni italiane e per area del Paese (2021)



Il Valore distribuito dalla Cooperativa

Di seguito viene determinata la distribuzione del Valore generato da Idealservice agli stakeholder aziendali, con particolare riferimento alle seguenti categorie:

- collaboratori, con riguardo alle retribuzioni e oneri ad esse collegati;
- Pubblica Amministrazione, in relazione alle imposte versate;
- finanziatori, per ciò che riguarda la remunerazione del capitale di credito;
- fornitori, in termini di costi per materie, servizi e utilizzo beni di terzi.

Per differenza fra Valore generato dalla Cooperativa e Valore distribuito agli stakeholder, si ottiene il Valore trattenuto dall'azienda, che incorpora l'utile e l'autofinanziamento.

146,5 milioni Euro di Valore economico generato
137,5 milioni Euro di Valore distribuito agli stakeholder
8,9 milioni Euro di Valore trattenuto da Idealservice

Collaboratori	Fornitori	Finanziatori	Pubblica Amministrazione
79,9 milioni Euro	56,2 milioni Euro	0,2 milioni Euro	1,2 milioni Euro
54,6% del Valore generato	38,4% del Valore generato	0,2% del Valore generato	0,8% del Valore generato

7.3 Ricerca e innovazione

Nel 2021 Idealservice ha lavorato con continuità per ottimizzare i servizi ambientali a favore dei cittadini. Ha promosso l'estensione dell'approccio alla **tariffazione puntuale nella gestione dei rifiuti** e rafforzato l'attività divulgativa di prossimità, svolta nei Comuni serviti e finalizzata alla sensibilizzazione degli utenti.

Dal punto di vista delle misure di certificazione in campo ambientale, sta lavorando al conseguimento del **marchio Ecolabel per i servizi di pulizia**. Importante per attestare la conformità dell'attività di Idealservice ai criteri previsti dalle "gare verdi", è un ulteriore strumento che certifica l'approccio sostenibile dell'azienda.

Un importante traguardo del 2021 è stato l'ottenimento della **qualifica AgID SaaS per l'App Rifiuto Zero**: ideata per supportare quotidianamente i cittadini nella gestione della raccolta differenziata, ora è un servizio acquistabile dalla Pubblica Amministrazione, disponendo di tutti i requisiti di affidabilità e sicurezza.

7.4 Dati di raccolta e trattamento

Con riferimento all'attività di gestione dei rifiuti, di seguito sono riportati i risultati dell'attività di raccolta differenziata relativi al 2021. Per ciascuno, viene evidenziato il valore assoluto di materiale gestito e, in proporzione, la quantità per abitante, come indice di efficienza. Quest'ultimo risulta un parametro confrontabile con gli anni precedenti. In particolare, per quanto riguarda la raccolta differenziata multimateriale (rifiuto indifferenziato) si evidenzia una sostanziale riduzione rispetto agli anni precedenti, a favore di una raccolta più mirata finalizzata al riciclo.

Raccolta differenziata 2021

Tot. **109.195** tonnellate
-0,07% rispetto al 2020

Multmateriale	Plastica	Carta	Vetro	Organico
8.943.142 Kg/anno +17,2% rispetto al 2020	14.183.562 kg/anno +17% rispetto al 2020	28.408.913 kg/anno -12,5% rispetto al 2020	22.489.785 kg/anno -3,4% rispetto al 2020	35.169.246 kg/anno +22,2% rispetto al 2020
27,33 Kg/abitante -29,6% rispetto al 2020	26,29 Kg/abitante -16,7% rispetto al 2020	44,54 Kg/abitante -17,4% rispetto al 2020	39,23 Kg/abitante -2,5% rispetto al 2020	90,91 Kg/abitante +9% rispetto al 2020



Successivamente sono riassunti i dati di trattamento dei materiali dai principali impianti di selezione gestiti dalla Cooperativa nel 2021, espressi in tonnellate, e rapportati all'anno precedente. Cresce considerevolmente l'operatività degli impianti e la quantità del materiale trattato, con un incremento di oltre il 30% rispetto all'anno precedente per ciascuna categoria di materiale.

Impianti di selezione e materiali trattati 2021

Tot. **134.995** tonnellate
+33,7% rispetto al 2020

Rive D'Arcano				
Plastica	Carta/Cartone	Ferro	Rifiuto smaltito	Lattine
12.440 tonnellate +45,3% rispetto al 2020	31.445 tonnellate +32,3% rispetto al 2020	294 tonnellate +3,5% rispetto al 2020	4.228 tonnellate +6,9% rispetto al 2020	31 tonnellate +6,9% rispetto al 2020
Tot. 48.438 tonnellate +32,3% rispetto al 2020				

Godega di Sant'Urbano

Plastica	Carta	Ferro	Rifiuto smaltito	Lattine
14.259 tonnellate +39,8% rispetto al 2020	16.018 tonnellate +31,6% rispetto al 2020	1.271 tonnellate +30,4% rispetto al 2020	3.072 tonnellate +40,5% rispetto al 2020	85 tonnellate -6,6% rispetto al 2020
Tot. 34.705 tonnellate +35,4% rispetto al 2020				

Acquapendente

Plastica	Carta	Ferro	Alluminio	Legno	Rifiuto smaltito
12.291 tonnellate +30,5% rispetto al 2020	8.205 tonnellate +44,1% rispetto al 2020	847 tonnellate +0,1% rispetto al 2020	65 tonnellate +132,1% rispetto al 2020	1.321 tonnellate +71,3% rispetto al 2020	2.822 tonnellate +40,6% rispetto al 2020
Tot. 25.551 tonnellate +36,2% rispetto al 2020					

Cairo Montenotte

Plastica	Carta/Cartone	Ferro	Rifiuto smaltito	Lattine
15.554 tonnellate +56,7% rispetto al 2020	6.363 tonnellate -8,9% rispetto al 2020	388 tonnellate +100,1% rispetto al 2020	3.982 tonnellate +38,7% rispetto al 2020	14 tonnellate -12,4% rispetto al 2020
Tot. 26.301 tonnellate +31,6% rispetto al 2020				



8. Impatti ambientali

Idealservice prosegue il monitoraggio e la valutazione degli impatti ambientali seguendo l'approccio proposto dal Global Reporting Initiative. I principali impatti ambientali della Cooperativa sono riassunti nelle seguenti categorie:

- a) consumi di materiali
- b) impatti della flotta logistica
- c) consumi elettrici
- d) emissioni di CO₂

Sulla base delle statistiche relative a queste categorie impatti, Idealservice ha strutturato un sistema per monitorare gli andamenti delle performance ambientali dell'organizzazione.

a) Consumi di materiali

I consumi di materiali di Idealservice sono rappresentati principalmente dai prodotti utilizzati per le attività di pulizia e sanificazione impiegati dalla Divisione Facility Management.

Relativamente a questi, viene riportato il consumo totale (espresso in kg) e in rapporto al fatturato dell'anno, come indice di efficienza del loro impiego da monitorare negli anni successivi.



Prodotti per la pulizia e sanificazione

102,6 tonnellate **-16%** rispetto al 2020

1,31 kg/1.000 Euro fatturato Divisione Facility **-18%** rispetto al 2020

Prodotti conformi ai CAM (criteri ambientali minimi) con performance ambientale certificata EPD (Environmental Product Declaration)

b) Impatti della flotta logistica

L'attività di Idealservice viene sorretta da una importante flotta logistica di proprietà, costituita da 764 veicoli targati, rimasta praticamente invariata rispetto al 2020.

La Cooperativa lavora continuamente all'ammodernamento del proprio parco logistico in base alla normativa anti-inquinamento, in modo da disporre di mezzi sempre più efficienti e meno inquinanti. La flotta aziendale, però, rimane la principale responsabile dell'impronta carbonica dell'organizzazione.



764 veicoli

93,6% gasolio

4,3% benzina

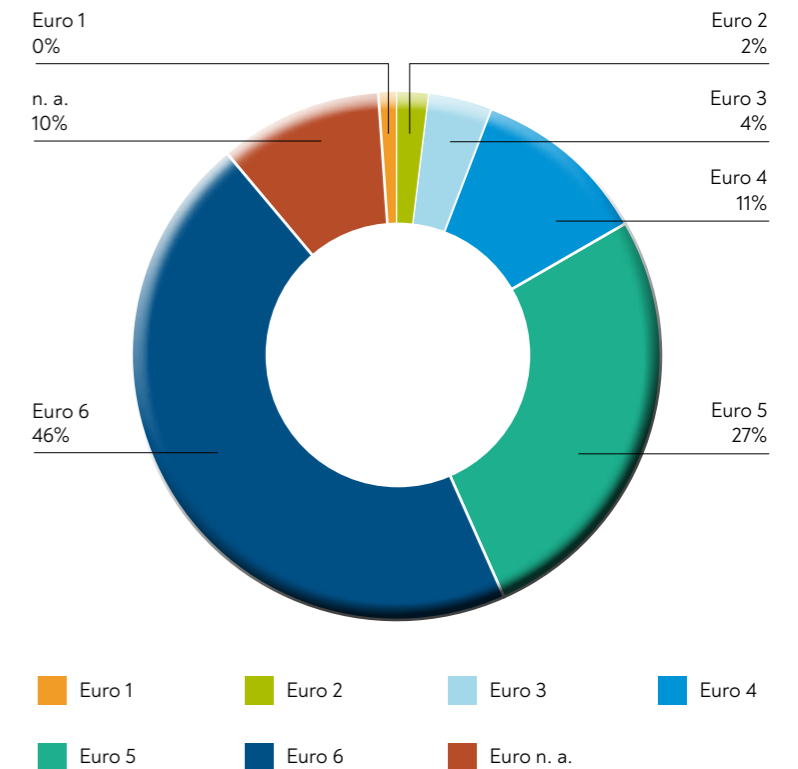
1,4% ibrido

0,5% metano

0,1% elettrico

54,3% mezzi leggeri (pat. B)

45,7% mezzi pesanti



c) Consumi elettrici



Consumi energetici da rete

3.025.862 kWh* tonnellate

Impianto Rive D'Arcano

48.438 ton.
rifiuti trattati
+32,3%
rispetto al 2020

1.418.823 kWh
consumo energetico
+30,1%
rispetto al 2020
-1,7% kWh/ton.
di rifiuti trattati

Impianto di Godega di Sant'Urbano

34.705 ton.
rifiuti trattati
+35,4%
rispetto al 2020

972.349 kWh
consumo energetico
+31,4%
rispetto al 2020
-3% kWh/ton.
di rifiuti trattati

La sede di Pasion di Prato copre una parte dei consumi elettrici attraverso l'impianto fotovoltaico installato, circa il 15% del fabbisogno complessivo, per un totale di circa 56.000 kWh autoprodotti.

* il dato comprende i consumi degli impianti di Rive d'Arcano e di Godega di Sant'Urbano, oltre a quelli di ulteriori 12 sedi, tra cui l'headquarter di Pasion di Prato (UD). Idealservice sta affinando la rilevazione del dato che, fino all'anno scorso, comprendeva solo i due impianti e la sede centrale. Per questa ragione, il dato non è pienamente confrontabile con quello dell'anno scorso.

I consumi elettrici da rete sono un importante indicatore dell'impatto ambientale di un'organizzazione come Idealservice. Il principale fornitore della Cooperativa garantisce un mix energetico (da fonti rinnovabili e non rinnovabili) paragonabile alla media nazionale.

	Fornitore Idealservice	Media Nazionale
Fonti rinnovabili	40,07 %	45,04%
Carbone	6,83%	6,34%
Gas naturale	46,42%	42,28%
Prodotti petroliferi	0,51%	0,48%
Nucleare	3,28%	3,22%
Altre fonti	2,89%	2,64%

La maggior parte delle sedi aziendali utilizza l'energia elettrica anche per la produzione di riscaldamento e per la climatizzazione. Non vi sono, dunque, significativi impatti derivanti dalla produzione diretta di calore.

Dall'analisi dei dati emerge un ulteriore miglioramento dell'efficienza energetica dei principali impianti gestiti dalla Cooperativa, quelli di Rive D'Arcano e di Godega di Sant'Urbano. Si riduce del 2-3% il consumo energetico per unità di rifiuto trattato.

d) Emissioni di CO₂

Economia circolare ed emissioni di CO₂, binomio inscindibile. Ogni attività produttiva genera un impatto in termini di emissioni di anidride carbonica (CO₂), responsabili dell'effetto serra a livello globale. L'Unione Europea si pone l'ambizioso obiettivo di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050; da qui l'urgenza di favorire politiche di monitoraggio, contenimento e compensazione delle emissioni di anidride carbonica da parte di organizzazioni strutturate e impattanti.

Di seguito è riportata una schematizzazione delle emissioni di CO₂, corrispondenti ad una approssimazione dell'impronta carbonica di organizzazione (Scope 1 + Scope 2). Questa tiene conto del consumo diretto di combustibili fossili (Scope 1) da fonti appartenenti all'azienda - nel caso di Idealservice, sono dovuti all'impiego di combustibili nella flotta logistica - e dalle emissioni indirette connesse, essenzialmente, all'approvvigionamento energetico (Scope 2) relativamente alle strutture di proprietà.

Dall'analisi dei dati emerge un ulteriore miglioramento dell'efficienza energetica dei principali impianti gestiti dalla Cooperativa, quelli di Rive D'Arcano e di Godega di Sant'Urbano. Si riduce del 2-3% il consumo energetico per unità di rifiuto trattato.



Totali (Scope 1 e Scope 2)

9.510 tonnellate CO₂
-2,7% rispetto al 2020
65 Kg CO₂/1.000 Euro fatturato totale
-5,5% rispetto al 2020

Emissioni CO₂ Scope 1

8.667
tonnellate CO₂

Emissioni CO₂ Scope 2

843
tonnellate CO₂

Le emissioni indirette (Scope 2) sono state calcolate a partire dai consumi elettrici, al netto della quantità prodotta e autoconsumata dall'impianto fotovoltaico di Pasion di Prato, in base all'indice medio nazionale di emissioni al consumo di energia (dati Ipsra 2019)

9. Il nostro impegno per il futuro



In questi ultimi anni il mondo intero ha avuto modo di comprendere come la complessità sia parte integrante della quotidianità. L'interdipendenza tra persone, realtà, società e Paesi a livello globale è un fattore da tenere in conto nel momento in cui ci si appropria al pensiero di un futuro che, mai come ora, è difficile da prevedere.

L'ambizione ad un miglioramento continuo, che permetta di essere protagonista del futuro del territorio, locale e nazionale, è alimentata da un investimento costante in ciò che si ha avuto modo di identificare come il pilastro di Idealservice: le persone. Tramite l'**empowerment dei collaboratori, il loro benessere e l'aumento delle loro competenze**, l'organizzazione ha da tempo puntato su un senso di condivisione e responsabilizzazione che permette di poter attingere ad un'intelligenza collettiva per affrontare gli scenari che si delineeranno. L'organizzazione continuerà dunque il percorso di **People Management**, monitorando i risultati e ricercando livelli sempre più elevati di soddisfazione interna.

La Idealservice del futuro continuerà ad essere parte integrante della società, consolidando **reti di Valore** con il Terzo Settore, le Istituzioni e, soprattutto, con il **mondo della formazione**. Con quest'ultimo sono già in programma numerose attività, per alimentare un dialogo costante e poter attingere a talenti che arricchiscano la Cooperativa ed il territorio.

Uno degli obiettivi della Cooperativa, come per il mondo intero, sarà **riportare la Relazione al centro** del proprio operato, curando i rapporti con i territori e con le comunità che vi abitano.

Al contempo, l'organizzazione continuerà nella sua missione di **perfezionamento dei propri servizi**, tramite un dialogo sempre costante e presente con la cittadinanza, innovando i processi in chiave digitale e tecnologica.

L'Agenda 2030 ricorda come il tempo per perseguire gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sia molto limitato ed è proprio questa consapevolezza che guida da tempo la gestione delle performance ambientali di Idealservice. In quest'ottica, l'azienda mira a perseguire con ancora più convinzione una **strategia strutturata di innovazione sostenibile** che, nel corso del prossimo anno, condurrà all'efficientamento di vari settori.

L'obiettivo più ambizioso e fermo è quello di continuare ad essere protagonista dello sviluppo sostenibile regionale e nazionale con il perseguimento di iniziative, investimenti e strategie ispirati ai tre pilastri che guidano l'operato di Idealservice: **persone.ambiente.futuro**.

I contenuti del presente bilancio sono stati curati da un team di lavoro interno a Idealservice, in collaborazione con i professionisti esterni Andrea De Colle e Irene Quaglia. La realizzazione grafica è stata curata da Portfolio di Gazzola & C.

Un ringraziamento va all'Associazione Animaimpresa.



Idealservice Soc. Coop.
Via Basaldella 90
33047 Passignano di Prato, Udine
T +39 0432 693511
F +39 0432 691044
info@idealservice.it
www.idealservice.it

www.idealservice.it