

Report di Sostenibilità

/2019



idealservice

persone. ambiente. futuro.

Report di Sostenibilità /2019

Report di Sostenibilità /2019

1. Lettera del Presidente	P. 4
2. Nota metodologica	P. 6
3. I nostri stakeholder	P. 7
4. I nostri canali di comunicazione e coinvolgimento	P. 8
5. I nostri temi materiali e il modello di generazione di valore sostenibile	P. 10
6. Chi siamo	P. 16
6.1. Anagrafica	P. 18
6.2. La nostra storia: evoluzione e traguardi	P. 18
6.3. Idealservice oggi: Mission, Vision, Valori	P. 20
6.4. La nostra presenza sui territori	P. 24
6.5. Governance ed assetto organizzativo	P. 26
6.5.1 Governance	P. 26
6.5.2 Assetto Organizzativo	P. 27
7. Cosa facciamo	P. 32
7.1. Al servizio di tanti con tanti servizi La poliedricità di Idealservice	P. 34
7.2. Occhio al futuro - Ricerca ed innovazione tecnologica	P. 37
7.3. La dimensione economica	P. 38
8. Le nostre Persone	P. 40
8.1. Il nostro Capitale Umano	P. 42
8.2. Diversity Management	P. 46
8.3. Formazione del personale	P. 50
8.4. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro	P. 52
8.5. Welfare e conciliazione tempi lavoro-famiglia	P. 54
9. Responsabilità Sociale	P. 56
9.1. Il modello organizzativo responsabile	P. 58
9.2. Il contributo al sistema cooperativo	P. 60
9.3. La centralità della comunità	P. 62
9.4. L'attenzione all'ambiente	P. 71
10. Futuro, Idee ed Obiettivi	P. 78

1. Lettera del Presidente



Stiamo vivendo un momento storico difficile e carico di incertezze. L'emergenza dovuta al Coronavirus ci impone di riflettere sulle nostre abitudini e sulle scelte che faremo in futuro per sostenere e salvaguardare il mondo in cui viviamo, a cominciare dalle nostre case, dai nostri uffici, dalle nostre città. Ci troviamo a dover convivere con nuove regole, a dover fare i conti con rapide e profonde trasformazioni, dove ciò che conta più di ogni altra cosa è la propria personale attitudine ad adattarsi e convivere in questa nuova particolare realtà.

E' tempo di riflessioni e di speranza in un cambiamento di cui ognuno di noi deve essere il fautore.

In questo clima di grande incertezza, però, resta un punto fermo: per noi di Idealservice sostenibilità e responsabilità sociale sono e restano due pilastri fondamentali su cui costruire la nostra crescita.

Proprio per questo motivo, quest'anno abbiamo deciso di presentare il nostro primo Report di Sostenibilità, per ribadire con forza che per la nostra Cooperativa non contano solo le performance economiche e finanziarie, ma ci lasciamo guidare anche dai principi sociali, ambientali ed etici tali da garantirci uno sviluppo pienamente sostenibile, capace di creare valore condiviso nel tempo.

I dati che qui vi presentiamo rappresentano meglio di ogni possibile discorso che i nostri obiettivi e i nostri valori possono tradursi in realtà se spinti dalla convinzione e dalla volontà di noi tutti, con la consapevolezza che la vera differenza non la fanno le pagine già scritte, ma quelle che scriveremo nel futuro.

Voglio quindi ringraziare quanti hanno reso possibile questo progetto, ma soprattutto tutte le donne e gli uomini di Idealservice che, con la loro dedizione, il loro impegno e la loro fiducia, dimostrano ogni giorno di essere il vero motore della nostra azienda, capaci di affrontare grandi sfide e grandi cambiamenti con immutata passione e partecipazione.

Marco Riboli
Presidente

2. Nota metodologica

La decisione di redigere questo Report di Sostenibilità nasce dal desiderio di Idealservice di intraprendere un percorso condiviso con i propri stakeholder, per tendere ad un futuro più sostenibile partendo dal racconto di ciò che la cooperativa è oggi. Questo documento sociale intende analizzare ciò che è stato realizzato negli anni passati, esplorando l'evoluzione delle performance, i progetti, le partnership, i successi che hanno condotto Idealservice alla realtà di rilevanza nazionale che è ora, identificando al contempo le opportunità di innovazione, così da avere una visione completa e trasparente della situazione attuale.

La stesura del Report di Sostenibilità si traduce in un impegno all'apertura, sia nei confronti del territorio e delle comunità con le quali si relaziona quotidianamente sul territorio nazionale, sia nei confronti di chi ogni giorno opera in prima linea, facendosi ispirare dai valori di Idealservice: le sue persone.

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

- **raccolta 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.**

In questo documento vengono analizzati e riportati i dati riferiti all'anno 2019, posti a confronto con l'anno precedente 2018, così da fornire un maggior grado di informazione e comprensione dell'evoluzione dei risultati. Per raccogliere i dati, si sono utilizzati strumenti appositamente creati in funzione delle Best Practices e delle linee guida in materia di reporting sociale a livello nazionale e internazionale.

Per l'elaborazione del documento si è utilizzato lo strumento "An Analysis of the Goals and Targets" 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.

Per evidenziare gli impatti in termini di sostenibilità dell'attività aziendale è stata utilizzata la metodologia proposta da International Integrated Reporting Council (IIRC), impiegata specificatamente per la rendicontazione integrata delle imprese. Attraverso questa metodologia, viene messo in evidenza 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.

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.

3. I nostri stakeholder

Ogni impresa, con le sue attività e le sue scelte genera conseguenze, positive o negative, per una molteplicità di soggetti, individuali e collettivi. Tutti questi interlocutori, che vengono definiti stakeholder (portatori di interesse), sono a loro volta in grado di influenzare l'operato aziendale, in modo diretto o indiretto e in diversa misura in funzione del grado di vicinanza all'azienda stessa. Gli stakeholder contribuiscono ai risultati dell'impresa e il loro coinvolgimento può supportare la gestione operativa e le scelte strategiche. Occorre quindi condividere con loro un percorso e attivare meccanismi di confronto e partecipazione per recepirne le necessità e comprendere le tematiche che maggiormente influenzano la relazione con l'azienda.

Le principali classi di stakeholder che fanno parte della rete di Idealservice sono i seguenti:



Nell'identificazione degli stakeholder chiave, rivestono particolare importanza, naturalmente, i soci collaboratori e i dipendenti, così come il mondo cooperativo, la cui visione Idealservice promuove.

Nell'identificazione delle tematiche di sostenibilità strategiche per l'azienda (vedi cap. 5) è stata presa in debita considerazione l'opinione di rappresentanti di varie categorie di portatori di interesse. Si è posto, così, un ulteriore, nuovo, tassello di stakeholder engagement (coinvolgimento degli stakeholder).

4. I canali di comunicazione e coinvolgimento

Idealservice, fin dalla sua istituzione, ha colto la necessità di una comunicazione costante e trasparente con i propri stakeholder, interni ed esterni, puntando a crescere con integrità e trasparenza. Con l'ampliarsi del proprio raggio di azione, a livello di servizi e di focus territoriali, si sono sviluppati anche i canali di comunicazione, finalizzati a cogliere necessità ed aspirazioni di tutti portatori d'interesse.



Per creare un senso di comunità con utenti, reali o potenziali, e raccontare la propria azienda aprendosi al confronto, Idealservice utilizza:

- **Social Network**
- **Sito www.idealservice.it**

Idealservice è presente su **Facebook**, dove sviluppa una comunicazione istituzionale su attività ed iniziative dell'organizzazione; la presenza su questo social, largamente utilizzato dagli utenti, è particolarmente indicata per comunicare in maniera pragmatica ed informativa, fornendo pronte risposte ed indicazioni specifiche riguardo ai servizi forniti. La pagina aziendale su **LinkedIn** propone una comunicazione formale, per dare spazio alle iniziative di Idealservice e creare un senso di comunità con le persone della propria filiera o al di fuori di essa.

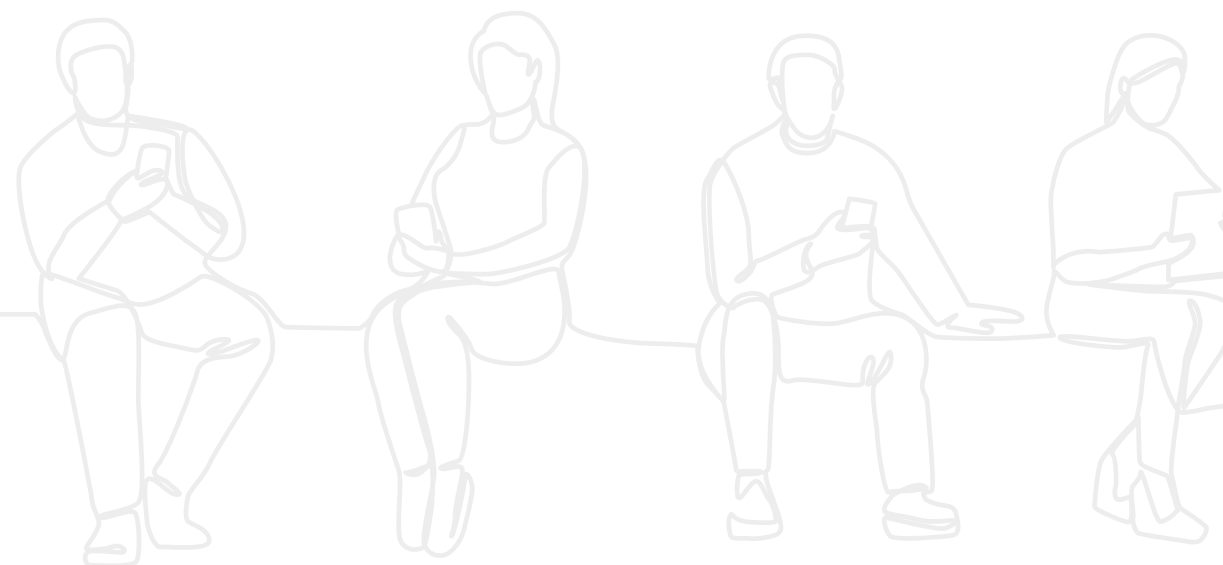
La pagina web **www.idealservice.it** fornisce informazioni e dati sulle attività svolte dall'organizzazione, sia nell'ambito professionale, sia per quanto concerne il proprio impegno nei territori.

Momento tipico in ambito di comunicazione offline di Idealservice è sicuramente l'**Assemblea dei Soci**, in cui viene approvato il bilancio annuale. Ospita nella sede centrale in Friuli Venezia Giulia i soci lavoratori provenienti da tutta Italia e permette al Presidente in carica di fornire informazioni e tendenze sull'andamento dell'azienda, esponendo i dati di bilancio ed ascoltando eventuali problematiche, idee e possibilità per il futuro. È un momento importante per Idealservice, l'unica occasione annuale per riunire persone che operano su tutto il territorio nazionale, creando network, relazioni e senso di appartenenza. Quest'ultimo è un valore imprescindibile per l'organizzazione, che ritiene primario coinvolgere attivamente i propri stakeholder per sviluppare in maniera congiunta le strategie di sviluppo. Nel 2019, in particolare, è emerso l'imperativo di orientarle agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile di Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Per Idealservice, inoltre, è fondamentale confrontarsi sui territori, partecipare a momenti di incontro con la popolazione per illustrare al meglio i servizi, sostenere manifestazioni locali e offrire il proprio contributo a eventi di promozione dell'innovazione e dell'economia sostenibile. La presenza fisica e tangibile, per un'azienda che ha una vocazione nazionale e guarda alle filiere internazionali, è essenziale: si tratta di mantenere vivo il radicamento territoriale e la visione cooperativa, nonché di sostenere concretamente, attraverso un approccio di cittadinanza attiva, iniziative multi stakeholder.

Il presente Report di Sostenibilità, un'evoluzione rispetto ai passati Bilanci Sociali, vuole essere un passo verso un'ulteriore crescita dell'azienda. Una crescita in consapevolezza e reputazione, basata su un racconto a tutto tondo delle diverse sfaccettature di una realtà che da anni è presente sul territorio ma il cui raggio d'azione è spesso poco compreso e comunicato.

La trasparenza, da sempre valore imprescindibile dell'Azienda, si traduce così in una narrazione di tutto ciò che Idealservice è stato, è e sarà negli anni a venire: una realtà in costante movimento che si alimenta grazie all'apporto delle proprie Persone e delle Comunità con le quali opera.



5. I nostri temi materiali e il modello di generazione di valore sostenibile

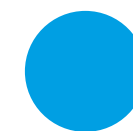
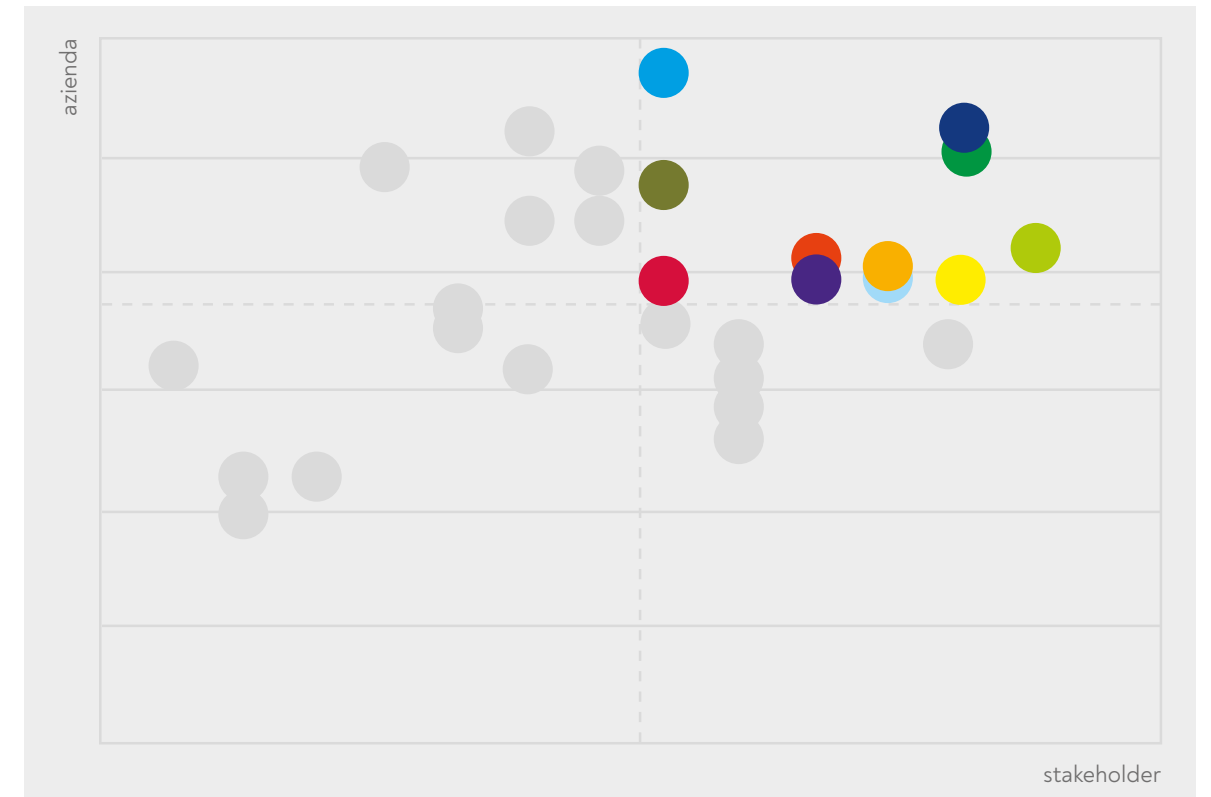
L'analisi di materialità è uno strumento fondamentale per identificare le tematiche di sostenibilità più importanti per gli stakeholder interni ed esterni dell'azienda, in modo da definire in maniera congiunta le aree su cui si concentreranno gli obiettivi futuri dell'organizzazione.

Sono considerati materiali, dunque rilevanti, quegli aspetti che hanno un impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali di Idealservice e che potrebbero condizionare in modo decisivo le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. L'analisi di materialità viene realizzata incrociando le opinioni sulla rilevanza strategica di alcune tematiche per Idealservice e per i suoi stakeholder.

L'analisi è stata condotta intervistando soci della Cooperativa e altri portatori d'interesse, rappresentanti di rilevanti aziende e organizzazioni con cui Idealservice intrattiene rapporti consolidati.

Gli obiettivi che sono emersi guidano anche la stesura del presente Report di Sostenibilità in quanto determinano le finalità di analisi e comunicative condivise da azienda e stakeholder. Ciascun tema materiale viene correlato agli Obiettivi di Sostenibilità di Agenda 2030 (Sustainable Development Goals – SDGs) su cui impatta.

Per la delimitazione delle tematiche materiali (in alto a destra nel grafico) è stato scelto il criterio più stringente che prevede la considerazione dei temi che, tanto per l'azienda quanto per i suoi stakeholder, conseguono un giudizio superiore alla media dei giudizi espressi.



Perseguire l'innovazione continua del servizio

Per Idealservice è fondamentale innovare, per ideare servizi che sappiano interpretare i mercati, sempre più attenti all'efficienza dei processi e a logiche di sostenibilità ed economia circolare. Il progetto Differenziata 3.0, i servizi di Facility Management ad elevata impostazione tecnologica e l'approccio innovativo alla gestione della filiera della plastica sono esempi di coniugazione di innovazione e sostenibilità ambientale, efficienza economica e attenzione sociale. *SDGs su cui impatta la tematica 9-11-12*



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

Favorire la conciliazione dei tempi lavorativi con le esigenze familiari è, per Idealservice, un tratto distintivo. La dimensione aziendale e l'elevato grado di diversity (in ragione dell'età, genere, provenienza...) necessitano di un approccio strutturato alla gestione dei fabbisogni di equilibrio fra impegni lavorativi e familiari. Il tema è sentito in prima persona dall'azienda - rappresentata da soci lavoratori che vivono in prima persona le odierne dinamiche di conciliazione - e dai suoi portatori di interesse, che si attendono da una società cooperativa un modello virtuoso, proattivo e inclusivo, anche in quest'ottica. *SDGs su cui impatta la tematica 5*



Rafforzamento delle competenze specifiche in ambito CSR/Sostenibilità nel CDA

Il core business di Idealservice è strettamente legato alla sostenibilità ambientale e sociale, oltreché 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. Anche i suoi stakeholder si attendono che l'Organo di Governo e societario interpreti con sempre maggior competenza il ruolo dell'azienda nel contribuire allo sviluppo sostenibile della comunità e del Paese. *SDGs su cui impatta la tematica 9*



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

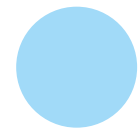
Nello spirito cooperativo, per Idealservice è fondamentale accogliere proposte e idee con una logica bottom-up. La partecipazione dei soci e di tutti i lavoratori alla vita aziendale e alle scelte gestionali sono un fattore determinante e che contraddistingue la mission dell'azienda e il suo modello di business. *SDGs su cui impatta la tematica 9*





Formazione di figure aziendali delegate a seguire tematiche riguardanti la Responsabilità Sociale d'Impresa e la sostenibilità

L'approccio alla Responsabilità Sociale e alla sostenibilità è per Idealservice, frutto di una visione strutturata, che passa anche attraverso l'adozione di un sistema formalizzato con modelli di gestione e strumenti operativi. Definire le competenze e stabilire figure aziendali delegate a presidiare queste tematiche è importante, in una realtà complessa, tanto per l'azienda quanto per i suoi stakeholder. *SDGs su cui impatta la tematica 9*



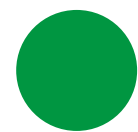
Attuazione di iniziative relative alla Salute e Sicurezza sul Lavoro

Garantire salute e sicurezza sul luogo di lavoro, anche attraverso strumenti e interventi oltre gli obblighi di legge, è un'esigenza per realtà che operano nei settori di Idealservice. A tal proposito l'azienda ha strutturato un Sistema certificato Qualità-Sicurezza-Ambiente, una certificazione SA8000 e un modello di organizzazione e gestione della Sicurezza asseverato, a norma del Testo Unico sulla Sicurezza del Lavoro (d.lgs. 106/2009). Questo impegno non è solo frutto del commitment aziendale; anche gli stakeholder dell'azienda si attendono un impegno crescente su questo fronte. *SDGs su cui impatta la tematica 3*



Creazione di Valore Condiviso per tutte le categorie degli stakeholder

Il sistema relazionale della cooperativa si fonda sulla capacità di competere sul mercato, garantendo l'equilibrio dei bisogni economici e umani degli stakeholder. La mission aziendale orienta l'attività alla creazione di Valore Condiviso che 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. *SDGs su cui impatta la tematica 8*



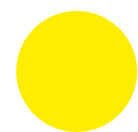
Adozione di politiche retributive eque e trasparenti

Garantire una politica retributiva equa e trasparente, anche con riferimento alle finalità mutualistiche del modello cooperativo, è considerato di fondamentale importanza per l'azienda e i suoi portatori d'interesse. I dipendenti – e in particolare i soci lavoratori – contribuiscono alle decisioni di gestione e sono quindi direttamente coinvolti nei processi decisionali che riguardano le politiche retributive. *SDGs su cui impatta la tematica 8*



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

Coerentemente con i dettami dell'economia circolare indicati nell'Accordo di Parigi sul Clima, che impegna programmaticamente a ridurre le emissioni di CO², Idealservice progetta e realizza servizi integrati che incorporino un approccio sostenibile. L'innovazione dell'azienda in ottica di sostenibilità ambientale è trasmessa e condivisa con i suoi portatori d'interesse, cittadini, imprese, amministrazioni pubbliche. *SDGs su cui impatta la tematica 12-13*



Garantire la corretta informazione sugli impatti dei propri prodotti e servizi

Garantire la contabilizzazione degli impatti ambientali e fornire informazioni trasparenti e corrette sulla sostenibilità ambientale della propria attività è di primaria importanza, in particolare per i servizi orientati all'economia circolare e all'innovazione sostenibile. *SDGs su cui impatta la tematica 12*



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 rischi derivanti da atti illeciti. A tal proposito è importante che l'azienda abbia un sistema organizzativo capace di analizzarli, prevenirli e attuare meccanismi di risposta. *SDGs su cui impatta la tematica 9-16*



La strategia di Sostenibilità di Idealservice, determinata da un confronto tra l'azienda e i suoi stakeholder, evidenzia undici tematiche rilevanti. Si evidenzia una correlazione fra questi temi strategici e alcuni degli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, che contraddistinguono la mission di Idealservice e ne identificano l'approccio. In particolare:

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 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.



Nella seguente tabella viene riportato lo schema di generazione del valore da parte di Idealservice. Valore che mette al centro le esigenze dei portatori di interesse, a partire dai soci lavoratori, e che delinea un modello di creazione di valore condiviso basato sulla produzione di servizi ispirati ai principi di economia circolare.

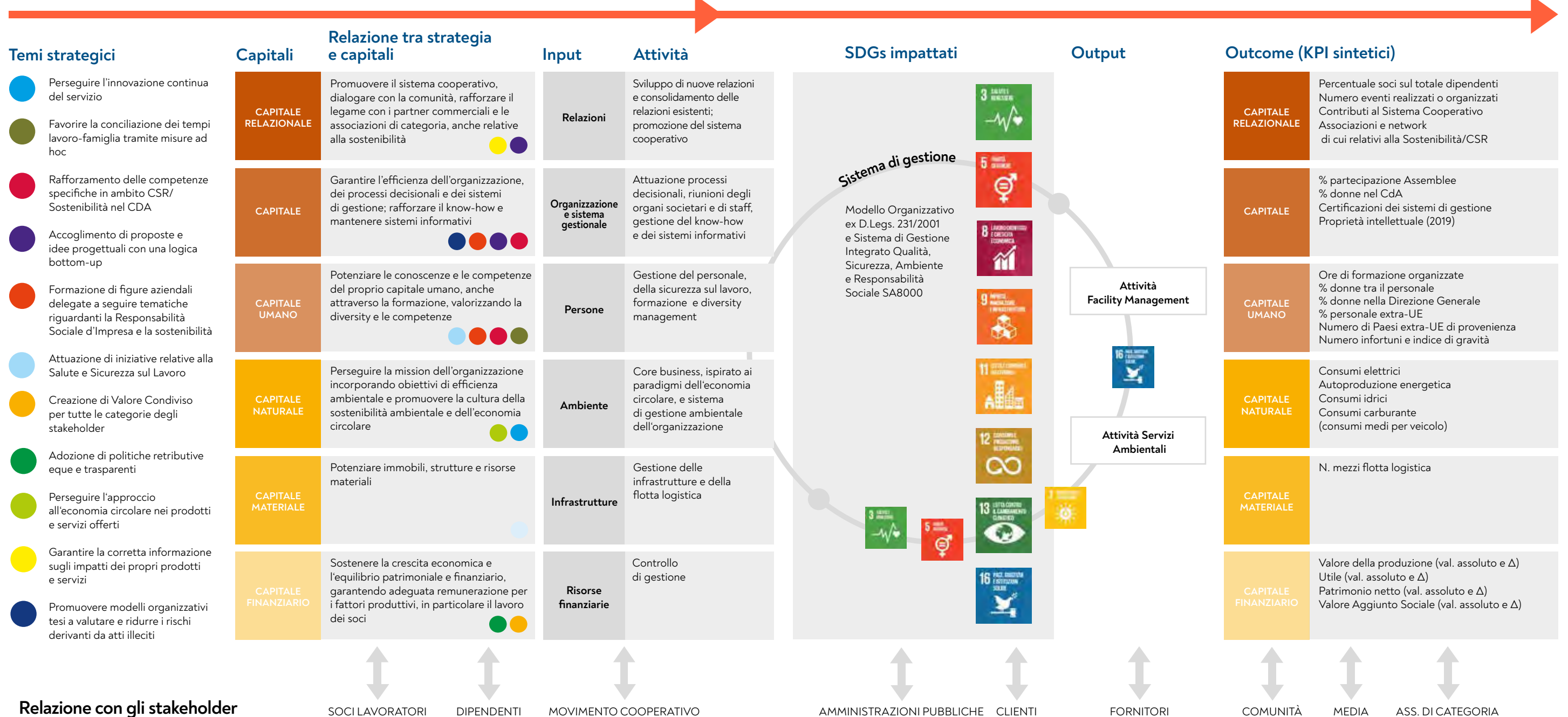
Gli obiettivi strategici, delineati attraverso l'analisi di materialità, vengono declinati secondo le diverse componenti dei capitali che contraddistinguono l'azienda:

- **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 componenti del capitale intangibile sono alla base della creazione del valore sostenibile di Idealservice in quanto, attraverso gli input e le attività aziendali, organizzati attraverso il Sistema di Gestione, 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'attività aziendale; necessario è, dunque, monitorarle al fine di valutare se vi sia un consolidamento piuttosto che un depauperamento.

Vengono indicati, quindi, alcuni Key Performance Indicators relativamente a ciascun capitale aziendale. Questi indicatori saranno utilizzati in futuro per valutare l'andamento dinamico nel tempo delle politiche di sostenibilità, mantenendo un approccio coerente al flusso di creazione del valore, ossia finalizzato al rafforzamento delle sei classi. Alla fine del presente Report di Sostenibilità, saranno riportati nel dettaglio gli outcome e alcune considerazioni prospettiche.

Creazione di valore



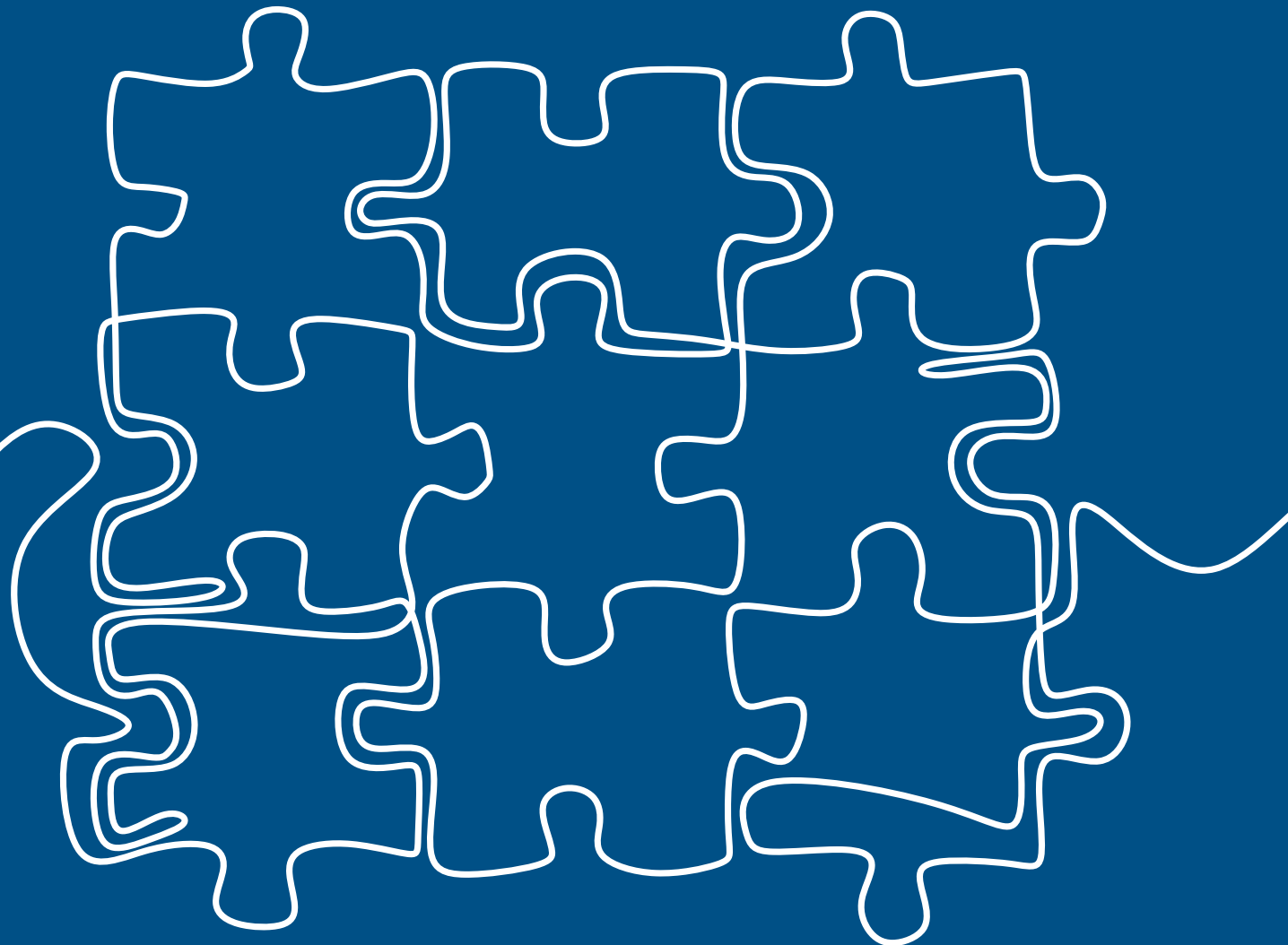
6. Chi siamo

Progettiamo e realizziamo servizi integrati e sostenibili in maniera responsabile e trasparente, offrendo soluzioni nel pieno rispetto delle persone e delle normative.

Idealservice è un'impresa cooperativa situata in Friuli Venezia Giulia, a Piasin di Prato (UD), in cui ha la sua sede legale e amministrativa. Dalla sua fondazione, nel 1953, è cresciuta in maniera costante, diversificando ed ampliando il suo ventaglio di servizi.

Il punto di forza della Cooperativa è stato puntare sempre sul Capitale più importante, quello delle Persone.

Grazie ad una strategia continua d'investimento in ricerca e formazione, Idealservice ha raggiunto importanti risultati in termini di innovazione, rivoluzionando il proprio settore ed implementando la propria offerta di servizi. Oggi, è una delle principali realtà d'Italia ad operare nel campo delle attività terziarie, al servizio delle collettività e dei territori: è attiva nei settori dei Servizi Ambientali, del Facility Management e degli Impianti di selezione rifiuti.



Temi materiali impattati



Rafforzamento competenze specifiche del CDA in ambito CSR/Sostenibilità



Formazione di figure aziendali delegate a seguire tematiche riguardanti la Responsabilità Sociale d'Impresa e la Sostenibilità



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



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

Economia circolare, salute e sicurezza, diversità, gestione e sviluppo delle persone che lavorano in azienda, a partire dai soci, relazioni con le comunità e clienti, catena di fornitura, condotta etica e diritti umani, sono solo alcuni dei temi che compongono l'approccio alla sostenibilità dell'azienda.

Questi obiettivi sono insiti nell'identità aziendale e nella struttura di governance che, ispirandosi alle migliori pratiche, permea i diversi processi aziendali, decisionali e operativi, lungo l'intera catena del valore. Garantire la diversity nella composizione degli organi di governo, la solidità dei sistemi di gestione e la partecipazione alle assemblee aziendali sono individuati come indicatori di sostenibilità del modello di governance.

27,2%: media dei soci partecipanti su 1.324 convocati alle Assemblee dei Soci (+3,6% rispetto al 2018)

82,6%: percentuale di partecipazione ai 30 Consigli di Amministrazione realizzati nel 2019 (+11,1% rispetto al 2018)

45%: composizione femminile all'interno del Consiglio di Amministrazione

Certificazione dei sistemi di gestione: Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/2001, Sistema Integrato di Gestione Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale (SA8000)

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

6.2 La nostra storia: evoluzione e traguardi

Più che una storia, un'avventura.

Le radici di Idealservice sono solide e profonde: fin dal 1953 chi ha lavorato in questa realtà lo ha fatto con volontà, tenacia e dedizione, costruendo un'impresa cooperativa che oggi è di rilevanza nazionale. Più che una storia, un'avventura, che ha arricchito le persone di Idealservice, modellando professionisti di varie generazioni accomunati dal desiderio quotidiano di offrire il proprio contributo, all'ambiente ed al territorio.

L'evoluzione di Idealservice è caratterizzata da un'attenzione costante all'innovazione che la spinge, da sempre, a progettare nuovi servizi e nuovi prodotti per soddisfare nuovi bisogni.



Immagine da Web



18 marzo 1953 - Idealservice nasce come impresa di pulizie dall'iniziativa di 9 socie, con la ragione sociale "Manutenzioni Locali Soc coop ar.l.".

Anni '80

1980 - Nomina a presidente di Antonietta Pevere (attualmente Socio Onorario): notevole incremento dell'attività, si stabilisce un buon equilibrio economico - finanziario.

1981 - Adesione all'Associazione Regionale delle Cooperative dei Servizi (ARCS).

1983 - Riorganizzazione aziendale: sviluppo del ramo commerciale e di coordinamento.

1985 - Il 18 settembre, i 35 soci della Cooperativa Manutenzioni Locali, in assemblea straordinaria, approvano la nuova ragione sociale: Idealservice Soc coop ar. l.

Anni '90

Idealservice diviene multisettoriale, offrendo servizi nel settore dell'ecologia, in particolare delle raccolte differenziate e della selezione e recupero del materiale raccolto, impegnandosi per la sensibilizzazione delle Amministrazioni Comunali della regione FVG e di parte del Veneto affinché vengano avviati progetti di raccolta differenziata. La Cooperativa realizza a San Vito al Tagliamento il primo impianto in Italia di selezione e recupero di imballaggi di plastica per conto di Replastic (poi assorbito nel CONAI), consorzio nazionale promosso dall'ENI in accordo con il Ministero dell'Ambiente. Diventa così il primo partner del CONAI (attuale COREPLA).

Idealservice si consolida anche come impresa e imbecca la strada della progettazione, costruzione e gestione di impianti complessi per la selezione dei rifiuti urbani.

Investe in ricerca, nelle più avanzate tecnologie e nella formazione del personale tecnico-gestionale, così da attrezzare gli impianti con un insieme di sofisticati processi.

1997 - Idealservice inizia ad operare nella selezione di rifiuti urbani e industriali suddivisi in carta, plastica, vetro e metalli, dando un notevole contributo all'industria della trasformazione per la creazione di nuove materie prime, utilizzate principalmente da industrie nazionali. [box 1]

Anni 2000

2008 - Nonostante la crisi globale, Idealservice amplia il proprio raggio d'azione, diventando player nazionale.

2010 - Idealservice, con il supporto di Corepla, sviluppa un processo industriale per allungare la filiera della plastica derivata da rifiuti urbani; si producono il Blupolymer e il BluAir (S.R.A.). [box 2]

2013 - Blupolymer si apre al mercato asiatico.

2018 - Idealservice lancia la società I.BLU, a cui conferisce i propri impianti industriali dando vita al principale operatore nazionale per il recupero e il riciclo degli imballaggi in plastica e altri materiali.

Oggi Idealservice è la principale realtà del Nordest - tra le più importanti in Italia - nei settori del Facility Management, dei Servizi Ambientali e degli Impianti di selezione multimateriale.

È una cooperativa che occupa 3.665 persone su tutto il territorio nazionale, gestendo in forma partecipata molteplici professionalità: operatori ambientali, addetti al cleaning, manutentori, impiegati e quadri tecnici ed amministrativi, facility manager, progettisti. Risultati ottenuti grazie alla convinzione che la valorizzazione del singolo individuo e la sua evoluzione personale siano alla base della crescita dell'intera azienda.

[box 1]

Nel 1997 viene emanato il Decreto Legislativo 5 Febbraio 1997, n° 22, conosciuto come **Decreto Ronchi**, che stabilisce delle norme precise per ridurre la produzione dei rifiuti, incentivare il recupero ed il riciclo, aumentare la coscienza ambientale dei cittadini e creare una collaborazione attiva tra imprese e comuni.

[box 2]

Blupolymer è un granulo prodotto dal recupero spinto del plasmix, utilizzabile come materia prima seconda nella realizzazione di nuovi manufatti per l'edilizia, per la logistica, negli arredi urbani, nell'industria automobilistica e motociclistica e tanto altro. **Il BluAir (S.R.A.)** è un agente secondario riducente utilizzabile negli impianti siderurgici per la produzione della ghisa, dal cui utilizzo si hanno notevoli vantaggi ambientali rispetto al tradizionale uso del coke. La produzione di materia prima-seconda certificata IPPR ha aperto nuovi scenari in merito alla possibilità di riutilizzo delle plastiche miste, un virtuosismo che pone **Idealservice all'avanguardia nel settore.**

6.3 Idealservice oggi: Mission, Vision e Valori

I valori guidano le nostre scelte.

Il mondo appartiene a tutti noi e la filosofia di Idealservice nasce proprio dal rispetto per la terra e per chi la abita. I nostri servizi sono il frutto di donne e di uomini che mettono in pratica ogni giorno questo ideale. Uomini e donne che credono in un mondo pulito.

Le strategie che hanno portato Idealservice ad essere la realtà di successo che è oggi sono state efficaci e funzionali perché, per quanto innovative, sono sempre state ispirate dai valori fondanti dell'Organizzazione.

In un mondo che cambia, anche gli obiettivi si modificano: negli anni, Idealservice ha ampliato i propri orizzonti, creando un universo di possibilità impensabile nel 1953, quando ha mosso i primi passi. Si è reso quindi indispensabile operare un aggiornamento continuo dell'identità dell'organizzazione, creando una guida valoriale che, in linea con il passato, sia un vademecum per le scelte delle Persone di Idealservice, oggi.



Di seguito, ciò che guida costantemente l'azione di tutte le donne e gli uomini di Idealservice.

MISSION

Idealservice crede fortemente nella **condivisione della Mission**, che definisce e determina lo scopo aziendale, la sua missione appunto. Uno strumento imprescindibile per la guida all'operatività quotidiana ed una matrice di integrazione per tutti i componenti della comunità.

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

Idealservice pone molta attenzione nella definizione della propria **Vision**, obiettivi pragmatici che incentivano l'azione quotidiana traducendosi in fonte di ispirazione e meta ideale da raggiungere in futuro per tutte le attività dell'organizzazione.

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

I **Valori** costituiscono i principi cardine che ispirano e condizionano il modo di agire di Idealservice e dei suoi collaboratori, influenzandone l'esperienza quotidiana.

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.



6.4 La nostra presenza sui territori

Idealservice è un'impresa dal forte radicamento territoriale, ormai presente su gran parte del territorio nazionale. Tramite le società partecipate, è anche un Gruppo fortemente caratterizzato dall'innovazione nel campo dei servizi integrati per l'ambiente, il territorio e la comunità.

Di seguito sono riportate le società partecipate da Idealservice, che compongono la costellazione di imprese del Gruppo.

	Società partecipata	Quota di capitale detenuta	Attività svolta
	I.Blu Srl Pasian di Prato (UD)	100%	Azienda che ha progettato e brevettato nuovi processi industriali per lo sviluppo e la produzione di tecnopolimeri che trovano applicazioni in molteplici applicazioni industriali.
	Fenice Ecologia Srl Gradisca d'Isonzo (GO)	100%	Fornisce soluzioni di smaltimento per i più svariati comparti produttivi e commerciali.
	@Nord Care Srl Palmanova (UD)	29,5%	Impresa operante nel campo dei servizi per anziani.
	Domani Sereno Service Srl Milano	26,49%	Nasce come società di commercio di prodotti per realtà sanitarie integrando poi i servizi di lavanderia, che rappresentano ora il core business dell'azienda.
	Bioman Spa Maniago (PN)	7,76%	Opera nell'attività di compostaggio dei rifiuti organici e produzione di energia pulita.
	S.N.U.A. Srl San Quirino (PN)	10%	Attiva nel settore dei servizi ambientali, si rivolge a enti pubblici e aziende. Gestisce tutte le fasi del ciclo dei rifiuti, dalla raccolta al trasporto, fino al trattamento e al recupero.
	Revet Spa Pontedera (PI)	6,79%	Si occupa della raccolta, selezione e avvio al riciclo di materiali quali plastiche, alluminio, acciaio, vetro e poliaccoppiati.
	Eco-Ricicli Veritas Srl Malcontenta (VE)	6%	Gestisce la raccolta, selezione e recupero di rifiuti da raccolta differenziata.
	Berica Ambiente Scarl Pasian di Prato (UD)	70%	Si occupa della raccolta di rifiuti solidi non pericolosi.
	Seaway Srl Bernareggio (MB)	50%	Società specializzata nella logistica di prodotti siderurgici.
	AssiCoop Friuli Srl Udine	30,3%	Nasce con l'obiettivo di produrre servizi e vantaggi economici nell'acquisto di prodotti assicurativi per i soci, i dipendenti (ed i loro familiari) delle imprese iscritte alla Lega delle Cooperative del Friuli Venezia Giulia.

Idealservice redige il bilancio ordinario, relativo alla Cooperativa, e il bilancio consolidato; da quest'ultimo emerge la dinamica patrimoniale e reddituale di Gruppo.

Di seguito sono individuati i principali indicatori economici - di stato patrimoniale e conto economico - tratti dal bilancio ordinario e da quello consolidato.

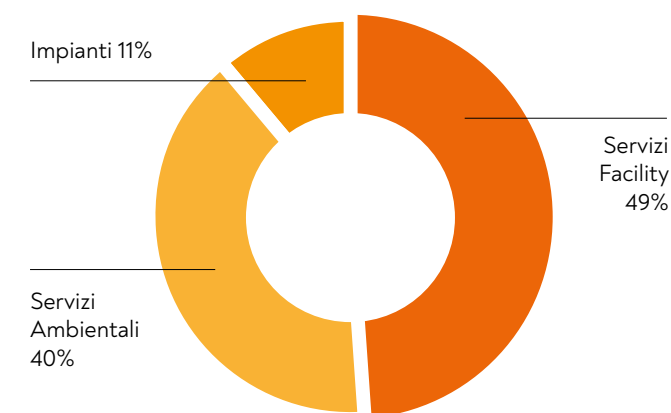
In paragrafo 7.3, sarà ulteriormente analizzato il conto economico per evidenziare la creazione del valore aggiunto sociale e la sua distribuzione agli stakeholder.

GRUPPO IDEALSERVICE (Euro)	2019
Valore della produzione	179.738.091
Utile consolidato	4.198.231
Risultato di pertinenza del Gruppo	4.198.742
Risultato di pertinenza di terzi	-511
Totale attivo	143.104.472
Patrimonio Netto consolidato	50.850.632
Patrimonio Netto di Gruppo	50.771.353
Patrimonio Netto di terzi	79.279
Riserve di Gruppo	46.014.830

IDEALSERVICE SOC. COOPERATIVA (Euro)	2019
Valore della produzione	136.930.834
Utile	2.674.622
Totale attivo	93.644.438
Patrimonio Netto	49.645.303
Riserve	46.076.831

Viene considerata, infine, la ripartizione del fatturato di Idealservice (ricavi delle vendite) suddivisa per area geografica e per Divisione aziendale. La ripartizione per regione consente, ancor meglio, di comprendere la valenza territoriale dell'azienda. Due terzi dei ricavi provengono da regioni diverse dal Friuli Venezia Giulia.

Ricavi delle vendite per regione (Euro)	2019	%
Friuli Venezia Giulia	46.655.115	34,4%
Liguria	20.134.836	14,8%
Lombardia	18.270.772	13,5%
Veneto	14.251.654	10,5%
Toscana	11.853.483	8,7%
Emilia Romagna	11.650.923	8,6%
Piemonte	5.806.567	4,3%
Lazio	3.562.159	2,6%
Sicilia	3.322.296	2,4%
Sardegna	69.450	0,1%
Puglia	51.789	< 0,1%
Campania	42.948	< 0,1%
Trentino Alto Adige	17.924	< 0,1%
Calabria	7.558	< 0,1%
Umbria	862	< 0,1%
Totale	135.698.336	



6.5 Governance ed assetto organizzativo

Una storia di donne e uomini per una società di persone.

Il modello imprenditoriale della Cooperativa Idealservice si basa su un'organizzazione aziendale originale tipica della cooperazione che coniuga due obiettivi fondamentali: stimolare il contributo personale di ciascun socio lavoratore e, contemporaneamente, valorizzare il lavoro di squadra. Idealservice è un'impresa viva, che può vincere sul mercato con un modello organizzativo originale, efficiente e umano.

6.5.1 Governance

La Corporate Governance di Idealservice costituisce l'insieme dei principi, delle regole e delle procedure che compone il sistema di direzione, organizzazione e controllo della Cooperativa e delle società da essa controllate; ricalca le linee guida per la governance delle cooperative aderenti a Legacoop, definite da Legacoop nazionale, perseguendo in particolare i *Principi di comportamento di governo societario delle cooperative aderenti a Legacoop Servizi*.

Tali principi sono finalizzati ad assicurare

- **affidabilità del management;**
- **equo bilanciamento tra il suo potere e gli interessi dei soci.**

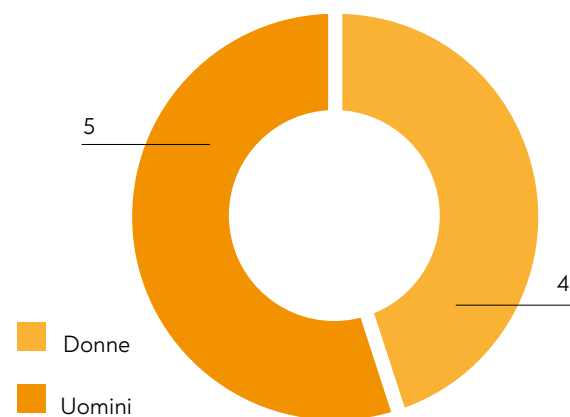
La governance di Idealservice si snoda in diversi organi, con diversi compiti di gestione, controllo e responsabilità, di seguito elencati.

Assemblea - Rappresenta l'**universalità dei Soci**. Le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge e allo Statuto, vincolano tutti i Soci, ancorché non intervenuti o dissenzienti

Consiglio di Amministrazione - Riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale, detenendo la responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi nonché la gestione dei controlli necessari per monitorare l'andamento della società. Viene eletto dai Soci e dura in carica tre anni.

Eletto nell'Assemblea Ordinaria del 29 giugno 2019, 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



Nel CdA viene condiviso un approccio valoriale e operativo responsabile: l'approfondimento delle tematiche relative alla sostenibilità è percepito come obiettivo strategico tanto dall'azienda quanto dai suoi stakeholder, come emerso dall'analisi di materialità.

Il Presidente è la figura incaricata di verificare la rispondenza del Report di Sostenibilità agli obiettivi informativi e di rendicontazione dell'azienda. La sua redazione, inoltre, ha visto il coinvolgimento anche di altri referenti aziendali - comunicazione e marketing, risorse umane, sicurezza e ambiente - ed è un tassello di un percorso che vuole aumentare l'engagement e la condivisione sulle tematiche della sostenibilità.

Collegio Sindacale - Organo di controllo interno alla società, garante della legalità dell'amministrazione. È composto da tre membri effettivi e due supplenti, viene eletto dai Soci e dura in carica tre anni.

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 e resta in carica tre anni.

Attualmente è composto da:

- Mario Zarli - Presidente
- Giulio Mosetti - membro effettivo
- Gianluca Pico - membro effettivo

Comitato Etico - Vigila sull'osservanza del Codice Etico. È composto da tre membri nominati dall'Assemblea dei Soci che rimangono in carica per tre anni.

Attualmente è composto da:

- Mario Zarli - Presidente
- Giulio Mosetti - membro effettivo
- Gianluca Pico - membro effettivo

6.5.2 Assetto Organizzativo

Il modello imprenditoriale di Idealservice si basa su un'organizzazione aziendale tipica del mondo cooperativo che coniuga due aspetti fondamentali: stimolare l'apporto individuale e valorizzare il lavoro di squadra.

Questo modello nasce per gestire in maniera sinergica due componenti tendenzialmente in conflitto: **competenza** e **democrazia**. La competenza è la capacità di fare bene e di fare meglio, in maniera controllata. La democrazia è la capacità di fare assieme, valorizzando la libertà e le diversità. Tanto più in una realtà cooperativa, queste due caratteristiche devono convivere: esiste una responsabilità individuale a trarre il massimo dalle proprie competenze e una responsabilità collettiva a concorrere alle scelte e alla buona gestione aziendale.

Nel pieno rispetto della filosofia cooperativa, inoltre, è un modello che punta all'intergenerazionalità intesa come produzione di valore sostenibile e una sintesi tra continuità occupazionale e ricambio generazionale. Per una più efficiente gestione di un'organizzazione complessa come quella di Idealservice, operante in diverse regioni d'Italia, con migliaia di collaboratori su tutto il territorio nazionale, si è reso necessario impostare una filiera gerarchica che permetta di operare in totale **trasparenza, rispetto ed integrità**. L'organizzazione, quindi, prevede un modello divisionale in aree, distinte su base territoriale e specialistica.

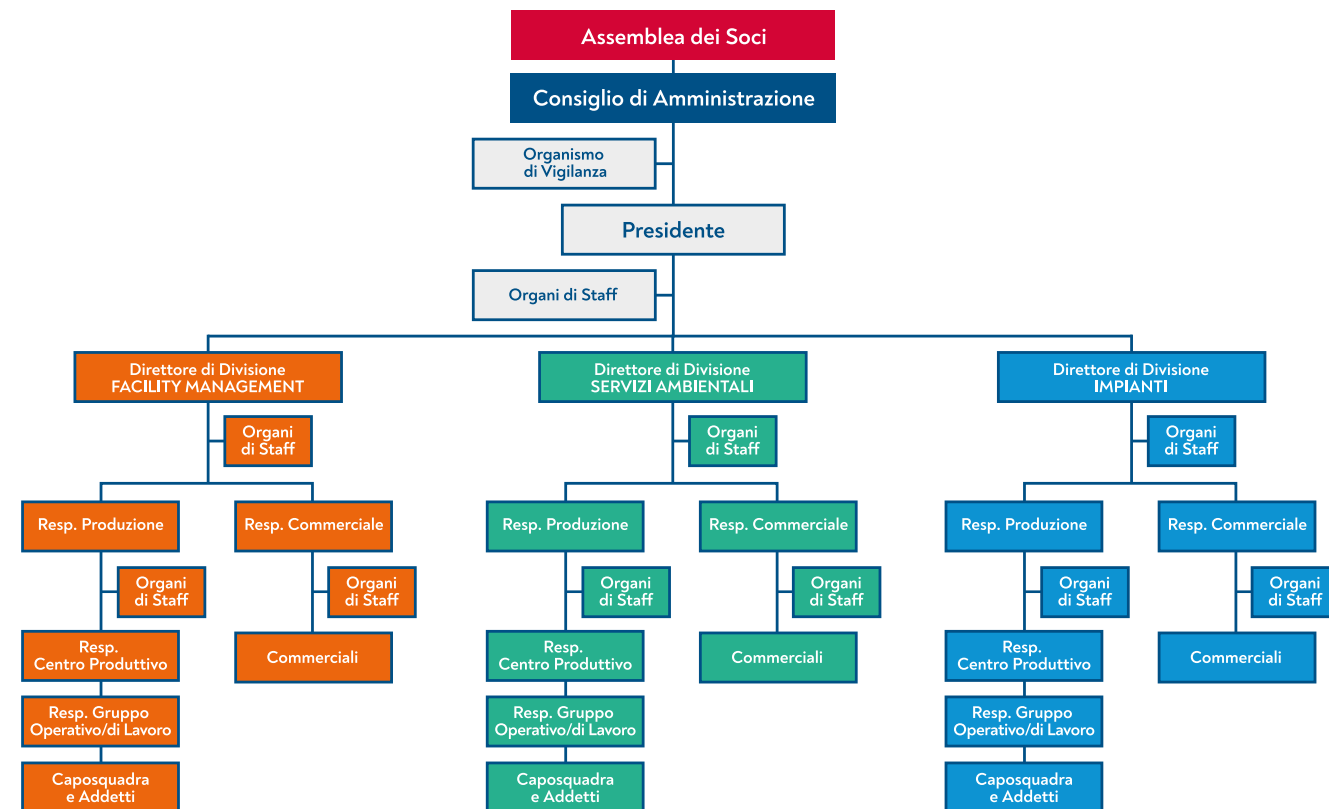
Per gestire la suddivisione dei poteri e delle deleghe necessarie per la gestione dell'organizzazione uniformemente su tutta Italia, in data 25.06.2010, la Cooperativa ha adottato un "**Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo**" aziendale redatto secondo i principi del **D.lgs. 231 del 2001**. Il "Modello 231" contiene, fra l'altro, l'Organigramma aziendale coerente con quanto definito nel "Manuale Integrato della Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale" adottato dalla Cooperativa nonché un sistema completo di "Deleghe" di funzioni e responsabilità per Centri Produttivi in materia di gestione delle attività, di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di rispetto della normativa ambientale. Tale sistema di deleghe viene costantemente condiviso a livello aziendale.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo di Idealservice, inoltre, si compone anche dei seguenti documenti, che ne orientano i principi, i valori e l'operatività nei vari ambiti di responsabilità (vedi anche cap. 9):

- Carta dei Valori;
- Codice etico;
- Codice di Corporate Governance;
- Manuale di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e la Responsabilità Sociale;
- Procedure, istruzioni operative, istruzioni specifiche sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente e RS
- Procedure non incluse nel Manuale di gestione;
- Protocolli allegati al MOGC - parte generale
- Piano di gestione dei rischi (PGR): Mappatura delle attività sensibili;



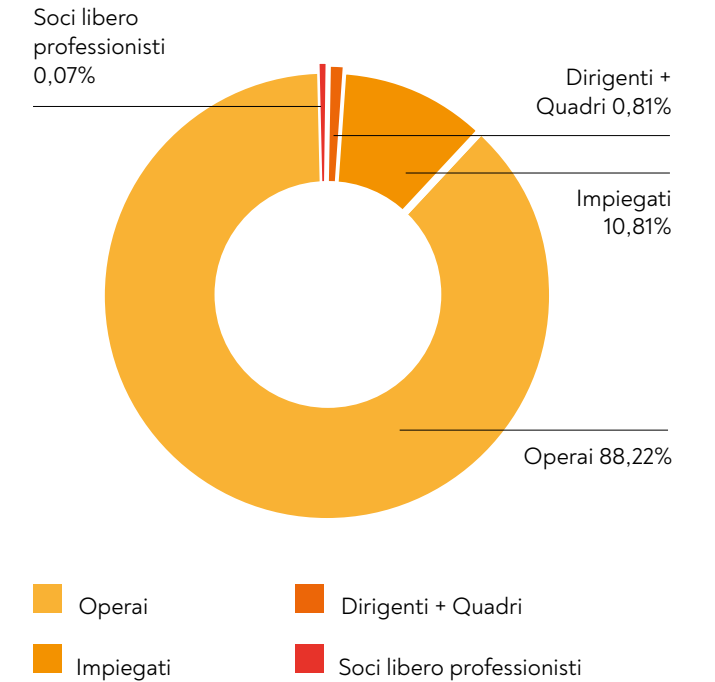
Di seguito viene presentato l'organigramma aziendale



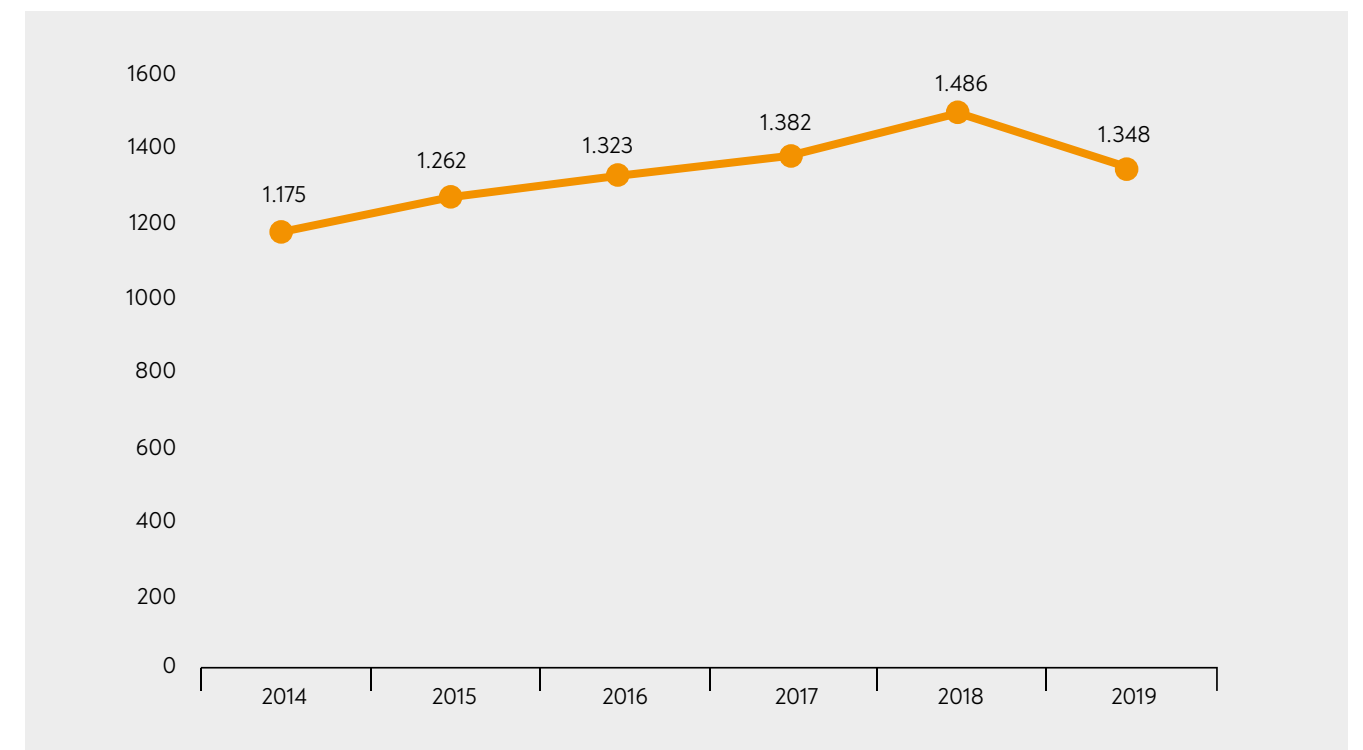
I Soci della Cooperativa

I Soci cooperatori rappresentano l'anima del capitale intangibile di Idealservice. I principi e valori cooperativi, contenuti nella Carta dei Valori, di democrazia, mutualità, solidarietà, eguaglianza e intergenerazionalità identificano l'azienda e, in particolare, quella componente del capitale umano rappresentata dai soci collaboratori. Il Regolamento Interno della Cooperativa definisce l'organizzazione del lavoro e la prestazione dell'attività lavorativa da parte dei Soci. Oltre a prestare attività lavorativa, concorrono anche alla gestione d'impresa e alle decisioni aziendali direttamente, attraverso la partecipazione alle assemblee, e indirettamente, attraverso gli organi rappresentativi di governo aziendale.

SOCI LAVORATORI PER INQUADRAMENTO	2018	2019
Dirigenti	4	1
Quadri	13	10
Totale Quadri	17	11
Impiegati direttivi (7°Liv)	16	11
Impiegati di concetto (5°/6°/B/C)	70	57
Impiegati d'ordine (4°/D)	46	46
Impiegato esecutivo (2°/3°/E/F)	31	32
Totale impiegati	163	146
Operaio provetto (5°/6°/7°)	48	19
Operaio specializzato (4°/D)	152	82
Operaio qualificato (3°/E)	190	183
Operaio comune (2°/F)	886	874
Manovale (1°/G)	29	33
Totale operai	1.305	1.191
Totale soci lavoratori	1.486	1.348
Soci libero professionisti	1	1



Di seguito viene riportato l'andamento del numero dei soci lavoratori di Idealservice. Nonostante ci sia stata una diminuzione nell'ultimo anno - dovuta all'operazione di cessione del ramo impianti e del conferimento di un ramo dell'azienda in I.blu - tra il 2014 e il 2019 il numero di soci lavoratori è aumentato del 15%.





Il Regolamento Interno della Cooperativa definisce l'organizzazione del lavoro e la prestazione dell'attività lavorativa da parte dei Soci.

Il concorso dei soci alle decisioni gestionali si manifesta attraverso la partecipazione alle assemblee, momenti in cui la vera "anima" dell'azienda si riunisce per condividere il percorso intrapreso e le strategie perseguite. Durante l'Assemblea di Bilancio 2018 è avvenuto il passaggio di consegne al vertice fra il presidente uscente Enzo Gasparutti, dopo 5 mandati, e Marco Riboli, attuale Presidente in carica. Un cambiamento all'insegna della "discontinuità nella continuità". In una fase dinamica della vita aziendale, si è consolidato il senso della visione e missione cooperativa e si è ribadito che, nel prossimo futuro, la strategia sarà sempre più connotata dagli Obiettivi di Sostenibilità di Agenda 2030.

ASSEMBLEE DEI SOCI	2018	2019
N° assemblee ordinarie	1	2
Soci presenti	338	360
di cui con diritto di voto	323	350
di cui per delega	62	107
su un totale di convocati	1.432	1.324
% di partecipazione (soci presenti/tot. convocati)	23,6%	27,2%

L'assemblea è un momento partecipato di condivisione, che aggrega fisicamente un gran numero di persone. Nel 2019, la partecipazione dei soci ha superato di 3,6 punti percentuali quella dell'anno precedente. L'attività di governo dell'azienda si esplica anche attraverso le riunioni del Consiglio di Amministrazione e dell'Organo di Vigilanza. Il CdA si è riunito 30 volte nel corso del 2019, con una percentuale di partecipazione del 82,6%. Sono state 7, invece, le riunioni del Collegio Sindacale, che ha visto sempre la totale partecipazione dei suoi componenti.

7. Cosa facciamo



Temi materiali impattati



Perseguire l'innovazione continua del servizio



Creazione di valore condiviso per tutte le categorie di stakeholder



Adozione di politiche retributive eque e trasparenti



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



Garantire la corretta informazione sugli impatti dei propri prodotti e servizi

Creare valore condiviso di lungo periodo attraverso i propri servizi consente a Idealservice di remunerare i fattori produttivi e di redistribuirlo agli stakeholder strategici. Questa finalità deve essere armonizzata con lo scopo mutualistico della forma cooperativa. L'andamento del valore aggiunto sociale distribuito, più di qualunque altro indicatore, esprime la creazione di valore a favore delle diverse classi di portatori di interesse. Il core business di Idealservice è orientato all'innovazione e, in particolare, alla creazione di ambienti urbani smart che migliorino la qualità della vita dei cittadini. Attraverso i due mercati, quello dei Servizi Ambientali e del Facility Management, l'azienda genera la maggior quota di valore della produzione. Idealservice deve perseguire costantemente un elevato tasso di innovazione di servizio e organizzazione per mantenere un alto livello di competitività e di crescita.

Valore della Produzione per Servizi Ambientali e Facility Management

Utile (2019 e variazione congiunturale)

Valore Aggiunto Sociale distribuito (2019 e variazione congiunturale)

Quota di Valore Aggiunto Sociale a favore dei soci lavoratori (2019 e variazione congiunturale)

Soluzioni innovative per rafforzare la trasparenza sul servizio con i cittadini:
App Idealservice Rifiuto Zero e App Ecofinder

7.1 Al servizio di tanti con tanti servizi - La poliedricità di Idealservice

Ogni tipologia di mercato esprime bisogni e necessità diverse e per noi è importante progettare e realizzare soluzioni mirate e personalizzate, in grado di dare risposta globale ad ogni necessità espressa dal committente.

Idealservice da sempre investe in ricerca ed innovazione per poter offrire soluzioni sempre aggiornate, che rispondano in maniera pronta ed efficace alle necessità dei clienti più variegati; può contare su una grande capacità progettuale specifica nei diversi settori e sull'impiego diffuso e innovativo dell'ICT, competenze che le permettono di muoversi con successo in diversi mercati, offrendo sempre soluzioni all'avanguardia.

I mercati di Idealservice




Idealservice offre soluzioni integrate nei settori dei **Servizi Ambientali**, del **Facility Management** e nella **Divisione Impianti** rivolte al territorio, agli immobili e alle strutture socio sanitarie. Negli anni, ha sviluppato processi gestionali all'avanguardia che consentono di governare al meglio le prestazioni, valorizzando le relazioni e tutelando il patrimonio del committente, sia esso di carattere immobiliare, territoriale o ambientale.

Di seguito, i vari mercati a cui Idealservice rivolge i propri servizi.

Smart City - Soluzioni intelligenti e integrate per le comunità e i territori, finalizzate a migliorare la qualità della vita

Idealservice contribuisce al miglioramento della vita quotidiana delle città attraverso la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, dei servizi ambientali e la gestione ottimale del patrimonio immobiliare e del territorio. Il tutto in un'ottica di sostenibilità ambientale e sociale.




Servizi offerti nel mercato Smart City

Facility Management	Servizi Ambientali	Divisione Impianti
Pulizie civili e industriali Sanificazioni ospedaliere Manutenzioni immobiliari Gestione aree verdi Controllo degli accessi Movimentazione merci Servizi di lavanolo Rifiuti speciali  facility management	Raccolta differenziata Progettazioni ambientali Impianti di selezione Bonifiche ambientali  servizi ambientali	Divisione Impianti Selezione delle plastiche Produzione granulati plastici Produzione agente riducente  impianti

Enti pubblici - Comuni, province e regioni, municipalizzate, edifici ministeriali e scolastici, università, stadi e palestre

Gli Enti Pubblici, nella loro complessità, rappresentano uno dei mercati storici e più interessanti per Idealservice: fornire loro un servizio eccellente ed all'avanguardia rappresenta una sfida da affrontare con ancora più determinazione, in quanto la soddisfazione del cliente, in questo mercato, implica la soddisfazione della collettività, di cui Idealservice si sente parte integrante.


Servizi offerti nel mercato Enti Pubblici

Facility Management	Servizi Ambientali	Divisione Impianti
Pulizie civili e industriali Manutenzioni immobiliari Gestione aree verdi Controllo degli accessi Servizi di lavanolo Rifiuti speciali  facility management	Raccolta differenziata Progettazioni ambientali Impianti di selezione Bonifiche ambientali  servizi ambientali	Enti pubblici Divisione Impianti Selezione delle plastiche  impianti

Sanità - Cliniche sanitarie pubbliche e private, ospedali, case di cura e di riposo

Idealservice è per la sanità un punto di riferimento per quanto riguarda tutti i servizi specialistici ausiliari. L'obiettivo primario di Idealservice è la prevenzione e il controllo igienico degli ambienti sanitari al fine di minimizzare il rischio infettivo per i pazienti e per gli operatori.



Servizi offerti nel mercato Sanità

Facility Management
Sanificazioni Ospedaliere Manutenzioni immobiliari Gestione aree verdi Controllo degli accessi Movimentazione Merci Servizi di lavanolo Rifiuti speciali  facility management

Patrimoni immobiliari - Corporate building e gestione di patrimoni immobiliari complessi, strutture ricettive e alberghiere, edilizia pubblica e privata

Idealservice si occupa della gestione di servizi ausiliari: tecnici specializzati e strutture progettuali preparate si avvalgono dei più avanzati strumenti informatici per avere la visione completa degli interventi e delle manutenzioni da effettuare al fine di mantenere la struttura in piena efficienza, venendo incontro a tutte le esigenze del cliente.



Servizi offerti nel mercato Patrimoni immobiliari

Facility Management	Servizi Ambientali
Pulizie civili e industriali Manutenzioni immobiliari Gestione aree verdi Controllo degli accessi Movimentazione merci Servizi di lavanolo Rifiuti speciali  facility management	Raccolta differenziata Progettazioni ambientali Impianti di selezione Bonifiche ambientali  servizi ambientali

Strutture industriali - Capannoni, magazzini, logistica, aree portuali e aereoportuali



Nelle strutture produttive si presentano inevitabilmente problematiche secondarie che rischiano di limitarne l'operatività. Idealservice si occupa di gestire al meglio e risolvere queste problematiche, in modo da permettere la piena efficienza del ciclo di produzione.

Servizi offerti nel mercato Strutture Industriali

Facility Management	Servizi Ambientali
Pulizie civili e industriali Manutenzioni immobiliari Gestione aree verdi Controllo degli accessi Movimentazione merci Rifiuti speciali  facility management	Raccolta differenziata Impianti di selezione Bonifiche ambientali  servizi ambientali

Clienti a rete e GDO - Catene di negozi, banche, grande distribuzione, ferrovie, strade, autostrade e trasporti in genere
Idealservice risponde in maniera efficace alle esigenze di diverse tipologie di società, offrendo servizi ausiliari efficaci ad hoc, semplificati dall'utilizzo di gestionali informatici all'avanguardia.

Servizi offerti nel mercato Clienti a rete e GDO

Facility Management	Servizi Ambientali
Pulizie civili e industriali Manutenzioni immobiliari Gestione aree verdi Controllo degli accessi Movimentazione merci Rifiuti speciali  facility management	Raccolta differenziata Impianti di selezione Bonifiche ambientali  servizi ambientali

Sintesi dei servizi offerti ad ogni mercato

		Smart City	Enti Pubblici	Sanità	Patrimoni Immobiliari	Strutture Industriali	Clienti a rete e GDO
Facility Management	Pulizie civili e industriali	x	x		x	x	x
	Sanificazioni ospedaliere	x		x			
	Manutenzioni immobiliari	x	x	x	x	x	x
	Gestione aree verdi	x	x	x	x	x	x
	Controllo degli accessi	x	x	x	x	x	x
	Movimentazione merci	x		x	x	x	x
	Servizi di lavanolo	x	x	x	x		
	Rifiuti speciali	x	x	x	x	x	x
Servizi Ambientali	Raccolta differenziata	x	x		x	x	x
	Progettazioni ambientali	x	x		x		
	Impianti di selezione	x	x		x	x	x
	Bonifiche ambientali	x	x		x	x	x
Divisione Impianti	Selezione delle plastiche	x	x				
	Produzione granulati plastici	x					
	Produzione agente riducente	x					

7.2 Occhio al futuro – Ricerca ed innovazione tecnologica

Progettare nuovi servizi per soddisfare nuovi bisogni.

Idealservice, come già espresso in precedenza, ha sempre ritenuto di primaria importanza impegnarsi nella creazione di soluzioni di servizio innovative e sostenibili, per rispondere in maniera pronta ed efficace ai sempre nuovi bisogni dei cittadini. Da anni, l'azienda può contare su una struttura dedicata interamente alla Ricerca e allo Sviluppo, specializzata nei diversi ambiti dei mercati di riferimento, declinando pienamente i dettami del Goal 9 dell'Agenda 2030 dell'ONU, *Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile*.

Differenziata 3.0

Il principio che guida le nostre scelte

Una delle principali aree d'azione di Idealservice è quella della gestione del ciclo integrato dei rifiuti, in cui può contare su oltre vent'anni d'attività e ricerca. Il risultato dell'esperienza in questo settore è **Differenziata 3.0**, un servizio innovativo dedicato agli enti locali che risponde a **tutte le necessità** collegate alla raccolta e gestione dei rifiuti:

- Raccolta differenziata
- Separazione rifiuti urbani
- Avvio alle industrie di separazione
- Valorizzazione del rifiuto organico
- Produzione di compost di qualità
- Selezione plastiche per polimeri

Dalla gestione integrata del rifiuto, sostenibile a 360°, derivano molteplici impatti positivi:

- **alte percentuali di raccolta** con **alte percentuali di recupero** effettivo possibili grazie alla qualità delle raccolte;
- **benefici ambientali ed economici** per le comunità che li adottano;
- **nuovi posti di lavoro** grazie all'ottimizzazione delle figure professionali presenti sui territori.

Per fornire la miglior esperienza possibile, ottimizzando la gestione dei rifiuti in totale trasparenza, Idealservice mette a disposizione due strumenti innovativi:

- L'app **Idealservice-Rifiuto Zero** guida gli utenti in maniera immediata ed accessibile attraverso il servizio di raccolta dei rifiuti;
- **EcoFinder**, strumento innovativo nei sistemi di georeferenziazione, permette di verificare in tempo reale tutte le movimentazioni dei mezzi di raccolta.

Tecnologia, etica e partecipazione, questo il trinomio alla base del progetto **Differenziata 3.0**: un percorso e uno stile che si traducono in trasparenza, innovazione e sostenibilità a tutto tondo.

Il facility tecnologico

Il moderno facility con minori costi di gestione e tempi certi per gli interventi.

Idealservice propone ad aziende private ed enti pubblici servizi ausiliari modulabili a seconda delle necessità, sia singolarmente, sia in modalità di gestione integrata (facility management), occupandosi in toto del corretto mantenimento degli immobili e degli impianti. Per poter svolgere al meglio i propri servizi, rispondendo alle esigenze dei vari stakeholder, tecnologia ed innovazione sono indispensabili. I servizi di facility di Idealservice vengono gestiti in maniera completamente digitale, ottimizzando i costi, riducendo gli sprechi e determinando con precisione le tempistiche degli interventi. Per offrire tali servizi, Idealservice si serve di Infocad.FM™, uno strumento innovativo che permette di informatizzare i processi, gestendo in maniera semplice e trasparente la comunicazione con il cliente. Un'evoluzione innovativa del servizio che si traduce ogni giorno in qualità, sostenibilità ed efficienza.

7.3 La dimensione economica

Nel paragrafo 6.4 sono stati analizzati i fondamentali economici e patrimoniali di Idealservice e si è evidenziata la sua capacità di generare fatturato, nei diversi territori e relativamente alle differenti Divisioni in cui opera. In questa sezione viene determinata la composizione del Valore aggiunto e la distribuzione dello stesso agli stakeholder aziendali. Valutare questa modalità di ripartizione è importante per comprendere la dimensione di sostenibilità economica dell'organizzazione.

Il Valore Aggiunto rappresenta il valore che i fattori produttivi utilizzati dall'organizzazione, capitale e lavoro, hanno aggiunto agli input acquisiti dall'esterno, quindi la differenza tra il valore della produzione lorda e consumi intermedi di beni e servizi necessari per lo svolgimento dell'attività.

Il Valore Aggiunto di Idealservice viene espresso in due prospetti distinti: la tabella di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi ed il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, ricomposto quale sommatoria del valore distribuito a stakeholder interni ed esterni.

La struttura del Valore Aggiunto proposta richiama quella consigliata dal G.B.S. (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) che prende in considerazione il Valore Aggiunto Globale netto, ovvero quello derivante da tutte le attività dell'organizzazione, siano esse caratteristiche, accessorie o straordinarie. Il concetto di Valore Aggiunto 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 al totale delle imposte versate
- remunerazione del capitale di credito
- remunerazione dell'Azienda in termini di utile ed autofinanziamento.

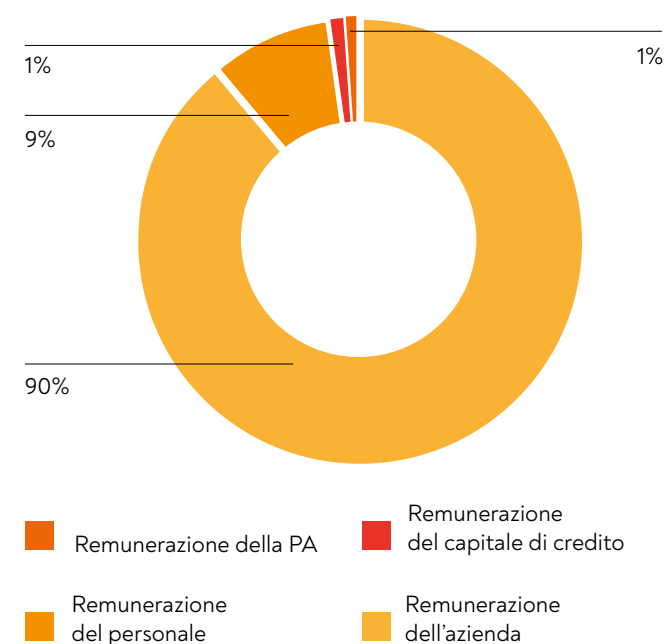
Nella tabella sottostante viene schematizzata la formazione del Valore Aggiunto Sociale negli esercizi 2018 e 2019, espresso in migliaia di Euro.

DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE (importi in migliaia di euro)	2018 CE	2019 CE
VALORE DELLA PRODUZIONE	160.097	136.930
Ricavi di vendita	158.900	135.698
Variazione delle rimanenze prodotti finiti e lavori in corso	-1.301	-330
Altri ricavi e proventi	2.498	1.562
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	71.946	51.614
Per materie prime, sussid., consumo e merci	15.717	12.408
Variazione delle rimanenze di materie prime, suss, merci	199	23
Per servizi e beni di terzi	51.991	36.163
Oneri diversi di gestione	4.039	3.020
VALORE AGGIUNTO TIPICO LORDO	88.151	85.316
Proventi finanziari	78	80
Rivalutazioni (Svalutazioni)	-918	-223
VALORE AGGIUNTO SOCIALE DA DISTRIBUIRE	87.311	85.173
% VALORE AGGIUNTO SOCIALE / VALORE PRODUZIONE	55%	62%

Idealservice, in un solo anno, aumenta di ben 7 punti percentuali rispetto al valore della produzione la percentuale di valore aggiunto globale che viene distribuito. Questo sta a significare che nonostante il decremento del valore della produzione del 2019 rispetto all'anno 2018 a causa della cessione del ramo di azienda confluito in i.blu, il Valore Aggiunto globale, in proporzione, è risultato in aumento.

Nella seguente tabella viene analizzata la ripartizione del Valore Aggiunto Globale nelle quattro categorie principali di stakeholder individuate.

DETERMINAZIONE E RIPARTO DEL VALORE (importi in migliaia di euro)	2018 CE	% su Valore aggiunto distribuito	2019 CE	% su Valore aggiunto distribuito
REMUNERAZIONE DELLA PA Imposte e tasse Totale A)	968 968	1%	775 775	1%
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE Costi per il personale dipendente Totale B)	74.992 74.992	86%	76.682 76.682	90%
REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO Oneri finanziari Totale C)	702 702	1%	453 453	1%
REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA Ammortamenti e accantonamenti Utile Totale D)	6.381 4.268 10.649	12%	4.589 2.674 7.263	9%
VALORE AGGIUNTO SOCIALE DISTRIBUITO	87.311		85.173	



L'anno 2019 ha visto un ulteriore incremento del valore aggiunto distribuito al personale dipendente, vero e proprio stakeholder principale dell'azienda. Tale valore è cresciuto sia in valore assoluto che in valore percentuale (di quattro punti) sul Valore Aggiunto distribuito.

8. Le nostre Persone

Il lavoro è una componente importante della nostra vita perché, oltre a darci la sussistenza economica, contribuisce a dare dignità e rispetto di noi stessi. Essere parte di un'organizzazione che valorizzi le persone e il loro lavoro può rappresentare una fortuna, a volte sottovalutata.



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

Generare le condizioni per un lavoro attraverso cui esprimere le proprie potenzialità, garantendo la sicurezza, la gestione della diversity, la conciliazione dei tempi lavoro famiglia, sono sfide concrete per una realtà delle dimensioni di Idealservice. Questi obiettivi vanno armonizzati con gli scopi mutualistici dell'assetto cooperativo. Il "cuore" del capitale intangibile di Idealservice è dato dalle Persone che operano in azienda e, in particolare, dai soci lavoratori. La crescita di questo capitale attraverso la formazione, è una finalità strategica che l'azienda deve perseguire costantemente. In quest'ottica, anche l'attenzione ai temi della Sostenibilità e all'approccio alla Responsabilità Sociale potranno essere previsti all'interno dei piani di formazione interna per favorire un allineamento e una conoscenza più approfondita delle politiche responsabili messe in atto. Anche in ottica di employer branding, per attrarre giovani talenti, l'azienda potrà adoperarsi per una più efficace divulgazione della sostenibilità del suo modello di business.

Il Sistema Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale dell'azienda, oltre al Codice Etico e alla Carta dei Valori, tutelano in maniera organica i diritti fondamentali dei lavoratori, quali la libera espressione del pensiero, la tutela da ogni forma di discriminazione sul lavoro, la salute e sicurezza sul lavoro.

3.665 dipendenti (+3,7% rispetto al 2018; +48,2% rispetto al 2014)

1.348 soci lavoratori, 2.317 dipendenti non soci

65% dipendenti donne, 77% in direzione generale

64 Paesi di provenienza dei lavoratori extra UE, pari al 15,3% del personale totale

31.367 ore di formazione erogata, che ha coinvolto 10.675 partecipanti (*sono conteggiati anche coloro che partecipano a più sessioni di formazione); - 19,4% rispetto al 2018, +19,1% rispetto al 2014

162 infortuni (+13,3% rispetto al 2018), con indice di gravità pari a 1,10 (-10,6% rispetto al 2018)

8.1 Il nostro Capitale Umano

Idealservice continua ad essere del nostro territorio, fatta da donne e uomini, per una società di Persone. La valorizzazione del capitale umano e del lavoro sono pilastri del suo modello di business. Garantire salute e sicurezza sull'ambiente di lavoro, opportunità di crescita professionale e di carriera, nonché promuovere la crescita dell'occupazione, anche delle categorie sociali meno favorite, rappresentano capisaldi della missione aziendale. Anche il coinvolgimento consapevole dei lavoratori alla vita d'impresa costituisce un valore aggiunto per una realtà che fonda le sue radici e connota il suo presente, nell'esperienza cooperativa.

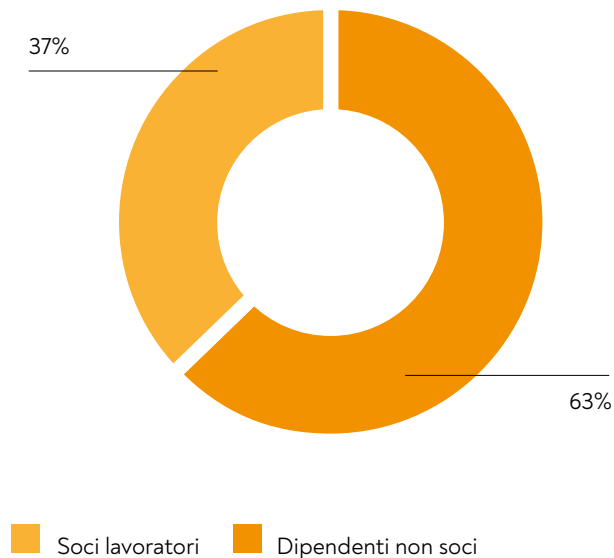
La squadra di Idealservice è composta da soci lavoratori, dipendenti non soci e collaboratori esterni. I soci lavoratori rappresentano la doppia anima della Cooperativa. Concorrono alla sua gestione e alla formazione del capitale sociale, partecipando al rischio d'impresa, ai risultati economici e alle decisioni sulla loro destinazione, per il raggiungimento degli scopi sociali.

Il socio lavoratore:

contribuisce alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;
partecipa all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda;
contribuisce alla formazione del capitale sociale e partecipa al rischio d'impresa, ai risultati economici e alle decisioni sulla loro destinazione. Mette a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa.

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

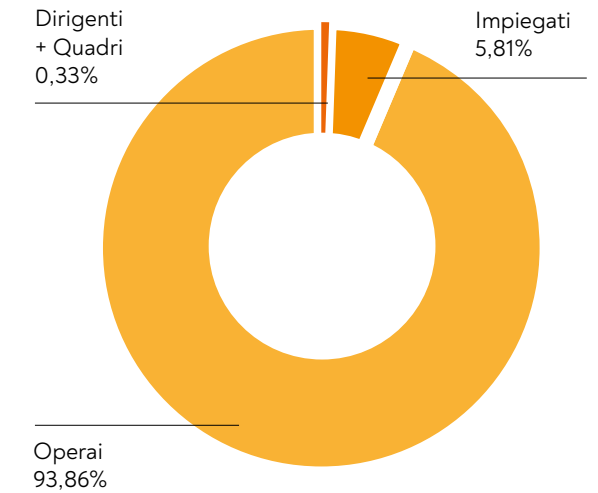
A) SOCI LAVORATORI	2018	2019
Direzione Generale	47	40
Divisione Facility	1.122	1.192
Divisione Facility Management	104	116
Divisione Impianti	213	0
Totale Soci Lavoratori	1.486	1.348
B) DIPENDENTI NON SOCI	2018	2019
Direzione Generale	2	4
Divisione Facility Management	1.617	1.930
Divisione Servizi Ambientali	386	383
Divisione Impianti	42	
Totale dipendenti non soci	2.047	2.317
Totale dipendenti (A+B)	3.533	3.665
Lavoratori autonomi	1	1



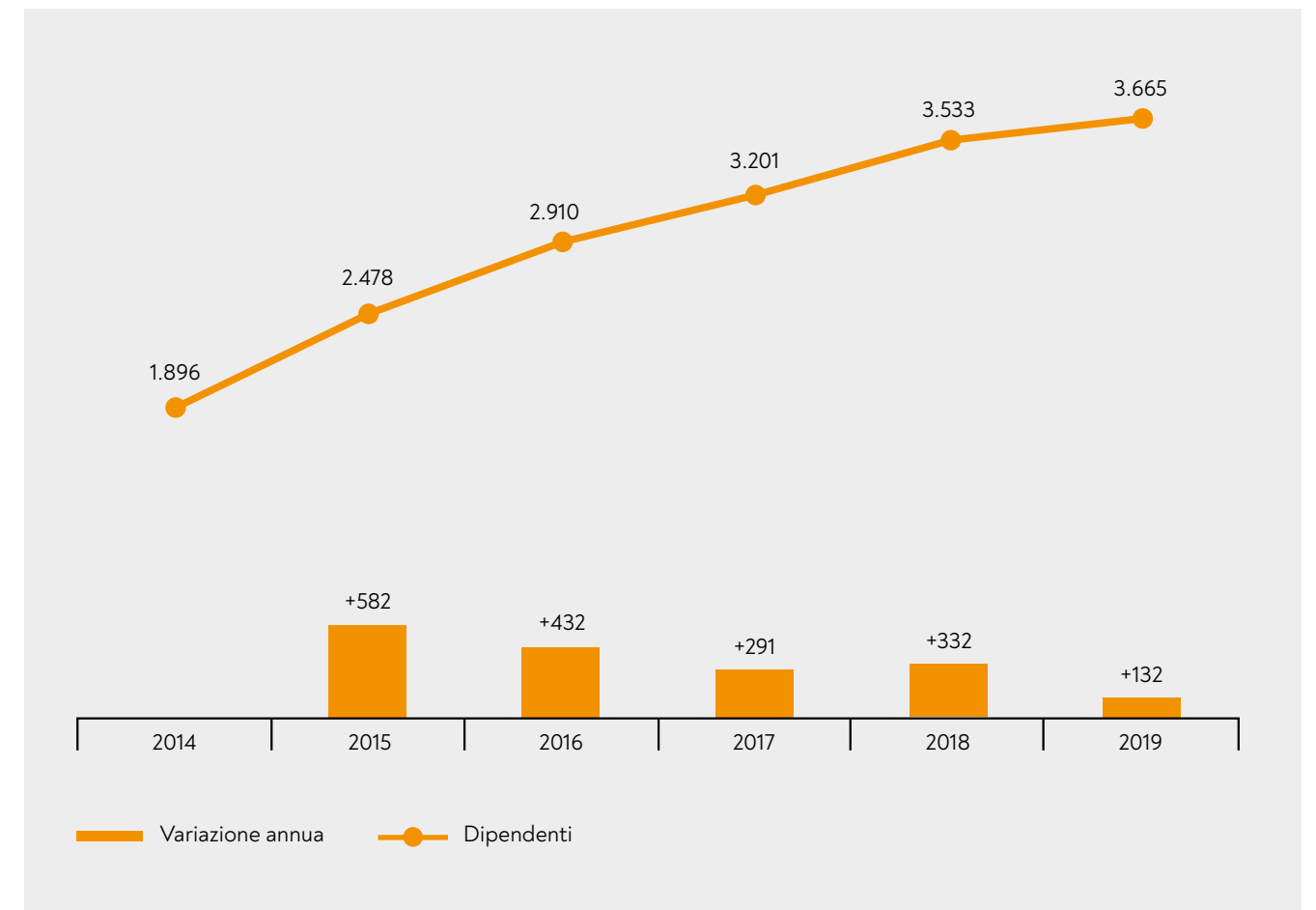
Attualmente in Idealservice lavorano 3.666 persone. Di queste, 1.348 sono soci lavoratori, 2.317 sono dipendenti non soci e un collaboratore esterno.

Si evidenzia, nella tabella seguente, la composizione del personale dipendente, suddiviso per mansione.

A) SOCI LAVORATORI	2018	2019
Dirigenti	4	1
Quadri	13	10
Impiegati	164	146
Operai	1.305	1.191
Totale Soci Lavoratori	1.486	1.348
B) DIPENDENTI NON SOCI	2018	2019
Dirigenti	0	1
Quadri	0	0
Impiegati	36	67
Operai	2.011	2.249
Totale dipendenti non soci	2.047	2.317
Totale dipendenti (A+B)	3.533	3.665



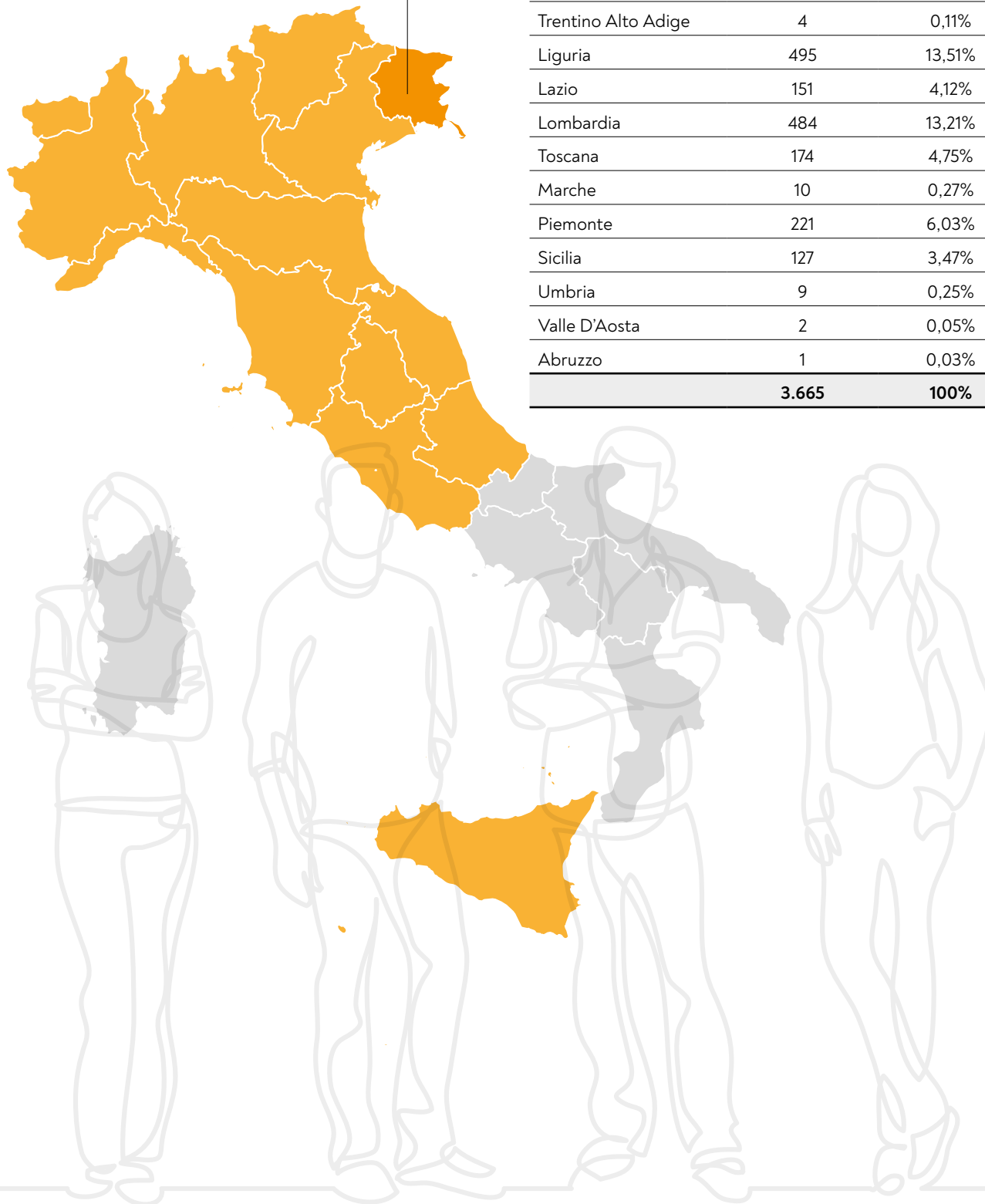
Il personale di Idealservice è aumentato di 132 unità nell'ultimo anno, seguendo un trend di crescita ormai consolidato e in linea con l'espansione economica e di mercato dell'azienda. Il personale è quasi raddoppiato (+93%) rispetto al 2014, aspetto che segnala un'impresa in forte espansione.



Idealservice è un'impresa sempre più presente sul territorio nazionale, anche se oltre il 30% dei lavoratori opera nel territorio da cui ha avuto origine la Cooperativa, il Friuli Venezia Giulia.
La distribuzione dei lavoratori per regioni italiane è rappresentata in figura seguente (dato riferito al 31/12/2019):

Friuli Venezia Giulia
1.138; 31,05%

REGIONE	N. LAVORATORI	%
Friuli Venezia Giulia	1.138	31,05%
Veneto	537	14,65%
Emilia Romagna	312	8,51%
Trentino Alto Adige	4	0,11%
Liguria	495	13,51%
Lazio	151	4,12%
Lombardia	484	13,21%
Toscana	174	4,75%
Marche	10	0,27%
Piemonte	221	6,03%
Sicilia	127	3,47%
Umbria	9	0,25%
Valle D'Aosta	2	0,05%
Abruzzo	1	0,03%
Totale	3.665	100%



8.2 Diversity Management

“Siamo integrati nelle realtà e nei territori in cui operiamo, dove garantiamo occupazione anche a persone provenienti da molti paesi e culture. La gran parte del nostro capitale umano è di età relativamente giovane ed è composto prevalentemente da donne, che sono l’asse portante su cui si è sviluppata la nostra Cooperativa”.

L’approccio al Diversity Management è fondamentale per un’azienda come Idealservice che, per dimensione e varietà del capitale umano, genera valore attraverso pratiche e politiche di valorizzazione. La sua attività, inoltre, deve essere condotta combattendo ogni forma di discriminazione. L’articolata ricchezza delle persone che la compongono - per competenze, genere, età, etnia, cultura - è un asset intangibile che, correttamente apprezzato, si traduce in leva di vantaggio competitivo.

L’impegno dell’azienda per valorizzare la diversità, creare un contesto inclusivo, ma anche prevenire ogni forma di violenza e discriminazione, nonché gestirne i rischi, è garantito da un sistema integrato composto da (vedi anche cap. 14):

- Codice Etico
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) ex D.Lgs. 231/2001
- Certificazione sulla Responsabilità Sociale SA8000

L’approccio che Idealservice ha deciso di perseguire garantisce un controllo sistematico degli elementi di rischio e, soprattutto, estende la medesima attenzione anche agli stakeholder principali.

Nel 2019 Idealservice aderisce all’Accordo Regionale per il contrasto alle molestie e alla violenza nei luoghi di lavoro con le Associazioni Cooperative del Friuli Venezia Giulia. L’accordo ha visto la compartecipazione di Legacoop FVG, Confcooperative FVG, AGCI - Associazione Generale Cooperative Italiane e delle principali sigle sindacali del Paese, CGIL, CISL e UIL.

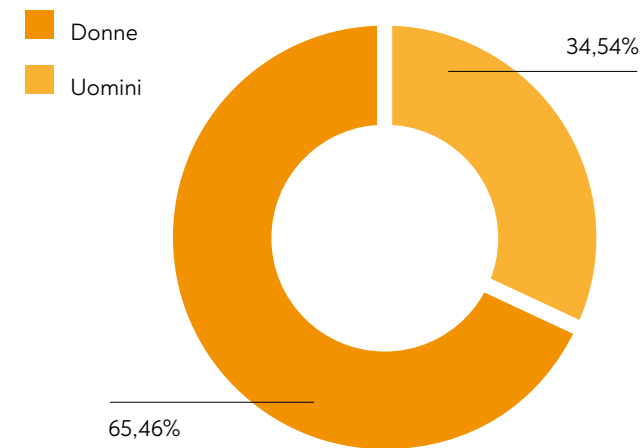
Idealservice nasce da un’esperienza di donne e, fin dal principio, ha avuto una particolare attenzione alla rappresentanza di genere, tanto nelle operations quanto nella governance aziendale e alta direzione. Sempre di più questa vocazione si manifesta a livello di compagine lavorativa, a partire dai ruoli dirigenziali. Il 65% dei lavoratori di Idealservice sono donne, percentuale che sale al 77% tra i dirigenti.

Questa percentuale, negli ultimi 5 anni, è sempre stata molto alta; in particolare, anche in ambito dirigenziale, si è sempre collocata ben al di sopra del 70%, sintomo di un’attenzione ad un equilibrio di genere che interessi, verticalmente, tutti i ruoli aziendali.

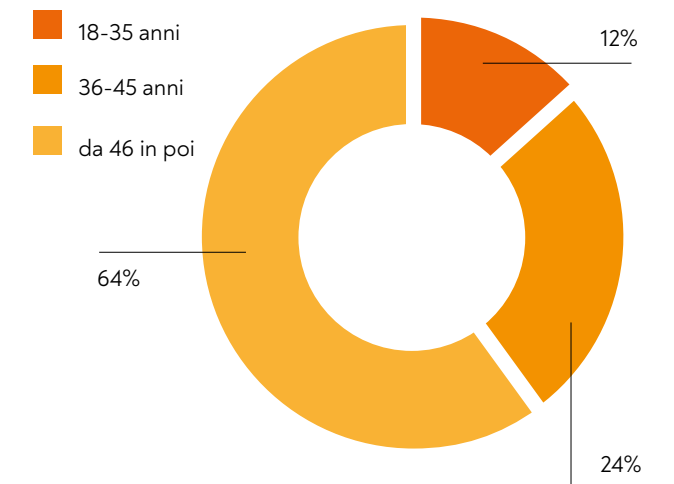
Composizione per genere dei lavoratori suddivisi per Divisione aziendale (2018-2019)

	2018		2019	
DIREZIONE GENERALE	N.	%	N.	%
Donne	37	75,5	34	77,3
Uomini	12	24,5	10	22,7
Totale	49	100	44	100
Divisione Facility Management				
Donne	2.118	77,3	2.323	74,4
Uomini	621	22,7	799	25,6
Totale	2.739	100	3.122	100
Divisione Servizi Ambientali				
Donne	149	20	42	8,4
Uomini	596	80	457	91,6
Totale	745	100	499	100
Totale donne	2.304	65,2	2.399	65,5
Totale uomini	1.229	34,8	1.266	34,5
Totale dipendenti	3.533	100	3.665	100

Percentuale di donne tra il personale aziendale (31/12/2019)



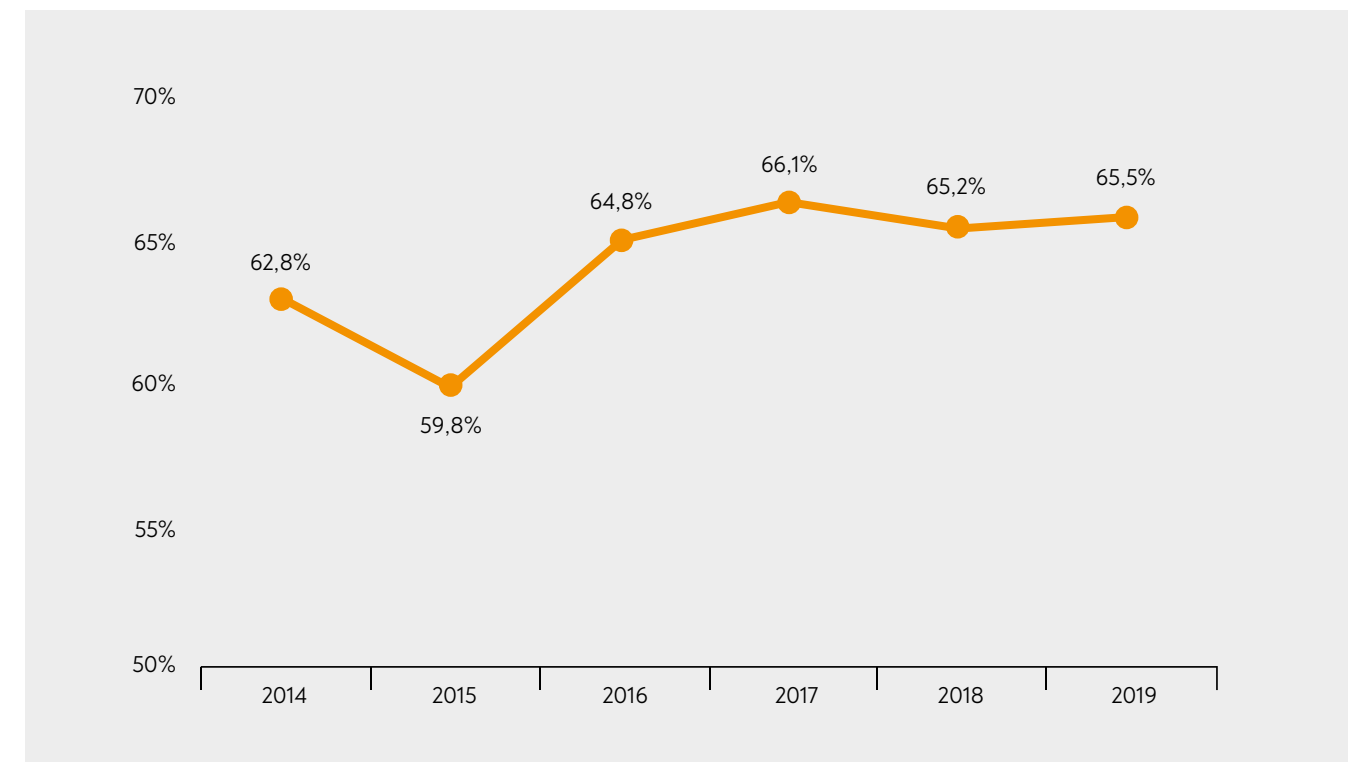
Composizione per età dei lavoratori (31/12/2019)



Nel 2019 sono state quasi 34.500 le ore di congedo parentale per maternità, pari allo 0,84% delle ore lavorate in totale. Nella Direzione Generale, la percentuale di ore concesse a titolo di congedo di maternità è stata il 6,5% 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. Circa due lavoratori su tre hanno oltre 45 anni; il 12% dei dipendenti appartiene alla fascia d’età più giovane (18-35 anni).

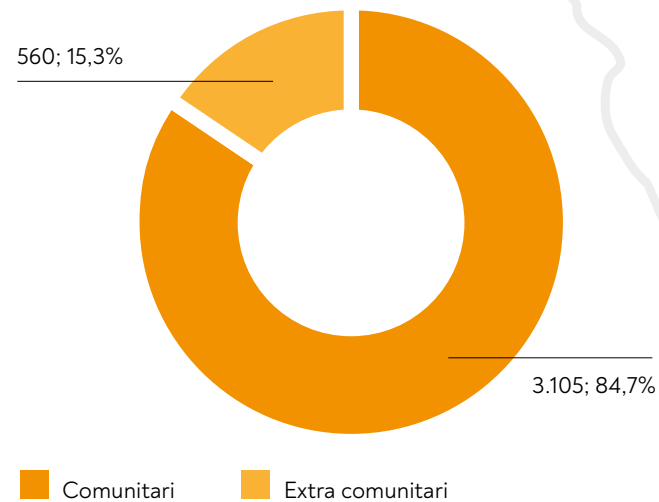
Percentuale di donne tra il personale aziendale (2014-2019)



Provenienza dei lavoratori extra UE (31/12/2019)

PAESI DI PROVENIENZA EXTRA UE	NUMERO	%
Albania	64	11,4%
Marocco	57	10,2%
Nigeria	43	7,7%
Rep. Ucraina	39	7,0%
Ecuador	34	6,1%
Egitto	30	5,4%
Filippine	28	5,0%
Senegal	23	4,1%
Serbia	22	3,9%
Ghana	20	3,6%
Tunisia	18	3,2%
Moldavia	17	3,0%
Bangladesh	13	2,3%
Costa D'Avorio	12	2,1%
Srilanka	11	2,0%
Colombia	10	1,8%
Bosnia Erzegovina	10	1,8%
Pakistan	9	1,6%
Rep. Dominicana	8	1,4%
Mali	7	1,3%
Brasile	6	1,1%
Camerun	6	1,1%
Eritrea	6	1,1%
Etiopia	6	1,1%
India	5	0,9%
Macedonia	5	0,9%
Perù	5	0,9%
Congo	4	0,7%
Togo	4	0,7%
Afghanistan	3	0,5%
Cuba	3	0,5%
Russia	3	0,5%
Algeria	2	0,4%
Alto Volta-Burkina Faso	2	0,4%
Bolivia	2	0,4%
Gambia	2	0,4%
Georgia	2	0,4%

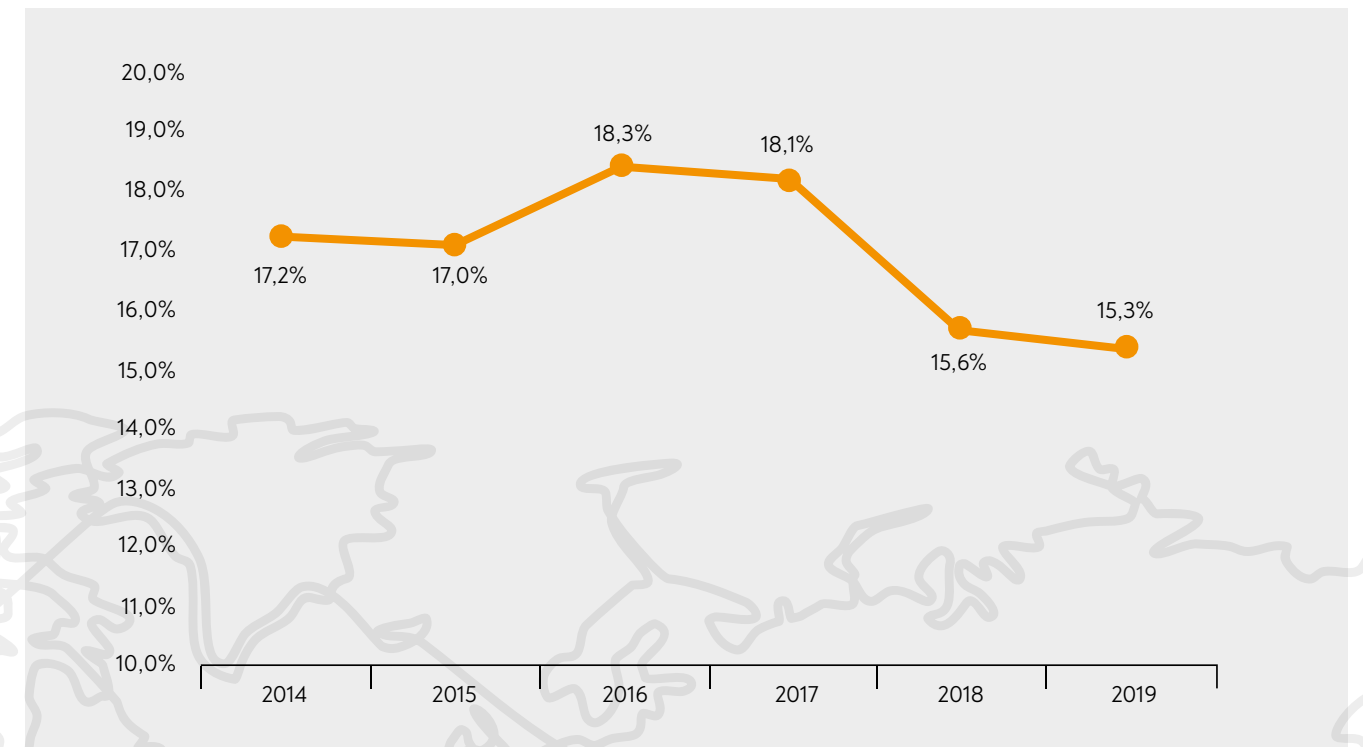
PAESI DI PROVENIENZA EXTRA UE	NUMERO	%
Venezuela	2	0,4%
Angola	1	0,2%
Benin	1	0,2%
Capo Verde	1	0,2%
Cile	1	0,2%
Cina	1	0,2%
El Salvador	1	0,2%
Guinea	1	0,2%
Iran	1	0,2%
Iraq	1	0,2%
Kazakistan	1	0,2%
Madagascar	1	0,2%
Messico	1	0,2%
Montenegro	1	0,2%
Paraguay	1	0,2%
Sierra Leone	1	0,2%
Svizzera	1	0,2%
Turchia	1	0,2%
Totale extra UE	560	1



La provenienza delle Persone che lavorano in Idealservice è molto variegata e la multiculturalità rappresenta una caratteristica distintiva della compagine lavorativa. Il 15,3% dei lavoratori è composto da cittadini extracomunitari i quali provengono da 64 Paesi differenti, un elemento fortemente caratterizzante la diversity aziendale.

Nel grafico seguente, viene riportata la percentuale di personale extra-UE sul totale dei lavoratori. Nell'ultimo quinquennio è stata anche superiore al valore attuale.

Percentuale di personale extra UE sul totale del personale (2014-2019)



8.3 Formazione del personale

La formazione è uno strumento per migliorare la qualità del lavoro, accrescere le competenze e favorire lo sviluppo delle persone. Nel mondo cooperativo, assume particolare importanza per la valorizzazione e la centralità delle risorse umane, in particolare dei soci, chiamati a condividere il progetto imprenditoriale, declinando i valori della cooperazione in prassi lavorativa. Inoltre, l'attitudine a formare il 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, garantendo la salute e la sicurezza dei lavoratori.

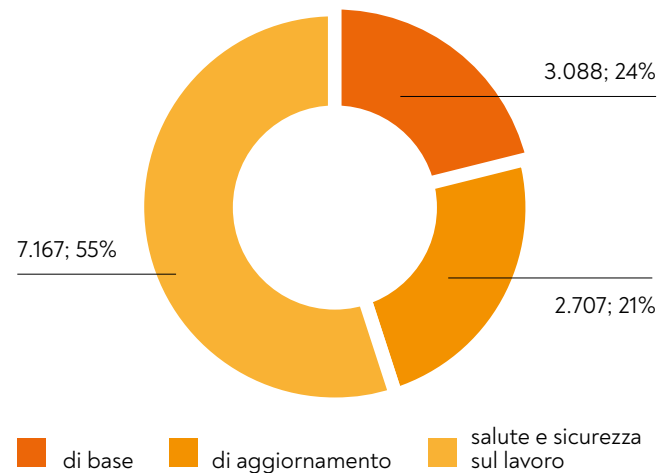
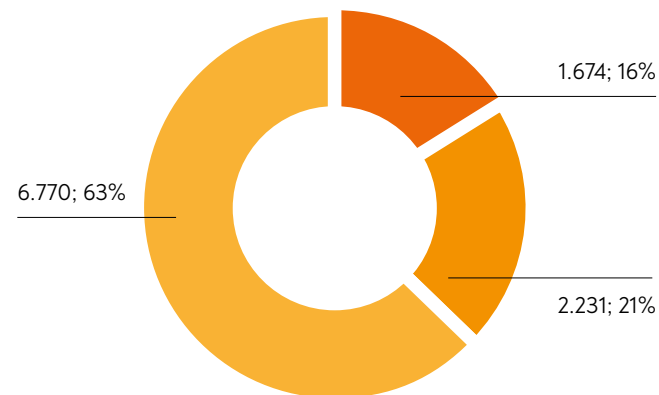
Formazione per ruolo

Con l'entrata in vigore del Testo Unico sulla Sicurezza (art. 37 del D.lgs. 81/08), che introduce l'obbligatorietà di una specifica formazione per i dirigenti - regolamentata dall'accordo tra Stato e Regioni del dicembre 2011 - è stato strutturato un programma completo per la formazione trasversale sulla sicurezza. Questi adempimenti sono stati funzionali al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) ex D.Leg. 231/2001, nel frattempo attivato da Idealservice. L'accordo Stato-Regioni definisce la durata, i contenuti e le modalità dell'attività formativa, che dipendono dal livello di rischio dell'attività aziendale. Idealservice, sulla base di questi presupposti, propone corsi differenziati in base al ruolo e personalizzati nei contenuti. Attraverso un sistema "a cascata" le nozioni vengono trasmesse top-down, dalla direzione ai lavoratori, in modo da assicurare un efficace trasferimento delle tematiche riguardanti salute e sicurezza fino al livello operativo. Il progetto prevede, in maniera differenziata a seconda del ruolo ricoperto, moduli formativi aggiuntivi, alcuni più tecnici, altri di carattere trasversale; questi si incentrano sul modello cooperativo, elementi di bilancio e budget, comunicazione, gestione delle risorse umane, sistema impresa e sistema Idealservice.

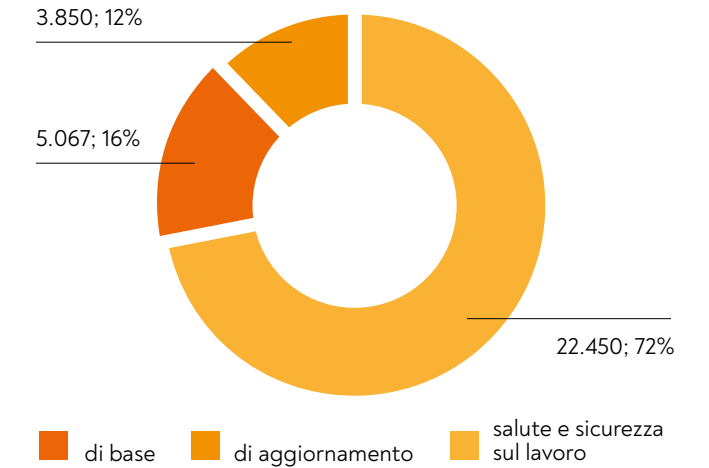
Nel 2019 (vedi tabella seguente), Idealservice ha strutturato quasi 13.000 ore di corsi, pari a oltre 31.000 ore di formazione erogata ai lavoratori. I corsi sono stati tenuti da docenti interni oppure affidati a organizzazioni esterne. La "formazione interna di base" riguarda le nozioni che vengono trasferite, solitamente, il primo giorno di lavoro, riguardanti soprattutto pratiche e norme di sicurezza. La formazione ha riguardato, nei diversi corsi, un totale di 10.675 partecipanti (conteggia in maniera cumulativa anche le stesse persone, laddove partecipano a più corsi).

N. LAVORATORI PARTECIPANTI AI CORSI	2018	2019
Formazione interna	12.206	9.443
di base	1.895	1.674
di aggiornamento	2.427	2.045
salute e sicurezza sul lavoro	7.884	5.724
Formazione esterna	2.163	1.232
di aggiornamento	276	186
salute e sicurezza sul lavoro	1.887	1.046
Totale	14.369	10.675

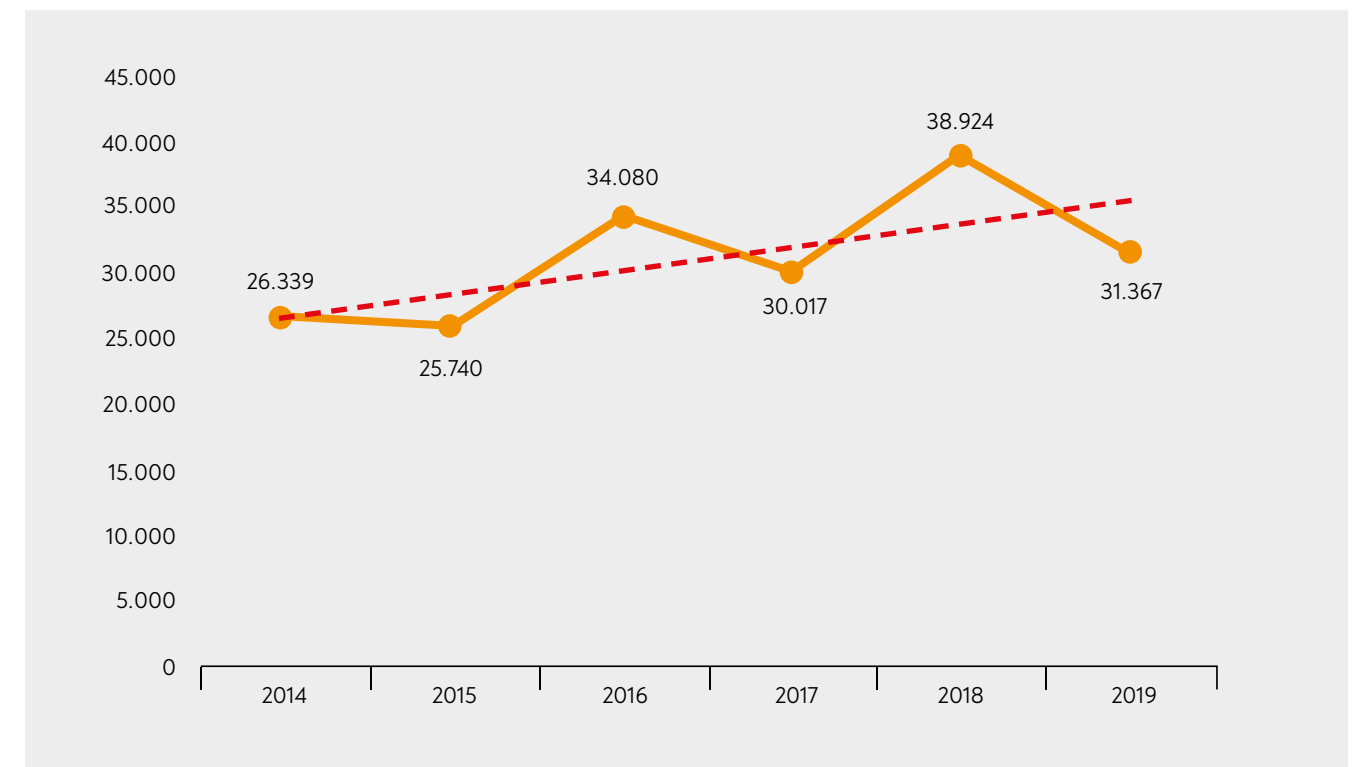
N. ORE DI CORSI PER TIPOLOGIA	2018	2019
Formazione interna	8.079	9.967
di base	3.679	3.088
di aggiornamento	937	2.526
antifortunistica	3.464	4.353
Formazione esterna	6.708	2.995
di aggiornamento	1.680	186
salute e sicurezza sul lavoro	5.028	2.814
Totale	14.787	12.962



N. ORE TOTALI DI FORMAZIONE EROGATA	2018	2019
Formazione interna	25.691	23.185
di base	5.701	5.067
di aggiornamento	2.799	3.478
antifortunistica	17.191	14.640
Formazione esterna	13.233	8.182
di aggiornamento	2.053	372
salute e sicurezza sul lavoro	11.180	7.810
Totale	38.924	31.367



I dati congiunturali dell'ultimo anno evidenziano come sia diminuito il numero totale di ore di formazione erogata (-19,4%) e, di conseguenza, il numero di partecipanti (-25,7%). Si tratta di un dato che risulta essere condizionato dall'operazione di cessione del ramo Impianti. Rispetto al 2014, il numero di ore di formazione erogata nel 2019 è aumentato del 19,1%. Nella figura seguente si evidenzia il trend di crescita (approssimato con una interpolazione lineare).



8.4 Salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Assicurare la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute del personale sono impegni inderogabili 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. Perseguire questo risultato significa, per l'azienda, prevedere accorgimenti, strumenti di prevenzione così come procedure di monitoraggio dei rischi. Vuol dire, inoltre, proporre formazione specifica, in base alle responsabilità e al rischio.

Il tema della salute e sicurezza sul lavoro è presidiato dall'azienda tramite l'adozione dei seguenti sistemi certificati:

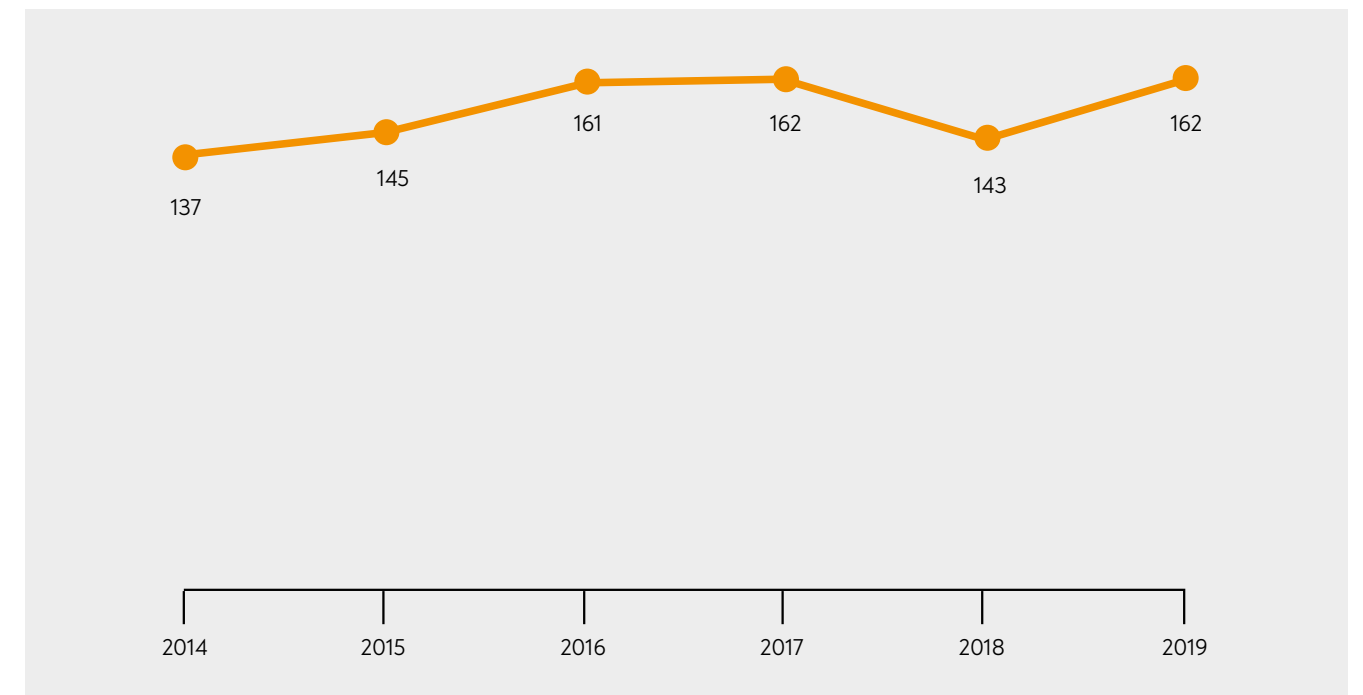
- Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente (vedi box)
- Norma UNI ISO 45001:2018: rappresenta un riferimento riconosciuto a livello internazionale per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro. Ne specifica i contenuti e fornisce 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 SSL.
- Certificazione SA8000 (Social Accountability 8000): è lo standard più diffuso a livello mondiale per la responsabilità sociale di un'azienda ed è applicabile ad aziende di qualsiasi settore. 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. Le tematiche trattate dalla SA8000 riguardano specificamente anche il tema della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, per le quali si prevede un approccio sistemico alla valutazione dei rischi, meccanismi di segnalazione di eventuali pericoli o difformità e l'estensione delle medesime attenzioni agli stakeholder aziendali;
- Asseverazione sulla sicurezza (d.lgs. 106/09): nel 2016, l'EBAFos - Ente Bilaterale Aziendale per la Formazione e la Sicurezza - ha attestato con apposito certificato l'adozione e l'efficace attuazione del modello di organizzazione e gestione della Sicurezza di Idealservice nell'erogazione dei propri servizi e nello svolgimento dei propri processi produttivi, il tutto a norma del Testo Unico sulla Sicurezza del Lavoro, modificato dal d.lgs. 106/2009.

Idealservice ha adottato un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente. Il Sistema prevede l'integrazione delle normative ISO riguardanti la qualità (ISO9001), la gestione ambientale (ISO14001) e la salute e sicurezza sul lavoro (ISO45001, ex OHSAS18001). Adottare un Sistema certificato significa predisporre un insieme di procedure, sistemi informativi, meccanismi di analisi dei rischi e di verifica di potenziali violazioni in maniera conforme rispetto a standard riconosciuti internazionalmente.

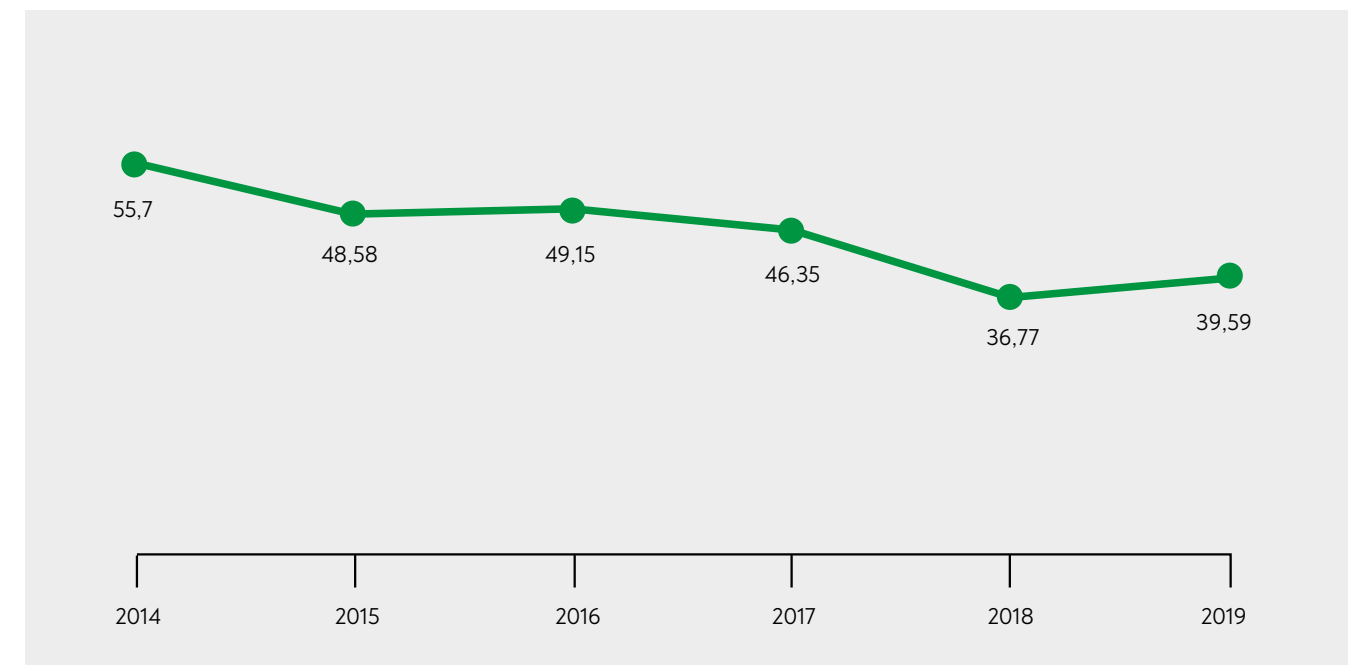
Nel 2019, si sono registrati 162 infortuni totali (+13,3% rispetto all'anno precedente), che hanno portato ad una perdita di giorni di lavoro pari a 4.516, quasi il 6% in meno rispetto al 2018.

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 è cresciuto il 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. L'indice di gravità, che misura i giorni persi per infortunio sul totale delle ore lavorate, ha avuto un andamento altalenante ed è diminuito nell'ultimo anno.

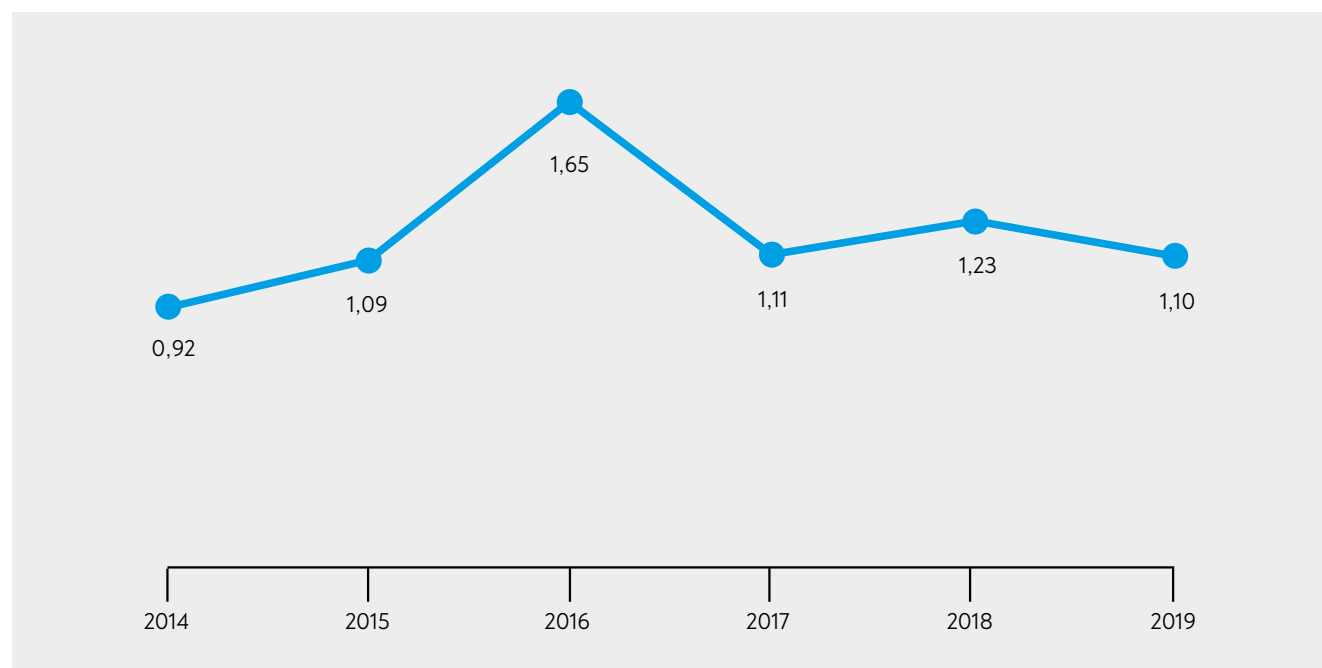
Numero di infortuni negli anni



Indice di frequenza degli infortuni



Indice di gravità degli infortuni



Nel 2019 si è avuta un'incidenza delle ore perse per malattia sul totale delle ore lavorate pari al 4,48%. La Divisione Impianti è quella in cui si è registrata la proporzione maggiore, con una incidenza del 4,97%.

8.5 Welfare e conciliazione tempi lavoro-famiglia

Garantire condizioni di benessere in azienda e la conciliazione dei tempi lavoro famiglia è importante per la soddisfazione delle persone, il miglioramento del clima aziendale, e la promozione della partecipazione attiva. Idealservice propone ai suoi dipendenti diverse misure di welfare, alcune frutto di regolamentazione aziendale, altre di contrattazione di secondo livello.

Nell'estate del 2018 è stato siglato, presso la sede di Legacoop Fvg, un importante protocollo apripista di valorizzazione della mutualità prevalente fra Idealservice e le tre sigle sindacali Cgil, Cisl e Uil. Attraverso il documento, si è inteso rafforzare un costante dialogo fra le parti per consentire una partecipazione sempre più attiva dei lavoratori e una crescita della Cooperativa stessa. L'impegno dei firmatari è quello di realizzare un sistema di relazioni industriali che crei condizioni di sana competitività e produttività tali da rafforzare il sistema produttivo della cooperativa, l'occupazione partecipata e il welfare aziendale dei propri lavoratori.

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

- Bonus/premi di produzione
- Buoni spesa
- Buoni pasto

E' stato istituito, inoltre, un piano di assicurazione sanitaria integrativa a favore del personale, per sostenere le spese sanitarie dei propri dipendenti e delle loro famiglie, attraverso l'adesione a soluzioni assicurative ad hoc.

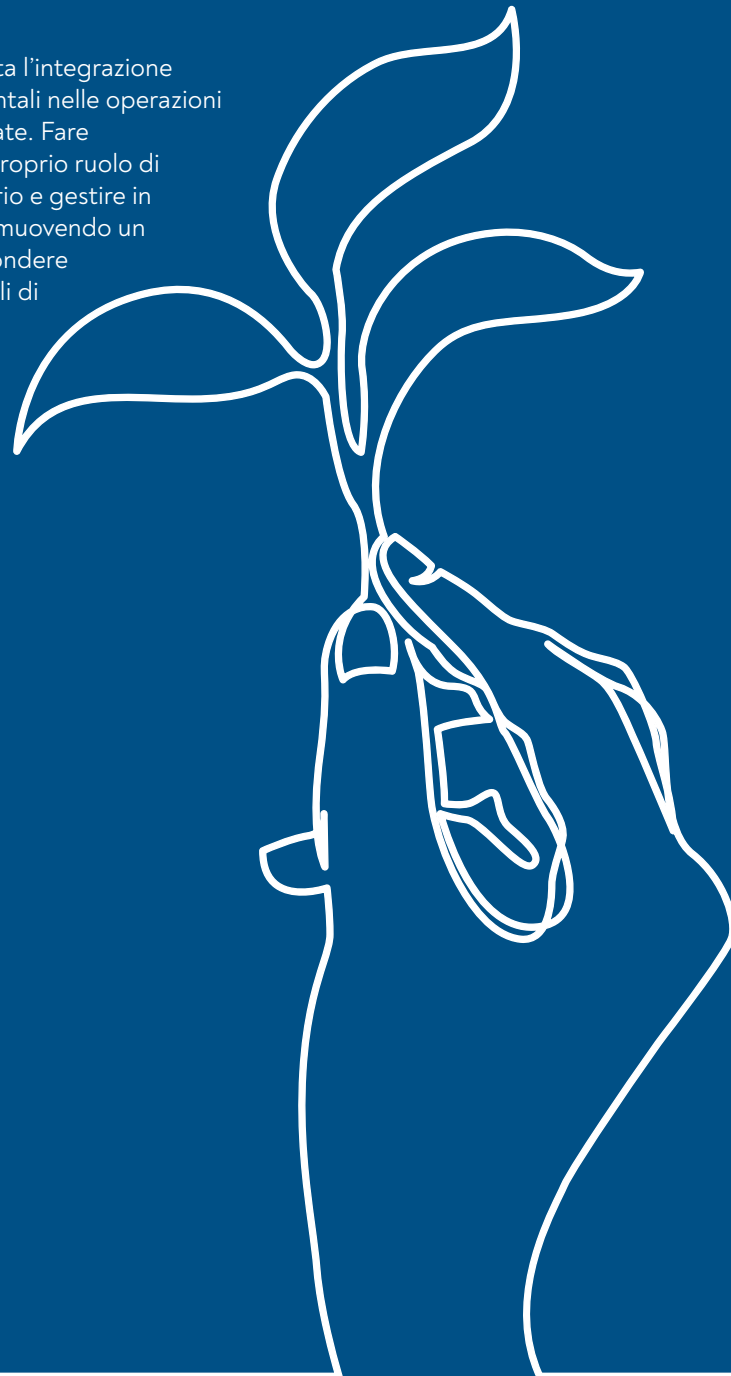
Da non dimenticare, inoltre, le azioni che Idealservice consente per favorire la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia, quali la flessibilità oraria, i contratti part-time e lo smart-working.



9. Responsabilità Sociale

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.

La Responsabilità Sociale d'Impresa rappresenta l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali e ambientali nelle operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate. Fare Responsabilità Sociale significa considerare il proprio ruolo di azienda nel concorrere allo sviluppo del territorio e gestire in maniera strutturata gli impatti dell'attività, promuovendo un confronto attivo con i propri stakeholder. Rispondere alle aspettative economiche, ambientali e sociali di tutti i portatori d'interesse, integrandole nella propria strategia, vuol dire creare condizioni di vantaggio competitivo e Valore Condiviso.



Temi materiali impattati



Creazione di Valore Condiviso per tutte le categorie di stakeholder



Perseguire l'innovazione continua del servizio



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

Responsabilità Sociale, per Idealservice, significa porre in essere un approccio integrato che gestisca in maniera strutturata tutte le tematiche relative ai rapporti con gli stakeholder, a partire dagli stakeholder interni, ed agli impatti ambientali. Significa, inoltre, interpretare appieno il concetto di cittadinanza d'impresa promuovendo il dialogo con la comunità e condividendo progetti e iniziative a favore del territorio.

Modello organizzativo 231 e Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale SA8000

0 segnalazioni di violazione relative al sistema di gestione SA8000

3 stelle Rating di Legalità

+ 500.000 Euro al Fondo per la cooperazione nel periodo 2014-2019

Idealservice aderisce alla Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile e ad Animaimpresa, network d'impresе vocati alla promozione della Responsabilità Sociale

8.460.796 kWh di consumi elettrici

+9.000 ton emissioni di CO² eq. (Scope 1 e Scope 2)

9.1 Il modello organizzativo responsabile

Idealservice interpreta i principi della Responsabilità Sociale nella propria Visione. Essendo un'azienda di grandi dimensioni e molto articolata, ha strutturato un sistema formalizzato di gestione di queste tematiche.

...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.

(art. 4 Mission Statement Idealservice)

Il modello Idealservice di gestione della Responsabilità Sociale è presidiato da:

- Modello Organizzativo 231 e Codice Etico
- Carta dei Valori
- Certificazioni dei sistemi di gestione

Sono una componente importante anche:

- Rating di Legalità
- Protocolli e accordi

Il Modello Organizzativo 231

Si tratta di un modello organizzativo, di gestione e controllo che introduce strumenti e meccanismi per valutare, prevenire e gestire rischi di illeciti relativi alla salute e sicurezza sul lavoro, ai rapporti con la Pubblica Amministrazione, all'ambiente e, in generale, a ogni altra fattispecie collegata all'attività d'impresa.

Il Modello è strutturato in conformità al Decreto Legislativo 231 del 2001 sulla responsabilità delle persone giuridiche ed è volto a dare una risposta sistematica ai rischi di reato, commessi nell'interesse o per conto dell'azienda, anche da persone fisiche. In questo senso è anche uno strumento per favorire trasparenza e correttezza rispetto alla propria gestione nei confronti dei clienti, fornitori, azionisti, dipendenti, Pubbliche Amministrazioni, e in generale, di tutti gli stakeholder della Cooperativa.

Codice Etico

Il Codice Etico esprime i principi etici a cui Idealservice si ispira e che guidano la sua attività, per il conseguimento dell'obiettivo sociale. Questi riguardano la tutela delle persone, dell'ambiente e del patrimonio aziendale, così come la lealtà nelle attività di business e la privacy. Sono validi all'interno dell'organizzazione e nei confronti degli stakeholder.

Il Codice Etico è parte del Modello Organizzativo 231.

Carta dei Valori

La Carta dei Valori definisce l'approccio valoriale dell'azienda rispetto a quelli che sono i suoi asset intangibili: organizzazione, persone, strategia e stakeholder. La definizione di questi principi e valori, condivisi con l'intera organizzazione, è stata suddivisa in tre categorie.

Principi e Valori Cooperativi

- A.1. Democrazia cooperativa
- A.2. Mutualità
- A.3. Solidarietà
- A.4. Reciprocità
- A.5. Eguaglianza
- A.6. Intergenerazionalità
- A.7. Intercooperazione

Principi e Valori Individuali

- B.1. Equità
- B.2. Onestà
- B.3. Trasparenza
- B.4. Correttezza
- B.5. Coerenza
- B.6. Attenzione verso gli altri
- B.7. Aiuto reciproco

Principi e Valori Imprenditoriali

- C.1. Centralità del cliente
- C.2. Imprenditorialità e innovazione
- C.3. Sviluppo sostenibile
- C.4. Spirito di squadra
- C.5. Valorizzazione della persona
- C.6. Responsabilità sociale
- C.7. Gestione e sviluppo delle conoscenze

Certificazioni dei sistemi di gestione

Sistema di Gestione Integrato della Qualità, Sicurezza, Ambiente e Responsabilità Sociale

Idealservice si è dotata di un sistema di gestione aziendale integrato, che affronta in maniera organica le problematiche e i rischi connessi alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro, presidia la qualità dei servizi erogati e dei processi e monitora gli impatti ambientali.

Il Sistema di Gestione Integrato assimila e ottimizza i sistemi ISO9001 (Qualità), ISO14001 (Ambiente), UNI ISO 45001 (Salute e Sicurezza) e SA8000 (Responsabilità Sociale) che l'azienda ha attuato e certificato.

Queste certificazioni danno valore agli asset dell'azienda, rendono più efficiente la gestione e conferiscono credibilità nei confronti degli stakeholder: identificano un approccio efficiente, trasparente e uniforme di gestione di rischi e problematiche.

Certificazione ISO9001

È una norma internazionale 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 ISO14001

Idealservice ha un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015; 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. L'adozione di un sistema standardizzato e orientato al miglioramento continuo, attraverso una logica "Plan, Do, Check, Act", è una scelta che consolida la vocazione aziendale.

Certificazione UNI ISO 45001:2018

La certificazione UNI ISO 45001:2018 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 SSL.

Certificazione SA8000

È lo standard più diffuso a livello mondiale per la responsabilità sociale di un'azienda ed è applicabile ad aziende di qualsiasi settore. 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...

Il recente standard SA8000: 2014 include anche il **Social Fingerprint®**, un insieme di strumenti che aiutano le organizzazioni a misurare e migliorare i loro sistemi di gestione per le prestazioni sociali.

Nel 2019, Idealservice non ha ricevuto nessuna segnalazione da parte dei lavoratori e di altri stakeholder relativamente al mancato rispetto di requisiti contenuti nella SA8000.

Altri

Rating di Legalità

Il rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. Il rating certifica e misura i requisiti giuridici ed etici delle imprese. Favorisce e incentiva l'introduzione di principi etici nei comportamenti aziendali anche a vantaggio e tutela di utenti e consumatori e del sistema economico in generale e promuove un ruolo attivo delle imprese nella prevenzione dell'illegalità. **Idealservice** ha ottenuto il punteggio massimo di **tre stelle di rating**, un riconoscimento prestigioso per chi lavora con gli enti pubblici, garanzia di trasparenza e di correttezza nelle procedure aziendali. Il rating di legalità è concesso dall'AGCM, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

9.2 Il contributo al sistema cooperativo

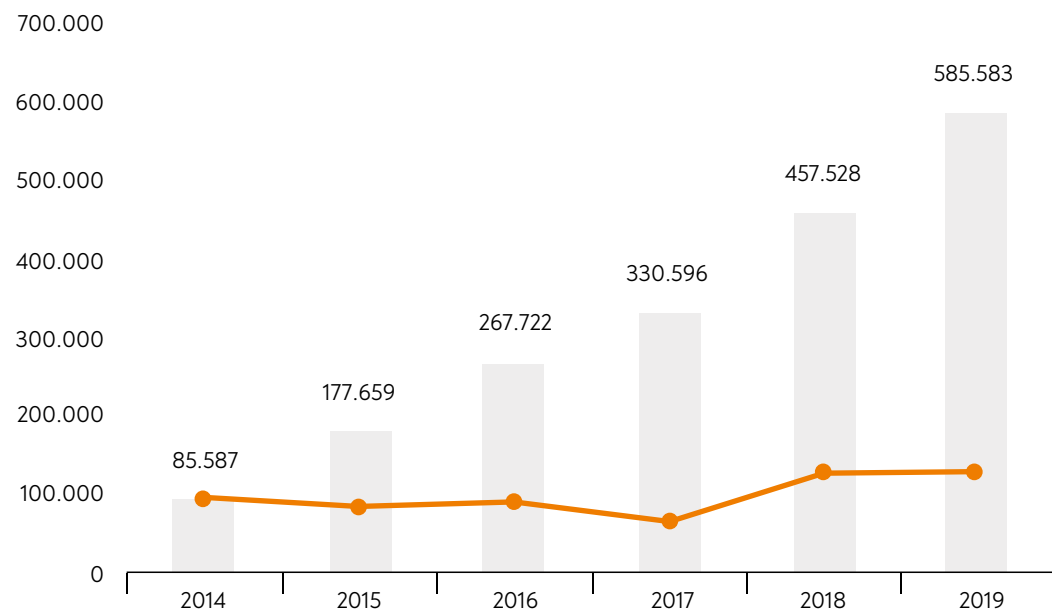
Idealservice si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo del movimento cooperativo attraverso attività di partecipazione, coinvolgimento e contribuzione. Partecipa ad associazioni di categoria, del mondo della cooperazione e non solo.

Idealservice partecipa con i propri rappresentanti ed è attiva nei seguenti organi associativi:

- comitato di direzione di Legacoop Nazionale
- comitato di direzione della Legacoop del FVG;
- comitato esecutivo della Legacoop del FVG;
- comitato di direzione di Legacoop della Liguria;
- comitato di direzione di Legacoop della Lombardia;
- comitato di direzione di Legacoop Produzione e Servizi Nazionale
- comitato di direzione di Legacoop Produzione e Servizi del FVG
- consiglio di sorveglianza del Consorzio Nazionale Servizi di Bologna
- consiglio di sorveglianza del Consorzio Integra di Bologna
- consiglio generale di Cisambiente – Confindustria
- consiglio di amministrazione della Scuola Nazionale Servizi

Coopfond, costituita ai sensi della l. n. 59/1992, è la società che gestisce il fondo mutualistico per la promozione cooperativa alimentato dal 3% degli utili annuali delle cooperative aderenti a Legacoop. Le risorse raccolte, mobilitate secondo il principio della rotazione, sono utilizzate per rafforzare, promuovere ed estendere la presenza delle cooperative all'interno del sistema economico nazionale, promuovendo e finanziando iniziative di crescita e innovazione tecnologica.

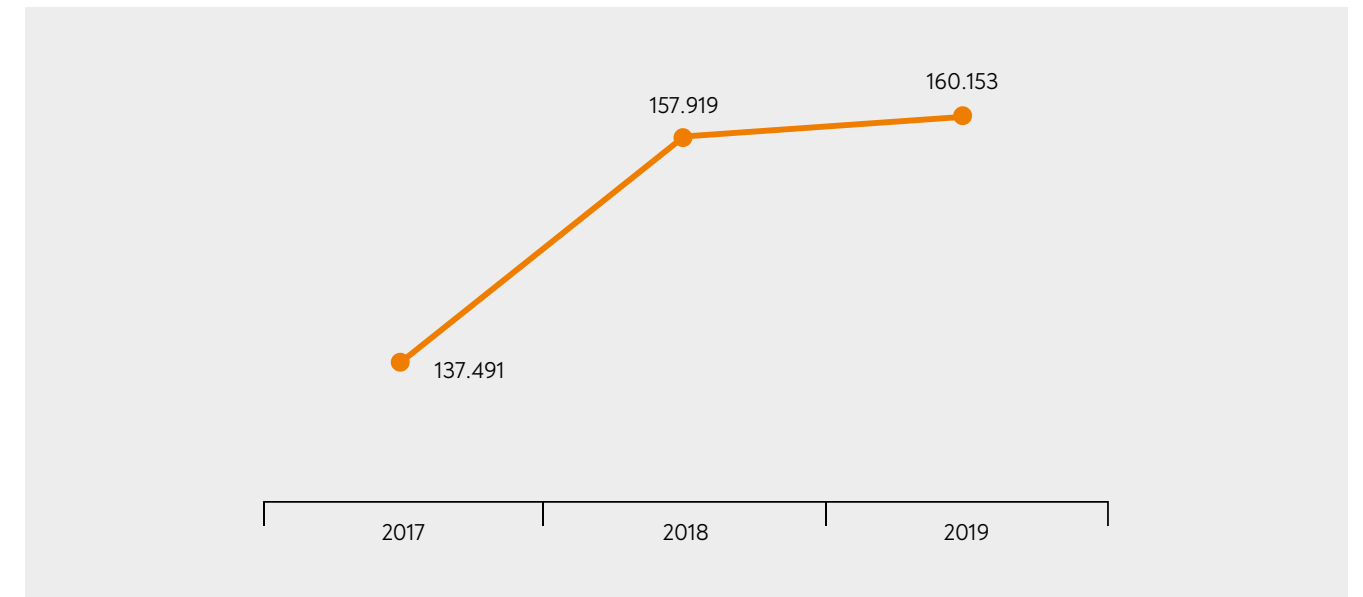
Nel 2019 Idealservice ha versato 128.055,78 Euro al Fondo per lo sviluppo della cooperazione (Coopfond). Solo nel quinquennio 2014-2019, attraverso queste contribuzioni, l'azienda ha contribuito con 585.583,44 Euro.



Contributi annui e cumulati (quinquennio 2014-2019) al Fondo per la cooperazione da parte di Idealservice (in Euro)

Nel 2019, inoltre, ha contribuito per un importo pari a € 160.153,16 al fondo per la formazione finanziata Fon. Coop, il Fondo interprofessionale costituito dalle più riconosciute associazioni datoriali del mondo cooperativo e da Cgil, Cisl e Uil. Nonostante sia mirato per le cooperative è aperto alle imprese di ogni settore e dimensione.

Fon. Coop promuove pratiche di formazione continua presso le imprese cooperative concertate tra direzioni aziendali e organizzazioni dei lavoratori e assegna, con specifiche modalità, contributi per piani formativi, aziendali e individuali, azioni di sviluppo del sistema bilaterale della Formazione continua.



Versamenti al fondo per la formazione continua Fon. Coop (Euro)

Idealservice partecipa alle seguenti associazioni di categoria e network di imprese, non specificamente finalizzati alla rappresentanza del mondo cooperativo, con l'obiettivo di sostenerne la voce.

- Confindustria Cisambiente
- Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile
- Associazione Animaimpresa
- Federazione Gomma Plastica
- Scuola Nazionale Servizi

IDEALSERVICE E I NETWORK PER LA SOSTENIBILITÀ

Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile

La Fondazione per lo sviluppo sostenibile è ormai un autorevole punto di riferimento per i principali settori e protagonisti della green economy: l'economia di uno sviluppo sostenibile. Fondata e presieduta da Edo Ronchi, dispone di un patrimonio di esperienze, di conoscenza e di credibilità che mette al servizio di un impegno civile e ambientale, in particolare a supporto di imprese e organizzazioni che condividono un comune percorso di sostenibilità e di responsabilità.

Animaimpresa

Animaimpresa è un'associazione di imprese e professionisti nata per promuovere i principi della Responsabilità Sociale d'Impresa e della sostenibilità nel tessuto imprenditoriale del Friuli Venezia Giulia. Ormai riconosciuta a livello nazionale, opera con progettualità multistakeholder e di diffusione culturale che abbiano ricadute sul territorio.

9.3 La centralità della comunità

Idealservice sviluppa servizi e opera in settori che hanno delle ricadute importanti sulle comunità.

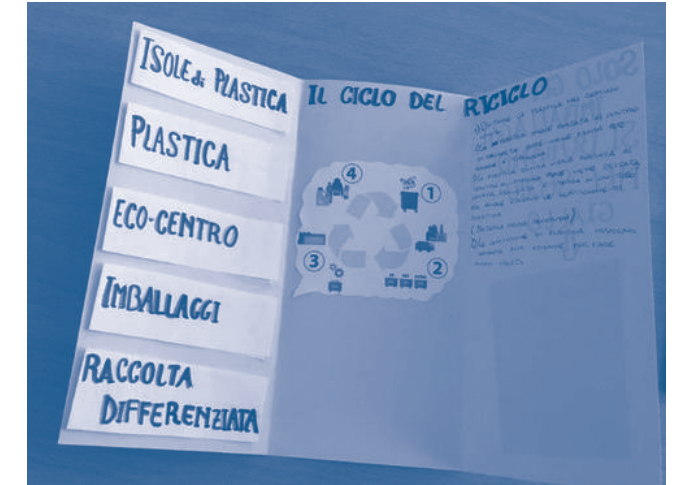
La visione dell'azienda, votata alla sostenibilità ambientale e all'economia circolare, e la sua capacità di crescere e produrre valore, impongono anche una Responsabilità nel promuovere iniziative di crescita del territorio e restituire parte del valore creato a favore degli stakeholder.

Idealservice interpreta il concetto di "cittadinanza d'impresa" attraverso partenariati e supporto ad iniziative nella comunità, partecipando a progetti con le scuole, convegni di diffusione della sostenibilità ed eventi culturali. Il numero di Amministrazioni Comunali, aziende, associazioni e organizzazioni del territorio che entrano nella quotidianità di Idealservice sono molti e sono tante e variegiate le attività di coinvolgimento che promuove.



Iniziative di coinvolgimento del territorio e dei più giovani

Di seguito si riportano alcuni significativi interventi di coinvolgimento del territorio e, in particolare dei più giovani, all'insegna della cultura della sostenibilità e della conservazione del territorio.



Progetto "PlasticaMente"

Consorzio dei Comuni dei Navigli, aree dell'Abbatense, Castanese e Magentino (Lombardia)

Progetto promosso nelle scuole dal Consorzio dei Comuni dei Navigli per sensibilizzare alla riduzione della produzione dei rifiuti e culminato con la visita agli impianti di Montello (BG).

Ha coinvolto, nell'anno scolastico 2018-2019, 13 Comuni, 17 scuole, 84 classi, 1840 studenti per un totale di 650 ore di lezioni teoriche e pratiche. Ha avuto il supporto operativo di Idealservice e della Società Cooperativa Sociale "La Solidarietà" di Albairate.



Weekend ecologico Monterosso al Mare, ottobre 2019

Monterosso al Mare, Cinque Terre (Liguria)

Per il secondo anno consecutivo, Idealservice ha partecipato al weekend ecologico a Monterosso al Mare coinvolgendo i bambini in attività ludico-didattiche di educazione ambientale. L'evento si è svolto anche con il supporto di Corepla - Consorzio Nazionale per la Raccolta, il Riciclo e il Recupero degli imballaggi di plastica.

Il Comune di Monterosso, presso cui Idealservice gestisce il servizio di raccolta differenziata, ha adottato un sistema sperimentale di tassazione sui rifiuti che premia l'adozione di pratiche virtuose da parte di attività commerciali che maggiormente utilizzano materiali in plastica e monouso.



37ª edizione della fiera “S. MaTè”, settembre 2019

Comune di Laigueglia (SV), Liguria

Idealservice ha partecipato alla 37ª edizione della fiera “S. MaTè” con uno stand dedicato ad attività didattiche su ambiente ed ecologia per le scuole elementari. Incontri, laboratori e giochi per avvicinare i più piccoli ai temi della sostenibilità.



Festa dei piccoli scienziati, giugno 2019

Comune di Arpiola (MS), Toscana

A partire da venerdì 7 giugno, presso il centro sociale Cento Fiori di Arpiola si è svolta la terza edizione della Festa dei piccoli scienziati promossa dall'Associazione culturale Esploranda. Rivolta a diverse fasce d'età, al di sotto dei 19 anni, nasce per stimolare la conoscenza dei principi basilari delle scienze e premia le migliori applicazioni pratiche di principi e leggi scientifiche.



Laboratori di educazione ambientale, luglio 2019

Comune di Podenzana (MS), Toscana

Alcune immagini tratte dai laboratori creativi estivi, destinati ai più giovani, per farli riflettere sull'importanza del riciclo e del riutilizzo.



1ª giornata di raccolta dei rifiuti nelle aree rurali, agosto 2019

Comune di Acquapendente (VT), Lazio

Il 3 agosto 2019, 33 volontari e alcuni consiglieri comunali di maggioranza e opposizione del Comune di Acquapendente hanno partecipato alla 1ª giornata di raccolta dei rifiuti nelle aree rurali raccogliendo ben un camion di spazzatura abbandonata. Idealservice ha patrocinato l'iniziativa fornendo materiali e attrezzature per l'attività.



Puli...AMO Caraglio, marzo 2019

Comune di Caraglio (CN), Piemonte

Il 30 marzo 2019 si è svolta Caraglio l'iniziativa "Puli...AMO Caraglio". Una squadra di volontari ha lavorato sodo recuperando bottiglie, lattine, mozziconi, cartacce e rifiuti vari abbandonati lungo i cigli delle strade, contribuendo a rendere più pulita la città!. In questa iniziativa di sensibilità ambientale e di cittadinanza attiva, i bambini accompagnati dai genitori si sono occupati dei parchi cittadini e delle aree dove amano trascorrere il tempo libero che purtroppo a volte vengono 'maltrattate' da chi non ha a cuore l'ambiente.

L'iniziativa ha avuto la collaborazione di Idealservice, oltre a quella di Croce Rossa Italiana - Comitato di Caraglio Onlus, Alpini, Protezione civile - gruppo ANA, Protezione civile comunale, Amici del Castello, Carabinieri e Polizia Locale.

Informazione sui servizi e coinvolgimento della cittadinanza

Idealservice si confronta quotidianamente con gli stakeholder destinatari del suo servizio. In particolare, per quanto riguarda i servizi ambientali, interviene frequentemente a incontri con la cittadinanza per spiegare le novità nella gestione del servizio e, in generale, instaurare un dialogo all'insegna della trasparenza e del confronto. Di seguito, immagini tratte da alcuni degli incontri pubblici con la cittadinanza, realizzati nel corso del 2019.



Comune di Canino (VT) Lazio, gennaio 2019



Comune di Roncadelle (BS) Lombardia, febbraio 2019



Arlena di Castro (VT) Lazio, marzo 2019

AMAMBIENTE Festival 2, aprile 2019

Comune di Sarego (VI), Veneto

Nelle giornate del 6 e 7 aprile 2019, nel Comune di Sarego, si sono tenuti eventi e iniziative di coinvolgimento della cittadinanza all'insegna della sostenibilità ambientale. In particolare, Idealservice ha proposto laboratori e attività di sensibilizzazione ambientale per i più piccoli.

Un ringraziamento speciale da parte dei bambini della Scuola dell'Infanzia "G. Rodari", dell'Istituto Comprensivo di Sedriano (Milano), per le lezioni di educazione ambientale e riciclo tenute da Idealservice.



Restituire valore al territorio promuovendo lo sport

Restituire parte del Valore creato attraverso il sostegno ad iniziative sportive è un esempio di cittadinanza d'impresa che assume ancor più valore quando ad essere sostenute sono squadre del territorio.

L'azienda è vicina e sponsorizza Idealservice Tarcento basket, la cui formazione milita nel Campionato regionale del Friuli Venezia Giulia, in serie "D".



Partecipazione e promozione di eventi e fiere

Idealservice partecipa alla Fiera del Lavoro promossa da ALLg 2019 – Associazione Laureati in Ingegneria Gestionale –, il più importante evento regionale per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Giunta alla 14ª edizione, si è svolta nella storica sede del Teatro Nuovo Giovanni da Udine, nella giornata di sabato 16 novembre 2019.

Ha riunito oltre 70 imprese che hanno messo a disposizione 460 posti di lavoro.

La Fiera diventa un'occasione per trasmettere la visione aziendale e attrarre giovani talenti allineati con la missione cooperativa. Oltre alle finalità occupazionali, infatti, l'evento ha l'obiettivo di promuovere e diffondere la cultura imprenditoriale e manageriale, soprattutto locale, ospitando interventi e confronti con imprenditori e figure d'azienda.



Idealservice ha partecipato all'edizione 2019 di Ecomondo, l'evento italiano di riferimento della green e della circular economy. Giunto alla 23ª edizione, si è svolto presso il padiglione fieristico di Rimini, nelle giornate dal 5 all'8 novembre 2019. Nel settore della green e circular economy l'Italia è ai primi posti in Europa, in particolare nell'efficienza energetica, nel riciclo dei rifiuti e nella produttività delle risorse. Per questo motivo, Ecomondo si posiziona nel panorama internazionale come appuntamento di riferimento per incontrare tutte le aziende leader di mercato, conoscere i trend, le innovazioni e le nuove tecnologie, confrontarsi con i professionisti del settore.

Per Idealservice si è trattato di un importante evento di condivisione, promozione e contaminazione all'insegna dello spirito della "comunità circolare". L'azienda ha potuto illustrare l'approccio innovativo alla gestione integrata dei rifiuti e, in generale, dei propri servizi, evidenziando la visione sostenibile e l'aderenza orgogliosa al movimento cooperativo.

Idealservice è stato anche nel 2019 tra i sostenitori di Vicino/Lontano, festival culturale nato nel 2005 insieme al Premio letterario internazionale Tiziano Terzani. La rassegna si tiene ogni anno a Udine, con l'obiettivo di promuovere momenti di riflessione pubblica su questioni aperte e temi cruciali del nostro tempo e cercare di comprendere – insieme a studiosi, giornalisti, scrittori e artisti – come funziona il mondo in cui viviamo; è uno dei maggiori appuntamenti dell'agenda culturale del territorio, con un centinaio di appuntamenti in programma e più di 250 protagonisti del mondo della cultura e dell'informazione. Per Idealservice la sponsorizzazione di questo festival è ricorrente, a dimostrazione di quanto ritenga importante la propria funzione sociale nel territorio.

Tra ricerca, innovazione e dialogo con il mondo accademico

Il 7 febbraio 2019 è stato presentato lo studio di fattibilità per progetti di sviluppo in tema di Economia Circolare, presso la sede del Ministero dello Sviluppo Economico, a Roma.

Il progetto è mirato al riciclo delle plastiche miste, ed è stato sviluppato da un gruppo di lavoro di cui hanno fatto parte, oltre a Idealservice, anche ICIE Istituto Cooperativo per l'Innovazione, il Consorzio Integra, Innovacoop e Material Scan.

Lo studio, in particolare, ha 3 obiettivi specifici:

- allungamento della filiera delle plastiche miste
- verifica di fattibilità tecnica, organizzativa e giuridica dell'utilizzo di nuovi materiali di recupero
- replicabilità del modello.

Il 10 aprile, a Gorizia, si è tenuto il Convegno nazionale "Sostengo la Sostenibilità", promosso dall'Assessorato al lavoro, formazione, istruzione, ricerca, università e famiglia Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, ARDISS - Agenzia regionale per il diritto agli studi superiori del Friuli Venezia Giulia e ANDISU - Associazione Nazionale degli Organismi per il diritto allo studio universitario.

L'evento, che ha avuto anche il patrocinio della RUS – Rete delle Università per lo Sviluppo Sostenibile, è stato un'occasione per riflettere sui temi del riciclo dei rifiuti, della gestione sostenibile della risorsa idrica e della promozione di comportamenti sostenibili. Anche Idealservice è stata chiamata a portare la propria testimonianza, in un clima costruttivo che ha visto anche i giovani elaborare riflessioni e strategie in tavoli di lavoro tematici.

9.4 L'attenzione all'ambiente

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.

La sostenibilità ambientale è un elemento che contraddistingue l'azienda, a partire dalla Vision e dai Valori fondanti, traducendosi in prassi concreta, caratterizzante il suo core business e il "senso" del suo operare.

Per un'azienda multi servizi come Idealservice, monitorare gli impatti ambientali significa, contemporaneamente, considerare le performance dei servizi ambientali e, subordinatamente, l'impronta ecologica generata dall'attività stessa. Per erogare i suoi servizi, infatti, l'azienda effettua consumi di varia natura e genera rifiuti che concorrono a determinare il suo "peso" sull'ambiente e le risorse. In questo Report di Sostenibilità, sono stati valutati, ai fini dell'analisi ambientale, i consumi energetici, gli impatti della flotta logistica e dei consumi idrici. Questi serviranno, in ottica futura, a determinare la base su cui valutare gli andamenti negli anni successivi.

Il core business

Idealservice opera nella filiera del rifiuto, pertanto la sostenibilità ambientale del proprio operato si misura, in primo luogo, dall'efficienza dei servizi erogati. Di seguito sono riportati, per diverse tipologie di rifiuto, i risultati dell'attività di raccolta differenziata relativi al 2019. Per ciascuno di questi viene riportato il valore assoluto di materiale gestito e, in proporzione, la quantità di materiale per abitante, come indice di efficienza.

Raccolta differenziata multimateriale	2018	2019
Kg/anno	7.669.225	7.658.390
Abitanti medi serviti	150.236	172.274
Kg/abitante	51,05	44,45

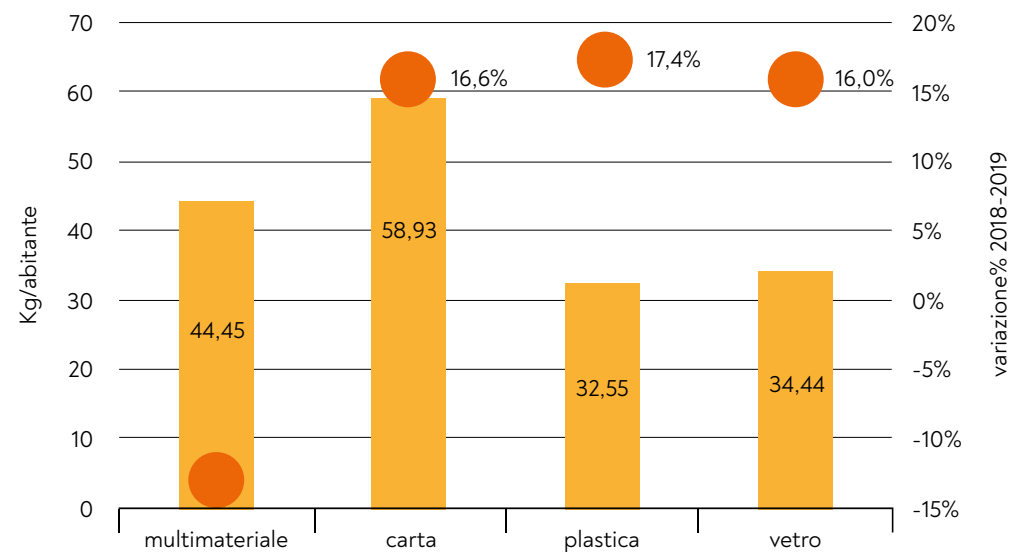
Raccolta differenziata monomateriale (CARTA)	2018	2019
Kg/anno	30.229.082	34.190.462
Abitanti medi serviti	593.089	580.156
Kg/abitante	50,97	58,93

Raccolta differenziata monomateriale (PLASTICA)	2018	2019
Kg/anno	15.260.820	16.996.955
Abitanti medi serviti	550.613	522.247
Kg/abitante	27,72	32,55

Raccolta differenziata monomateriale (VETRO)	2018	2019
Kg/anno	17.912.800	19.180.585
Abitanti medi serviti	603.088	556.919
Kg/abitante	29,70	34,44



Nella tabella seguente è riportato l'indice di efficienza della raccolta differenziata, per tipologia di materiale, come rapporto tra la quantità raccolta e popolazione servita. Sull'asse destro è rappresentata, invece, la variazione percentuale della quantità di rifiuto per unità di popolazione rispetto all'anno precedente. Mentre si riduce l'indicatore per la raccolta multimateriale, per tutti gli altri tipi di raccolta si verifica un incremento di oltre il 15%, rispetto al 2018. Questo significa che è aumentata sensibilmente l'efficienza del servizio e l'efficacia della raccolta monomateriale che consente una migliore gestione delle diverse filiere di rifiuto, anche in ottica di circolarità.



Fino al 31 maggio 2019, Idealservice ha gestito i seguenti impianti e trattato i relativi quantitativi. Da giugno, questi sono stati conferiti ad I.Blu, azienda facente capo a Idealservice che ha progettato e brevettato nuovi processi industriali per lo sviluppo e la produzione di **tecnopolimeri** altamente performanti per applicazioni in ambito industriale.

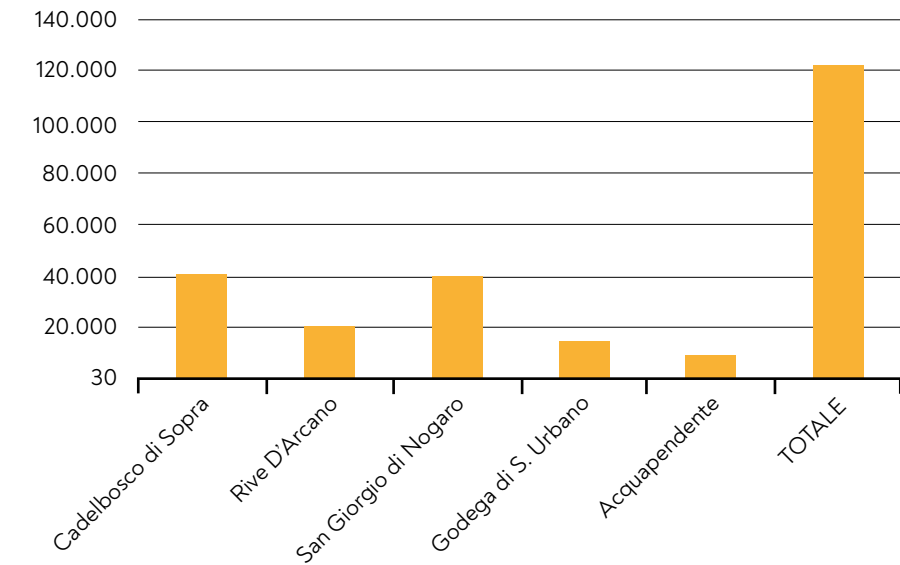
IMPIANTO CADELBOSCO DI SOPRA (ton)	2019
PE - Flaconi	1.924
PET (trasp. azzurrato colorato)	7.682
FILM/ + MIX+MPO	13.130
Sottoprodotti plastica	17.039
Ferro	175
Totale	39.950

IMPIANTO GODEGA DI S. URBANO (ton)	2019
Plastica	5.220
Carta	6.671
Ferro	440
Lattine	24
Rifiuto smaltito	1.296
Totale	13.651

IMPIANTO RIVE D'ARCANO (ton)	2019
Plastica	4.413
Quotidiani - ondulati - giornale	12.616
Ferro	150
Rifiuto smaltito	1.908
Lattine	10
Totale	19.097

IMPIANTO AQUAPENDENTE (ton)	2019
Plastica	5.017
Carta	2.598
Ferro	364
Alluminio	23
Legno	138
Rifiuto smaltito	841
Totale	8.981

Di seguito sono riportati i quantitativi totali di rifiuti trattati negli impianti. Non è significativo portare un confronto rispetto all'anno precedente, in considerazione del conferimento degli impianti prima citato.



Per Idealservice, sostenibilità ambientale non è solo un approccio insito nel core business. Come ogni organizzazione, ha una serie di impatti collegati ai consumi delle sedi aziendali, alla logistica, alla filiera.

I consumi

Relativamente alle tipologie di consumo di Idealservice, si individuano le seguenti categorie:

- consumi elettrici
- consumi idrici
- consumi di carburanti

Sulla base delle statistiche relative a queste categorie di consumo, si costituirà una base di dati, da implementare nel tempo, per monitorare gli andamenti degli indicatori ambientali.

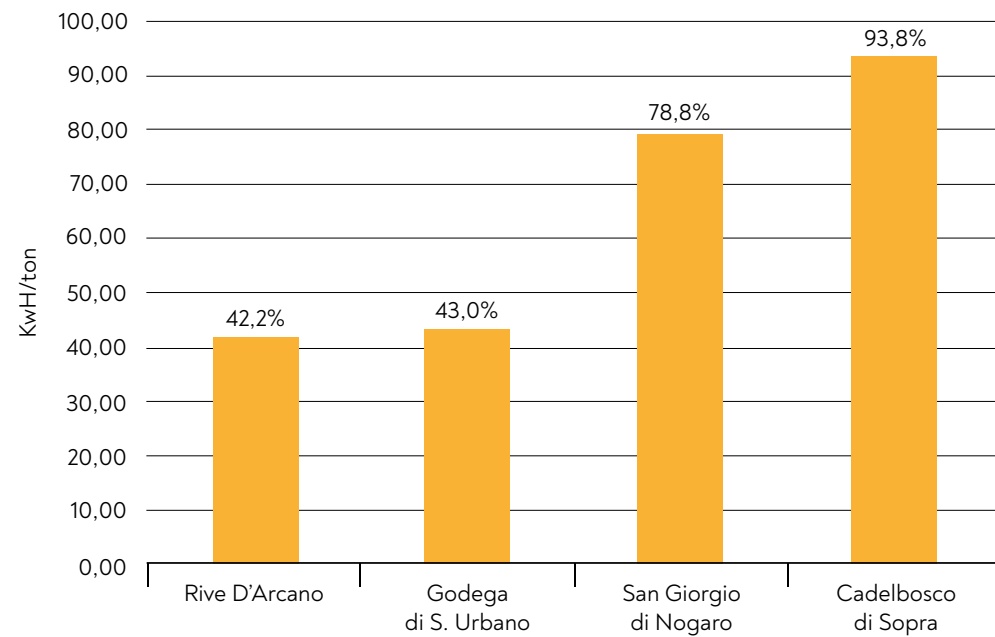
a) Consumi elettrici

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 **8.460.796 kWh**.

Le sedi di Piasan di Prato e San Giorgio di Nogaro coprono una parte dei consumi elettrici attraverso gli impianti fotovoltaici installati. Nel 2018, questi avevano generato una produzione pari a poco meno di 300.000 kWh. Nel 2019, solo l'impianto di San Giorgio di Nogaro, da gennaio a giugno, ha prodotto 117.090 kWh.

L'efficienza nell'utilizzo energetico è un indicatore da tenere in considerazione per valutare le performance dell'organizzazione dal punto di vista ambientale. Nel caso di Idealservice può essere calcolata come rapporto fra quantità di rifiuti trattati e consumi elettrici. Di seguito sono riportati i dati di consumo energetico per tonnellata di rifiuti gestiti nei diversi impianti.



L'acquisto di energia elettrica da parte della rete comporta una impronta carbonica collegata alla produzione energetica che, per l'azienda, va ad incrementare le emissioni di CO² Scope2. Si tratta dell'impatto in termini di anidride carbonica collegato alla produzione energetica da parte di soggetti esterni all'organizzazione. 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.

b) Consumi idrici

L'approvvigionamento idrico aziendale deriva interamente da acquedotto. L'azienda non ha un sistema capillare di rilevazione dei consumi idrici delle diverse sedi, tranne che per l'utenza di San Giorgio di Nogaro, la più impattante quantitativamente.

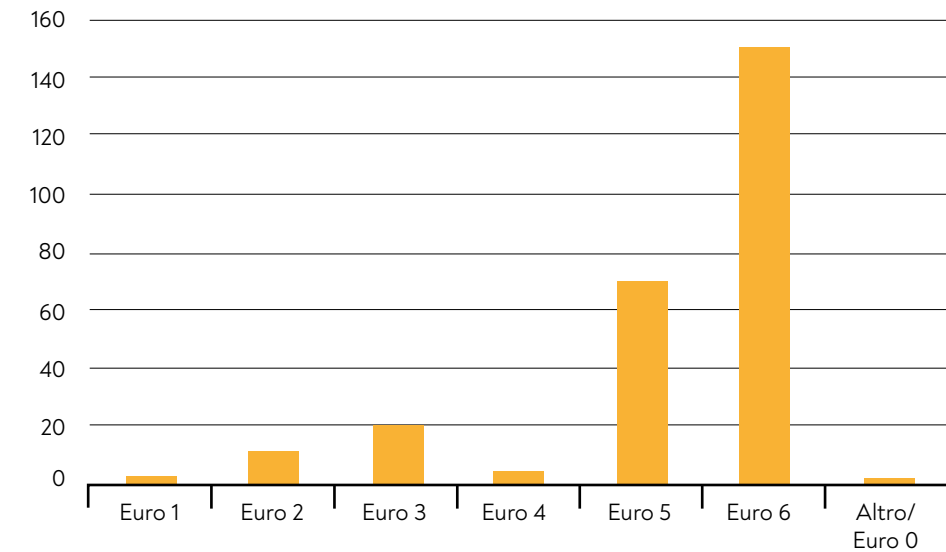
I consumi 2019, relativamente a quella sede, sono stati pari a 16.560 metri cubi.

c) Consumi di carburante

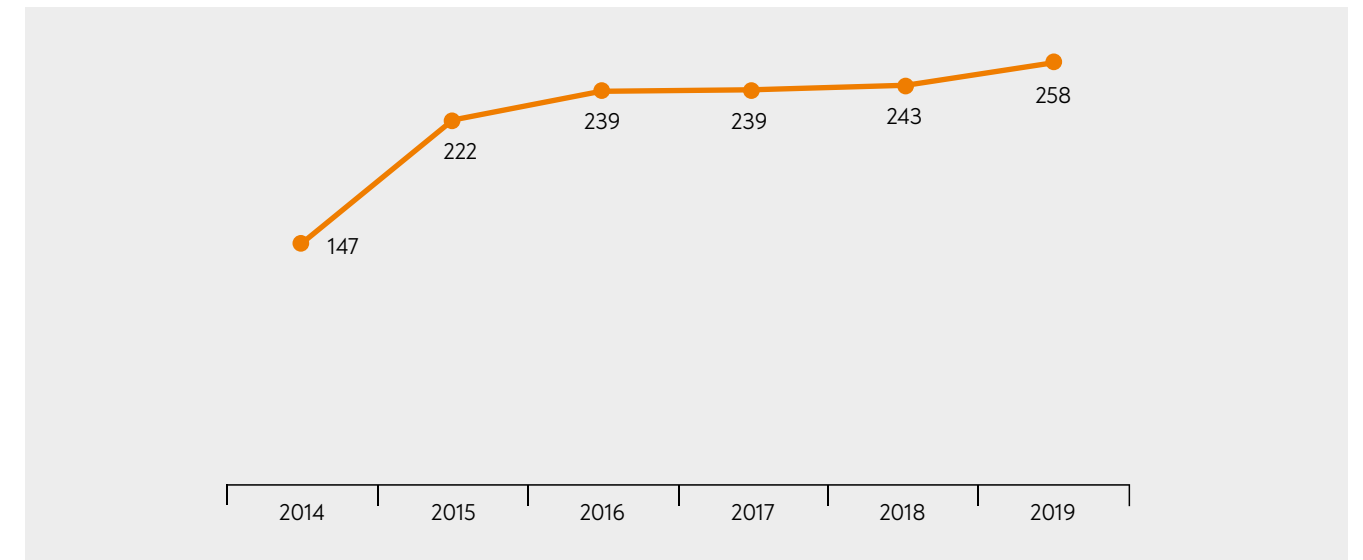
L'attività di Idealservice prevede l'operatività di una importante flotta logistica di proprietà dell'azienda. Questa contribuisce all'impatto ambientale dell'azienda in termini di impronta di anidride carbonica Scope1 (ossia derivante dal consumo diretto di combustibili fossili da parte di impianti o macchinari di proprietà dell'azienda).

Ai fini statistici, l'azienda tiene la contabilità dei consumi di carburante derivante dagli automezzi aziendali >75 quintali.

Di seguito si riporta il numero dei veicoli appartenenti alla flotta di Idealservice nell'anno 2019, suddivisi per classe ambientale.



Di seguito, inoltre, l'evoluzione del parco mezzi >75 quintali nel periodo 2014-2019, cresciuto del 75,5%.



La quantità di gasolio consumata è pari a 2.559.048 litri, pari a un consumo medio di 2,51 km/litro. Di seguito, si riporta il dettaglio di questi dati di consumo. In particolare, il dato di costo per km (Euro/km), che rappresenta un parametro di efficienza, è diminuito di 0,02 Euro/Km tra il 2018 e il 2019, risultato anche della diminuzione del prezzo medio del gasolio. Risulta aumentato, invece, nello stesso periodo, l'indicatore di consumo km/l; aumenta quindi l'impiego di gasolio a parità di percorrenza.

Consumo medio automezzi (compattatori e scarrabili >75q)	2018	2019
Costo per carburanti	3.383.381 Euro	3.011.180 Euro
Prezzo medio gasolio	1,1855 Euro/l	1,1766 Euro/l
Distanza percorsa da mezzi oltre >75 q	6.859.487 km	6.423.210 km
Litri carburante (consumo)	2.853.866 l	2.559.048 l
Consumo medio Km/l	2,40 km/l	2,51 km/l
Costo per Km	0,49 Euro/km	0,47 Euro/km

Emissioni

Ogni attività produttiva genera un impatto in termini di emissioni di anidride carbonica (CO²), 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, 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 CO², dirette e indirette.

Di seguito è riportata una schematizzazione delle emissioni di anidride carbonica, corrispondenti a una approssimazione sua impronta carbonica (Scope1 + Scope2). Essa tiene conto del consumo diretto di combustibili fossili (Scope1) da fonti appartenenti all'azienda e dalle emissioni indirette connesse, essenzialmente, all'approvvigionamento energetico (Scope2) relativamente alle strutture di proprietà dell'organizzazione.

Questa prima stima, che rappresenta un benchmark e anche un punto di partenza per future elaborazioni dell'impronta carbonica di organizzazione, finalizzate anche ad un affinamento dell'indicatore.

Emissioni di CO ² (tonnellate)	2019
Emissioni dirette (Scope 1)	6.781,5 ton
Emissioni indirette (Scope 2)	2.376,3 ton
Totali	9.157,8 Euro



10. Futuro, Idee ed Obiettivi



Il futuro di Idealservice è iniziato nel 1953

Idealservice è nata il 18 marzo 1953 grazie all'imprenditorialità di nove socie che hanno lavorato con umiltà, tenacia, coraggio e dedizione: valori che hanno sempre accompagnato l'evoluzione della cooperativa che, quasi 70 anni dopo, può vantare una rilevanza di carattere nazionale.

Continuità nella discontinuità

La nomina del Presidente Riboli eletto nell'Assemblea Ordinaria del 29 giugno 2019, ha posto le basi per una riflessione sulla nuova strategia da affrontare, per delineare obiettivi, valori e modalità per creare la miglior versione possibile dell'Idealservice del futuro.

Dopo anni di crescita ininterrotta, la cooperativa ha investito del tempo per evolvere la propria strategia, adeguandola all'ampiezza del raggio d'azione che oggi Idealservice ha.

Si è quindi deciso di coinvolgere tutti i collaboratori interni, per rielaborare in maniera congiunta Valori, Mission e Vision della cooperativa, rilevando nuovi punti di vista, necessità ed idee. Si è così delineata una nuova Idealservice, che riflette aspettative e sentimenti di chi ogni giorno la vive e la fa propria: le sue persone.

La redazione del presente report di sostenibilità va in tal senso: un punto di partenza di un percorso di auto-analisi, per onorare tutto ciò che è stato fatto finora, volgendo al contempo l'occhio al futuro. Ora più che mai, non ci si può esimere dalla consapevolezza di avere un ruolo nel territorio e nel mondo. Ciò comporta una grande responsabilità.

Una responsabilità sociale che Idealservice fa sua ogni giorno, costruendo insieme alle proprie persone un cammino sostenibile, in linea con il passato, ma - soprattutto - con il futuro.



Siamo arrivati al termine di questo Report di Sostenibilità. L'azienda si è raccontata, ha descritto mission e vision, ha illustrato la sua attività e le modalità con cui incorpora nella propria strategia la Responsabilità Sociale d'Impresa e la Sostenibilità.

È giunto il momento di ripercorrere il modello di creazione del Valore illustrato all'inizio della trattazione per comprendere come le sei classi del Capitale in cui è stata scomposta l'azienda, funzionali al raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, possano essere monitorate per garantirne la preservazione e, piuttosto, il rafforzamento. I Capitali, infatti, affinché possano tradursi in vantaggio competitivo, devono essere consolidati, con particolare attenzione a quelle componenti intangibili, che sfuggono alla misurazione quantitativa.

Vengono riportati, di seguito, gli indicatori chiave e alcune considerazioni sugli obiettivi futuri di consolidamento.

Perseguire la Sostenibilità d'impresa significa questo: rafforzare il proprio patrimonio fatto di Valori tangibili e intangibili coltivando, in maniera coerente e costruttiva, le relazioni con gli stakeholder.

Capitale	Outcome (Key Performance Indicator)	Obiettivi futuri
Capitale relazionale	Percentuale soci sul totale dipendenti: 36,8% Numero eventi realizzati o organizzati (e comunicati): ≈20 Contributi al Sistema Cooperativo: Associazioni e network: 7 di cui relativi alla Sostenibilità/CSR: 2	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementare il sostegno a eventi e a occasioni di confronto sul territorio • Mantenere vivo il contributo al sistema cooperativo • Sostenere la comunicazione degli eventi e degli incontri con la comunità
Capitale organizzativo	% partecipazione Assemblee: 27,2% % donne nel CdA: 45% Certificazioni dei sistemi di gestione: 4 Proprietà intellettuale (2019): studio di fattibilità per progetti di sviluppo in tema di Economia Circolare (presentato al MISE)	<ul style="list-style-type: none"> • Continuare a garantire la diversity nel CdA e a promuovere la partecipazione attiva alle Assemblee da parte dei soci • Mantenere le certificazioni dei Sistemi di Gestione
Capitale umano	Ore di formazione organizzate: 31.367 % donne tra il personale: 65,5% % donne nella Direzione Generale: 77,3% % personale extra-UE: 15,3% Numero di Paesi extra-UE di provenienza: 64 Numero infortuni e indice di gravità: 162 infortuni con indice di gravità 1,10	<ul style="list-style-type: none"> • Continuare a garantire la diversity nel personale • Comunicare in maniera più strutturata le misure di attenzione agli stakeholder interni poste in essere dall'azienda
Capitale naturale	Consumi elettrici: 8.460.796 kWh Autoproduzione energetica: 288.258 kWh Consumi idrici: 16.560 mc (impianto San Giorgio di Nogaro) Consumi carburante: 2.559.048 l (medio per veicolo >75 q: 9.918,8 l)	<ul style="list-style-type: none"> • Affinare la contabilità degli impatti ambientali all'interno del Report di Sostenibilità, con particolare riferimento ai consumi di risorse e all'impronta carbonica
Capitale materiale	N. mezzi flotta logistica (>75 q): 258	<ul style="list-style-type: none"> • Implementare la contabilizzazione delle risorse materiali all'interno del Report di Sostenibilità
Capitale finanziario	Valore della produzione (val. assoluto e Δ): 136.930.834 Euro (-14,5% rispetto al 2018) Utile (val. assoluto e Δ): 2.674.622 Euro (-37,3% rispetto al 2018) Patrimonio netto (val. assoluto e Δ): 49.645.303 Euro (+ 4,9% rispetto al 2018) Valore Aggiunto Sociale (val. assoluto e Δ): 85,173 mil Euro (-2,4% rispetto al 2018)	<ul style="list-style-type: none"> • Perseguire la crescita economica e la creazione di Valore a favore degli stakeholder

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