

# Report di Sostenibilità /2020



**idealservice**

persone. ambiente. futuro.

# Report di Sostenibilità /2020

---

<b>1. Lettera del Presidente</b>	P. 4
<b>2. Dagli obiettivi di sostenibilità alla creazione di Valore</b>	P. 6
<b>3. Gli stakeholder</b>	P. 12
<b>4. I canali di comunicazione</b>	P. 14
<b>5. L'identità di Idealservice</b>	P. 18
5.1. Anagrafica	P. 20
5.2. La nostra storia	P. 21
5.3. Mission, Vision, Valori	P. 22
5.4. La presenza sui territori	P. 24
5.5. Governance ed assetto organizzativo	P. 26
<b>6. Cosa facciamo</b>	P. 28
6.1. Al servizio di tanti con tanti servizi La poliedricità di Idealservice	P. 30
6.2. Occhio al futuro - Ricerca ed innovazione tecnologica	P. 32
6.3. La dimensione economica	P. 33
<b>7. Il modello organizzativo responsabile</b>	P. 36
<b>8. Le nostre persone</b>	P. 42
8.1. Persone per le Persone	P. 44
8.2. Diversity Management	P. 48
8.3. Formazione del personale	P. 52
8.4. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	P. 54
8.5. Welfare per Idealservice	P. 58
<b>9. L'attenzione all'ambiente</b>	P. 60
<b>10. La comunità al centro</b>	P. 70
<b>11. Il futuro di Idealservice</b>	P. 74
<b>Nota Metodologica</b>	P. 77

## 1. Lettera del Presidente

---



*Con rinnovato entusiasmo, vi presento la seconda edizione del Report di Sostenibilità di Idealservice Soc. Coop., relativo all'anno 2020.*

*Un anno senza dubbio difficile, che passerà agli annali per la pandemia che lo ha tristemente caratterizzato. Ma anche un anno che ci ha permesso di riscoprire l'importante valore dei comportamenti socialmente responsabili attraverso i quali abbiamo potuto dare un contributo concreto all'ambiente, alle comunità, ai nostri collaboratori e non ultimo al sociale.*

*Per Idealservice parlare di "sostenibilità" non è uno slogan coniato sulla scia di un anno complesso, ma è la sintesi del nostro impegno e dei valori che si concretizzano nel nostro lavoro quotidiano. È la base su cui poggia la nostra stessa strategia, che non guarda solo a oggi, ma soprattutto al futuro che lasceremo in eredità alle prossime generazioni.*

*Il documento che avete tra le mani, ha quindi l'obiettivo di rendicontare ciò che i documenti contabili e finanziari non lasciano intravedere: i valori in cui crediamo, gli impegni assunti, le azioni intraprese, i risultati raggiunti e, ancor più importante, gli obiettivi futuri. Così facendo possiamo verificare costantemente il nostro **impegno**, attraverso la coerenza tra i nostri valori e le azioni; la nostra **identità**, attraverso il rapporto tra i comportamenti e la mission; la nostra **meta**, attraverso la corrispondenza tra i risultati e la vision.*

*Il concetto di sostenibilità viene qui declinato in ambito economico, ambientale e sociale, ben consapevoli di rivestire, con il nostro lavoro, un ruolo fondamentale per la qualità della vita delle persone, per le comunità e il tessuto sociale nel quale operiamo.*

Marco Riboli  
Presidente

## 2. Dagli obiettivi di sostenibilità alla creazione di Valore

Idealservice persegue una strategia che integra obiettivi di sostenibilità, economica, sociale e ambientale che poi rendiconta puntualmente ogni anno tramite il presente Report di Sostenibilità.

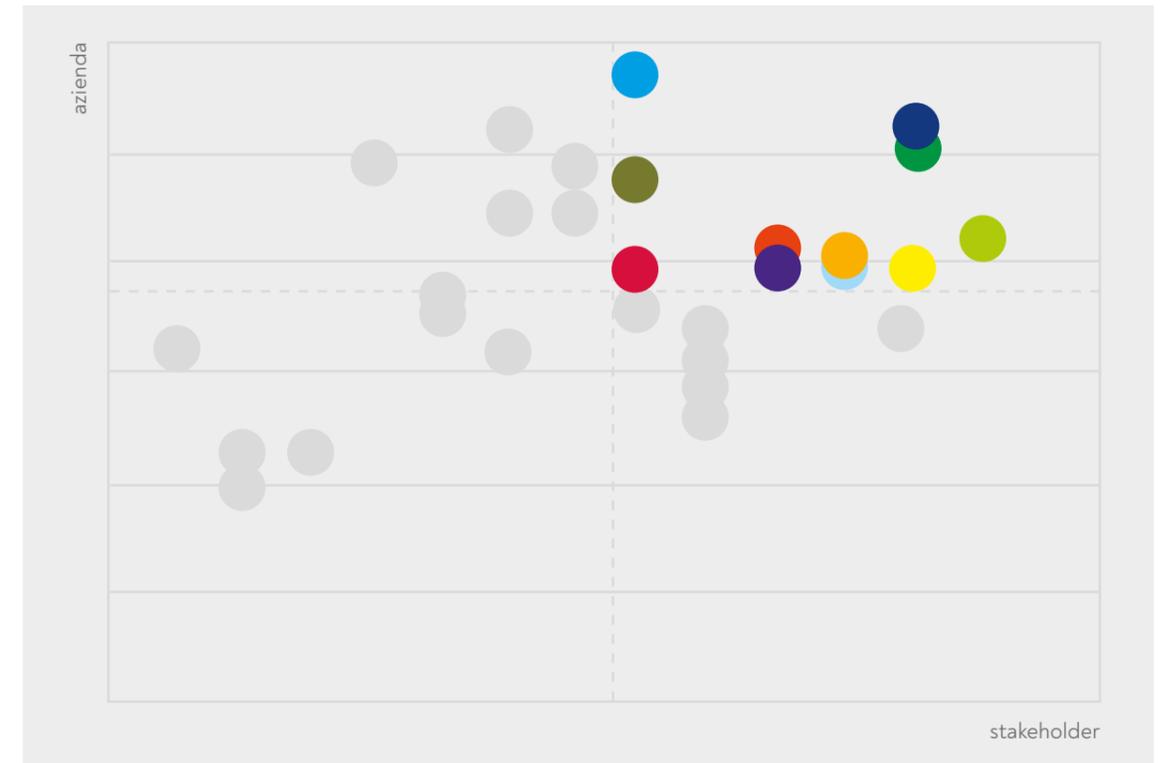
A tal fine, e per garantire la massima trasparenza e sincerità, Idealservice ha chiesto ai suoi Soci e Stakeholder quali fossero per loro le tematiche di maggiore rilievo da attenzionare ed è proprio su queste precise tematiche che la Cooperativa ha deciso di concentrare i suoi principali sforzi e la stessa rendicontazione presente in questo documento.

L'analisi di materialità – o analisi di rilevanza – è dunque il processo tramite il quale vengono individuati i temi di sostenibilità più importanti, mediante un approccio che coinvolge non solo l'azienda ma anche i suoi portatori di interesse. Su questi temi, l'azienda orienta la propria strategia.

Idealservice ha condotto l'analisi di materialità a partire dal 2020, intervistando i soci e alcuni stakeholder esterni, rappresentanti di rilevanti aziende e organizzazioni con cui intrattiene rapporti consolidati (clienti, fornitori, istituzioni). Ha affinato poi i risultati attraverso un focus group che si è tenuto nel 2021, cui hanno partecipato qualificati manager dell'azienda per aggiornare le tematiche alla luce dell'anno appena trascorso.

Di seguito è riportato l'esito dell'analisi di materialità e sono evidenziati i temi di sostenibilità emersi come più importanti. Nei confronti di questi, vi è un obbligo implicito di trasparenza e un'esigenza conoscitiva da parte degli stakeholder. Idealservice, quindi, deve spiegare quali sono le attività concrete realizzate e i risultati raggiunti. Ciascun tema, infine, viene correlato agli Obiettivi di Sostenibilità di Agenda 2030 delle Nazioni Unite (o Sustainable Development Goals – SDGs) su cui impatta maggiormente.

Il Report di Sostenibilità racconta come Idealservice affronta le tematiche di sostenibilità più rilevanti per sé e per i suoi stakeholder, attraverso azioni e impegni concreti.



- Perseguire l'innovazione continua del servizio**

Perseguire l'innovazione continua del servizio, innovare i processi, inclusi la logistica ed i sistemi tecnologici di supporto, per fornire servizi sempre più efficienti e attenti alla circolarità.

**Nel 2020 ha significato...** intervenire, tempestivamente e in un contesto emergenziale, nei servizi di sanificazione e nella logistica del farmaco attraverso un approccio efficace. È proseguita, inoltre, la ricerca di soluzioni circolari per la gestione di filiere di alcuni materiali.

**SDGs correlati:** 9 (Industria, Innovazione e Infrastruttura), 11 (Città e Comunità Sostenibili), 12 (Consumo Responsabile e Produzione Responsabile).
- Favorire la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia tramite misure ad hoc**

Favorire l'equilibrio fra i tempi di lavoro e le esigenze familiari, attraverso misure di flessibilità lavorativa e l'organizzazione dei tempi di lavoro.

**Nel 2020 ha significato...** introdurre lo smart-working in maniera estensiva, efficientandone la gestione, e prevedere misure di conciliazione per sopperire alla sospensione parziale di servizi alle famiglie (ad esempio scuole, asili nido...).

**SDG correlato:** 5 (Parità di Genere).
- Rafforzamento delle competenze specifiche in ambito CSR/Sostenibilità**

Il core business di Idealservice è strettamente legato alla sostenibilità ambientale e sociale, oltre che economica. L'azienda sente l'esigenza di rafforzare le competenze specifiche e trasversali del proprio Consiglio di Amministrazione sui temi dello Sviluppo Sostenibile e di Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

**Nel 2020 ha significato...** rafforzare la consapevolezza dei CDA – e, più in generale, dei vertici aziendali – sulla Sostenibilità, anche a partire dalla condivisione del Report di Sostenibilità 2019.

**SDG correlato:** 8 (Impiego Decente e Crescita Economica).
- Accoglimento di proposte e idee progettuali con una logica bottom-up**

Favorire la partecipazione dei soci e dei lavoratori alla vita aziendale e alle scelte gestionali è un tratto distintivo del modello cooperativo. Ascoltare le istanze e le proposte delle persone è fondamentale anche per ottimizzare il sistema di gestione integrato e il modello organizzativo.

**Nel 2020 ha significato...** mantenere il confronto e la capacità di ascolto con i collaboratori, gestendo nuove modalità organizzative e comunicative.

**SDG correlato:** 8 (Impiego Decente e Crescita Economica).

**Attuazione di iniziative relative alla Salute e Sicurezza sul Lavoro**  
Garantire salute e sicurezza sul luogo di lavoro attraverso un Sistema di Gestione Integrato.  
**Nel 2020 ha significato...** adottare misure straordinarie e immediate per la gestione della sicurezza, dai protocolli anti-covid a strumenti di welfare per tutelare la salute dei lavoratori e dei loro familiari.



**Creazione di Valore Condiviso per tutte le categorie degli stakeholder**  
Creare Valore Condiviso significa riconciliare business e società attraverso pratiche e iniziative capaci di generare contemporaneamente valore per l'azienda, per gli stakeholder e per i territori in cui opera.  
**Nel 2020 ha significato...** mantenere l'operatività e il valore aggiunto aziendale, indirizzando liberalità e iniziative di sostegno anche verso l'emergenza sanitaria.



**Adozione di politiche retributive eque e trasparenti**  
Garantire una politica retributiva equa e trasparente, anche con riferimento alle finalità mutualistiche del modello cooperativo. I dipendenti – in particolare i soci lavoratori – partecipano alla gestione e sono quindi direttamente coinvolti nei processi decisionali che riguardano le politiche retributive.  
**Nel 2020 ha significato...** ridefinire mansioni e obiettivi al fine di applicare un sistema di valutazione delle risorse umane ed inoltre implementare misure aziendali a supporto degli ammortizzatori sociali pubblici.



**Perseguire l'approccio all'economia circolare e favorire la corretta informazione sugli impatti dei prodotti e servizi**  
Garantire la contabilizzazione degli impatti ambientali e fornire informazioni trasparenti e corrette sulla sostenibilità ambientale della propria attività e prodotti utilizzati è di primaria importanza, in particolare per i servizi orientati all'economia circolare e all'innovazione sostenibile.  
**Nel 2020 ha significato...** mantenere e ottimizzare il sistema di gestione ambientale, con riferimento agli impatti ambientali e perseguire logiche di filiera improntate sulla circolarità.



**Promuovere modelli organizzativi tesi a valutare e ridurre i rischi derivanti da atti illeciti**  
Per Idealservice è fondamentale perseguire un approccio di prevenzione e valutazione dei rischi, in particolare derivanti da atti illeciti, e un modello organizzativo capace di gestirli in maniera strutturata. L'azienda lavora con la Pubblica Amministrazione e con organizzazioni private attraverso gare d'appalto e opera in un settore particolarmente suscettibile a questo tipo di rischi.  
**Nel 2020 ha significato...** garantire il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato, del Modello Organizzativo 231 e la continuità del Rating di Legalità. Ha significato, inoltre, ragionare sull'implementazione di Sistemi di Gestione specifici.



**Promuovere la crescita del personale**  
Favorire la crescita del capitale umano attraverso la formazione e progetti di valorizzazione delle competenze individuali.  
**Nel 2020 ha significato...** lavorare a progetti di formazione continua creando le basi per una struttura di formazione interna ed esterna.



Le tematiche di sostenibilità su cui si concentra la strategia di Idealservice – temi materiali – sono direttamente collegate ad alcuni degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile di Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Eccoli qui elencati.

**Goal 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età**  
Per un'azienda che opera nel settore dei servizi ambientali e del facility management, garantire la sicurezza e salute dei lavoratori è fondamentale. In ottica di Responsabilità Sociale, questo approccio si traduce nell'adozione di misure e strumenti volontari di gestione che vadano oltre il mero rispetto della normativa vigente.



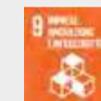
**Goal 5 - Raggiungere l'uguaglianza di genere, per l'empowerment di tutte le donne e le ragazze**  
Dalla governance, alla direzione e alla composizione della forza lavoro, Idealservice si contraddistingue per essere una organizzazione fortemente caratterizzata dalla presenza femminile in azienda. Un ambiente attento alla diversity, non solo di genere, si traduce in politiche formali e informali che consentano integrazione, partecipazione e valorizzazione delle diversità.



**Goal 8 - Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti**  
Generare valore aggiunto e remunerazione adeguata dei fattori produttivi è compito di ogni azienda. In quanto cooperativa, Idealservice persegue inoltre finalità mutualistiche, di sviluppo del movimento cooperativo e di sostegno e valorizzazione dei soci, la vera anima dell'organizzazione.



**Goal 9 - Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile**  
L'attitudine all'innovazione è una caratteristica aziendale che si manifesta tanto nei servizi e processi quanto negli aspetti organizzativi e di gestione. Idealservice è parte di un sistema chiamato a innovarsi per rispondere alle sfide globali e locali di sostenibilità.



**Goal 10 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni**  
Idealservice è una realtà caratterizzata da un elevato livello di diversity interno. Promuovere l'inclusione sociale e le pari opportunità sono capisaldi della cultura aziendale e vengono declinate in senso strategico.



**Goal 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili**  
Operare nella filiera dei rifiuti e della gestione delle strutture, ma anche promuovere comportamenti responsabili e momenti di confronto con la comunità sono diverse modalità per concorrere a una gestione urbana sostenibile.



**Goal 12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo**  
Idealservice promuove lo sviluppo di filiere sostenibili e orientate all'economia circolare, in particolare per quanto riguarda la gestione dei rifiuti.



**Goal 13 - Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze**  
Il modello di business di Idealservice, in particolare per quanto riguarda la gestione dei rifiuti, è orientato all'innovazione per rispondere alle sfide dell'Accordo di Parigi sul Clima e coerente con il più recente Green New Deal lanciato dalla Commissione Europea.



**Goal 16 - Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli**  
Per un'azienda che opera nei settori del facility management e dei servizi ambientali, con il settore pubblico e attraverso gare d'appalto, è importante adottare strumenti e sistemi per combattere ogni forma di corruzione e illegalità.



### Il modello di creazione del Valore della rendicontazione integrata

Il modello di creazione del valore illustra come Idealservice, a partire dagli obiettivi strategici di sostenibilità, generi valore. Affinché questo sia sostenibile, l'azienda deve consolidare le sei classi di capitale – relazionale, organizzativo, umano, naturale, materiale, finanziario – che stanno alla base dell'organizzazione e ne determinano la capacità di competere e di creare ricchezza.

**Idealservice crea il proprio valore attraverso i servizi** che provengono dalle sue tre Divisioni: Facility Management, Servizi Ambientali e Impianti.

Per ogni organizzazione, la creazione di valore deriva, in prima battuta, da un insieme di **input materiali**, utilizzati nel processo di produzione ed erogazione del servizio. Dipende, anche, da un insieme di **capitali intangibili** d'impresa, altrettanto importanti e significativi quanto quelli materiali: la competenza e professionalità delle persone, la qualità delle relazioni instaurate dall'azienda, l'assetto organizzativo, il know-how aziendale.

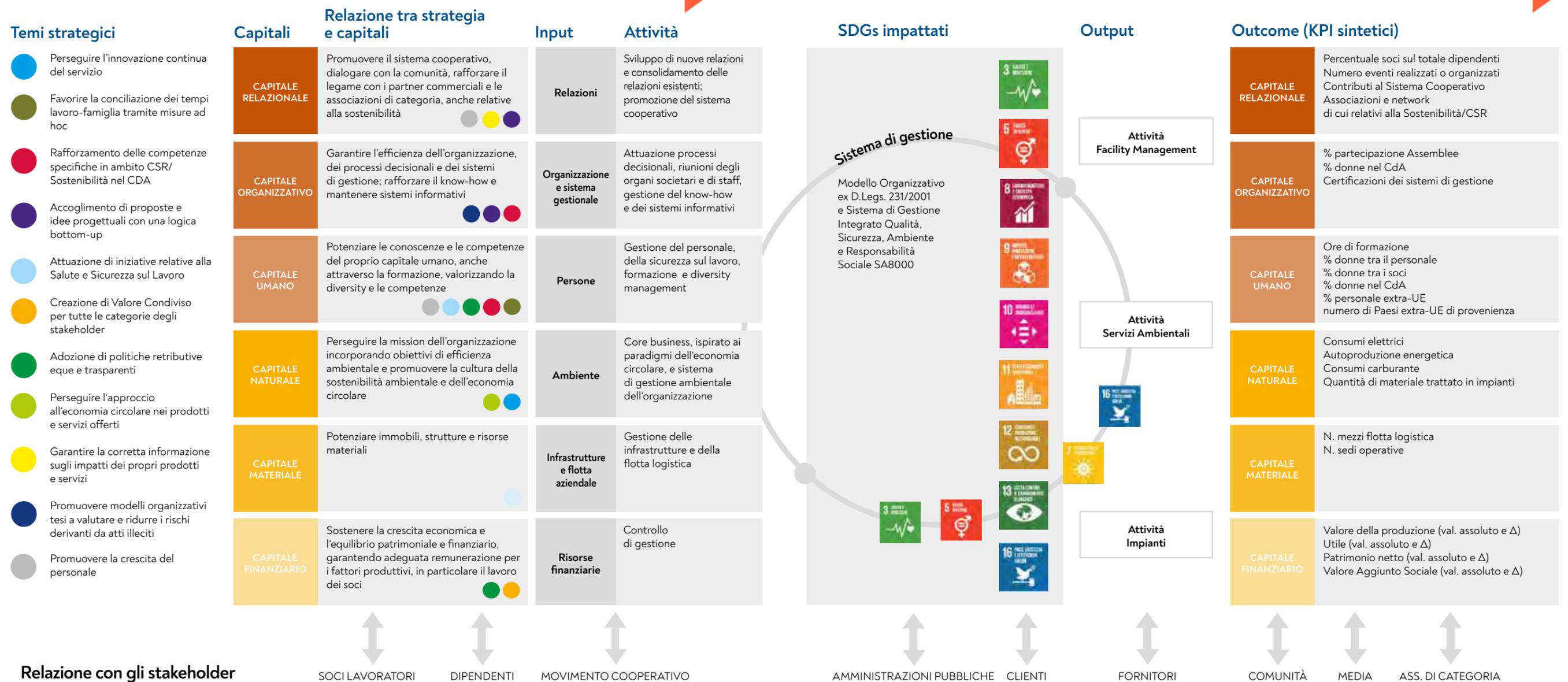
Possiamo, quindi, **scomporre l'azienda in un insieme di sei classi di capitale – o asset – che ne spiegano la capacità di generare valore.**

Le classi di capitale sono:

- **capitale relazionale:** l'insieme di relazioni che Idealservice ha instaurato;
- **capitale umano:** il patrimonio di competenze, capacità e conoscenze di coloro che prestano lavoro presso Idealservice;
- **capitale materiale:** comprende gli spazi e gli immobili di proprietà, le attrezzature e tutti i beni materiali funzionali allo svolgimento dell'attività;
- **capitale organizzativo:** include i processi e le procedure interne di gestione, nonché la proprietà intellettuale e i sistemi informativi;
- **capitale naturale:** comprende la dimensione ambientale su cui impatta Idealservice;
- **capitale finanziario:** include le risorse patrimoniali, economiche e finanziarie impattate dall'attività dell'organizzazione.

Le sei **classi di capitale sono alla base della creazione del valore sostenibile di Idealservice** in quanto, attraverso gli input e le attività aziendali – e in linea con gli obiettivi strategici – consentono di **generare l'output**, che corrisponde al **valore della produzione di servizi**. Il rafforzamento delle classi del capitale è, dunque, **fondamentale per l'organizzazione, al fine di garantire crescita e sviluppo in ottica sostenibile**. Possono essere erose o rafforzate dall'operatività aziendale; necessario è, quindi, monitorarle al fine di valutare se vi sia un **consolidamento piuttosto che un depauperamento**. A tal proposito, per ciascuna di queste, vengono rilevati alcuni **indicatori di Outcome** (o **Key Performance Indicators sintetici**). Dalle dinamiche positive di questi indicatori, si può comprendere se l'organizzazione stia rafforzando o meno gli asset su cui poggia la sua capacità di generare valore.

### Creazione di valore



### 3. Gli stakeholder

Idealservice opera su tutto il territorio nazionale ed è consapevole della sua responsabilità nei confronti delle comunità nelle quali opera e non solo. Nella programmazione e realizzazione della propria attività, riconosce la presenza e l'importanza di una moltitudine di soggetti, individuali e collettivi, che ne vengono influenzati direttamente o indirettamente: i cosiddetti stakeholder.

Le classi di stakeholder individuate nella rete di Idealservice sono:



#### Stakeholder Engagement: la comunità

Per poter ascoltare istanze, instaurare un dialogo e nutrire una relazione di valore con le comunità e i propri territori di appartenenza, negli anni Idealservice ha attivato varie modalità di confronto ed ascolto attivo, che vanno oltre i canali di comunicazione che vedremo in seguito.

L'azienda si fa promotrice di periodiche occasioni di approfondimento e formazione destinate a cittadini, scuole e Comuni. L'obiettivo è quello di **aprirsi al dialogo e porsi come protagonista ed alleato nello Sviluppo Sostenibile delle comunità nelle quali opera.**

**C**ondividiamo i nostri valori e obiettivi con gli stakeholder attraverso un rapporto di fiducia e reciprocità.

tratto da "Valori di Idealservice"

Il 2020 è stato un anno difficile che ha reso di fatto impossibile ogni tipo di incontro in presenza: il confronto con gli stakeholder territoriali non si è però interrotto, anzi. Vista l'importanza della relazione con le comunità, si è da subito operato con una rimodulazione degli incontri previsti, così da realizzarli in tutta sicurezza o in chiave virtuale.

**19** incontri in presenza

**2** incontri online



#### Stakeholder engagement: i collaboratori

**Il coinvolgimento dei collaboratori è da sempre alla base della piramide valoriale di Idealservice.**

Un coinvolgimento che va di pari passo con la comunicazione, la condivisione e l'ascolto delle loro necessità, tramite l'utilizzo di un Portale Intranet. Tramite questa piattaforma, vi è la possibilità di visionare diversi documenti, reperire informazioni e gestire la propria documentazione e situazione contrattuale. Oltre a ciò, si possono reperire i video informativi relativi ai risultati annuali a livello corporate.

Un'apertura al dialogo e alla trasparenza, dunque, considerata indispensabile per una relazione di Valore con le Persone, la vera anima della Società Cooperativa Idealservice.

Nel 2020 questa vocazione alla relazione si è tradotta in un lavoro d'indagine per cogliere la conoscenza del mondo di Idealservice da parte dei suoi collaboratori. È emerso un allineamento quasi totale con i Valori, la Vision e la Mission dell'azienda, che fa comprendere quanto sia importante il lavoro di comunicazione ed engagement interno svolto fino ad ora, motivandone l'implementazione per il futuro.

Il momento topico per quanto riguarda il coinvolgimento degli stakeholder interni, è sicuramente **l'Assemblea annuale dei Soci.**

Questo appuntamento è un'occasione unica di incontro, confronto e conoscenza, aperto a tutti i Soci a livello nazionale. L'anno pandemico ha reso necessario la modulazione di questo incontro in chiave virtuale: è stato tradotto in una condivisione di materiali esplicativi sotto forma di video e infografiche, per aumentare trasparenza e comprensione ed aprirsi al confronto. Oltre ai consueti documenti di bilancio, è stato messo a disposizione dell'Assemblea un video messaggio del Presidente Riboli che ha puntualmente illustrato l'andamento dell'anno precedente, con un doveroso focus sui primi mesi di pandemia, a testimoniare in prima persona la vicinanza della Cooperativa a tutti i suoi membri.

Il voto per approvare il Bilancio 2019 è stato quindi realizzato a distanza, a mezzo posta: un modo sicuro, equo e trasparente adottato per far fronte all'emergenza. Ciò non ha compromesso il coinvolgimento dei collaboratori da tutta Italia, anzi, ha reso possibile una loro partecipazione più cospicua, passando dalle 360 unità del 2019 alle 624 del 2020.

**46,90%** Partecipazione all'assemblea 2020

**+19%** rispetto al 2019

Una partecipazione così ampia dimostra quanto l'assemblea sia un momento d'interesse per tutte le Persone di Idealservice, utile a rafforzare il senso di appartenenza tra individui di diverse regioni e con vari background, tramite il confronto ed allineamento ai Valori ed alla Mission aziendale.

## 4. I canali di comunicazione

Idealservice è una Cooperativa di servizi che nelle proprie relazioni commerciali ha spesso come interlocutori enti pubblici, istituzioni e grandi aziende private. La strategia di comunicazione non si concentra dunque solo su scopi commerciali, ma anche su uno storytelling ad ampio raggio, teso a far emergere la vera essenza dell'organizzazione.



I diversi canali comunicativi hanno come obiettivo quello di aprire le porte del mondo Idealservice per far conoscere ed apprezzare ai suoi interlocutori la sua identità, i suoi valori, le sue attività. Oltre all'organizzazione di occasioni di incontro fisico sui territori, di cui si è parlato nel capitolo precedente, le notizie del mondo Idealservice vengono veicolate tramite molteplici canali, offline ed online.

### Documenti Istituzionali

Il documento di comunicazione e rendicontazione principale di Idealservice è il **Bilancio d'esercizio consolidato**. Redatto annualmente, contiene tutte le informazioni circa lo stato patrimoniale, il conto economico ed il rendiconto finanziario; viene approvato dall'Assemblea Annuale dei soci, a cui è destinato.

Ad integrare questo documento, vi è il **Report di Sostenibilità**, bilancio annuale che permette di comunicare ad un pubblico più ampio e **variegato le strategie di sostenibilità tramite cui Idealservice produce Valore condiviso per il territorio e le comunità, in termini ambientali e sociali**. Tale documento è imprescindibile per porsi con trasparenza ed apertura ai propri stakeholder, fissando degli obiettivi di sostenibilità e monitorandone l'andamento nel tempo.

La Cooperativa può inoltre contare su altri importanti materiali di comunicazione istituzionale:

- **il company profile**, principale documento di presentazione aziendale che descrive aspetti corporate, identitari e divisionali;
- **il video corporate**, un video istituzionale che permette di scoprire ancor più da vicino, quasi a "toccare con mano", il grande mondo Idealservice.



### Stampa tradizionale

La carta stampata si conferma senza dubbio un mezzo imprescindibile per comunicare con comunità ed istituzioni. La presenza capillare dell'azienda sul territorio nazionale, ha fatto sì che nel 2020 fossero **più di 200 gli articoli redazionali inerenti all'organizzazione ad apparire sulla stampa tradizionale**, sia a tiratura locale che nazionale, a cui si vanno ad aggiungere le attività di advertising.

Una pubblicazione così cospicua dimostra quanto vi sia un contatto ed una relazione costante con i canali di stampa tradizionali locali, determinanti per poter tenere sempre aggiornate le comunità di riferimento e creare con loro un universo valoriale condiviso.

**200** articoli su Idealservice pubblicati su stampa locale e nazionale

## Sito e Social Network

Al giorno d'oggi, la comunicazione offline non è più sufficiente per confrontarsi con i propri pubblici di riferimento: per stare al passo con i tempi e soprattutto aprirsi ad un dialogo che renda possibile l'ascolto delle istanze di ancora più stakeholder, Idealservice ha consolidato nel tempo una presenza online di spessore, sia tramite il sito aziendale, sia tramite i propri canali Social.

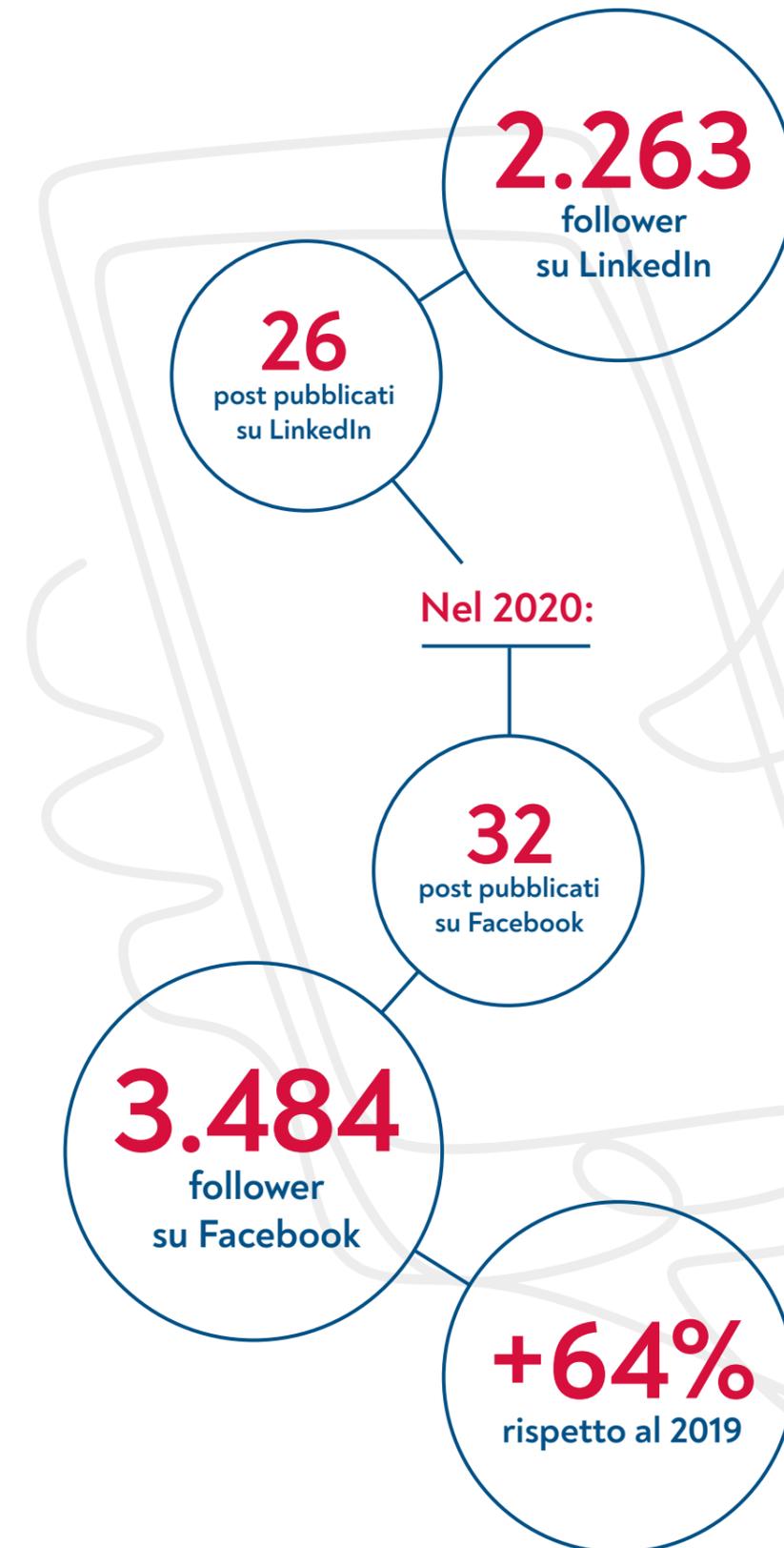
Il sito dà una visione strutturata del mondo Idealservice, permettendo di conoscere l'identità della Cooperativa attraverso la Mission, la Vision ed i Valori che la guidano, e le attività e gli ambiti di intervento delle tre divisioni aziendali. Una porta, dunque, che permette di guardare al mondo con gli occhi di Idealservice, comprendendone la prospettiva e gli obiettivi. È da questa piattaforma, inoltre, che si possono scaricare i bilanci e i report di sostenibilità che spiegano al meglio la strategia ed i traguardi, sia in termini economici, che sociali ed ambientali.

Partendo dall'home page del sito istituzionale, si può poi accedere ai due portali dedicati alle attività facenti capo alle business unit Facility Management e Servizi Ambientali. Clienti e cittadini possono accedere ai portali in qualsiasi momento per poter avere informazioni più approfondite sui servizi, per comunicare con l'azienda tramite i canali di customer service, per poter verificare in tempo reale lo stato di un servizio o per avere notizie inerenti alla sostenibilità ambientale con particolare riferimento al settore dei rifiuti. Anche tramite questi strumenti, **la Cooperativa sostiene e comunica con territori, comunità e cittadini con una presenza costante ed attenta.**

Per offrire una comunicazione ancor più puntuale e particolareggiata sui propri servizi e attività, Idealservice ha un **canale YouTube** che fornisce informazioni, video d'approfondimento e materiali per esplorare al meglio la gestione del servizio, ma anche per entrare nell'organizzazione e comprenderne l'andamento e la strategia. Consapevole della necessità di realizzare una relazione dialogica con i propri stakeholder, Idealservice cura anche due pagine social, sulle piattaforme di **Facebook** e **LinkedIn**: una comunicazione destinata a creare una comunità di riferimento aperta e inclusiva, non motivata da specifici obiettivi di business, ma con l'obiettivo di far conoscere l'azienda ad un target sempre più allargato.

La Cooperativa utilizza queste finestre sul mondo per dar vita ad uno storytelling coerente con la propria mission: racconta iniziative, progetti e novità, creando interazione, engagement ed aprendosi al dialogo. Come si può evincere dai dati, la pubblicazione dei post è frequente, per creare uno storytelling coerente e condiviso con gli utenti. Nel tempo, la comunicazione si è focalizzata sul ruolo sociale della Cooperativa, sottolineando le partnership con il territorio, i riconoscimenti e le iniziative a favore della comunità. La situazione emergenziale del 2020 ha fatto sì che una grande attenzione venisse data ai collaboratori in prima linea durante l'emergenza pandemica, riconoscendo il loro valore, con gratitudine.

Come si evince dai dati, il pubblico è ampio ed in continua crescita - soprattutto su Facebook, dove **nel 2020 si è registrato un aumento di follower del 64%**, a dimostrazione di come vi sia una platea attenta e sempre coinvolta nelle tematiche trattate da Idealservice.



## 5. 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.*



### Temi materiali impattati



Rafforzamento delle competenze specifiche in ambito CSR/Sostenibilità



Accoglimento di proposte e idee progettuali con una logica bottom-up

### SDGs di riferimento



### Principali Indicatori di Outcome (KPI)

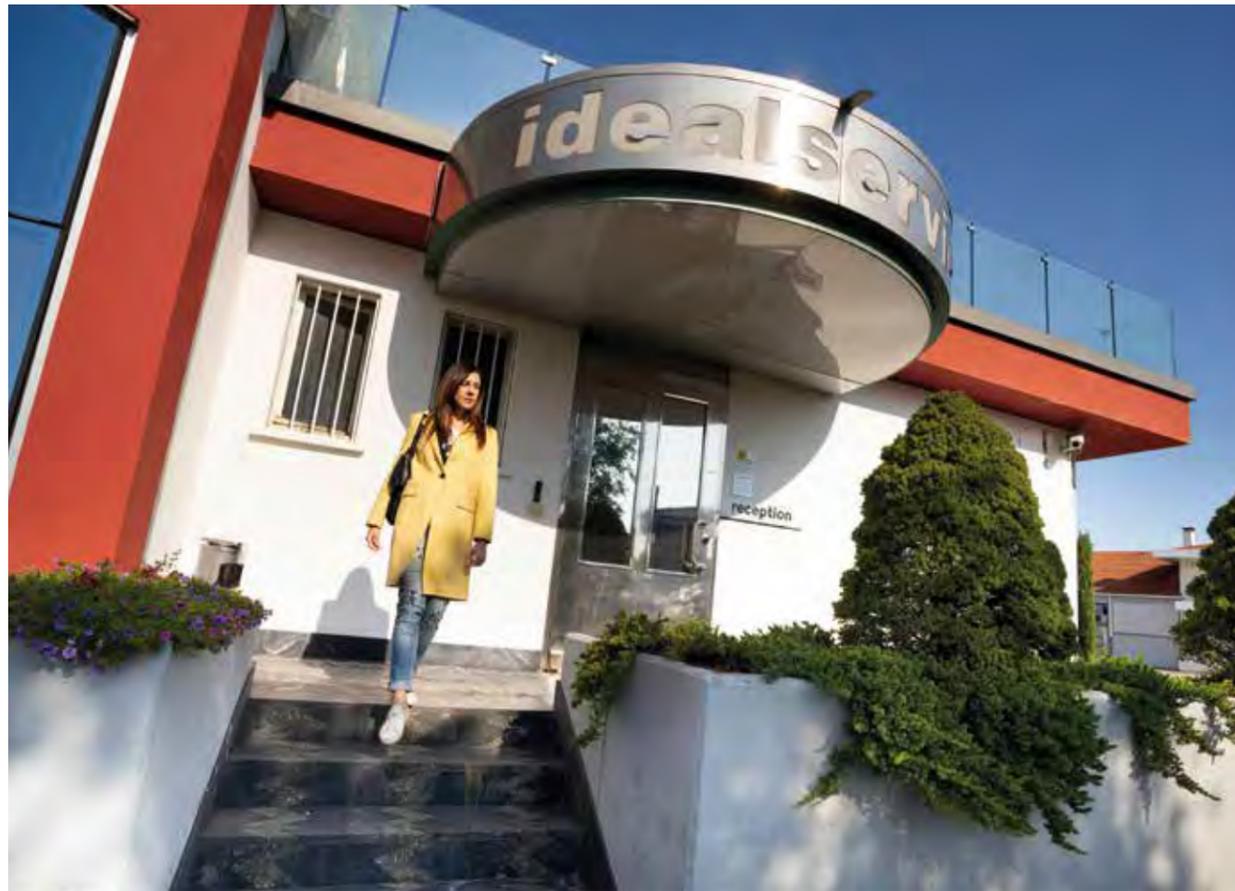
**46,90%** Partecipazione all'assemblea dei soci 2020 **+19%** rispetto al 2019

**25 riunioni** del Consiglio di Amministrazione **99,10%** partecipazione

**45%** Composizione femminile all'interno del Consiglio di Amministrazione

**7** riunioni del Collegio Sindacale **100%** partecipazione

## 5.1 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 Pasian di Prato (UD) Tel 0432 693511 Fax 0432 691044 Email: info@idealservice.it Pec: info@pec.idealservice.it Sito internet: www.idealservice.it

## 5.2 La nostra storia

### Nascita

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

**1953**   **1980**   **1990**   **2000**

### Inizio

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

### 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

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

### Oggi

La Cooperativa occupa 3.819 persone su tutto il territorio nazionale – un numero in costante crescita, che dimostra quanto l'azienda sia attrattiva e sana. Tra le sue Persone, vi sono diverse professionalità: operatori ambientali, addetti al cleaning, manutentori, impiegati e quadri tecnici ed amministrativi, facility manager e progettisti. Una squadra variegata, oggetto di continuo investimento e valorizzazione: in Idealservice l'evoluzione personale è la base della crescita di tutta l'azienda.

**Idealservice da sempre, e specialmente nei momenti di difficoltà, si mette al servizio di comunità e territori per fronteggiare in modo rapido e puntuale le varie esigenze negli ambiti di sua competenza.**

La situazione pandemica ha evidenziato ulteriormente questo approccio: Idealservice è stata in grado di rispondere in maniera immediata ed efficiente ad una crescente richiesta in ambito pulizie e sanificazioni, investendo su formazione interna e strumentazione, per rendere sicuri ambienti e realtà di ogni tipo: strutture sanitarie e socio-sanitarie, uffici, negozi, mezzi di trasporto, edifici civili e industriali.

### 5.3 Mission, Vision, Valori

#### Una squadra è vincente quando è allineata.

Per questo Idealservice ha operato un grande lavoro di comunicazione interna e coinvolgimento, per elaborare i pilastri che guidano ogni giorno la sua attività: Mission, Vision e Valori.

Il 2020 è stato un anno importante per la Cooperativa, che si è tradotto in molteplici innovazioni a livello comunicativo, verso l'esterno – con un importante restyling del logo aziendale, un nuovo payoff, una nuova brand identity, più strutturata e riconoscibile – ma anche verso l'interno tramite la rielaborazione e la diffusione di Mission, Vision e Valori.

**C** i auguriamo che questo cambiamento segni l'inizio di un nuovo corso per la nostra azienda, specialmente in questo preciso momento storico dove ora più che mai siamo chiamati ad unire le forze per fronteggiare il futuro sotto una nuova, unica bandiera.

*Anna Fornasiero, Vicepresidente*



**Il 2020 è stato contraddistinto quindi dalla necessità di operare un lavoro di consapevolizzazione, comunicazione ed engagement nei confronti delle Persone di Idealservice: un punto di partenza per lo sviluppo di una nuova strategia condivisa.**

Nel corso dell'anno, tutti i collaboratori di Idealservice sono stati coinvolti in un progetto di approfondimento per indagare la loro conoscenza sulla nuova identità aziendale, con l'obiettivo di porre le basi per una strategia di condivisione di un paradigma valoriale ancora più efficace.

I risultati sono stati molto positivi: la stragrande maggioranza dei lavoratori afferma di essere a conoscenza del percorso di rielaborazione identitaria di Idealservice, condividendone Mission, Vision e Valori.

**94%** dei collaboratori è a conoscenza del cambio identitario di Idealservice

## 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.

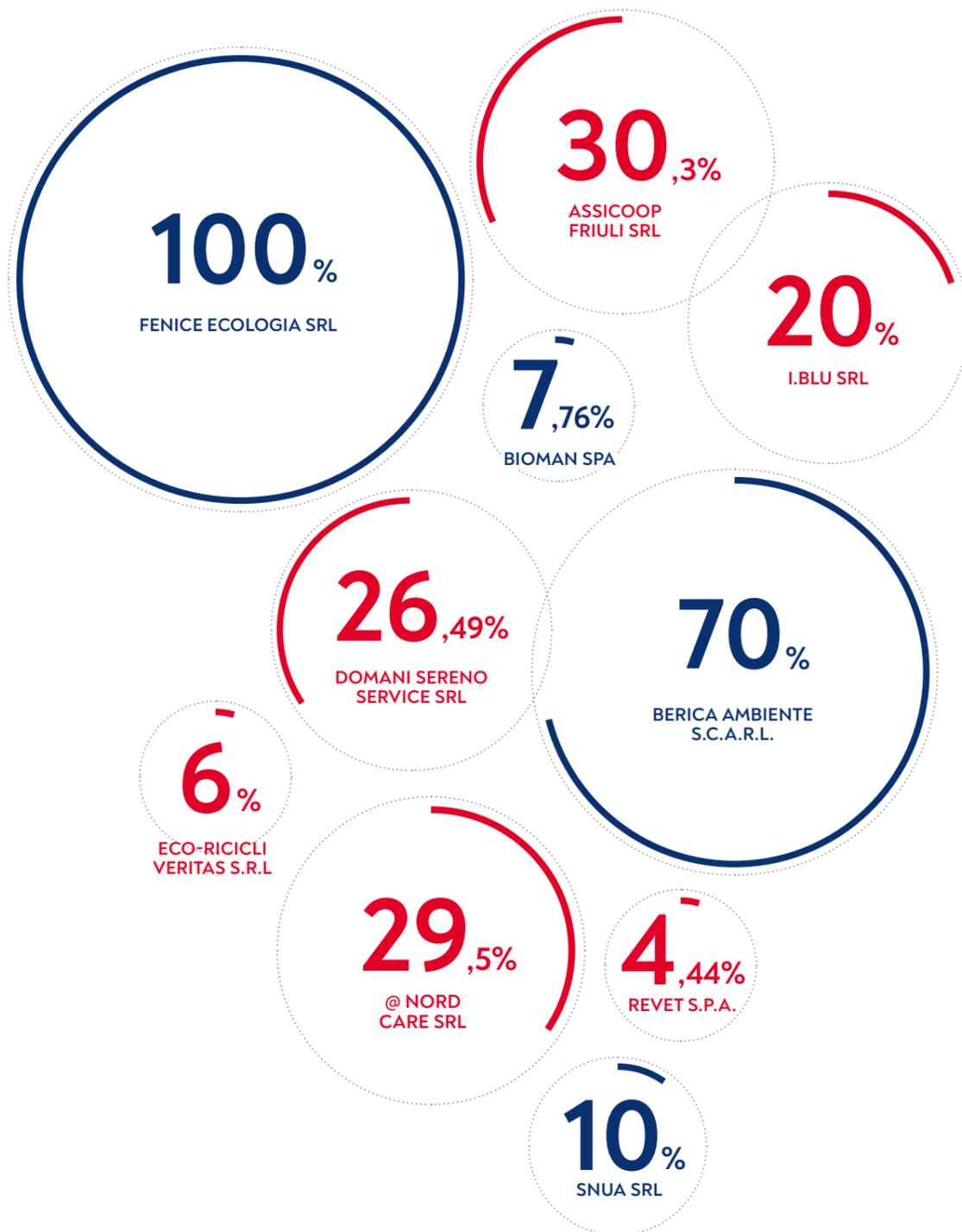
Crediamo nel coraggio, nell'innovazione, nella passione che da sempre contagiano ogni nostra azione. Crediamo nel valore degli esseri umani e dei loro diritti, nello sviluppo personale, nella diversità come risorsa da tutelare, nella sostenibilità come stile di vita.

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

### 5.4 La presenza sui territori

La creazione di Valore Sostenibile per le comunità, per Idealservice, si traduce anche nella partecipazione in diverse società, parti di un Gruppo che ha fatto dell'innovazione un tassello imprescindibile. Tramite le proprie attività, queste realtà partecipate 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 Pasiàn di Prato.



#### facility management

- Trieste (TS)
- Gradisca d'Isonzo (GO)
- Pordenone (PN)
- Marghera (VE)
- Calderara di Reno (BO)
- Assago (MI)
- Brescia (BS)
- Genova (GE)
- Roma (RM)



#### servizi ambientali

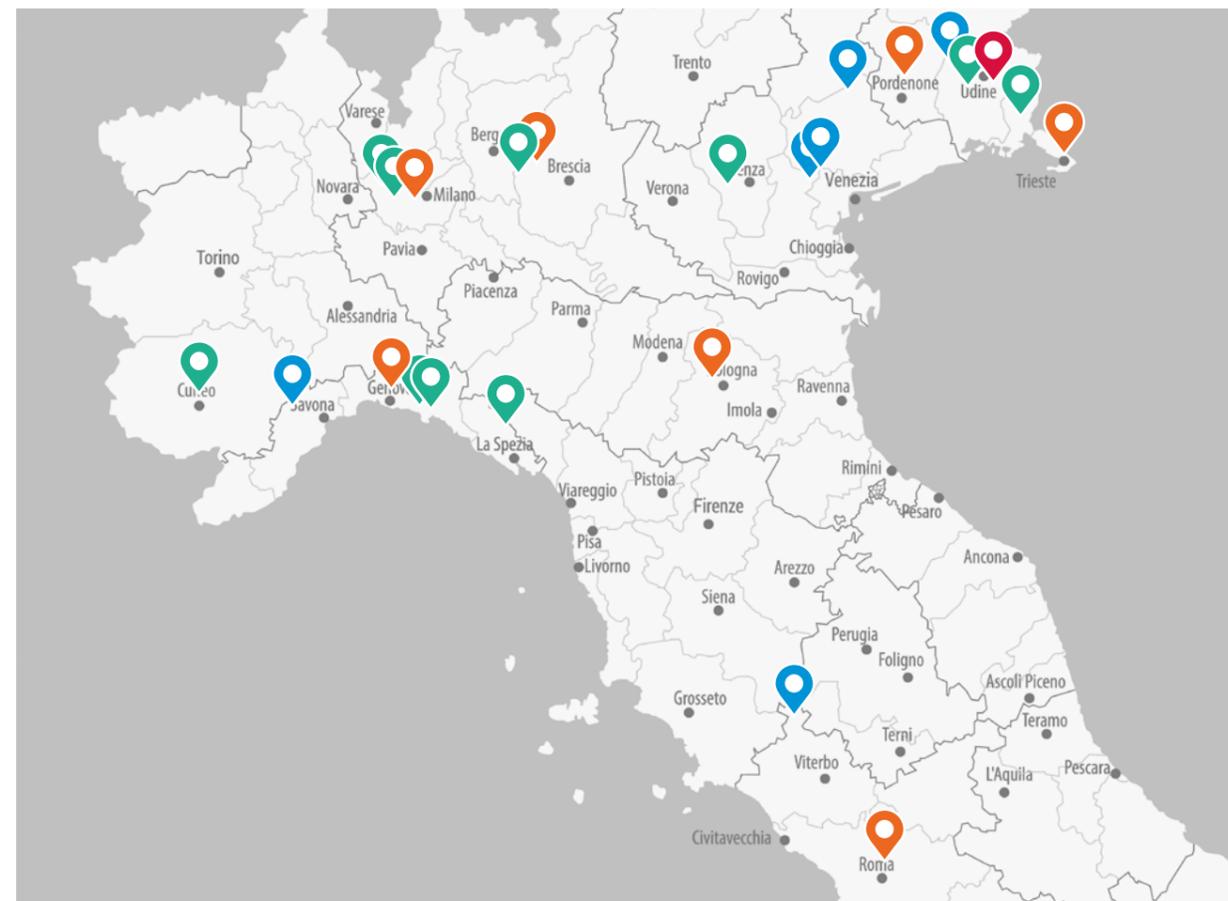
- Castions di Strada (UD)
- Gradisca d'Isonzo (GO)
- Lonigo (VI)
- Travagliato (BS)
- Casorezzo (MI)
- Arluno (MI)
- Borgo San Dalmazzo (CN)
- Bogliasco (GE)
- Cairo Montenotte (SV)
- Acquapendente (VT)



#### impianti

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

**Sede Principale**  
Pasiàn di Prato (UD)



**25** sedi operative in tutta Italia, oltre alla sede principale

## 5.5 Governance ed assetto governativo

La struttura imprenditoriale di Idealservice si basa sul modello cooperativo, che coniuga l'investimento nello sviluppo umano dei collaboratori con la valorizzazione del loro contributo a livello di squadra.

L'empowerment delle persone è alla base del successo di Idealservice, che riesce a rendere ogni competenza un punto di forza tramite l'adozione di modelli organizzativi efficienti, dinamici e, soprattutto, a misura d'uomo e di donna.

Idealservice opera sulla base di un modello di Corporate Governance che guida anche le società controllate. Si tratta di un insieme di procedure e direttive che ricalcano i *Principi di comportamento di governo societario delle cooperative aderenti a Legacoop Servizi*, finalizzati ad assicurare l'affidabilità del management e l'equo bilanciamento tra il suo potere e gli interessi dei soci.

La realtà di Idealservice è ampia e diversificata: per gestirla al meglio, sono presenti diversi organi, che restano in carica per tre anni. Hanno funzionalità specifiche, che permettono l'equilibrio tra i vari poteri, le responsabilità e gli interessi.

### L'organigramma Idealservice



**Il Consiglio di Amministrazione**, eletto dai Soci, detiene la responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi, oltre a presiedere i controlli sull'andamento della società. Eletto nell'Assemblea Ordinaria del 29 giugno 2019, il Consiglio di Amministrazione di Idealservice è composto da:

- 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** è l'organo di controllo interno alla società, garante della legalità dell'amministrazione. Eletto nell'Assemblea Ordinaria del 29 giugno 2019, è composto da:

- Andrea Stifanelli - Presidente
- Roberto Minardi - sindaco effettivo
- Nazzarena De Pauli - sindaco effettivo
- Carlo Uliana - sindaco supplente
- Gianluca Pico - sindaco supplente

**Organismo di Vigilanza** - In osservanza dell'art. 6 del D.lg. 231/01, di cui si parlerà in seguito, l'Organismo di Vigilanza è di diretta nomina del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa. Attualmente è composto da:

- Mario Zarli - Presidente
- Mitja Gialuz - membro effettivo
- Gianluca Pico - membro effettivo

**L'Assemblea dei Soci** è la loro massima espressione: ciò che vi viene deliberato a maggioranza, in conformità alle leggi e allo Statuto, vincola tutti i Soci anche se non intervenuti o dissenzienti.

Nel 2020, Idealservice ha saputo rispondere prontamente all'emergenza da Covid-19, organizzando l'Assemblea in una modalità inedita, con una condivisione virtuale dei documenti da visionare ed approvare. Il voto è avvenuto via postale, per garantire la massima trasparenza e formalizzare il contributo dei Soci.

Assemblee ordinarie e straordinarie	2018	2019	2020
<b>N° assemblee ordinarie</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Soci presenti	338	360	<b>624</b>
di cui con diritto di voto	323	350	<b>624</b>
di cui per delega	62	107	<b>Nessuna</b>
su un totale di convocati	1.432	1.324	<b>1.329</b>
% di partecipazione (soci presenti/tot. convocati)	23,6%	27,2%	<b>46,90%</b>

**46,90%** Partecipazione all'assemblea 2020 **+19%** rispetto al 2019

**R** appresentare 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.”

tratto da "Mission di Idealservice"

## 6. Cosa facciamo

**C**rediamo nel coraggio, nell'innovazione, nella passione che da sempre contagiano ogni nostra azione.

tratto da "Vision di Idealservice"



### Temi materiali impattati



Creazione di Valore condiviso per tutte le categorie degli stakeholder



Perseguire l'innovazione continua del servizio



Perseguire l'approccio all'economia circolare nei prodotti e servizi offerti

### SDGs di riferimento



### Principali Indicatori di Outcome (KPI)

Valore della produzione

**142.951.493** Euro **+4,4%** rispetto al 2019

Utile

**10.676.582** Euro **+299,2%** rispetto al 2019

Patrimonio Netto

**60.329.184** Euro **+21,5%** rispetto al 2019

Valore Aggiunto Sociale

**146.172** **+9,2%** rispetto al 2019

## 6.1 Al servizio di tanti, con tanti servizi – La poliedricità di Idealservice

La cooperazione è l'essenza di Idealservice, un modello che le ha permesso di diventare un'azienda di riferimento nel mercato italiano, di operare in svariati settori e di raggiungere una dimensione di Gruppo articolata ed efficiente.



Nel 2020, Idealservice ha servito più di 1.400 clienti, pubblici e privati, generando un volume d'affari di oltre 142 milioni di euro di fatturato e un utile di 10 milioni di euro (vedi paragrafo 6.3 per maggiori dettagli).

Grazie ai propri asset strategici, all'esperienza pluriennale e alla propensione all'innovazione, la Cooperativa si pone come interlocutore multiservizio, progettando assieme ai clienti soluzioni specifiche per ogni esigenza. Gli ambiti in cui opera corrispondono alle tre Divisioni in cui è strutturata l'organizzazione e ai servizi che generano il suo Valore Aggiunto:



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

## 6.2 Occhio al futuro – Ricerca ed innovazione tecnologica

Sempre un occhio rivolto al futuro: l'innovazione è alla base dell'operato di Idealservice. Un approccio connotato alla sua attività di gestione integrata dei rifiuti, dall'implementazione della digitalizzazione e di tecnologie IoT per l'efficientamento dei processi, alla ricerca di nicchie evolute per la valorizzazione dei rifiuti e la trasformazione in materia prima seconda.

In particolare, nel 2020, è emersa l'importanza strategica dei servizi di pulizia e di sanificazione e, più in generale, del mantenimento dei servizi essenziali. L'emergenza Covid ha richiesto di affrontare una nuova sfida, quella di garantire un insieme di servizi fondamentali in luoghi strategici – a partire da ospedali, case di riposo, industrie, banche, uffici, esercizi commerciali – in condizioni critiche inattese, in particolare nelle aree del Paese a maggior rischio contagio.

In questo senso, la Cooperativa ha messo a disposizione la propria professionalità e struttura, riorganizzando la gestione complessiva, il lavoro, le attività. Ha potuto e dovuto agire in tempi molto stretti, grazie alla solidità organizzativa e all'efficientamento dei processi, frutto di scelte strategiche lungimiranti.

Ha garantito le operazioni di sanificazione e pulizia dei locali, in particolare dei reparti ospedalieri e, in generale, di ogni spazio aperto al pubblico. Al contempo, la gestione logistica dei materiali e dei farmaci ha permesso alle strutture di concentrarsi sull'attività assistenziale e clinico-sanitaria. Infine, il servizio di gestione integrata dei rifiuti è stato mantenuto ovunque, anche nelle aree a maggior rischio, mediante un'attenta gestione del personale, dei turni di lavoro e dell'approccio gestionale alla sicurezza.



Un esempio simbolico dell'impegno di Idealservice nel periodo della pandemia è stata la collaborazione con GNV, Grandi Navi Veloci. La Cooperativa ha garantito la pulizia e la sanificazione di tutti gli spazi interessati all'attività sanitaria sulla GNV Splendid, la prima nave-ospedale dedicata ai pazienti affetti da Covid-19 e alle persone in fase di dimissione ospedaliera. Una squadra di operatori specializzati è rimasta attiva sette giorni su sette, operando in condizioni estremamente delicate al fine dare il proprio contributo all'ambizioso progetto.

L'imbarcazione, attraccata al porto di Genova, è stata consegnata alla Regione Liguria con l'obiettivo di implementare la capacità regionale di assistenza a favore di pazienti attenzionati per Coronavirus.

## 6.3 La dimensione economica

Come già evidenziato in precedenza, Idealservice ha mantenuto l'operatività di tutte le Divisioni aziendali fin dal principio della pandemia, riorganizzandosi in tempi molto rapidi per garantire continuità. I servizi erogati, a partire da quelli di pulizia e sanificazione, si sono rivelati fondamentali e irrinunciabili per assicurare la salute e garantire la sicurezza in tutti gli ambienti lavorativi, sanitari e commerciali.

Anche per queste ragioni, i risultati economici della Cooperativa sono stati, complessivamente, molto positivi. Ne hanno risentito in maniera rilevante anche le dinamiche patrimoniali, con un consolidamento del patrimonio netto e un miglioramento significativo della situazione debitoria, che ha voltato in positivo la Posizione Finanziaria Netta.

Di seguito si individuano alcuni indicatori di stato patrimoniale e conto economico tratti dal bilancio ordinario di Idealservice, per un raffronto con l'anno precedente.

	2019 (Euro)	2020 (Euro)	Δ%
Valore della produzione	136.930.834	142.951.493	+4,4%
Utile	2.674.622	10.676.582	+299,2%
Totale attivo	93.644.438	113.615.387	+21,3%
Patrimonio Netto	49.645.303	60.329.184	+21,5%

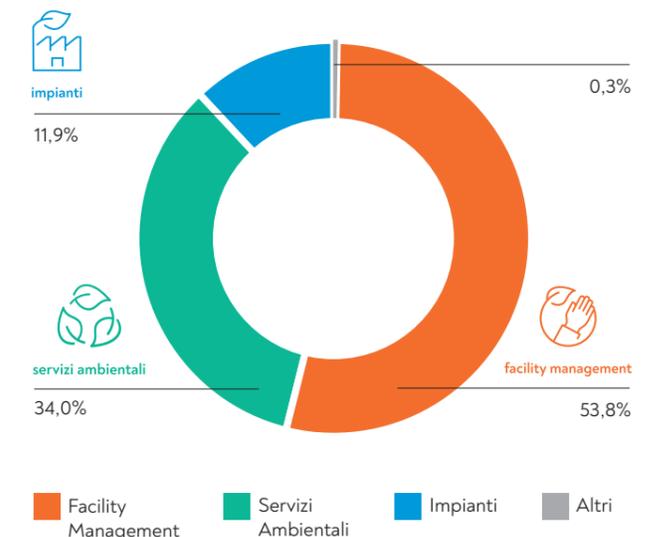
Aumenta, dunque, il valore totale prodotto dalla Cooperativa, che si afferma sempre più nel mercato nazionale. L'utile, quasi quadruplicato rispetto all'anno precedente, supera i 10 milioni di Euro (anche grazie a proventi straordinari di cessione di partecipazioni).

Di seguito si evidenzia la ripartizione del fatturato di Idealservice (ricavi delle vendite) per area geografica e per divisione aziendale. Quasi il 30% dei ricavi sono generati in Friuli Venezia Giulia ma cresce, in proporzione, la presenza su altri territori nazionali (nel 2019, la quota in Friuli Venezia Giulia rappresentava il 34,4%).

Suddivisione dei ricavi delle vendite per regione italiana (2020)

	2020	%
Friuli Venezia Giulia	40.252.476 €	28,36%
Veneto	21.313.506 €	15,02%
Liguria	21.027.333 €	14,81%
Lombardia	17.721.123 €	12,49%
Lazio	10.512.388 €	7,41%
Toscana	10.102.828 €	7,12%
Emilia-Romagna	7.969.152 €	5,61%
Piemonte	7.761.531 €	5,47%
Sicilia	4.236.843 €	2,99%
Campania	525.968 €	0,37%
Puglia	398.868 €	0,28%
Sardegna	58.160 €	< 0,1%
Trentino Alto-Adige	49.820 €	< 0,1%
Calabria	3.391 €	< 0,1%
<b>Totale</b>	<b>141.933.387 €</b>	

Suddivisione dei ricavi delle vendite per Divisione (2020)



Di seguito viene determinata la composizione del Valore Aggiunto Sociale e la distribuzione dello stesso agli stakeholder aziendali.

Il concetto di Valore Aggiunto sociale consente di analizzare il risultato della gestione in termini di ricchezza distribuita nel corso di un determinato periodo ad un insieme di stakeholder:

- remunerazione del personale, con riguardo alle retribuzioni e oneri ad esse collegati;
- remunerazione della Pubblica Amministrazione, in relazione alle imposte sul reddito creato;
- remunerazione del capitale di credito;
- remunerazione dei fornitori, in termini di costi per materie, servizi e utilizzo beni di terzi;
- remunerazione dell'Azienda in termini di utile ed autofinanziamento.

Nella tabella sottostante viene schematizzata la formazione del Valore Aggiunto Sociale negli esercizi 2019 e 2020, espresso in migliaia di euro, secondo le cinque categorie di stakeholder.

<b>DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE</b> <i>(migliaia di euro)</i>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE:</b>		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	135.698	141.933
3) variazioni dei lavori in corso su ordinazione	-330	0
5) altri ricavi e proventi	1.563	1.018
<b>Totale A)</b>	<b>136.931</b>	<b>142.951</b>
<b>B) COSTO DELLA PRODUZIONE:</b>		
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	24	-212
14) oneri diversi di gestione	3.020	3.626
<b>Totale B)</b>	<b>3.044</b>	<b>3.414</b>
<b>RETTIFICA VALORE DELLA PRODUZIONE (A-B)</b>	<b>133.887</b>	<b>139.537</b>
15) proventi da partecipazione	6	7.934
16) altri proventi finanziari	74	65
17-bis. Utili e perdite su cambi	39	0
<b>Totale</b>	<b>120</b>	<b>7.999</b>
<b>D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE</b>		
18) rivalutazioni		
19) svalutazioni (operative e finanziarie)	-224	-1.365
<b>Totale</b>	<b>-224</b>	<b>-1.365</b>
<b>Valore Aggiunto globale lordo Sociale da distribuire</b>	<b>133.783</b>	<b>146.172</b>

<b>DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO SOCIALE</b> <i>(migliaia di euro)</i>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>IDEALSERVICE</b>		
ammortamenti e accantonamenti utile d'esercizio	4.589 2.675	6.234 10.677
<b>Totale</b>	<b>7.264</b>	<b>16.911</b>
<b>PERSONALE</b>		
costi per il personale	76.683	78.960
<b>Totale</b>	<b>76.683</b>	<b>78.960</b>
<b>FORNITORI</b>		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	12.409	14.489
7) per servizi	29.683	29.115
8) per godimento di beni di terzi	6.555	5.934
<b>Totale</b>	<b>48.647</b>	<b>49.538</b>
<b>FINANZIATORI</b>		
interessi	415	365
<b>Totale</b>	<b>415</b>	<b>365</b>
<b>P.A.</b>		
imposte reddito	775	398
<b>Totale</b>	<b>775</b>	<b>398</b>
<b>Valore Aggiunto Sociale distribuito</b>	<b>133.783</b>	<b>146.172</b>

## 7. Il modello organizzativo responsabile

**E**ssere socialmente responsabili 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.

tratto da "Vision di Idealservice"



### Temi materiali impattati



Attuazione di iniziative relative alla Salute e Sicurezza sul Lavoro



Perseguire l'innovazione continua del servizio



Promuovere modelli organizzativi tesi a valutare e ridurre i rischi derivanti da atti illeciti



Accoglimento di proposte e idee progettuali con una logica bottom-up

### SDGs di riferimento



### Principali Indicatori di Outcome (KPI)

**3** stelle Rating di Legalità

Modello Organizzativo 231 e Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale SA 8000

**0** Segnalazioni di violazione relative al sistema di gestione SA 8000

## Il Modello gestionale e organizzativo responsabile

Idealservice è una realtà di grandi dimensioni molto articolata, che si relaziona con varie categorie di stakeholder e che opera in comparti sensibili a molteplici categorie di rischio. Nella gestione di questa complessità, ritiene di primaria importanza mantenere i cardini del modello cooperativo, ispirato ai principi della mutualità e dell'inclusione, ma anche della trasparenza e integrità.

Dal 2010 l'azienda adotta un **Modello Organizzativo di Gestione e Controllo**, redatto secondo i principi del D.lgs. 231 del 2001: è un insieme organizzato di regole e principi di condotta di cui Idealservice si è dotata al fine di prevenire la commissione di reati da parte di propri dipendenti o collaboratori.

Sempre in ottica di trasparenza delle procedure, la Cooperativa ha ottenuto, inoltre, il massimo del punteggio di tre stelle nel **Rating di Legalità**, indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità, attribuito dall'Autorità Garante per la Concorrenza ed il mercato.

Nella gestione delle attività e dei processi aziendali, Idealservice si è dotata sin dagli inizi degli anni 2000 di un **Sistema Integrato di Gestione**, che integra Qualità, Salute e Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale. Il Sistema di Gestione Integrato affronta in maniera organica le problematiche ed i rischi connessi alla salute ed alla sicurezza sul luogo di lavoro, presidiando al contempo la qualità dei servizi erogati, dei processi e monitorando gli impatti ambientali, nel rispetto e tutela dei diritti dei lavoratori. È stato elaborato assimilando diverse certificazioni che, ordinate e strutturate, organizzano al meglio l'operatività di Idealservice, tutelandone la trasparenza agli occhi degli stakeholder e allineando la catena di fornitura.



L'azienda può contare sulle seguenti certificazioni che rappresentano il cuore del Sistema:

- Certificazione ISO 9001 – Sistema di Gestione Qualità
- Certificazione ISO 14001 – Sistema di Gestione Ambientale
- Certificazione ISO 45001 – Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Certificazione SA 8000 – Social Accountability

Nello specifico:

### Certificazione ISO 9001

È una norma che specifica i requisiti di un sistema di gestione aziendale focalizzato sulla qualità del servizio, in un'ottica di miglioramento continuo. Per Idealservice, "qualità" significa raggiungere gli obiettivi contrattuali ottimizzando le performance, l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti, puntando a un continuo miglioramento.

### Certificazione ISO 14001

Idealservice ha un Sistema di Gestione Ambientale: adotta, quindi, meccanismi, procedure e strumenti per verificare, monitorare e migliorare gli impatti ambientali lungo la catena del valore. La sostenibilità ambientale, i paradigmi dell'economia circolare e della green economy sono elementi integrati nel core business di Idealservice.

### Certificazione ISO 45001

È una norma che rappresenta un riferimento riconosciuto a livello internazionale per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro. Ne specifica i contenuti e fornisce una guida per il suo utilizzo, al fine di consentire alle organizzazioni di predisporre luoghi di lavoro sicuri e salubri, prevenendo lesioni e malattie correlate al lavoro, nonché migliorando proattivamente le proprie prestazioni relative alla sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro.

### Certificazione SA 8000

È lo standard più diffuso a livello mondiale per la responsabilità sociale di un'azienda. Esso si basa sulle Dichiarazioni delle Nazioni Unite sui diritti umani e sui diritti del bambino e sulle Convenzioni dell'ILO, l'agenzia dell'ONU per i diritti sul lavoro. Centrato soprattutto sui diritti delle persone e sulla dimensione sociale della Responsabilità Sociale d'Impresa, si articola in diversi ambiti che devono essere presidiati dall'azienda, a seconda delle problematiche di rischio: salute e sicurezza, politiche retributive, diritti di associazione e di contrattazione collettiva, discriminazione, lavoro minorile.

Con riguardo alla SA 8000, che certifica l'approccio di Idealservice alla valorizzazione e tutela del capitale umano, estese anche alla valutazione dei fornitori, è stata introdotta una prassi di monitoraggio semestrale. **Non si sono registrate segnalazioni di violazione nel corso del 2020.**

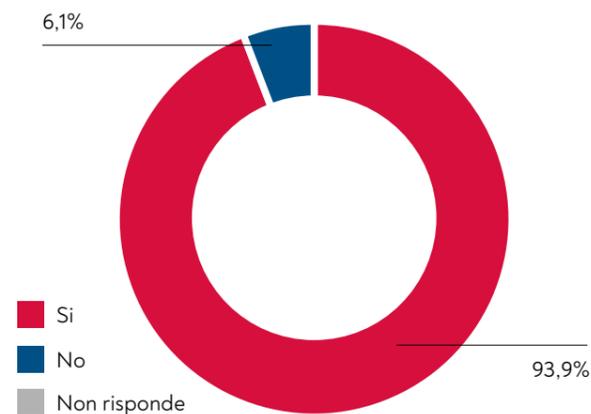
Un Sistema Integrato di Gestione è funzionale all'operatività aziendale se è orientato al miglioramento continuo, adattato alla specificità dell'organizzazione e condiviso con gli stakeholder, a partire dai collaboratori. In questo modo, determina una solida base su cui si fonda l'approccio sostenibile dell'azienda.

Con la finalità di condividere con i collaboratori il Sistema Integrato di Gestione ed il Modello Organizzativo, allineandoli alla comprensione, implementazione e miglioramento, Idealservice ha condotto una indagine interna di approfondimento rivolta al personale. Nell'occasione, si è rilevato anche il livello di conoscenza sulla nuova identità aziendale – fondata su Mission, Vision e Valori – e sullo strumento del Report di Sostenibilità.

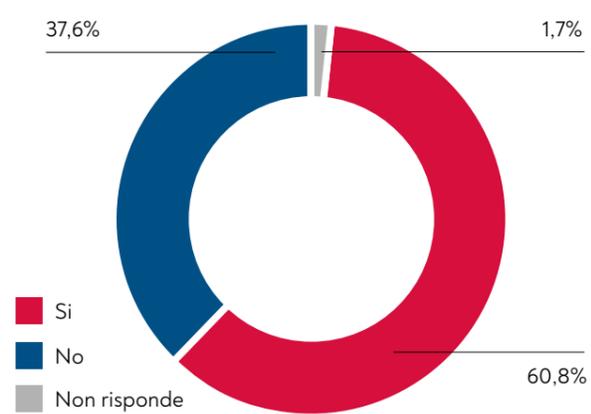
Di seguito sono riportati i principali risultati del lavoro.

Ciò che emerge è una sostanziale, piena, conoscenza dell'attività di Idealservice, dell'identità aziendale e del Sistema Integrato di Gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente, ormai diffuso e consolidato. I risultati sono meno netti quando ci si addentra nella comprensione della Rendicontazione di Sostenibilità, del Sistema per la Responsabilità Sociale (certificazione SA 8000) e Modello Organizzativo 231. In parte, il bias conoscitivo è collegato a una richiesta di crescente formazione e condivisione interna (il 36,5% degli intervistati ritiene di non aver ricevuto una formazione sufficiente). Per ciò che attiene le proprie mansioni e procedure afferenti il Sistema di gestione Integrato, il 27% dei rispondenti dichiara di non avere una conoscenza sufficiente.

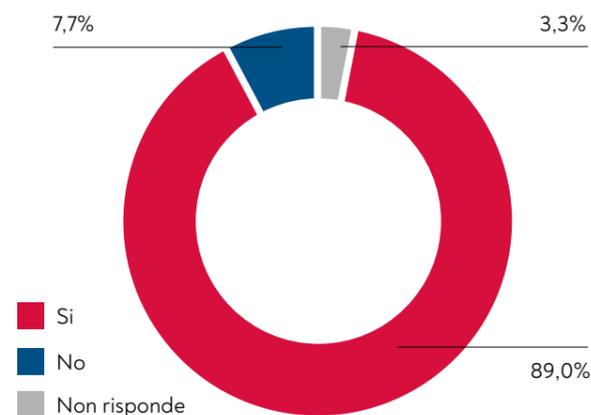
### Conosci i contenuti della Mission, Vision e Valori di Idealservice?



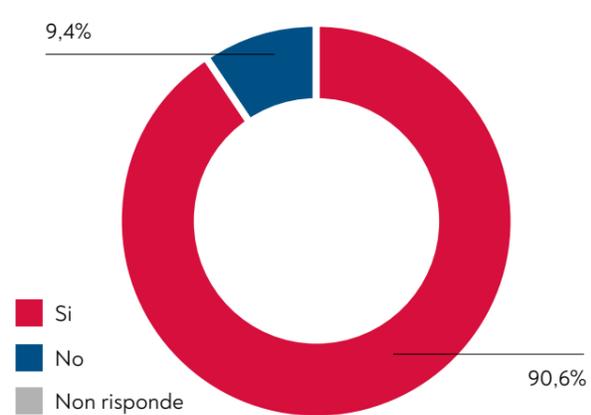
### Conosci lo scopo ed i contenuti del Report di Sostenibilità?



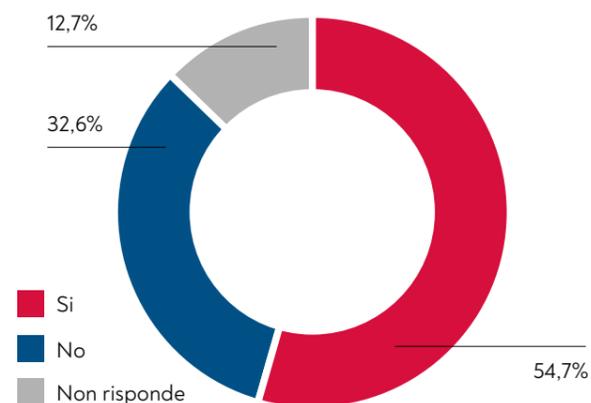
### Conosci i contenuti del Codice Etico di Idealservice?



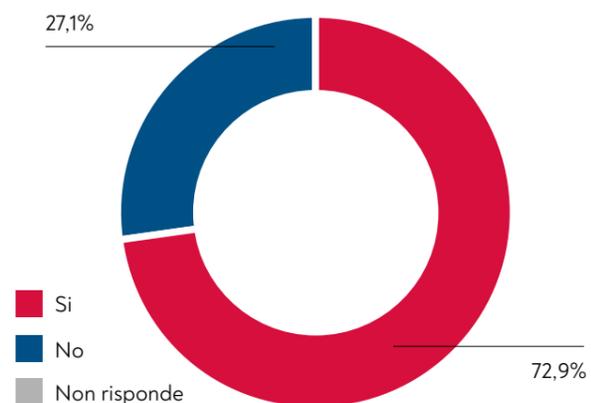
### Conosci il Sistema di Gestione Integrato QSA di Idealservice?



### Conosci il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231 di Idealservice?



### Conosci il Sistema per la Responsabilità Sociale di Idealservice?



L'implementazione del Sistema Integrato di Gestione di Idealservice è un processo in divenire. Si affina attraverso la logica del miglioramento continuo, della condivisione e del raccoglimento di istanze dalla base, in una logica bottom-up. Congiuntamente, l'azienda è impegnata nel perseguimento di certificazioni specifiche e di settore, che complementano il Sistema in essere.

Idealservice si sta impegnando inoltre, nel corso del 2021, nell'acquisizione di tre nuove certificazioni:

- **UNI 14065**, finalizzata a monitorare e a controllare la biocontaminazione nei processi di lavaggio dei tessuti quali MOP e panni utilizzati nello specifico per i servizi di pulizie
- **ISO 37001**, relativa agli standard di gestione del rischio corruzione, che specifica requisiti e fornisce una guida per stabilire, mettere in atto, mantenere, aggiornare e migliorare un apposito sistema di gestione per la prevenzione della corruzione stessa
- **ISO 21001**, relativa alla gestione strutturata dei servizi formativi di qualità.  
La norma specifica i requisiti per un sistema di gestione per le organizzazioni di istruzione e formazione nel caso in cui un'organizzazione:
  - a) abbia l'esigenza di dimostrare la propria capacità di promuovere l'acquisizione e lo sviluppo di competenze attraverso l'insegnamento, la formazione o la ricerca;
  - b) miri ad accrescere la soddisfazione dei discenti, degli altri beneficiari e del personale tramite l'applicazione efficace del proprio sistema di gestione, compresi i processi per il miglioramento del sistema stesso e ad assicurare la conformità ai requisiti dei discenti e di altri beneficiari.

## 8. Le nostre persone

**C**rediamo nel valore degli esseri umani e dei loro diritti, nello sviluppo personale, nella diversità come risorsa da tutelare, nella sostenibilità come stile di vita.

tratto da "Vision di Idealservice"



### Temi materiali impattati



Favorire la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia tramite misure ad hoc



Attuazione di iniziative relative alla Salute e Sicurezza sul Lavoro



Adozione di politiche retributive eque e trasparenti



Promuovere la crescita personale



Accoglimento di proposte e idee progettuali con una logica bottom-up

### SDGs di riferimento



### Principali Indicatori di Outcome (KPI)

Dipendenti

**3.819** dipendenti totali

**+4%** dipendenti 2019-2020

Soci lavoratori

**1.459** soci lavoratori

**38%** percentuale su totale lavoratori

Componente femminile

**66%** donne su totale dipendenti

**80,5%** donne in Direzione Generale

Dipendenti extra UE

**52** Paesi extra UE di provenienza

**15,5%** personale extra UE sul totale

Formazione erogata

**11.935** lavoratori coinvolti

**+12%** lavoratori coinvolti 2019-2020

Infortuni e malattie

**133** infortuni nell'anno

**-18%** infortuni 2019-2020

**22** casi di Covid (meno dello 0,01% del personale)

## 8.1 Persone per le Persone

**Sono le Persone a rendere grande Idealservice.** Rafforzare lo spirito mutualistico e inclusivo del modello cooperativo è una sfida importante per un'azienda di mercato, in continua evoluzione.

Nella Carta dei Valori di Idealservice emerge quanto il Capitale più importante dell'azienda siano le proprie Persone, da valorizzare e rendere protagoniste del cambiamento sostenibile. Ogni giorno i collaboratori di Idealservice operano in tutta Italia, portando il Valore dell'organizzazione in molteplici territori e comunità. Il Capitale umano è, in questo caso, più di una risorsa: è il fulcro di ogni attività e la chiave della competitività dell'azienda.

Consapevole di questo ruolo strategico delle proprie Persone, **grande attenzione viene data al loro benessere e all'accompagnamento nella loro crescita professionale e di carriera tramite processi di formazione continua e sviluppo di competenze.**

### Il principio della porta aperta: inclusione e mutualità

Uno dei capisaldi di Idealservice è l'apertura totale e continua all'occupazione di persone di ogni provenienza, professionalità e background sociale. Un principio dello spirito cooperativo che si traduce in un **team di lavoro composito e ricco: una diversità che arricchisce i servizi, aperta ed inclusiva.**

Idealservice è composta da:

- Soci lavoratori
- Dipendenti non soci

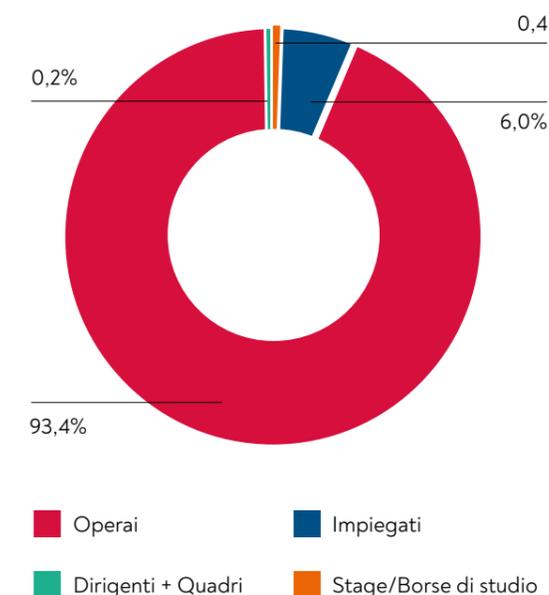
I Soci lavoratori della Cooperativa sono l'anima del capitale intangibile dell'organizzazione. L'ascolto delle loro istanze – che avviene in gran parte grazie allo strumento dell'Assemblea dei Soci – guida in maniera strategica la gestione dell'impresa. Il Socio lavoratore partecipa infatti al rischio 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 31.12.2020 suddivisi per divisione	2018	2019	2020
Direzione Generale	47	40	40
Divisione Facility Management	1.122	1.192	1.228
Divisione Servizi Ambientali	104	116	120
Divisione Impianti	213	0	71
<b>Totale</b>	<b>1.486</b>	<b>1.348</b>	<b>1.459</b>
N° DIPENDENTI NON SOCI al 31.12.2020 suddivisi per divisione	2018	2019	2020
Direzione Generale	2	4	1
Divisione Facility Management	1.617	1.930	1.906
Divisione Servizi Ambientali	386	383	412
Divisione Impianti	42	0	41
<b>Totale</b>	<b>2.047</b>	<b>2.317</b>	<b>2.360</b>
<b>Totale lavoratori</b>	<b>3.533</b>	<b>3.665</b>	<b>3.819</b>
<b>Lavoratori autonomi</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Composizione del personale dipendente, suddiviso per mansione

A) SOCI LAVORATORI	2018	2019	2020
Dirigenti	4	1	2
Quadri	13	10	12
Impiegati	164	146	173
Operai	1.305	1.191	1.272
<b>Totale Soci Lavoratori</b>	<b>1.486</b>	<b>1.348</b>	<b>1.459</b>
B) DIPENDENTI NON SOCI	2018	2019	2020
Dirigenti	0	1	0
Quadri	0	0	0
Impiegati	36	67	57
Operai	2.011	2.249	2.296
Stage o Borse di Studio	NC	NC	7
<b>Totale dipendenti non soci</b>	<b>2.047</b>	<b>2.317</b>	<b>2.360</b>
<b>Totale dipendenti (A+B)</b>	<b>3.533</b>	<b>3.665</b>	<b>3.819</b>



L'aumento di personale del 2020 è correlabile anche al contesto pandemico, che ha richiesto servizi di pulizie e sanificazioni molto più frequenti e puntuali. Idealservice è stata in grado di gestire la situazione emergenziale in maniera efficiente e proattiva, assumendo più operatori ed investendo nella loro formazione – visto lo svilupparsi di protocolli specifici, soprattutto in ambito sanitario.

Attualmente, **in Idealservice lavorano 3.819 persone**. Di queste, 1.459 sono soci lavoratori, 2.360 sono dipendenti non soci. Come si può evincere dalla tabella, il numero di occupati in Idealservice è in continua crescita, a sottolineare la salute dell'organizzazione ed il continuo investimento in risorse umane.

Nel 2020 sono stati attivati in azienda 9 percorsi di Stage e Tirocinio. Tra questi, vi è stato un tirocinio universitario di un laureando e uno curriculare legato ad un percorso di inserimento professionale; i restanti hanno riguardato progetti di formazione e inserimento, anche con finalità di inclusione lavorativa. Considerando anche quelle avviate negli anni precedenti, nel 2020 erano attive 17 posizioni di Stage e Tirocinio, che hanno avuto una durata media di circa 12 mesi.

Pur nella difficoltà di contesto dettata dall'emergenza sanitaria, l'azienda è rimasta aperta al territorio, e attenta a riportare Valore alla comunità, tramite la formazione e lo sviluppo di competenze nei più giovani.

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 in Friuli-Venezia Giulia.

**Friuli Venezia Giulia**  
**1.126**  
**29,48%**



REGIONE	N. LAVORATORI	%
Friuli Venezia Giulia	1.126	29,48%
Veneto	596	15,61%
Emilia Romagna	297	7,78%
Trentino Alto Adige	6	0,16%
Liguria	364	9,53%
Lazio	227	5,94%
Lombardia	487	12,75%
Toscana	191	5,00%
Marche	9	0,24%
Piemonte	296	7,75%
Sicilia	146	3,82%
Puglia	31	0,81%
Umbria	10	0,26%
Valle D'Aosta	3	0,08%
Abruzzo	1	0,03%
Campania	29	0,76%
<b>TOTALE</b>	<b>3.819</b>	<b>100%</b>



## 8.2 Diversity Management

Adottare la prospettiva del Diversity Management, per una realtà come Idealservice, significa riconoscere l'importanza della sua eterogeneità intesa come variabilità di genere, provenienza, età, cultura delle persone, e tradurla in un elemento di forza, dando centralità ai lavoratori e creando un ambiente inclusivo.

L'approccio al Diversity Management è fondamentale per un'azienda come Idealservice, contraddistinta da un capitale umano molto ricco per dimensione e livello di eterogeneità. Gestire la Diversity significa controllare in maniera sistematica i rischi di discriminazione e **favorire proattivamente un clima aziendale costruttivo, capace di valorizzarla come elemento di crescita e competitività.**

A livello gestionale, il Diversity Management viene affrontato strutturalmente attraverso il Sistema Integrato di Gestione Qualità Sicurezza Ambiente e Responsabilità Sociale ed il Modello Organizzativo 231. Quanto all'impegno pubblico, Idealservice ha aderito nel 2018 all'Accordo Regionale per il contrasto alle molestie e alla violenza nei luoghi di lavoro, assieme alle principali associazioni cooperative e sindacali del Paese.

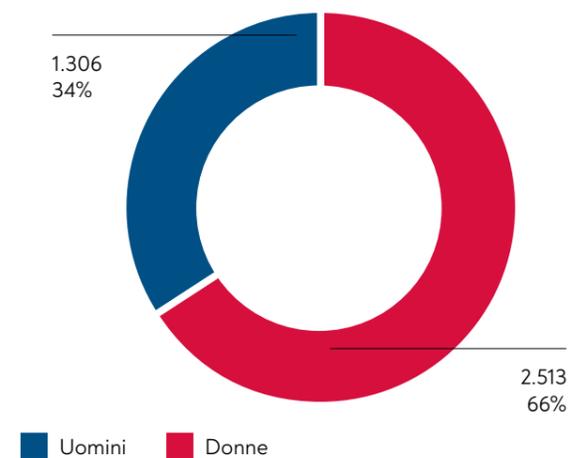
**Composizione per genere, con particolare attenzione ai ruoli apicali, per età e per provenienza. Così Idealservice monitora il suo livello di diversity interno.**

Quello di Idealservice è un racconto che origina da un'iniziativa imprenditoriale tutta al femminile. Ancor oggi è una storia di donne, che costituiscono i due terzi del capitale umano, connotando fortemente anche i ruoli di vertice: nel 2020, oltre l'80% dei componenti della Direzione Generale è rappresentato da donne.

Composizione per genere dei lavoratori suddivisi per Divisione aziendale (2018-2020)

	2018		2019		2020	
Direzione generale	N.	%	N.	%	N.	%
Donne	37	75,5	34	77,3	33	80,5
Uomini	12	24,5	10	22,7	8	19,5
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>
Divisione Facility Management						
Donne	2.118	77,3	2.323	74,4	2.388	76,2
Uomini	621	22,7	799	25,6	746	23,8
<b>Totale</b>	<b>2.739</b>	<b>100</b>	<b>3.122</b>	<b>100</b>	<b>3.134</b>	<b>100</b>
Divisione Servizi Ambientali + Divisione Impianti						
Donne	149	20	42	8,4	92	14,3
Uomini	596	80	457	91,6	552	85,7
<b>Totale</b>	<b>745</b>	<b>100</b>	<b>499</b>	<b>100</b>	<b>644</b>	<b>100</b>
<b>Totale dipendenti</b>	<b>3.533</b>		<b>3.665</b>		<b>3.819</b>	

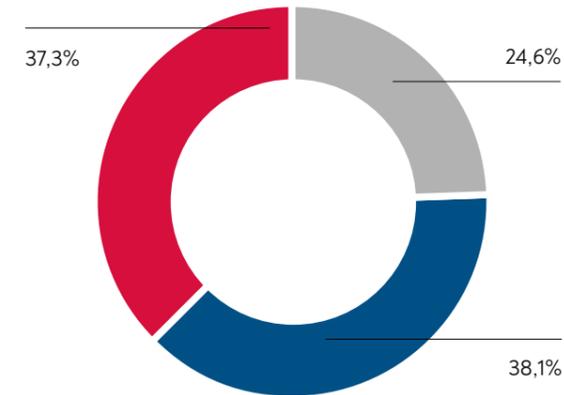
Percentuale di donne tra il personale aziendale (31/12/2020)



Nel 2020 sono state quasi 33.000 le ore di congedo parentale per maternità, pari allo 0,78% delle ore lavorate in totale. Nella Direzione Generale, la percentuale di ore concesse a titolo di congedo di maternità è stata il 1,7% sul totale delle ore lavorate; la marcata rappresentanza femminile nell'alta direzione aziendale, anche appartenente alla fascia d'età più giovane, ha certamente influito su questo dato.

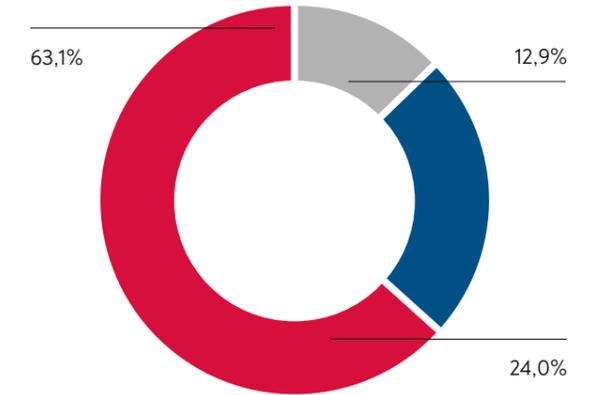
La composizione per età dei lavoratori evidenzia una combinazione equilibrata fra esperienza in azienda e ricambio generazionale, in particolare per quanto riguarda il Management Aziendale della Cooperativa, giovane e caratterizzato da elevato dinamismo. Il 62,7% della compagine manageriale ha infatti un'età compresa tra i 18 e i 45 anni.

Composizione per età del Management Aziendale (31/12/2020)



■ 18-35 anni ■ 36-45 anni ■ da 46 anni in poi

Composizione per età della totalità dei dipendenti (31/12/2020)

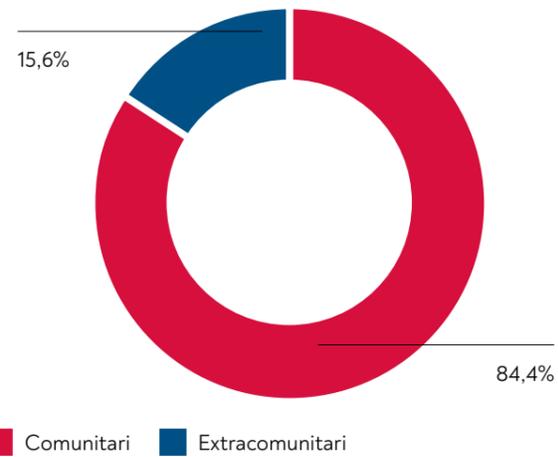


■ 18-35 anni ■ 36-45 anni ■ da 46 anni in poi



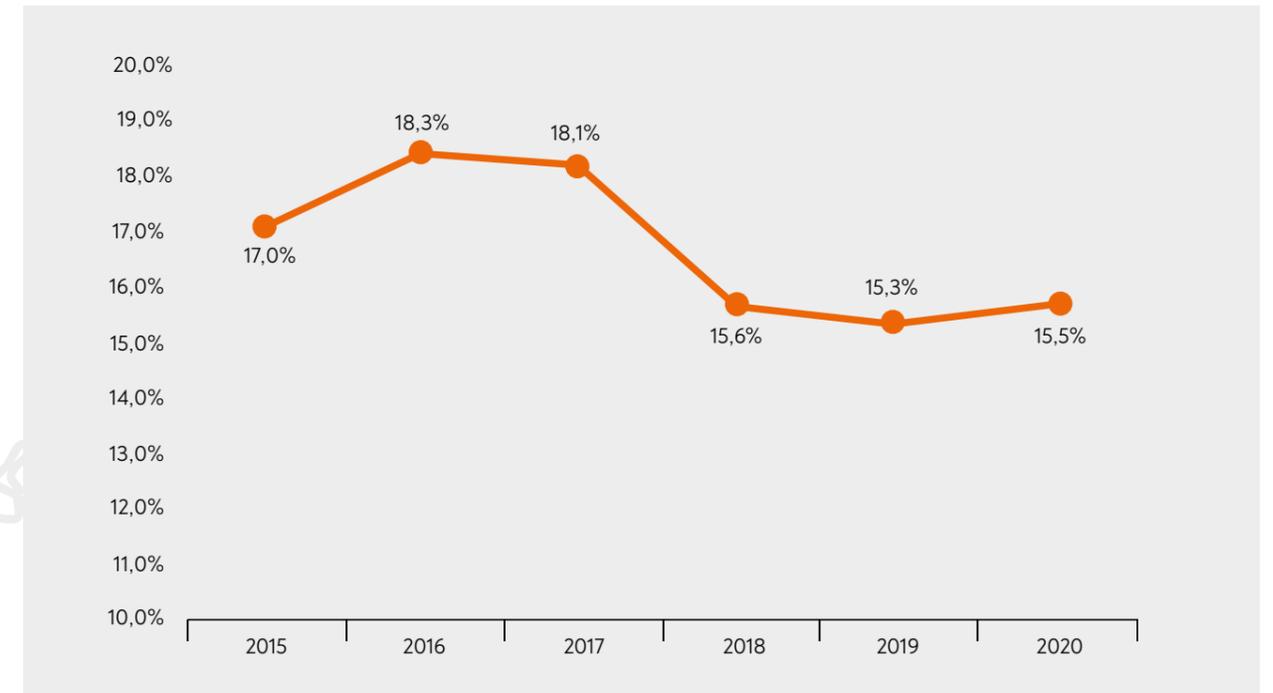
## Provenienza dei lavoratori extra UE (31/12/2020)

PAESI DI PROVENIENZA EXTRA UE	NUMERO	%
Marocco	68	11,5%
Albania	65	11,0%
Nigeria	46	7,8%
Ucraina	35	5,9%
Ecuador	31	5,2%
Egitto	31	5,2%
Senegal	27	4,6%
Filippine	26	4,4%
Ghana	25	4,2%
Serbia	24	4,1%
Costa D'Avorio	22	3,7%
Tunisia	20	3,4%
Moldavia	17	2,9%
Sri Lanka	13	2,2%
Bangladesh	10	1,7%
Bosnia Erzegovina	10	1,7%
Colombia	10	1,7%
Camerun	9	1,5%
Mali	8	1,4%
Perù	8	1,4%
Rep. Dominicana	8	1,4%
Brasile	7	1,2%
Togo	7	1,2%
Alto Volta-Burkina Faso	6	1,0%
Eritrea	6	1,0%
Macedonia	6	1,0%
Pakistan	6	1,0%
Congo	4	0,7%
Etiopia	4	0,7%
Russia	4	0,7%
Cuba	3	0,5%
Gambia	3	0,5%
Algeria	2	0,3%
Guinea	2	0,3%
India	2	0,3%
Altri	17	2,9%
<b>Totale extra UE</b>	<b>592</b>	



La provenienza delle Persone che lavorano in Idealservice è molto variegata e la multiculturalità rappresenta una caratteristica distintiva. Il 15,5% dei lavoratori è composto da cittadini extracomunitari i quali provengono da 52 Paesi differenti.

## Percentuale di personale extra UE sul totale del personale (2015-2020)



### 8.3 Formazione del personale

Idealservice promuove la **formazione continua come strumento per migliorare la qualità del lavoro e allineare le competenze ai cambiamenti e all'evoluzione di contesto**. Sempre più importanza assume l'accrescimento della consapevolezza e delle competenze del Consiglio di Amministrazione sui temi della sostenibilità.

La **formazione del personale è una misura della capacità di innovazione che può esprimere un'azienda**, in quanto è finalizzata ad incrementare l'efficienza e la competitività dei servizi offerti, l'accrescimento delle competenze e soft-skills delle persone.

Con questa convinzione, il **processo di revisione della Struttura Organizzativa** nonché di valorizzazione delle Risorse Umane è stato ulteriormente rafforzato nel corso del 2020. A partire dai Ruoli di Coordinamento sono stati **riprogettati i Piani Formativi ed è stato concretamente applicato un Sistema di Valutazione delle Risorse Umane**.

Entrambi gli strumenti sono finalizzati ad accrescere e diffondere, in un'ottica di sviluppo e solidarietà intergenerazionale, le competenze tecniche e trasversali di coloro che lavorano in Cooperativa.

Il mercato in cui operiamo, sempre più qualificato, competitivo e difficile, richiede ormai a qualsiasi livello **un'elevata professionalità e uno spiccato orientamento all'innovazione**.

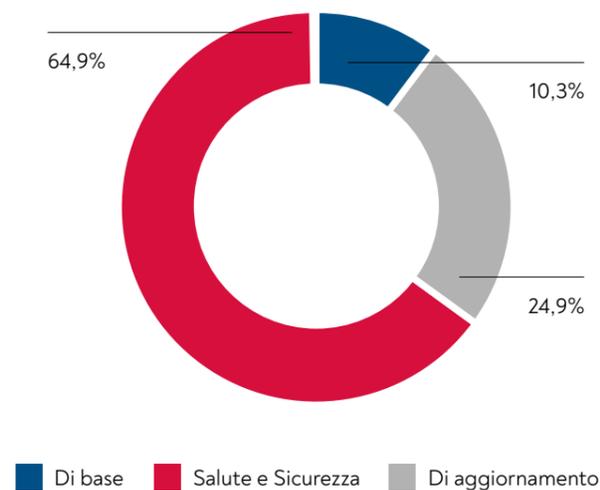
Con gli stessi principi, sono state inoltre sviluppate e consolidate sempre più attività di progettazione e sviluppo, pianificazione, erogazione e monitoraggio dei servizi di istruzione e formazione erogati da Idealservice nell'ambito di contratti di fornitura con clienti esterni.

Anche alla luce del contesto pandemico che ha caratterizzato il 2020, la formazione relativa alla salute e sicurezza sul lavoro è risultata ancora più strategica per una realtà come Idealservice ed è stata quindi opportunamente rafforzata nel corso dell'anno.

Parallelamente si è lavorato anche per accrescere le competenze in CdA sui temi della sostenibilità e sull'allineamento dei collaboratori al funzionamento del Sistema Integrato di Gestione, del Modello Organizzativo e della Rendicontazione di sostenibilità, come strumento strategico aziendale (vedi capitolo 7, Il Modello Organizzativo responsabile).

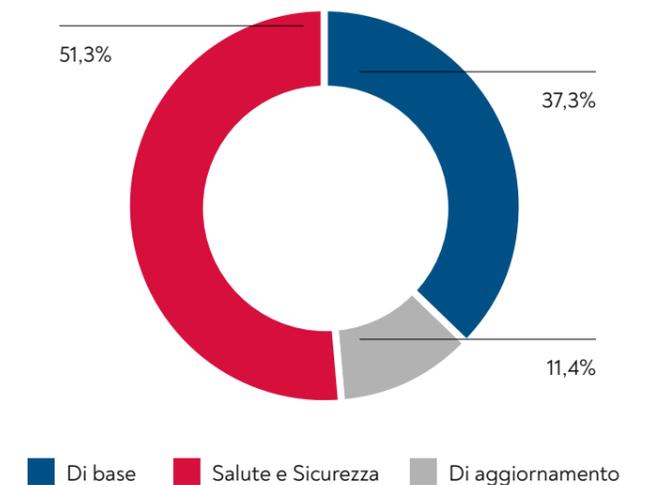
Lavoratori partecipanti ai corsi di formazione (2018-2020)

N. LAVORATORI PARTECIPANTI AI CORSI	2018	2019	2020
<b>Formazione interna</b>	<b>12.206</b>	<b>9.443</b>	<b>10.659</b>
di base	1.895	1.674	1.228
di aggiornamento	2.427	2.045	2.402
salute e sicurezza sul lavoro	7.884	5.724	7.029
<b>Formazione esterna</b>	<b>2.163</b>	<b>1.232</b>	<b>1.276</b>
di aggiornamento	276	186	564
salute e sicurezza sul lavoro	1.887	1.046	712
<b>Totale</b>	<b>14.369</b>	<b>10.675</b>	<b>11.935</b>



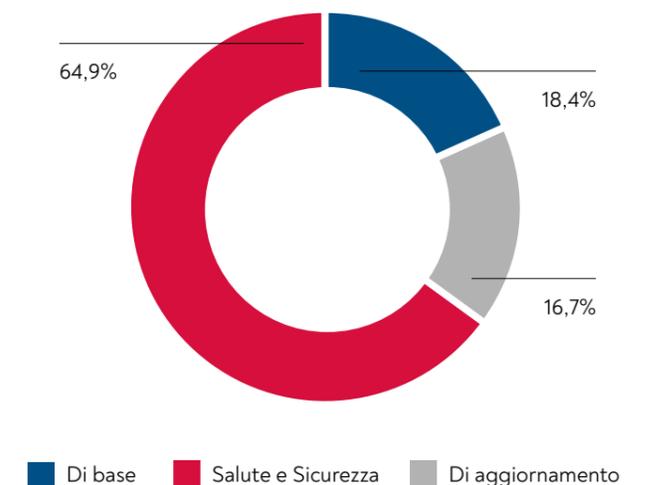
Quantità totale di ore di corsi organizzate (2018-2020)

N. ORE DI CORSI PER TIPOLOGIA	2018	2019	2020
<b>Formazione interna</b>	<b>8.079</b>	<b>9.967</b>	<b>6.112</b>
di base	3.679	3.088	2.918
di aggiornamento	937	2.526	570
salute e sicurezza sul lavoro	3.464	4.353	2.624
<b>Formazione esterna</b>	<b>6.708</b>	<b>2.995</b>	<b>1.709</b>
di aggiornamento	1.680	186	319
salute e sicurezza sul lavoro	5.028	2.814	1.390
<b>Totale</b>	<b>14.787</b>	<b>12.962</b>	<b>7.821</b>



Numero totale di ore di formazione erogata (2018-2020)

N. ORE TOTALI DI FORMAZIONE EROGATA	2018	2019	2020
<b>Formazione interna</b>	<b>25.691</b>	<b>23.185</b>	<b>16.352</b>
di base	5.701	5.067	3.992
di aggiornamento	2.799	3.478	2.271
salute e sicurezza sul lavoro	17.191	14.640	10.089
<b>Formazione esterna</b>	<b>13.233</b>	<b>8.182</b>	<b>5.336</b>
di aggiornamento	2.053	372	1.356
salute e sicurezza sul lavoro	11.180	7.810	3.980
<b>Totale</b>	<b>38.924</b>	<b>31.367</b>	<b>21.688</b>



Nell'ultimo anno è aumentato il numero di persone complessivamente coinvolte nella formazione (+12% rispetto al 2019) ma è diminuito il numero di ore di corsi organizzate (-40%) e di formazione erogata (-31%). Ciò è dovuto principalmente alla gestione del periodo di emergenza, che ha sospeso diverse attività formative concentrandole su temi specifici e legati alla gestione della contingenza.

## 8.4 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro



Il tema della sicurezza e salute sul luogo di lavoro è strategico per Idealservice: evitare incidenti sul lavoro, malattie professionali e, in generale, promuovere un contesto attento al benessere sono sinonimo di efficienza e competitività. L'approccio alla sostenibilità si esprime laddove questo impegno va oltre gli obblighi e le prescrizioni normative.

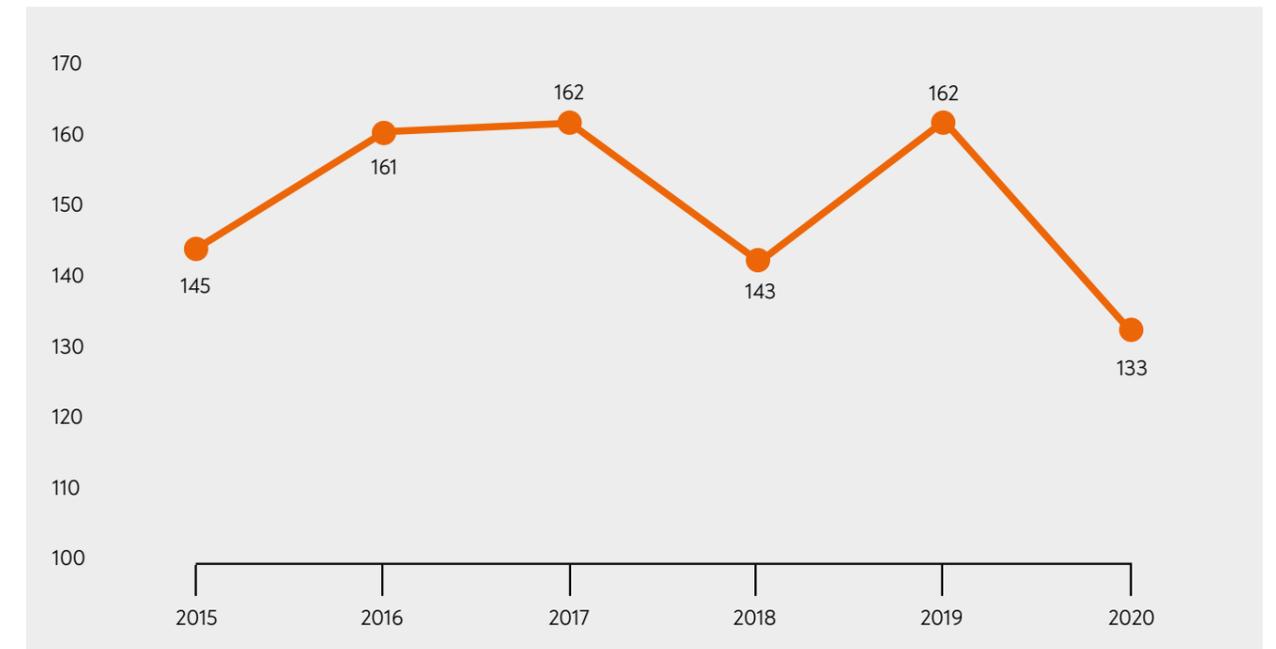
L'azienda gestisce questi aspetti attraverso i seguenti sistemi certificati:

- **Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale:** in particolare ha adottato la norma ISO 45001 (Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro) e la certificazione SA 8000 (Social Accountability 8000);
- **Asseverazione sulla sicurezza** (d.lgs. 106/09) - **EBAFos** (Ente Bilaterale Aziendale per la Formazione e la Sicurezza)

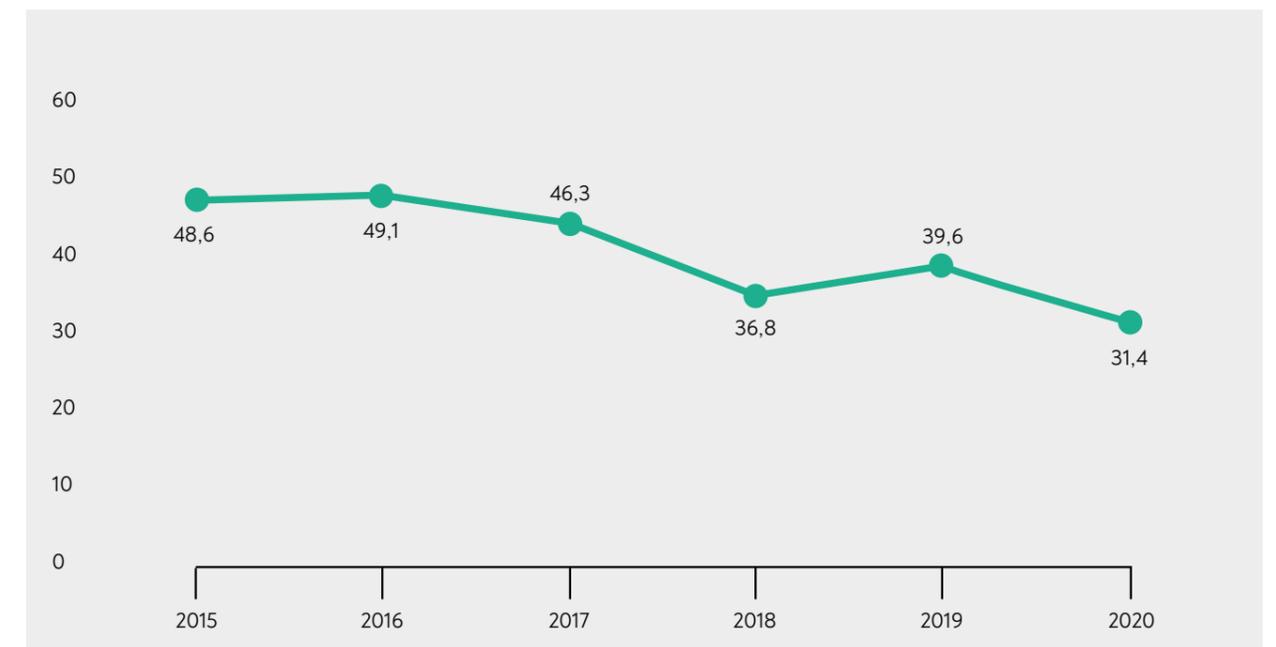
Nel 2020 si sono registrati 133 infortuni totali (-18% rispetto all'anno precedente), che hanno portato ad una perdita di giorni di lavoro pari a 3.297, il 27% in meno rispetto al 2019. Di questi, **solo 22 denunce di infortunio riportano la causale Covid**, così come i ricoveri ospedalieri legati al contagio sono riconducibili a singoli episodi sporadici. Numeri molto bassi rispetto alle oltre 3.800 persone che operano su tutto il territorio nazionale, che attestano il **grande senso di responsabilità dimostrato da tutti i lavoratori della Cooperativa**.

Nei grafici seguenti sono riportate le dinamiche degli infortuni nell'ultimo quinquennio, valutate anche rispetto a indici che fanno meglio comprendere la semplice conta di eventi infortunistici. Nel periodo si sono anche registrati incrementi del numero totale, conseguenza anche di un aumento di personale e di attività lavorativa; la loro frequenza (che tiene conto della loro incidenza sul totale delle ore lavorate) è diminuita sensibilmente e in maniera costante. L'indice di gravità, che misura i giorni persi per infortunio sul totale delle ore lavorate, ha avuto un andamento altalenante a livello congiunturale; è diminuito nell'ultimo anno e complessivamente nel quinquennio.

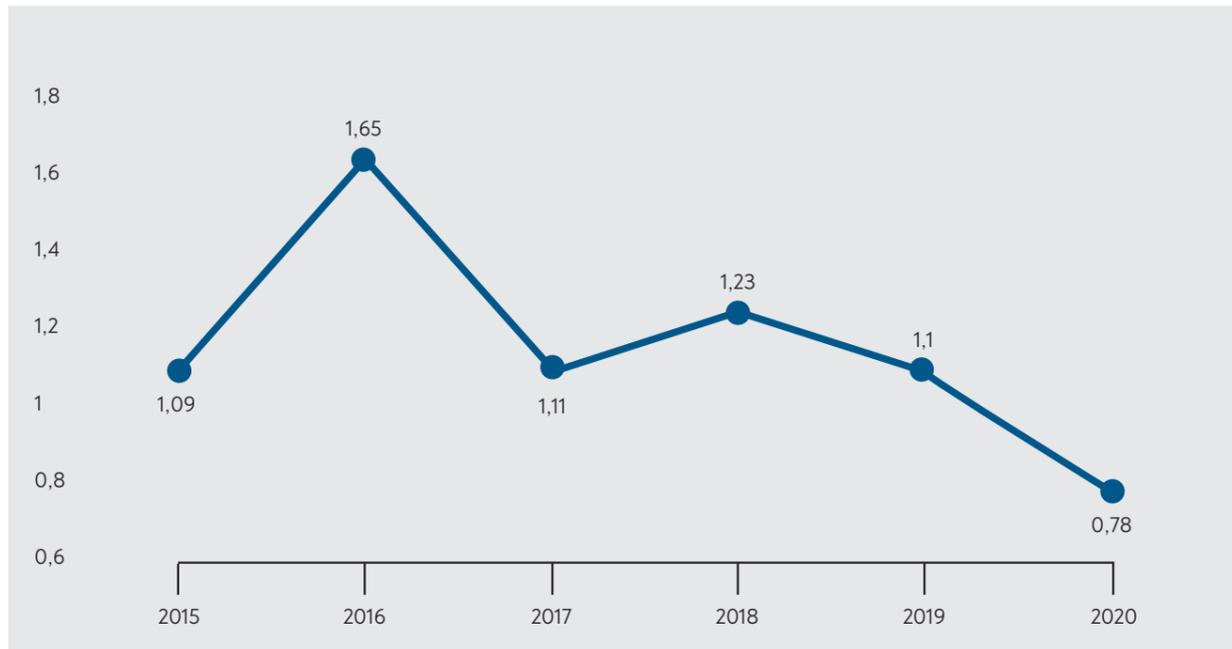
Numero di infortuni (2015-2020)



Indice di frequenza degli infortuni (2015-2020)

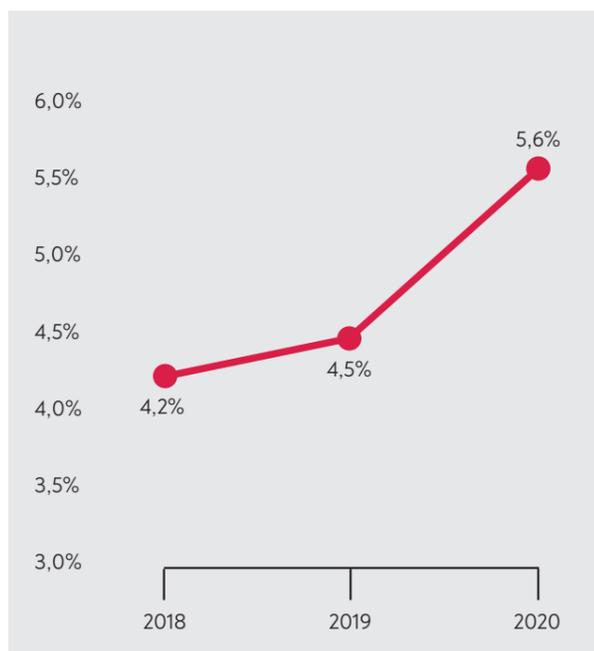


Indice di gravità degli infortuni (2015-2020)

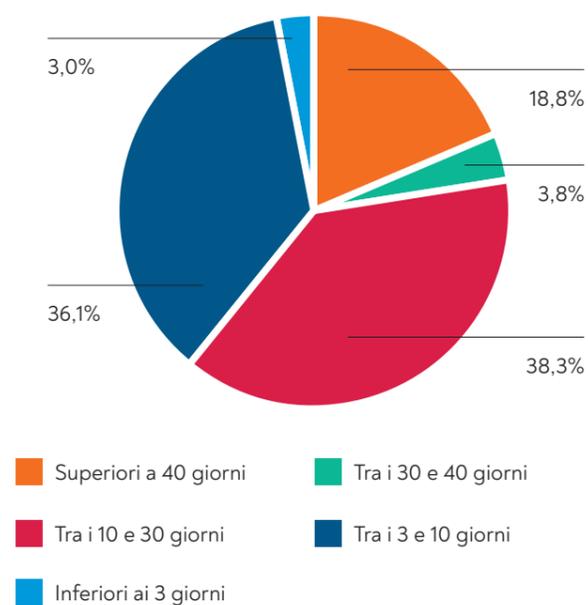


Nel 2020 si è avuta un'incidenza delle ore perse per malattia sul totale delle ore lavorate pari al 5,6%, in incremento rispetto al biennio precedente. Tale aumento è da imputarsi per la quasi totalità all'emergenza sanitaria da Covid-19, pandemia tutt'ora in atto.

Ore perse per malattie sul totale delle ore lavorate



Infortuni per durata in giorni (2020)



Il 2020 è stato un anno particolarmente difficile, forse **il più difficile in assoluto dal punto di vista della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro**. Un anno che ha stimolato la reattività della Cooperativa sia in termini di organizzazione, che di proattività nella tutela dei propri lavoratori.

Tutelare la salute e sicurezza ha significato anche **intervenire tempestivamente ed in maniera efficiente per garantire i lavoratori durante la fase di pandemia**. Idealservice ha assicurato continuità di servizio e implementato strumenti assicurativi e di tutela delle persone.

Sin da febbraio 2020, è stato costituito un Comitato - composto da Rappresentanze Sindacali Aziendali ed Unitarie, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, Rspg e Aspp aziendali e Ufficio Risorse Umane -, per fornire periodici allineamenti in tema Covid-19 ed è stato aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi.

Con riferimento ai DPI quali **mascherine, guanti e gel igienizzante**, che durante una prima fase risultavano pressoché irripetibili, Idealservice si è prodigata attivando **tutti i canali possibili** per poterli mettere a disposizione dei propri lavoratori, e continua incessantemente anche oggi a fornire tutti i necessari dispositivi in maniera continuativa e puntuale.

La Cooperativa, ove possibile, ha poi **contingentato le presenze** definendo una suddivisione "a gruppi chiusi" per evitare il diffondersi del contagio a tutti gli operatori impegnati nei vari servizi, oltre ad implementare ed aggiornare le istruzioni operative per svolgere in sicurezza tutte le operazioni.

È stato inoltre attivato lo **smart-working** per la totalità del personale impiegato operante presso la sede amministrativa di Passignano di Prato e presso alcune sedi periferiche. Nella fase di lockdown nazionale è rimasto operativo solo un presidio minimo per la gestione della corrispondenza, per lo smistamento telefonate e il controllo degli accessi. Successivamente lo smart-working è rimasto attivo, con la presenza alternata dei vari gruppi di lavoro pre-costituiti, con un duplice obiettivo: da un lato **limitare la diffusione del virus all'interno degli uffici**, dall'altro consentire un'ottimale **conciliazione dei tempi lavoro-famiglia**, in particolare per favorire l'assistenza di minori o anziani.

L'intero personale è stato inoltre dotato di **un'assicurazione sanitaria integrativa** legata al rischio epidemico, alla quale fortunatamente nessuno ha fatto ricorso, grazie anche ai comportamenti virtuosi messi in atto da tutti.

**Le misure di sicurezza adottate hanno quindi consentito di gestire in maniera più che soddisfacente l'emergenza, continuando a garantire la continuità dei servizi che, soprattutto per quanto riguarda le attività di pulizia e sanificazione, si sono intensificate considerevolmente.**

Il protocollo di sicurezza e gli strumenti adottati sono stati comunicati con continuità al personale tramite diversi strumenti quali il portale dei lavoratori (Gestionale Zucchetti), le caselle mail dei lavoratori e le affissioni presso le bacheche aziendali e presso i siti dei principali cantieri.

**I 2020 è l'anno del Covid-19, l'anno del distanziamento sociale, l'anno in cui ci siamo più avvicinati e virtualmente stretti perché noi saremo la generazione che verrà cambiata dal virus e che avrà il compito di tenere viva questa memoria e continuare a sottolineare che la Salute e la Sicurezza rimangono sempre un tema fondamentale su cui la Cooperativa ha sempre creduto e nel quale vuole proseguire ad investire.**

Simona Sedani, Responsabile Sicurezza e Ambiente

## 8.5 Welfare per Idealservice

### Le misure a favore dei collaboratori.

Il primo elemento del trinomio su cui si basa il payoff – e dunque tutta l'essenza di Idealservice – è dedicato non a caso **al capitale umano, vero pilastro di un'azienda da sempre attenta al benessere dei propri collaboratori**, sia in ambito economico che sociale. Quest'ultimo viene curato e tutelato grazie ad iniziative di vario genere che permettono di accompagnare le persone nel processo di sviluppo personale e quindi collettivo.

Idealservice considera **primario coadiuvare la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia dei propri collaboratori, puntando alla loro soddisfazione a 360°, in ambito umano e professionale**. A tale scopo, diverse sono le misure adottate in ambito di welfare, frutto di regolamentazione aziendale o di contrattazione di secondo livello.

Dal punto di vista delle misure di sostegno diretto e indiretto al reddito sono previsti:

- Bonus e Premi di Produzione
- Buoni spesa
- Servizio mensa

**La pandemia ha fatto emergere ulteriori fragilità da tutelare: Idealservice è stata pronta a rispondere alle nuove necessità, per consentire una copertura totale dei rischi e della salute dei propri collaboratori.**

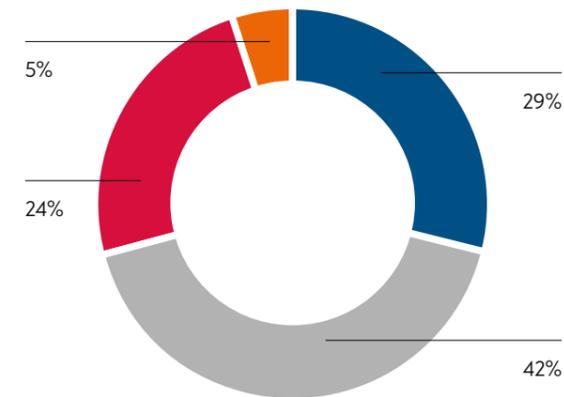
La già citata **assicurazione sanitaria integrativa**, già in essere per i collaboratori e le loro famiglie, è stata implementata tramite una copertura tesa a sostenere le eventuali spese legate al ricovero a causa del Covid-19: un altro tassello di come l'innovazione insita nello spirito di Idealservice si traduca in azioni puntuali, tese a rispondere all'emersione di nuove necessità. Va sottolineato come fin da subito sia stato svolto un grande lavoro di formazione specifica per le persone di Idealservice che, operando spesso a diretto contatto con situazioni a rischio, come le strutture sanitarie, hanno potuto contare su strumenti ed approcci funzionali a limitare il rischio di contagio.

La situazione epidemiologica ha fatto emergere poi altre necessità di adattamento e cambiamento a livello aziendale. In primis, l'approccio allo **smart-working** già dai primi giorni dell'emergenza.

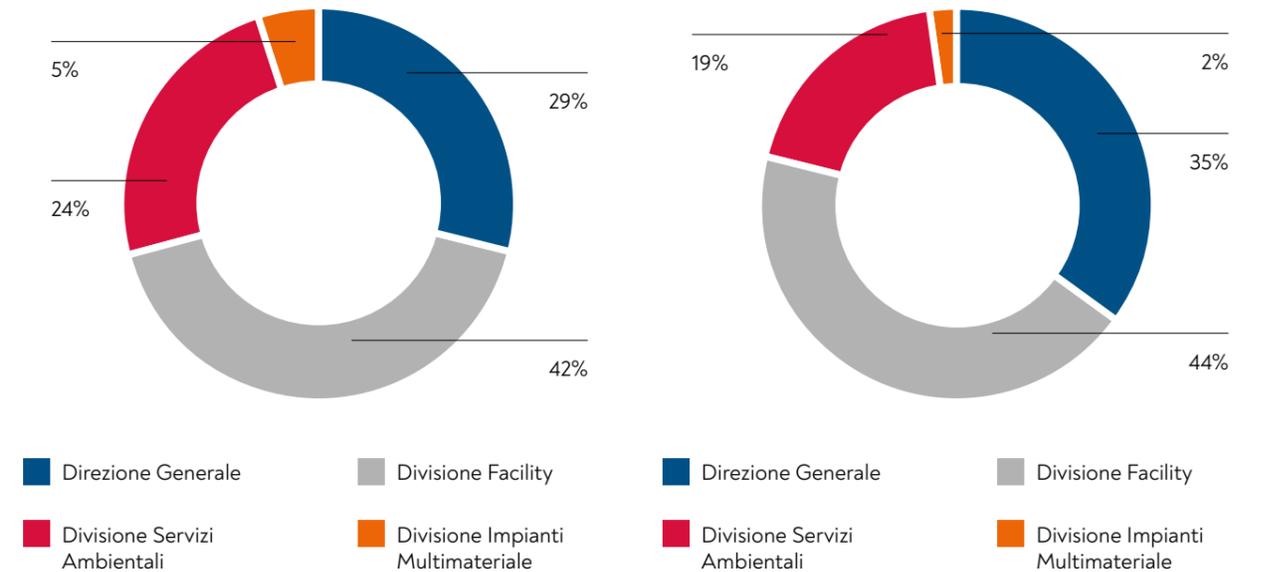
Lo smart-working è una modalità di lavoro che supera la consueta semplificata traduzione del "lavorare da casa": uno dei fattori che spesso viene sottovalutato, è la corretta organizzazione di postazioni idonee e strumentazioni adeguate, che mettano il collaboratore nelle condizioni di operare al meglio delle sue possibilità. Idealservice a tal fine **ha fornito al proprio personale, ove possibile, le strumentazioni** per poter lavorare al meglio dal proprio domicilio. Non solo: ai primi stadi della pandemia, quando a livello nazionale si è cercato di rispondere alla situazione emergenziale chiudendo scuole ed asili, l'azienda ha tempestivamente offerto **completa flessibilità oraria**, per permettere ai propri collaboratori di potersi organizzare al meglio con la gestione familiare.

Sono state 173 le persone che hanno usufruito dello smartworking, per una media di oltre 350 ore a persona. Nei seguenti grafici, si riportano il numero di collaboratori e le ore totali di smartworking, suddivisi per Divisione aziendale.

Collaboratori in smartworking per Divisione (2020)



Ore in smartworking per Divisione (2020)



Un'altra problematica relativa all'emergenza pandemica si è delineata in seguito alla sospensione totale e parziale dei servizi nella fase iniziale dell'emergenza.

L'azienda si è subito attivata per richiedere gli ammortizzatori sociali previsti (Fondo di Integrazione Salariale) e, allo scopo di ovviare agli inconvenienti derivanti dal tempo necessario all'INPS per provvedere all'erogazione, ha altresì deciso di anticipare gli Assegni Ordinari ai propri Soci e Dipendenti.

Nei mesi successivi la situazione è gradualmente rientrata, ancora ad oggi permane la chiusura di determinate strutture in cui Idealservice offre servizi di Facility Management e per i quali sono stati mantenuti i predetti ammortizzatori sociali.

Infine, ai collaboratori rientrati in sede a seguito della prima ondata, in considerazione della chiusura degli esercizi pubblici e della volontà di limitare le occasioni di contagio, è stata offerta la possibilità di ordinare il pranzo da un ristorante della zona, che poi veniva consegnato puntualmente in sede.

Tale iniziativa, si è poi trasformata nell'ufficializzazione di un **vero e proprio servizio mensa interno**, come ulteriore passo verso **l'accrescimento del benessere aziendale**. A tal fine è stata inoltre creata un'apposita sala break, opportunamente predisposta e costantemente sanificata.

La dedizione e l'impegno profuso dai Soci nel corso del 2020 sono stati determinanti per consentire alla Cooperativa di raggiungere dei risultati eccezionali. Per tale motivo il Consiglio di Amministrazione ha presentato quest'anno una proposta di redistribuzione dell'utile ai Soci con importi di **ristorno** addirittura doppi rispetto a quanto comunemente erogato. L'iniziativa vuole valorizzare concretamente il contributo di ciascuno Socio in un momento così difficile.

Idealservice rinnova quindi con forza il suo impegno costante per rispondere alle necessità dei propri collaboratori, al fine di facilitare la loro partecipazione attiva alla Cooperativa, migliorare il clima aziendale e, soprattutto, promuovere il loro benessere.

## 9. L'attenzione all'ambiente

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.

tratto da "Vision di Idealservice"



### Temi materiali impattati



Perseguire l'approccio all'economia circolare e favorire la corretta informazione sugli impatti dei prodotti e servizi



Perseguire l'innovazione continua del servizio



Garantire la corretta informazione sugli impatti dei propri prodotti e servizi

### SDGs di riferimento



### Principali Indicatori di Outcome (KPI)

Sistema di gestione e politiche ambientali  
Sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001  
Politica "plastic free"

Consumi elettrici

**2.140.427** kWh

**25%** consumi della sede centrale coperti da impianto fotovoltaico

Impronta carbonica **9.772** ton CO<sub>2</sub>

### L'attenzione all'ambiente

La sostenibilità ambientale è un elemento che identifica la Cooperativa, a partire dalla Mission, Vision e Valori fondanti. Si traduce in prassi concreta, caratterizzante il core business, e in attenzione che connota la gestione aziendale.

Per un'azienda multiservizi come Idealservice, considerare gli impatti ambientali significa valutare le performance dei servizi erogati e monitorare l'impronta ambientale generata dall'organizzazione.

Il sistema di gestione ambientale è certificato secondo lo standard ISO 14001, parte integrante del Sistema Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale.

### Il core business

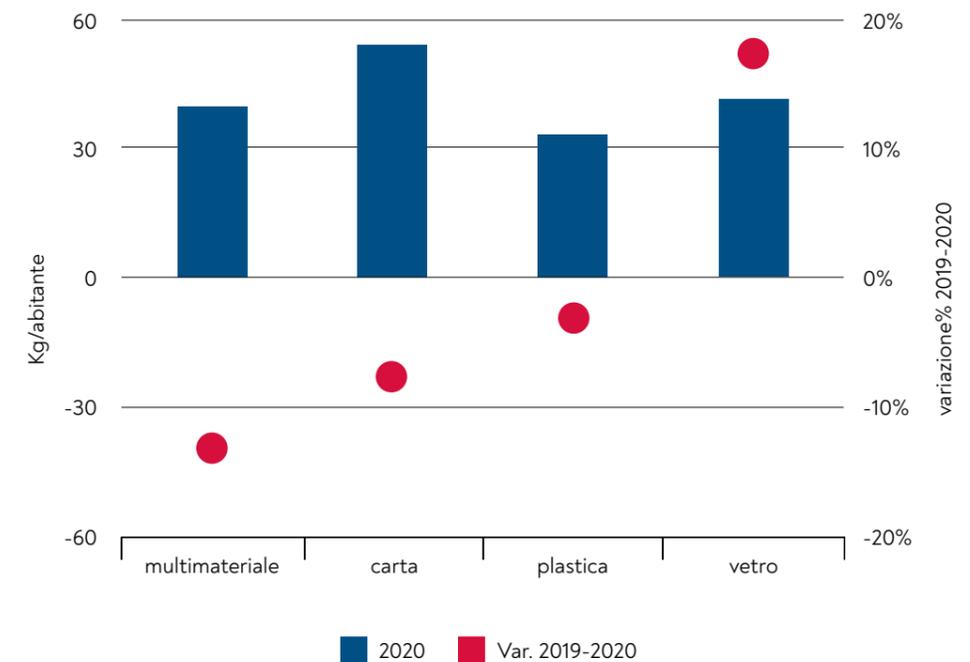
Idealservice, attraverso le Divisioni Servizi Ambientali e Impianti, opera nella filiera del rifiuto; la sostenibilità ambientale del proprio operato si misura, in primo luogo, dall'efficienza e dall'innovazione dei servizi.

La Cooperativa è tra le aziende leader nel mercato italiano per l'attività di raccolta, selezione e differenziazione dei rifiuti con finalità di riciclo, per diverse tipologie di materiale.

Nel corso del 2020, ha proseguito il percorso di efficientamento dei servizi ai cittadini, a partire dall'estensione della tariffazione puntuale, che si è tradotta anche in ottimizzazione dei flussi logistici. Ha continuato a lavorare allo sviluppo di nuove nicchie di servizio legate all'economia circolare e al supporto tecnologico in ottica "Industria 4.0", in particolare per il monitoraggio e la rilevazione dei dati quantitativi. Di seguito sono riportati, per diverse tipologie di rifiuto, i risultati dell'attività di raccolta differenziata relativi al 2020. Per ciascuno di questi viene evidenziato il valore assoluto di materiale gestito e, in proporzione, la quantità per abitante, come indice di efficienza.

Raccolta differenziata multimateriale	2018	2019	2020
Kg/anno	7.669.225	7.658.390	7.633.629
Abitanti medi serviti	150.236	172.274	196.648
<b>Kg/abitante</b>	<b>51,05</b>	<b>44,45</b>	<b>38,82</b>
Raccolta differenziata monomateriale (CARTA)	2018	2019	2020
Kg/anno	30.229.082	34.190.462	32.483.128
Abitanti medi serviti	593.089	580.156	602.755
<b>Kg/abitante</b>	<b>50,97</b>	<b>58,93</b>	<b>53,89</b>
Raccolta differenziata monomateriale (PLASTICA)	2018	2019	2020
Kg/anno	15.260.820	16.996.955	17.088.980
Abitanti medi serviti	550.613	522.247	541.456
<b>Kg/abitante</b>	<b>27,72</b>	<b>32,55</b>	<b>31,56</b>
Raccolta differenziata monomateriale (VETRO)	2018	2019	2020
Kg/anno	17.912.800	19.180.585	23.279.680
Abitanti medi serviti	603.088	556.919	578.713
<b>Kg/abitante</b>	<b>29,70</b>	<b>34,44</b>	<b>40,23</b>

Nel grafico seguente, le barre verticali misurano l'indice di efficienza della raccolta differenziata per tipologia di materiale, come rapporto tra la quantità raccolta e popolazione servita. Sull'asse destro, invece, si può leggere la variazione percentuale della quantità di rifiuto per unità di popolazione rispetto all'anno precedente, in corrispondenza dei livelli in rosso. La diminuzione percentuale dell'indice di efficienza rispetto al 2019, per la maggior parte dei materiali, dipende dal generale rallentamento dell'attività economica e avviene dopo un biennio di netto incremento.



Nelle tabelle successive sono riassunti i dati di trattamento dei materiali dai principali impianti di selezione gestiti dalla Cooperativa. L'impianto di Cairo Montenotte è stato inserito quest'anno nel Report di Sostenibilità, pertanto non è possibile rapportarne i risultati rispetto all'anno precedente.

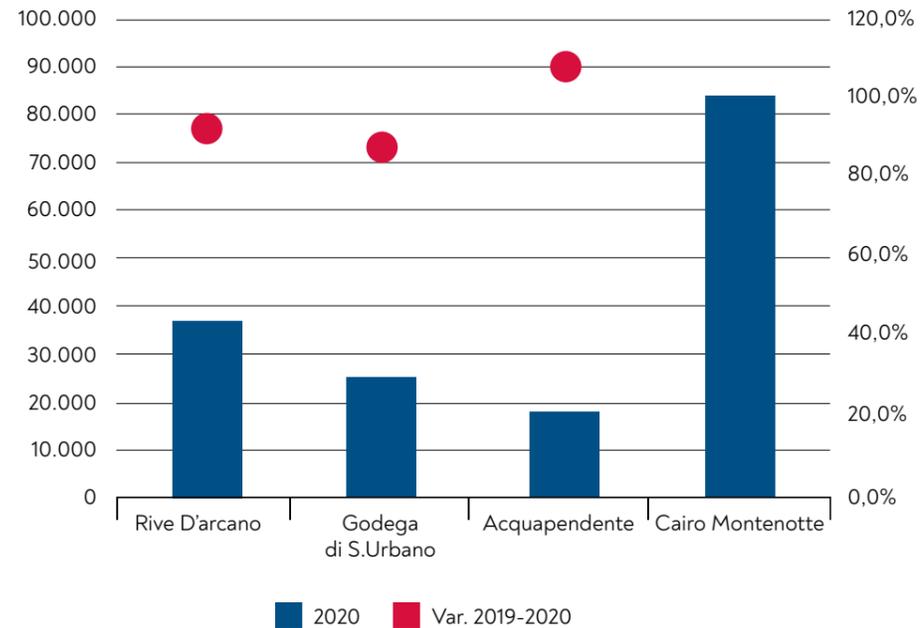
IMPIANTO RIVE D'ARCANO (ton)	2019	2020
Plastica	4.413	8.562
Carta	12.616	23.772
Ferro	150	284
Rifiuto smaltito	1.908	3.955
Lattine	10	29
<b>Totale</b>	<b>19.097</b>	<b>36.602</b>

IMPIANTO AQUAPENDENTE (ton)	2019	2020
Plastica	5.017	9.419
Carta	2.598	5.695
Ferro	364	846
Alluminio	23	28
Legno	138	771
Rifiuto smaltito	841	2.007
<b>Totale</b>	<b>8.981</b>	<b>18.766</b>

IMPIANTO GODEGA DI S. URBANO (ton)	2019	2020
Plastica	5.220	10.203
Carta	6.671	12.173
Ferro	440	975
Lattine	24	91
Rifiuto smaltito	1.296	2.187
<b>Totale</b>	<b>13.651</b>	<b>25.629</b>

IMPIANTO CAIRO MONTENOTTE (ton)	2020
Plastica	9.923
Carta	6.982
Ferro	194
Rifiuto smaltito	2.870
Lattine	16
<b>Totale</b>	<b>19.986</b>

Di seguito sono schematizzati i quantitativi totali di rifiuti trattati negli impianti. Per quelli di Rive D'Arcano, Godega di Sant'Urbano e Acquapendente, viene confrontata anche la variazione del materiale trattato rispetto all'anno precedente. Il notevole incremento annuale è dovuto principalmente al fatto che i medesimi impianti sono stati gestiti da Idealservice per un numero di mesi superiore (nove mesi nel 2020 anziché cinque nel 2019).



### La politica no-plastica

Al fine di promuovere con ancora più convinzione comportamenti socialmente responsabili atti a ridurre l'impatto quotidiano e a rendere gli spazi di lavoro più rispettosi dell'ambiente circostante, dal 1° gennaio 2020 è cominciato un importante progetto, denominato "Green Deal", perché la sostenibilità è da sempre nel DNA e nel modello di business dell'azienda.

Un ulteriore passo che rafforza l'impegno nella selezione e nel riciclo dei rifiuti in un'ottica di economia circolare, settore in cui Idealservice è leader di mercato, con l'impegno concreto di applicare nel quotidiano le migliori abitudini, figlie di quei valori che da sempre caratterizzano l'attività della Cooperativa.

Un primo segno del cambiamento è stato rappresentato dalle **bottiglie in alluminio** distribuite a tutti i dipendenti, che contribuiscono a generare abitudini virtuose. Si tratta di bottiglie riutilizzabili in acciaio inossidabile che riportano stampato il numero -0,08: questa è la quantità di CO<sub>2</sub> che non sarà rilasciata nell'atmosfera ogni qual volta verrà utilizzata questa bottiglia, al posto di quelle di plastica usa e getta. Tale bottiglia può essere utilizzata presso **i nuovi erogatori di acqua che forniscono acqua a km 0**, costantemente controllata, refrigerata e purificata, naturale o frizzante, e che hanno di fatto sostituito i boccioni di plastica. Accanto agli erogatori vengono forniti anche appositi **bicchieri in carta** che sostituiscono i precedenti in plastica.

Nella **nuova sala mensa**, ampliata nelle dimensioni e rinnovata nelle dotazioni, sono stati installati nuovi distributori di bevande, che prevedono l'erogazione di **acqua e bibite in lattina**. Accanto ai distributori del caffè, è presente poi un apposito **contenitore per il riciclo dei bicchieri e delle palette in plastica**, che verranno opportunamente recuperati e riciclati per produrre nuovi bicchieri che sostituiranno i precedenti, in un'ottica appunto di **economia circolare**.

Non ultimo, la **carta delle stampanti** è stata sostituita con una grammatura più leggera (75g invece di 80g) che contiene meno cellulosa e quindi risulta meno impattante sull'ambiente. La carta utilizzata deriva da una gestione forestale rispettosa dell'ambiente, socialmente utile ed economicamente sostenibile, con l'invito di stampare con responsabilità, evitando sprechi inutili.

Il progetto ha coinvolto dapprima la sede principale di Pesian di Prato, per essere esteso anche ad altre sedi periferiche e condiviso con gli stakeholder.

**Attualmente, i benefici riconducibili all'iniziativa possono essere valutati in quasi 1,5 tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno risparmiate\*.**

\* il dato tiene conto delle minori emissioni di CO<sub>2</sub> del ciclo di vita dell'acqua da acquedotto rispetto all'acqua in bottiglia e dei bicchieri in carta rispetto a quelli in plastica, ed è calcolato sui consumi medi annuali dei collaboratori presso la sede di Pesian di Prato.

## Gli impatti ambientali

Gli impatti ambientali di Idealservice possono essere riassunti nelle seguenti categorie, allineate alla classificazione prevista dal Global Reporting Initiative, standard per la rendicontazione di sostenibilità preso a riferimento in questo lavoro (vedi nota metodologica).

- a) consumi di materiali;
- b) impatti della flotta logistica;
- c) consumi elettrici;
- d) emissioni di CO<sub>2</sub>.

Sulla base delle statistiche relative a queste categorie impatti, si costituirà una base di dati, da implementare nel tempo, per monitorare gli andamenti delle performance ambientali dell'organizzazione.

### a) Consumi di materiali

I consumi di materiali di Idealservice possono essere riassunti nelle tabelle seguenti. Vengono presi, innanzitutto, in considerazione i principali 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.

Categorie di prodotti di pulizia e sanificazione (anno 2020)

Codice rifiuto speciale	Nome prodotto	Caratteristiche ambientali	Quantità utilizzata (kg)
CER 160305	DEOR NET CLOR	Certificazione EPD - Dichiarazione Ambientale di Prodotto basata su ISO 14025	48.022
CER 160305	RIFRAX SAN PM	Certificazione EPD - Dichiarazione Ambientale di Prodotto basata su ISO 14025	46.261
	IPOCLORITO ROSSO		5.218
CER 160305	E'COMATIC 1	Certificazione EPD - Dichiarazione Ambientale di Prodotto basata su ISO 14025	4.860
CER 160305	ALOX	Certificazione EPD - Dichiarazione Ambientale di Prodotto basata su ISO 14025	5.443
CER 160305	PEROX	Certificazione EPD - Dichiarazione Ambientale di Prodotto basata su ISO 14025	5.510
CER 160305	AQUOXIL	Certificazione EPD - Dichiarazione Ambientale di Prodotto basata su ISO 14025	6.869
	<b>Totale</b>		<b>122.183</b>

Tutti i prodotti utilizzati per le attività di pulizia e sanificazione – a parte l'ipoclorito di sodio, prodotto igienizzante non caratterizzato da particolare impatto ambientale – hanno **certificazione ambientale EPD (Environmental Declaration Product)**, o Dichiarazione Ambientale di Prodotto, che quantifica le informazioni ambientali connesse all'intero ciclo di vita.

## b) Impatti della flotta logistica

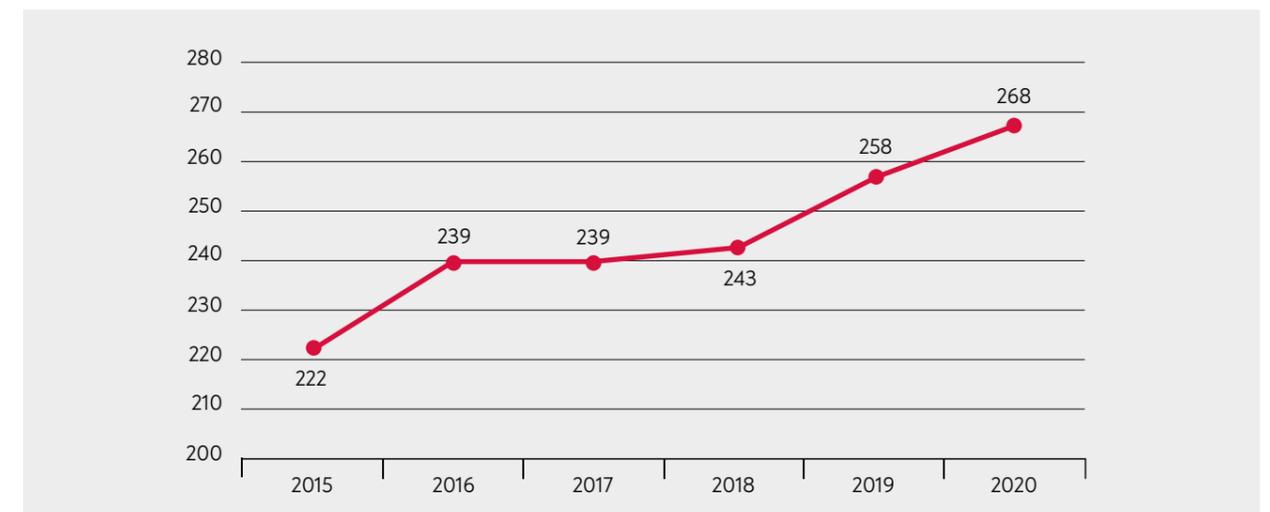
L'attività di Idealservice prevede l'operatività di una importante flotta logistica di proprietà dell'azienda, pari a 767 veicoli targati.

Di seguito viene suddivisa fra mezzi leggeri conducibili con patente "B", e mezzi pesanti, e successivamente per tipologia di alimentazione. Relativamente ai mezzi a gasolio, viene evidenziata la ripartizione in base alla direttiva antinquinamento; quasi l'80% dei veicoli diesel appartiene alle classi meno inquinanti Euro 5 ed Euro 6.

Numero di automezzi per tipologia di alimentazione (2020)

	Mezzi leggeri (patente B)	Mezzi pesanti
Gasolio	367	339
Benzina	32	
Metano	11	
Elettrico	1	
Ibrido	17	
<b>Totale</b>	<b>428</b>	<b>339</b>
	<b>767</b>	

Evoluzione parco mezzi aziendale >75q (2015-2020) e consumi



Consumo medio automezzi (compattatori e scarrabili >75q)	2018	2019	2020
Costo per carburanti	3.383.381	3.011.180	2.546.668
Prezzo medio gasolio	1,1855	1,1766	1,0795
Km percorsi da mezzi oltre >75 q	6.859.487	6.423.210	5.388.211
Litri Carburante (consumo)	2.853.866	2.559.048	2.359.180
Consumo medio Km/l	2,40	2,51	2,28
<b>Costo per Km</b>	<b>0,49</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>

In totale, nel 2020, sono stati consumati 3.483.911 litri di carburanti, il 94% dei quali in gasolio, l'1,7% in benzina, e la parte restante in metano e GPL.

### c) Consumi elettrici

I consumi elettrici da rete sono un primo indicatore dell'impatto ambientale che, per una organizzazione come Idealservice, diventa particolarmente significativo con riferimento agli impianti di trattamento dei rifiuti.

I consumi energetici da rete, riconducibili all'azienda, sono pari a **2.140.427 kWh\***.

La sede di Pasion di Prato copre una parte dei consumi elettrici attraverso l'impianto fotovoltaico installato, circa il 25% del fabbisogno complessivo.

L'acquisto di energia elettrica da parte della rete comporta una impronta carbonica collegata alla produzione energetica che, per l'azienda, va a determinare le emissioni di CO<sub>2</sub> Scope 2.

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 riscaldamento.

\* il dato comprende i consumi degli impianti di Rive d'Arcano e di Godega di Sant'Urbano e della sede centrale di Pasion di Prato

### d) Emissioni di CO<sub>2</sub>

Ogni attività produttiva genera un impatto in termini di emissioni di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), che sono responsabili del surriscaldamento globale.

Ci troviamo, storicamente, in una fase in cui tutti siamo chiamati a concorrere al perseguimento degli obiettivi di riduzione dell'impronta carbonica (carbon footprint), ovvero della quantità di anidride carbonica generata dalle nostre attività.

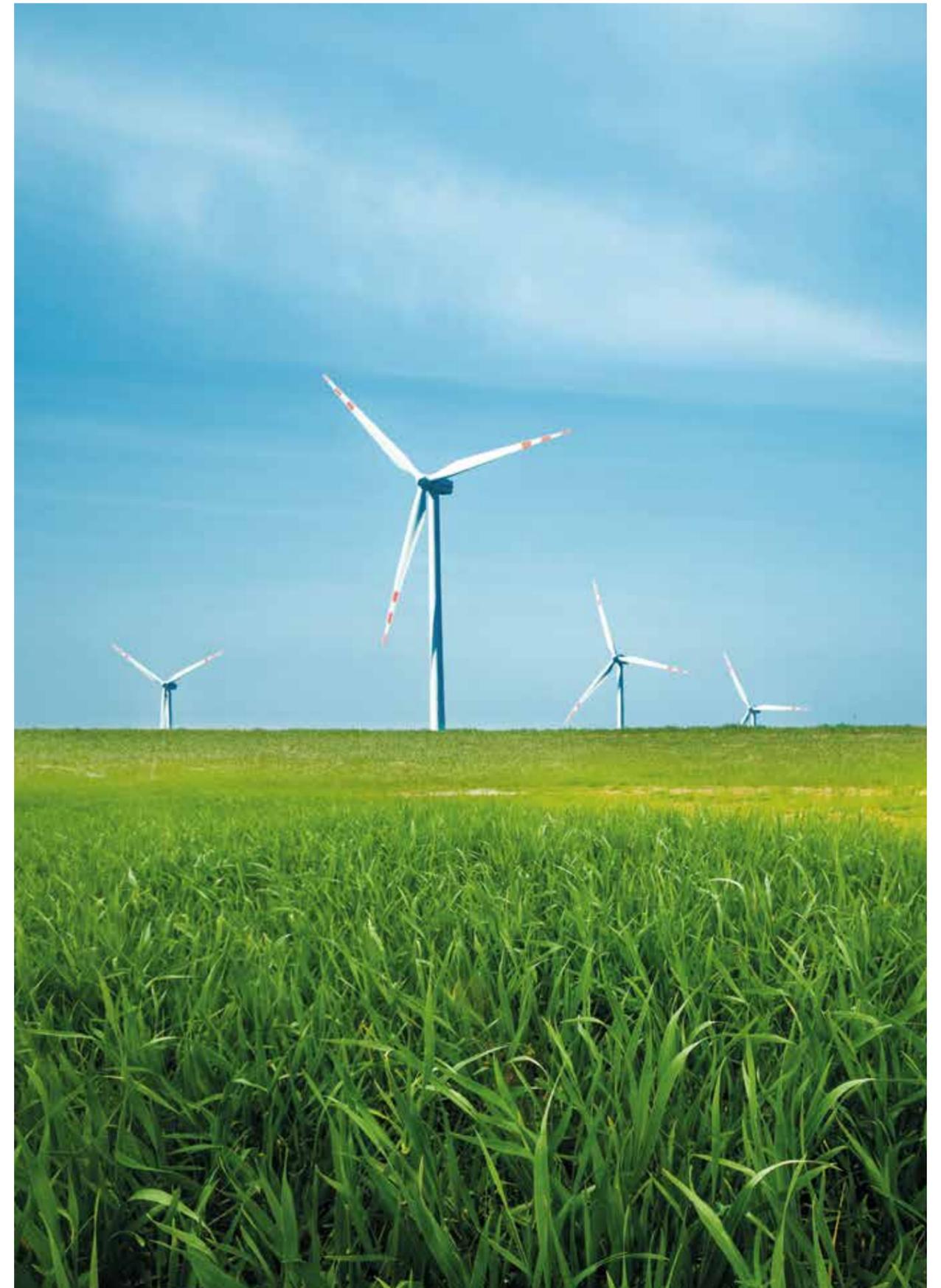
Idealservice opera a favore del consolidamento di filiere e dell'innovazione dei servizi in linea con i parametri dell'economia circolare, perseguendo la sostenibilità ambientale del sistema economico. Come organizzazione, ovviamente, nel realizzare la propria attività, genera emissioni di CO<sub>2</sub>, dirette e indirette.

Di seguito è riportata una schematizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, corrispondenti ad una approssimazione dell'impronta carbonica di organizzazione (Scope 1 + Scope 2). Essa 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 dell'organizzazione.

Questa stima include, per la prima volta, l'impatto dell'intera flotta logistica e rappresenta un benchmark per future elaborazioni, finalizzate anche ad un affinamento dell'indicatore.

Emissioni di CO <sub>2</sub> (tonnellate)	2020
Emissioni dirette (Scope 1)	9.181 ton
Emissioni indirette (Scope 2)*	591 ton
<b>Totali</b>	<b>9.772 ton</b>

\* Le emissioni indirette 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). Considerano le sedi consolidate della Cooperativa (dodici sedi in tutta Italia) e gli impianti di Rive d'Arcano e di Godega di Sant'Urbano.



## 10. La comunità al centro

**S**ostenibilità e responsabilità sociale sono due pilastri fondamentali su cui costruire la nostra crescita che si traducono nell'impegno all'apertura nei confronti del territorio, delle persone e delle comunità con cui ogni giorno entriamo in contatto. Guardiamo al futuro per costruire al meglio il nostro presente.

tratto da "Vision di Idealservice"



L'attività di Idealservice si sviluppa sui territori di tutta Italia, con ricadute importanti sulle comunità per le quali opera. La sua CSR si traduce proprio nell'assunzione di un senso di responsabilità legato agli impatti delle proprie attività. Per rendere conto di questi impatti, e riportare Valore al territorio, **Idealservice si impegna ogni giorno per integrare nel proprio operato la sostenibilità intesa come asset sempre più strategico: non più un complemento della pianificazione aziendale, quanto il fulcro del suo sviluppo.**

Oltre alla gestione ambientale ed all'attenzione per i collaboratori – temi già illustrati nei capitoli precedenti – la Cooperativa ritiene importante interpretare il concetto di **cittadinanza d'impresa** tramite iniziative di vario genere a favore dei territori e delle comunità.

Si impegna in tal senso tramite la creazione di partenariati con enti ed istituzioni locali, per offrire il proprio supporto a realtà istituzionali, accademiche o associative. L'obiettivo è quello di istituire reti multilaterali su tutti i territori di competenza, promuovendo iniziative locali e **restituendo così parte del valore sociale generato**. Progetti con le scuole, sponsorizzazioni a società sportive, convegni su varie tematiche: sono solo alcune delle modalità tramite cui Idealservice si rende protagonista dello sviluppo sostenibile delle comunità nelle quali opera, sia a livello locale che nazionale.

### Le iniziative del 2020

La partecipazione di Idealservice ad iniziative ed eventi nel 2020 è stata inferiore rispetto a quanto programmato a causa dell'emergenza pandemica, che ha imposto la cancellazione della maggioranza degli eventi e delle progettazioni previsti.

#### Eventi

##### Luglio 2020

Nell'estate del 2020 Idealservice ha sponsorizzato la **Federazione Scuola Nazionale Servizi** per le **5 giornate di Milano**, un ciclo seminariale organizzato da ALE - Associazione Lombarda degli Economisti e provveditori della sanità.



##### 4 settembre 2020 - Keep Clean and Run

Idealservice ha sponsorizzato – ed ha partecipato – a **Keep Clean and Run**, eco-trail di 420 chilometri contro l'abbandono dei rifiuti. La corsa, partita da Cortina d'Ampezzo e conclusasi a Trieste, ha ripercorso i luoghi che furono teatro della Grande Guerra. La corsa ha rappresentato anche nel 2020 l'evento centrale italiano della campagna europea **Let's Clean Up Europe!** Forte della sua vocazione alla sostenibilità ambientale, l'azienda ha ritenuto importante offrire il proprio supporto a questa iniziativa, individuandola come perfetta espressione dei Valori e della mission aziendali. Alla competizione hanno partecipato anche alcuni collaboratori di Idealservice, a sottolineare quanto vi sia un loro engagement ed allineamento rispetto alle tematiche perseguite quotidianamente dall'azienda.



##### 18-20 ottobre 2020 - Richmond Retail Business Forum

Idealservice ha partecipato e sponsorizzato a questa due giorni di seminari, incontri e networking dedicato al comparto retail. Un convegno che propone meeting, seminari, workshop, gruppi di lavoro, incontri mirati che favoriscono i contatti tra i retail manager e i più importanti fornitori di prodotti e servizi del settore.



Idealservice è consapevole di quanto sia importante **sostenere anche le piccole realtà che animano i territori** e le comunità locali, ancor di più in tempi di crisi. Per offrire il proprio supporto a queste realtà, si è fatta portatrice di numerose sponsorizzazioni, di varia entità e con varie destinazioni, di seguito elencate.

#### Settembre 2020

Idealservice ha dato il proprio contributo alla **Pro Loco di Fagagna**, sostenendo l'organizzazione dell'annuale sagra dei Festeggiamenti Settembrini. Si tratta di una manifestazione che ogni anno attira gli abitanti di diversi paesi e comuni limitrofi, che accorrono soprattutto per assistere alla storica competizione tra asini: una gara tra le diverse borgate del paese, un'iniziativa di grande impatto e coinvolgimento per la comunità di Fagagna e non solo.



#### Asd Bici Camogli

Nel 2020 Idealservice ha sostenuto tramite una sponsorizzazione l'ASD Bici Camogli, una Società sportiva con sede a Camogli, Città Metropolitana di Genova, che promuove una Scuola Ciclismo per giovanissimi, oltre a molteplici competizioni.



#### Idealservice Tarcento Basket

Idealservice è inoltre uno storico sostenitore della società sportiva Tarcento Basket di cui anche nel 2020 è stato main sponsor. La restituzione del valore creato tramite il sostegno a questa iniziativa sportiva in questo caso assume ancora più valore, in quanto si riflette su una squadra del territorio, che gioca in serie D, con grande seguito ed importanza per la comunità.



#### Università di Udine

L'impegno per lo sviluppo del territorio si traduce anche in molteplici iniziative di promozione dell'inserimento delle giovani generazioni in azienda, anche grazie ad una **partnership con l'Università di Udine**. Grazie ad una convenzione, da anni le studentesse e gli studenti dell'ateneo possono entrare in Idealservice tramite l'attivazione di tirocini di orientamento e formazione, sia curricolari che volontari ed extracurricolari.

L'attenzione allo sviluppo dei giovani nel contesto lavorativo si traduce anche nella partecipazione - fin dal 2014 - alla **Fiera del Lavoro organizzata da Associazione Laureati Ingegneria Gestionale - ALI**. Si tratta di un appuntamento annuale a cui Idealservice partecipa sempre con entusiasmo: una modalità unica per presentare la Cooperativa, e consentire un confronto utile ad unire domande ed offerte nel mondo del lavoro per attrarre e, soprattutto, valorizzare talenti. Nell'ultimo biennio questa modalità di confronto ha portato Idealservice ad effettuare diversi colloqui, alcuni dei quali si sono poi tradotti in proficui inserimenti in azienda.



**La collaborazione con l'Università di Udine è ritenuta molto importante per poter confrontarsi con le nuove generazioni, attingendo alle innovazioni emergenti dal mondo accademico e della ricerca.**

## 7 Stage e Borse di studio attivate in azienda nel 2020

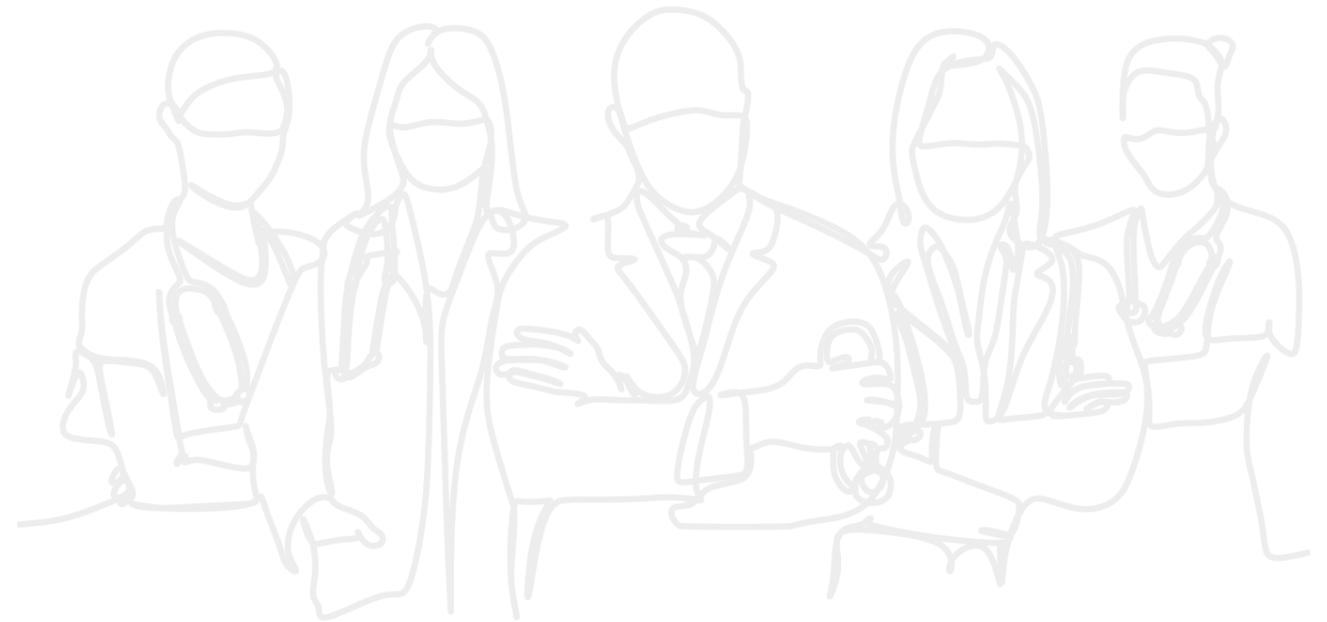
### Donazioni per l'emergenza Coronavirus

**Come si ha avuto modo di sottolineare, il 2020 ha fatto emergere problematiche e necessità nuove e del tutto imprevedibili.**

La situazione più critica è sicuramente stata vissuta negli ospedali, emblema della crisi sanitaria globale. Le difficoltà respiratorie legate alla sintomatologia del Covid-19, hanno reso indispensabili alcune strumentazioni specifiche da parte degli ospedali.

Idealservice, che lavora ogni giorno con strutture sanitarie di ogni genere, ha ritenuto primario dare il proprio sostegno. In accordo con l'ARCS (Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute del Friuli-Venezia Giulia) e ALISA (Azienda Sanitaria della Regione Liguria) ha deciso di donare due ventilatori polmonari all'**Ospedale Santa Maria Degli Angeli di Pordenone** ed altrettanti all'**ASL 3 di Genova**. A questi, a novembre 2020, si è aggiunta la donazione di un altro macchinario all'**ASP (Azienda Sanitaria Provinciale) di Messina**.

Un segno di vicinanza a questi territori, nei quali la Cooperativa friulana ha particolarmente radicato la sua attività, e un gesto concreto per supportare il lavoro dei sanitari in questa situazione di emergenza nazionale.



**I**dealservice è un'istituzione sociale che ha sempre saputo coniugare i principi tradizionali d'impresa con quelli etici e valoriali. Oggi vogliamo e dobbiamo ancor di più fare la nostra parte per superare il difficile momento in cui si trova il nostro Paese. Abbiamo deciso di farlo partendo dal Friuli-Venezia Giulia, dalla Liguria e dalla Sicilia, visti i forti legami ed il senso di appartenenza che uniscono Idealservice a queste regioni.

Marco Riboli, Presidente

## 11. Il futuro di Idealservice



Il 2020 è stato un anno sicuramente complicato: la crisi sanitaria globale ha fatto sì che si delineassero scenari impensabili, distopici e dall'evoluzione incerta. È inutile negare che le difficoltà sono state – ed in alcuni casi continuano ad essere – molteplici.

**Nel caso di Idealservice, l'impossibilità di previsione si è tramutata in proattività, intesa come strategia per reperire competenze e strumenti atti ad affrontare in modo consapevole e sicuro ogni forma di complessità possibile.**

La Cooperativa è riuscita a restare sempre in attività, dando il proprio contributo, tra gli altri, all'efficiente funzionamento delle realtà che più sono state colpite da questa emergenza: le strutture sanitarie. Al bisogno puntuale di igienizzazione e sanificazione, Idealservice ha risposto con una spinta all'implementazione del servizio, senza però tralasciare una sempre aggiornata e precisa formazione specifica sul tema Covid-19. Azioni che le hanno permesso di salvaguardare la salute dei propri collaboratori, riuscendo a fronteggiare al meglio le richieste del mercato.

Come? Tramite l'**investimento costante e continuo in Capitale Umano**, vero driver di successo della Cooperativa.

Ed è questa declinazione che continuerà a guidare Idealservice, nelle scelte quotidiane come quelle a lungo termine.

Il 2021 sarà l'anno dell'assestamento, in cui si imparerà gioco forza a convivere con la pandemia, per arrivare poi alla tanto agognata ripartenza

Idealservice intende proseguire il cammino intrapreso con la rielaborazione della Mission, della Vision e dei Valori, perseguendo obiettivi di varia natura.

In primis, grande spazio verrà dato alla **formazione dei collaboratori**, per permettere loro di sviluppare competenze e ridefinendo, a partire da queste, attribuzioni di responsabilità e mansioni. A tal fine è previsto per aprile 2021 l'avvio di una **Academy** interna, tesa a fornire spazi, strumenti e professionalità per costruire percorsi di formazione e crescita ad hoc.

Uno dei punti focali su cui si concentrerà la strategia di Idealservice nei prossimi mesi sarà il **coinvolgimento dei territori**. Come si è descritto in questo report, nella Cooperativa vi è una grande attenzione alle comunità ed al sostegno ad iniziative locali. L'obiettivo è quello di nutrire ancor di più queste relazioni, per porsi come un alleato riconosciuto e strategico ai fini dello sviluppo sostenibile territoriale.

L'adesione a questo ruolo implica anche un impegno più strutturato nel **sostegno ad iniziative culturali e convegnistiche**, con un occhio di riguardo a quelle inerenti al core business di Idealservice, e quindi alla gestione responsabile ed all'economia circolare.

Proprio su quest'ultima si concentrano diverse strategie di implementazione della **gestione puntuale dei rifiuti**, per quanto riguarda i servizi ambientali. Ci si è già mossi verso un progetto di studio, raccolta e monitoraggio dei dati, che permetterà di implementare le procedure ed ottimizzare il servizio, minimizzando gli sprechi e perseguendo sempre più processi di economia circolare. A ciò, verranno integrate sempre più **iniziative e strumenti per informare ed educare i cittadini** sulla corretta gestione del rifiuto e sulle possibilità di applicazione della sostenibilità a livello individuale.



L'aspetto di promozione culturale del territorio si rispecchia anche nella relazione di Idealservice con l'**Università** ed i **giovani**: un rapporto che l'organizzazione ritiene primario e che intende nutrire, sia continuando ad ospitare percorsi di stage e tirocini sia tramite altre iniziative, tese a presentarsi in maniera trasparente alle nuove generazioni, stakeholder su cui è imprescindibile investire per il futuro.

Infine, è stato intrapreso un processo di **implementazione dei Sistemi di Gestione**, grazie al coinvolgimento dei collaboratori e l'accoglimento dei loro suggerimenti. Un percorso strutturato e condiviso, che mira a intraprendere azioni migliorative tramite l'ascolto delle istanze di coloro che ogni giorno vivono l'azienda e la animano tramite le proprie attività e competenze. L'obiettivo è quello di impostare una serie di canali di confronto, così da poter realizzare in maniera condivisa un Sistema di Gestione che sia al passo con procedure reali e con le innovazioni di processo emergenti.

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

tratto da "Vision di Idealservice"



## Nota metodologica

La redazione del presente documento è la conferma dell'impegno alla responsabilità ed alla trasparenza intrapreso da Idealservice con l'elaborazione del primo report di sostenibilità, lo scorso anno.

Questa rendicontazione ha permesso di **aggiornare i dati già individuati come strategici ai fini di una corretta narrazione delle performance e dell'attività di Idealservice**, così da delinearne una fotografia attuale, coerente ed esaustiva.

Per procedere alla redazione del presente report, il lavoro è stato articolato in diverse fasi:

- raccolta ed aggiornamento delle informazioni quantitative e qualitative;
- analisi dei dati raccolti;
- condivisione con il gruppo di lavoro degli esiti della prima ricognizione;
- elaborazione del testo;
- elaborazione grafica.

Nel presente documento sono stati riportati ed analizzati i dati riferiti all'anno 2020, posti a confronto con l'anno precedente 2019, così da fornire un maggior grado di informazione e comprensione dell'evoluzione dei risultati. Per raccogliere i dati, sono stati utilizzati strumenti appositamente creati in funzione delle linee guida in materia di reporting sociale a livello nazionale e internazionale. In particolare, ci si è basati su:

- **"An Analysis of the Goals and Targets"**, strumento elaborato dal GRI (Global Reporting Initiative) e dal UNGC (Global Compact delle Nazioni Unite). Tramite tale documento si ha avuto accesso ad una chiave di rendicontazione integrata per definire l'impegno di Idealservice rispetto al raggiungimento dei Sustainable Development Goals lanciati dalle Nazioni Unite (Agenda 2030), con gli standard di reporting di sostenibilità GRI (Standard GRI) e la Communication on Progress (COP) sui dieci principi del Global Compact dell'ONU.
- La metodologia proposta da **International Integrated Reporting Council (IIRC)**, impiegata specificatamente per la rendicontazione integrata delle imprese, attraverso cui si evidenzia come Idealservice crei valore attraverso le sei classi di Capitale che contraddistinguono l'azienda, come queste impattano sugli Obiettivi di sostenibilità e quali indicatori aziendali vengono impiegati per monitorare gli andamenti.

Quest'ultima, in particolare, è alla base del **Modello di creazione del Valore condiviso** che ha orientato la stesura dell'intero documento. Il Modello, approfondito a pagina 10, ha consentito infatti di raccontare la strategia di sostenibilità di Idealservice tramite l'individuazione, per ogni capitolo, di KPI strategici, utili a comprendere in maniera univoca ed esplicita obiettivi e risultati, nei diversi ambiti trattati.

Si è scelto di creare uno storytelling basato su dati quantitativi, così da fornire una cornice solida e riconoscibile al racconto della vita di Idealservice, anche in quest'anno – che di riconoscibile ha avuto ben poco.

Da questa analisi emerge come ogni aspetto dell'attività della Cooperativa sia connotato da un'aspirazione alla sostenibilità, pragmatica e rendicontabile.

Ed è proprio sugli obiettivi raggiunti e da raggiungere che si consolida l'impegno di Idealservice alla Responsabilità Sociale, nel perseguimento continuo di un ruolo da protagonista nello Sviluppo Sostenibile dei territori.

Per la stesura del presente Report di Sostenibilità, Idealservice ha creato un gruppo di lavoro dedicato, composto da consulenti esterni e personale interno. Il lavoro grafico è stato elaborato da Portfolio sas.

Un ringraziamento particolare va all'associazione Animaimpresa.

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

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