



REPORT DI SOSTENIBILITÀ 2023



idealservice
persone. ambiente. futuro.

INDICE

Lettera del presidente	4				
1.		1.		2.	
		Introduzione	6	Identità	20
		1.1 Nota metodologica	8	2.1 Cooperativa e sostenibilità	22
		1.2 Gli stakeholder	10	2.2 Identità Aziendale	24
		1.3 I nostri temi materiali e il modello di generazione di valore sostenibile	12	2.3 Anagrafica	26
		1.4 Tematiche emerse	14	2.4 Mission, vision, valori	28
		1.5 Agenda 2030	16	2.5 Storia	30
		1.6 Certificazioni	18	2.6 Il 70° Anniversario	32
				2.7 Governance	34
4.		5.		3.	
S-Social Performance Sociali	52	G-Governance Performance Etico-Economiche	82	E - Environment Performance Ambientali	38
4.1 Il valore delle Persone nella Cooperativa	54	5.1 Il valore generato	84	3.1 I nostri servizi: soluzioni integrate e circolari	40
4.2 Il capitale umano People management	55	5.2 Il valore della Cooperativa	88	3.2 Impatti ambientali del nostro servizio	42
4.3 Diversity & Inclusion	58	5.3 Il modello di Governance	89	3.3 Impatti ambientali dell'organizzazione	46
4.4 Formazione	64	5.4 Il valore distribuito	92	3.4 Le certificazioni Ambientali	50
4.5 Formazione, salute e sicurezza sul lavoro	68	5.5 Le certificazioni di Governance	93		
4.6 Welfare aziendale	72				
4.7 Progetti sociali	76				
4.8 Le certificazioni Sociali	81				
				7.	
				Comunicazione	94
				6.1 Il coinvolgimento delle nostre persone	96
				6.2 La comunicazione interna	97
				6.3 La comunicazione esterna	99
				6.4 Riconoscimenti e onorificenze	100
				6.5 Rassegna stampa	101
				7.1 Il nostri obiettivi	
					104

Lettera del Presidente

Era il 2019 quando Idealservice, per la prima volta, decise di redigere il **Report di Sostenibilità**.

Un documento strategico, utile per valutare complessivamente le **prestazioni aziendali in termini ambientali, sociali e di governance**, che oggi le imprese stanno adottando o per necessità o per obblighi legislativi, e comunque per rimanere competitive.

Siamo stati mossi, in quel tempo di grandi incertezze dovute all'emergenza pandemica, dalla convinzione e dalla consapevolezza che, a prescindere dall'ambiente esterno, **sostenibilità e responsabilità sociale** fossero, e sarebbero restati, i due pilastri fondamentali su cui costruire la nostra crescita. Ci avevamo visto giusto.

Sono trascorsi cinque anni da quel momento storico. Il clima di incertezza, seppur in forma e modalità diverse, è rimasto e si ritrova nei macro-temi di conflitto, instabilità politica, criticità economica, fragilità sociale e negli scenari geopolitici in grande mutamento.

Ma la nostra visione è rimasta immutata, basata sulla convinzione che i nostri valori fondanti – **PERSONE e AMBIENTE** – ci avrebbero continuato a proiettare verso il **FUTURO**.

A luglio del 2023, Idealservice ha ottenuto la **Certificazione ESG**, acronimo di Environmental, Social e Governance, che in italiano significa Ambiente, Sociale e Governo d'Impresa.

Un'azienda che decide di seguire i principi ESG si impegna a **minimizzare il proprio impatto ambientale, a rispettare e promuovere i diritti sociali e ad operare secondo criteri di trasparenza, responsabilità e buona governance**.

La **certificazione ESG** è pertanto l'attestazione ufficiale e universalmente riconosciuta di questo impegno preso, dell'aderenza dell'organizzazione a questi principi e della loro effettiva implementazione nella prassi aziendale.

Ebbene, la nostra cooperativa è tra le prime organizzazioni italiane ad aver ottenuto la certificazione ESG, che rappresenta una sorta di **"bollino di qualità"**.

In queste pagine, vengono condivisi con tutti i nostri stakeholder (clienti, soci, lavoratori, fornitori) i **valori fondanti della nostra Cooperativa, gli impegni assunti, le azioni intraprese, i risultati ottenuti ed il valore generato**.

Nel Report di Sostenibilità abbiamo inserito inoltre le nostre **politiche ambientali in termini di efficientamento ed economia circolare, le politiche di welfare adottate, i percorsi intrapresi di empowerment e di valorizzazione dei talenti ed il patto valoriale stipulato con i nostri soci**.

Un impegno che coinvolge l'intera Cooperativa, perché le questioni **etiche ed ambientali devono ispirare tutte le nostre scelte**.

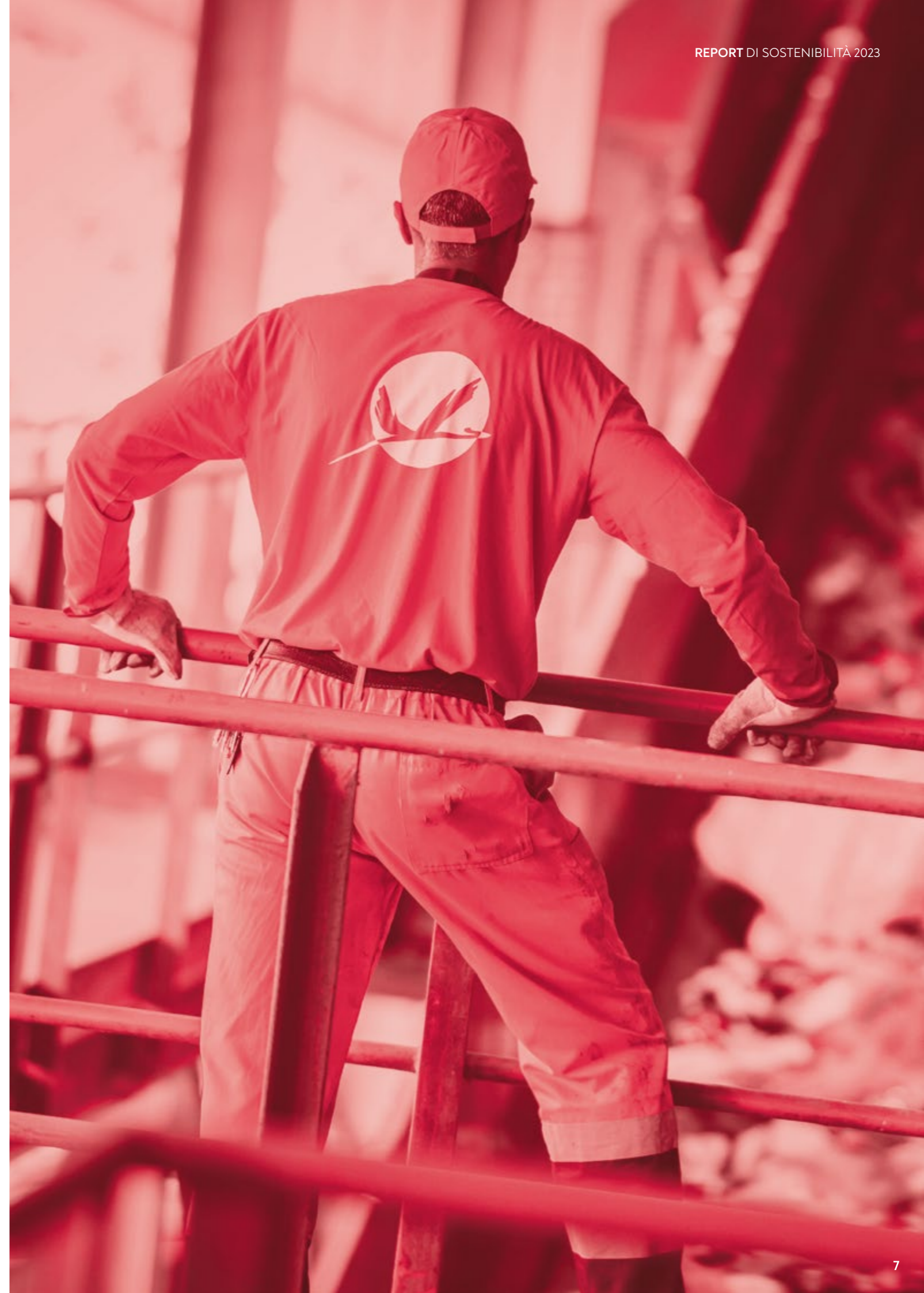
Marco Riboli
Presidente di Idealservice



1.

Introduzione

Il report di sostenibilità **fornisce una rappresentazione equilibrata dell'operato dell'azienda** attraverso una rendicontazione rivolta ai suoi portatori di interesse (soci e lavoratori, fornitori, comunità locale, istituti bancari) che integra le informazioni fornite dalla **contabilità economica con gli aspetti etici, sociali e ambientali che qualificano le modalità con cui la cooperativa porta avanti le proprie azioni.**



Nota metodologica

Il Report di Sostenibilità nasce dal desiderio di Idealservice di **intraprendere un percorso di relazione e dialogo con i portatori d'interesse, per tendere ad un futuro più sostenibile partendo dal racconto di ciò che la cooperativa è oggi** in un'ottica di massima trasparenza, con il fine di sviluppare processi di miglioramento, innovazione e condivisione.

La sua struttura dà quindi la possibilità di analizzare in modo specifico le modalità di interazione e il rapporto con le principali categorie di stakeholder della Cooperativa: soci, consumatori, lavoratori, fornitori, comunità.

Il Report riporta i principali risultati prodotti dalla Cooperativa nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2023 e ha come perimetro di rendicontazione l'attività gestita direttamente Idealservice Soc. Coop..

Per raccogliere i dati, si sono impiegati strumenti appositamente creati in funzione 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 strutturata per definire l'impegno di Idealservice rispetto al raggiungimento dei Sustainable Development Goals lanciati dalle Nazioni Unite (Agenda 2030).



Per evidenziare gli impatti in termini di sostenibilità dell'attività aziendale, si è fatto riferimento al framework GRI-Global Reporting Initiative, uno fra i più riconosciuti standard internazionali di rendicontazione non finanziaria.

Il documento è suddiviso in macro-sezioni:

- **La Cooperativa** descrive la governance, la struttura, i valori e la sua strategia sostenibile;
- **La sostenibilità ambientale** misura gli impatti del nostro servizio e della nostra società sulle risorse naturali;
- **La sostenibilità sociale** illustra l'attenzione e gli effetti sociali prodotti dalla Cooperativa sui soci e lavoratori e sui principali stakeholder;
- **La sostenibilità economica** include gli schemi del Bilancio d'esercizio, la performance economica, l'impegno per l'innovazione fino al calcolo del valore aggiunto prodotto e della sua distribuzione.

Il contenuto si compone di informazioni quantitative (indicatori) e informazioni qualitative (commenti), ed entrambe concorrono a rendere comprensibili, valutabili e comparabili le azioni intraprese.

La collaborazione di tutte le direzioni aziendali è risultata essenziale al fine di garantire la massima qualità dei dati forniti. Le informazioni sono state reperite ed elaborate secondo un processo strutturato e una raccolta dati appositamente implementata in base ai requisiti dei GRI Standard.

In merito ai testi, si evidenzia che, laddove si citano i soci, i lavoratori o altri gruppi di persone, questi termini sono riferiti sia alle donne sia agli uomini. In generale, la Cooperativa ha operato per garantire l'inclusività e la rappresentatività dei suoi stakeholder.

Il presente Bilancio è disponibile e consultabile per tutti i portatori d'interesse, tramite la pubblicazione sul sito internet della Cooperativa.

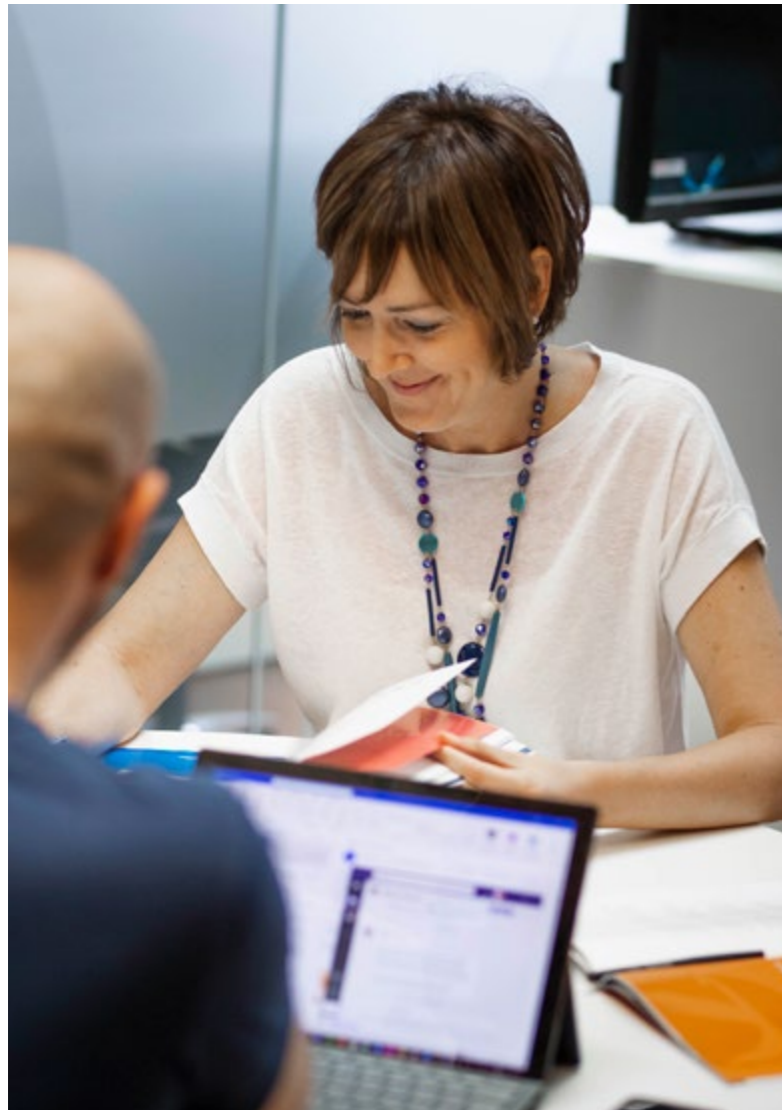
Per la stesura del presente Report di Sostenibilità, Idealservice ha creato un gruppo di lavoro dedicato, composto da consulenti esterni e personale interno.

La predisposizione del documento ha periodicità annuale e avviene sotto il coordinamento del team CSR, al quale è possibile rivolgere domande e richieste all'indirizzo mail teamCSR@idealservice.it

1.2

Gli Stakeholder

Attraverso la mappatura degli stakeholder Idealservice acquisisce consapevolezza della rete di soggetti su cui ha un impatto e che, al contempo, hanno influenza sull'impresa stessa. Idealservice opera su tutto il territorio nazionale ed è consapevole della sua responsabilità nei confronti delle comunità nelle quali opera e non solo. Nella programmazione e realizzazione della propria attività, riconosce la presenza e l'importanza di una moltitudine di soggetti, individuali e collettivi, che ne vengono influenzati direttamente o indirettamente: i cosiddetti stakeholder.



Chi sono gli stakeholder?

Gli stakeholder sono individui o gruppi che influenzano o sono influenzati da un'organizzazione e dalle sue attività. Essi possono essere classificati in interni ed esterni, in primari (coloro che hanno una formale relazione contrattuale con l'impresa), secondari (persone o organizzazioni coinvolti indirettamente dalle azioni dell'impresa) e strategici (primari e/o secondari ma con un'influenza o importanza primaria per l'azienda).

Le classi di stakeholder individuate nella rete di Idealservice sono:



Stakeholder Engagement

Per poter ascoltare e instaurare un dialogo e una relazione di valore con le comunità e i propri territori di appartenenza, negli anni Idealservice ha attivato varie modalità di confronto ed ascolto attivo.

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

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

tratto da "Valori di Idealservice"

1.3

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



Analisi materialità

Per definire la rilevanza dei temi da includere in un bilancio di sostenibilità si applica il **principio di materialità** (dalla parola inglese *material* che significa rilevante).

L'analisi di materialità è lo strumento che permette di **identificare i temi prioritari**. Per fare ciò è necessario considerare un insieme di fattori interni ed esterni all'organizzazione.

L'analisi di **materialità interna**, realizzata coinvolgendo il management e le funzioni aziendali, ad esempio attraverso riunioni o interviste, consente di individuare quali sono gli aspetti di sostenibilità più rilevanti per l'azienda.

L'analisi di **materialità esterna** estende l'indagine ai diversi stakeholder, al fine di identificare le aspettative e le priorità per ciascuna categoria. Per farlo è fondamentale sviluppare iniziative strutturate di **engagement**.

L'analisi di materialità è quindi 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 azioni degli stakeholder. L'analisi di materialità viene realizzata incrociando le opinioni sulla rilevanza strategica di alcune tematiche per Idealservice e per i suoi stakeholder.

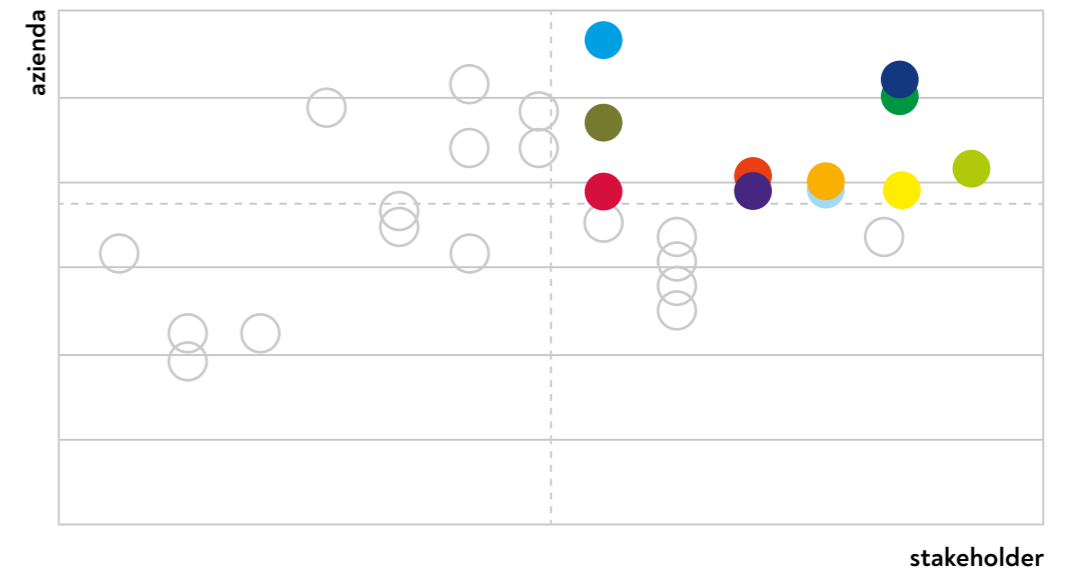
Gli obiettivi che sono emersi guidano anche la stesura del presente Report di Sostenibilità in quanto determinano le finalità di analisi e comunicative condivise da azienda e stakeholder. Ciascun tema materiale viene correlato agli Obiettivi di Sostenibilità di Agenda 2030 (Sustainable Development Goals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

La matrice di materialità

Incrociando la rilevanza data a ciascun tema dall'azienda con quella attribuita dagli stakeholder, si definisce graficamente una **matrice di materialità**.

La matrice permette di verificare se l'importanza che l'organizzazione attribuisce a un determinato tema è in linea con quella attribuita dai vari stakeholder e di valutare l'allineamento tra il posizionamento strategico dell'azienda e le aspettative del suo contesto di riferimento.

Inoltre, la combinazione tra materialità interna ed esterna consente di identificare gli aspetti di sostenibilità più rilevanti sui quali confrontarsi e su cui focalizzare gli impegni di azione e rendicontazione.



- Perseguire l'approccio all'economia circolare
- Favorire la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia tramite misure ad hoc
- Promuovere la Salute e la Sicurezza sul Lavoro
- Promuovere la crescita del personale
- Perseguire l'innovazione continua dell'attività d'impresa
- Rafforzare le competenze specifiche in ambito CSR/Sostenibilità
- Accogliere proposte e idee progettuali con una logica bottom-up
- Creare Valore Condiviso per tutte le categorie degli stakeholder
- Adottare politiche retributive eque e trasparenti
- Promuovere modelli organizzativi tesi a valutare e ridurre i rischi derivanti da atti illeciti
- Garantire la corretta informazione sugli impatti dei propri prodotti e servizi
- Altre proposte con rilevanza minore

1.4

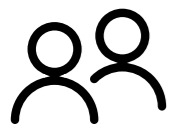
Tematiche emerse

Le tematiche emerse costituiscono le priorità di Sostenibilità per l'Azienda che si impegna a integrarle nella propria strategia e a comunicare in maniera trasparente gli impatti che le riguardano. Di seguito sono rappresentate nel dettaglio, evidenziando le possibili implicazioni strategiche e operative per una realtà come Idealservice.



Environment – Ambientali

- **Perseguire l'approccio all'economia circolare**
Rafforzare il modello di business in ottica circolare, anche attraverso l'implementazione di nuovi servizi.
- **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.



Social – Sociali

- **Favorire la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia tramite misure ad hoc**
Agevolare l'equilibrio fra i tempi di lavoro e le esigenze familiari, attraverso misure di gestione e organizzazione del tempo di lavoro.
- **Promuovere la Salute e Sicurezza sul Lavoro**
Garantire la salute e sicurezza sul luogo di lavoro attraverso il Sistema di Gestione Integrato, alla ricerca di buone prassi gestionali, operative e formative.
- **Promuovere la crescita del personale**
Favorire la crescita del capitale umano attraverso la formazione, la gestione della diversità e inclusione in azienda e progetti di valorizzazione delle competenze individuali.



Governance – Economiche

- **Perseguire l'innovazione continua dell'attività d'impresa**
Perseguire l'innovazione continua del servizio, dei processi, inclusi logistica e sistemi tecnologici e informativi, per servizi sempre più efficienti e circolari.
- **Rafforzare le competenze specifiche in ambito CSR/Sostenibilità**
Consolidare ed estendere le competenze nell'ambito della sostenibilità, anche attraverso la condivisione a ogni livello dell'impegno ESG dell'azienda.
- **Accogliere le proposte e le idee progettuali con una logica bottom-up**
Favorire la partecipazione dei soci e dei lavoratori alla vita aziendale e alle scelte gestionali è un tratto distintivo del modello cooperativo. Ascoltare le istanze e le proposte delle persone è fondamentale per ottimizzare i servizi ed i sistemi di gestione.
- **Creare Valore Condiviso per tutte le categorie degli stakeholder**
Creare Valore Condiviso significa riconciliare business e società attraverso pratiche e iniziative capaci di generare contemporaneamente valore per l'azienda, gli stakeholder e i territori.
- **Adottare politiche retributive eque e trasparenti**
Garantire una politica retributiva equa e trasparente, anche con riferimento alle finalità mutualistiche del modello cooperativo. I dipendenti – in particolare i soci lavoratori – partecipano alla gestione e sono direttamente coinvolti nei processi decisionali che riguardano le politiche retributive.
- **Promuovere modelli organizzativi tesi a valutare e ridurre i rischi derivanti da atti illeciti**
Perseguire un approccio di monitoraggio 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 questa tipologia di rischi.



1.5

Agenda 2030

Nel 1987 la Commissione Mondiale sull' Ambiente e lo Sviluppo (World Commission on Environment and Development) ha stabilito un obiettivo ambizioso di sviluppo sostenibile, descrivendolo come:

“Uno sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri”.

Nel 2015 le Nazioni Unite hanno adottato l' **Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile**, un piano globale ambizioso che mira a comprendere ambiente, equità sociale, sviluppo economico e ogni aspetto della vita umana.

L' Agenda 2030 si articola in 17 obiettivi (qui sotto elencati) **e 169 target che li sostanziano.**

Tutte le persone e le organizzazioni sono chiamate a contribuire con i loro comportamenti a rafforzare gli obiettivi dello sviluppo sostenibile: è nata un'era di nuova consapevolezza.

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

Un piano d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità.

La sostenibilità non è una questione puramente ambientale. Successivamente alla sottoscrizione dell'Agenda 2030 si è instaurata sempre più la consapevolezza nella società civile, nel mondo delle imprese, nel Governo nazionale, nelle Amministrazioni e nell'opinione pubblica, riguardo la necessità di adottare un approccio integrato e misure concrete per affrontare un importante cambio di paradigma socio-economico, le numerose e complesse sfide ambientali e istituzionali.

L'attuazione dell'Agenda 2030 richiede, infatti, un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società, dalle imprese private al settore pubblico, dalla società civile agli operatori dell'informazione e cultura.

ESG

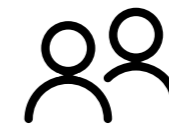
L'acronimo ESG si riferisce a tre aree principali, precisamente **Environmental** (ambiente), **Social** (società) e **Governance**. Ogni pilastro fa riferimento a un insieme specifico di criteri come l'impegno ambientale, il rispetto dei valori aziendali e se un'azienda agisce con accuratezza e trasparenza o meno.

L'acronimo ESG indica i 3 fattori fondamentali del bilancio di sostenibilità. Quando si parla di sostenibilità si tende a pensare solamente ai fattori ambientali; questi sono sicuramente importantissimi perché un'attività si possa definire sostenibile, ma il significato di ESG rivela che in realtà sono tre le macro-aree su cui agire:



1. Environmental

Tutto ciò che ha a che fare con la tutela dell'ambiente e della biodiversità, la riduzione di emissioni di CO₂, la gestione dei rifiuti e delle sostanze tossiche.



2. Social

I criteri che riguardano le condizioni e il benessere di lavoratori e lavoratrici, come la salute e la sicurezza, il diritto alle cure mediche, il supporto all'istruzione e alla formazione, e la gestione di orari e salari equi.



3. Governance

Ovvero conformità alla normativa; rientrano in quest'area le scelte etiche aziendali che riguardano la lotta alla corruzione, la concorrenza leale, l'assetto societario, la garanzia di pari opportunità e molto altro.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

<p>2 SCONFIGGERE LA FAME</p> <p>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile</p>	<p>3 SALUTE E BENESSERE</p> <p>Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età</p>	<p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p> <p>Assicurare un'istruzione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti</p>	<p>5 PARITÀ DI GENERE</p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze</p>	<p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p> <p>Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni</p>	<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p> <p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</p>	<p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p> <p>Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p>	<p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p> <p>Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze</p>
<p>6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p> <p>Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie.</p>	<p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p> <p>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</p>	<p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> <p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p> <p>Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</p>	<p>14 VITA SOTT'ACQUA</p> <p>Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</p>	<p>15 VITA SULLA TERRA</p> <p>Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre, gestire le foreste, contrastare la desertificazione, e far retrocedere il degrado del terreno e fermare la perdita di diversità biologica</p>	<p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p> <p>Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli</p>	<p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p> <p>Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</p>

Certificazioni Ambientali

ESG

ESG CERTIFIED

valuta l'impatto ambientale delle pratiche aziendali e l'efficienza nella gestione delle risorse naturali.



CERTIFICATO ECOVADIS - SUSTAINABILITY RATING

Riconosce l'impegno nella promozione di pratiche di sostenibilità e nelle performance in tema ambientale, sociale ed etico.



NORMA REG. CE 1980 ECOLABEL

Valutazione impatti ambientali dei prodotti o servizi.



NORMA UNI EN ISO 14001

Certificazione sistemi di gestione ambientale.

Certificazioni Governance



NORMA UNI PDR 125

Rispetto delle Politiche di parità di genere.



NORMA UNI ISO 30415

Attestazione gestione delle risorse umane – diversità e inclusione.



NORMA UNI ISO 37001

Certificazione sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione.



3 STELLE RATING LEGALITÀ

Massimo riconoscimento a garanzia di trasparenza, legalità e correttezza delle procedure aziendali, del management e dei collaboratori.

Certificazioni Sociali

qualità, sicurezza e servizi



NORMA SA 8000

Rispetto delle condizioni dei luoghi di lavoro e miglioramento dei diritti dei lavoratori.



NORMA UNI EN ISO 9001

Certificazione sistemi di gestione per la qualità.



NORMA UNI EN 16636

Certificazione servizi di gestione e controllo delle infestazioni (Pest Management).



NORMA UNI ISO 21001

Certificazione sistemi di gestione per le organizzazioni di istruzione e formazione.



ATTESTAZIONE SOA – CAT. OG 12 – classifica 2

Attestazione per la partecipazione a gare d'appalto per l'esecuzione di appalti pubblici - Opere ed impianti di bonifica e protezione ambientale.



NORMA UNI ISO 45001

Certificazione sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.



ASSEVERAZIONE PER LA SICUREZZA

Specifica dei requisiti per sviluppare le prestazioni ambientali.



NORMA REG. (UE) 2067/2015

Gestione di apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria e pompe di calore fisse contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra.

2.

Identità

Idealservice è una società che da oltre 70 anni mette al centro del proprio operato le Persone: donne e uomini con diverse competenze, la cui valorizzazione rappresenta il fondamento di un'azienda che negli anni è rimasta sempre fedele alla sua identità originaria di Cooperativa.

Pensare sostenibile, agire responsabile



2.1

Cooperativa e Sostenibilità

Identità Sostenibile

L'identità di Idealservice può contare su **radici profonde e valori condivisi**, che guidano il modello di business in modo coerente e consapevole, sviluppano alleanze con partner che, integrando l'offerta di servizi, generano un impatto positivo a vantaggio degli stakeholder.

Lo scopo mutualistico di Idealservice è quello di avere un impatto positivo sulle persone, sulla società e sull'ambiente, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti dei soci, lavoratori, clienti, comunità di riferimento e tutti i portatori di interesse dell'azienda.

Il report di sostenibilità è uno **strumento di comunicazione** importante per l'azienda, in quanto consente di rendere conto dei risultati generati e di rispondere alle istanze conoscitive di tutti i suoi portatori d'interesse.

La redazione del bilancio di sostenibilità si traduce in un percorso di miglioramento, uno strumento di gestione cui l'azienda può approcciarsi in maniera graduale, comprendendo quali aspetti occorre migliorare.

Il report di sostenibilità non va considerato come un documento statico ma come un processo dinamico da aggiornare con continuità per monitorare e correggere le traiettorie aziendali, identificando le categorie di portatori di interesse a cui rivolgersi in maniera prioritaria e attivando un dialogo con una o più di queste categorie.

Consente inoltre di comprendere gli ambiti sui quali si può avere maggiore impatto, così da definire percorsi di miglioramento di medio-lungo termine.

Idealservice Società Cooperativa

Idealservice, in quanto impresa orientata ai bisogni delle persone, alla centralità del lavoro, al territorio e al tessuto sociale, punta a essere **partner chiave per la transizione verso lo sviluppo sostenibile**.

La sostenibilità sociale, economica e ambientale è da sempre alla base del modello di impresa cooperativa.

Equità, giustizia sociale, legalità, mutualità, esternalità positive, attenzione all'ambiente, salvaguardia delle filiere, queste e tante altre sono le parole chiave che muovono 3 milioni di cooperative a livello mondiale, con oltre un miliardo di soci in 112 paesi di tutte le regioni del mondo. Le cooperative garantiscono occupazione a 280 milioni di persone nel pianeta, in altre parole il 10% della popolazione mondiale occupata.

La Conferenza globale "Cooperative per lo sviluppo", organizzata dalla International Cooperative Alliance nel 2019, ha evidenziato come il movimento cooperativo possa dare un contributo chiave al raggiungimento dei 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) poiché interviene sul superamento delle disparità sociali, agisce sulle fratture ritessendo coesione, valorizza il ruolo delle donne e le individua come vettori di inclusione e di mediazione culturale favorendo una società equa e tollerante.

La cooperazione ha a cuore le persone, le famiglie e le comunità. Le imprese cooperative sono economia, sviluppo dei territori, attenzione alla salvaguardia dell'ambiente e alle fragilità sociali.

Il report di sostenibilità di Idealservice non può prescindere dalla sua natura mutualistica e dai principi cooperativi. Sono stati perciò identificati con la massima attenzione e dettaglio gli elementi chiave dell'identità cooperativa: governance inclusiva e partecipativa, contributo alla buona occupazione, distribuzione del valore, formazione dei soci e cultura cooperativa, partenariati, sviluppo della comunità.



2.2

Identità Aziendale

La storia stessa di Idealservice è l'espressione dei valori che ne hanno da sempre guidato l'evoluzione: innovazione e sostenibilità.

Questo binomio che orienta la progettazione di servizi capaci di generare valore condiviso e duraturo nel tempo.

Da sempre le Persone della Cooperativa lavorano con impegno e passione per migliorare l'Ambiente in cui vivono, operando per garantire un Futuro sostenibile alle prossime generazioni.

Nel tempo, la responsabilità sociale, da sempre cuore delle attività della Cooperativa, si è tradotta nella considerazione formalizzata dei propri impatti economici, sociali ed ambientali all'interno delle strategie, delle politiche interne e dei comportamenti quotidiani. In quest'ottica, negli anni, il percorso di sostenibilità è stato attestato e integrato da molteplici certificazioni, che permettono di monitorare, strutturare e orientare al miglioramento continuo le attività ESG di Idealservice.

Idealservice è una società di rilievo nazionale che opera da 70 anni nei settori del **facility management, dei servizi ambientali e impianti di selezione e nei servizi speciali.**

È una società cooperativa, fortemente caratterizzata da imprescindibili valori etici, ambientali e sociali che le hanno garantito nel tempo un costante sviluppo pienamente sostenibile e capace di creare **Valore Condiviso.**

Secondo la teoria del **Valore Condiviso**, la responsabilità sociale d'impresa è l'attuazione di un patto a somma positiva tra l'impresa e i suoi stakeholder: la competitività di un'impresa è positivamente correlata alla qualità del contesto nel quale l'impresa stessa opera.

Fino a qualche tempo fa, il concetto di responsabilità sociale riguardava convenzionalmente il modo in cui l'azienda distribuiva il proprio valore, ossia la correttezza con cui lo stesso veniva riversato sui diversi portatori di interesse che in diversi modi avevano concorso a produrlo.

Negli ultimi anni il focus si è spostato dalla redistribuzione del valore, alla creazione del valore: se prima l'impresa era considerata socialmente responsabile nel "fare il proprio dovere" (rispettare le leggi, pagare le tasse e creare valore per i suoi stakeholder), oggi operare in modo sostenibile e responsabile per un'impresa significa prestare attenzione al modo con cui si produce il valore, alla capacità quindi di impiegare risorse collettive (lavoratori, capitali, materie prime, ecc.) in modo tale da redistribuire in modo equo costi e benefici

lungo la catena del valore.

Il concetto di valore condiviso viene definito come l'insieme delle politiche e delle pratiche operative che rafforzano la competitività di un'azienda migliorando nello stesso tempo le azioni economiche e sociali delle comunità in cui opera.

La soluzione del valore condiviso, quindi, comporta che la creazione di valore economico avvenga in modalità tali da creare valore per l'azienda ma anche per la società, rispondendo a un tempo alle necessità dell'azienda e alle esigenze di tipo sociale.

La competitività di Idealservice e il benessere della comunità circostante sono, quindi, strettamente interconnesse: così come l'azienda necessita di una comunità in buona salute per poter usufruire di un personale competente, di un ambiente in grado di investire e innovare e di una domanda effettiva per i suoi prodotti. Allo stesso modo la comunità ha bisogno di imprese di successo per mettere a disposizione dei suoi componenti posti di lavoro e opportunità per creare ricchezza e benessere.



2.3

Anagrafica

Numero REA	UD-54360
Numero REC	51277-UD
Codice fiscale e Partita IVA e Reg. Imprese UD	00223850306
Albo Società Cooperative	A124618
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 Pasi di Prato (UD) Tel 0432 693511 Fax 0432 691044 Email: info@idealservice.it Pec: info@pec.Idealservice.it Sito internet: www.idealservice.it

Il territorio è un capitale strategico e primario per Idealservice, che, oltre alla sede legale e amministrativa di Pasi di Prato, è presente in tutta Italia con più di 29 sedi operative, 10 impianti, uffici e magazzini.

La Struttura Organizzativa Divisionale della Cooperativa è chiamata a perseguire politiche di sviluppo commerciale e produttivo specialistiche, garantendo autonomia decisionale e rapidità nel rispondere alle esigenze dei mercati di riferimento.



facility management	Servizi di pulizie e sanificazioni civili, sanitarie e industriali, movimentazione merci, logistica sanitaria e industriale, sanificazione rifiuti sanitari, manutenzione impianti tecnologici, efficientamento energetico e manutenzione aree verdi, sia nel settore pubblico che privato.
servizi ambientali e impianti	Attività di raccolta e valorizzazione dei rifiuti, in coerenza con gli indirizzi comunitari sull'economia circolare. Idealservice fornisce un servizio completo per la gestione integrata dei rifiuti, seguendo le disposizioni ARERA, dalla raccolta e trasporto fino alla selezione e valorizzazione negli impianti multimateriale, per massimizzare il recupero di materia ed energia, ottimizzando costi e tempi.
servizi speciali	Servizi di progettazione tecnica, finanziaria e gestione integrata finalizzata alla raccolta e allo smaltimento dei rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi derivanti da processi industriali o da scarti da cantiere.

Il modello imprenditoriale della Cooperativa prevede un'organizzazione aziendale di tipo divisionale gestita da Direttori di Divisione (DID). Suddivisa in aree di servizi ben distinte su base territoriale e specialistica in un contesto organizzativo e di mercato nazionale, per soddisfare sia gli specialismi settoriali che i radicamenti sui territori.

Mission, vision, 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.



Mission

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

Vision

In Idealservice lavoriamo per cambiare il mondo, non per lamentarci di come lo abbiamo trovato. E lo dimostriamo con i fatti ogni giorno, con passione e dedizione, a partire da noi stessi, perché sono i nostri piccoli gesti quotidiani a fare la vera differenza. Essere socialmente responsabile per noi significa assumerci piena responsabilità dell'impatto della nostra attività sull'ambiente circostante, inteso nel senso più ampio del termine, e considerare nella definizione della nostra strategia, nella declinazione delle politiche interne e nei comportamenti quotidiani, gli interessi di tutti non solo a livello economico, ma anche sociale ed ambientale.

Valori

Crediamo nella sostenibilità, nel rispetto di standard di lavoro equi e sicuri, nella trasparenza, nella salvaguardia dell'ambiente. Crediamo nel coraggio, nell'innovazione, nella passione che da sempre contagiano ogni nostra azione. Crediamo nel valore degli esseri umani e dei loro diritti, nello sviluppo personale, nella diversità come risorsa da tutelare, nella sostenibilità come stile di vita. Condividiamo i nostri valori e obiettivi con gli stakeholder attraverso un rapporto di fiducia e reciprocità.

Una storia che da 70 anni unisce la nostra Cooperativa e i nostri clienti in un rapporto di reciproca fiducia.

Idealservice è una società di rilievo nazionale che opera da 70 anni nei settori del facility management (pulizie e sanificazioni civili, sanitarie ed industriali, logistica, manutenzioni, gestione del verde, controllo accessi, servizi di lavanolo), dei servizi ambientali (raccolta differenziata rifiuti urbani, progettazioni ambientali, raccolta) e Servizi speciali. È una società cooperativa, fortemente caratterizzata da imprescindibili valori etici, ambientali e sociali che le hanno garantito nel tempo un costante sviluppo pienamente sostenibile e capace di creare valore condiviso.

Nel 2023 Idealservice ha compiuto i primi 70 anni di attività. 70 anni resi possibili dalle persone che giorno dopo giorno hanno reso grande la cooperativa nel corso di questi decenni.

Elvira
Margherita
Rina
Giovanna
Esterina
Albertina
Ester
Ida
Santina

Idealservice soc. coop.

Facility Management
e Servizi Ambientali

Player Nazionale

Persone.
Ambiente.
Futuro.

1953

La nascita

Per iniziativa di nove socie, il 18 marzo 1953 nasce **Manutenzioni Locali soc. coop.** piccola impresa locale di pulizie.

1985

L'inizio

Negli anni '80 la Cooperativa cresce e si riorganizza. Nel settembre 1985 conta 35 soci, cambia ragione sociale e prende il nome di **Idealservice soc. coop.**

1990

L'evoluzione

Attraverso la fusione di piccole cooperative e società, **Idealservice** diventa un'azienda articolata e multisetoriale, in grado di offrire servizi integrati, dalle pulizie ai servizi ambientali e di raccolta rifiuti.

2008

Lo sviluppo

Nel 2008, anno di crisi mondiale, Idealservice decide di andare controcorrente e diventare **player nazionale**. La Divisione Facility Management e la Divisione Servizi Ambientali sviluppano esponenzialmente l'attività consolidando la propria presenza in tutt'Italia.

2023

70 anni di crescita e innovazione

A partire dal 2019, Idealservice inizia un percorso virtuoso volto a valorizzare i suoi due beni più preziosi: **le persone**, attraverso un percorso articolato di People Management, e **l'ambiente**, con attività virtuose di Corporate Social Responsibility.

Il 70° Anniversario

Nel 2023 Idealservice ha compiuto i primi 70 anni di attività

70 anni resi possibili dalle persone che giorno dopo giorno hanno reso grande la cooperativa nel corso di questi decenni.

Logo dedicato

Per questo importante anniversario, è stato realizzato un logo speciale che è stato adottato per tutto l'anno in sostituzione del logo ufficiale.



Campagna stampa

L'azienda ha deciso di celebrare i propri 70 anni attraverso una campagna stampa nazionale e locale (Sole 24 Ore, La Repubblica, Messaggero Veneto, Il Piccolo).



Libro

È stato inoltre realizzato e pubblicato un libro celebrativo ricco di immagini e di testimonianze, in tiratura di circa 100 copie, che è stato regalato ai nostri soci, principali clienti e stakeholder.



Assemblea dei soci

Anche il momento annuale di ritrovo e partecipazione è stato un'occasione di festeggiamento del 70esimo anno di vita della Cooperativa. In tale occasione tutti i soci hanno ricevuto come regalo il libro celebrativo.



Video

È stato creato un video celebrativo ed emozionale realizzato grazie al racconto dei soci e lavoratori, coloro che hanno permesso giorno dopo giorno, anno dopo anno, di arrivare ai primi 70 anni di storia.



Evento celebrativo

Il 24 marzo presso il Teatro Giovanni da Udine si è tenuto una cena di gala per festeggiare i 70 anni, con la proiezione del video e un momento di recital che ha trasportato la platea al 1953, valorizzando la storia della Cooperativa tramite l'esperienza delle fondatrici.

2.7

Governance

La Cooperativa adotta un modello di organizzazione aziendale di tipo divisionale: la suddivisione gerarchica dei poteri e delle deleghe assegnate prevede processi di gestione e di responsabilità che permettono di soddisfare sia gli specialismi settoriali che i radicamenti sui territori.

A tal fine, Idealservice può contare su:

- Un Consiglio di Amministrazione, eletto dai soci e della durata di 3 anni e responsabile degli indirizzi strategici ed organizzativi della società;
- Un Collegio sindacale, Organo di controllo interno alla società e garante della legalità dell'amministrazione;
- Un Organismo di Vigilanza, composto da 3 membri effettivi, nominati ogni 3 anni dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione

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



Marco Riboli
Presidente



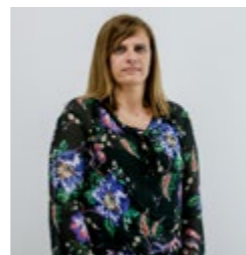
Anna Fornasiero
Vicepresidente



Simona Sedani
Amministratrice



Stefano De Paoli
Amministratore



Annalisa Gosparini
Amministratrice



Doris Marino
Amministratore



Fabio Manzini
Amministratore



Viviana Grassi
Amministratrice



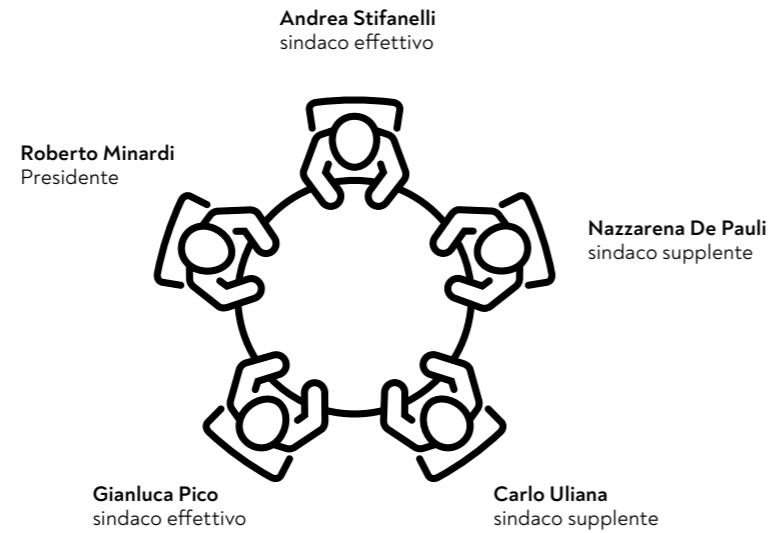
Gabriele Verona
Amministratore



Collegio sindacale

È l'organo di controllo interno alla società, garante della legalità dell'amministrazione e di questa risponde all'assemblea dei soci e ai terzi. È composto da tre membri effettivi e due supplenti. Viene eletto dai Soci e dura in carica tre anni.

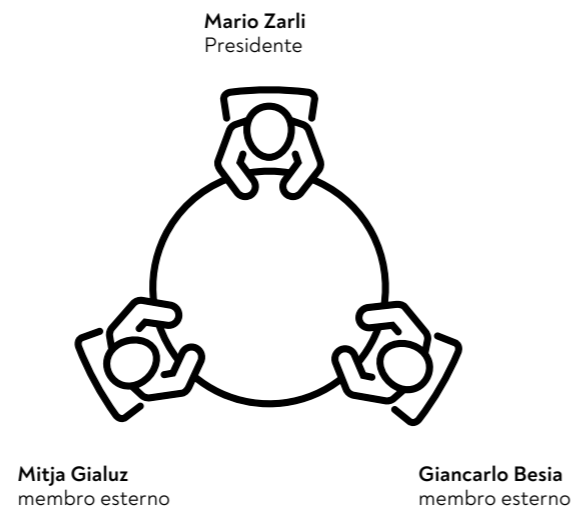
Eletto nell'Assemblea Ordinaria del 14 maggio 2022, è composto da:



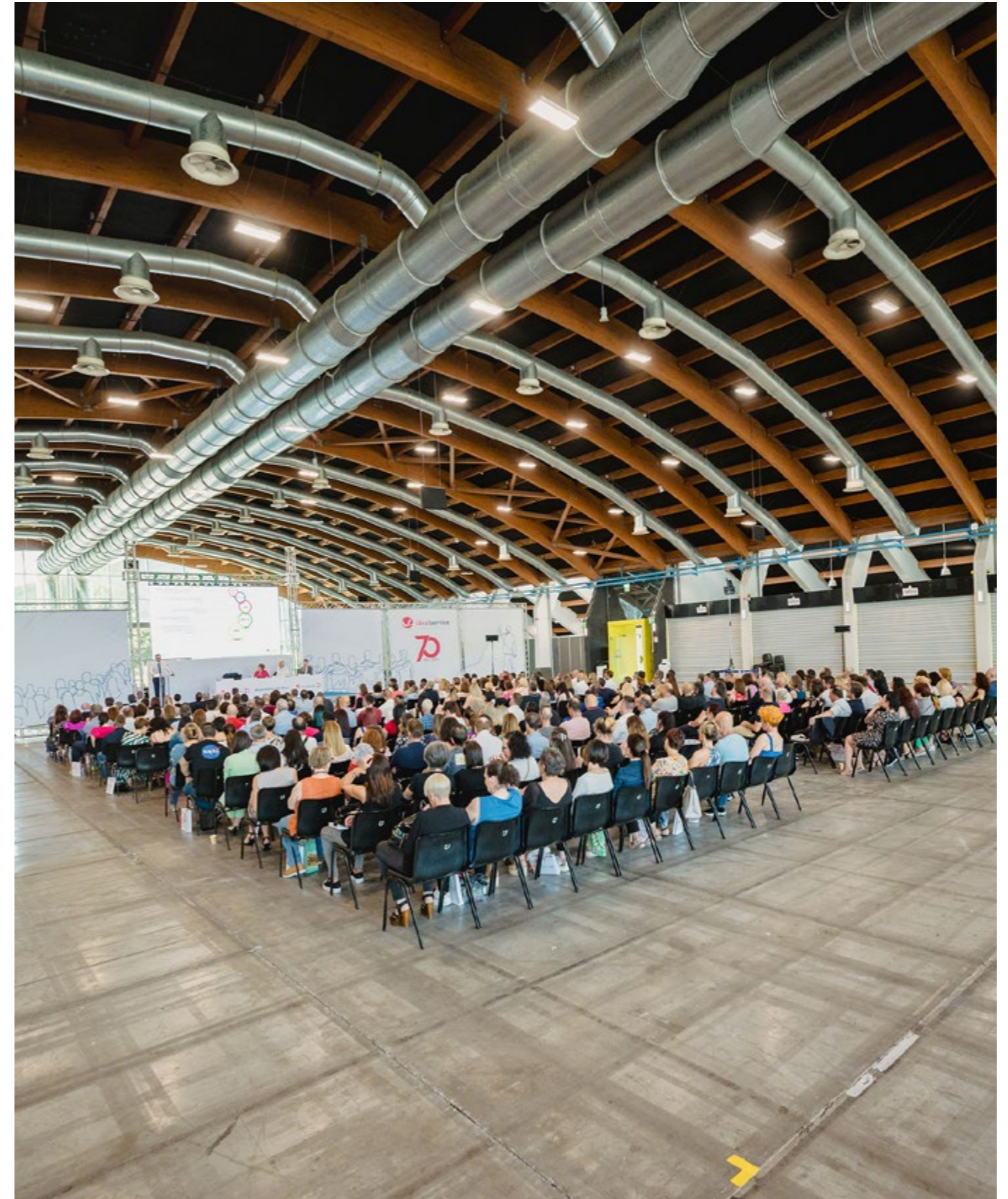
Organismo di vigilanza

In osservanza dell'art. 6 del D.lg. 231/01, l'Organismo di Vigilanza è di diretta nomina del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa e resta in carica tre anni.

È composto da tre membri effettivi. Attualmente è composto da:



Le segnalazioni in merito a quanto indicato nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo D.lgs. 231/01 di Idealservice possono essere inviate via e-mail all'indirizzo organodivigilanza@idealservice.it oppure tramite posta ordinaria al **Presidente dell'OdV c/o Idealservice Via Basaldella, 90 - 33037 Passignano di Prato (UD)**.



3.

E - Environment Performance Ambientali

Le performance ambientali riguardano gli impatti di Idealservice sui sistemi naturali viventi e non viventi, compresi il terreno, l'aria, l'acqua e gli ecosistemi.

Per calcolare l'impatto ambientale della Cooperativa, vengono considerati gli impatti ambientali (quali materie prime, energia, acqua) e gli output prodotti (ad esempio emissioni, scarichi, rifiuti).



3.1

I nostri servizi: soluzioni integrate e circolari

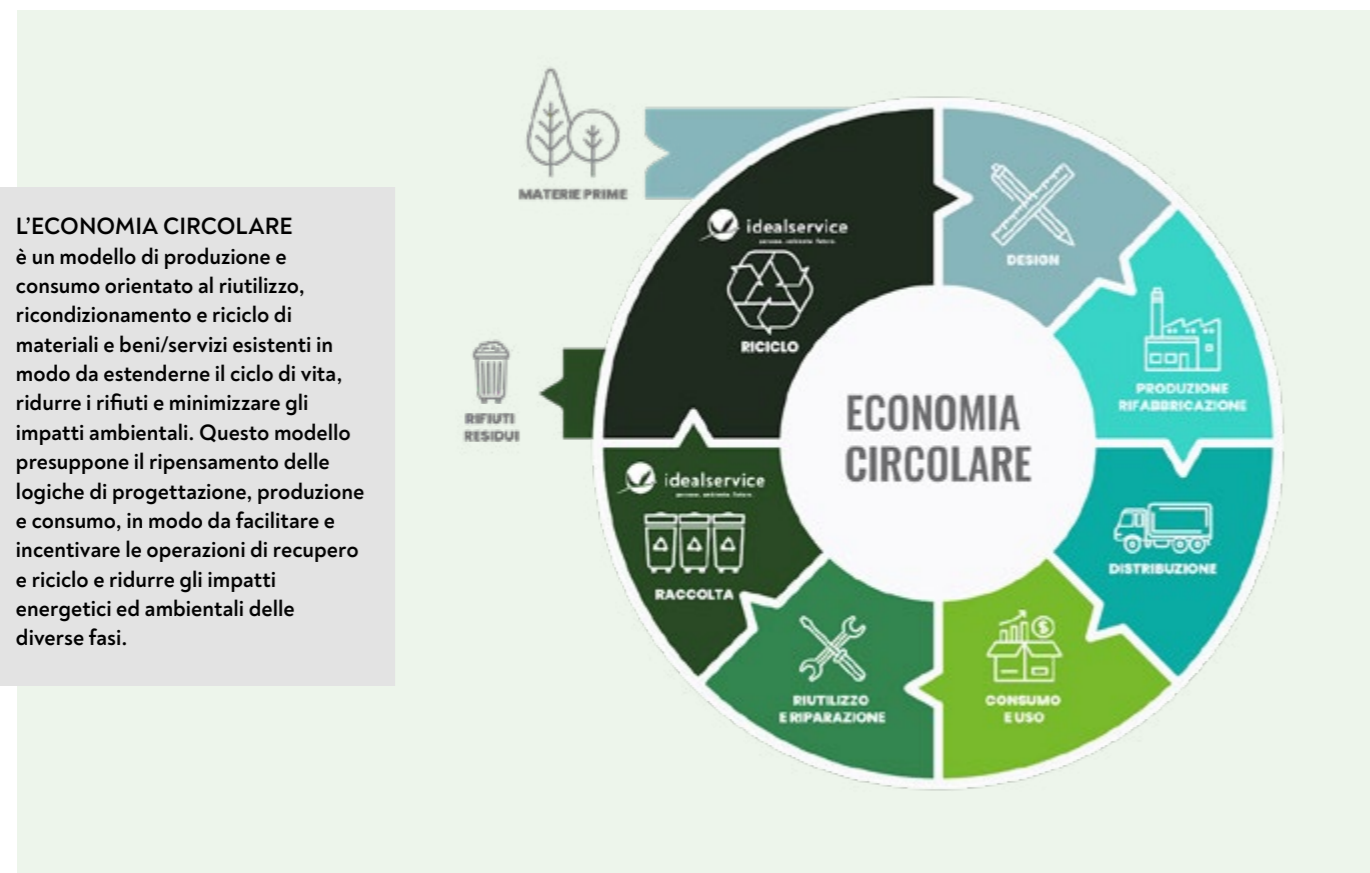
Per quanto riguarda il settore del **facility management** Idealservice è presente in tutte le Regioni italiane con servizi di pulizia e logistica in ambiti sanitari, civili e industriali.

Nel settore dei **servizi ambientali e impianti** gestisce servizi di raccolta differenziata in oltre 200 comuni italiani, servendo oltre 1 milione di abitanti, con una flotta di 900 mezzi targati. La Cooperativa gestisce inoltre 8 impianti di trattamento e selezione.

L'ultima divisione nata all'interno della Cooperativa riguarda il settore dei **servizi speciali**, che si occupa della raccolta e smaltimento dei rifiuti industriali, non urbani, pericolosi e non.

L'ottica "circolare" si innesta nel modello di business di Idealservice e riguarda, in particolare, il contributo ad una filiera di gestione dei rifiuti efficiente e orientata all'ottimizzazione dei servizi di raccolta e al riciclo, tale da massimizzare il recupero di materia ed energia.

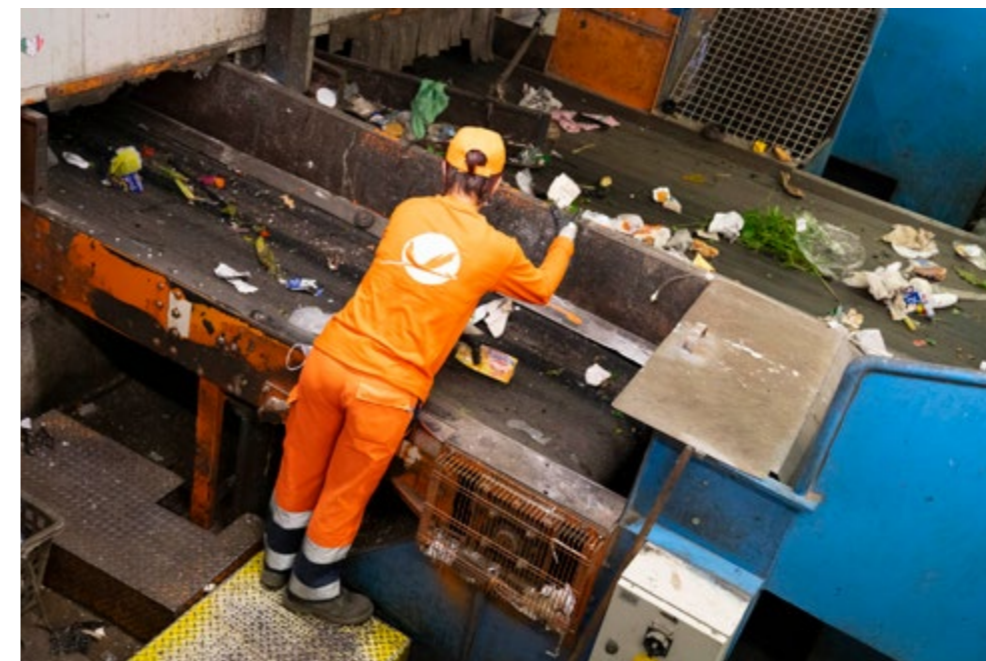
L'attività della Cooperativa ha di recente compiuto un ulteriore passo in avanti sul fronte della green economy tramite l'ingresso nel mondo dei servizi energetici e della mobilità sostenibile.



La gestione ed il trattamento dei rifiuti sono attività allineate agli obiettivi di transizione ecologica fissati dall'UE, che orienteranno il sistema economico europeo verso la sostenibilità ambientale e la decarbonizzazione. Il ruolo di aziende come Idealservice, quindi, sarà sempre più strategico. La strutturazione di nuovi servizi e la progettazione integrata delle attività è sempre più un elemento chiave di differenziazione competitiva.



Idealservice si innesta come ingranaggio essenziale nelle nuove prospettive sostenibili di Economia circolare, grazie alla sua divisione Servizi Ambientali e Impianti e Servizi Speciali, la Cooperativa fa della sostenibilità ambientale parte del suo core business.

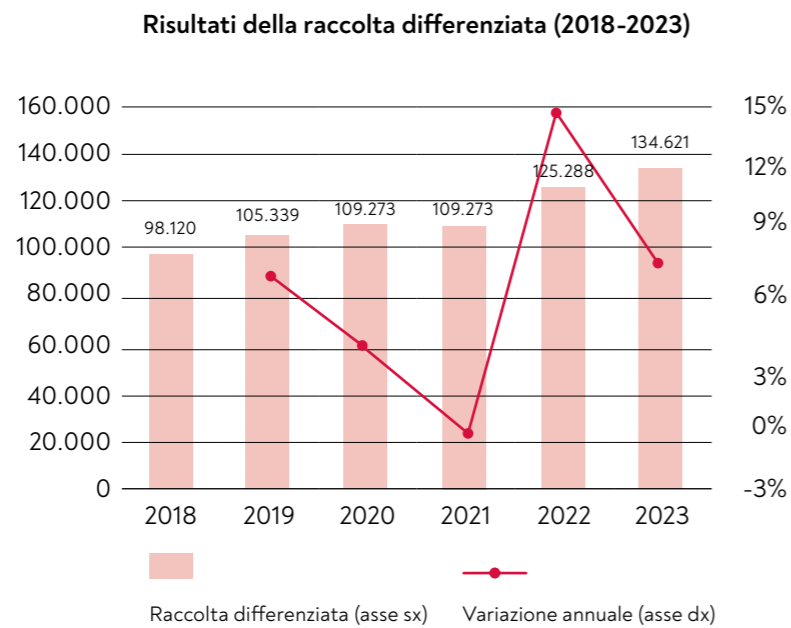


3.2

Impatti ambientali del nostro servizio

Dati di raccolta e trattamento

Con riferimento all'attività di gestione dei rifiuti, di seguito, sono riportati i risultati della raccolta differenziata relativi al 2023. Per ciascuno, viene evidenziato il valore di materiale gestito e, in proporzione, la quantità per abitante, come indice di efficienza.



Raccolta differenziata 2023
Tot. 134.621 tonnellate
 +7,4% rispetto al 2022



Multimateriale
 14.385 ton/anno
 +1,3% rispetto al 2022
 31,5 Kg/abitante
 -4,7% rispetto al 2022



Carta e Cartone
 36.859 ton/anno
 +12,4% rispetto al 2022
 52,9 kg/abitante
 +7,4% rispetto al 2022



Plastica
 12.400 ton/anno
 -11,6% rispetto al 2022
 27,2 kg/abitante
 -5,8% rispetto al 2022



Vetro
 24.575 ton/anno
 -1,7% rispetto al 2022
 38,9 Kg/abitante
 -2,1% rispetto al 2022



Organico
 46.402 ton/anno
 +18,2% rispetto al 2022
 88,6 Kg/abitante
 +1,6% rispetto al 2022



Successivamente sono riassunti i dati di **trattamento dei materiali dai principali impianti di selezione** gestiti dalla cooperativa nel 2023, espressi in tonnellate, e rapportati all'anno precedente.

Nel 2023, gli impianti di selezione gestiti sono stati:

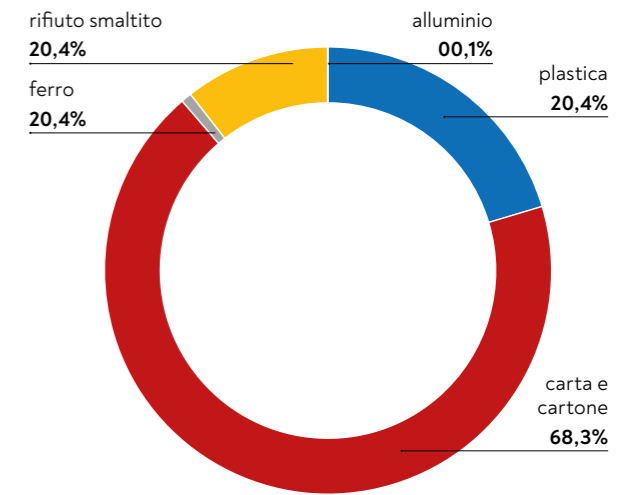
- Rive D'Arcano, in provincia di Udine
- Acquapendente, in provincia di Viterbo
- Cairo Montenotte, in provincia di Savona

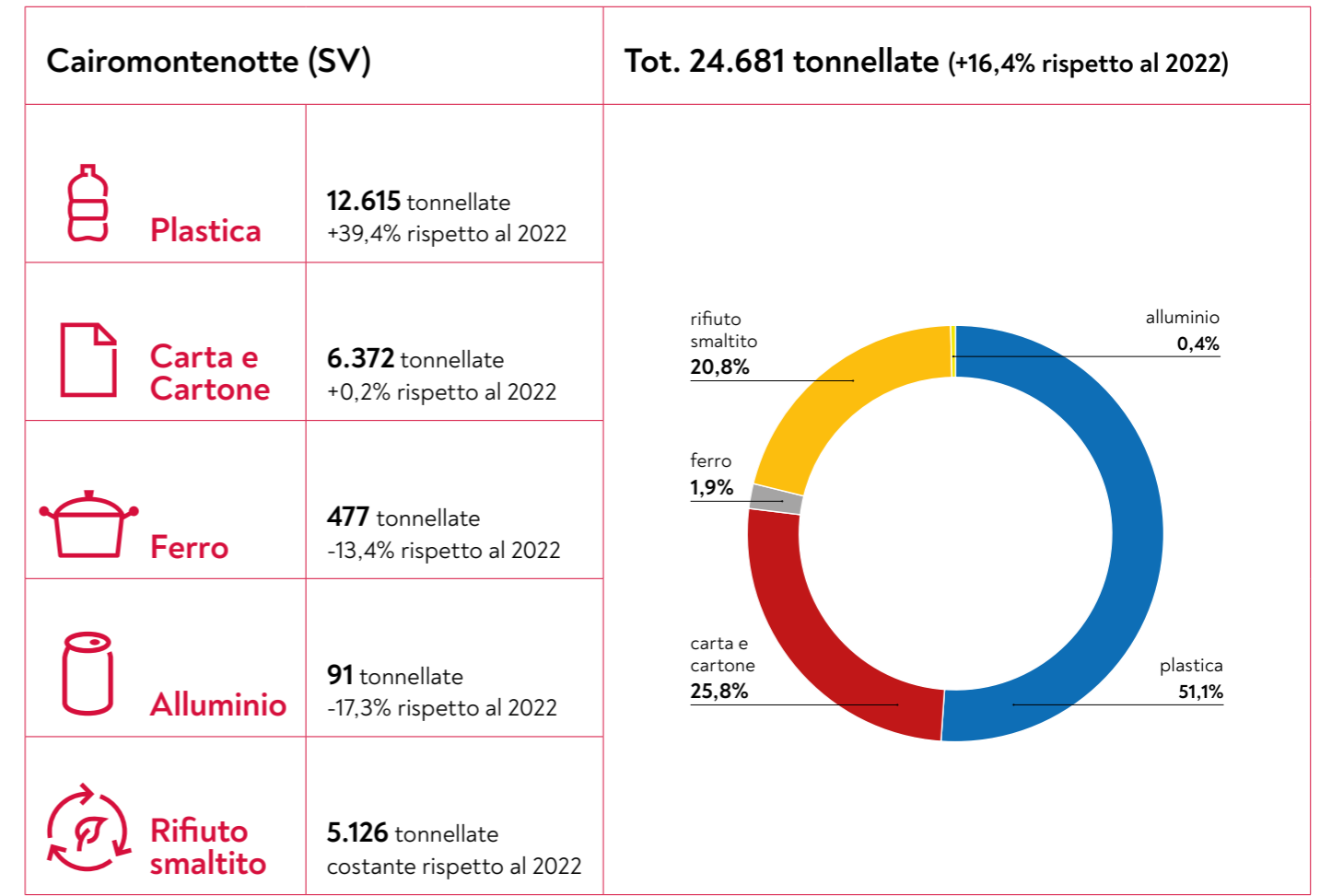
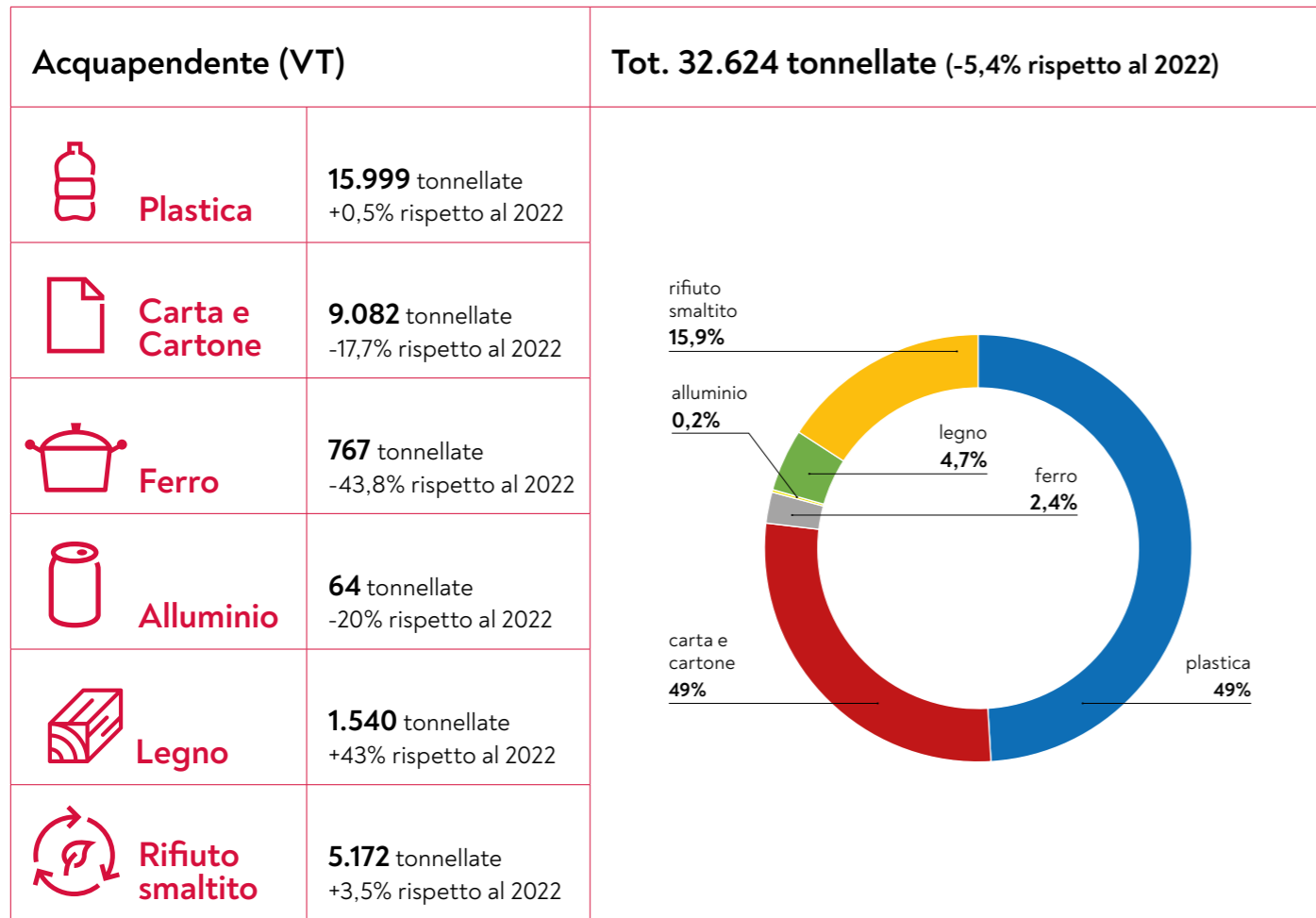
I dati di trattamento relativi non sono stati conteggiati nei prospetti seguenti.

Impianti di selezione e materiali trattati 2023

Tot. 101.565 tonnellate

Rive D'Arcano (UD)		Tot. 44.260 tonnellate (-4,5% rispetto al 2022)
Plastica	9.016 tonnellate -25,6% rispetto al 2022	
Carta e Cartone	30.239 tonnellate +2,6% rispetto al 2022	
Ferro	340 tonnellate +0,3% rispetto al 2022	
Alluminio	4 tonnellate -73,3% rispetto al 2022	
Rifiuto smaltito	5.172 tonnellate +3,5% rispetto al 2022	





3.3

Impatti ambientali dell'organizzazione

Idealservice ha un sistema di gestione certificato attraverso il quale monitora i propri impatti ambientali. Questi sono riconducibili a:

- A) consumi di materiali
- B) impatti della flotta logistica
- C) consumi elettrici
- D) emissioni di CO₂

Sulla base di queste informazioni, l'azienda ha strutturato un sistema di indicatori per la valutazione delle performance.

B) Consumi di materiali

I consumi di materiali di Idealservice riguardano principalmente i prodotti utilizzati per le attività di pulizia e sanificazione impiegati dalla Divisione Facility Management. Relativamente a questi, viene riportato il consumo totale (espresso in tonnellate) e in rapporto al fatturato dell'anno, come indice di efficienza del loro impiego. I prodotti utilizzati dall'azienda sono conformi ai CAM (criteri ambientali minimi) con performance ambientale certificata EPD (Environmental Product Declaration).



77 tonnellate
di prodotti per la pulizia e sanificazione
-2,8% rispetto al 2022

1,06 kg /1.000 Euro fatturato DivisioneFacility
-10,1% rispetto al 2022

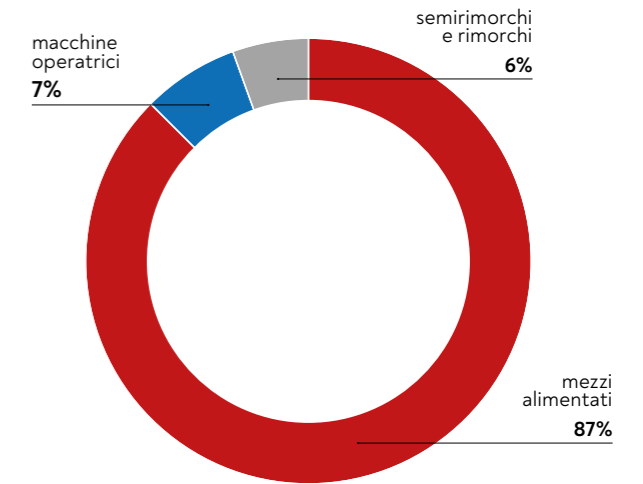
I prodotti utilizzati per i servizi facility management e i consumi legati alla gestione della flotta aziendale, rappresentano la fonte principale dei consumi materiali per l'organizzazione. L'attenzione agli impatti viene esteso anche alle attività d'ufficio, in particolare tramite processi di digitalizzazione documentale e l'approvvigionamento di materiali riciclati - ad esempio carta - con le migliori prestazioni ambientali.

A) Impatti della flotta logistica

La flotta logistica di proprietà di Idealservice è costituita da **873** veicoli alimentati, il 17% in più rispetto al 2022.

Oltre a questi, l'azienda gestisce **55** fra rimorchi e semi-rimorchi e **70** macchine operatrici, per un totale di **998** mezzi.

La cooperativa lavora continuamente al rinnovo del parco mezzi in modo da sostituire i veicoli obsoleti con altri sempre più efficienti, in base alla normativa antinquinamento europea. In particolare, nel 2023 vengono integrati nella flotta diversi mezzi alimentati a Gpl.

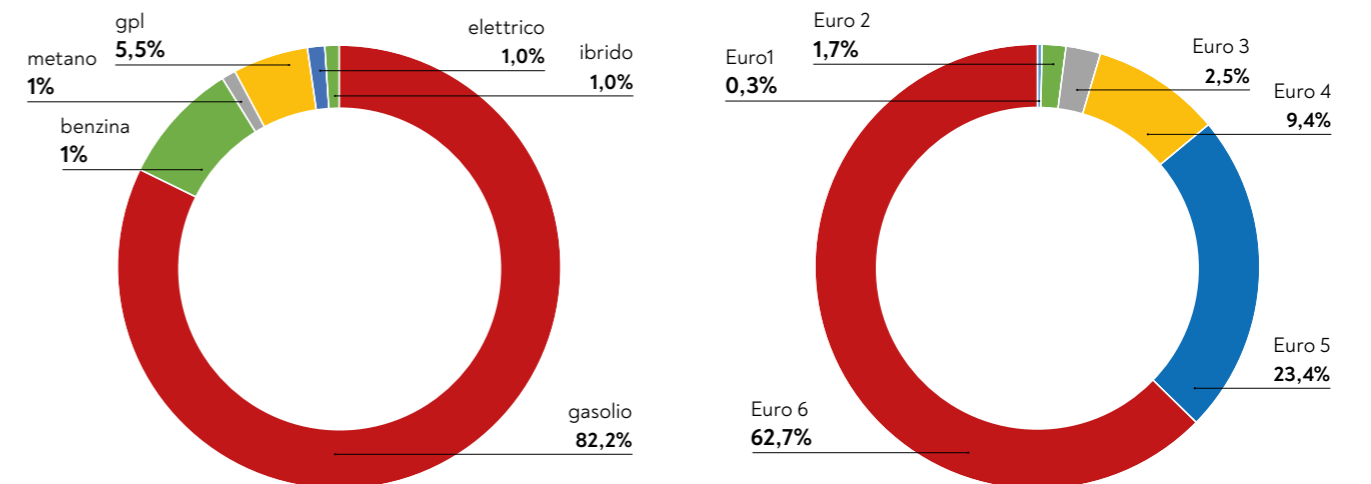


Parco mezzi (alimentati e non) - 2023

I consumi di carburante continuano ad essere la principale componente dell'impronta carbonica dell'organizzazione.



873 veicoli alimentati +17,3% rispetto al 2022



Automezzi per alimentazione - 2023

Automezzi per classe - 2023



C) Consumi elettrici

L'impatto più significativo dal punto di vista dei consumi elettrici di Idealservice è dovuto all'utilizzo negli impianti di selezione e trattamento dei rifiuti. Questi consumi vengono monitorati anche dal punto di vista dell'efficienza rispetto al trattamento dei rifiuti. Si aggiungono, inoltre, gli impieghi all'interno delle sedi aziendali sparse sul territorio nazionale, la maggior parte delle quali utilizza l'energia elettrica anche per il riscaldamento e la climatizzazione. Di seguito vengono riportati i principali consumi elettrici



3.139.088 kWh*
consumi elettrici totali
 (comprendono la quota autoprodotta e consumata nella sede di Pasion di Prato)

Rive D'Arcano

44.260 ton.
 rifiuti trattati
 -4,5% rispetto al 2022

1.205.917 kWh
 consumo energetico
 -0,6% rispetto al 2022

27,25 kWh/ton.
 di rifiuti trattati
 +4,2% rispetto al 2022

Godega di Sant'Urbano**

17.027 ton.
 rifiuti trattati

388.708 kWh
 consumo energetico

22,83 kWh/ton.
 di rifiuti trattati
 -3,5% rispetto al 2021

Acquapendente

32.624 ton.
 rifiuti trattati
 -5,4% rispetto al 2022

805.975 kWh
 consumo energetico
 +1,3% rispetto al 2022

24,7 kWh/ton.
 di rifiuti trattati
 +7,1% rispetto al 2022

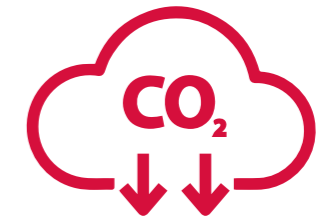
La sede di **Pasion di Prato** copre una parte dei consumi elettrici attraverso l'impianto fotovoltaico installato, circa il 25% del fabbisogno, con un totale di oltre 57.000 kWh autoprodotti di cui circa 50.500 kWh consumati (la quota di autoconsumo è pari al 88%).

* Il dato comprende i consumi degli impianti di Rive d'Arcano, di Godega di Sant'Urbano e Acquapendente, oltre a quelli di ulteriori 31 sedi, tra cui l'headquarter di Pasion di Prato (UD).
 ** I dati riguardano solamente il primo semestre del 2023; dal 30 giugno 2023.

D) Emissioni di CO₂

Sempre più le aziende, in base agli orientamenti della transizione ecologica europea, dovranno informare i propri stakeholder sui propri impatti in termini di emissioni di CO₂, strategie di mitigazione e gestione dei rischi legati al clima. **Idealservice già da alcuni anni ha inserito nel proprio sistema di gestione ambientale una prima valutazione dell'impronta carbonica di organizzazione legata alle emissioni dirette e indirette da consumi energetici.** Questa tiene conto del consumo diretto di combustibili fossili (**Scope 1**) da fonti appartenenti all'azienda – nel caso di Idealservice, sono dovuti all'impiego di combustibili (in particolare gasolio, ma anche benzina, metano e gpl) nella flotta logistica e dagli impieghi di gas metano per il riscaldamento di alcune sedi – e dalle emissioni indirette connesse, essenzialmente, all'approvvigionamento energetico (**Scope 2**) relativamente alle strutture di proprietà o direttamente gestite. La prospettiva è quella di orientarsi al miglioramento continuo, integrando sempre maggiori informazioni relative ad ogni tipologia di consumo energetico, diretto e indiretto, con l'obiettivo di ampliare la prospettiva gradualmente alla catena del valore (**Scope 3**).

* Le emissioni indirette (Scope 2) sono state calcolate a partire dai consumi elettrici, al netto della quantità prodotta e autoconsumata dall'impianto fotovoltaico di Pasion di Prato, in base all'indice medio nazionale di emissioni al consumo di energia (dati Ispra 2022).



8.888 tonnellate CO₂
Emissioni totali (Scope 1 e Scope 2)²
 -8,9% rispetto al 2022

57,6 Kg CO₂ / 1.000 Euro fatturato totale
 -16,8% rispetto al 2022

Emissioni tonnellate CO₂
Scope 1
7.980

Emissioni tonnellate CO₂
Scope 2*
907

Innovazione e ambiente





Nel 2023 Idealservice ha continuato a investire nell'innovazione e nel miglioramento integrando il sistema di firma digitale di tutti i documenti in fase di assunzione.

Questa iniziativa rappresenta un passo importante verso la sostenibilità e l'efficienza e nel 2024 la Cooperativa intende estenderlo a tutti i documenti relativi al rapporto di lavoro. I principali vantaggi del sistema di firma digitale includono:

- 1. Riduzione dell'uso della carta:** la procedura digitale elimina la necessità di stampare e scannerizzare documenti.
- 2. Archiviazione digitale:** non sarà più richiesto un archivio cartaceo per la documentazione originale.
- 3. Minore rischio di perdita dei documenti e validità delle firme:** il sistema digitale offre maggiore sicurezza.
- 4. Comodità:** i documenti potranno essere firmati ovunque.

Idealservice ha quantificato un risparmio di carta nel 2023 grazie all'integrazione della firma digitale in fase di assunzione pari a:

Quantità: 120.000 Fogli (DIN A4)

CONSUMO	CARTA DA FIBRE VERGINI
 Legno (in kg)	1.289
 Acqua (in l)	30.147
 Energia (in kWh)	7.783
 CO ₂ - Emission (in kg)	581

Le certificazioni Ambientali

A luglio 2023, Idealservice ha ottenuto la Certificazione ESG (Environmental, Social e Governance). Oggi la Cooperativa è tra le prime aziende italiane ad aver ottenuto questa importante certificazione.

La certificazione ESG è uno strumento che permette di dimostrare concretamente l'impegno nei confronti dei propri stakeholder: clienti, dipendenti e comunità locali. Rappresenta una sorta di "bollino di qualità" che attesta l'aderenza dell'azienda ai principi ESG, basata su specifiche metriche e standard internazionalmente riconosciuti.

Certificazioni Ambientali

ESG CERTIFIED

ESG

Valuta l'impatto ambientale delle pratiche aziendali e l'efficienza nella gestione delle risorse naturali.



CERTIFICATO ECOVADIS - SUSTAINABILITY RATING

Riconosce l'impegno nella promozione di pratiche di sostenibilità e nelle performance in tema ambientale, sociale ed etico.



NORMA REG. CE 1980 ECOLABEL

Valutazione impatti ambientali dei prodotti o servizi



NORMA UNI EN ISO 14001

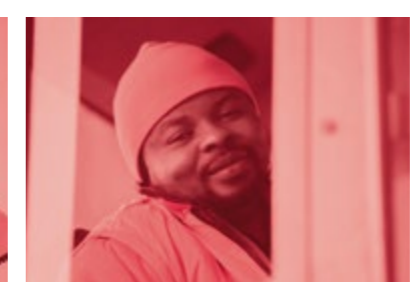
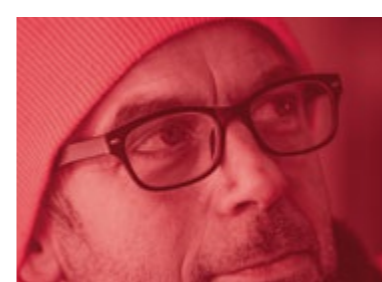
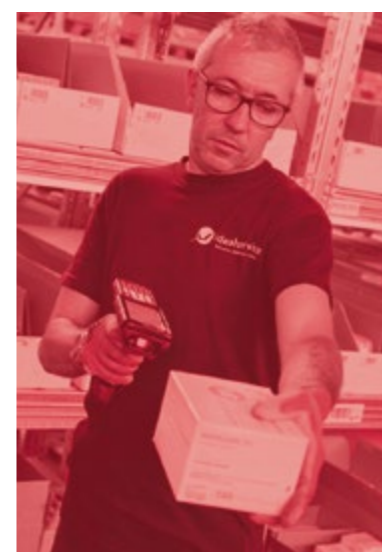
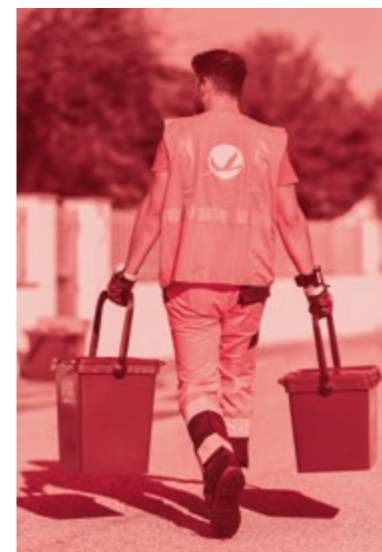
Certificazione sistemi di gestione ambientale.

4.

S – Social Performance sociali

Le performance sociali comprendono le informazioni e gli indicatori relativi all'occupazione e alle condizioni di lavoro, salute e sicurezza sul lavoro, formazione e istruzione, diversità e pari opportunità.

In quest'area si inseriscono le azioni di welfare aziendale adottate per migliorare il benessere generale dei lavoratori (soci e/o dipendenti) nonché le attività di coinvolgimento o supporto alle comunità locali.



4.1

Il valore delle Persone nella Cooperativa

Persone. Ambiente. Futuro. I nostri pilastri, la nostra forza

Il **capitale umano** è il fulcro delle attività di Idealservice che, nel proprio operato, si ispira quotidianamente ai Valori esplicitati dall'Alleanza delle cooperative internazionali (ICA), l'organo che rappresenta il movimento cooperativo a livello mondiale:

- **Democrazia**, adesione libera e volontaria
- **Uguaglianza**, il controllo da parte dei propri soci (una testa un voto)
- **Equità**, i soci partecipano equamente al capitale delle proprie cooperative
- **Autonomia ed onestà**, le cooperative sono organizzazioni autonome e autosufficienti
- **Trasparenza**, contribuire alla crescita formativa dei soci e alla diffusione dei propri valori
- **Responsabilità sociale**, agire per creare network
- **Altruismo**, interesse e impegno verso la comunità in cui operano

Dai valori elencati emerge come la valorizzazione delle persone, il loro sviluppo individuale e professionale siano pilastri imprescindibili nelle attività della Cooperativa.

Idealservice persegue questi valori da sempre, innescando processi di **miglioramento continuo** nella gestione delle proprie persone.



Il capitale umano People management

4.2

Di seguito si evidenziano alcuni dati per descrivere la Cooperativa attraverso le sue persone.

Nel 2023 Idealservice conta 2.864 lavoratori e 1.382 soci, per un totale di 4.246 lavoratori, attestando una crescita del 18.41% rispetto all'anno precedente.

Un dato che permette di comprendere il successo della Cooperativa nell'operare in ottica di sostenibilità e innovazione, attraendo sempre nuove persone e confermando la tendenza di crescita che ha caratterizzato gli ultimi anni.

	2021	2022	2023
Numero SOCI LAVORATORI al 31.12.2023 suddivisi per divisione			
Direzione Generale	56	62	69
Divisione Facility Management	1205	982	1074
Divisione Servizi Ambientali	98	93	75
Divisione Impianti	79	84	108
Divisione Servizi Speciali	0	0	56
TOTALE	1438	1221	1382
Numero DIPENDENTI NON SOCI al 31.12.2023 suddivisi per divisione			
Direzione Generale	0	0	1
Divisione Facility Management	1919	1831	2449
Divisione Servizi Ambientali	336	382	360
Divisione Impianti	25	30	45
Divisione Servizi Speciali	0	0	9
TOTALE	2280	2243	2864
TOTALE LAVORATORI	3718	3464	4246

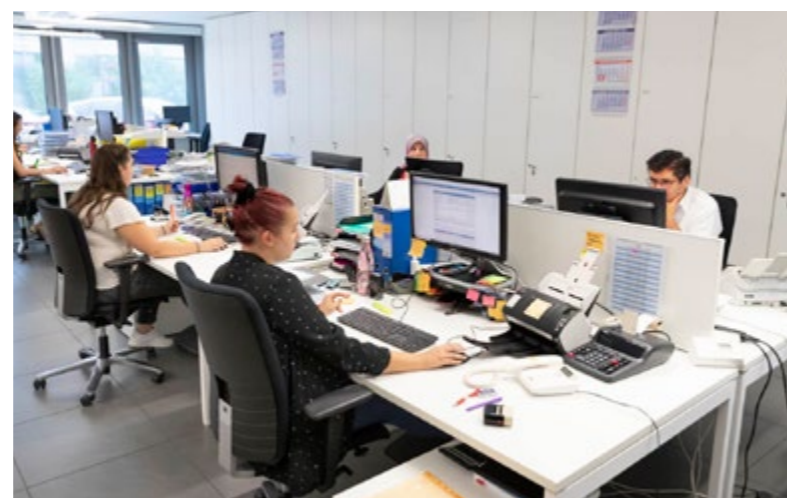
Di seguito, i dati relativi alle persone di Idealservice, suddivise per mansione.

		2021	2022	2023
SOCI al 31.12.2023 suddivisi per mansione				
Dirigenti	Soci	2	2	4
Quadri	Soci	12	12	17
Impiegati	Soci	157	158	180
Operai	Soci	1.267	1.049	1.181
TOTALE	Soci	1.438	1.221	1.382

NON SOCI AL 31.12.2023 suddivisi per mansione

Dirigenti	Dipendenti	0	0	0
Quadri	Dipendenti	0	0	0
Impiegati	Dipendenti	34	30	24
Operai	Dipendenti	2.245	2.210	2.836
Stage o Borse di Studio o Collaborazione	Dipendenti	1	1	4
TOTALE	Dipendenti	2.280	2.241	2.864

TOTALE LAVORATORI	Lavoratori	3.718	3.462	4.246
--------------------------	-------------------	--------------	--------------	--------------



La Cooperativa inoltre risulta in regola con le norme che disciplinano il **diritto al lavoro delle persone con disabilità e categorie protette**, di cui alla Legge 68/99, e al 31.12.2023 aveva in forza n. 28 lavoratori rientranti in tali categorie (n. 28 disabili art. 3 L.68/99). Precisiamo che, dopo aver applicato i criteri di esclusione previsti dalla normativa in vigore, la base di computo su cui calcolare la quota riservata alle categorie protette previste dalla L.68/99 risultava essere: riferibile all'art.3 (computo disabili) n. 331 unità, riferibile all'art.18 (computo categorie protette) n. 519 unità. Di seguito una serie di tabelle di riepilogo che evidenziano l'articolazione dell'**Organico della Cooperativa per Divisione e Territorio** nonché la sua diversificazione per genere, età e provenienza.

“Idealservice è una società di Persone, donne e uomini con competenze diverse, la cui valorizzazione è un pilastro del nostro modello di business”.

Numero lavoratori (soci e dipendenti) al 31.12. di ogni anno suddivisi per territorio regionale

Numero OCCUPATI (soci + dipendenti) al 31/12/2023 per territori regionali	Anno 2021	Anno 2022	%2023
---	-----------	-----------	-------

Regioni	Soci	Dipendenti	Soci	Dipendenti	%
Friuli Venezia-Giulia	750	188	837	348	27,9%
Veneto	203	282	190	350	12,7%
Emilia-Romagna	42	164	48	185	5,5%
Trentino Alto-dige	2	44	1	60	1,4%
Liguria	26	155	32	102	3,2%
Lombardia	44	504	79	588	11,7%
Piemonte	41	393	55	388	15,7%
Toscana	4	104	13	119	3,1%
Marche	0	6	0	30	0,7%
Abruzzo	0	12	0	31	10,4%
Umbria	3	3	3	16	4,2%
Lazio	103	326	118	378	0,5%
Puglia	0	1	0	2	0,05%
Sicilia	3	52	4	176	0,4%
Valle D'Aosta	0	9	0	8	0,2%
Campania	0	0	1	64	0,7%
Sardegna	0	0	1	19	1,5%

TOTALE PARZIALE	1.221	2.243	1.382	2.864	100%
TOTALE GENERALE	3.464		4.246		100%

4.3

Diversity & Inclusion

Un tema che da sempre è centrale all'interno della Cooperativa è la valorizzazione della diversità con un approccio strategico all'inclusione.



A dicembre 2022 Idealservice è stata una delle prime aziende in Italia ad ottenere la **Certificazione per la parità di genere secondo la Norma UNI PdrR 125:2022**, certificazione che viene assegnata alle aziende che si distinguono per la promozione dell'inclusione femminile nel mondo del lavoro, adottando strategie per ridurre il divario di genere e migliorare le condizioni lavorative e l'**Attestazione per la gestione delle Risorse umane nella Diversità ed Inclusion secondo la Norma ISO 30415:2021** dove rappresenta il riconoscimento dell'impegno assunto dalla nostra Cooperativa su temi di sostenibilità sociale dimostrando che un equilibrio sano tra persone provenienti da varie esperienze e culture sia un vantaggio in termini di successo.

Policy Disability Management (2021)

Promuove iniziative volte a migliorare l'inclusione sociale dei lavoratori disabili e diffonde una cultura aziendale sensibile alle tematiche legate alla disabilità in ambito lavorativo.

Disability Manager
disabilitymanager@idealservice.it

Canale con la funzione di supporto (sostegno e informazioni tecniche) all'inserimento delle persone diversamente abili all'interno dell'organizzazione.

Policy Diversity & Inclusion (2022)

Tutela e diffonde i valori della diversità e dell'inclusione, per il superamento di ogni discriminazione di genere, culturale, religiosa e professionale.

Attestazione gestione delle risorse umane - diversità e inclusione - norma UNI ISO 30415

Diversity & Inclusion Manager
inclusion@idealservice.it

Canale con la funzione di ascolto e informazione ai Lavoratori su qualsiasi tipo di discriminazione e sulle pari opportunità e sull'inclusione.

Policy per la parità di genere (2022)

Incentiva azioni di lotta alla violenza contro le donne e agli stereotipi di genere, di riequilibrio tra vita professionale e vita privata, di non discriminazione nell'accesso all'occupazione, pari opportunità di crescita in azienda e parità salariale.

Certificaz. Norma UNI PDR 125

sosdonna@idealservice.it

Canale aziendale riservato tramite il quale poter richiedere supporto e assistenza in caso di molestie, violenza fisica o psicologica subita sia sul luogo di lavoro, sia in ambiente domestico, garantendo la totale riservatezza e rispetto della privacy.

Tali attestazioni permettono di formalizzare l'impegno della Cooperativa, creando un ambiente di lavoro rispettoso delle differenze che valorizzi gli individui, mettendoli nella possibilità di esprimere il massimo del proprio potenziale in un clima inclusivo, positivo e stimolante.

Le normative non sono solo un riconoscimento, quanto una guida al miglioramento continuo, tramite la definizione di obiettivi strategici sostenibili sul piano sociale e alla costruzione di un rapporto che promuova i valori D&I e pari opportunità verso e attraverso i propri portatori di interesse.

Di seguito, l'estratto di un'informativa dedicata a collaboratori e collaboratrici, che permette di comprendere l'approccio di Idealservice alla parità di genere.

“

“Idealservice Soc. Coop si impegna a recepire i principi di parità di genere - gender equality, articolati sull'intero percorso professionale e fasi di vita delle lavoratrici, dal momento del recruiting fino al pensionamento, con l'obiettivo non solo di aumentare la presenza femminile all'interno del contesto lavorativo ma anche di garantire pari opportunità di carriera, fino ai più importanti ruoli apicali, pari trattamento economico, condizioni di work-life balance adeguate alle diverse fasi di vita e proattive nel riequilibrio dei carichi familiari tra uomini e donne, nonché un ambiente di lavoro che rifiuti stereotipi, discriminazioni, ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale e proponga invece una cultura della diversità e dell'inclusione.”

”

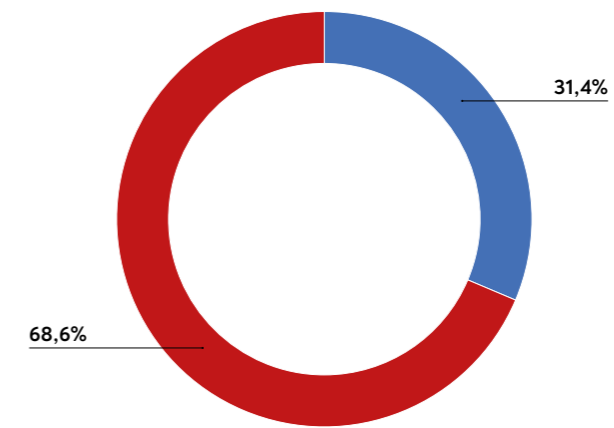


Consapevole della complessità e dell'importanza del tema, Idealservice ha individuato una persona referente per il **Diversity Management**; inoltre ha impostato un sistema di comunicazione multicanale per raccogliere segnalazioni, suggerimenti e fornire informazioni circa comportamenti corretti e allineati ai valori aziendali.

Di seguito, alcuni numeri per cogliere l'eterogeneità del Capitale Umano della Cooperativa.

Lavoratori al 31/12	Anno 2021		Anno 2023	
	n°	%	n°	%
Donne	2312	66,7	2.914	68,62
Uomini	1152	33,3	1.332	31,38
TOTALE	3464	100	4.246	100

Al 31 dicembre 2023, Idealservice conta 1.332 uomini e 2.914 **donne** pari al **68,6%** del totale.



Composizione per genere - 2023

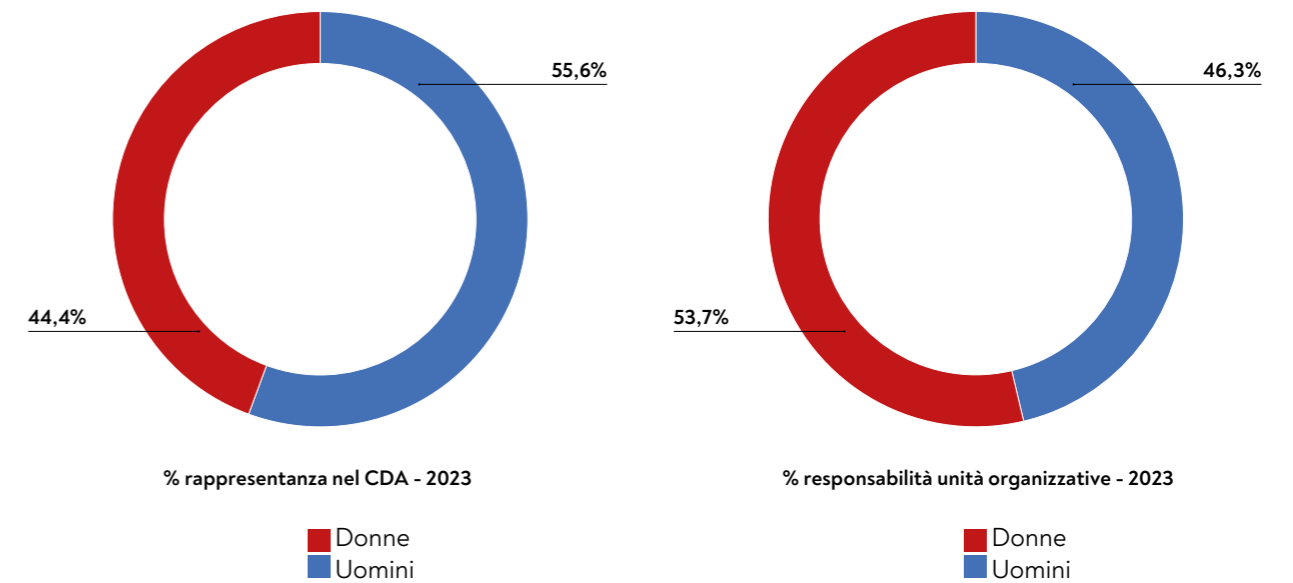
■ Donne
■ Uomini



Collaboratori suddivisi per genere e divisione

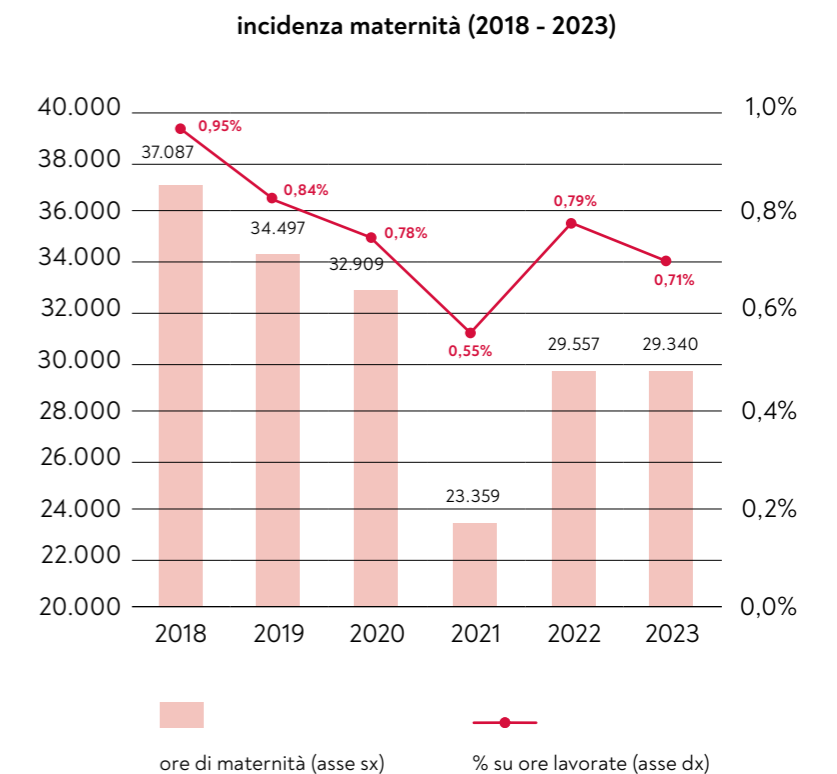
	2021	2022	2023
Direzione generale			
Donne	42	47	50
Uomini	14	15	20
Totale Direzione generale	56	62	70
Divisione Facility Management			
Donne	2.388	2.182	2.776
Uomini	736	631	747
Totale Divisione Facility	3124	2813	3523
Divisione Servizi ambientali			
Donne	35	35	27
Uomini	399	440	408
Totale Divisione Ecologia raccolte	434	475	435
Divisione Impianti			
Totale Donne	46	48	50
Totale Uomini	58	66	103
Totale Divisione Impianti	104	114	153
Divisione Servizi Speciali			
Totale Donne	0	0	11
Totale Uomini	0	0	54
Totale Divisione Servizi Speciali	0	0	65
TOTALE	3.718	3.464	4.246

Il **Consiglio di Amministrazione** conta quasi l'equilibrio tra i generi, con il 55,6% di presenza maschile e il 44,4% di presenza femminile; lo stesso rapporto viene invece invertito per quanto riguarda le Responsabilità delle Unità Organizzative, in cui la partecipazione femminile è più della metà, pari al 54,6%.

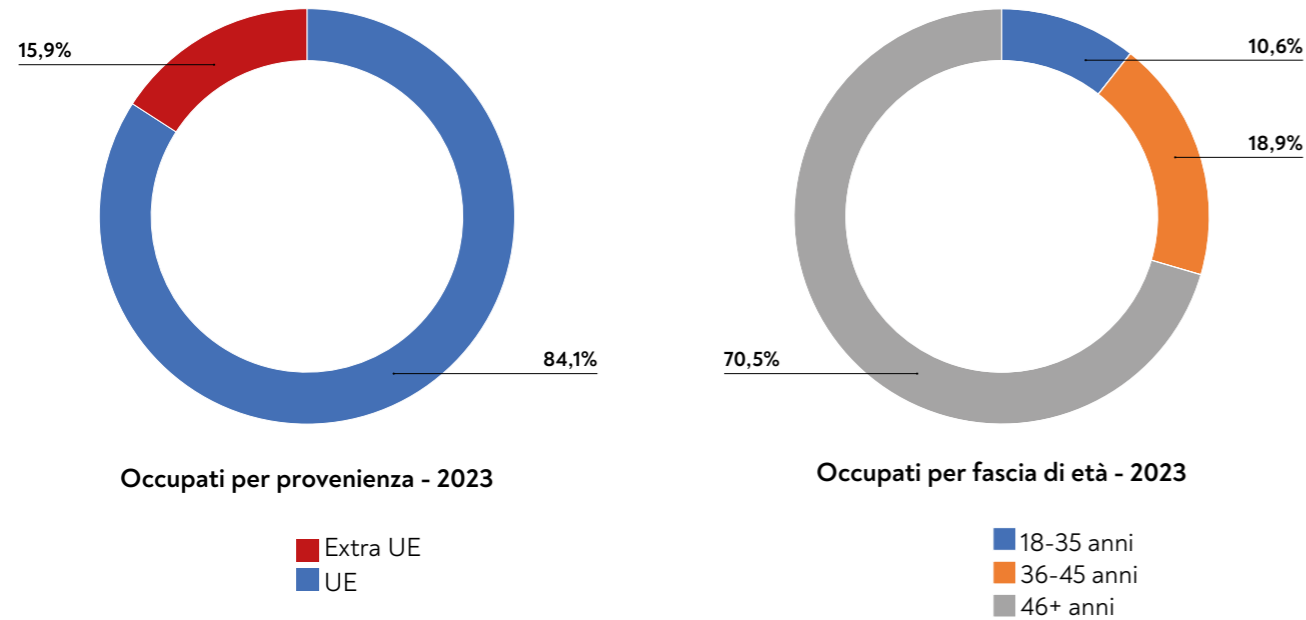


Congedo parentale per maternità

Nel 2023 sono state 29.557 le ore dedicate al **congedo parentale per maternità**, con un'incidenza sulle ore totali che si attesta intorno allo 0,79%, in crescita rispetto allo 0,55% dell'anno precedente. Di queste, 3.854 ore sono state utilizzate da componenti della Direzione Generale.



L'attenzione e l'importanza della diversità, si evincono anche dalla varietà di età e provenienza delle proprie persone.



4.4

Formazione



Formazione generale

La formazione è un elemento chiave nella gestione delle risorse umane: attraverso un'analisi dettagliata dei bisogni e una programmazione strutturata di programmi e attività, permette di accrescere e consolidare le competenze e le abilità legate ai ruoli specifici, garantendo un apprendimento continuo nel corso della carriera professionale. Nel corso del 2023 Idealservice ha continuato a investire sullo sviluppo delle proprie risorse erogando complessivamente oltre **46.600 ore di formazione**.

Attraverso politiche di formazione mirate e innovative, la Cooperativa si impegna quindi a fornire ai propri collaboratori le risorse e gli strumenti necessari per crescere e svilupparsi, alimentando una cultura organizzativa orientata al continuo apprendimento e alla valorizzazione del talento.

I programmi di formazione di Idealservice sono il risultato di procedure formalizzate tese ad allineare competenze ai ruoli, tramite un'accurata analisi dei fabbisogni e una strutturata pianificazione delle attività.

Le iniziative formative interne allineate agli obiettivi strategici della Cooperativa anche nel 2023 hanno rappresentato la maggioranza del monte ore complessivo, con una percentuale dell'81% che ne conferma la centralità nei piani di sviluppo.

	2021	2022	2023
Numero lavoratori partecipanti ai corsi di formazione			
Formazione interna	9.963	9.206	8.928
- di base	1.604	1.600	1.398
- di aggiornamento	2.185	1.458	990
- salute e sicurezza	6.174	6.148	6.540
Formazione esterna	1.018	1.166	1.785
- di aggiornamento	368	281	272
- salute e sicurezza	650	885	1.513
TOTALE	10.981	10.372	10.713

* I dati inseriti nella tabella si riferiscono anche a coloro che hanno preso parte a più corsi

	2021	2022	2023
Numero ore di formazione erogate ai lavoratori per tipologia			
Formazione interna	30.635	43.593	37.646
- di base	6.102	6.747	5.223
- di aggiornamento	7.217	3.456	2.517
- salute e sicurezza	17.316	33.390	29.906
Formazione esterna	6.434	9.130	9.012
- di aggiornamento	2.110	1.548	1.148
- salute e sicurezza	4.324	7.582	7.864
TOTALE	37.069	52.723	46.658

* I dati della tabella sono stati ottenuti sommando le ore di formazione erogate a ciascun partecipante in ogni corso

	2021	2022	2023
Numero ore di corsi di formazione per tipologia			
Formazione interna	12.663	8.199	7.243
di base	3.982	3.182	2.346
di aggiornamento	3.372	1.263	703
Salute e Sicurezza	5.309	3.754	4.194
Formazione esterna	2.702	3.770	3.834
di aggiornamento	491	672	321
Salute e Sicurezza	2.211	3.098	3.513
TOTALE	15.365	11.969	11.077

Idealservice Academy

Coltiviamo i nostri talenti per costruire il futuro!

Idealservice Academy

Le nostre persone sono la vera chiave del nostro successo. La valorizzazione delle risorse umane, attraverso un percorso di coinvolgimento e motivazione di tutto il nostro personale è un **elemento strategico** della nostra Cooperativa.

Idealservice ha messo in atto nuovi strumenti e visioni di sviluppo organizzativo: appartenenza, coinvolgimento, stimolo ai comportamenti virtuosi e relazione tra persone sono stati i driver di questa attività.

Sono strutturati interventi mirati a riconoscere le competenze, la motivazione ed il valore di ciascuna persona, promuovendone la crescita all'interno dell'organizzazione e cercando di valorizzare i talenti.

Le nostre aree di intervento hanno riguardato la formazione del personale, i piani di carriera e lo sviluppo professionale, i percorsi di miglioramento continuo, l'allineamento dei comportamenti individuali ai valori aziendali, l'inclusione, i programmi di welfare e i benefici per il personale.

Per raggiungere tali obiettivi si è operato in maniera strutturata per promuovere l'engagement dei collaboratori,



con la consapevolezza che le persone vanno coinvolte profondamente **nell'assetto valoriale** della società. A tale fine abbiamo è stata potenziata l'**Academy aziendale interna** fondata proprio sui valori e sulle strategie aziendali. Si conferma inoltre che una buona parte dei nostri investimenti sarà dedicata alla qualificazione delle competenze e all'innovazione dei nostri servizi.

Accanto alla tradizionale **formazione per mansione** (training on the job e formazione in Aula) necessaria per svolgere i compiti assegnati, hanno trovato spazio nuovi moduli formativi finalizzati ad accrescere le **competenze trasversali, rafforzare la cultura cooperativa e promuovere approcci innovativi e agili** indispensabili per essere competitivi e sviluppare nuove soluzioni.

Per garantire l'acquisizione di competenze chiave richieste per ruoli nuovi o per i quali l'offerta di manodopera è ormai insufficiente, sono stati avviati dei percorsi interni di **reskilling**.

Anche la **formazione sulla sostenibilità** sta guadagnando sempre più rilevanza all'interno delle nostre attività formative. Questo aspetto riveste un'importanza strategica poiché contribuisce a garantire azioni lavorative quotidiane sempre più sostenibili.



L'**obiettivo dell'Academy** è quello di realizzare percorsi formativi di sviluppo e consolidamento delle competenze per sostenere l'evoluzione della cultura aziendale, nutrire nuove generazioni di operatori e garantire il miglioramento nel tempo delle performance e della competitività aziendale.

Le aree di formazione Idealservice Academy

Formazione di inserimento Onboarding

Il processo formativo di Onboarding ha lo scopo di **accogliere e orientare all'interno dell'organizzazione le Risorse che entrano per la prima volta in Cooperativa**. Si concretizza nella Formazione di Base, che viene erogata a tutti i Lavoratori direttamente dal Responsabile di riferimento il primo giorno di lavoro, e nella Formazione **Conoscere Idealservice**, che viene erogata al Management Aziendale da parte di alcune Funzioni Aziendali (Sistema di Gestione Integrato, Comunicazione Marketing e CSR, Compliance Aziendale, ICT e HR) nel corso dei primi mesi d'impiego.

Formazione per la riqualificazione professionale Re-skilling

I **percorsi formativi per la riqualificazione professionale** consentono di acquisire nuove e diverse competenze. Questa opportunità permette alle Persone di svolgere nuove funzioni all'interno dell'organizzazione e alla Cooperativa di rispondere rapidamente all'evoluzione del mercato del lavoro, caratterizzato da cambiamenti tecnologici continui e da una domanda di competenze in costante evoluzione.

Formazione per mansione e Aggiornamento continuo Skilling e Up-skilling

Per ogni mansione aziendale è previsto un **Piano Formativo** che prevede interventi formativi, on the job o in aula, finalizzati all'acquisizione di competenze **tecnico - professionali (hard skills)** e all'**accrescimento di competenze trasversali (soft skills)**; entrambe competenze indispensabili per poter ricoprire efficacemente il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione. Inoltre sono previsti periodicamente dei percorsi formativi di aggiornamento professionale.

Promozione della cultura cooperativa Valori aziendali e continuità intergenerazionale

La promozione della cultura cooperativa avviene attraverso molteplici interventi formativi che iniziano al momento dell'inserimento aziendale e proseguono durante tutto il percorso lavorativo. La formazione ha lo scopo di trasmettere alle **nuove generazioni di operatori** il vasto patrimonio di valori e competenze che è stato costruito durante i 70 anni di storia della Cooperativa, al fine di consolidarli nel tempo e garantire all'impresa la continuità intergenerazionale.

4.5

Formazione salute e sicurezza sul lavoro

La formazione su salute e sicurezza assume un'importanza cruciale per una cooperativa che coordina quotidianamente migliaia di individui in tutto il territorio nazionale.

Sempre maggiore importanza rivestono le attività formative e di addestramento dei lavoratori, considerate tra gli strumenti più efficaci che possono essere messi in campo per garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro.

Idealservice continua ad implementare la propria filiera formativa migliorandola anno dopo anno, associando modalità in presenza, da remoto e con addestramenti sul campo.

L'anno 2023 ha rappresentato un anno particolarmente difficile e doloroso per la Cooperativa in seguito al verificarsi di due gravi incidenti sul lavoro.

Questi eventi sottolineano ancora di più l'importanza di continuare a promuovere la sicurezza sul lavoro e di adottare misure preventive per ridurre gli infortuni e proteggere i lavoratori.

Il Sistema di Gestione Integrato Qualità Sicurezza Ambiente e Responsabilità Sociale, per tramite dei principi delle norme ISO 45001:2018, ISO 14001:2015, SA 8000:2014, insieme alle sorveglianze introdotte dal Servizio di Prevenzione e Protezione, sono ancora oggi i principali strumenti con cui la Cooperativa garantisce un monitoraggio costante dell'idoneità delle misure di prevenzione e protezione adottate anche in applicazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dalla L.231/01.



Il Servizio di Prevenzione e Protezione si avvale anche di professionisti esterni per eseguire attività di valutazione del rischio specifiche o redazione di istruzioni operative o specifiche che siano complesse o che necessitino di una esperienza specifica.

Nel 2023, tra audit di sistema Sicurezza e sorveglianze interne del Servizio di Prevenzione e Protezione sono stati fatti un totale di 389 visite in ambienti di lavoro della Cooperativa.

Ciò rappresenta il sempre crescente impegno nell'attività di supervisione, una delle principali metodologie applicate in Idealservice per garantire una sempre maggiore sicurezza. Per un'organizzazione largamente distribuita sul territorio nazionale, risulta fondamentale, per le funzioni preposte al controllo e alla vigilanza interna, potersi approcciare direttamente alle attività, **così da avere un contatto con i lavoratori, ascoltarli e comprendere meglio i dettagli delle loro attività, dando loro eventuali suggerimenti immediati per migliorarne l'attività.**



Oltre a questo, un'importante attività di prevenzione si fonda sulla sorveglianza sanitaria da parte dei medici competenti. Idealservice per la sua distribuzione territoriale **conta 35 medici competenti specializzati in medicina del lavoro coordinati da un medico Coordinatore**, il cui compito è quello di definire le linee guida per la redazione dei "protocolli sanitari" che sono redatti dai singoli medici competenti.

La visione sulla sicurezza si traduce così in un sistema circolare di valutazione dei rischi e successiva sorveglianza che punta al miglioramento continuo.

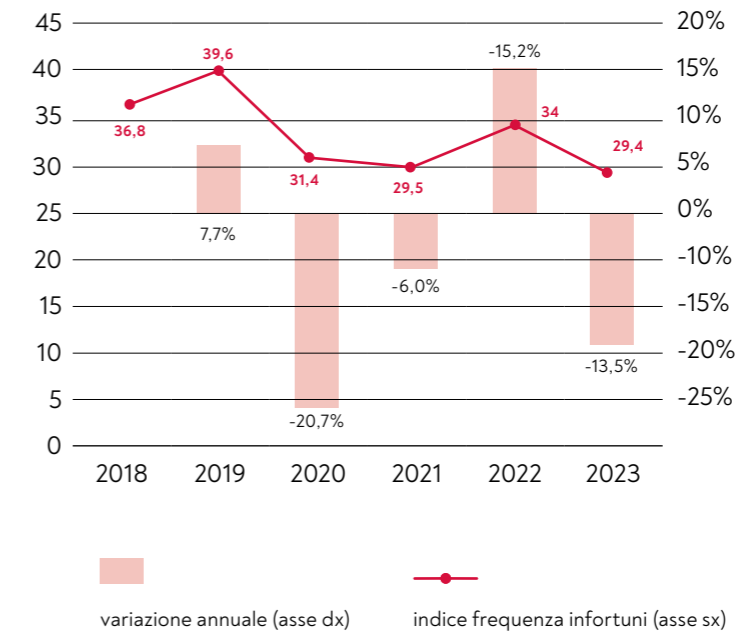
Nel 2023 il numero degli infortuni si è attestato su un totale di 119 infortuni a cui si devono sommare 3 infortuni che hanno comportato un'assenza minore di 3 giorni lavorativi per i quali, come previsto dalla legislazione vigente, si è proceduto a inviare all'ente competente unicamente una dichiarazione di infortunio. Il totale complessivo è di 122 eventi.

Numero lavoratori (soci e dipendenti) al 31.12. di ogni anno suddivisi per territorio regionale

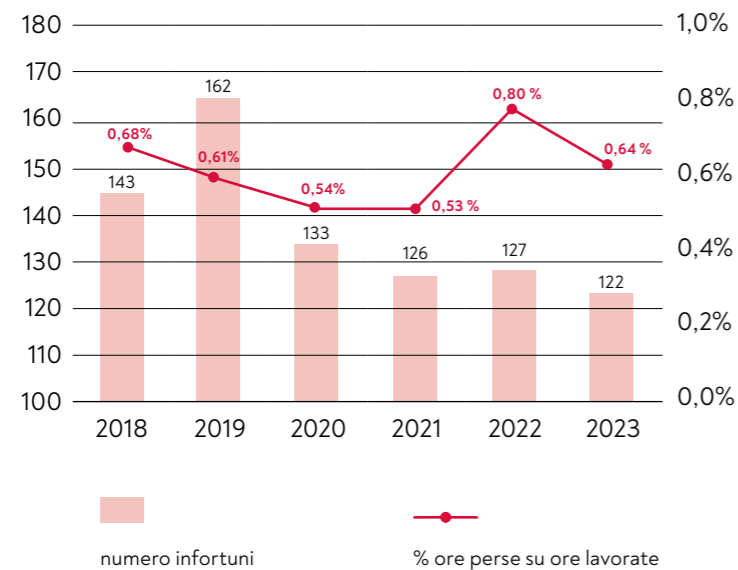
Andamento infortuni	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totale occupati medi nell'anno	3.444	3.612	3.782	3.832	3.399	3.921
N. ore lavorate	3.889.094	4.092.087	4.234.549	4.269.854	3.735.374	4.150.343
N. infortuni	143	162	133	127	127	122
N. giorni persi per infortunio	4.797	4.516	3.297	3693	3.338	10.588
N. ore perse per infortunio	26.497	25.042	22.655	22.741	29.798	26.625*
% sulle ore lavorate	0,68%	0,61%	0,54%	0,53%	0,79%	0,46%
IF indice frequenza	36,77	39,59	31,40	29,74	34,00	29,39

* il dato considera le ore effettivamente perse al netto dei 7500gg attribuiti all'infortunio del 7/6/23.
 IF = [(numero infortuni/numero ore lavorate) x 1.000.000]

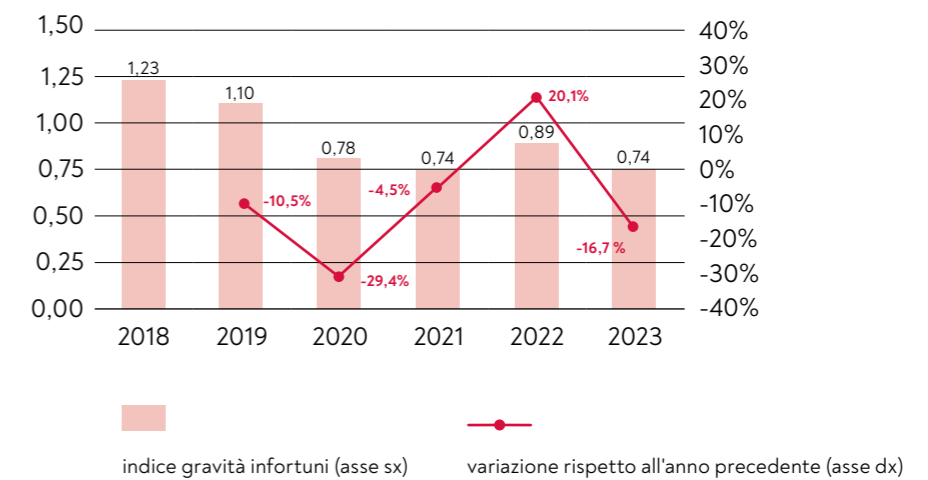
Indice di frequenza degli infortuni (2018 - 2023)



Andamento degli infortuni (2018-2023)



Indice di gravità degli infortuni (2018 - 2023)



Per Idealservice la sicurezza sul lavoro è una scelta consapevole. Per questo diventa essenziale lavorare affinché la percezione del rischio diventi un elemento cardine della formazione specifica dei singoli lavoratori, con la consapevolezza che ciò possa contribuire al continuo miglioramento, per il benessere collettivo.

Il coinvolgimento attivo dei collaboratori permette di monitorare costantemente la loro soddisfazione riguardo ai percorsi formativi, ponendo le basi per implementarli e contribuendo al loro allineamento al patto Comportamentale, strumento imprescindibile per il miglioramento continuo della Cooperativa.

4.6

Welfare aziendale

Le persone sono la risorsa più preziosa di Idealservice.

In quest'ottica, la Cooperativa da sempre investe nell'ascolto delle loro necessità, per poter realizzare azioni di welfare che possano rispondere alle reali necessità dei collaboratori.

La promozione del loro benessere e il mantenimento di un sano equilibrio tra vita personale e professionale non sono solo obiettivi, ma **principi fondamentali su cui si fonda la filosofia di Idealservice.**

Attraverso una serie di azioni mirate di welfare, la Cooperativa si impegna a creare un ambiente lavorativo in cui ogni individuo possa sentirsi valorizzato, sostenuto e ispirato a dare il meglio di sé.

Sono molteplici gli ambiti di attività, che partono dalla considerazione che i collaboratori sono parti di nuclei familiari, che hanno specifiche necessità e aspettative.

Nel corso del 2023, **abbiamo posto grande attenzione al coinvolgimento e al benessere delle persone.**

Questa direzione è stata perseguita con determinazione, riconoscendo l'importanza di creare un ambiente lavorativo che promuova la partecipazione attiva e il benessere di tutti i collaboratori.



Il Patto Comportamentale WeAreIdeals rimane un riferimento fondamentale per orientare i comportamenti quotidiani e concreti di tutti i membri dell'organizzazione affinché l'ambiente di lavoro sia davvero un luogo positivo in cui voler dare il massimo contribuendo alla crescita dell'azienda.

Altresì determinante per proiettare la Cooperativa verso l'innovazione e il miglioramento continuo sono le **Proposte di Miglioramento WeAreIdeals** che ogni Persona, indipendentemente dal ruolo ricoperto e dall'ambito di operatività, ha la possibilità di proporre. Infatti, grazie al Patto vengono evidenziati gli aspetti chiave quali il rispetto delle persone, del loro ruolo e del loro tempo, la valorizzazione della diversità, il valore del confronto e del coinvolgimento, la crescita delle persone, il processo di partecipazione e la gestione del cambiamento.

L'obiettivo è quello di creare consapevolezza e coinvolgimento all'interno dell'intera Organizzazione, stimolando a tutti i livelli comportamenti virtuosi e promuovendo il miglioramento continuo aziendale: tutte le persone della Cooperativa possono portare il proprio contributo attraverso

- **proposte di miglioramento di team**
- **proposte di miglioramento individuali**

Sono molte le proposte raccolte nel 2023, che hanno spaziato dall'innovazione e l'efficiamento dei processi a tematiche di sostenibilità ambientale e sociale.

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

Ogni Persona è sollecitata a presentare **Progetti di Miglioramento** ispirati ai Principi del Patto per contribuire al miglioramento continuo aziendale

Ogni anno i migliori progetti vengono premiati in Assemblea dei soci, le proposte sono suddivise in 3 categorie:

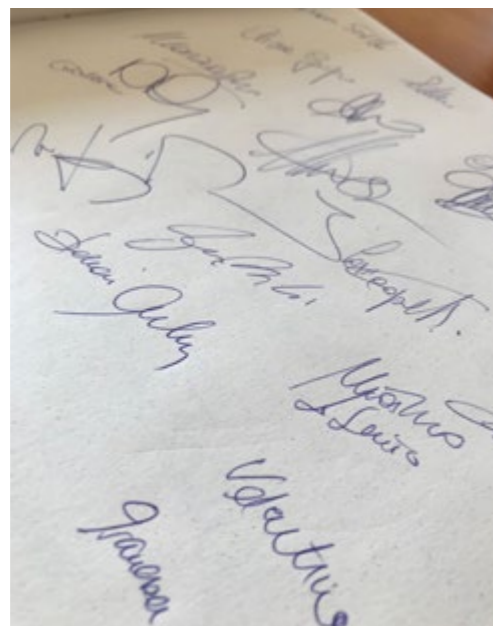
- **Patto e team**
- **Innovazione / Efficiamento dei processi**
- **Sostenibilità sociale e ambientale.**

IL LIBRO DEL PATTO

Il Patto comportamentale viene divulgato a tutti i nuovi membri dell'organizzazione che sono invitati a sottoscrivere il **LIBRO WE ARE IDEALS**, che raccoglie le firme di coloro che hanno contribuito alla creazione del Patto.



Scopri di più



Le azioni di Welfare

Anche quest'anno, sono state attuate molteplici **iniziative di welfare** finalizzate a migliorare la qualità di vita dei nostri Lavoratori. Sono state confermate le tradizionali erogazioni previste per i nostri Soci:



Buono spesa (da 30,00 a 50,00€) in occasione delle Festività Natalizie

Il sostegno alle famiglie dei collaboratori si traduce anche nella donazione da parte dell'azienda di diversi buoni spesa, erogati in occasione delle feste natalizie o per accompagnare l'eventuale nascita di figli dei collaboratori. Tale sostegno alla genitorialità tra il 01 gennaio 2021 e il 31 dicembre 2023 si è tradotto nello stanziamento di 10.000,00€, in buoni spesa da 100,00€ a figlio.



Borse di studio (da 500,00 a 1000,00€)

per sostenere il diritto all'istruzione dei figli dei Soci che si sono impegnati negli studi ottenendo brillanti risultati nel corso dell'anno scolastico 2022/2023.



Nel 2023 è stato istituito un Buono spesa per il **Sostegno della genitorialità** rivolto alle famiglie dei Soci con figli fino a 3 anni.



Con l'obiettivo di supportare concretamente i nostri Lavoratori più "fragili" sono state confermate anche tutte le **erogazioni economiche in favore dei Lavoratori disabili e dei Lavoratori che ricoprono il complesso ruolo di Caregivers**, avendo responsabilità di cura verso familiari non autosufficienti.



Possibilità di richiedere l'**anticipazione TFR** per i soci della cooperativa.



Ristorno annuale - Redistribuzione ai soci della Cooperativa di una parte dei risultati di gestione.



Dividendo - Remunerazione del capitale versato ai Soci di Idealservice.



Prevenzione e Salute - Tutti i Lavoratori della Cooperativa possono beneficiare di Servizi di Assistenza Sanitaria Integrativa secondo le condizioni di erogazione di volta in volta individuate dai rispettivi Fondi di categoria.



Per venire incontro alle necessità di equilibrio vita lavoro, sono attivati inoltre dei **meccanismi di flessibilità oraria** che semplificano le mansioni familiari o personali.



Infine, sono stati avviati, in via sperimentale, dei **corsi gratuiti di italiano** per i nostri Lavoratori stranieri, con l'obiettivo di consentire ai partecipanti di sviluppare delle abilità linguistiche di base, per promuovere la loro integrazione lavorativa e sociale.

BORSE DI STUDIO A FAVORE DEI FIGLI DEI SOCI LAVORATORI

Consapevole dell'importanza di un'istruzione di qualità, in linea con l'obiettivo 4 dell'Agenda 2030, annualmente Idealservice istituisce delle **borse di studio a favore dei figli dei Soci Lavoratori**: un progetto che ha lo scopo di premiare giovani talenti che abbiano ottenuto risultati d'eccellenza presso le Scuole Superiori o all'Università, sostenendoli nella continuazione del loro percorso formativo.

Nel 2023 questo impegno si è tradotto nella premiazione di 19 ragazze e ragazzi, che hanno potuto contare su un contributo per perseguire un percorso formativo di qualità.

EROGAZIONI ECONOMICHE IN FAVORE DEI LAVORATORI CON DISABILITÀ E CAREGIVERS

Un altro aspetto centrale nella gestione delle persone di Idealservice è il riconoscimento delle differenze e delle diverse necessità delle persone. A tal proposito, **nel 2022 l'azienda è stata una delle prime a nominare la figura del Disability Manager**, avente il compito di supportare l'inserimento e l'integrazione di persone con disabilità all'interno dell'organizzazione.

È in quest'ottica che rientra il supporto economico a fronte di spese mediche legate alla situazione di disabilità, per uno stanziamento totale di 20.000,00€, oltre al rimborso spese previsto per i cosiddetti caregivers, collaboratori e collaboratrici che si occupano della cura di altre persone con fragilità. La centralità delle persone è integrata nello spirito cooperativo: i collaboratori non sono individui ma parte di una collettività che con le proprie attività punta ad avere un impatto positivo su comunità e territori.

Assemblea dei soci

Il momento in cui la collettività si evidenzia come valorizzazione dell'importanza dei singoli è l'**Assemblea dei soci**: occasione che riunisce tutte le persone di Idealservice, promuovendo il loro pieno coinvolgimento nella strategia operativa, valorizzando proposte di miglioramento e ascoltando suggerimenti e prospettive.

La valorizzazione dell'impegno profuso dai Soci da parte della Cooperativa si concretizza anche nella decisione da parte del Consiglio di Amministrazione di redistribuire l'utile a loro destinato con importi di ristorno doppi rispetto a quanto comunemente erogato.

Come si ha avuto modo di evidenziare, sono diverse le iniziative di welfare che sottolineano la centralità delle persone di Idealservice: individui allineati ai valori della cooperativa e coinvolti nel suo percorso evolutivo.



4.7

Progetti sociali

L'impegno sociale della Cooperativa non si concentra solo verso l'interno dell'organizzazione, ma anche verso le comunità esterne, che abitano i territori su cui Idealservice opera.

Da sempre la vengono alimentate relazioni e progetti con realtà locali, per rispondere al proprio ruolo in ottica di cittadinanza d'impresa.

La crescente difficoltà di reclutamento del Personale che nel 2023 ha colpito la generalità delle imprese italiane a causa grave declino demografico, ha inciso in maniera determinante anche sulla Cooperativa.

Il disallineamento tra domanda e offerta di lavoro è un tema di grande rilevanza, soprattutto nell'ambito dei servizi, settore in cui le persone rappresentano il principale fattore produttivo.

Affrontare questa sfida ha richiesto una visione strategica di medio – lungo periodo che permettesse di combinare politiche innovative nell'ambito del **reclutamento**, della **formazione** e del **coinvolgimento delle risorse**.



Nella foto la partecipazione ad Alig 2023 19esima Fiera del Lavoro.

Si è deciso quindi di **rafforzare i Canali di Reclutamento**, ampliando l'utilizzo delle **Piattaforme Online specializzate** per raggiungere un pubblico più ampio, partecipando a **Fiere del Lavoro** per incontrare potenziali candidati e accrescendo le collaborazioni con le **Istituzioni Educative**. Sono state strette nuove partnership con Scuole professionali e Università, offrendo opportunità di apprendimento agli studenti tramite Stage e Tirocini Formativi.



Inoltre la Cooperativa ha sottoscritto un **Protocollo d'intesa** con l'organizzazione nazionale Medihospes. Questo protocollo mira a **supportare l'accoglienza degli immigrati attraverso un progetto sperimentale di inserimento lavorativo**. Nel dettaglio, il progetto prevede programmi di formazione linguistica e affiancamento mirato per favorire l'integrazione dei nuovi arrivati nel mondo del lavoro.



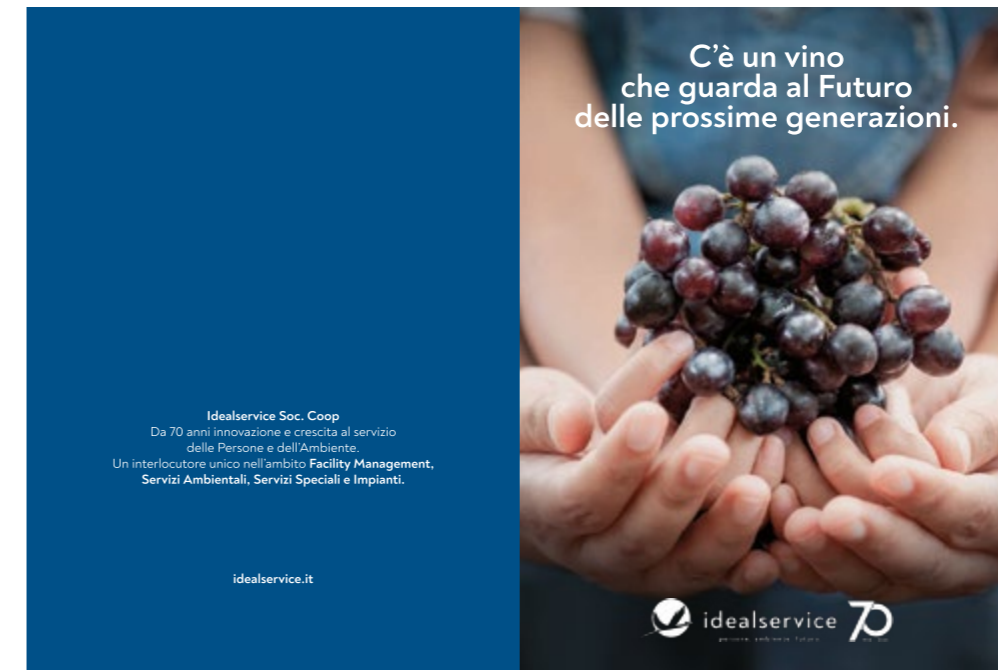
Premio di laurea Animaimpresa Young

Una delle collaborazioni più consolidate è quella con l'associazione Animaimpresa, network del Friuli Venezia Giulia che promuove la sostenibilità aziendale tramite progettazioni .multistakeholder.



La Cooperativa nel 2023 ha sostenuto il Premio di Laurea Animaimpresa Young, realizzato in collaborazione con le Università di Udine, di Trieste e l'Accademia di Belle Arti di Udine, con il patrocinio di ASviS Alleanza italiana per lo Sviluppo Sostenibile e la collaborazione dell'Agenzia Lavoro & Sviluppo Impresa della Regione Friuli Venezia Giulia.

Idealservice ha sostenuto il premio dedicato a Tesi Specialistiche, ospitando la cerimonia di consegna del Premio dedicato a valorizzare tesi particolarmente innovative in ottica di sostenibilità.



Sostegno alla Casa famiglia Elvine
poi molteplici le realtà con cui Idealservice si relaziona annualmente per iniziative ad elevato impatto sociale. Nel 2023 è stata consolidata la partnership con Villa Russiz, cantina che accoglie la Casa-famiglia Elvine: Idealservice da anni regala ai clienti bottiglie di vino, sostenendo la Fondazione.



Ass. A.B.C. Burlo TS
In occasione delle festività natalizie, inoltre, l'azienda ha promosso gli auguri di Natale collaborando e sostenendo con una donazione A.B.C. - Associazione Bambini Chirurgici del Burlo di Trieste. L'associazione ricopre un importante ruolo per la cura dei piccoli pazienti ricoverati in Chirurgia Pediatrica. Nel 2023, grazie alle donazioni delle aziende del territorio hanno contribuito a migliorare il percorso di cura dei bambini ricoverati, aiutando i loro genitori.



ASD Tarcento Basket progetto Allena-menti 2.0

Idealservice sostiene la promozione dei valori dello sport, la sostenibilità sociale ed ambientale e la crescita dei giovani.

Asd FAI Sport

Ogni anno la Cooperativa sostiene l'inclusione sociale, tramite eventi di associazioni sportive, sociali e culturali dedicate a tutte le persone con disabilità ed alle loro famiglie.

Telethon Udine

Idealservice nel 2023 ha per la prima volta preso parte all'importante appuntamento con **Telethon**, coinvolgendo 24 collaboratori nella corsa di 24 ore dedicata a sostenere la ricerca per la cura delle malattie genetiche rare. La squadra Idealservice ha corso per 208 chilometri, donando oltre 1,200 €.

Adotta una rotonda

Con l'obiettivo di sostenere e supportare il miglioramento del territorio locale, nel 2022 Idealservice ha **adottato la rotonda** di Viale Venezia a Udine, che collega la città alla sede aziendale, curandone, nel 2023, la manutenzione.

LEGACOOP

L'Associazione di Categoria Legacoop anche nel 2023 è stata al fianco della Cooperativa nell'affrontare scenari mutevoli e complessi. La sua azione contribuisce a valorizzare il modello cooperativo come un modello di impresa radicato nella comunità, che contribuisce al benessere e alla crescita dei territori perseguendo obiettivi di equità, giustizia e responsabilità.

Cultura Cooperativa e Rapporto Sociale

Il socio di Idealservice, in aggiunta al rapporto lavorativo, ha la possibilità di:

- essere protagonista della vita sociale dell'azienda;
- essere membro dell'Assemblea dei soci, dove i soci hanno uguale diritto di voto a prescindere dal proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
- concorrere alla gestione dell'impresa partecipando all'elezione degli organi sociali;
- partecipare alle decisioni concernenti le scelte strategiche e ai processi di sviluppo dell'azienda;
- contribuire alla formazione del capitale sociale e ai risultati economici.

Le certificazioni Sociali

4.8

Qualità, Sicurezza e Servizi



NORMA SA 8000

Rispetto delle condizioni dei luoghi di lavoro e miglioramento dei diritti dei lavoratori.



NORMA UNI EN ISO 9001

Certificazione sistemi di gestione per la qualità.



NORMA UNI EN 16636

Certificazione servizi di gestione e controllo delle infestazioni (Pest Management).



NORMA UNI ISO 21001

Certificazione sistemi di gestione per le organizzazioni di istruzione e formazione.



ATTESTAZIONE SOA - CAT.OG 12 - classifica 2

Attestazione per la partecipazione a gare d'appalto per l'esecuzione di appalti pubblici - Opere ed impianti di bonifica e protezione ambientale.



NORMA UNI ISO 45001

Certificazione sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.



ASSEVERAZIONE PER LA SICUREZZA

Specifica dei requisiti per sviluppare le prestazioni ambientali.



NORMA REG. (UE) 2067/2015

Gestione di apparecchiature fisse di refrigerazione e condizionamento d'aria e pompe di calore fisse contenenti taluni gas fluorurati ad effetto serra.

5.

G - Governance Performance Etico-Economiche

Le performance di etica ed economiche di Idealservice, che forniscono una rappresentazione del valore generato e distribuito e consentono di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta e come viene distribuita agli stakeholder interni ed esterni: soci e dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione.



5.1

Il valore generato

I numeri di Idealservice sono il frutto del lavoro quotidiano e delle storie di oltre **4.200 lavoratori** che, con il loro costante impegno, ci consentono di essere ciò che siamo e di affrontare sfide sempre nuove, al servizio di oltre 1200 clienti sui principali mercati.

156.874.392 euro	Valore della produzione
68.202.327 euro	Costi operativi
1.200+	Clienti
873	Veicoli immatricolati
4.246	Lavoratori dipendenti totali
1.382	Soci lavoratori
2.864	Dipendenti
69%	Occupazione femminile



Leggi l'ultimo bilancio d'esercizio



Idealservice è una Cooperativa a vocazione nazionale, presente ormai in quasi tutte le regioni d'Italia.

Per avere una visione dello sviluppo commerciale, di seguito si riporta il fatturato di Idealservice per singola regione, a dimostrazione della presenza capillare sul territorio nazionale.

Fatturati suddivisi per regione degli ultimi due esercizi.

Regioni	Anno 2022		Anno 2023	
Friuli Venezia-Giulia	46.044.959	32,66%	46.301.230	30,00%
Veneto	22.848.071	16,21%	21.998.595	14,26%
Trentino Alto-Adige	4.385.895	3,11%	5.381.409	3,49%
Emilia-Romagna	9.058.919	6,43%	8.681.745	5,63%
Italia Nord Est	82.337.844	58,41%	82.362.979	53,38%
Liguria	13.038.736	9,25%	12.004.817	7,78%
Lombardia	17.310.134	12,28%	25.805.302	16,72%
Piemonte	8.427.467	5,98%	10.128.826	6,56%
Valle d'Aosta	0	0,00%	73.795	0,05%
Italia Nord Ovest	38.776.337	27,51%	48.012.740	31,11%
Toscana	932.053	0,66%	1.669.262	1,08%
Umbria	10.776	0,01%	340.838	0,22%
Abruzzo	6.413	0,00%	122.334	0,08%
Marche	0	0,00%	86.979	0,06%
Lazio	15.960.391	11,32%	18.020.403	11,68%
Molise	0	0,00%	17.275	0,01%
Italia Centrale	16.909.633	11,99%	20.257.091	13,13%
Campania	189.919	0,13%	341.947	0,22%
Puglia	519.493	0,37%	174.942	0,11%
Calabria	0	0,00%	104.423	0,07%
Sardegna	27.642	0,02%	1.102.095	0,71%
Sicilia	2.210.829	1,57%	1.925.071	1,25%
Basilicata	0	0,00%	30.234	0,02%
Italia del Sud e Isole	2.947.883	2,09%	3.678.712	2,38%
Italia Totale	140.971.697*	100,00%	154.311.522*	100,00%

*Il fatturato indicato non include variazioni e altri ricavi.

Fatturato dell'attività

Ricavi	Anno 2022		Anno 2023	
Facility management				
Italia – pulizie civili	29.362.415	20,83%	34.194.392	22,16%
Italia – pulizie sanitarie	13.201.418	9,36%	11.481.728	7,44%
Italia – servizi industriali	2.492.067	1,77%	2.512.236	1,63%
Italia – servizi logistica	15.684.637	11,13%	16.660.277	10,80%
Italia – altri servizi	6.669.139	4,73%	7.966.466	5,16%
Totale	67.409.676	47,82%	72.815.098	47,19%
Servizi Ambientali				
Italia – raccolta rifiuti urbani	34.113.200	24,20%	42.689.218	27,66%
Italia – raccolta rifiuti industriali	15.649.060	11,10%	16.703.477	10,83%
Totale	49.762.260	35,30%	59.392.696	38,49%
Impianti				
Italia – gestione impianti ecologia	22.065.086	15,66%	20.716.216	13,42%
Italia – altri ricavi	934.477	0,66%	484.228	0,31%
Totale	22.999.563	16,32%	21.200.445	13,73%
Altri ricavi				
Italia – altri ricavi caratteristici	289	0,00%	325	0,00%
Italia – rett.ca ric. anni prec	325.174	0,23%	386.301	0,25%
Estero – intra UE	401.430	0,28%	245.408	0,16%
Estero – extra UE	73.304	0,05%	271.250	0,18%
TOTALE	140.971.697	100,00%	154.311.522	100,00%

Le società partecipate del gruppo

Al 31/12/2023 la Cooperativa detiene, inoltre, le seguenti partecipazioni collegate (art. 2359 de Codice Civile):

- **I.Blu S.r.l.** posseduta per il 20,01%. La società svolge l'attività di recupero e preparazione per il riciclaggio di materiale plastico e l'attività di produzione di materie prime plastiche.
- **Assicoop Friuli S.r.l.** di Udine. la partecipazione è pari al 36,70%. La sottoscrizione della partecipazione rientra in un progetto di LegaCoop in campo assicurativo volto a tutelare la forma societaria cooperativa e la figura del socio lavoratore.
- **Domani Sereno Service S.r.l.** posseduta per il 26,49%. L'attività principale è quella di lavanderia industriale.
- **Steriltech Service S.r.l.** posseduta per il 40,00% dalla nostra Cooperativa. A febbraio 2024 sono state acquistate le quote relative al restante 60% del capitale sociale e dal 1° giugno 2024 è stata incorporata in Idealservice Soc. Coop.. La società svolge l'attività di sterilizzazione dei rifiuti soli di potenzialmente infetti per mezzo del sistema NW30 standard.

Idealservice possiede inoltre altre partecipazioni di minor entità, di tipo strategico e funzionali allo sviluppo della società.

I rapporti economici ed i prezzi di scambio commerciale sono in linea con i prezzi di mercato ed i rapporti finanziari sono di limitata entità.

Scopri
tutte le società
del gruppo



5.2

Il valore della Cooperativa

Il principio di mutualità prevalente è un aspetto cruciale e sempre attuale.

Questo principio consente di generare quel consenso e quella partecipazione che sono essenziali per una cooperativa diffusa a livello nazionale.

Agire in coerenza con questo valore è sempre stato un segno distintivo che ha rafforzato la reputazione e credibilità di Idealservice, attributi fondamentali per gestire efficacemente una cooperativa di grandi dimensioni.

In coerenza con lo scopo sociale e per favorire il consolidamento della mutualità prevalente, i percorsi di carriera sono riservati ai soli Soci: **essere soci di una Cooperativa di lavoro significa condividere i bisogni e unire le forze per raggiungere un fine comune.**

Per questo, tutti i soci devono possedere pari diritti e doveri, e devono avere le stesse possibilità di esercitarli. A tale scopo vi sono uno **Statuto sociale**, un **Regolamento Interno**, un **Codice Etico** che insieme a **Mission, Vision e Valori** ben definiscono le regole del vivere comune in Cooperativa e definiscono quali sono i diritti, ma anche quali sono i doveri che regolano la vita sociale.

Codice etico

Il Codice Etico orienta i comportamenti nelle azioni quotidiane di tutti i collaboratori ed esplicita i principi e i valori di riferimento fondamentali intorno ai quali l'organizzazione declina la propria politica comportamentale, favorendo uno sviluppo economico responsabile.

Per approfondimenti
sul codice etico



Modello 231

Il Modello 231 è un ulteriore elemento atto a garantire l'adesione ai principi di responsabilità sociale, nella convinzione di dover improntare alla trasparenza e alla correttezza il proprio comportamento nei confronti dei clienti, dei fornitori, degli azionisti, dei dipendenti, delle Pubbliche Amministrazioni e in generale di tutti coloro che si relazionano con la cooperativa.

Per approfondimenti
Modello 231



Accordo contro le molestie

Idealservice ritiene inaccettabile ogni atto o comportamento che si configuri come molestie o violenza nel luogo di lavoro. Tramite l'adesione all'Accordo Regionale per il contrasto alle molestie e alla violenza nei luoghi di lavoro, si impegna ad adottare misure adeguate a prevenire e affrontare i problemi che si dovessero presentare.

Privacy

La cooperativa Idealservice è perfettamente consapevole della fiducia che i portatori di interessi (stakeholder) ripongono su di essa e la sua responsabilità di proteggere la loro privacy. Le norme sulla privacy in Idealservice descrivono il modo in cui vengono trattati i dati personali durante lo svolgimento delle attività imprenditoriali e sociali della cooperativa.

Il modello di Governance

5.3



Assemblea dei soci [Art. 33 e seguenti Statuto] - La proprietà

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei SOCI; si occupa di declinare gli indirizzi strategici di sviluppo della cooperativa; Può essere ordinaria o straordinaria;

L'assemblea ordinaria

[Art. 34 Statuto], che si riunisce almeno una volta all'anno, ha tra i propri compiti principali quelli di:
Approvazione del bilancio di esercizio su proposta del Consiglio di Amministrazione; Nomina del Consiglio di Amministrazione e del collegio sindacale.

L'assemblea straordinaria

[Art. 35 Statuto] viene convocata nel caso, ad esempio, in cui sia necessario apportare modifiche allo Statuto.

Collegio sindacale - Il controllo

- Il collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di **corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.**
- Viene eletto dall'assemblea dei soci che indica anche il Presidente del collegio sindacale
- Resta in carica 3 esercizi
- È composto da tre membri effettivi e due supplenti
- La revisione legale dei conti è affidata ad una **società di revisione**

Consiglio di amministrazione - La gestione

- Al consiglio di amministrazione spetta l'attività di **gestione ordinaria e straordinaria della cooperativa**
- Viene **eletto dall'assemblea ordinaria dei soci** in un numero di membri variabile da 5 a 11, tutti scelti tra soci cooperatori
- L'Assemblea **votando** la lista di candidati individua Presidente e Vicepresidente
- Attualmente è composto da **9 membri**
- Resta **in carica per 3 esercizi** ed è rinnovabile



LO STATUTO SOCIALE

Lo Statuto è l'atto nel quale vengono **definite le regole di funzionamento interno della società**, il modello di governance, gli organi sociali e i rapporti tra gli stessi. Lo Statuto fa parte integrante dell'**atto costitutivo della società**.



IL REGOLAMENTO INTERNO

- Determina i **criteri e le regole** inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica tra la cooperativa ed i soci
- Il regolamento interno disciplina il **rapporto tra la cooperativa ed i soci cooperatori**.
- Il regolamento disciplina la prestazione di lavoro del socio ed il relativo trattamento **economico e normativo**.
- È predisposto dal consiglio di amministrazione ed è **approvato dall'assemblea dei soci**.

Conseguimento degli scopi statutari

Gli obiettivi statutari, espressamente richiamati dalla legge 59 del 1992 sono recepiti dall'art. 1 della nostra missione aziendale e sono stati rispettati anche nel 2023, **salvaguardando lo sviluppo dell'occupazione e garantendo ai Soci Lavoratori le migliori condizioni economiche, sociali e professionali.**

Per il perseguimento degli scopi sociali la Cooperativa, sulla base degli artt. 3 e 4 dello Statuto, ha assunto appalti e lavori per un importo complessivo € 154.311.522; i Soci sono stati remunerati secondo il criterio di equità delle ore lavorate e le modalità previste dal Regolamento Interno e dai CCNL di riferimento applicati. Il tutto ai sensi dell'art. 2545 del C.C., dell'art. 2 della Legge 31.01.1992 n. 59 e della legge 142 del 2001. La Cooperativa assolve puntualmente e regolarmente al pagamento delle retribuzioni con valuta 15 del mese successivo al mese di competenza.

Le condizioni professionali

Le condizioni professionali per i Soci Lavoratori sono stabilite con delibera del Consiglio di Amministrazione, che determina la Politica Retributiva e promuove dei **Percorsi di Carriera** dedicati esclusivamente ai Soci Lavoratori. La Politica Retributiva si articola in retribuzione fissa, variabile e benefit. Il Consiglio di Amministrazione ha definito un sistema di incentivazione (MBO) per alcune funzioni aziendali commisurato al raggiungimento degli obiettivi di risultato assegnati.

Mutualità

La mutualità è lo scambio tra i soci e la cooperativa.

Le cooperative, a differenza delle altre società SRL o SPA, sono imprese che non remunerano il capitale ma lo **scambio mutualistico, ossia il lavoro tra la cooperativa ed il socio.**

Il fine ultimo è la realizzazione del lucro che si concretizza attraverso la distribuzione delle riserve patrimoniali (ossia quando una società chiude il suo patrimonio viene restituito ai soci proprietari della società stessa).

Le cooperative invece hanno come fine ultimo quello di assicurare ai propri soci opportunità di lavoro. Infatti le cooperative, a differenza dalle società di capitali, non possono distribuire le proprie riserve patrimoniali.

Questo significa che Idealservice è come se fosse un'Istituzione sociale: un patrimonio collettivo, un bene della comunità in cui la società opera.

Ristorno

Ristorno significa **retrocedere al proprio socio una parte dell'utile** che la cooperativa ha prodotto durante l'anno, prima che lo stesso venga accantonato a patrimonio, e quindi a riserva indivisibile. Con il ristorno si concretizza quindi il vantaggio economico per il socio, commisurato al grado di partecipazione alla vita e all'attività della cooperativa.

Per l'attribuzione del Ristorno ai soci si applica il REGOLAMENTO PER IL RISTORNO AI SOCI LAVORATORI DELLA COOPERATIVA "IDEALSERVICE Soc. Coop" (art. 3, comma 2, Legge 3/4/2001, n. 142).

Idealservice – quale Cooperativa di lavoro a mutualità prevalente – si propone di utilizzare lo strumento del ristorno, quale strumento mediante il quale redistribuire in favore dei Soci Lavoratori, a condizioni prestabilite e nel rispetto delle determinazioni dell'Assemblea dei Soci, una parte del vantaggio mutualistico, ossia dal vantaggio che deriva dallo scambio fra opportunità di lavoro offerta dalla Cooperativa al Socio e prestazione di lavoro offerta dal Socio alla Cooperativa nel corso dell'esercizio di riferimento.

Il ristorno è riservato ai soli Soci Lavoratori – in aggiunta alla normale retribuzione –, essendone invece esclusi i Lavoratori della Cooperativa che non rivestono la qualità di Socio. Ciò è del tutto normale in quanto solo rispetto ai Soci Lavoratori, e non anche rispetto ai Lavoratori non Soci, ha un senso ed un significato premiare la partecipazione alla vicenda imprenditoriale della Cooperativa, alla quale essi hanno deciso di aderire ed alla cui vita associativa essi si sono determinati a partecipare, condividendone gli scopi, le finalità e soprattutto lo spirito.

Il ristorno costituisce uno degli elementi maggiormente qualificanti delle migliori condizioni economiche, sociali e professionali di cui il Socio Lavoratore può beneficiare.

Il ristorno cooperativo costituisce uno degli elementi maggiormente qualificanti delle migliori condizioni economiche, sociali e professionali nella continuità dell'occupazione dei lavoratori Soci, secondo quanto affermato negli scopi sociali della cooperativa e come storicamente inteso nella cooperazione di lavoro in generale.

Il ristorno, come diritto al beneficio economico derivante dallo scambio mutualistico di lavoro, per volontà dei Soci, deve ispirarsi alla più equa distribuzione tra tutti i Lavoratori, con valorizzazione specifica della quantità e qualità dell'apporto lavorativo imputabile a ciascuno di essi.

In sede di destinazione dell'utile 2023, applicando i criteri di cui all'art. 3 del Regolamento dei Ristorni, è stato distribuito un ristorno pari a complessivi € 546.350,00.

I Soci lavoratori interessati al ristorno sono quasi il 65% (secondo i criteri e parametri indicati nel regolamento).

Ristorno 2023

Multi o equivalente	Importo max ristorno per liv.	Numero soci a ristorno	Ristorno erogato
7/D/Q	2.400,00 €	32	75.360,00 €
6	2.000,00 €	33	61.040,00 €
5	1.600,00 €	61	72.101,00 €
4	1.200,00 €	124	122.355,00 €
3	800,00 €	154	81.136,00 €
2	600,00 €	484	134.358,00 €
1	400,00 €	0	0,00 €
TOTALE		888	546.350,00 €

5.4

Il valore distribuito

Il Valore distribuito dalla Cooperativa

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

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

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

157 milioni Euro

di Valore economico generato

146 milioni Euro

di Valore distribuito agli stakeholder
(93,03% del Valore economico generato)

11 milioni Euro

di Valore trattenuto da Idealservice
(6,97% del Valore economico generato)



Collaboratori

83 milioni Euro
53% del Valore generato



Finanziatori

0,44 milioni Euro
0,3% del Valore generato



Fornitori

62,1 milioni Euro
40% del Valore generato



Pubblica Amministrazione

0,45 milioni Euro
0,3% del Valore generato

Le certificazioni di Governance

5.5

Certificazioni Governace



NORMA UNI PDR 125

Rispetto delle Politiche di parità di genere.



NORMA UNI ISO 30415

Attestazione gestione delle risorse umane – diversità e inclusione.



NORMA UNI ISO 37001

Certificazione sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione.



3 STELLE RATING LEGALITÀ

Massimo riconoscimento a garanzia di trasparenza, legalità e correttezza delle procedure aziendali, del management e dei collaboratori.



6. Comunicazione

Idealservice lavora per garantire una sostenibilità che abbia effetto nel tempo. Lo status di cooperativa, in particolare, trova ragion d'essere nella costruzione di un futuro vivibile e positivo per i propri soci, tramite la diffusione di pratiche virtuose e modi di pensare che cambino l'atteggiamento collettivo a lungo termine.

ECONOMIA

Storie d'impresa



Idealservice leader nei servizi ambientali «Settant'anni di valore per soci e imprese»

La cooperativa oggi è una realtà da 140 milioni di ricavi Il presidente Riboli: «Vocazione all'innovazione»

Maura Delle Case

È il 18 marzo 1953 quando 9 donne si presentano davanti al notaio Francesco Barone, in piazza Duomo a Udine, per costituire la Manutenzioni Locali Soc Coop. Il secondo conflitto bellico è finito da poco, il Paese va ricostruito e le donne, molte vedove di guer-

ra, si rimboccano le maniche. Lo fanno anche le operale friulane Elvira Tasalle, Margherita Elegante, Rina Tunis, Giovanna Puppini, Esterina Plozner, Albertina Taschera, Ester Ballico, Ida Cudis e Santina Teresa Del Fabbro. Nove donne coraggiose che 70 anni fa mettono mano a quel che hanno - 500 lire l'una arri-

vando a un capitale sociale di 4.500 lire - dando vita al germe di Idealservice. La grande cooperativa di Pasian di Prato presente anche a Trieste, leader del mercato nazionale nel facility management e nei servizi ambientali, nella progettazione, costruzione e gestione di impianti complessi per la selezione di rifiuti

multimateriale, nasce così. Dall'iniziativa di quelle nove donne, raccontata in occasione dell'anniversario in un libro che ripercorre la storia di Idealservice dagli esordi a quel che è la cooperativa è oggi: una realtà da 140 milioni di euro di ricavi (nel 2022), 3.464 addetti, di cui 2.312 - i due terzi - donne e 35 sedi sparse su tutto il territorio nazionale.

«Antesignana dei tempi, la nostra società cooperativa porta avanti una tecnologia mrisa del sapore della tradizione, grazie a decenni di storia che hanno saputo valorizzare territori e persone, lasciando il segno - dichiara il presidente - Marco Riboli -. Attualmente Idealservice rappresenta per il suo settore la principale realtà imprenditoriale del Nord Est e una delle più importanti d'Italia, mantenendo l'originaria e forte vocazione alla trasformazione e all'innovazione, sempre facendo leva sulle proprie competenze e su nuovi asset competitivi». Dalla sua fondazione nel 1953, il primo grande cambiamento si compie negli anni 80 con l'investitura alla presidenza di Antoniet-

IDEALSERVICE
LA SEDE, L'ATTIVITÀ
RIBOLI E DUE LAVOR

il 18 marzo
nove donne
si presenta
al notaio p
la prima s

Attenzione
e conciliazi
di lavoro-f
Borse di st
figli dei dip

ta Peverè, og
ria, che segna
netta crescita
di ragione soc
vice. Negli ann
venta un'aziende
multisettoriale
una riorganizz
ietta sul più a
nico nazionale
Fedelella

6.1

Il coinvolgimento delle nostre persone

Lo spirito cooperativo di Idealservice si riflette in un'aspirazione al coinvolgimento efficace di tutti coloro che in qualche modo vengono influenzati dall'operato dell'organizzazione: **grazie all'impegno costante alla trasparenza e alla comunicazione, Idealservice è riuscita negli anni a diventare una grande organizzazione, composta da persone diverse, unite dagli stessi valori.**

Il coinvolgimento delle persone è la chiave del successo della Cooperativa che, ogni giorno, si relaziona con una moltitudine di stakeholder tramite diversi canali e modalità.

Stakeholder	Metodo di coinvolgimento	Temi principali
Collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • E-mail • Whatsapp • Incontri periodici • Avviamenti • Assemblea • Corsi di formazione • Patto comportamentale • Questionario soddisfazione • Interviste periodiche • Regolamento aziendale • Bilancio d'esercizio • Report 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni tecnico/operative • Approccio alla sostenibilità • Identità aziendale • Situazione economico finanziaria • Welfare e benessere • Soddisfazione lavorativa • Team building • Salute e Sicurezza • Servizi • Cooperativa
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri periodici • Fiere 	<ul style="list-style-type: none"> • Informazioni tecnico/operative • Approccio alla sostenibilità • Salute e Sicurezza
Comunità	<ul style="list-style-type: none"> • Incontri sui territori • Materiali informativi • Stampa • Sito • Social network • Eventi • Fiere • Progetti con Scuole e Università • Sostegno a progetti 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi • Cooperativa • Approccio alla sostenibilità • Partnership con associazioni locali • Recruiting • Dialogo intergenerazionale • Arte e Cultura • Inclusione Sociale
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Invio informative • Invio Comunicati Stampa • Video e materiali 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniziative e Progetti • Traguardi • Approccio alla sostenibilità • Eventi
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Policy Ambientale • Certificazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio impatti ambientali • Riduzione impatti ambientali • Strategia di sostenibilità

6.2

La comunicazione interna

Idealservice da sempre opera al servizio delle persone, con le persone.

Consapevole dell'importanza di poter contare su una squadra affiatata ed allineata ai valori aziendali, grande impegno viene posto nell'alimentare quotidianamente una relazione di valore con i collaboratori di Idealservice.

Negli anni sono state portate avanti progettazioni ad hoc per rendere l'organizzazione un luogo in cui realizzare le proprie aspirazioni e consolidare le proprie skills.

Nel percorso che ha portato alla creazione del **Patto Comportamentale** nel 2021, per esempio, sono stati formalizzati processi di partecipazione che, ad oggi, permettono **confronti periodici strutturati**, per promuovere il coinvolgimento attivo dei collaboratori.

Il benessere interno viene poi monitorato grazie ad un **sistema di valutazione della soddisfazione** che permette di cogliere eventuali aree di miglioramento ed agirvi in ottica d'implementazione.



Il momento più importante per coinvolgere tutti gli associati di Idealservice è **l'Assemblea dei soci**: un'occasione unica per condividere tutte le informazioni su quanto fatto dalla cooperativa, valorizzarne traguardi e obiettivi e, soprattutto, cogliere punti di vista, idee e aspirazioni da parte dei soci, provenienti da tutta Italia.

Il rafforzamento della **comunicazione interna** è un obiettivo costante della Cooperativa, che lo considera un aspetto chiave per il coinvolgimento delle proprie Persone.

I nostri canali:

Promuove iniziative volte a migliorare l'inclusione sociale dei lavoratori disabili e diffonde una cultura aziendale sensibile alle tematiche legate alla disabilità in ambito lavorativo

Portale intranet interno

Dove la Cooperativa condivide tutte le attività e le comunicazioni ai soci e lavoratori.

Social Network – FACEBOOK e LINKEDIN

Nel 2023 Idealservice ha intensificato la **comunicazione a mezzo e-mail**, utilizzando questo canale per diffondere informazioni relative alla Cooperativa e alle iniziative rivolte ai Lavoratori; inoltre è stato progettato un **canale WhatsApp** dedicato, per mantenere aggiornate le Persone in modo agile e tempestivo.



Per rafforzare sempre più l'attenzione nel rispetto di tutte le categorie di lavoratori sono stati istituiti i seguenti canali di comunicazione e segnalazione.

sosdonna@idealservice.it canale aziendale riservato tramite il quale poter richiedere supporto e assistenza in caso di molestie, violenza fisica o psicologica subita sia sul luogo di lavoro, sia in ambiente domestico, garantendo la totale riservatezza e rispetto della privacy.

inclusion@idealservice.it canale con la funzione di ascolto e informazione ai Lavoratori sulla discriminazione e pari opportunità e inclusione.

disabilitymanager@idealservice.it: canale con la funzione di supporto (sostegno e informazioni tecniche) all'inserimento delle persone diversamente abili all'interno dell'organizzazione.

sa8000@idealservice.it canale di comunicazione tra i lavoratori e la Direzione aziendale per il tramite dei *Social Performance Teams* e dei Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 per consentire in modo confidenziale eventuali difformità inerenti alla responsabilità sociale e tutela dei diritti dei lavoratori.

La comunicazione esterna

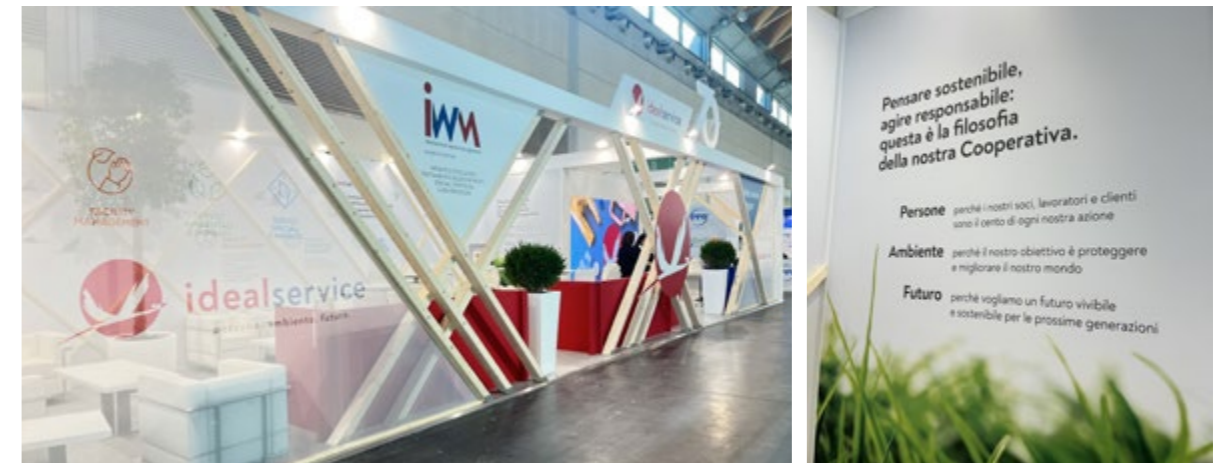
6.3

L'identità di Idealservice, forte del coinvolgimento dei propri soci, emerge con forza anche nella comunicazione esterna, diretta a tutti coloro che orbitano intorno alla Cooperativa, pur non facendone direttamente parte. L'azienda si apre alla trasparenza tramite molteplici mezzi comunicativi, integrati da occasioni di dialogo e confronto ad hoc.

Il sito e i Social Network sono canali unici per aprirsi alla propria community di riferimento, con aggiornamenti sulla Cooperativa, novità operative riguardanti i servizi, informazioni su progetti a favore dei territori o partnership con scuole, associazioni ed Università. Mezzi di informazione che si traducono in canali di coinvolgimento di una community in continua crescita.

FACEBOOK	Post pubblicati 56	Follower 3965 (+16.5% rispetto al 2022)
LINKEDIN	Post pubblicati 43	Follower 4940

Nel 2023, Idealservice ha partecipato a diverse fiere, tra cui: Richmond Italia Facility Management Forum e Ecomondo, Rimini - fiera di riferimento per i temi di economia circolare, efficientamento energetico, gestione e valorizzazione dei rifiuti.



L'operare al servizio di molteplici comunità e territori è fonte di un grande senso di responsabilità nei confronti delle persone che abitano quei territori, che si traduce da parte della Cooperativa nell'organizzazione di molteplici momenti di dialogo, per fornire informazioni sui servizi offerti. Queste occasioni di scambio e ascolto sono utili a cogliere feedback e suggerimenti, per poter agire sempre in ottica migliorativa. In particolare, **ogni volta che la Cooperativa inizia ad operare su un nuovo territorio, vengono organizzati incontri ad hoc di avviamento del servizio**, dedicati a formare i nuovi collaboratori e consolidare relazioni che possano alimentare quello spirito di gruppo che è alla base del successo di Idealservice.



6.4

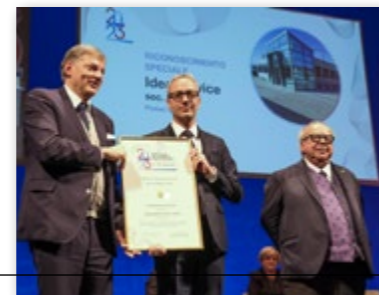
Riconoscimenti e onorificenze

Anche nel 2023 Versalis Ferrara – Gruppo ENI ha premiato Idealservice per i comportamenti tenuti durante la fermata, rilasciandoci l’attestato di merito con un **punteggio totale di 100/100!**



LE AZIENDE TOP IN CUI LAVORARE, Idealservice entra nella classifica **Best Employers d'Italia** per il 2024 del Corriere della Sera e si aggiudica il terzo posto per qualità lavorativa nella categoria Agenzie per il lavoro, immobiliari e SERVIZI GENERALI. La Cooperativa si aggiudica inoltre la 171° posizione come miglior azienda italiana in cui lavorare.

In occasione della **Premiazione dell'Economia e dello Sviluppo 2023**, la Giunta della **Camera di Commercio di Pordenone-Udine** ha conferito a Idealservice Soc. Coop., il **Riconoscimento Speciale** con la motivazione: **per competenza e innovazione, quali ingredienti dell'attività cooperativa che da settant'anni punta alla crescita e allo sviluppo del territorio.**



L'annuale appuntamento organizzato da PwC e NordEst Multimedia (Nem) di analisi delle performance delle prime 500 aziende del Friuli Venezia Giulia, colloca Idealservice tra le prime 50 in regione per dimensione, conquistando il 35esimo posto.

La premiazione di **“Comuni Ricicloni”**, l'importante iniziativa nazionale di Legambiente, con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente, ogni anno premia le realtà locali più virtuose nella gestione dei rifiuti e che hanno ridotto in modo drastico il rifiuto indifferenziato da smaltire nelle discariche e inceneritori. Anche quest'anno, tra i Comuni premiati ve ne sono molti serviti da Idealservice.



Nella sola provincia di Viterbo sono 21 i comuni serviti da Idealservice su 46 premiati, che sono entrati nella classifica dei Comuni Ricicloni, ovvero in ordine alfabetico: **Acquapendente, Arlena di Castro, Blera, Bolsena, Canino, Capodimonte, Celleno, Farnese, Gallese, Gradoli, Grotte di Castro, Latera, Marta, Onano, Piansano, Proceno, San Lorenzo Nuovo, Valentano, Vallerano, Vasanello e Vignanello.**

Rassegna stampa

6.5

La capacità comunicativa di Idealservice si riflette anche nell'essere oggetto di molteplici articoli di stampa, a livello regionale e nazionale. Un riconoscimento dell'efficacia della propria strategia di apertura e trasparenza, che l'ha portata, nel 2023, a venire citata in ben **67** articoli su stampa nazionale e locale. In tutti gli articoli appare un chiaro riferimento alla strategia di sostenibilità di Idealservice, a dimostrazione di quanto essa sia intrinseca in tutte le attività organizzative.



Agli inizi del 2023 Idealservice è tra le prime aziende in Italia ad ottenere due certificazioni rispettivamente per inclusione e parità di genere.



Durante la recente Adunata degli Alpini, in 4 giorni sono stati raccolti rifiuti in misura di ben 12 volte superiore ad una normale giornata udinese.

In quelle giornate, la Cooperativa ha lavorato in sinergia con Net SpA in costanti operazioni di pulizia e riordino dell'area cittadina.

A marzo 2023 la stampa ha ripreso la notizia e pubblicato un articolo che ha messo in risalto i 70 anni della cooperativa.



Idealservice acquista il ramo d'azienda della società Minerva Spa di Gorizia, e della sua controllata Servigest Srl, ramo triestino del gruppo.



Il progetto di Diversity & Inclusion Management. Un progetto sociale per favorire l'inclusione lavorativa dei migranti.

7.

Futuro

Persone

perché i nostri soci, lavoratori e clienti sono il centro di ogni nostra azione

Ambiente

perché il nostro obiettivo è proteggere e migliorare il nostro mondo

Futuro

perché vogliamo un futuro vivibile e sostenibile per le prossime generazioni



I nostri obiettivi

AMBIENTALI

La sostenibilità ambientale continuerà ad essere centrale nell'orientamento di tutte le iniziative della cooperativa, con progettazioni a lungo termine di grande impatto, che si declineranno anche in azioni quotidiane di educazione continua, per tutti i nostri soci, le persone e i territori.

Perseguiamo inoltre la formazione e sensibilizzazione alle tematiche ambientali grazie ad una progettazione capillare di eventi e di occasioni d'incontro sui territori.

Verranno sviluppati e ampliati i processi di digitalizzazione documentale già nel 2023 ci hanno consentito di essere più efficienti al livello di processo e di essere più sostenibili riducendo in modo rilevante il consumo della carta.

La cooperativa lavora continuamente al rinnovo del parco mezzi in modo da sostituire i veicoli obsoleti con altri sempre più efficienti, in base alla normativa antinquinamento europea.



SOCIALI

Anche per il 2024 Idealservice conferma la volontà di migliorare e sviluppare le principali aree di intervento che riguardano la formazione del personale, formazione sicurezza, i piani di carriera e lo sviluppo professionale, i percorsi di miglioramento continuo, l'allineamento dei comportamenti individuali ai valori aziendali, l'inclusione, i programmi di welfare e i benefici per il personale. Molteplici inoltre sono le iniziative di welfare sempre in costante evoluzione finalizzate a migliorare la qualità di vita dei nostri soci lavoratori.

Alcune delle attività già in atto:

- **Tirocini formativi in Cooperativa per i figli dei Soci**
Per accompagnare i figli dei Soci nella transizione fra percorso di studi e lavoro, consentendogli di effettuare questa esperienza di tirocinio all'interno della Cooperativa di cui sono Soci i loro genitori.
- **Open Day per i Soci e le loro famiglie**
Per far conoscere ai Soci e alle loro famiglie la Cooperativa attraverso una visita guidata delle diverse sedi aziendali, affinché tutti possano vedere da vicino le diverse attività svolte in Idealservice ed i figli dei Soci possano scoprire l'ambiente che circonda i genitori durante la propria giornata lavorativa.
- **Corso di Italiano per stranieri**
Per sviluppare le abilità linguistiche di base, che permettono alle Persone di integrarsi meglio nel contesto lavorativo e sociale in cui vivono.
 - corso totalmente gratuito
 - corso dedicato a tutti i lavoratori di Idealservice di nazionalità straniera;
 - 24 ore complessive suddivise in moduli e differenziate in base alle conoscenze linguistiche di partenze

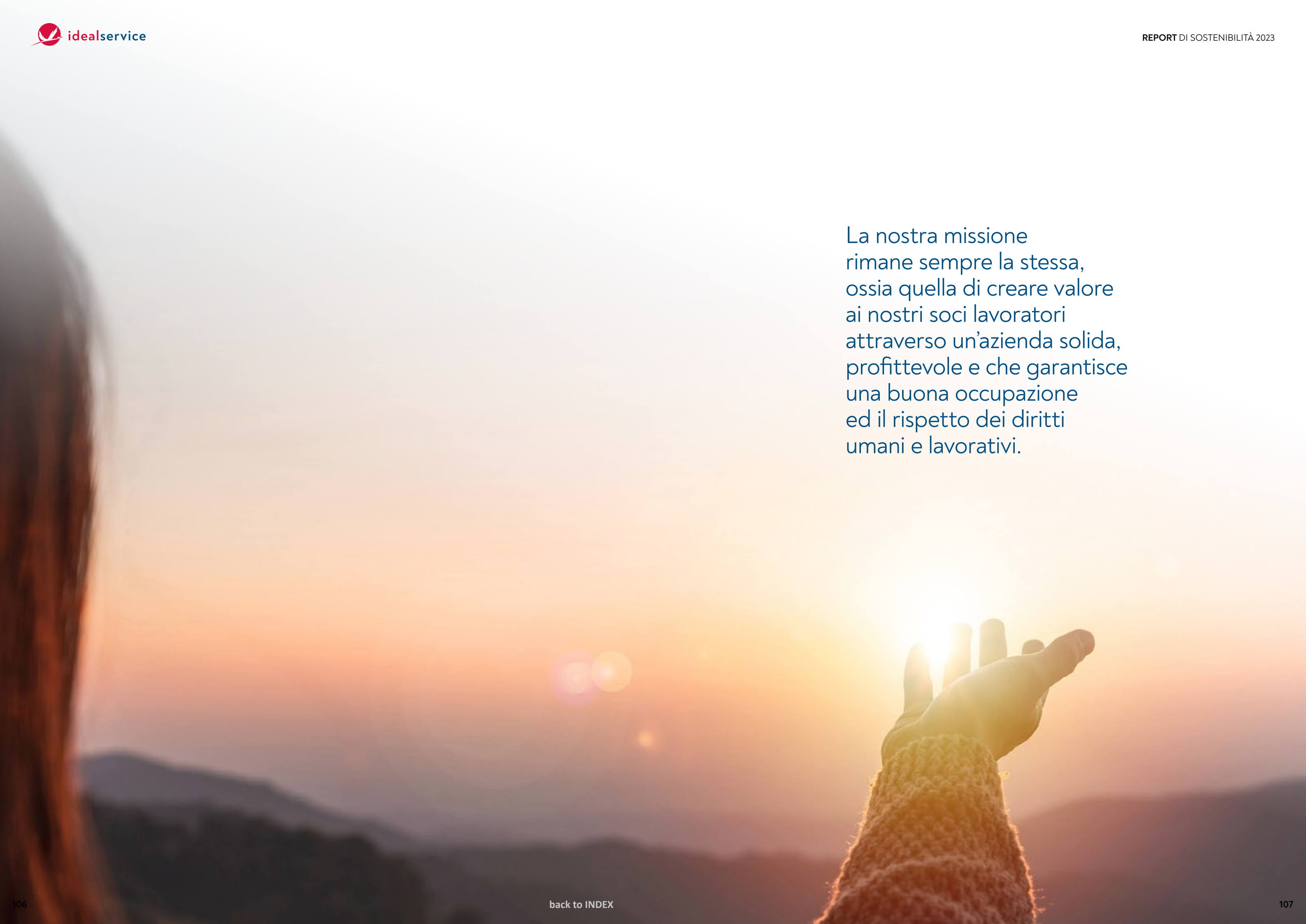
Il rispetto per il mondo che verrà e per le generazioni che lo abiteranno, si tradurrà, anche nel 2024, nella promozione di iniziative dedicate a scuole ed università, così da favorire il dialogo intergenerazionale e rendersi protagonista dello sviluppo professionale di giovani talenti. Idealservice continuerà dunque a perseguire un unico obiettivo, quello di essere protagonista del futuro, con l'umiltà, l'ambizione e l'approccio umanamente innovativo che, da oltre 70 anni, ne fanno un'azienda al servizio delle persone.

GOVERNANCE

Per quanto riguarda l'anno 2024, l'andamento economico e finanziario della Cooperativa si sta dimostrando positivo. Continueremo a crescere anche per i nostri stakeholder e per i nostri clienti che possono contare su un partner serio e affidabile, che agisce in totale trasparenza, correttezza ed equità.

Gli obiettivi di carattere economico ed organizzativo che la Cooperativa persegue sono:

- un consolidamento del **giro d'affari e del patrimonio netto aziendale;**
- una presenza territoriale con una **vocazione sempre più nazionale;**
- nuovi investimenti tecnici e finanziari finalizzati a garantire lo sviluppo della Cooperativa;
- **una politica di alleanze** con cooperative, società di capitali e multiutility che consenta alla Cooperativa di gestire al meglio le nuove esigenze di mercato;
- una politica volta alla **ricerca e allo sviluppo** che garantisca un adeguato livello di innovazione dei nostri servizi.



La nostra missione rimane sempre la stessa, ossia quella di creare valore ai nostri soci lavoratori attraverso un'azienda solida, profittevole e che garantisce una buona occupazione ed il rispetto dei diritti umani e lavorativi.

