

Report Integrato

2023

Indice dei contenuti

5	Messaggio agli Stakeholder
6	Gruppo Coopservice Overview
8	Coopservice Overview
10	La nostra Governance
13	La nostra Organizzazione
14	La nostra Storia
16	Le nostre Aree di business
20	Il nostro Modello di business
22	Analisi degli Stakeholder
24	Analisi di Materialità
36	Creazione del valore
38	Condotta di impresa responsabile
43	Sistema di Gestione del rischio
47	Sviluppo Sostenibile
50	Bilancio separato Coopservice
54	Bilancio consolidato Gruppo Coopservice
56	Bilancio separato Istituto di Vigilanza Coopservice
58	Ripartizione del valore aggiunto
62	Capitale Finanziario
64	Capitale Produttivo
68	Capitale Intellettuale
72	Capitale Umano
87	Capitale Sociale e Relazionale
94	Capitale Naturale
103	Nota Metodologica
105	Indice dei Contenuti GRI
119	Indicatori di performance
137	Relazione della Società di Revisione Indipendente

Messaggio agli stakeholder

Creazione del valore e sostenibilità per noi sono profondamente interconnesse. La nostra scelta di adottare una strategia ESG, capace di declinare la sostenibilità nelle sue tre anime ambientale, sociale e di governance, nasce dalla convinzione di poter incidere sulla nostra competitività accrescendo l'efficienza operativa, migliorando la gestione del rischio e creando valore per tutti i portatori di interesse.

Senza dimenticare che l'implementazione di leve strategiche non finanziarie (o di sostenibilità) genera benefici operativi in grado di produrre risultati positivi sul rating finanziario, sulla riduzione del costo del capitale e sul valore del brand.

Per questo continuiamo ad investire su un modello di sviluppo sostenibile con la piena consapevolezza degli impatti che una strategia ESG può generare sul capitale umano, sulla relazione con i clienti e gli stakeholder, sulla società, sull'ambiente, sull'innovazione e sulla corporate governance.

Nel pubblicare il nostro settimo Report Integrato vogliamo ancora una volta raccontare con la massima trasparenza le nostre performance economiche, la nostra attenzione al benessere e alla salute e sicurezza dei nostri lavoratori, il nostro impegno ambientale, il contributo che vogliamo dare per la costruzione di un mondo più equo e giusto.

Un momento di sintesi del nostro operato, ma anche uno strumento che certifica il nostro profilo etico e legittima il ruolo che intendiamo svolgere nei confronti della comunità in cui siamo inseriti.

L'attuale scenario economico è dominato da rischi e incertezze legate all'instabilità geopolitica, al cambiamento climatico, alle dinamiche demografiche e sociali, alla trasformazione digitale. Le questioni climatiche, per esempio, possono avere un impatto sostanziale a breve, medio e lungo termine sulle operazioni commerciali delle imprese, sui rischi e sulle decisioni di investimento, ragione per cui questi vettori vanno tenuti in attenta considerazione perché sono in grado di influenzare pesantemente l'attività economica e finanziaria delle imprese.

Per gestire questi macro-fattori di rischio serve un'alleanza tra imprese, società e politica per scrivere le nuove regole di un futuro che non è più quello di una volta e nel quale è fondamentale individuare nuove strade e orientamenti.

Ma se per costruire una società sana servono imprese di successo capaci di creare lavoro e migliorare così gli standard di vita e le condizioni sociali nel tempo, per avere imprese forti servono le persone con la loro intelligenza, le loro idee innovative, il loro senso di responsabilità e il loro impegno.

Le persone del Gruppo Coopservice.

Sono loro il vero pilastro della sostenibilità e il motore del nostro modello di sviluppo. È insieme a loro che progettiamo il futuro perché vogliamo continuare ad essere protagonisti nel nostro mercato, ma anche artefici del cambiamento per un mondo migliore.



“SERVE UN’ALLEANZA TRA IMPRESE, SOCIETÀ E POLITICA PER SCRIVERE LE NUOVE REGOLE DI UN FUTURO CHE NON È PIÙ QUELLO DI UNA VOLTA E NEL QUALE È FONDAMENTALE INDIVIDUARE NUOVE STRADE E ORIENTAMENTI”

Roberto Olivi
Presidente



Gruppo Coopservice

Overview 2023

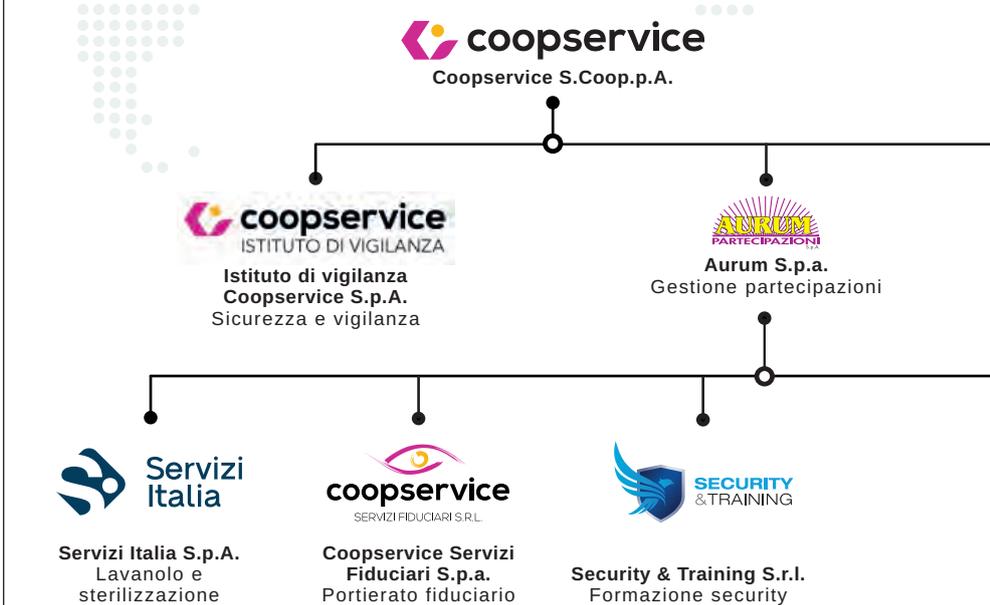
Il Gruppo Coopservice è specializzato nella fornitura di servizi integrati di facility. Il punto di forza è la capacità di sviluppare sinergie e integrare servizi diversi per offrire ai clienti la convenienza di una soluzione su misura e l'affidabilità di un referente unico.

I ricavi sono realizzati attraverso l'esercizio, direttamente da controllante e controllate, dell'attività in Italia, inoltre tramite la controllata Servizi Italia, in Brasile e Turchia (oltretutto in misura minore, in India, Albania e Marocco), e tramite la controllata Coopservice International, in Croazia, Serbia, Spagna e Malta.

Rispetto al 2022, le modifiche più rilevanti sono:

- l'uscita dall'area del consolidamento di Archimede SpA (società operante nella somministrazione di lavoro), oggetto di cessione a fine 2022;
- il conferimento del ramo di azienda relativo alla Linea Security Services (avvenuto in data 1 luglio 2023) nella nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa controllata al 100% da Coopservice.

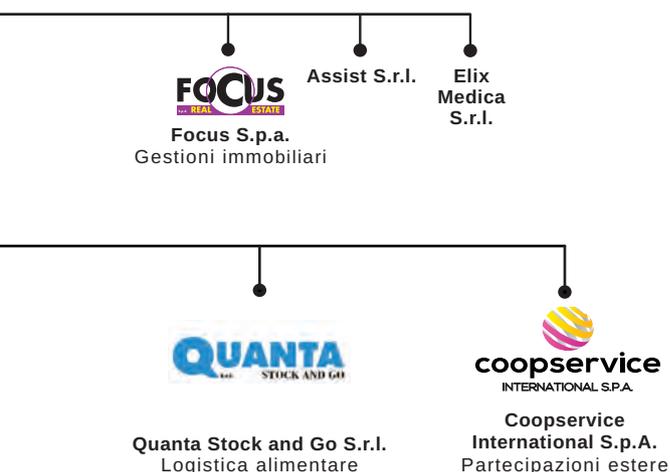
Agli ottimi risultati del 2023 hanno contribuito, in particolare, la Capogruppo, grazie ad una crescita della domanda dei servizi di logistica, e il gruppo della controllata Servizi Italia con un incremento di fatturato pari al 6,5% rispetto al precedente esercizio.



Il perimetro di rendicontazione del presente report include, oltre alla controllante Coopservice S.Coop.p.A., l'Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A., che ha iniziato la propria attività autonoma in seguito ad un'operazione societaria di conferimento di ramo di azienda efficace dal 1° luglio 2023 da parte della controllante Coopservice Soc. Coop. p.a.; fino al 30 giugno 2023 il ramo di azienda attivo nel settore della vigilanza privata era ancora parte integrante di Coopservice Soc. Coop. p.a. Il consolidamento di Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. consente pertanto di avere una visione completa dell'esercizio 2023, omogenea e confrontabile con il precedente report 2022.



INDIA



Struttura del Gruppo con le principali società incluse nell'area di consolidamento al 31.12.2023 e indicazione della presenza del Gruppo nel mondo.

VALORE DELLA PRODUZIONE

1.018 MLN €

La flessione del valore della produzione del Gruppo è interamente riconducibile all'uscita dal perimetro di consolidamento della società Archimede, oggetto di cessione a fine 2022.

RISULTATO NETTO

897 MILA €

Il forte rialzo dei tassi di interesse nel 2023 ha fatto crescere notevolmente gli oneri finanziari, influenzando in modo significativo sull'utile di esercizio che resta in ogni caso positivo per 897 mila €

PATRIMONIO NETTO

143,5 MLN €

La consistenza patrimoniale è sostanzialmente stabile.

EBITDA

101,1 MLN €

L'EBITDA registra un valore di 101,1 milioni di € nel 2023, con un incremento di 1,7 pp sull'anno precedente.

NUMERO OCCUPATI

20.016

La contrazione della forza lavoro è determinata dalle normali dinamiche legate ai cambi appalto e alle variazioni dell'area di consolidamento.

Coopservice

Il nostro purpose

Viviamo la nostra vita in mondi diversi: la casa, la scuola, il lavoro, la salute, i trasporti, la cultura, il tempo libero. Tutti questi mondi sono i nostri luoghi di lavoro. Ogni giorno ce ne prendiamo cura e li rendiamo più puliti, sicuri ed efficienti perché voi possiate viverli serenamente in tutta tranquillità. Lavoriamo per dare valore ai vostri mondi e ci impegniamo per realizzare un futuro migliore, più solidale e più sostenibile per tutti.

La nostra proposta di valore

Ogni attività umana ha bisogno di luoghi per compiersi. Noi ci prendiamo cura di tutti questi luoghi e, con i nostri servizi di facility, li manteniamo puliti, igienizzati, efficienti, confortevoli e sicuri.

I nostri clienti possono così focalizzarsi sul loro core business con la certezza di poter contare su un partner di fiducia che si fa carico dei servizi di pulizia e sanificazione, gestione e manutenzione degli immobili e degli impianti, fornitura di energia ed efficientamento, trasporto e movimentazione delle merci, gestione di magazzini e archivi, logistica specializzata, traslochi civili e industriali, sicurezza e vigilanza.

Eroghiamo i nostri servizi direttamente con il nostro personale, formato e addestrato per garantire qualità ed efficienza, e dotato di attrezzatura e strumenti all'avanguardia.

Il cliente può avvalersi di un singolo servizio, di più servizi o di una soluzione integrata di global service per massimizzare il rapporto costi/benefici.

**“ABBIAMO A CUORE
E VALORIZZIAMO I
VOSTRI MONDI”**



*Video Purpose Coopservice,
realizzato dalla sand artist
Erica Abelardo*

I nostri valori



LAVORO DI SQUADRA

Lavoriamo insieme per raggiungere obiettivi comuni e condivisi



COERENZA

Agiamo nel rispetto rigoroso dei valori in cui crediamo



TRASPARENZA

Ci comportiamo in modo chiaro e leale



INNOVAZIONE

Ci impegniamo a trovare continuamente nuove soluzioni



LEGALITÀ

Difendiamo e promuoviamo comportamenti etici

Overview 2023

La sede legale, direzionale e amministrativa è situata in Via Rochdale 5 a Reggio Emilia. Per la sua posizione centrale nel Paese e la connessione alla rete ferroviaria dell'Alta Velocità, è facilmente raggiungibile da altre città italiane ed estere.

Per le diverse articolazioni produttive agiamo sull'intero territorio nazionale attraverso una struttura operativa organizzata per aree geografiche e una rete di filiali, uffici territoriali, centrali operative e magazzini.

La variazione più significativa avvenuta nel 2023 è da ricondurre al conferimento, in data 01/07/2023, del ramo di azienda attinente all'attività della Linea Security Services nella società di nuova costituzione Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, controllata al 100% da Coopservice. La sede legale della nuova società è sempre in Via Rochdale 5 a Reggio Emilia.

Il bilancio separato dell'esercizio 2023 di Coopservice include, pertanto, i ricavi dei servizi di sicurezza e vigilanza solo relativamente al primo semestre, mentre per il secondo semestre i ricavi della nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa sono confluiti nel bilancio consolidato del Gruppo.

Da segnalare, inoltre, che i dati occupazionali di Coopservice, presentati nel dettaglio in questo Report, facendo riferimento ai valori registrati in data 31.12.2023, non includono la totalità dei dipendenti che sono passati in forza all'Istituto di Vigilanza Coopservice Spa al momento del conferimento e che ammontavano a fine anno a 3.388 unità.

Questo scorporo ha influenzato, come è facilmente comprensibile, le analisi statistiche del profilo dei dipendenti di Coopservice che risultano, per questa ragione, difficilmente comparabili con gli anni precedenti.

Nella presentazione dei dati in questo Report Integrato 2023 abbiamo inserito, ogni volta che ci è stato possibile, anche i numeri, le tabelle e gli indicatori relativi a Istituto di Vigilanza Coopservice Spa (per il periodo dal 01.07.23 al 31.12.23), consentendo pertanto di avere una visione completa dell'esercizio 2023, omogenea e confrontabile con il precedente report 2022.

VALORE DELLA PRODUZIONE

626 MLN €

La riduzione è ascrivibile all'operazione di conferimento del ramo Security nella società controllata Istituto di Vigilanza Coopservice Spa avvenuta il 01/07/2023. Il bilancio 2023 di Coopservice rileva i ricavi del ramo Security solo per il primo semestre.

RISULTATO NETTO

13,1 MLN €

Il risultato netto registra un consistente aumento sul 2022 pari al 45%.

PATRIMONIO NETTO

134,6 MLN €

La consistenza patrimoniale si rafforza confermando un trend di crescita avviato da anni.

EBTDA

35,5 MLN €

L'EBITDA registra un aumento nel 2023 e sale al 3,4 % del valore della produzione.

NUMERO OCCUPATI

13.255

La diminuzione del numero degli occupati è determinata dal passaggio dei lavoratori della linea Security Services nella nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa che a fine 2023 contava 3.388 dipendenti.

Governance

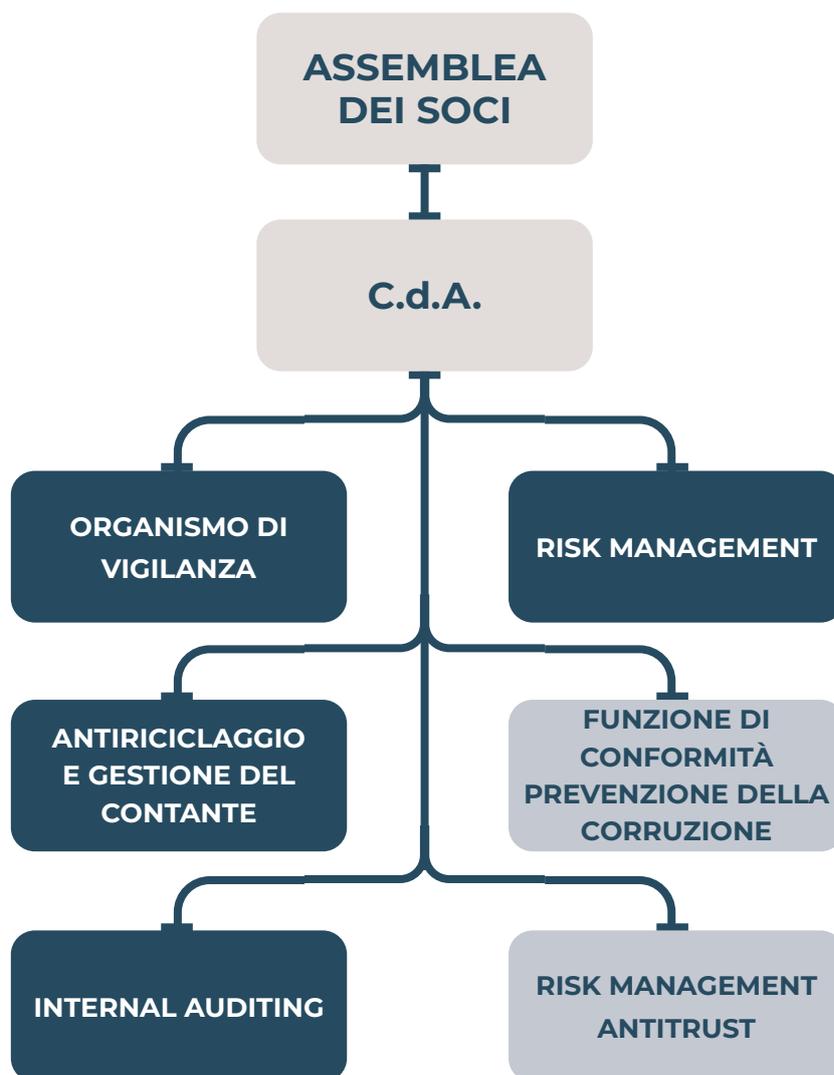
Coopservice è una società cooperativa retta e disciplinata dai principi della mutualità. Coerentemente con la scelta di porre al centro della cooperativa la figura del socio, Coopservice si è dotata di una governance imperniata sulla separazione netta fra il ruolo della proprietà, vale a dire dei soci-lavoratori, e il ruolo del management. Da una parte, quindi, il Consiglio d'Amministrazione cui compete l'indirizzo strategico della cooperativa e la funzione di controllo, dall'altra il management con compiti di carattere gestionale.

Coopservice è una cooperativa di soci – lavoratori a larga base sociale e a mutualità prevalente; ciò significa che al suo interno lo scambio mutualistico, rappresentato dal lavoro, avviene in prevalenza con i soci.

“Lo scopo che i soci lavoratori della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali” – art. 3 dello Statuto Sociale.

Essere socio significa essere protagonista della vita sociale dell'azienda, partecipare all'elaborazione dei programmi di sviluppo e alla realizzazione dei processi produttivi, nonché far parte di un sistema che garantisce medesimi diritti e doveri.

Coopservice ha scelto di favorire l'adesione a socio dei propri lavoratori **promuovendo la democrazia e la partecipazione** per rendere protagonisti i soci lavoratori nella gestione della propria “casa” avendone cura e migliorandola per le generazioni future. I **principi della “porta aperta” e “una testa un voto”** caratterizzano in modo significativo la vita e lo scopo dell'impresa cooperativa e dei suoi soci: valorizzare il proprio operato mantenendolo nella cooperativa per lasciarlo ai soci che verranno.



Organi sociali

ASSEMBLEA DEI SOCI

Lo strumento principale con cui i soci possono contribuire alle decisioni della cooperativa è l'Assemblea dei soci che, oltre ad approvare il bilancio consuntivo (e, qualora ritenuto utile, il bilancio preventivo), ha la responsabilità di giudicare l'operato degli amministratori e deliberare su alcune materie, tra cui l'eventuale erogazione del ristorno.

Spetta all'Assemblea dei Soci la nomina:

- dei componenti del Consiglio di Amministrazione,
- dei componenti del Collegio Sindacale,
- del Revisore Legale dei conti.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

I consiglieri che compongono il CdA restano in carica per tre esercizi e sono eletti dall'assemblea in rappresentanza delle principali aree territoriali. Ogni anno si rinnova per un terzo dei suoi membri. Il consiglio è investito dei più ampi poteri per la gestione della cooperativa. Al Presidente, che ha la rappresentanza della società, spetta convocare, presiedere e coordinare le funzioni e gli organismi aziendali interni di espressione sociale deputati ad avere funzioni consultive per il consiglio.

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi e due supplenti eletti dall'assemblea che restano in carica per tre anni. Ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.

Presidente: Milanese Gianfranco

Componenti: Butturi Giorgia, Alberini Paolo

Altri organi

ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza è un organo dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, che ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione previsti dalla normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle società, nonché di curarne l'aggiornamento, al fine di evitare la responsabilità della società per reati commessi nell'interesse o a vantaggio della stessa.

Presidente: Martelli Elena

Componenti: Caprari Simone, De Santis Alessia

SOCIETÀ DI REVISIONE

Deloitte & Touche S.p.A.

Composizione del C.d.A. alla data di approvazione del Bilancio 2023

Nominativo	Carica	<30	30-50	>50	ESG
Olivi Roberto	Presidente			█	G
Grassi Andrea	Vicepresidente			█	G
Balocchi Mara	Consigliere			█	
Baracchi Luca	Consigliere			█	E
Caroli Giuliana	Consigliere			█	E
Cattini Andrea	Consigliere		█		G
Cerone Claudia	Consigliere		█		
Chiatti Lucia	Consigliere		█		
Corsi Mirko	Consigliere		█		
Gatti Silvia	Consigliere			█	S
Giordano Giacomo	Consigliere		█		
Marazia Raffaella	Consigliere		█		
Maso Stefania	Consigliere			█	
Paglialonga Antonio	Consigliere		█		
Petrei Michela	Consigliere		█		

In tabella l'indicazione della fascia d'età e le competenze ESG acquisite nell'esercizio delle proprie responsabilità aziendali

53%
donne

47%
uomini



Base sociale

Lo Statuto Sociale di Coopservice prevede tre modalità di rapporto associativo: socio ordinario, socio speciale e socio sovventore.

I soci ordinari sono i lavoratori che collaborano al raggiungimento dei fini sociali con la propria attività lavorativa o professionale. Concorrono alla gestione d'impresa e partecipano attivamente alla realizzazione dei processi produttivi, nonché alla vita della cooperativa.

I soci speciali sono coloro che devono completare o integrare la loro formazione in ragione del perseguimento degli scopi sociali ed economici, in coerenza con le strategie di medio e lungo periodo della cooperativa.

Alla categoria dei soci sovventori appartengono quei soci che decidono volontariamente di lasciare le proprie quote nella cooperativa anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro perchè ne condividono gli scopi sociali. Questa opportunità è stata offerta a tutti i soci lavoratori nel momento del passaggio per conferimento del ramo d'azienda in Istituto di Vigilanza Coopservice Spa per mantenere alcuni dei benefici previsti.

RAPPORTO DI PREVALENZA

55,4%

La cooperativa realizza lo scambio mutualistico con i soci instaurando con loro rapporti di lavoro subordinato che, per rientrare in una condizione di Mutualità Prevalente, devono realizzare un costo del lavoro maggiore del 50% del costo del lavoro totale.

Nel 2023 il rapporto tra l'attività svolta con i soci rappresenta il 55,4 % dell'attività complessiva, realizzando la condizione di mutualità prevalente.

PROFILO DEI SOCI

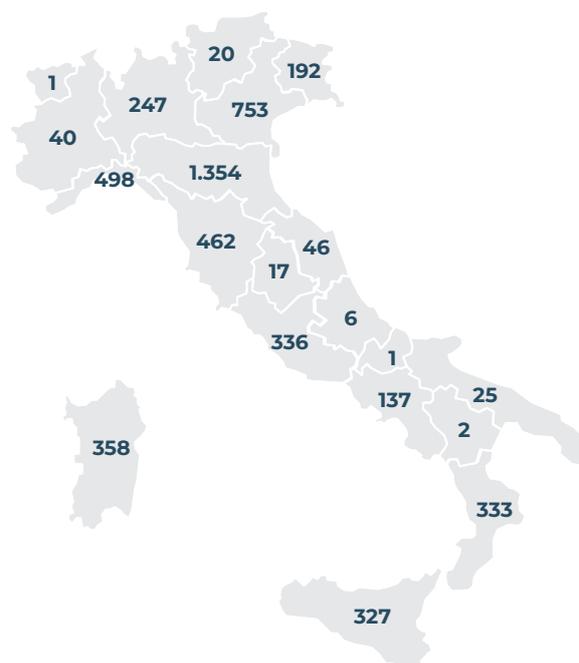
 60% 3.094	dati al 31/12/2023 TOTALE SOCI 5.128	 40% 2.034
61% 3.057	SOCI LAVORATORI in forza al 31/12/2023 5.040	39% 1.983
50,2	età media 48,8	46,6
6,9	anzianità media 6,0	4,7
99,9%*	tempo indeterminato 5.039	100%*
79%*	part time 3.091	34%*
8%*	cittadinanza straniera 531	14%*

* % sul totale delle socie donne

* % sul totale dei soci uomini

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI SOCI

Per garantire una più diretta partecipazione dei Soci alla vita della cooperativa, rafforzare ed articolare la presenza sociale della cooperativa sul territorio, sono al momento attive 8 Sezioni Soci su base territoriale. Nella mappa sotto è rappresentata la distribuzione regionale dei soci per evidenziare la loro presenza sull'intero territorio nazionale.



Organizzazione

Una nuova struttura organizzativa Operations progettata per rispondere più efficacemente agli obiettivi sfidanti del Piano Strategico 2023-2026

Il Piano industriale per il quadriennio 2023-2026 è accompagnato da una profonda riorganizzazione della struttura Operations, che ha portato al superamento delle linee di servizio verso una organizzazione per aree territoriali. Le ragioni principali di questa importante decisione sono da ricercare essenzialmente nella volontà di migliorare ulteriormente il presidio del territorio e la relazione con il cliente, accorciando la catena decisionale e di comunicazione, e di accrescere l'efficienza operativa del servizio.

Alla base del Piano, la necessità di perseguire una sempre maggiore integrazione dei servizi e offrire ai nostri clienti soluzioni multi-servizi progettate su misura. Con la tranquillità, per il cliente, di poter contare su un referente unico e di beneficiare dei vantaggi connessi all'ottimizzazione dei costi e alla razionalizzazione delle risorse.

Un approccio per aree territoriali ci permette, infatti, di essere più vicini al cliente e di garantire una gestione integrata del contratto e dei servizi, fornendo risposte tempestive e complete a tutte le necessità attuali e future.

Per riassumere, la nuova struttura territoriale ci consente di perseguire un maggiore focus sul cliente, una migliore accountability e di applicare logiche più flessibili e adattabili. Il tutto senza compromettere il valore di specializzazione, omogeneità, standardizzazione, ottimizzazione processi e sinergie dal punto di vista tecnico, commerciale e amministrativo.

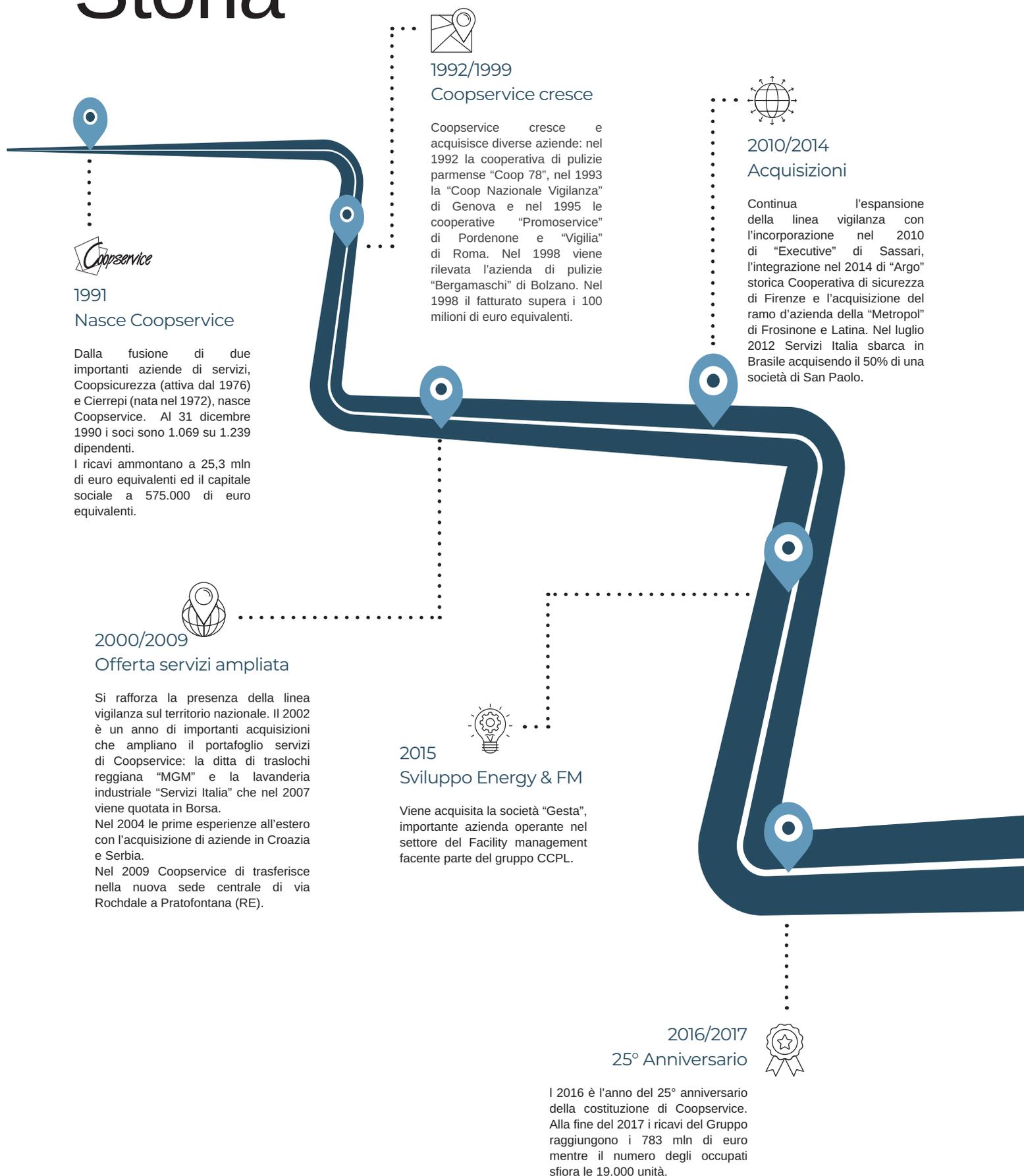
Sono 5 le aree geografiche individuate sul territorio nazionale: Nord Est con sede a Cordenons (PD), Nord Ovest con sede a Milano, Emilia Romagna con sede a Reggio Emilia, Centro con sede a Roma e Sud con sede a Napoli.

A queste cinque aree si affiancano 2 aree nazionali: la linea Security Services (fino al 30.06.23 e poi conferita nella nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa) per la necessità di ottimizzare la gestione basata su normative specifiche e il Moving & Handling Services per la presenza di specifici asset aziendali (mezzi e magazzini altamente specializzati).

Ciascuna area è presidiata da un Direttore di Area, supportato da Operation Manager, focalizzati per tipologia di servizio, da una struttura di Segreteria Tecnica di Area e da uno o più Key Account Manager.



Storia



La storia del Gruppo Coopservice inizia molto prima del 1991, anno di fondazione di Coopservice S.Coop.p.A.. È un percorso di crescita e sviluppo che ha mantenuto negli anni una forte identità cooperativa a vasta base sociale, volto a rafforzare e consolidare un modello imprenditoriale basato su solidi valori e una visione prospettica del futuro.



2020/2022
La sfida continua

La nostra proposta di valore, unica nel mercato del facility, si arricchisce di nuovi servizi per la gestione della pandemia causata dal Covid-19. Servizi che da risposta emergenziale diventano strutturali e mostrano la nostra capacità di rispondere efficacemente alle sfide imposte. Innovazione, digitalizzazione e sostenibilità sono i 3 pilastri che sostengono le scelte strategiche di Coopservice. Il fatturato del Gruppo supera il miliardo di Euro con un numero di occupati stabilmente sopra le 20.000 unità.



2024
Oggi

Per operare con successo in un contesto ancora contraddistinto da una grande instabilità politica, economica e sociale, la nostra ricetta è rinnovare costantemente il nostro modello business e investire ingenti risorse in innovazione, digitalizzazione e sostenibilità. Per offrire sempre nuovi servizi e soluzioni all'avanguardia sia ai clienti del settore pubblico, con lo sviluppo del Partenariato Pubblico Privato, sia del settore privato, attraverso nuove forme di collaborazione e partnership.



2018
Piano strategico

Ad aprile viene presentato il Piano Strategico 2018-2022 che si pone un obiettivo di fatturato per il Gruppo a 1,1 miliardi di Euro già per il 2020. Coopservice si espande in Spagna con l'acquisizione di PJC, un'azienda di servizi di facility con base a Madrid.



2019
Un nuovo logo

Per perseguire gli obiettivi del Piano Strategico, Coopservice riorganizza la propria struttura e si rinnova con un nuovo logo. La comunicazione verso i propri stakeholder si arricchisce di una nuova APP Coopservice Community e di una presenza attiva sui social. Al 31 dicembre vengono fuse per incorporazione le società Gesta, Ad Personam ed Electric System.



2023
Riorganizzazione

Coopservice presenta il nuovo Piano Industriale 2023-2026. Un piano ambizioso e sfidante che mira a superare le criticità di un contesto che permane fortemente instabile, anche attraverso una riorganizzazione della struttura Operations e della funzione Commerciale, e con operazioni societarie volte a rafforzare il ruolo di leadership del mercato. A fine 2022 si concretizza la cessione di Archimede S.p.A., mentre a luglio 2023 nasce l'Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A, 100% controllata da Coopservice, per dare nuovo slancio ad un settore strategico e altamente competitivo.

Modello di business

Un'organizzazione snella rappresenta un vantaggio competitivo fondamentale per i nostri clienti, che possono così focalizzarsi sulle strategie per migliorare l'efficienza dei loro processi "core" affidando ad un partner unico di grande esperienza la gestione integrata di tutte le attività di facility.

Ci proponiamo come referente unico per la gestione di tutte le attività non-core del cliente, affiancando le imprese e gli enti pubblici e privati in un percorso di cambiamento ed ottimizzazione dell'organizzazione, affinché possano convenientemente adottare nuovi modelli basati sulla gestione terziarizzata e globale dei servizi, secondo una logica di massimizzazione dell'efficienza e razionalizzazione delle risorse.

Progettiamo soluzioni integrate, gestiamo ed eroghiamo, direttamente con il nostro personale, servizi di facility quali: cleaning & soft services, servizi di vigilanza e sicurezza, energy management e servizi tecnici-manutentivi, servizi specializzati nell'ambito della logistica e del moving nazionale e internazionale.

Abbiamo l'ambizione di essere un punto di riferimento nel mondo dei servizi integrati.

Per farlo ci mettiamo in ascolto dei bisogni dei clienti e offriamo serietà, affidabilità, qualità del servizio, rapidità di risposta, facilità di accesso e convenienza.

Con le nostre soluzioni integrate ci preoccupiamo di far vivere, alle persone che frequentano i luoghi che gestiamo, un'esperienza positiva e priva di rischi per la loro salute e sicurezza.

Che si tratti dei viaggiatori o dei passeggeri in transito in una stazione ferroviaria o in un aeroporto, del personale sanitario, dei pazienti e dei loro familiari in un ospedale, degli studenti e degli insegnanti in una scuola o università, dei lavoratori in una fabbrica o in un ufficio, dei clienti di un centro commerciale, dei visitatori di un museo oppure di abitanti di una città, il nostro obiettivo è creare e mantenere questi luoghi puliti, sani, sicuri, confortevoli, efficienti.

I vantaggi di una soluzione integrata per i servizi di facility

Una gestione integrata dei servizi offre considerevoli vantaggi ai nostri clienti: un risparmio economico, in virtù dei processi di efficientamento che possiamo implementare, e una garanzia di risultato, grazie all'erogazione diretta dei servizi con nostro personale e a procedure di controllo e monitoraggio delle prestazioni collaudate e consolidate da anni di esperienza nel settore.

Il cliente può avvalersi di un singolo servizio, di più servizi oppure di una soluzione integrata per massimizzare il rapporto costi/benefici. La differenza sostanziale tra la nostra proposta e il facility management è che noi ci occupiamo sia della governance dei servizi sia della loro erogazione con il nostro personale - più di 20.000 dipendenti nel Gruppo - formato ed addestrato per garantire le migliori prestazioni.

Video
"I servizi integrati di
Coopservice"



SERVIZIO SINGOLO

Non esistono servizi standard perché per noi non esistono clienti standard, ma solo clienti unici con i loro bisogni e le loro caratteristiche peculiari. Che si tratti di pulizie professionali, di un trasloco o della sicurezza di un edificio, **il servizio viene disegnato su misura** per adattarsi perfettamente alle esigenze del cliente e rispondere pienamente ai più elevati standard prestazionali.

SERVIZI MULTIPLI

Per gestire e mantenere un edificio è necessario intervenire su diverse aree: la pulizia dei locali e degli arredi, il corretto funzionamento degli impianti, le procedure di sicurezza per l'accesso, l'approvvigionamento dei materiali. E spesso queste operazioni si sovrappongono e possono **beneficiare di una gestione coordinata affidata ad un unico fornitore**.



FACILITY MANAGEMENT

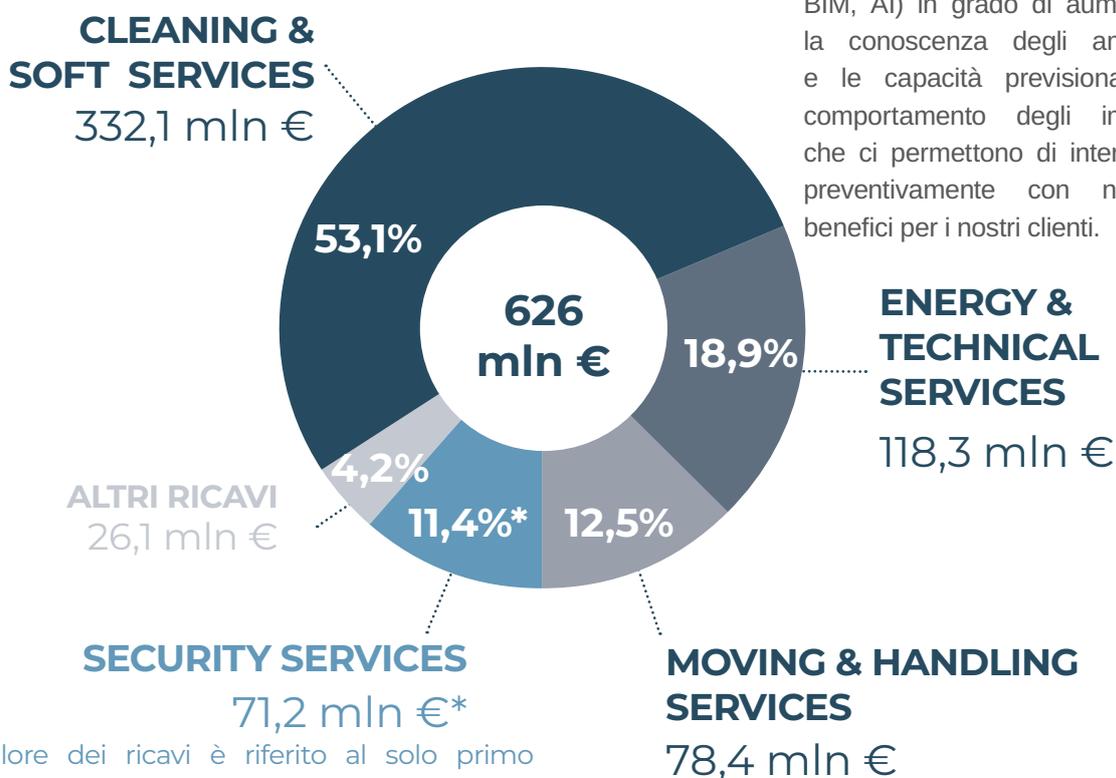
Con Facility Management ci si riferisce alla gestione organizzativa che controlla tutte le attività che non riguardano il core business di un'azienda. Considerata la diversa tipologia e la complessità tecnica di alcuni servizi, spesso questa soluzione implica un **processo di esternalizzazione, con l'affidamento a subappaltatori**, che può portare a inefficienze e sprechi rispetto ad una gestione diretta e interna.

SERVIZI INTEGRATI DI FACILITY

Una soluzione integrata di global service è **garanzia di massima efficienza** in quanto tutta la responsabilità, sia gestionale sia produttiva, è affidata ad un unico fornitore, che può così ottimizzare i processi e investire le migliori risorse umane e tecnologiche nella commessa. Questa è la ragione che ci spinge ad **offrire ai nostri clienti una soluzione completa**: progettazione del servizio, gestione ed erogazione diretta con il nostro personale.

AREE DI BUSINESS

Curiamo la pulizia, l'igiene e la salubrità degli ambienti di lavoro, degli ospedali e delle strutture sanitarie, delle scuole e delle università, dei negozi, supermercati e centri commerciali, dei mezzi di trasporto, delle stazioni e degli aeroporti, degli enti pubblici, dei luoghi di aggregazione dove ogni giorno migliaia di persone svolgono le loro attività, transitano o trascorrono il loro tempo. Ci prendiamo cura degli immobili e degli spazi dei nostri clienti perchè siano sempre puliti, accoglienti, confortevoli, ordinati e perfettamente funzionanti.



*Il valore dei ricavi è riferito al solo primo semestre 2023. Dal 01/07/2023 la linea Security Services è stata conferita nella nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, controllata al 100%. I ricavi del secondo semestre sono stati consolidati nel bilancio del Gruppo.

I nostri Istituti di Vigilanza e le nostre Centrali Operative coordinano e gestiscono l'operato delle guardie giurate armate e degli operatori della sicurezza che vigilano giorno e notte su abitazioni, attività commerciali, imprese, ospedali, enti pubblici, tribunali, stazioni, porti e aeroporti per garantire i migliori livelli di sicurezza e la qualità della vita di tutti. Ci siamo dotati delle più moderne ed avanzate tecnologie e formiamo e addestriamo il nostro personale per affrontare, prevenire e contrastare le nuove minacce alla sicurezza.

Manteniamo in perfetta efficienza gli immobili e gli impianti per garantire agli utenti livelli di funzionalità, benessere e comfort ottimali. Con i nostri servizi tecnici e di gestione energia, offriamo soluzioni di efficientamento energetico per valorizzare gli immobili, ridurre i consumi e le emissioni, salvaguardare l'ambiente e contenere i costi. Disponiamo di strumenti, applicazioni, servizi digitali (IoT, BIM, AI) in grado di aumentare la conoscenza degli ambienti e le capacità previsionali sul comportamento degli impianti che ci permettono di intervenire preventivamente con notevoli benefici per i nostri clienti.

Ci prendiamo cura delle merci e dei beni dei nostri clienti durante le fasi di trasloco, movimentazione, deposito e distribuzione e ci assicuriamo che vengano trasportati in condizioni ottimali, rispettando le tempistiche, in Italia e all'estero. Mettiamo a disposizione dei nostri clienti magazzini dotati dei più elevati standard di sicurezza antincendio e antisismica per la conservazione di archivi, lo stoccaggio di materiali e la loro distribuzione logistica. Gestiamo magazzini altamente automatizzati per la logistica farmaceutica e ospedaliera, applicando le logiche Lean, Agile e la metodologia Kaizen per ottimizzare i processi e garantire i massimi livelli di efficienza.

SETTORI/MERCATI

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Pulizie professionali e sanificazione ambienti | Servizi tecnici e manutentivi | Efficiamento energetico | Servizi logistici di movimentazione e di archiviazione | Sicurezza e vigilanza, pronto intervento

TRASPORTI

Pulizie stazioni, porti, aeroporti | Pulizie sui mezzi di trasporto | Servizi di facchinaggio | Servizi tecnici e manutentivi | Sicurezza complementare ferroviaria, portuale e aeroportuale

CITTADINO

Riqualificazione energetica degli edifici | Impianti di sicurezza e antintrusione | Pronto intervento su allarme | Traslochi nazionali ed internazionali

SMART CITY

Gestione e manutenzione dello spazio urbano | Riqualificazione energetica | Cura del verde pubblico | Illuminazione pubblica a basso impatto | Sicurezza dei luoghi istituzionali, dei trasporti, delle aree industriali e artigianali | Soluzioni innovative e sostenibili

SANITÀ

Igiene, sanificazione e servizi di gestione delle strutture sanitarie | Efficiamento energetico | Logistica ospedaliera e farmaceutica | Servizi tecnici e manutentivi | Sicurezza e vigilanza, pronto intervento

STUDI PROFESSIONALI

Pulizie professionali e sanificazione ambienti | Servizi tecnici e manutentivi | Efficiamento energetico | Traslochi uffici | Portierato fiduciario | Sicurezza e vigilanza, pronto intervento su allarme

CULTURA

Pulizie professionali | Efficiamento energetico | Riqualificazione degli edifici | Servizi logistici specializzati | Sicurezza e vigilanza diurna e notturna

INDUSTRIA

Pulizie industriali e agroalimentari | Forniture energetiche | Servizi tecnici e manutentivi | Traslochi industriali e servizi logistici avanzati | Sicurezza dei siti industriali

BANCHE E ASSICURAZIONI

Sicurezza e vigilanza antirapina | Pulizie professionali | Servizi tecnici e manutentivi

GDO E COMMERCIO

Pulizie professionali | Servizi tecnici e manutentivi | Manutenzione del verde | Telecontrollo impianti tecnologici | Servizi logistici di movimentazione delle merci | Fornitura energia ed efficientamento | Vigilanza antitaccheggio e servizi di sicurezza



PROJECT FINANCING

Strumento giuridico, economico e finanziario, attraverso cui un soggetto può realizzare un progetto, caratterizzato da elevata complessità, alto fabbisogno di capitale e in grado di garantire con ragionevole certezza dei flussi di cassa per remunerare i finanziatori, ripagando costi operativi e capitale investito.

CONSORZI

Forma di associazione tra imprese che permette di intraprendere strategie di più ampio respiro, attraverso la ripartizione del rischio e la condivisione di esperienze. Come risultato si acquisisce maggior credibilità nel mercato e maggior potere contrattuale nelle relazioni con gli stakeholders di settore.

PARTENARIATO PUBBLICO PRIVATO

Il Partenariato Pubblico Privato (PPP) comprende una vasta gamma di modelli di cooperazione tra il settore pubblico e quello privato.

Si ricorre al PPP nei casi in cui il settore pubblico intende realizzare un progetto, che coinvolga un'opera pubblica o di pubblica utilità, la cui progettazione, realizzazione, gestione e finanziamento - in tutto o in parte, sono affidate al settore privato.

La sua diffusione si interseca con le difficoltà dell'amministrazione di reperire risorse necessarie ad assicurare la fornitura di un'opera o di un servizio alla collettività. Da questo, diventa necessario il ricorso a capitali ed energie private con il difficile obiettivo di equilibrare un'azione amministrativa efficiente ed efficace con criteri di economicità.

Questo modello genera vantaggi sia per il settore privato sia per il settore pubblico:

- Il settore privato è posto nelle condizioni di fornire le proprie capacità manageriali, commerciali ed innovative nella progettazione, finanziamento, costruzione e gestione di infrastrutture di pubblica utilità, ottenendone un ritorno economico.
- Il settore pubblico trae beneficio dalla presenza dei privati, a parità di risorse pubbliche impegnate, per l'ottimizzazione dell'uso delle risorse disponibili capaci di generare un circolo virtuoso tra spesa pubblica e prestazioni di servizi pubblici (miglioramento dei servizi di pubblica utilità erogati a parità di spesa pubblica), oltre alla possibilità di incrementare la dotazione infrastrutturale del Paese.

Il PPP è di particolare importanza in questo periodo, considerando che le misure del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), che guardano ad innovazione, transizione verde e valorizzazione dei territori, sono pienamente operative e occorre un forte impegno da parte della Pubblica Amministrazione riguardo la capacità progettuale.

MODELLO DI BUSINESS

CAPITALE FINANZIARIO		CAPITALE PRODUTTIVO		CAPITALE INTELLETTUALE	
INPUT					
Capitale sociale	7,3 mln €	Sede, filiale e uffici	33	Ore di formazione	74.844
Prestito sociale	3,5 mln €	Filiali vigilanza	21	Progetti innovativi conclusi	62
		Magazzini logistica	13	Collaborazioni università italiane	
		Depositi	8	Collaborazioni università estere	
				Certificazione sistema gestione BIM	
Pag. 62		Pag. 64		Pag. 68	

PURPOSE E VALORI [Pag. 8](#)

GOVERNANCE [Pag. 10](#)

MERCATI



SERVIZI INTEGRATI DI FACILITY

OUTPUT					
Val. produzione Gruppo	1.018 mln €	Ore lavorate 2023	20,2 mln	Dipendenti formati	12.363
Val. produzione Coopservice	626 mln €	Volume magazzini logistica	415 mila m ³	Aree di interesse della ricerca e sviluppo	Internet of Things
Utile Gruppo	897 mila €	Allarmi gestiti	470 mila		Intelligenza artificiale
Utile Coopservice	13,1 mln €	Telecamere monitorate	9.600		Machine Learning
Patrimonio netto Gruppo	143,5 mln €	Interventi con pattuglie	85 mila		Lean production
Patrimonio netto Coopservice	134,6 mln €				Metodologie Agile
EBITDA Gruppo	101,1 mln €				Kaizen
EBITDA Coopservice	35,5 mln €				Realtà virtuale
Ristorno soci Coopservice	1,2 mln €				Modellizzazione BIM

OUTCOME		
<ul style="list-style-type: none"> Fatturato stabile Aumento dell'utile netto Miglioramento indici di redditività Recupero di efficienza nel processo produttivo Consolidamento patrimoniale Sostenibilità dell'indebitamento 	<ul style="list-style-type: none"> Investimenti consistenti in infrastrutture e tecnologie Gestione altamente automatizzata dei magazzini di logistica Elevata qualità del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> Valorizzazione delle competenze Potenziamento della struttura R&D Consolidamento del BIM Competence Center e certificazione PdR 74:2019 Sviluppo di accordi con Università italiane e straniere Certificazione 56002 Innovazione (2024)

IMPATTO SDGS																



CAPITALE UMANO

Occupati Gruppo	20.016
Occupati Coopservice	13.255
Occupati Istituto di Vigilanza	3.388
Soci lavoratori Coopservice	5.040
Lavoratori cittadini stranieri	1.281
Occupazione femminile	62%

🔍 Pag. 72



CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

Sponsorizzazioni - valore	318.658€
Donazioni - valore	71.500€
Partecipazione a eventi e fiere	
Collaborazioni accademiche	

🔍 Pag. 87



CAPITALE NATURALE

Scope 1 emissioni t CO2e	12.107
Scope 2 emissioni t CO2e (market based)	1.303
Scope 3 emissioni t CO2e	73.147
Totale emissioni t CO2e	85.558

🔍 Pag. 94

STAKEHOLDER E CREAZIONE DEL VALORE 🔍 Pag. 22-37

GESTIONE DEL RISCHIO E COMPLIANCE 🔍 Pag. 38-46



Dipendenti età < 30 anni	7%
Dipendenti tempo indeterminato	91%
Infortunati- indice di frequenza	25,23
Infortunati- indice di gravità	0,49
Rapporto di prevalenza	55,4%
Borse di studio erogate	57
Fondo di Solidarietà ammontare	233 mila €

Enti sostenuti con donazioni	18
Progetti sostenuti con sponsorizzazioni	44
Collaborazioni avviate:	UNIMORE
	UNIPR
	Politecnico di Milano
	SDA Bocconi
	Uniparthenope
	Università straniere

Certificazioni ambientali	UNI EN ISO 14001
	ISO 14064-1
	ECOLABEL
	EMAS (2024)

- Rafforzamento dell'identità cooperativa
- Buona occupazione garantita dall'applicazione dei CCNL al 100% dei lavoratori
- MBO e sviluppo competenze
- Progetti e azioni avviate per favorire D&I
- Politiche attive per la riduzione degli infortuni
- Benefici per soci e dipendenti

- Sostegno alle comunità locali
- Rafforzamento della relazioni con soci e dipendenti e gli altri Stakeholder
- Consolidamento dei rapporti con il mondo accademico e i centri di ricerca
- Miglioramento della reputazione aziendale
- Premi e riconoscimenti

- Misurazione delle emissioni tCO2e per Scope 1, 2 e 3
- Servizi a ridotto impatto ambientale, certificati Ecolabel, a marchio Green Leaf
- Risparmi energetici conseguiti nelle commesse ETS
- Partnership con WAMI, Opus Apis, zeroCO2 e Worldrise Onlus



Analisi degli stakeholder

La mappatura degli stakeholder ha lo scopo di individuare modalità di gestione delle relazioni più efficaci con i diversi soggetti e di migliorare la comprensione del contesto nel quale operiamo.

Sono stakeholder tutti coloro i cui interessi potrebbero o sono influenzati positivamente e/o negativamente dall'attività svolta dall'azienda.

L'identificazione degli stakeholder è avvenuta tramite un processo di prioritizzazione che ha tenuto conto delle indicazioni presenti nella serie di standard AA1000 di AccountAbility.

01

Mappatura degli stakeholder

1° LIVELLO	2° LIVELLO
Soci lavoratori	Soci lavoratori
Dipendenti	Dipendenti non soci
Clienti	Clienti pubblici Clienti privati grandi utenti Clienti privati piccole e medie utenze Subappaltatori
Fornitori	Fornitori di servizi IT/tecnologia Fornitori di servizi strategici Fornitori di prodotti
Concorrenti Consortiati	Partner in ATI e RTI (per gare) Consorti
Partner	Università ed enti di ricerca
Istituzioni	Autorità governative Autorità di settore Enti locali
Associazioni	ACI/Legacoop Altre associazioni di categoria Sindacati
Organismi	Organismi di controllo
Utenti	Utenti del cliente
Comunità locali	Cittadini Enti del terzo settore Enti territoriali
Comunità finanziaria	Banche e società finanziarie Organismi esterni di rating
Media	Social Media Opinion Leaders Mezzi di comunicazione tradizionali
Altre società	Altre società del Gruppo

La mappatura è il punto di partenza che ha permesso di identificare le categorie di stakeholder e ha portato alla “costruzione dell’albero degli stakeholder” su due livelli. Nel processo di aggiornamento dell’analisi di materialità condotta nel 2022, e confermata nel 2023, sono state mappate 14 categorie principali di stakeholder, come rappresentato nella grafica a fianco.

02

Prioritizzazione degli stakeholder

È il processo che permette di ordinare i portatori di interesse, e conseguentemente la migliore modalità di engagement, attraverso il calcolo della rilevanza dello stakeholder per ogni categoria individuata, sulla base dei seguenti parametri:

Dipendenza

Stakeholder che, direttamente o indirettamente, dipendono dalle attività e dall'operatività dell'organizzazione, sia in termini economici/ finanziari sia in termini di infrastrutture regionali o locali.

Influenza

Stakeholder verso i quali l'organizzazione ha, o potrebbe avere, responsabilità legali, finanziarie ed operative sotto forma di regolamenti, contratti, politiche o codici di comportamento.

Urgenza

Stakeholder che richiedono attenzione immediata da parte dell'organizzazione, con riferimento a tematiche finanziarie, economiche, sociali e ambientali.

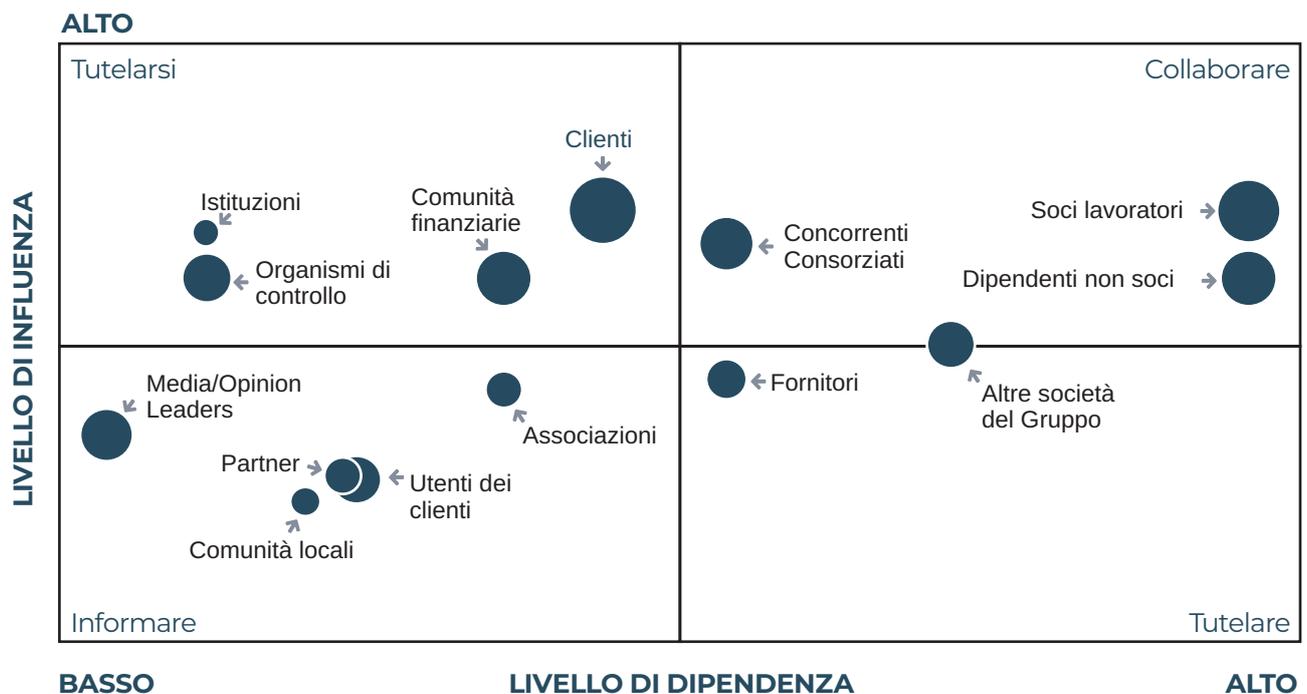
La valutazione dell'urgenza permette di contemplare la dimensione temporale della relazione e di cogliere eventuali attenzioni particolari da avere in funzione del mutato contesto esterno di riferimento (es. impatto della pandemia sugli stakeholder).

Ad ogni categoria di stakeholder (di secondo livello) è stato dato un voto da 1 a 5 per ogni parametro. Al fine di ottenere una media per categoria di stakeholder di primo livello, è stata fatta la media ponderata dei tre criteri (seguendo le pesature: 40% per la dipendenza, 40% per l'influenza e 20% per l'urgenza).

È stata così costruita la matrice delle relazioni ottimali, che, tramite l'attribuzione dei punteggi relativi a dipendenza e influenza, colloca i diversi stakeholder in quattro aree differenti: tutelarsi, collaborare, tutelare e informare.

03

Matrice delle relazioni



Legenda: ● ●● ●●● = urgenza

Analisi di materialità

Nel 2023 è stata riconosciuta ancora valida l'analisi di materialità di impatto redatta nel 2022, in considerazione del fatto che il modello di business, la strategia aziendale e il contesto regolatorio non hanno subito modifiche significative tali da richiedere una revisione. È stata invece condotta una nuova analisi di materialità finanziaria che ha portato alla definizione della matrice di Doppia Materialità.

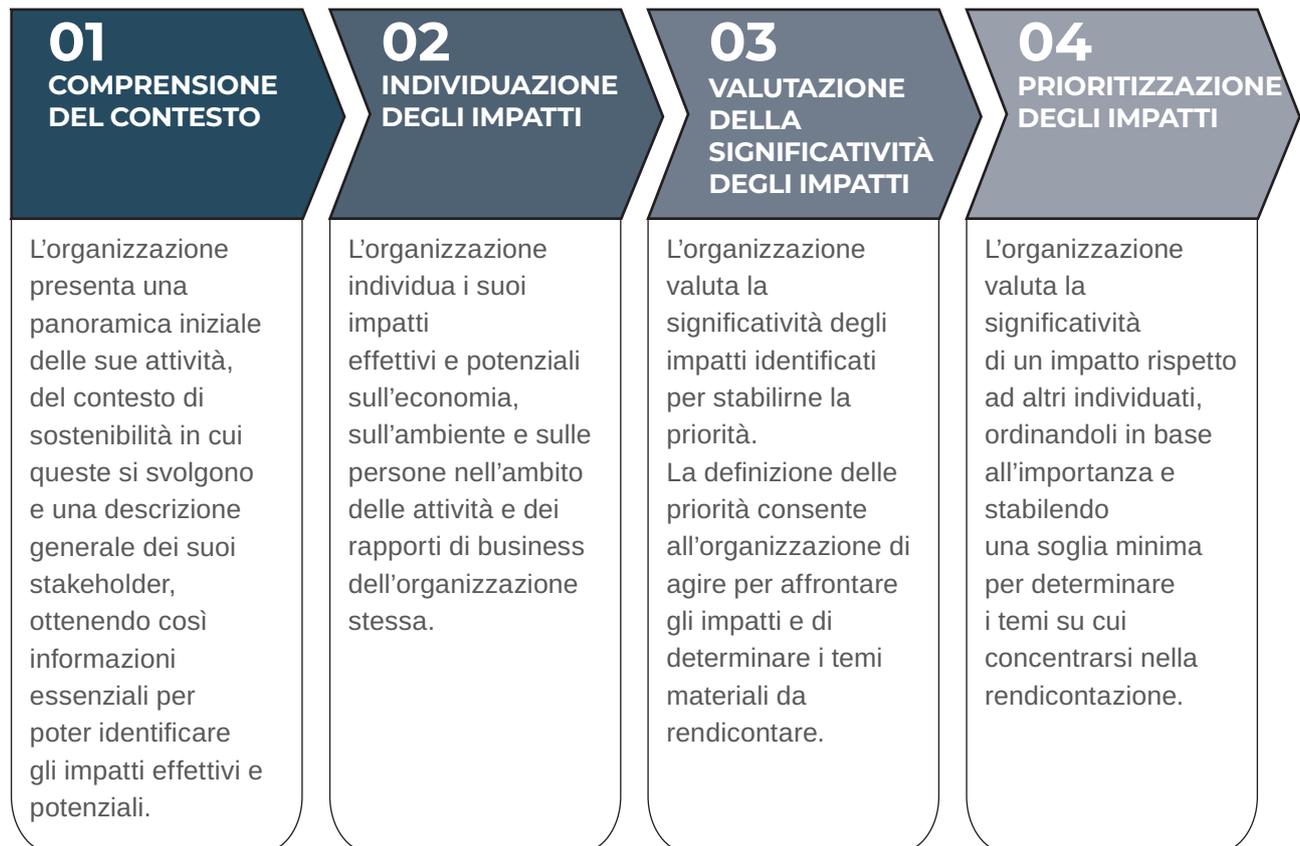
L'analisi di materialità di impatto è conforme agli standard di rendicontazione di sostenibilità della Global Reporting Initiative (GRI) che richiedono una revisione del percorso con l'obiettivo di identificare quali sono gli impatti (positivi e negativi) che un'azienda provoca sulla società e l'ambiente circostante (impatti generati).

Coopservice rendiconta, in quanto materiali, i temi che rappresentano gli impatti più significativi generati sull'economia, sull'ambiente e sulle

persone, compresi i diritti umani, integrando la prospettiva degli stakeholder nel più ampio processo di valutazione degli impatti.

Nella rappresentazione grafica della Impact materiality, nella pagina a fianco, è stato scelto di riportare la lista dei temi materiali, risultati al di sopra della soglia stabilita, elencati in ordine di priorità rispetto all'entità degli impatti espressa nella valutazione degli stakeholder.

La metodologia utilizzata si articola in 4 fasi.



È stata identificata una lista o “albero” dei possibili impatti generati per aziende del settore sulla base dell'analisi di contesto esterno ed interno, degli obiettivi SDGs, delle aspettative degli stakeholder e dei principali impatti legati a ciascun tema rilevante. Parallelamente è stata svolta un'analisi del contesto interno ed esterno di Coopservice.

In particolare:

- analisi dei principali trend del 2023, derivante dall'Osservatorio Mega-Trend SCS;
- benchmark dei principali competitor;
- analisi del contesto interno attraverso documenti, politiche e processi, e individuazione dei principali KPI e dati di performance ESG.

Questo processo ha portato all'individuazione dei principali temi potenzialmente materiali per l'organizzazione che sono stati sottoposti all'analisi degli stakeholder, individuati tra: manager, dipendenti soci, dipendenti non soci, clienti, fornitori, partner/opinion leader.

Sono state privilegiate modalità di ingaggio più coinvolgenti, come interviste one-to-one e focus

group, rispetto allo strumento della survey. Ogni stakeholder ha valutato i temi materiali in termini di Impatto generato e Presidio percepito in una scala da 1 a 5.

Il punteggio finale di **Impact Materiality** usato per prioritizzare gli impatti dei temi materiali è dato dall'aggregazione (media ponderata) delle seguenti valutazioni emerse dallo stakeholder engagement:

- valutazione effettuata dai rappresentanti del **Top management (peso assegnato 40%)**;
- valutazione effettuata dagli **altri stakeholder (peso assegnato 40%)**;
- valutazione desk dei singoli impatti sulla base dei criteri richiesti dalla **Global Reporting Initiative (peso assegnato 20%)**.

Per determinare la materialità dei temi è stata posta una **soglia a 3,5** che ha portato alla seguente lista di tematiche materiali, in base alla quale sono stati individuati gli indicatori GRI rendicontati nel presente documento, come riportato nell'indice dei contenuti GRI.

Impact Materiality

Ranking	Tema materiale	Impact Assessment
1	Salute e sicurezza delle risorse umane	
2	Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane	
3	Soddisfazione del Cliente	
4	Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni	
5	Tutela e benessere delle risorse umane	
6	Gestione responsabile dei fornitori	
7	Etica e Legalità	
8	Uso sostenibile delle risorse	
9	Salute e sicurezza del Cliente	
10	Innovazione di prodotto e di processo	
11	Ascolto e partecipazione dei Soci	
12	Diversità e inclusione	
13	Patrimonio intergenerazionale	
14	Gestione sostenibile dei materiali impiegati	
15	Sicurezza informatica e privacy	
16	Relazione con enti	
17	Supporto alla comunità	

■ Priorità bassa
 ■ media
 ■ alta

Tabella degli impatti

Si riporta una vista completa dei principali impatti generati identificati tramite il processo di Impact Materiality, connessi alle tematiche risultate materiali.

#	Tema	Positivo o negativo	Descrizione impatto	Effettivo o potenziale	Coinvolgimento organizzazione
#1	Salute e sicurezza delle risorse umane	-	Incidenti e infortuni derivanti da un'applicazione inefficace di procedure e azioni preventive	Effettivo	Causato
#2	Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane	+	Crescita delle competenze e delle capacità del personale	Effettivo	Causato
#3	Soddisfazione del cliente	+	Soddisfazione del cliente in termini di esigenze, aspettative, benefici, adeguato servizio e risposte tempestive	Effettivo	Causato
#4	Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni	-	Impatto ambientale derivante dall'utilizzo di energia nei servizi offerti	Effettivo	Causato
		-	Generazione di emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2)	Effettivo	Causato
		-	Utilizzo di energia da fonti non rinnovabili nelle proprie sedi	Effettivo	Causato
		+	Erogazione di servizi di efficientamento energetico nell'offerta commerciale	Effettivo	Causato
		-	Generazione di emissioni indirette (Scope 3)	Effettivo	A cui contribuisce
		-	Generazione di emissioni di altre sostanze (es. Nox, SOx, particolato, ecc...)	Potenziale	Causato
#5	Tutela e benessere delle risorse umane	+	Assunzioni di nuovi dipendenti	Effettivo	Causato
		-	Mancata soddisfazione del benessere psico-fisico dei dipendenti	Effettivo	Causato
#6	Gestione responsabile dei fornitori	+	Sviluppo economico dei fornitori locali	Effettivo	Causato
		-	Impatti sociali negativi e violazione dei diritti umani lungo la catena del valore	Potenziale	Direttamente correlato tramite i suoi rapporti di business
		-	Impatti ambientali negativi derivanti dalla scelta di determinati fornitori	Potenziale	Direttamente correlato tramite i suoi rapporti di business
#7	Etica e legalità	-	Condotta corruttiva del business con conseguenze sulle persone e sui sistemi economici	Potenziale	Causato
		-	Condotta anticoncorrenziale, violazione delle normative antitrust e pratiche monopolistiche	Potenziale	Causato
		-	Condotta fiscale non trasparente con danni sull'amministrazione pubblica e sull'economia locale	Potenziale	Causato
		-	Danni ai consumatori e decisioni di acquisto errate derivanti da una comunicazione non trasparente	Potenziale	Causato

#	Tema	Positivo o negativo	Descrizione impatto	Effettivo o potenziale	Coinvolgimento organizzazione
#8	Uso sostenibile delle risorse	-	Creazione di rifiuti non pericolosi e indifferenziati	Effettivo	Causato
		-	Impatto ambientale derivante dalla produzione di rifiuti pericolosi non smaltiti correttamente	Potenziale	Causato
#9	Salute e sicurezza dei clienti	+	Promozione della salute e della sicurezza dei clienti e dei rispetti utenti	Effettivo	Causato
		-	Episodi di non conformità a regolamenti e codici interni al fine di garantire un ambiente sicuro per il Cliente	Potenziale	Causato
#10	Innovazione di prodotto e processo	+	Creazione di valore economico ed intellettuale grazie ad attività di Ricerca e Sviluppo nella progettazione di prodotti	Effettivo	Causato
		-	Creazione del digital divide a causa dei continui processi di digitalizzazione e innovazione	Potenziale	A cui contribuisce
#11	Ascolto e partecipazione dei soci	+	Governance equa e trasparente, che risponde alle necessità sociali dei lavoratori	Effettivo	Causato
#12	Diversità e inclusione	-	Disparità retributiva tra dipendenti di sesso diverso appartenenti allo stesso livello	Effettivo	Causato
		-	Iniqua distribuzione delle risorse su ruoli in funzione di genere o di altri elementi di diversity	Potenziale	Causato
		-	Pratiche che non tengono conto delle diversità e delle categorie di minoranza	Potenziale	Causato
#13	Patrimonio intergenerazionale	+	Generazione e distribuzione di valore economico per l'economia del Paese e per gli stakeholder aziendali	Effettivo	Causato
		+	Creazione di sicurezza finanziaria per i lavoratori attraverso la somministrazione del salario o piani pensionistici	Effettivo	Causato
		+	Creazione di nuovi posti di lavoro all'interno della comunità di riferimento	Effettivo	Causato
		+	Trasmissione di valori e capitale intellettuale	Effettivo	Causato
		+	Creazione di infrastrutture per le comunità di riferimento	Potenziale	Causato
#14	Gestione sostenibile dei materiali impiegati	-	Uso di sostanze chimiche non eco-sostenibili	Effettivo	Causato
		-	Uso di materiali non rinnovabili per i servizi primari dell'organizzazione	Effettivo	Causato
		-	Produzione di rifiuti dovuta al packaging dei prodotti che potrebbero essere difficili da smaltire e potenzialmente dannosi per l'ambiente	Effettivo	Causato
#15	Sicurezza informatica e privacy	-	Violazione della privacy dei clienti e terzi e perdita dei dati e di informazioni aziendali riservate	Potenziale	Causato
#16	Relazioni con enti	+	Collaborazione con gli enti (territoriali e non) rispetto a tematiche di sviluppo, ricerca, etica e servizi	Effettivo	A cui contribuisce
#17	Sostegno alle comunità locali	+	Sviluppo sociale e culturale diffuso nei territori in cui l'azienda è presente attraverso investimenti e donazioni	Effettivo	Causato

DOPPIA MATERIALITÀ

La crescente attenzione da parte degli stakeholder agli indicatori ESG fa sorgere la necessità di nuovi modelli di reportistica basati sulla Doppia Materialità, ovvero non solo sull'identificazione degli impatti generati dai processi aziendali sull'ambiente e la società (ruolo svolto dalla Impact Materiality), ma anche degli impatti che i temi di sostenibilità possono avere sull'organizzazione (Financial Materiality).

Coopservice ha deciso di effettuare un primo esercizio di analisi di doppia materialità, come avvicinamento ai requisiti normativi previsti dalla CSRD e dagli ESRS. Ha quindi scelto di condurre una valutazione ha scelto di condurre una valutazione per analizzare ed identificare le tematiche materiali dal punto di vista finanziario, ossia quelle che influiscono o potrebbero influire sulla condizione finanziaria o sui risultati operativi dell'azienda, e pertanto sono maggiormente rilevanti per gli investitori.

Nella prima fase, un gruppo ristretto di esperti formato da consulenti esterni e manager interni, tra cui il Sustainability Manager e il Communication Manager, ha analizzato i temi della Impact materiality per selezionare quelli che presentano anche rischi ed opportunità finanziarie per l'azienda. Ad esempio l'efficientamento energetico strettamente connesso alla transizione ecologica e sostenuto dalle politiche europee e italiane, oppure l'innovazione tecnologica e digitale con le sue ripercussioni sullo sviluppo del business e sulla competitività delle imprese.

Ha poi provveduto, attraverso un'accurata analisi del contesto esterno e dei principali macrotrend ESG attuali e futuri, a individuare quelle dinamiche e tendenze per le quali è necessario limitare i rischi e gli impatti e coglierne appieno le relative opportunità. Tra queste, alcune sono afferenti al contesto generale come il cambiamento climatico, le dinamiche macroeconomiche, sociali e politiche, le dinamiche demografiche e del mercato del lavoro; altre, invece, più specifiche del business dell'azienda come i cambiamenti che stanno avvenendo o potrebbero avvenire nel sistema sanitario nazionale, settore nel quale Coopservice opera da anni fornendo i propri servizi integrati di facility a strutture ospedaliere e sanitarie pubbliche. Ne è emersa una lista di 11 temi potenzialmente materiali dal punto di vista finanziario che sono stati sottoposti, attraverso lo strumento della survey online, alla valutazione dei manager esperti dell'organizzazione e dei referenti di alcuni istituti di credito con cui collaboriamo e che quindi hanno conoscenza della nostra realtà.

Sono stati scelti i manager che nel loro agire quotidiano detengono una stretta relazione con i principali stakeholder e che, dunque, hanno una vista completa sugli aspetti di sostenibilità connessi a rischi e opportunità che influenzano o possono influenzare in maniera sostanziale i flussi di cassa, lo sviluppo, le performance, il posizionamento, il costo del capitale e l'accesso ai finanziamenti dell'impresa nel breve, medio o lungo termine. Come per la Impact materiality, è stata definita una scala di valutazione da 1 (basso impatto) a 5 (impatto molto significativo) ed è stata posta una soglia a 3,5 per stabilirne la rilevanza. I risultati della survey sono stati sottoposti ad una valutazione desk, da parte del team di lavoro ristretto, con l'intento di includere un giudizio esperto e coerente con il piano strategico e industriale. Il punteggio finale di Financial materiality è calcolato dalla media ponderata della:

- valutazione effettuata dai rappresentanti del **Top management (peso assegnato 50%)**;
- valutazione effettuata dagli **stakeholder esterni (peso assegnato 20%)**;
- valutazione desk del **Team di esperti (peso assegnato 30%)**.

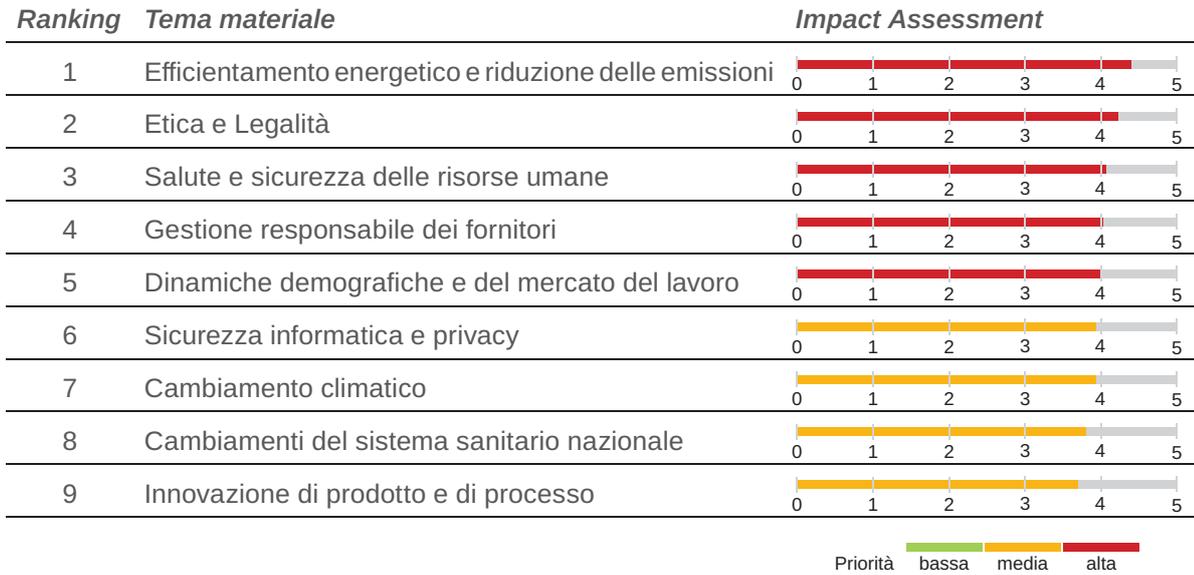
Nella pagina a fianco, è riportato l'elenco, in ordine di priorità, dei temi risultati materiali dal punto di vista finanziario. Sugli 11 temi valutati, 9 hanno ottenuto un punteggio medio ponderato superiore alla soglia di 3,5 (due sono risultati non rilevanti e pertanto non sono stati inclusi nella lista). Come anticipato, i rischi e le opportunità finanziarie associati ai temi identificati non sono rendicontati attraverso specifiche informative all'interno del presente Report Integrato, essendo rendicontati solo gli impatti emersi come materiali dalla impact materiality descritta nel paragrafo precedente.

Nella matrice di doppia materialità sono stati messi in relazione tutti e 20 i temi materiali risultanti dall'analisi di impatto e finanziaria.

La suddivisione in quadranti rende evidente la presenza di temi materialmente rilevanti:

- per gli impatti che l'azienda può generare sull'ambiente, sulle comunità locali, sui dipendenti e sulla società in generale (quadrante II);
- per gli impatti che l'azienda può subire, in termini di rischi e di opportunità, a causa di alcune dinamiche o fenomeni esterni (quadrante III);
- sia per gli impatti generati sia per gli impatti subiti che possono determinare effetti finanziari sull'azienda (quadrante IV).

Financial Materiality



Matrice di Doppia Materialità

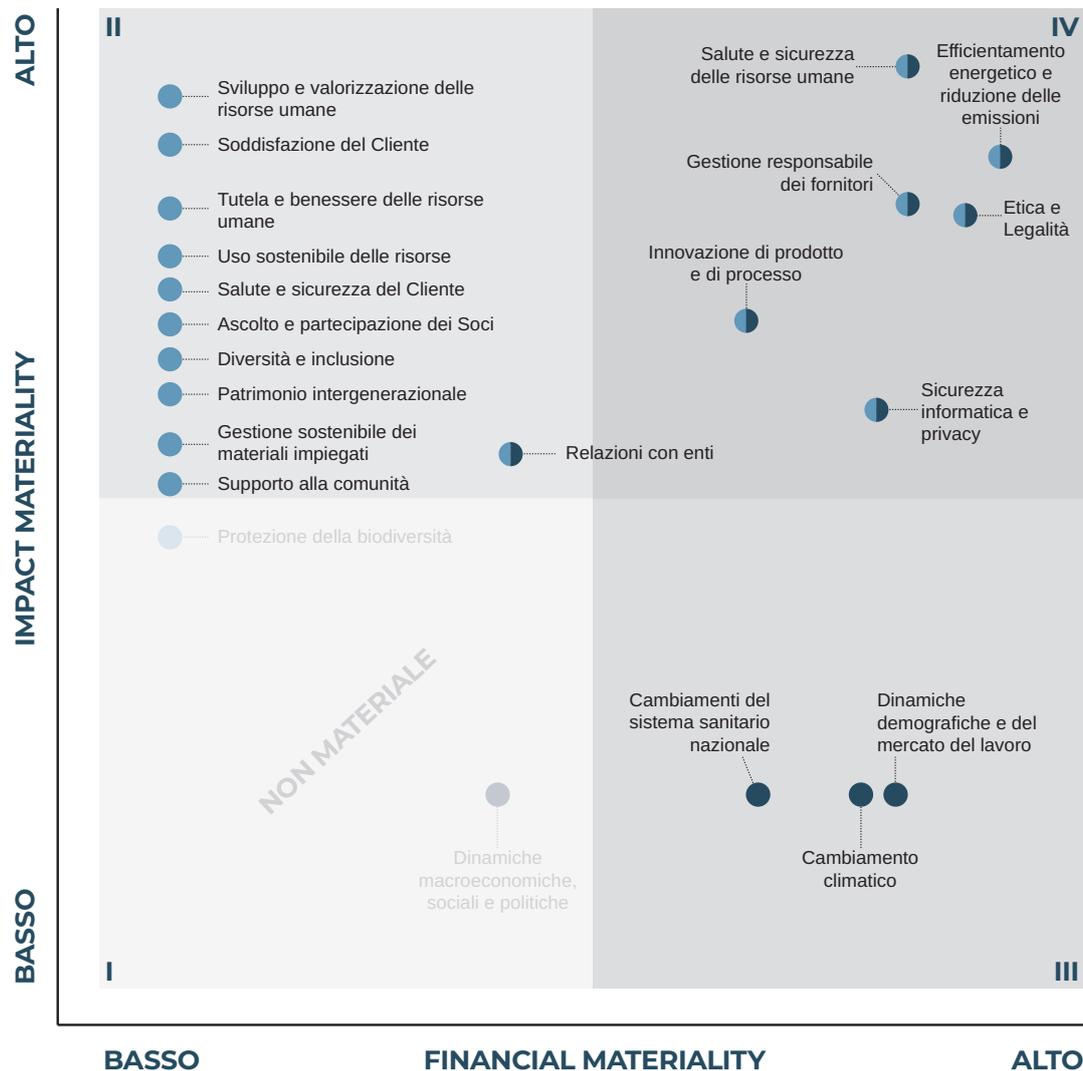


Tabella dei temi materiali

Tema	Impact	Financial	Gestione del tema
SALUTE E SICUREZZA DELLE RISORSE UMANE	●	●	La salvaguardia della salute e della sicurezza dei nostri lavoratori è un obiettivo primario che mira alla riduzione del numero e della gravità degli infortuni e delle malattie, grazie al miglioramento della cultura della sicurezza e all'adozione della nostra politica integrata. Massima attenzione all'applicazione di misure di sicurezza aggiuntive in caso di pandemia o altri eventi critici. Sviluppo di strategie per far fronte a eventi imprevisti che possano incidere sul business
EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI	●	●	Forte e diffuso impegno per un uso efficiente e sostenibile dell'energia in tutti i processi aziendali e nelle commesse presso i clienti attraverso iniziative di miglioramento e accelerazione della transizione verso tecnologie più efficienti ed il ricorso a energie rinnovabili (fotovoltaico, idrogeno verde) volte a ridurre i consumi energetici e le emissioni di gas climalteranti. Sviluppo di strategie per la fornitura energetica in grado di mitigare i rischi derivanti da un mercato dell'energia instabile e influenzato dai conflitti e dalle nuove e dalle nuove e stringenti normative sul tema
ETICA E LEGALITÀ	●	●	Svolgiamo il nostro business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità nel rispetto delle leggi e dei regolamenti. Ci impegniamo a preservare i diritti umani, la compliance e l'etica al fine di prevenire e contrastare qualsiasi comportamento illecito e tutelare la nostra reputazione. Vogliamo contribuire alla diffusione agli stakeholder esterni dei principi di integrità ed etica nella condotta aziendale. Sviluppo di strategie per far fronte a possibili rischi ed implicazioni finanziarie derivanti da novità normative
GESTIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI	●	●	Ci impegniamo a scegliere i fornitori per mantenere una catena del valore che difenda i diritti umani e ambientali. Al tal fine, ci siamo dotati di un processo di definizione dei requisiti e dei fattori premianti relativi ad aspetti ESG e di economia circolare per fronteggiare i potenziali rischi di comportamenti illeciti da parte dei fornitori. Operiamo per lo sviluppo economico dei fornitori locali sempre tenendo in considerazione i possibili rischi derivanti dall'insolubilità dei fornitori stessi
INNOVAZIONE DI PRODOTTO E DI PROCESSO	●	●	Sosteniamo la diffusione dell'innovazione e della digitalizzazione per trovare le migliori soluzioni e accelerare lo sviluppo di nuovi modelli di business attraverso la promozione di partnership con Università italiane ed estere, lo sviluppo di un hub di innovazione (attivo a fine 2024), la collaborazione in progetti di ricerca in un'ottica di Open Innovation. L'impegno è testimoniato anche dal conseguimento della certificazione ISO 56002. Sviluppo di strategie per far fronte ai rischi derivanti da dipendenze da singole fonti energetiche o per beneficiare di possibili opportunità derivanti dallo sviluppo di applicazioni dell'intelligenza artificiale
SICUREZZA INFORMATICA E PRIVACY	●	●	Adozione delle migliori tecnologie e delle best practice di sicurezza informatica per proteggere l'infrastruttura aziendale dai tentativi di attacco con l'obiettivo di tutelare anche i dati dei propri clienti da potenziali perdite e/o violazioni. Pieno rispetto del modello organizzativo GDPR.
RELAZIONI CON ENTI	●	●	Le nostre relazioni con gli enti locali, i soggetti pubblici e i partner si basano sui principi di trasparenza e continuo confronto per contribuire a sviluppare la competitività ed offrire un servizio impeccabile a vantaggio della qualità della vita degli individui e della società.
SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	●	●	Lavoriamo ogni giorno per creare un ambiente lavorativo aperto e dinamico volto all'integrazione delle diversità e capace di attrarre nuovi talenti, nonché di sviluppare e potenziare quelli delle nostre persone. Assicuriamo a tutti i dipendenti una formazione e un addestramento adeguati per operare in un ambiente di lavoro sicuro e per crescere dal punto di vista professionale e personale. Le nostre politiche di gestione delle risorse umane prevedono sistemi premianti, incentivi e percorsi di carriera e di mobilità interna.
TUTELA E BENESSERE DELLE RISORSE UMANE	●	●	Favoriamo il benessere personale e organizzativo, e l'equilibrio tra vita lavorativa e vita familiare, quali fattori abilitanti del coinvolgimento e delle potenzialità delle persone. Adottiamo politiche di assunzione e di remunerazione adeguate. Al 100% dei lavoratori sono applicati i CCNL. Soci e dipendenti hanno, anche se in misura diversa in alcuni casi, accesso a numerosi servizi di welfare a sostegno del reddito.
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	●	●	La comprensione delle esigenze dei nostri clienti ci consente di costruire relazioni di lunga durata e offrire servizi e soluzioni sostenibili per soddisfare il cliente in termini di esigenze, aspettative, benefici, adeguato servizio e risposte tempestive.

Stakeholder coinvolti	SDGs	Riferimento	GRI
<ul style="list-style-type: none"> Soci lavoratori Dipendenti Organismi di controllo Associazioni 	 		403: Salute e sicurezza sul lavoro
<ul style="list-style-type: none"> Clienti Fornitori Partner Istituzioni Comunità locali Comunità finanziaria 	   		302: Energia 305: Emissioni
<ul style="list-style-type: none"> Soci e dipendenti Fornitori Organismi di controllo Istituzioni Comunità locali 	  		2: General Disclosures 205: Anti-corruzione 206: Comportamento anticompetitivo 207: Imposte 417: Marketing e etichettatura
<ul style="list-style-type: none"> Fornitori Partner Altre società del Gruppo Comunità locale 	   		204: Prassi di approvvigionamento 308: Valutazione ambientale dei fornitori 414: Valutazione sociale dei fornitori
<ul style="list-style-type: none"> Fornitori Partner Clienti Associazioni Istituzioni Media 	   		
<ul style="list-style-type: none"> Soci e dipendenti Clienti Fornitori Organismi di controllo 	 		418: Privacy
<ul style="list-style-type: none"> Associazioni Istituzioni Partner Comunità locali 	   		
<ul style="list-style-type: none"> Soci e dipendenti Associazioni Altre società del Gruppo 	    		404: Formazione e istruzione
<ul style="list-style-type: none"> Soci e dipendenti Associazioni Altre società del Gruppo 	    		401: Occupazione 402: Relazioni tra lavoratori e management 407: Libertà di associazione e di contrattazione collettiva
<ul style="list-style-type: none"> Clienti Fornitori Organismi di controllo Associazioni 	  		2: General Disclosures 201: Performance economiche 417: Marketing e etichettatura

Tabella dei temi materiali

Tema		Impact Financial GEstione del tema
USO SOSTENIBILE DELLE RISORSE	●	L'adozione di Sistemi di Gestione Ambientale certificati ai sensi della ISO 14001 garantisce la presenza di politiche e procedure strutturate per l'identificazione e la gestione dei rischi e delle opportunità ambientali associate ai processi aziendali al fine di garantire un uso efficiente delle risorse, ridurre i consumi, privilegiare prodotti e mezzi a basso impatto ambientale.
SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE	●	L'impegno a diffondere una solida cultura della salute e sicurezza si estende a tutti i cantieri nei quali eroghiamo i nostri servizi per garantire ambienti privi di rischi per la salute e la sicurezza dei clienti e degli utenti. La totalità dei servizi erogati viene valutata sotto il profilo degli impatti sulla salute e sicurezza.
ASCOLTO E PARTECIPAZIONE DEI SOCI	●	Siamo una cooperativa a mutualità prevalente e i soci lavoratori concorrono alla gestione d'impresa, ne assumono in proprio i rischi e beneficiano dei risultati positivi di gestione. Promuoviamo la democrazia e la partecipazione applicando i principi della "porta aperta" e "una testa, un voto" con l'obiettivo di lasciare una cooperativa più solida e forte alle generazioni future. Lo strumento principale con cui i soci possono contribuire alle decisioni della cooperativa è l'Assemblea dei soci che, oltre ad approvare il bilancio, ha la responsabilità di giudicare l'operato degli amministratori e deliberare su alcune materie. I soci si riuniscono periodicamente nei Comitati territoriali per decidere e proporre iniziative sociali e azioni di sostegno alle comunità.
DIVERSITÀ E INCLUSIONE	●	Promuoviamo i principi di diversità, inclusione, pari trattamento e opportunità e ci impegniamo a garantire il diritto a condizioni lavorative rispettose della dignità di ogni persona indipendentemente dal genere, età, abilità, etnia, nonché a creare un ambiente di lavoro nel quale le persone siano trattate con equità e valorizzate per la propria unicità.
PATRIMONIO INTERGENERAZIONALE	●	Uno dei principi della cooperazione è la solidarietà intergenerazionale che prevede che la cooperativa si conservi nel tempo per le generazioni future: la sua sussistenza è garantita dall'indivisibilità del patrimonio sociale e dal trasferimento di esperienze e responsabilità gestionali dai soci anziani a quelli più giovani.
GESTIONE SOSTENIBILE DEI MATERIALI IMPIEGATI	●	Selezioniamo prodotti e servizi che insieme ad un'alta qualità prestazionale soddisfano elevati standard ambientali per tutto il loro ciclo di vita. Collaboriamo con i fornitori per rafforzare la circolarità e la sostenibilità nelle diverse fasi della catena del valore.
SUPPORTO ALLA COMUNITÀ	●	Essere di supporto alle comunità locali e alle associazioni nei territori in cui operiamo è parte della nostra cultura aziendale e del nostro modello di impresa. Erogiamo contributi di sponsorizzazione e donazioni per favorire lo sviluppo di comunità più inclusive, solidali e sostenibili e promuovere la collaborazione con enti, associazioni e organizzazioni impegnate attivamente sui temi sociali, culturali e ambientali.
DINAMICHE DEMOGRAFICHE E DEL MERCATO DEL LAVORO	●	Analizziamo con estrema attenzione l'evoluzione delle dinamiche demografiche (invecchiamento popolazione, riduzione della natalità, migrazioni, struttura della popolazione, stato di salute) e del mercato del lavoro (politiche del lavoro, occupazione, obsolescenza delle competenze, gender equality, flessibilità, digitalizzazione, AI) per intercettare e, se possibile, mitigare i rischi e cogliere le opportunità per rafforzare la nostra posizione sul mercato e la nostra competitività.
CAMBIAMENTO CLIMATICO	●	Elaborazione di un piano di mitigazione per gli effetti dei cambiamenti climatici sull'erogazione dei servizi (scarsità di risorse, aumento delle temperature, costi energetici superiori).
CAMBIAMENTI DEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE	●	Operiamo nel settore sanitario garantendo servizi essenziali come l'igiene e la sanificazione, la distribuzione dei farmaci, il trasporto di materiale biologico, la fornitura di energia e la manutenzione degli impianti, la sicurezza dei luoghi. Per questo monitoriamo con attenzione i cambiamenti che stanno avvenendo nel sistema sanitario nazionale, come la riforma dell'assistenza territoriale, la privatizzazione, la telemedicina, gli investimenti del PNRR, per individuare tempestivamente e quindi mitigare eventuali rischi e cogliere le opportunità di sviluppo di nuovi business.

Stakeholder coinvolti	SDGs	Riferimento	GRI
<ul style="list-style-type: none"> Soci e dipendenti Clienti Fornitori Comunità locali Istituzioni 			301: Materiali 306: Rifiuti
<ul style="list-style-type: none"> Clienti Soci e dipendenti Fornitori Utenti del cliente 			416: Salute e sicurezza dei clienti
<ul style="list-style-type: none"> Soci Associazioni Comunità locali 			2: General Disclosures 201: Performance economiche
<ul style="list-style-type: none"> Soci e dipendenti Fornitori Comunità locali 			2: General Disclosures 405: Diversità e pari opportunità 406: Non discriminazione
<ul style="list-style-type: none"> Soci Associazioni Comunità locali 			2: General Disclosures 201: Performance economiche 202: Presenza sul mercato
<ul style="list-style-type: none"> Fornitori Partner Clienti Organismi di controllo 			301: Materiali
<ul style="list-style-type: none"> Soci e dipendenti Comunità locali Istituzioni Altre società del Gruppo 			201: Performance economiche 413: Comunità locali
<ul style="list-style-type: none"> Soci e dipendenti Istituzioni Comunità locali Comunità finanziaria Media 			
<ul style="list-style-type: none"> Comunità locali Clienti Comunità finanziaria Soci e dipendenti Istituzioni Media 			
<ul style="list-style-type: none"> Clienti Istituzioni Associazioni Utenti del cliente 			

Creazione del valore

Stakeholder	Contributo alla creazione del valore	Il nostro impegno
CLIENTI	La comprensione delle esigenze dei nostri clienti ci consente di costruire relazioni di lunga durata ed offrire servizi e soluzioni innovativi e sostenibili, efficienti in termini di costi e che creano valore aggiunto non solo per i nostri clienti ma anche per i loro utenti, le comunità e la società.	Contatto quotidiano con i clienti; Professionalità ed esperienza nella gestione delle gare d'appalto; Progettazione di soluzioni su misura; Monitoraggio della qualità del servizio; Strumenti innovativi per l'erogazione dei servizi e la gestione della commessa; Partenariato Pubblico Privato; Digitalizzazione dei servizi; Investimenti per l'innovazione e la ricerca; Nuovi servizi per nuove esigenze; Attenzione alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.
SOCI	Manteniamo un contatto costante con i nostri oltre 5.000 soci e promuoviamo la loro partecipazione e il loro coinvolgimento nella vita della cooperativa.	Intensificazione delle azioni per facilitare l'adesione a socio; Piano di welfare aziendale, Previdenza e assistenza sanitaria integrativa; Fondo di solidarietà per il sostegno economico ai soci e alle loro famiglie; Ristorno ai soci sul risultato dell'esercizio.
LAVORATORI	Gli oltre 13.000 dipendenti (20.000 nel Gruppo) sono la nostra risorsa più importante. In Coopservice il 62% dei lavoratori sono donne e quasi il 10% hanno cittadinanza straniera.	Piani di welfare; Comunicazione interna tramite Coopervice Community disponibile via web o app per smartphone; Iniziative di recruiting, formazione, sviluppo di talenti, percorsi di carriera e sistemi premianti per valorizzare le risorse e trattenere le persone meritevoli; Applicazione dei CCNL al 100% dei dipendenti; Garantita la libertà di associazione; Formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
FORNITORI	Lavoriamo insieme ai nostri fornitori per assicurarci che adottino procedure in linea con i nostri valori e i nostri principi etici.	Acquistiamo materie prime, prodotti e servizi da oltre 1.000 fornitori qualificati; Portale Ariba per migliorare il processo di qualificazione dei fornitori e rafforzare i rapporti di partnership; Linee guida etiche ed ambientali per i fornitori.
ISTITUZIONI, SOCIETÀ E COMUNITÀ LOCALI	I nostri lavoratori entrano in contatto con le vite di altre persone ogni giorno e forniscono servizi essenziali per garantire la loro sicurezza, le condizioni igieniche e il comfort degli ambienti di lavoro e la sanificazione e sterilizzazione in ambito sanitario. Sosteniamo le comunità nei territori in cui operiamo e promuoviamo le relazioni con le istituzioni, il mondo accademico, i centri di ricerca e le associazioni. Contribuiamo ad iniziative di tutela ambientale e di inclusione sociale.	I nostri servizi garantiscono sicurezza, igiene, comfort e affidabilità nelle aziende private e nei servizi pubblici fondamentali; Mappatura degli stakeholder; Doppia materialità; Relazioni con le Comunità locali; Sostegno economico per iniziative di solidarietà, di promozione culturale, sportiva e ambientale, nonché in caso di eventi critici e calamità naturali; Relazioni con Enti regolatori, normatori e autorità; Relazioni con associazioni e organismi di categoria e di settore; Relazioni e partnership con il mondo accademico.

L'impegno verso gli stakeholder è per noi essenziale, in considerazione del nostro ruolo nella società, della natura del nostro business e della nostra consistente forza lavoro. Comprendere gli interessi degli stakeholder, in modo particolare di quelli che hanno un impatto determinante sulla nostra strategia o che ne sono direttamente coinvolti, ci aiuta a definire le nostre priorità strategiche e orientare le nostre decisioni.

Le nostre azioni

Temi materiali

Crescita dell'utile nel 2023; Valore della produzione superiore 1 miliardo di € per il Gruppo; Mantenimento delle certificazioni di conformità a standard e procedure di qualità, sicurezza, sostenibilità e compatibilità ambientale, responsabilità sociale; Codice etico e MOG 231; Certificazione ISO 37001 - Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione; Compliance antitrust; Certificazione UNI/PdR 125:2022 (iter avviato nel 2023 e conseguita a gennaio 2024); Piattaforma software Pant@ proprietaria per rispondere alle esigenze della commessa e del cliente; Evoluzione della struttura organizzativa per aree per essere più vicini ai clienti e ai territori.

- Soddisfazione del cliente
- Salute e sicurezza del cliente
- Etica e legalità
- Innovazione di prodotto e di processo
- Uso sostenibile delle risorse
- Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni
- Sicurezza informatica e privacy
- Cambiamento climatico
- Cambiamento del sistema sanitario nazionale

Piano di welfare, previdenza e assistenza sanitaria integrativa - iniziative di welfare riservate ai soci; Fondo di solidarietà per i soci e le loro famiglie; Ristorno di € 1.200.000; Remunerazione e rivalutazione delle quote sociali per un tasso complessivo del 5%; APP Coopservice Community per facilitare la comunicazione da e verso la cooperativa; Sconti e convenzioni.

- Salute e sicurezza delle risorse umane
- Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane
- Tutela e benessere delle risorse umane
- Ascolto e partecipazione dei soci
- Diversità & Inclusione
- Patrimonio intergenerazionale
- Dinamiche demografiche e del mercato del lavoro

Applicazione integrale dei CCNL di settore; Formazione in materia di sicurezza sul lavoro - progetto per la riduzione degli infortuni; Piano di welfare, Previdenza e assistenza sanitaria integrativa; Sistema di Gestione per Obiettivi (MBO) e progetto Valutazione Competenze per alcune categorie di lavoratori; Certificazione UNI/PdR 125:2022 (iter avviato nel 2023 e conseguita a gennaio 2024).

- Salute e sicurezza delle risorse umane
- Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane
- Tutela e benessere delle risorse umane
- Diversità & Inclusione
- Dinamiche demografiche e del mercato del lavoro

Razionalizzazione ed efficientamento della relazione con i fornitori attraverso l'impiego del portale Ariba; Costruzione e consolidamento di rapporti di partnership con fornitori insieme ai quali partecipiamo alle gare di appalto in RTI o progettiamo servizi ad alto valore aggiunto; Sistema di qualificazione dei subappaltatori; Consulenze tecniche e specialistiche per le gare d'appalto.

- Gestione responsabile dei fornitori
- Etica e legalità
- Innovazione di prodotto e di processo
- Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni
- Uso sostenibile delle risorse
- Gestione sostenibile dei materiali impiegati

Integrazione degli obiettivi ONU di sostenibilità (Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 nella strategia; Adesione a UN Global Compact; Valori Coopservice; Partecipazione e sostegno in associazioni e organismi di categoria e di settore; Promozione e sostegno dell'occupazione femminile e dei lavoratori stranieri; Diversity & Inclusion - progetti con le Comunità locali; Programmi di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni; Sviluppo della mobilità elettrica; MOG 231, Codice Etico e Certificazione 37001; Linee guida anticorruzione e Compliance Antitrust; Progetti di tutela dell'ambiente e di inclusione sociale.

- Relazioni con enti
- Supporto alle comunità
- Etica e legalità
- Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni
- Uso sostenibile delle risorse
- Diversità & Inclusione
- Patrimonio intergenerazionale
- Innovazione di prodotto e di processo
- Cambiamento climatico
- Dinamiche demografiche e del mercato del lavoro
- Cambiamento del sistema sanitario nazionale

Catena del valore

RICHIESTE E ASPETTATIVE DALLA SOCIETÀ

Contribuire al miglioramento dell'ambiente e della società attraverso servizi di facility green

Creazione di soluzioni innovative e sostenibili

Restituire valore alle comunità e ai territori

Riconoscere e migliorare l'impatto sulla società e l'ambiente associato al processo di selezione dei fornitori

Contribuire allo sviluppo dell'economia locale

Aumentare la consapevolezza dell'importanza dei temi ambientali e sociali lungo tutta la filiera

CATENA DEL VALORE

PROGETTAZIONE

Coopservice progetta servizi di facility con l'obiettivo di migliorare ed efficientare i processi non-core dei propri clienti e creare valore.

Il team Bid Technical Process è composto dal responsabile, 3 coordinatori e 14 tra project manager e analisti che si occupano della stesura delle relazioni tecniche e delle analisi economiche per la partecipazione alle gare d'appalto e alle ricerche di mercato dei clienti pubblici e privati, oltre che per la strutturazione di operazioni di partenariato pubblico-privato.

PROCUREMENT

Coopservice acquista prodotti, materiali ed energia prevalentemente dal mercato domestico.

Il portale Ariba è entrato in funzione a maggio 2023. Sono stati trasferiti 1.680 fornitori, 320 sono stati riqualificati (di questi 122 sono nuovi fornitori). I fornitori, quando non in possesso delle relative certificazioni, hanno fornito una specifica autodichiarazione ambientale e sociale.

TEMI DI SOSTENIBILITÀ

Integrazione dell'innovazione e della sostenibilità nel processo di progettazione

Valutazione dell'impatto ambientale e sociale dei servizi

Certificazione del sistema BIM a garanzia di una progettazione efficace di soluzioni che mirano all'efficientamento energetico

Sviluppo di algoritmi proprietari per garantire ottimizzazione e massima efficienza dei processi

Sviluppo di nuove procedure (2024) per la qualifica dei fornitori secondo criteri ambientali e sociali

Adozione della nuova piattaforma ARIBA (2023)

Acquisto di materiali a ridotto impatto ambientale (certificazione Ecolabel per servizi GreenLeaf)

Garanzia di tutela dei diritti umani, lavorativi e sociali su tutta la filiera

Prevenzione della corruzione (certificazione ISO 37001)

La catena del valore individua e definisce le attività primarie del nostro ciclo organizzativo e produttivo, nonchè descrive in che modo ciascuna di esse contribuisce al risultato finale, ossia alla creazione di valore per i nostri stakeholder.

Soluzioni organizzative a ridotto impatto ambientale

Creazione di posti di lavoro

Adozione di politiche di Diversity & Inclusion

Ricadute economiche e sociali positive sulle comunità e i territori



OPERATIONS

Coopservice pianifica e organizza l'erogazione dei servizi attraverso la propria struttura organizzativa, offrendo opportunità lavorative in tutte le regioni d'Italia.

Il numero dei dipendenti al 31.12.23 è stato di 13.255, di cui il 62% donne e il 10% con cittadinanza straniera. Al 100% dei lavoratori vengono applicati i CCNL e il 91% sono a tempo indeterminato.

Programmi di formazione e aggiornamento delle competenze

Sviluppo e promozione di iniziative per favorire politiche di diversità e inclusione

Welfare per soci e dipendenti: assistenza sanitaria integrativa, previdenza integrativa, convenzioni e sconti, attività sociali

Sostegno economico alle famiglie dei soci: fondo di solidarietà, borse di studio, prestazioni sanitarie aggiuntive

Iniziative a favore delle comunità e del territorio

Garanzia di un'elevata qualità, affidabilità e sicurezza del servizio

Erogazione di un servizio pienamente in linea con quanto proposto in fase di progetto

Piena rispondenza alle normative sulla salute e sicurezza sul lavoro



EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Coopservice eroga i propri servizi direttamente con il proprio personale e osservando tutte le norme per garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Nel 2023 l'indice di frequenza degli infortuni è pari a 25,23, mentre l'indice di gravità a 0,49.

Garanzia di applicazione di tutte le norme per la salute e la sicurezza sul lavoro (ISO 45001) e per il cliente

Misurazione del livello di efficienza dei servizi erogati e della loro qualità

Prevenzione della corruzione (ISO 37001)

Trasparenza e correttezza in ogni fase del processo di erogazione

Adozione di misure appropriate per ridurre l'impatto ambientale del servizio

Capacità di rispondere tempestivamente alle richieste di modifica/integrazione dei servizi

Implementazione dei servizi e soluzioni per soddisfare bisogni emergenti

Garanzia di continuità occupazionale

Digitalizzazione dei processi



GESTIONE E SVILUPPO

Coopservice si è dotata della struttura organizzativa e di procedure adeguate per gestire con la massima efficacia e sicurezza la relazione con i propri clienti, i dati e la comunicazione.

La commessa viene gestita con strumenti innovativi (BIM, Digital Twin, Pant@) per garantire la massima efficienza ed efficacia nella relazione con i clienti.

Utilizzo di tecnologia BIM per la creazione di un gemello digitale che consente la creazione di un ecosistema di gestione e di monitoraggio dell'intera infrastruttura, anche in ottica di risparmio energetico e utilizzo responsabile delle risorse

Piattaforma proprietaria Pant@ per la gestione completa della commessa

Condotta di impresa responsabile

Al fine di prevenire e contrastare qualsiasi comportamento illecito e tutelare la nostra reputazione, ci siamo dotati di un'articolata struttura di policy e regolamenti, anche con il ricorso alla certificazione da parte di enti terzi. Abbiamo pertanto definito le linee di condotta da tenere nella relazione con i clienti, la trasparenza, l'attenzione alle relazioni con gli stakeholder istituzionali, l'importanza del rispetto dei diritti umani nelle nostre sfere di influenza, l'imprescindibilità della compliance e dell'etica come base dei comportamenti richiesti al personale a qualsiasi livello.

CODICE ETICO

Il Codice Etico esprime i principi, i valori, gli impegni e le responsabilità etiche posti nella conduzione delle attività aziendali dagli amministratori e dai collaboratori di Coopservice, siano essi soci o dipendenti o collaboratori esterni. Abbiamo scelto di adottare un Codice Etico per rappresentare efficacemente il modello di comportamento, ponendo al centro del nostro agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione dei valori, in modo che tutti i destinatari possano riconoscersi in essi e sentirsi pienamente partecipi e responsabili.

Il Codice Etico fornisce a tutti gli interlocutori criteri di carattere generale sull'impegno della Cooperativa nello svolgimento della propria attività e non intende sostituirsi alle disposizioni normative vigenti ed allo Statuto Sociale. Tutti coloro che lavorano per la Cooperativa, senza distinzioni o eccezioni, sono impegnati ad osservare e a fare osservare tali principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

La prima edizione del Codice Etico risale al 2005; il Codice è approvato dal Consiglio di Amministrazione, è periodicamente soggetto a verifica e fa parte del Modello Organizzativo 231.

MODELLO ORGANIZZATIVO 231

Al fine di assicurare che il comportamento di tutti coloro che operano per conto o nell'interesse di Coopservice sia sempre conforme alle leggi e coerente con i principi di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, abbiamo adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in linea con le prescrizioni del Decreto Legislativo n. 231 del 2001.

Il Modello Organizzativo 231 è frutto di un'accurata analisi dei processi aziendali a rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto, con il coinvolgimento delle funzioni aziendali interessate. La prima edizione del Modello Organizzativo 231 risale al 2006; il Modello è approvato dal Consiglio di Amministrazione ed è periodicamente aggiornato.

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato l'Organismo di Vigilanza (collegiale con prevalenza di membri esterni) ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 6, comma 1, lettera b) del Decreto Legislativo n. 231 del 2001. Attraverso l'aggiornamento normativo e l'analisi del contesto aziendale, con il supporto dell'Organismo di Vigilanza, Coopservice individua e verifica periodicamente le aree esposte a rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ISO 37001

La capacità di svolgere il nostro business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti rappresenta uno dei fattori chiave della nostra reputazione.

Nel giugno 2020, Coopservice ha conseguito la certificazione ISO 37001 "Sistemi di Gestione per la Prevenzione della Corruzione" a completamento dei presidi di legalità già adottati da diversi anni, come la definizione e l'adozione di Linee Guida Anticorruzione ispirate ai principi di comportamento previsti nel Codice Etico.

La certificazione ISO 37001 dimostra l'attenzione della società, a tutti i livelli organizzativi, alla prevenzione dei fenomeni corruttivi e ciò anche al fine di tutelare e valorizzare la reputazione aziendale sul mercato, nonché di evidenziare agli stakeholder l'affidabilità dei processi che l'azienda mette in atto per prevenire la corruzione.

Il concetto di corruzione, così come è definito nell'ambito del sistema ISO 37001, è più estensivo rispetto all'omonimo concetto definito dalle norme penali e dal modello organizzativo D.Lgs. 231/01, arrivando a coprire ogni e qualsivoglia forma di utilità, interesse, beneficio, non dovuti e acquisiti solo in ragione della propria posizione organizzativa e della propria influenza.

Coopservice ha nominato il Responsabile della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione che ha la responsabilità di supervisionare la progettazione ed attuazione del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione; riferisce periodicamente e risponde al Consiglio di Amministrazione.

Nel 2023 Coopservice ha ottenuto il rinnovo della certificazione e anche nel 2024 ha superato l'audit di sorveglianza.

L'analisi dei rischi corruttivi è avvenuta considerando tutto il perimetro aziendale (100%). Tutti i responsabili sono stati coinvolti nella valutazione dei rischi e tutte le operazioni sono state tenute in considerazione.

Si riporta di seguito un elenco delle macro categorie significative valutate.

- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione del processo commerciale.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nell'erogazione del servizio.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione del processo amministrativo contabile.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione del processo di approvvigionamenti.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione di liberalità, sponsorizzazioni e omaggi.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione delle risorse umane.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione del contenzioso.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione delle operazioni M&A.
- Corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione dei flussi finanziari.
- Corruzione a danno di Coopservice nella gestione delle informazioni riservate.



PROCEDURA WHISTLEBLOWING

Al fine di promuovere la cultura della trasparenza e della correttezza nel contesto aziendale e nell'operatività quotidiana, Coopservice incentiva tutti i dipendenti alla conoscenza e alla conseguente osservanza dei Modelli di Gestione, dei regolamenti e delle procedure aziendali, richiedendone il rispetto e prevedendo, in caso di inosservanza, adeguate verifiche e, se del caso, sanzioni disciplinari.

Poiché la prevenzione ed il controllo sulle azioni compiute sono attività demandate a tutti i dipendenti e non solo alle funzioni ed organi a ciò deputati dalla legge o dall'organizzazione interna, Coopservice, volendo dare ulteriore attuazione ai propri documenti di riferimento, ai più elevati standard di riferimento ed in applicazione all'art.5 comma 1 lett. e) del D.Lgs. 24/2023, nonché in applicazione alla Direttiva UE 2019/1937, riguardante la protezione degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito del loro rapporto di lavoro (cd. "Whistleblowing"), ha istituito un sistema di segnalazione Whistleblowing a tutela della riservatezza dei soggetti coinvolti e a garanzia di protezione da eventuali ritorsioni.

Contestualmente è stata adottata una specifica Policy Whistleblowing nella quale sono richiamati i principi di riferimento che orientano la gestione delle segnalazioni (come, ad esempio, la tutela della riservatezza, il divieto di atti ritorsivi, la censura delle segnalazioni effettuate in mala fede e l'obbligo di segreto) e la modalità di valutazione e avvio dell'indagine istruttoria.

La policy è a tutti gli effetti parte integrante del Modello Organizzativo 231ai sensi dell'art. 6 comma 2-BIS del D.Lgs.231/01, da cui mutua il sistema disciplinare, e del Regolamento Aziendale – Codice disciplinare.



FUNZIONE INTERNAL AUDITING

Al fine di integrare metodologie e strumenti per una efficace ed efficiente azione di controllo degli obiettivi assegnati, il Consiglio di Amministrazione ha istituito la funzione Internal Auditing, presidio di controllo di terzo livello che fornisce assurance e consulenza volte al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. È autonoma rispetto alle altre funzioni aziendali e risponde direttamente al CdA rispetto all'attività svolta; non interviene nella definizione delle strategie aziendali, piuttosto identifica le carenze e suggerisce di intervenire per colmarle; non si pone come mero controllore, ma assiste l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi, collaborando in modo trasparente e proattivo con le funzioni aziendali per favorire il miglioramento dei processi. La funzione Internal Auditing opera in azienda con un particolare focus in ambito 231.

COMPLIANCE ANTITRUST

Coopservice ha adottato Linee Guida sulla compliance Antitrust in linea con le prescrizioni dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e sulla base delle Linee guida Confindustria per compliance antitrust delle imprese. Le Linee Guida Antitrust chiariscono i principi e le regole poste dall'ordinamento a tutela della concorrenza, si prefiggono di accrescere la cultura aziendale e prevenire il rischio di possibili comportamenti in violazione delle norme antitrust. In esecuzione delle Linee Guida Antitrust, Coopservice ha nominato il Responsabile Antitrust che è autorizzato ad intervenire in maniera immediata su qualsiasi situazione che possa comportare un rischio di commissione di un illecito antitrust. Il Responsabile Antitrust, in staff alla Direzione Generale, riferisce periodicamente e risponde al Consiglio di Amministrazione, e la sua attività è verificata dal Risk Manager Antitrust (professionista esterno alla società).

Un'immagine della pagina del sito aziendale riservata alla procedura di segnalazione Whistleblowing che contiene il collegamento alla piattaforma informatica dedicata.

RESPONSABILITÀ SOCIALE

Coopservice è una Società di persone che lavorano per costruire un capitale di valori, di intelligenze e di risorse sul quale potranno fare affidamento anche le generazioni future. Vogliamo crescere diffondendo al nostro interno e all'esterno comportamenti socialmente responsabili rispettando i diritti umani, le persone e gli interessi della collettività senza praticare distinzioni di ceto, origine, sesso e religione, tutelando l'ambiente ed osservando le prescrizioni legislative in generale ed in materia di sicurezza sul lavoro.

Abbiamo ampliato il nostro Sistema di Gestione Qualità e Ambiente anche ai sistemi Salute e Sicurezza sul lavoro e Responsabilità Sociale per continuare il percorso di miglioramento continuo nel rispetto dei principi della Certificazione Etica SA8000, uno standard accreditato che mira a distinguere le aziende che si impegnano nello sviluppo sostenibile, con particolare attenzione alle tematiche sociali e alle condizioni dei lavoratori (diritti umani, sviluppo, valorizzazione, formazione e crescita professionale, salute e sicurezza, non discriminazione e no al lavoro minorile) ed i suoi requisiti si estendono anche ai fornitori e ai subfornitori.

FAMILY AUDIT

Il Family Audit è una certificazione aziendale volontaria, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, che riconosce l'impegno di un'organizzazione per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento famiglia e lavoro del proprio personale.

Nel 2023 si è concluso l'iter di certificazione per il Family Audit e, la Provincia Autonoma di Trento, in qualità di Ente di certificazione dello standard Family Audit, ha iscritto Coopservice al numero 297 del Registro delle organizzazioni certificate.

PARITÀ DI GENERE PDR 125:2022

Nel 2023 abbiamo avviato l'iter di certificazione per la UNI PdR 125:2022 "Sistema di gestione per la Parità di Genere", un passo fondamentale per promuovere la parità di genere e l'inclusione nelle nostre pratiche aziendali. Questo impegno rafforza la reputazione e migliora l'immagine complessiva della nostra organizzazione, con ricadute estremamente positive sull'attrattività dei talenti, la fidelizzazione dei dipendenti e la creazione di un ambiente di lavoro più equo e inclusivo. La certificazione è stata conseguita a fine gennaio 2024.

CARTA DEI VALORI

- ✗ **AL LAVORO MINORILE**
 NO Scegliamo il diritto al gioco e all'istruzione per il rispetto dei bambini, gli uomini di domani.
- ✗ **AL LAVORO OBBLIGATO**
 NO Scegliamo la libertà per garantire a tutti il diritto a un lavoro dignitoso.
- ✓ **ALLA SALUTE E SICUREZZA**
 SÌ Scegliamo di agire per prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.
- ✓ **ALLA LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE**
 SÌ Rispettiamo il diritto delle persone alla libertà di associazione.
- ✗ **ALLA DISCRIMINAZIONE**
 NO Scegliamo di garantire a tutti i lavoratori pari opportunità senza alcuna distinzione.
- ✗ **ALLE PUNIZIONI INDISCRIMINATE**
 NO Scegliamo di adottare comportamenti orientati al rispetto delle persone.
- ✓ **A ORARI DI LAVORO REGOLAMENTATI**
 SÌ Scegliamo l'efficienza e la corretta organizzazione del lavoro nel pieno rispetto delle leggi.
- ✓ **A UNA GIUSTA RETRIBUZIONE**
 SÌ Riconosciamo stipendi rispondenti ai CCNL di riferimento e di settore.
- ✓ **A UN SISTEMA DI GESTIONE**
 SÌ Scegliamo di dotarci di un sistema di gestione conforme allo standard internazionale SA8000.

ASSEVERAZIONE ASSE.CO.

Coopservice ha ottenuto a inizio 2024 l'asseverazione Asse.Co., rilasciata dal Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro, che certifica la regolarità retributiva e contributiva dell'impresa nella gestione dei rapporti di lavoro. L'asseverazione, promossa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, è finalizzata allo sviluppo e alla diffusione della cultura della legalità e ha validità annuale (con verifiche quadrimestrali). Attestando la regolarità dei comportamenti del datore di lavoro in materia di lavoro e legislazione sociale, può essere utilizzata nell'ambito degli appalti ai fini della verifica di conformità delle imprese e vale quale presunzione di correttezza e compliance amministrativa HR nei confronti dell'Ispettorato del Lavoro.

COMPLIANCE NORMATIVA

Per Coopservice e le società del Gruppo la conformità è indice di onestà e trasparenza ed è in relazione con il Codice Etico e con i principi e i valori del nostro modo di fare impresa.

Coopservice adotta un sistema di gestione integrato per definire e attuare politiche di prevenzione e miglioramento in materia di:

- qualità dei servizi e soddisfazione dei clienti;
- contenimento degli impatti ambientali associati ai processi operativi;
- tutela della salute e della sicurezza del personale;
- rispetto dei diritti umani e delle leggi sul lavoro;
- contrasto dei fenomeni corruttivi e rispetto delle leggi in materia;
- gestione razionale dell'energia per le attività aziendali e supporto ai clienti per i servizi di efficientamento energetico.

Il sistema di gestione presidia la conformità dei servizi ai requisiti specificati dai contratti o dalle normative vigenti, ottenuta attraverso un'organizzazione orientata al cliente, procedure documentate che definiscono responsabilità e attività per i processi aziendali, prassi operative consolidate ed efficienti, ma soprattutto con personale competente e altamente qualificato, coinvolto in un processo continuo di formazione e aggiornamento.

Nel 2023 sono state confermate le certificazioni in nostro possesso (molte di queste sono state estese alla nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa). Altre importanti se ne sono aggiunte tra il 2023 e i primi mesi del 2024, a riprova dell'impegno costante dell'azienda per sostenere gli obiettivi di crescita e di miglioramento nel rispetto delle norme e delle best practices. *La tabella riporta le certificazioni alla data di redazione del Report.*

Certificazione	Ambito di applicazione	Coopservice	Istituto di Vigilanza Coopservice Spa
UNI EN ISO 9001:2015	Gestione per la Qualità	X	X
UNI EN ISO 14001:2015	Gestione ambientale	X	X
ISO 14064-1:2018	Corporate Carbon Footprint	X	
UNI EN ISO 45001:2018	Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	X	X
Asseverazione sicurezza sul lavoro	Asseverazione sicurezza sul lavoro (ex artt. 30 e 51 D.Lgs 81/08)	X	X
SA 8000:2014	Responsabilità Sociale	X	X
UNI EN ISO 37001:2016	Gestione per la prevenzione della corruzione	X	X
UNI EN ISO 39001:2016	Gestione della sicurezza stradale	X	X
ISO/IEC 27001:2022	Gestione della sicurezza delle informazioni	X	
ISO 56002:2021	Innovazione	X	X
UNI/PdR 125:2022	Parità di genere	X	X
Family Audit	Impegno per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento famiglia e lavoro	X	
ISO 30415:2021	Sistema di Gestione delle risorse umane – Diversità e inclusione		X
UNI 10891:2000	Istituti di vigilanza privati - requisiti		X
UNI CEI EN 50518:2020	Centrali di telesorveglianza		X
UNI EN ISO 16082:2011	Servizi di security aeroportuale e dell'aviazione civile		X
UNI 10459:2017	Professionista della Security		X
UNI 11926:2023	Servizi ausiliari alla sicurezza		X
UNI CEI EN ISO 50001:2018	Sistemi di gestione dell'energia	X	
UNI CEI 11352:2014	Servizi energetici nel settore pubblico E.S.Co.	X	
UNI/PdR 74:2019	Sistema di gestione BIM	X	
Regolamento 2015/2067 "Gas fluorati"	Idoneità a gestire i gas fluorati	X	
Ecolabel UE	Servizi di pulizia in ambiente interno identificati dal marchio Green Leaf by Coopservice	X	
Attestato di convalida EMAS	Attestazione da parte di Organismo di certificazione accreditato	X	
Asseverazione Asse.Co.	Regolarità retributiva e contributiva dell'impresa nella gestione dei rapporti di lavoro	X	

Sistema di gestione del rischio

Risk Management integrato

PROCESSO ERM

Nel 2020, in considerazione del costante mutamento dell'approccio normativo e regolamentare (anche rispetto alle norme volontarie ISO) sempre più orientato all'identificazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi aziendali (ottica "risk based"), Coopservice ha istituito la funzione dell'Enterprise Risk Management ed individuato il Risk Manager. Il processo di Enterprise Risk Management (ERM) ha portato all'adozione di una Risk Policy per la gestione dei rischi aziendali che comprende anche i rischi non finanziari o Rischi ESG.

La policy definisce le responsabilità per l'individuazione, la valutazione e la gestione dei rischi aziendali.

Secondo quanto stabilito nella Risk Policy, Coopservice ha effettuato una prima valutazione dei rischi nel 2021 che ha poi aggiornato nel 2022 e nel 2023, integrandola dapprima con i Rischi di commissione dei reati in ottica 231/01 e con i rischi individuati dal sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione (avendo conseguito la certificazione ISO 37001) e, successivamente, con i rischi individuati dagli altri sistemi di Gestione Integrati (Rischi ambientali, Rischi relativi alla salute e sicurezza e Responsabilità sociale di impresa). L'approccio integrato alla gestione dei rischi viene suggerito anche dalle linee guida di Confindustria per la costruzione dei modelli 231/01 pubblicate a giugno 2021.

Per l'anno 2023 inoltre la mappa dei rischi aziendale è stata aggiornata inserendo:

- nuovi rischi della mappatura 231
- nuovi Rischi Strumentali alla commissione dei reati collegati all'81/08
- nuovi rischi ESG (cambiamento climatico, green washing, gestione energia, gestione della Supply chain)

e rivalutando alcuni rischi esistenti a seguito dell'implementazione di misure di mitigazione o del mutare delle situazioni di contesto.

RISK MANAGER

Il Risk Manager, quale owner del processo di Risk Management, riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione ed è chiamato a diffondere la cultura della gestione dei rischi a tutti i livelli dell'organizzazione, a migliorare l'efficacia e l'efficienza della gestione del rischio, nonché a rendere maggiormente affidabile il processo decisionale, fornendo utili ed ulteriori elementi di conoscenza al Consiglio di Amministrazione quale organo preposto alla valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo.

Il Risk Manager, inoltre, contribuisce a completare la struttura di controllo interno, ponendosi:

- in ottica di complementarità rispetto la funzione di Internal Auditing, già presente in Coopservice, la quale, seppur in chiave di assurance, condivide la finalità di supporto al management nella gestione del rischio;
- in ottica di costante relazione con altre funzioni aziendali già esistenti deputate, per obbligo normativo o per scelta aziendale, al controllo dei rischi (Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza, DPO, Responsabile compliance Antitrust e Risk Manager Antritrust, Responsabile Antiriciclaggio per la gestione del contante ed Internal Audit dedicato alla gestione del contante, Responsabile della Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione).



FRAMEWORK ERM

Il Framework ERM supporta l'azienda ed è finalizzato a garantire la continuità dell'organizzazione e l'adeguatezza dei suoi processi, attività e prestazioni in termini di:

1. obiettivi di business:

- conseguimento degli obiettivi fissati in sede di definizione delle strategie aziendali;
- impiego efficace ed efficiente delle risorse dell'organizzazione.

2. obiettivi di governo:

- garantire l'attendibilità, l'accuratezza, l'affidabilità e la tempestività dell'informativa finanziaria;
- salvaguardia del patrimonio aziendale;
- osservanza di leggi, regolamenti, contratti, norme etiche ed aziendali;
- tutela delle responsabilità etiche e sociali;
- successo sostenibile.

Per la mitigazione dei propri rischi l'azienda si è dotata di idoneo sistema di regole (in particolare procedure e protocolli, attribuzione di deleghe e procure, un sistema disciplinare) e provvede a formare adeguatamente tutte le proprie risorse.

Ha inoltre attivato un sistema di controlli interno che può essere definito come l'insieme delle regole, procedure, strutture organizzative e misure tecniche, anche informatiche, che mirano ad assicurare il rispetto delle strategie e degli obiettivi aziendali ed il conseguente presidio delle aree di rischio. In particolare, il sistema di controllo interno dei rischi è articolato su tre livelli (vedere figura nella pagina accanto).

Il 1° livello è costituito dai controlli svolti direttamente dal personale operativo e descritti nelle procedure interne, ai quali si aggiungono i controlli logici previsti dagli applicativi informatici a supporto delle attività e i controlli gerarchici svolti dai responsabili. Ogni operazione compiuta è adeguatamente documentata per consentire, in ogni momento, gli opportuni controlli che ne attestino le caratteristiche e le motivazioni. Il personale, e chiunque operi a qualsiasi titolo per conto di Coopservice, viene sensibilizzato attraverso l'informazione e la formazione sull'importanza e sulla necessità dei controlli, sull'esistenza delle norme e procedure applicabili e sull'impegno attivo in prima persona al miglioramento dell'esito delle procedure di controllo.

Il 2° livello di controllo è costituito dalle funzioni che presidiano i processi di gestione dei rischi di impresa, di conformità alle norme di legge e di

autoregolamentazione di cui la Società si è dotata, anche attraverso l'adozione di sistemi di gestione certificati. Queste funzioni hanno l'obiettivo di verificare il rispetto degli adempimenti normativi esterni e monitorare la corretta gestione operativa a garanzia della coerenza rispetto agli obiettivi aziendali. La gestione dei numerosi obblighi di compliance, ossia di conformità alle norme, è affrontata attraverso una gestione integrata dei rischi che coinvolge le diverse funzioni aziendali di secondo livello. Questo approccio facilita la condivisione di informazioni mediante una visione integrata delle diverse esigenze di compliance e, attraverso l'esecuzione di risk assessment congiunti, favorisce anche la produzione di procedure comuni che garantiscono efficienza e snellezza organizzativa nei processi aziendali.

Il 3° livello di controllo è costituito dall'Ufficio Internal Auditing che, a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione, svolge un'attività indipendente ed obiettiva di assurance e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'organizzazione. L'assurance, nei confronti del CdA stesso, si sostanzia nella valutazione circa l'idoneità e l'operatività del sistema di controllo e di gestione dei rischi; la consulenza si traduce in una attività di supporto al management finalizzata a fornire valore aggiunto e migliorare i processi di controllo, gestione del rischio e governance, senza assumere responsabilità operative o manageriali.

COMITATO RISCHI

Per la gestione e il monitoraggio continuativo dei rischi aziendali si è istituito un Comitato Rischi (gruppo di lavoro interfunzionale) che, sotto il coordinamento del Risk Manager, guida lo sviluppo e l'integrazione del Sistema di gestione dei rischi all'interno dei processi aziendali per:

- Garantire il processo di individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi aziendali.
- Curare l'armonizzazione dei modelli di risk management e l'individuazione di iniziative volte a sviluppare e diffondere la cultura del rischio.
- Assicurare la reportistica integrata dei rischi anche attraverso l'alimentazione degli strumenti informativi a disposizione della funzione Risk Management e l'interazione e il coordinamento con le funzioni aziendali che producono dati e indicatori.
- Condividere e valutare gli andamenti dei rischi e decidere eventuali azioni correttive.

SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO DEI RISCHI

GOVERNANCE Ente istituzionale di indirizzo

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

3° LIVELLO DICONTRULLO



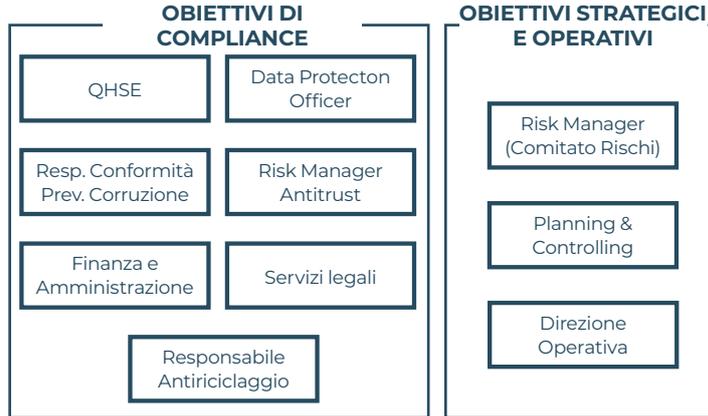
Internal Audit: Risk Assurance
Il terzo livello fornisce assurance indipendente e obiettiva sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo.

FUNZIONE INTERNAL AUDIT

2° LIVELLO DICONTRULLO



Funzioni di supporto: Risk Control
Il secondo livello monitora i principali processi per assicurare l'efficacia e l'efficienza operativa e di trattamento dei rischi. Monitora l'adeguatezza e operatività dei controlli di primo livello posti a presidio dei principali rischi.



1° LIVELLO DICONTRULLO



Funzioni operative: Risk Ownership
Il primo livello di controllo identifica, valuta, gestisce e monitora i rischi di propria competenza con l'aiuto del Risk Manager.



Ente istituzionale di supervisione

Collegio Sindacale

Organismo di Vigilanza

Società di Revisione

RISCHI ESTERNI

RISCHI CONTESTO SOCIALE ED ECONOMICO

- Mercati finanziari
- Scenario geopolitico
- Contesto competitivo
- Spending review

RISCHI REGOLATORI

- Variazione normativa del lavoro
- Variazione normativa appalti
- Altre variazioni normative

RISCHI LEGATI AD EVENTI ESTERNI

- Cambiamento climatico
- Disastri naturali
- Atti illeciti terzi
- Terrorismo
- Violenza sociale



RISCHI FINANCE



RISCHI GOVERNANCE



RISCHI SOCIAL



RISCHI ENVIRONMENTAL

RISCHI INTERNI

RISCHI STRATEGICI

- Reputazione
- Competenza e attrattività
- Pianificazione strategica e operazioni internazionali
- Modello e settori di business
- Tutela know-how
- Innovazione
- Soci e assetto organizzativo
- Società controllate e partecipate

RISCHI OPERATIVI

- Acquisizione e gestione clienti
- Adeguatezza dei processi
- Gestione delle risorse umane
- Procurement & Supply Chain
- Informatizzazione processi
- Cyber Security e Data Protection
- Legale / contenzioso
- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Sostenibilità ambientale
- Rispetto procedure e mantenimento livelli di qualità
- Pianificazione e controllo
- Compliance normativa

Sicurezza informatica e Privacy

La sicurezza informatica è il processo di protezione delle informazioni sensibili, e dell'infrastruttura IT che le contiene, dall'accesso non autorizzato da parte delle minacce digitali. Deve tenere conto di diverse componenti: il personale, l'hardware, il software e i criteri che descrivono le modalità di funzionamento congiunto di tutte queste risorse. La funzione IT di Coopservice ha adottato le migliori tecnologie e best practice di sicurezza informatica per proteggere l'infrastruttura aziendale dai tentativi di attacco, attivando adeguati sistemi di prevenzione o limitazione dell'accesso alle informazioni, con l'obiettivo di tutelare anche i dati dei propri clienti da potenziali perdite o violazioni.

Gli strumenti informatici e le procedure di prevenzione, protezione e monitoraggio dell'infrastruttura adottati sono continuamente in evoluzione per rimanere al passo con le minacce sempre più sofisticate. Maggiore attenzione evolutiva si è concentrata sulla protezione dei canali più comunemente utilizzati dai criminali informatici, come la posta elettronica e la protezione dei dispositivi di lavoro quotidiano.

Tutti gli utenti aziendali devono rispettare il disciplinare informatico aziendale che regola l'uso del sistema informativo di Coopservice, inteso come l'insieme degli strumenti informatici, dei servizi che offre, delle comunicazioni elettroniche interne e su rete pubblica, dei dati trattati e delle informazioni che ne derivano. Lo scopo è educare gli utenti ad un uso corretto degli strumenti e renderli consapevoli dei rischi, non solo connessi alle minacce informatiche, ma anche ai reati informatici e trattamento illecito di dati ex DLGS 231/2001.

Corsi di formazione in Cyber Security, obbligatori per tutti gli utenti aziendali, vengono svolti periodicamente con l'obiettivo di sensibilizzare sulle minacce informatiche e sui comportamenti da adottare per evitare situazioni a rischio.

Per quanto concerne la Compliance al Regolamento Europeo 2016/67 sulla Protezione dei Dati Personali, Coopservice adotta il modello organizzativo GDPR scaricabile dal sito: <https://www.coopservice.it/modello-organizzativo-privacy>. Sul sito sono disponibili anche tutte le informative privacy: <https://www.coopservice.it/privacyinformative> e il link per contattare il DPO.

CERTIFICAZIONE ISO/IEC 27001

Nel 2023, a mitigazione del rischio, Coopservice ha implementato un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in conformità alla norma ISO27001, la principale norma internazionale che regola la sicurezza delle informazioni in possesso di una azienda e che comporta diversi vantaggi:

- una maggiore sicurezza delle informazioni e dei dati su tutti i supporti (cartacei, cloud, digital data);
- sviluppo della resilienza dell'intera organizzazione agli attacchi informatici;
- riduzione del rischio di incidenti di sicurezza;
- miglioramento della reputation e della fiducia di partner e clienti, i quali hanno modo di apprezzare che le informazioni che li riguardano siano al sicuro;
- conformità ai requisiti legali e normativi, dato il numero crescente di leggi, regolamenti e requisiti contrattuali relativi alla sicurezza delle informazioni.

Un elemento imprescindibile è costituito dalla sicurezza delle reti, delle dotazioni hardware e dei sistemi di information technology, inclusi i sistemi operativi e i software, in modo da garantire che essi siano sicuri e protetti contro la perdita dei dati. Ma accanto agli aspetti correlati ai processi di progressiva digitalizzazione, nella norma assume un'altrettanta decisiva importanza la sicurezza fisica e ambientale, prevedendo le procedure e i controlli volti a impedire l'accesso non autorizzato alle aree fisiche di conservazione dei contenuti e la protezione delle apparecchiature e delle strutture da una possibile compromissione causata dall'intervento umano o da eventi 'naturali'.

La filosofia principale della ISO 27001 si basa su un processo di gestione dei rischi: scoprire dove essi si insidiano al fine di trattarli sistematicamente, attraverso l'implementazione di un sistema in cui si definiscono protezioni e controlli di sicurezza. Nello specifico, per quanto attiene ai processi di messa in sicurezza delle informazioni, lo standard 27001 fornisce una guida gestionale che prevede requisiti per il risk management, l'asset management, il controllo degli accessi, la crittografia, la gestione degli incidenti, consentendo in tal modo una gestione dei rischi che garantisca al contempo la riservatezza, l'integrità, la disponibilità dei dati informativi di cui si è in possesso.

Sviluppo sostenibile

Ci impegniamo per trovare soluzioni tecniche ed organizzative capaci di rispondere ad alcune delle più importanti sfide di sostenibilità del mondo di oggi e che sono state inserite nell'Agenda 2030 dell'ONU, un programma d'azione rivolto alle persone, al pianeta e alla prosperità.

Tra gli 8 principi fondanti della cooperazione, la solidarietà intergenerazionale è un tema da sempre centrale nelle strategie di sviluppo di Coopservice, che persegue l'obiettivo di aumentare il proprio valore nel tempo per consegnare alle generazioni future di operatori un'azienda solida e virtuosa. Questo principio guida anche le nostre scelte di sostenibilità, in linea con la definizione universalmente riconosciuta che si trova nel cosiddetto Rapporto Brundtland del 1987 dal titolo *Our Common Future*: *“Lo sviluppo sostenibile è quello sviluppo che consente alla generazione presente di soddisfare i propri bisogni senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri”*.

È sui principi di equità intergenerazionale e intragenerazionale che si basa anche l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile.



I 17 Goals fanno riferimento ad un insieme di questioni importanti per lo sviluppo che prendono in considerazione in maniera equilibrata le tre dimensioni – economica, sociale ed ecologica – e mirano a porre fine alla povertà, a lottare contro l'ineguaglianza, ad affrontare i cambiamenti climatici, a costruire società pacifiche che rispettino i diritti umani.

In Coopservice promuoviamo lo sviluppo sostenibile e l'adesione all'Agenda 2030 attraverso gli investimenti che facciamo, le soluzioni che sviluppiamo e le pratiche che adottiamo, come abbiamo sintetizzato nella schema della pagina successiva e come raccontiamo nel dettaglio nei diversi capitoli di questo Report Integrato.

Il nostro impegno è testimoniato non solo dalle certificazioni ambientali e sociali che abbiamo conseguito da anni e mantenuto nel 2023, ma anche dall'incorporazione dei dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite nella nostra visione strategica, così come nella cultura organizzativa e nelle nostre operazioni quotidiane.

Aderire all'UN Global Compact significa operare in modi che, come minimo, soddisfino le responsabilità fondamentali nei settori dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione. Siamo un'azienda responsabile che

rispetta i valori e i principi validi universalmente con la piena consapevolezza che le buone pratiche in un'area non compensano i danni in un'altra, ma è necessario un approccio integrato.

L'adesione, dal 2024, sarà condizionata alla rendicontazione annuale da parte delle singole imprese, delle strategie e delle politiche adottate utilizzando una reportistica specifica, la Communication on Progress (COP), strumento attraverso il quale si informano gli organismi del Patto e i propri stakeholder sulle attività implementate ed i risultati raggiunti nell'arco temporale di riferimento. L'obbligatorietà della COP scatterà nel 2024 (pena esclusione dall'UNGC); tuttavia, Coopservice è tra le aziende che hanno scelto di anticipare volontariamente al 2023 la rendicontazione (sull'esercizio 2022) a dimostrazione dell'impegno concreto della nostra cooperativa verso le tematiche ESG (Environmental, Social e Governance). La rendicontazione COP, essendo consultabile da chiunque sul portale UN Global Compact, potrà diventare uno strumento di trasparenza e confronto per misurare i progressi attestati dalle oltre 24 mila organizzazioni aderenti.



GOVERNANCE E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

L'integrazione della sostenibilità nel nostro sistema di corporate governance ci ha portato a definire organi, regole e processi per gestire in modo efficace il nostro impatto sociale e ambientale, abilitando la capacità di intercettare e analizzare le opportunità e i rischi connessi con le tendenze in atto, nonché di attivare i processi decisionali necessari per allineare l'operato aziendale a tali trend. Lo schema illustra come la governance e la gestione della sostenibilità rappresentano in Coopservice un sistema articolato che raccoglie e connette tra loro differenti livelli e funzioni aziendali.

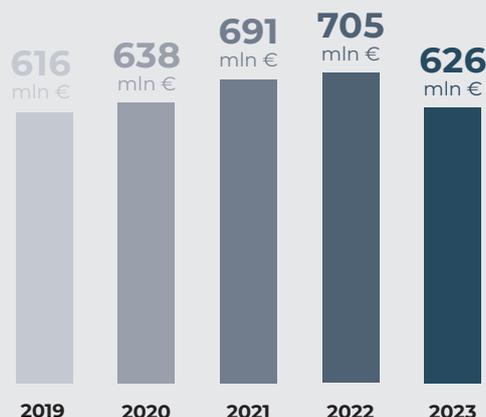


Coopservice

Bilancio separato - Conto economico

VALORE DELLA PRODUZIONE

626
mln €



La riduzione del valore della produzione registrata nel 2023 è ascrivibile all'operazione di conferimento del ramo Security nella società controllata Istituto di Vigilanza Coopservice Spa avvenuta in data 1° luglio 2023. A bilancio sono stati inclusi i ricavi dei servizi di vigilanza del solo primo semestre. Il secondo semestre è confluito nel bilancio di esercizio di Istituto di Vigilanza Coopservice Spa per un valore della produzione di € 73.392.773 e consolidato nel bilancio di Gruppo.

BILANCIO SEPARATO CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	31/12/2023	31/12/2022	DIFFERENZA
VALORE DELLA PRODUZIONE	626.048.993	704.693.797	-78.644.804
Consumo materie prime, sussidiarie e merci	57.330.128	77.669.644	-20.339.516
Costi per servizi	132.710.968	126.149.692	6.561.276
Costi per godimento beni di terzi	17.284.528	19.210.738	-1.926.210
Variazioni rim. mat. prime, cons., suss., e merci	90.753	-139.248	230.001
Oneri diversi di gestione	8.778.223	16.825.334	-8.047.111
VALORE AGGIUNTO	409.854.393	464.977.637	-55.123.244
Costi del personale	374.341.138	432.064.355	-57.723.217
MARGINE OPERATIVO LORDO - EBITDA*	35.513.255	32.913.282	2.599.973
Ammortamenti	11.186.588	12.214.999	-1.028.411
Accantonamenti per rischi	7.890.958	3.294.783	-1.403.825
Svalutazioni	1.329.969	1.903.643	-573.674
RISULTATO OPERATIVO - EBIT	21.105.740	15.499.857	5.605.883
Proventi finanziari	7.968.521	5.588.126	2.380.379
Oneri finanziari	12.074.140	4.036.023	8.038.101
Rettifiche di valore delle attività finanziarie	-1.376.057	-3.604.750	2.228.693
RISULTATO ANTE IMPOSTE	15.624.064	13.447.210	2.176.854
Imposte correnti	2.470.551	4.159.756	-1.689.205
Imposte differite	16.230	251.820	-235.590
RISULTATO NETTO	13.137.283	9.035.634	4.101.649

* L'EBITDA, non è identificato come una misura contabile nell'ambito dei Principi contabili italiani e, pertanto, non deve essere considerato una misura sostitutiva per la valutazione dell'andamento del risultato della Società e del Gruppo. Si segnala, inoltre, che il criterio di determinazione dell'EBITDA applicato dalla Società e dal Gruppo, potrebbe non essere omogeneo con quello adottato da altre società del settore e, pertanto, che tali dati potrebbero non essere comparabili.



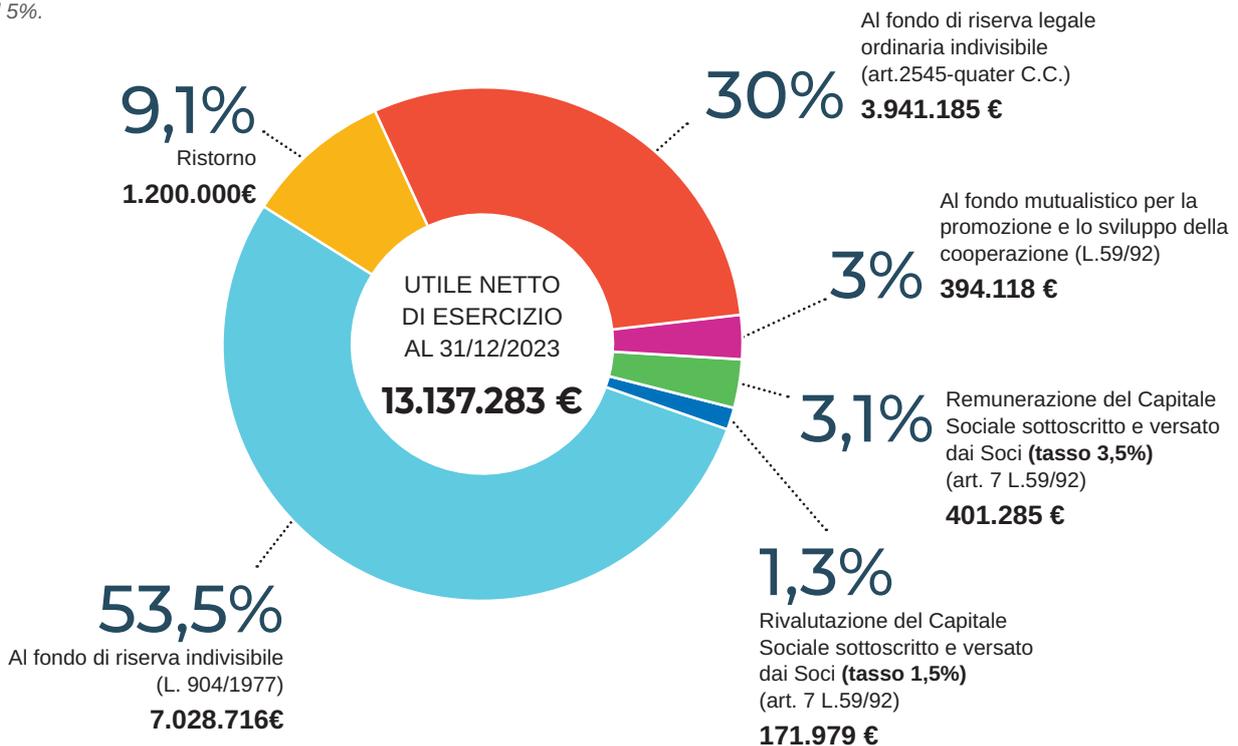
Ristorno

1,2 milioni €

È stato deliberato un ristorno pari a 1,2 milioni € per i soci, sotto forma di integrazione della retribuzione oppure in aumento della quota di capitale sociale sottoscritto e versato.

Oltre al ristorno, i soci beneficiano della rivalutazione e della remunerazione del capitale sociale, per un tasso complessivo del 5%.

Ripartizione dell'utile di esercizio



Coopservice

Bilancio separato - Stato patrimoniale

BILANCIO SEPARATO STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	31/12/2023	31/12/2022	DIFFERENZA
Immobilizzazioni immateriali nette	15.732.789	15.590.892	141.897
Immobilizzazioni materiali nette	13.324.111	19.593.716	-6.269.605
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	51.948.508	47.680.706	4.267.802
Crediti tributari oltre 12 mesi	12.424.634	4.371.436	8.053.198
CAPITALE IMMOBILIZZATO (A)	93.430.042	87.236.750	6.193.292
Rimanenze di magazzino	586.137	1.506.151	-920.014
Crediti verso clienti	241.853.516	283.523.447	-41.669.931
Altri crediti	28.658.216	30.043.303	-1.385.087
Altre attività a breve	7.340.893	8.761.403	-1.420.510
ATTIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (B)	278.438.762	323.834.304	-45.395.542
Debiti verso fornitori	112.894.193	120.827.290	-7.933.097
Debiti tributari	5.310.975	7.251.354	-1.940.379
Altri debiti	71.053.483	86.266.402	-15.212.919
PASSIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (C)	189.258.651	214.345.046	-25.086.395
CAPITALE D'ESERCIZIO NETTO (D=B-C)	89.180.111	109.489.258	-20.309.147
Fondi per rischi ed oneri	22.343.099	24.651.543	-2.308.444
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	5.543.235	12.652.729	-7.109.494
Passività a medio e lungo termine (E)	27.886.334	37.304.272	-9.417.938
CAPITALE INVESTITO NETTO (F=A+D-E)	154.723.819	159.421.736	-4.697.917
Patrimonio netto	-134.602.510	-126.845.809	-7.756.701
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	-43.401.038	-43.163.146	-237.892
Posizione finanziaria netta a breve termine	23.279.729	10.587.219	12.692.510
MEZZI PROPRI E INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO (H)	-154.723.819	-159.421.736	4.697.917

(*) In maniera omogenea a quanto fatto nei precedenti esercizi, i crediti finanziari vantati dalla Capogruppo nei confronti delle controllate sono stati nettati dall'ammontare delle immobilizzazioni finanziarie nette (ove civilisticamente sono riclassificati in ossequio alla previsione dettata dal nuovo OIC 15 e sono esposti a decurtazione dell'indebitamento finanziario della controllante a breve termine, all'interno della Posizione Finanziaria netta).

(**) La Posizione Finanziaria Netta non è identificata come una misura contabile nell'ambito dei Principi contabili italiani e, pertanto, non deve essere considerata una misura sostitutiva per la valutazione dell'andamento del risultato della Società. Si segnala inoltre che il criterio di determinazione della Posizione finanziaria netta applicata dalla Società, e dal Gruppo potrebbe non essere omogeneo con quello adottato da altre società del settore e, pertanto, che tali dati potrebbero non essere comparabili.

Principali indicatori economici e patrimoniali

ROE

↑ **9,76%**

+2,6 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

ROI

↑ **4,27%**

+1,5 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

ROS

↑ **3,37%**

+1,2 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

59,8%

Personale

Nel corso del 2023 il costo del personale impiegato nelle attività di produzione dei servizi è stato pari ad euro 374.341.138, corrispondente al 59,8% del valore della produzione.

Il risultato, migliorativo rispetto al precedente esercizio, è in linea con la politica di efficientamento organizzativo perseguita dalla cooperativa e con l'aumento dei servizi a più elevato contenuto tecnologico.

2,1% - 3,4%

Utile netto - Ebit

L'utile netto generato nell'esercizio 2023 si è attestato ad euro 13.137.283, in aumento rispetto al precedente esercizio; tale valore corrisponde al 2,1% del valore della produzione. Dal punto di vista della gestione caratteristica, l'EBIT prodotto da Coopservice risulta pari al 3,4% dei ricavi, valore in aumento rispetto a quello dei precedenti esercizi.

1,8%

Ammortamenti

Nel bilancio relativo all'esercizio 2023 sono stati effettuati ammortamenti per euro 11.186.588, pari all'1,8% del valore della produzione.

5,67%

Incidenza EBITDA/Ricavi

L'EBITDA ha raggiunto nell'esercizio 2023 un valore pari ad euro 35.513.255, in significativo aumento rispetto al precedente esercizio (32.913.282).

L'incidenza dell'Ebitda sul valore della produzione si attesta al 5,67% (+ 1,0% rispetto al 2022).

0,40%

Imposte e tasse

Le imposte e le tasse di competenza dell'esercizio 2023, comprensive della rilevazione della fiscalità differita, si attestano ad euro 2.486.781 (lo 0,40% del valore della produzione)

0,51%

Accantonamenti

Gli accantonamenti e le svalutazioni dell'esercizio ammontano ad euro 3.220.997, pari allo 0,51% del valore della produzione.

51,9 mln €

Partecipazioni

Il valore della partecipazioni si attesta ad euro 51,9 milioni. L'incremento è ascrivibile alla costituzione della nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

12,3 mln €

Investimenti

Gli investimenti della Società nell'esercizio ammontano a complessivi euro 12,3 milioni, di cui euro 8,3 milioni per immobilizzazioni immateriali ed euro 4,0 milioni per immobilizzazioni materiali.

-14,70%

Crediti verso clienti

Al 31 dicembre 2023 i crediti verso clienti diminuiscono del 14,7% circa, in misura più che proporzionale rispetto alla diminuzione del valore della produzione (-11,1%).

Tale dato evidenzia la capacità della Società di generare flussi di cassa positivi (in valore assoluto, la dinamica dei crediti commerciali ha consentito a Coopservice di generare liquidità per euro 41,7 mln circa nel corso del 2023).

119 giorni

Tempo medio di incasso

Nel 2023 i giorni medi di incasso (calcolati sulla base del fatturato) rimangono sostanzialmente invariati rispetto all'esercizio precedente.

0,25

Intensità media di capitale

L'indice di intensità del capitale mette a confronto il capitale investito netto con il valore della produzione.

Tale valore è in linea con il dato consuntivato nel precedente esercizio.

51.004 €

Produttività del lavoro

In Coopservice, il fatturato prodotto da ciascun lavoratore nel corso del 2023 è stato pari ad euro 51.004, in linea con il dato consuntivato nel precedente esercizio.

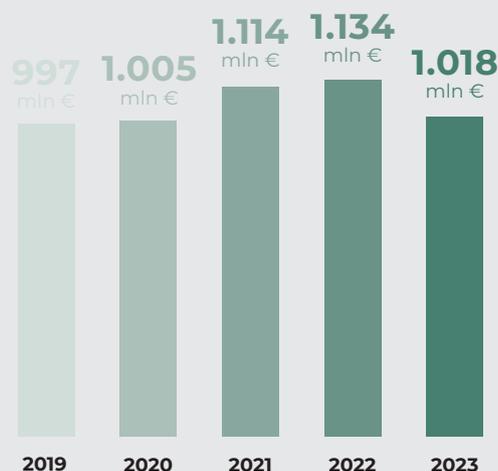
Nel calcolo è stato utilizzato il parametro FTE (Full Time Equivalent), ossia il numero dei dipendenti al 31.12.2023 rapportato al tempo pieno.

Gruppo Coopservice

Bilancio consolidato

VALORE DELLA PRODUZIONE

1.018
mln €



La riduzione del valore della produzione registrata nel 2023 è interamente riconducibile all'uscita dall'area del consolidamento di Archimede SpA (società operante nella somministrazione di lavoro), oggetto di cessione a fine 2022.

BILANCIO CONSOLIDATO CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	31/12/2023	31/12/2022	DIFFERENZA
VALORE DELLA PRODUZIONE	1.018.169.230	1.134.183.900	-116.014.670
Consumo materie prime, sussidiarie e merci	89.976.221	109.245.244	-19.269.023
Costi per servizi	229.680.435	227.981.949	1.698.486
Costi per godimento beni di terzi	21.800.580	22.214.637	-414.057
Variazioni rim. mat. prime, cons., suss., e merci	-173.028	3.022.587	-3.195.615
Oneri diversi di gestione	24.068.094	20.771.847	3.296.247
VALORE AGGIUNTO	652.816.928	750.947.636	-98.130.708
Costi del personale	551.677.281	657.508.985	-105.831.704
MARGINE OPERATIVO LORDO - EBITDA*	101.139.647	93.438.651	7.700.996
Ammortamenti	72.489.491	75.816.993	-3.327.502
Accantonamenti per rischi	2.090.958	5.187.783	-3.096.825
Svalutazioni	2.102.833	5.187.552	-3.084.719
RISULTATO OPERATIVO - EBIT	24.456.365	7.246.323	17.210.042
Proventi finanziari	3.954.292	30.716.176	-26.761.884
Oneri finanziari	23.115.594	7.578.319	15.537.275
Rettifiche di valore delle attività finanziarie	764.954	13.029.046	-12.264.092
RISULTATO ANTE IMPOSTE	4.530.109	17.355.134	-12.825.025
Imposte correnti	4.867.833	7.305.633	-2.437.800
Imposte differite	1.234.859	2.933.244	-1.698.385
RISULTATO NETTO	897.135	12.982.745	-12.085.610
Quota risultato di pertinenza terzi	-504.010	1.069.159	-1.573.169
RISULTATO NETTO DI GRUPPO	393.125	14.051.904	-13.658.779

* L'EBITDA, non è identificato come una misura contabile nell'ambito dei Principi contabili italiani e, pertanto, non deve essere considerato una misura sostitutiva per la valutazione dell'andamento del risultato della Società e del Gruppo. Si segnala, inoltre, che il criterio di determinazione dell'EBITDA applicato dalla Società e dal Gruppo, potrebbe non essere omogeneo con quello adottato da altre società del settore e, pertanto, che tali dati potrebbero non essere comparabili.

Ricavi del Gruppo per tipologia di servizio

RISULTATO NETTO

897 mila €

di pertinenza del Gruppo

PATRIMONIO NETTO

143,5 mln €

di pertinenza del Gruppo



BILANCIO CONSOLIDATO STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	31/12/2023	31/12/2022	DIFFERENZA
Immobilizzazioni immateriali nette	55.067.005	58.491.146	-3.424.141
Immobilizzazioni materiali nette	225.334.383	230.246.717	-4.912.334
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	109.074.171	103.211.903	5.862.268
Altri crediti (circolante) oltre 12 mesi	14.248.829	11.984.859	2.263.970
CAPITALE IMMOBILIZZATO (A)	403.724.388	403.934.625	-210.237
Rimanenze di magazzino	11.150.920	13.929.217	-2.778.297
Crediti verso clienti	359.286.901	351.806.133	7.480.768
Altri crediti	68.261.226	82.142.987	-13.881.761
Altre attività a breve	9.740.657	10.386.320	-645.663
ATTIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (B)	448.439.704	458.264.657	-9.824.953
Debiti verso fornitori	208.986.703	199.555.720	9.430.983
Debiti tributari	14.196.988	11.736.845	2.460.143
Altri debiti	114.523.367	106.019.689	8.503.678
PASSIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (C)	337.707.058	317.312.254	20.394.804
CAPITALE D'ESERCIZIO NETTO (D=B-C)	110.732.646	140.952.403	-30.219.757
Fondi per rischi ed oneri	36.401.183	36.974.757	-573.574
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	19.475.822	21.067.735	-1.591.913
Passività a medio e lungo termine (E)	55.877.005	58.042.492	-2.165.487
CAPITALE INVESTITO NETTO (F=A+D-E)	458.580.029	486.844.536	-28.264.507
Patrimonio netto	-187.867.112	-192.189.528	4.322.416
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	-110.914.357	-97.582.580	-13.331.777
Posizione finanziaria netta a breve termine	-159.798.560	-197.072.788	37.274.228
MEZZI PROPRI E INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO (H)	-458.580.029	-486.844.896	28.264.867

(*) La Posizione Finanziaria Netta non è identificata come una misura contabile nell'ambito dei Principi contabili italiani e, pertanto, non deve essere considerata una misura sostitutiva per la valutazione dell'andamento del risultato della Società. Si segnala inoltre che il criterio di determinazione della Posizione finanziaria netta applicata dalla Società, e dal Gruppo potrebbe non essere omogeneo con quello adottato da altre società del settore e, pertanto, che tali dati potrebbero non essere comparabili.

Istituto di Vigilanza Coopservice

Bilancio separato

VALORE DELLA PRODUZIONE

73
mln €

IVC S.p.A. è stata costituita dalla Coopservice s.coop.p.a. in data 31/01/2023 per promuovere l'evoluzione e lo sviluppo della linea Security Service. L'operazione è stata realizzata nell'ottica di avere una società dedicata in modo specifico allo svolgimento delle attività nel settore della Vigilanza.

L'operazione si è perfezionata con il conferimento del ramo d'azienda attinente al settore della vigilanza avente effetto dal 01/07/2023. Per tale motivo, i dati di conto economico riflettono l'operatività del secondo semestre 2023 mentre i valori reddituali del primo semestre 2023 sono confluiti necessariamente nel bilancio di Coopservice Soc. Coop. p.a.

BILANCIO SEPARATO CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	31/12/2023
VALORE DELLA PRODUZIONE	73.392.773
Consumo materie prime, sussidiarie e merci	2.562.646
Costi per servizi	13.091.100
Costi per godimento beni di terzi	1.519.088
Variazioni rim. mat. prime, cons., suss., e merci	-160.074
Oneri diversi di gestione	338.659
VALORE AGGIUNTO	56.041.354
Costi del personale	54.301.428
MARGINE OPERATIVO LORDO - EBITDA*	1.739.926
Ammortamenti	929.968
Accantonamenti per rischi	-
Svalutazioni	-
RISULTATO OPERATIVO - EBIT	809.958
Proventi finanziari	617
Oneri finanziari	191.631
Rettifiche di valore delle attività finanziarie	-
RISULTATO ANTE IMPOSTE	618.944
Imposte correnti	565.549
Imposte differite	-38.136
RISULTATO NETTO	91.531
Quota risultato di pertinenza terzi	-504.010
RISULTATO NETTO DI GRUPPO	393.125

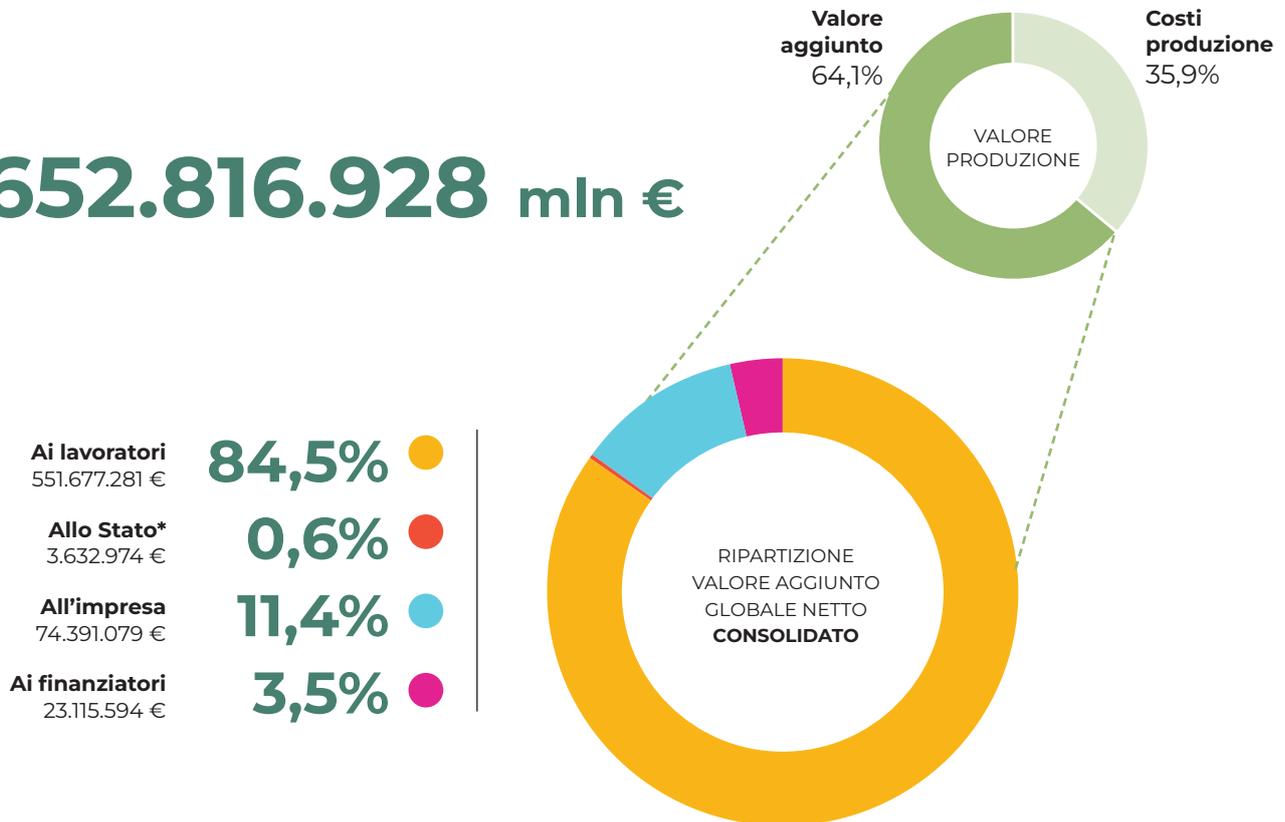


BILANCIO SEPARATO STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	31/12/2023
Immobilizzazioni immateriali nette	5.675.675
Immobilizzazioni materiali nette	6.024.585
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	252.496
Crediti tributari oltre 12 mesi	-
CAPITALE IMMOBILIZZATO (A)	11.952.756
Rimanenze di magazzino	1.142.266
Crediti verso clienti	40.984.729
Altri crediti	4.771.239
Altre attività a breve	477.874
ATTIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (B)	47.376.108
Debiti verso fornitori	9.599.211
Debiti tributari	4.216.779
Altri debiti	23.957.604
PASSIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (C)	37.773.594
CAPITALE D'ESERCIZIO NETTO (D=B-C)	9.602.514
Fondi per rischi ed oneri	158.899
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	5.976.198
Passività a medio e lungo termine (E)	6.135.097
CAPITALE INVESTITO NETTO (F=A+D-E)	15.420.173
Patrimonio netto	-3.091.531
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	-
Posizione finanziaria netta a breve termine	-12.328.642
MEZZI PROPRI E INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO (H)	-15.420.173

RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO CONSOLIDATO

652.816.928 mln €



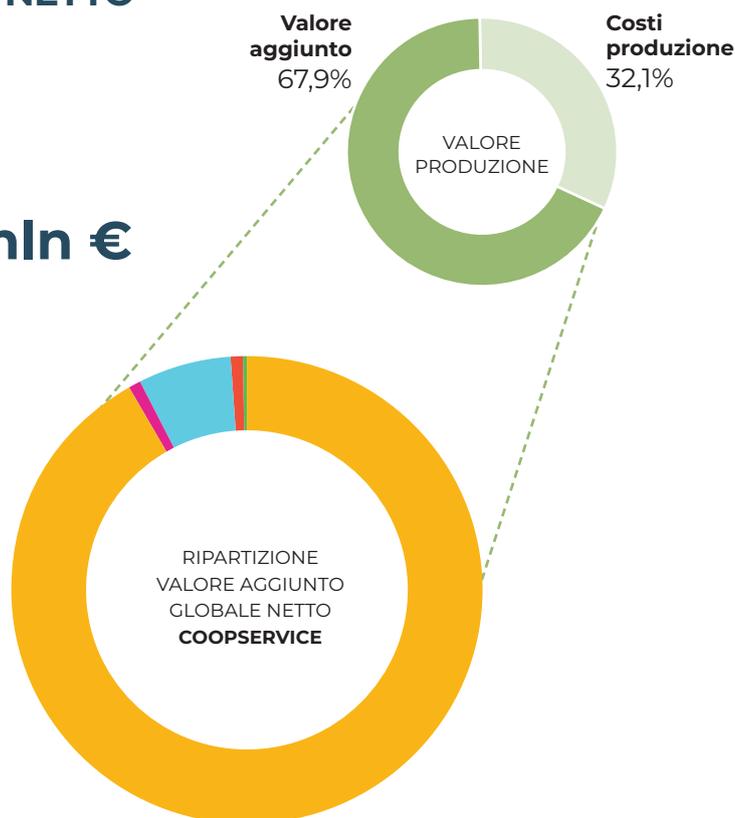
***L'importo del valore aggiunto versato allo Stato è al netto di 1.234.859 euro per imposte differite**

Il grafico di ripartizione del valore aggiunto globale netto del bilancio consolidato di Gruppo è semplificato ed approssimato, a causa dell'impossibilità di riclassificare ed analizzare in maniera dettagliata tutti i bilanci delle società del Gruppo; per gli stessi motivi, l'importo versato allo Stato è sottostimato, poichè non tiene conto della componente relativa alle tasse e imposte indirette.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO COOPSERVICE

407.356.517 mln €

Ai lavoratori 374.341.138 €	91,9%	●
Ai soci 2.674.164 €	0,7%	●
Al Territorio 390.158 €	0,1%	●
All'Impresa 25.377.416 €	6,2%	●
Allo Stato* 3.627.134 €	0,9%	●
Alla cooperazione 946.507 €	0,2%	●



COOPSERVICE RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	31/12/2023	31/12/2022
AI LAVORATORI (SOCI E DIPENDENTI)	374.341.138	430.864.355
Costo del lavoro (soci e dipendenti)	374.341.138	430.864.355
AI SOCI	2.674.164	2.368.101
Ristorno	1.200.000	1.200.000
Interessi sul prestito sociale	83.781	102.204
Remunerazione quote sociali	401.285	313.369
Rivalutazione quote sociali	171.979	118.025
Attività sociali	817.119	563.503
AL TERRITORIO	390.158	305.648
Solidarietà	71.500	51.648
Iniziative culturali, sportive, sostegno al territorio	318.658	254.000
ALL'IMPRESA	25.377.416	25.676.596
Ammortamenti e accantonamenti	14.407.515	17.413.425
Accantonamenti a riserva legale	3.941.185	2.710.690
Accantonamenti a riserva indivisibile L.904	7.028.716	5.552.481
ALLO STATO*	3.627.134	5.707.382
Imposte e tasse	3.627.134	5.707.382
ALLA COOPERAZIONE	946.507	768.394
Contributi associativi	552.389	497.325
Fondo mutualistico di promozione	394.118	271.069

*L'importo del valore aggiunto versato allo Stato è espresso già al netto della fiscalità differita





Capitali

Il report integrato si prefigge lo scopo di illustrare le modalità con cui un'organizzazione interagisce con l'ambiente esterno e quali sono i capitali impiegati per creare valore nel breve, medio e lungo termine. I capitali sono stock di valore che possono essere incrementati, ridotti o trasformati dall'attività e dagli output dell'organizzazione.

Il framework del report integrato identifica 6 tipologie di capitali:

-  Finanziario
-  Produttivo
-  Intellettuale
-  Umano
-  Sociale e relazionale
-  Naturale.

Nelle pagine seguenti, descriviamo in che modo, grazie al nostro sistema di governance e alla nostra struttura organizzativa, abbiamo agito e trasformato ciascuno di questi sei capitali per creare valore per noi stessi e per i nostri stakeholder.

Capitale finanziario

Il capitale finanziario include tutti i fondi disponibili di una organizzazione che possono essere utilizzati per la produzione di beni e la prestazione di servizi. I fondi possono essere ottenuti attraverso finanziamenti, come debiti, patrimonio o generati dal cash flow prodotto dalle operazioni di investimento.

Impieghiamo capitale finanziario per sostenere gli investimenti in innovazione, in tecnologie ed impianti per lo sviluppo del business, per generare nuovi posti di lavoro, per migliorare il benessere lavorativo e per soddisfare pienamente le esigenze dei nostri clienti. Riteniamo che l'impiego di capitale finanziario sia strumentale al potenziamento del nostro prezioso capitale umano.

Nel 2023 l'efficienza del capitale finanziario impiegato in Coopservice si è ulteriormente consolidata, come dimostrano le ottime performance del valore della produttività del lavoro e dell'intensità media di capitale, che si confermano sui livelli positivi del precedente esercizio.

L'incremento del patrimonio netto consuntivato a livello della capogruppo (+6,1%) esemplifica il costante rafforzamento patrimoniale della cooperativa, sostenuto anche dal miglioramento del rapporto di indebitamento, che esprime un adeguato equilibrio tra il capitale proprio ed il capitale di debito.

Anche il rapporto tra posizione finanziaria netta ed EBITDA di Coopservice registra un segno non solo positivo, ma in netto miglioramento (30%) rispetto al precedente esercizio. Il rapporto PFN / EBITDA, al netto dei crediti finanziari vantati verso le altre società del Gruppo, è infatti pari a 3,64 (tale rapporto si riduce ad un valore di 0,5 al lordo dei crediti infragruppo); lo scorso anno, lo stesso rapporto si attestava a 5,3.

Il rapporto PFN / EBITDA esprime il numero di anni in cui un'impresa sarebbe in grado di estinguere i propri debiti finanziari nel caso in cui utilizzasse esclusivamente il proprio margine operativo lordo. Un rapporto <1 mostra come una società sia astrattamente in grado di rimborsare interamente il proprio debito finanziario in meno di un anno.

La Banca Centrale Europea, in occasione dell'Asset Quality Review (nota anche come AQR), ha definito come limite massimo di tale rapporto un valore pari a 6: tale valore rappresenta lo spartiacque

che separa le imprese solvibili da quelle che potenzialmente avranno difficoltà a ripagare il credito concesso.

Il rapporto e l'andamento del rapporto consuntivato da Coopservice esprime la solidità finanziaria e la solvibilità della società.

Gli indici di redditività sono espressione di una situazione economica nazionale e mondiale ancora assoggettata alle conseguenze negative degli eventi degli ultimi anni: la pandemia di Covid-19, il conflitto Russo-Ucraino, l'instabilità politica e i conflitti nel Medio Oriente, la crisi energetica, lo scenario macroeconomico europeo e mondiale caratterizzato da una elevata inflazione e da una stretta creditizia, il cambiamento climatico.

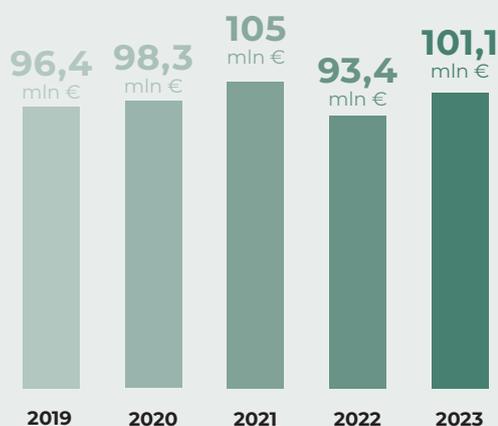
In particolare, l'aumento dei costi dell'energia e delle materie prime, sebbene in misura più contenuta rispetto al precedente esercizio, ha scatenato significativi fenomeni inflattivi nel nostro Paese e si è riverberato sulla marginalità di alcuni dei nostri servizi, tra cui l'energy management e la fornitura di energia, i servizi di lavanderia e sterilizzazione e, in generale, sull'operatività aziendale se si considera l'uso intensivo di combustibili per veicoli e mezzi di trasporto, in particolare nei servizi di logistica, di vigilanza e di lavanderia. Non è stato possibile recuperare redditività a fronte dell'aumento dei costi di produzione con i soli adeguamenti contrattuali.

Nonostante i fenomeni congiunturali, abbiamo realizzato un risultato di periodo in aumento: rispetto al precedente esercizio la società ha mostrato un miglioramento diffuso nei principali indicatori di natura economica e finanziaria.

Coopservice si rivela essere dunque una realtà solida ed affidabile, tanto dal punto di vista patrimoniale che dal punto di vista finanziario, nonostante le incertezze che caratterizzano il contesto di mercato in cui operiamo, ascrivibili solamente alle variabili esogene e ai fattori di rischio citati in precedenza che, in ogni caso, sono stati mappati e valutati nella loro incisività.

Dati economici e finanziari

GRUPPO COOPSERVICE

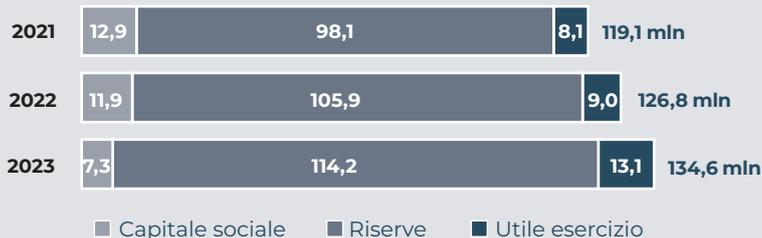
ROE
↓ 0,27%
In diminuzione rispetto al precedente esercizio
ROI
↑ 2,84%
In aumento rispetto al precedente esercizio
ROS
↑ 2,40%
In aumento rispetto al precedente esercizio
VALORE AGGIUNTO
652.816.928 €
EBITDA
101.139.647 €
EBIT
24.456.365 €
PFN/EBITDA
2,68
PFN/PN
1,44
ANDAMENTO EBITDA


COOPSERVICE

CAPITALE SOCIALE
7.311.160 €
PRESTITO SOCIALE
3.524.288 €
PFN*/EBITDA
3,64
PFN*/PN
1,02

*La PFN prudenzialmente non comprende i crediti finanziari verso società del Gruppo. La loro inclusione determinerebbe un significativo miglioramento di tale indice, che si attesterebbe a 0,5.

IMPIEGHI

FONTI


Capitale produttivo

Il capitale produttivo comprende risorse fisiche tangibili che sono utilizzate dalle organizzazioni per la produzione di beni o la prestazione di servizi ed includono gli stabilimenti, le attrezzature e le infrastrutture.

INFRASTRUTTURE

L'erogazione dei servizi di facility richiede la presenza sul territorio di sedi, filiali e uffici per la gestione degli aspetti amministrativi, commerciali, organizzativi e operativi.

In Italia, Coopservice dispone di 33 tra sede, filiali e uffici per essere vicina ai propri clienti e garantire la massima efficienza del servizio.

A queste si aggiungono i magazzini, i depositi e i locali di servizio necessari per i mezzi, le attrezzature e le tecnologie utilizzate per lo svolgimento delle nostre attività.

I servizi di Moving & Handling che offriamo ai nostri clienti includono anche la gestione e la movimentazione dei beni in magazzini di stoccaggio di nostra proprietà. Attualmente, possiamo offrire un volume di stoccaggio che sfiora i 420 mila mc.

I servizi di vigilanza sono stati conferiti, a partire dal 1° luglio 2023 nella nuova società controllata al 100% Istituto di Vigilanza Coopservice Spa.

Oltre alla presenza di sedi operative nelle province in cui operiamo direttamente, i servizi di security sono coordinati e gestiti da 21 filiali/centrali operative, attive 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Queste centrali all'avanguardia monitorano da remoto gli impianti di antintrusione, di videosorveglianza e altri impianti tecnologici, come ad esempio frigoriferi industriali, installati presso i nostri clienti, per rilevarne ogni allarme e/o anomalia. Svolgono poi il ruolo fondamentale di coordinamento degli interventi delle pattuglie e delle guardie giurate durante le visite ispettive e in caso di allarme per tentativi di intrusione o malfunzionamenti. Infine, controllano attraverso sistemi satellitari le flotte dei veicoli per garantirne la sicurezza.



FLOTTA AZIENDALE

Ci avvaliamo di veicoli specializzati ed equipaggiati per assicurare sempre la massima qualità dei nostri servizi.

Per i servizi di logistica e trasloco disponiamo di mezzi dotati di sponde idrauliche, piattaforme per il sollevamento, imbottiture speciali e altri allestimenti specifici, mentre per il trasporto di farmaci e materiale biologico utilizziamo veicoli refrigerati o dotati di sistemi per garantire la catena del freddo. Le pattuglie di Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, che svolgono il servizio di vigilanza ispettiva diurna e notturna e di pronto intervento su allarme, dispongono di tutto l'equipaggiamento necessario per svolgere in totale sicurezza gli interventi su allarme o le ronde notturne.

Nella scelta di acquisto di nuovi mezzi privilegiamo le soluzioni a basso impatto ambientale - auto elettriche, ibride, GPL o metano - aumentate complessivamente del 21% rispetto al 2022. Tuttavia, i nostri servizi, per la loro stessa natura, necessitano di veicoli con autonomie tali da permettere lunghe percorrenze e velocità di rifornimento. Per questa ragione la nostra flotta è prevalentemente alimentata con combustibili fossili, ma ci preoccupiamo di rinnovare costantemente il parco vetture per disporre di veicoli performanti con classe ambientale elevata e ridurre così le emissioni. L'82% dei mezzi è omologato Euro 6, in aumento di 6 punti percentuali rispetto al 2022. Una percentuale che sale al 92% se si includono anche i mezzi Euro 5.

ATTREZZATURE E STRUMENTI

I nostri servizi sono sempre più caratterizzati dall'integrazione tra la manualità dell'operatore e l'utilizzo di attrezzature e strumenti tecnologici e innovativi che consentono di svolgere più facilmente i lavori gravosi, ridurre i tempi di esecuzione, migliorare la qualità del servizio, erogare prestazioni complesse in totale sicurezza. Abbiamo implementato anche soluzioni IoT (Internet of Things) sui macchinari per il monitoraggio dei dati (es. superfici pulite, quantità di acqua o detersivi utilizzati, ecc.) e per restituire ai nostri clienti informazioni dettagliate sul livello di servizio, utili al processo decisionale in un'ottica di efficientamento.

MEZZI E ATTREZZATURE I NOSTRI NUMERI

1.676 Mezzi nella flotta aziendale

>45 Milioni di km percorsi

+21% Mezzi a ridotte emissioni*

+83% Mezzi elettrici e ibridi*

82% Mezzi omologati Euro 6 sul totale

* Variazione rispetto al 2022

3.701 Attrezzature per pulizie professionali

191 Attrezzature per manutenzione del verde

334 Attrezzature per servizi di logistica

24 Gruppi elettrogeni



I MAGAZZINI DELLA LOGISTICA

I nostri servizi di logistica sono progettati per soddisfare i bisogni delle aziende clienti nell'ambito del trasporto e della gestione dei magazzini, con lo scopo di migliorare e ottimizzare l'intera catena di approvvigionamento.

E proprio per garantire ai nostri clienti un livello eccellente di servizio per tutte le esigenze di deposito e stoccaggio, abbiamo progettato e realizzato magazzini caratterizzati da prestazioni elevate, sia in termini costruttivi sia in termini di sistemi di sicurezza.

La variabilità dei materiali da stoccare e gestire richiede, infatti, l'installazione di impianti antincendio e di sicurezza diversificati per i diversi carichi di incendio, oltre ad una progettazione ad hoc delle attrezzature per l'immagazzinamento e la movimentazione delle merci stoccate. Scaffalature antisismiche e dotate di protezione antincendio consentono, non solo di salvaguardare lo stato dei materiali depositati in caso di calamità, ma anche di garantire la sicurezza degli operatori a cui sono affidate le attività di carico/scarico e movimentazione.

Il polo logistico di Corte Tegge (RE), sede principale del settore Moving & Handling Services, insiste su un'area complessiva di oltre 40.000 m², con tre capannoni industriali per una superficie totale coperta di 19.157 m², 1.650 dei quali adibiti ad uffici ed i restanti attrezzati come magazzini di stoccaggio per una capacità che supera i 158.000 m³.

I capannoni più recenti sono stati progettati per avere una resistenza al fuoco degli elementi in cemento armato pari a R240, una resistenza molto elevata che ci permette di destinare queste aree di stoccaggio ai materiali che necessitano di maggiore protezione dal rischio incendio.

Nella costruzione dei magazzini sono stati tenuti in doverosa considerazione anche gli aspetti legati all'impatto ambientale e all'efficientamento energetico.

Sulla copertura superiore dei depositi sono installati impianti fotovoltaici per ridurre il consumo di energia non rinnovabile fino ad arrivare alla autosufficienza energetica.

Le bocche di carico sono state realizzate per agevolare l'utilizzo con mezzi elettrici ricaricabili direttamente alle colonnine installate all'interno. Tutta l'area è sorvegliata h24 grazie ad impianti di videosorveglianza e antintrusione (perimetrale e interna) collegati alla centrale della filiale di Istituto di Vigilanza Coopservice Spa che si trova a poca distanza ed è in grado di intervenire tempestivamente in caso di allarme.

Altri importanti magazzini di nostra gestione destinati ai servizi di logistica sono localizzati a San Giuliano (MI), Robecco sul Naviglio (MI), Desenzano del Garda (BS), Pomezia (RM), Fano Argelato (BO), Ferrara, Genova Bolzaneto, La Spezia, Migliarino Pisano (PI), Poggibonsi (SI), Prato, per una capacità complessiva di quasi 415.000 m³.



GLI ISTITUTI DI VIGILANZA

La nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, nella quale è stato conferito il ramo dei servizi di security a partire da luglio 2023, eroga servizi di sicurezza e vigilanza in 29 province e 7 regioni con una rete di 21 filiali/centrali operative. Tutte le strutture hanno caratteristiche progettuali, strutturali, organizzative e tecnologiche pienamente adeguate agli scopi di sicurezza che si prefiggono.

Gli edifici rispondono ai più alti standard tecnici e costruttivi e sono dotati di sistemi di comunicazione estremamente affidabili e ridondanti per garantire la trasmissione dei segnali in ogni condizione, anche qualora si verificassero eventi critici o calamità naturali.

I veicoli hanno un ruolo fondamentale nello svolgimento dei servizi di security. Equipaggiati con sistemi di protezione fisici ed elettronici, di collegamenti radio mobili e portatili, di strumenti utili e necessari per le ispezioni notturne, sono indispensabili per compiere le attività di pronto intervento su allarme e di ronde ispettive diurne e notturne che permettono ai nostri clienti di operare in sicurezza.

Cuore del sistema sono le centrali operative, attive H24/7:

- ricevono le segnalazioni dagli impianti antintrusione collegati e gestiscono oltre **470.000 allarmi** in un anno,
- monitorano le immagini provenienti da oltre **9.600 telecamere di videosorveglianza**,
- inviano le pattuglie di pronto intervento sul luogo dell'emergenza effettuando circa **85.000 interventi all'anno**,
- supportano più di **2.000 guardie giurate** in servizio di vigilanza fissa e ispettiva sul territorio,
- sono costantemente in contatto con le **oltre 330 pattuglie operative**,
- controllano i movimenti delle flotte delle nostre aziende clienti attraverso i più avanzati sistemi di localizzazione satellitare.

2 delle centrali operative hanno ottenuto la **certificazione CEI EN 50518:2020 per Centrali di telesorveglianza**, a riprova dell'elevato livello di sicurezza e di dotazione tecnologica che caratterizza i nostri siti operativi.

Capitale intellettuale

Il capitale intellettuale comprende risorse intangibili dalle quali dipendono vantaggi competitivi, inclusa la proprietà intellettuale come i brevetti, il know-how, il software, le procedure dell'organizzazione ed i protocolli che l'organizzazione sviluppa e mantiene nel corso del tempo. Tale dimensione include anche le risorse intangibili che sono associate con il brand e la reputazione dell'organizzazione.

FORMAZIONE E COMPETENZE

Nell'economia fondata sulla conoscenza, la crescita economica si basa sull'accumulazione del capitale immateriale e sul concetto di conoscenza come bene economico. Il know how diventa patrimonio comune e condiviso all'interno dell'organizzazione, si trasforma in capitale intellettuale e può essere utilizzato nei processi per accrescere la produttività, stimolare la crescita e realizzare sviluppo economico, creando un vantaggio competitivo misurabile e apprezzabile.

La formazione è lo strumento principale attraverso cui si realizza la crescita delle competenze che determina, da un lato, l'aumento di efficienza, di sicurezza e di qualità del servizio a beneficio dei nostri clienti e, dall'altro, lo sviluppo e la valorizzazione delle persone, un maggior benessere organizzativo e una migliore predisposizione al cambiamento all'interno dell'azienda.

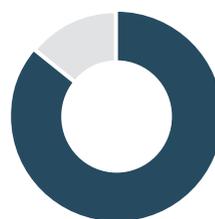
Nel 2023 sono stati erogati corsi di formazione per un totale di 74.844 ore. Nel calcolo sono state conteggiate le ore effettivamente fruite dai dipendenti di Coopservice e di Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, in considerazione della cessione del ramo di azienda Security avvenuto a luglio 2023.

In totale, nel 2023 i partecipanti ai corsi di formazione sono stati 12.363 (6.504 utenti unici). L'84% delle ore di formazione è stata destinata al personale operativo sui cantieri, mentre il restante 16% a impiegati, quadri e dirigenti.

74.844 Ore erogate per la **formazione**

12.363 Partecipanti alla **formazione**

6.504 Partecipanti **unici**



84%
% di ore per la **formazione degli operai**

ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER TIPOLOGIA DI CORSO



Sicurezza sul lavoro
33.501



Formazione preassuntiva G.P.G.
4.946



Competenze manageriali e/o comportamentali
2.262



Antincendio
4.774



Formazione specialistica di ruolo
11.518



Sistemi informativi
757



Primo soccorso
9.257



Compliance normativa
3.168



Lingue straniere
1.461



Utilizzo attrezzature
3.200

APPROCCIO DATA-DRIVEN

Essere un'azienda con un approccio data-driven significa essere "guidati dai dati", ossia prendere decisioni in base ai dati, alle informazioni di cui si dispone, e non in base a dinamiche soggettive e a sensazioni personali. Sposare l'approccio data-driven prevede un percorso di cambiamento che porti la "cultura del dato", la consapevolezza del suo valore a tutti i livelli aziendali.

Prima ancora di definire le aree di intervento e procedere all'ottimizzazione dei processi di raccolta, selezione e gestione di dati, va effettuato un lavoro di preparazione delle persone, affinché acquisiscano la padronanza degli strumenti digitali coinvolti e – aspetto ancora più determinante – una forma mentis nuova che non consideri i dati quali informazioni riservate ai più alti livelli gerarchici, ma li metta a disposizione di tutti, indipendentemente dal ruolo e dagli anni di lavoro all'interno dell'organizzazione, evitando la loro strutturazione in silos.

Il primo lavoro da compiere è di tipo preliminare, fatto di osservazione e comprensione di processi e

comportamenti, di quantificazione e di misurazione, per giungere a individuare quali fonti e quali dati sono davvero importanti. Una volta individuati, bisogna raccogliarli, governarli, proteggerli e analizzarli, il che implica la comprensione del ruolo che giocano Intelligenza Artificiale e Machine Learning, IoT e Advanced Analytics nella gestione di grandi volumi di dati, i cosiddetti Big Data.

Nella produzione dei nostri servizi e, più in generale, nella Supply Chain, l'Internet of Things - che rende ogni oggetto un dispositivo connesso e comunicante - ha creato innumerevoli opportunità legate all'accesso a nuove fonti di dati. I sensori sono in grado di inviare informazioni in tempo reale e i tag tengono traccia di ogni spostamento.

Ciò sta determinando nuove esigenze sul piano della gestione dei dati stessi, sia in termini infrastrutturali che analitici. L'analisi di questa mole di dati, attraverso lo sviluppo di algoritmi, ci consente di elaborare strategie migliorative e di attuare azioni correttive, sia in modalità automatica sia con l'intervento umano.

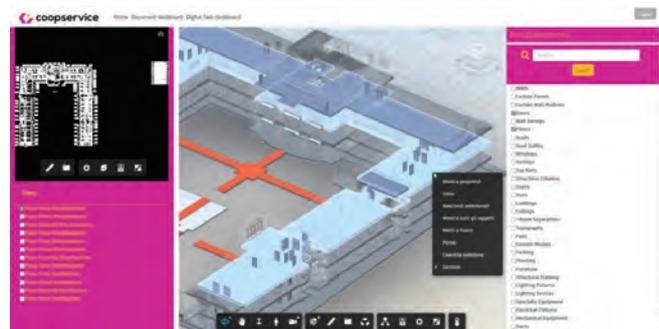
SMART CLEANING: LA TECNOLOGIA BIM E LA SOLUZIONE CLEAN IT

Non è sufficiente la tecnologia per rendere intelligenti gli edifici e 'smart' le prestazioni di pulizia. Perché alla raccolta dei dati dei sensori e delle dotazioni deve seguire l'analisi per individuarne le specifiche esigenze e creare programmi ottimali in grado di soddisfarle.

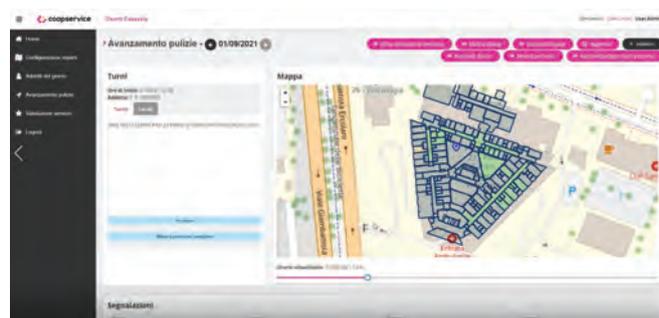
È questo il cuore dello **Smart Cleaning** di Coopservice, che sfrutta la **tecnologia BIM** per creare un 'gemello digitale' dell'edificio e simulare le migliori risposte praticabili nell'ambito del complesso dei servizi di facility erogati.

Coopservice ha ottenuto la **certificazione PdR 74:2019 per il sistema di gestione BIM e digitalizzazione degli asset**.

I dati provenienti dai sensori IoT installati nell'edificio vengono utilizzati dalla soluzione Clean IT, progettata da Coopservice, per consentire al cliente di monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento delle pulizie grazie ad una mappatura completa dell'edificio che mostra con colori differenti le attività compiute dagli operatori.



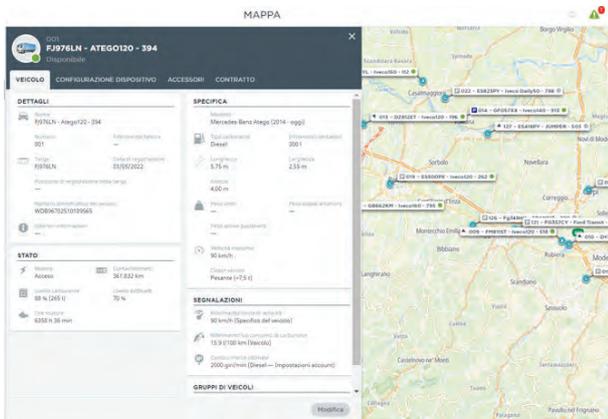
Con la tecnologia BIM Digital Twin viene creato un gemello digitale dell'edificio, un modello virtuale che utilizza i dati in tempo reale inviati dai sensori per simulare il comportamento e monitorare le operazioni.



Con la soluzione CleanIT, grazie ai sensori installati, le aree indicate in verde nella mappa sono le zone già pulite dall'operatore. L'aggiornamento avviene in tempo reale.

TELEMETRIA E OTTIMIZZAZIONE PER LA FLOTTA MOVING

Offrire servizi di moving e logistica avanzata significa garantire ai nostri clienti puntualità, affidabilità e qualità nei trasporti, indipendentemente dalla natura del bene trasportato. Per farlo è necessario mantenere un controllo totale sui veicoli che consenta di fornire ai clienti, in tempo reale, risposte precise e sicure sulla situazione dei mezzi. Risposte che possiamo gestire grazie ad un algoritmo sviluppato internamente e all'installazione sui mezzi della flotta aziendale di centraline Webfleet (certificate ISO 27001) per il monitoraggio che forniscono informazioni sulla posizione dei veicoli, i km percorsi, gli interventi di manutenzione effettuati e altri dati utili.

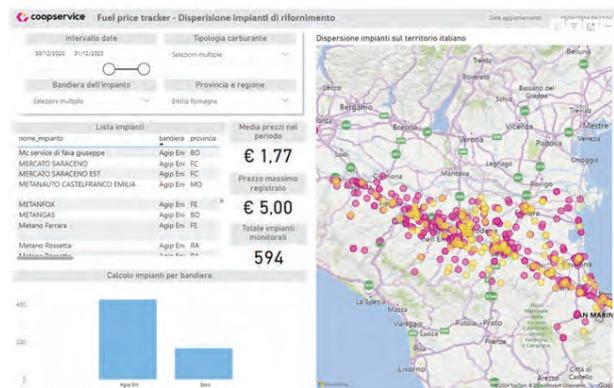


La soluzione è completata dall'installazione di un tablet sul cruscotto dell'autista per consentire alla Control Tower della linea Moving di inviare, direttamente e in sicurezza, informazioni utili e preziose, come eventuali modifiche al tragitto, ricalcolando in modo dinamico il percorso per

evitare chiusure stradali, traffico o strade non adatte a camion pesanti.

Ai 170 veicoli mappati nel 2022, nel 2023 se ne sono aggiunti altri 250 che ci hanno consentito di espandere gli ottimi risultati di ottimizzazione ed efficientamento a una parte molto consistente della flotta moving.

Negli ultimi anni, il forte aumento del prezzo dei carburanti ha fatto sentire i suoi pesanti effetti sui costi dei trasporti e, conseguentemente, su tutti i servizi logistici. Questo ci ha portato a investire in ricerca per sviluppare algoritmi di analisi dei prezzi dei carburanti sulla rete di distribuzione e della copertura territoriale per le differenti tipologie di carburante (incluso anche l'HVO). Queste informazioni vengono rese disponibili attraverso una dashboard, sviluppata in collaborazione con il nostro dipartimento IT, che raggruppa trimestralmente i dati relativi ai costi e alla posizione dei distributori, in modo da orientare ed ottimizzare le scelte di approvvigionamento.



PANT@: LA PIATTAFORMA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO E LA COMUNICAZIONE CON I NOSTRI CLIENTI

Il Sistema Informativo Pant@, interamente progettato e sviluppato da Coopservice, nasce dall'esigenza espressa dai nostri clienti di poter disporre di un sistema per comunicare e relazionarsi in modo veloce e flessibile.

I nostri esperti, su richiesta del cliente, sono in grado di personalizzare la piattaforma ed integrarla nei suoi sistemi per aumentarne la fruibilità e la semplicità di utilizzo.

Questa piattaforma di condivisione di documenti e di gestione informatizzata delle procedure permette di ottimizzare le risorse e recuperare l'efficienza economica aumentando il valore del servizio.

Un'applicazione facile da utilizzare ed efficace per supportare il cliente nell'inserimento di richieste di intervento, nella consultazione delle informazioni sulle attività operative svolte e sul personale in servizio, e nella comunicazione con Coopservice, incluso eventuali reclami che il cliente può inserire direttamente a sistema.

Ogni richiesta genera un ticket che viene preso in carico e gestito dagli operatori fino alla sua soluzione. Il cliente ne può tracciare l'avanzamento nell'applicazione con la garanzia che la sua segnalazione venga gestita in tempi rapidi e con efficacia.

Capitale umano

Il capitale umano comprende le competenze e le esperienze delle persone, la loro motivazione ad innovare, incluso il loro impegno e supporto alla governance dell'organizzazione e ai suoi valori etici, la loro abilità a comprendere ed implementare le strategie dell'organizzazione e la loro fedeltà e motivazione a migliorare i processi, i beni e prestazioni di servizi, compresa la loro abilità di leadership e di collaborazione.

ANALISI DELL'OCCUPAZIONE

Nel Gruppo, che opera in 10 Paesi del mondo, il numero degli occupati è sceso a 20.016 unità, una diminuzione determinata dalle normali dinamiche di mercato e di cambio appalto che caratterizzano il nostro settore.

A luglio 2023 il ramo d'azienda Security Services è stato conferito nella nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa con la conseguente fuoriuscita di oltre 3.000 dipendenti che sono passati da Coopservice alla nuova azienda. Questa è la ragione della diminuzione del numero di occupati di Coopservice che, alla data del 31.12.2023, si attesta a 13.255 unità. Se si sommano i 3.388 dipendenti di Istituto di Vigilanza Coopservice Spa (al 31.12.23) si nota come, a parità di perimetro, l'occupazione sia in realtà stabile rispetto all'anno precedente.

Il conferimento del ramo dei servizi di vigilanza e sicurezza ha influito non solo sul numero totale ma anche sul profilo dei dipendenti. Lo si rileva principalmente nella percentuale di donne che è aumentata significativamente al 62% in ragione del maggiore peso rappresentato dal settore del Cleaning nel portafoglio dei servizi di Coopservice a seguito del conferimento. Anche la percentuale dei lavoratori con cittadinanza straniera è salita a quasi il 10% del totale dei dipendenti. Dati che evidenziano come la nostra cooperativa sia molto attenta e sensibile ai temi connessi alla diversità e inclusione, che restano al centro delle nostre strategie di crescita e di sviluppo, così come alle politiche di gestione che garantiscono una buona occupazione. Infatti, al 100% degli occupati sono applicati i CCNL nazionali e il 91% ha un contratto a tempo indeterminato.

ANDAMENTO OCCUPATI

Coopservice

dati al 31.12.2023



ANDAMENTO OCCUPATI

Gruppo Coopservice

dati al 31.12.2023



La diminuzione registrata nel 2023 è dovuta al conferimento del ramo Security Services alla nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa avvenuto in data 1 luglio 2023.

ANDAMENTO OCCUPATI

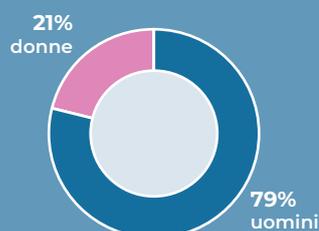
Istituto di Vigilanza Coopservice Spa

dati al 31.12.2023

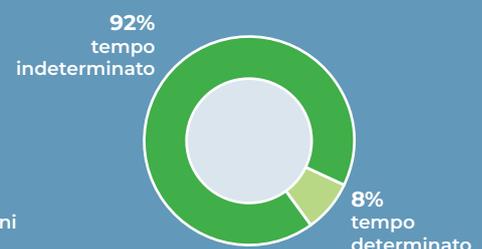


Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, attiva dal 1 luglio 2023, è nata dal conferimento del ramo Security Services di Coopservice ed è controllata al 100%.

GENERE



TIPO DI CONTRATTO



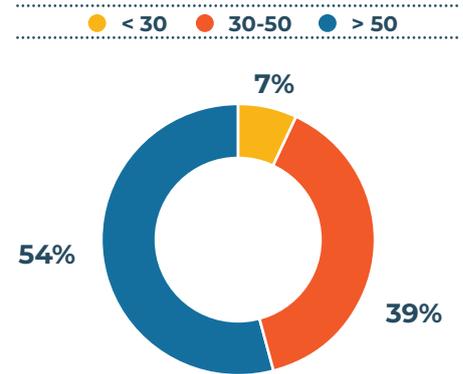
PROFILO DEI DIPENDENTI

 62% 8.189	13.255 dato al 31/12/2023	 38% 5.066
50,7	età media 49,3	47,0
5,3	anzianità media 5,0	4,4
91,4%*	tempo indeterminato 12.055	90,3%*
87,9%*	part time 9.364	42,7%*
8,2%*	cittadinanza straniera 1.281	12,0%*

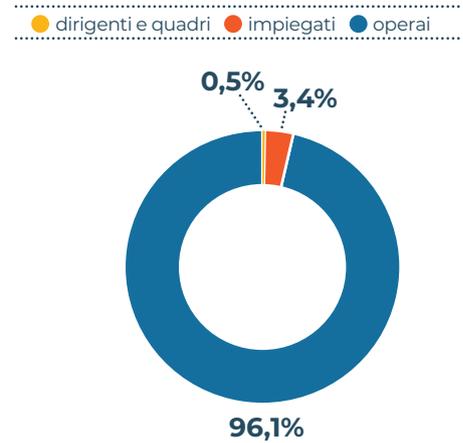
* % sul totale delle dipendenti donne

* % sul totale dei dipendenti uomini

CLASSI DI ETÀ



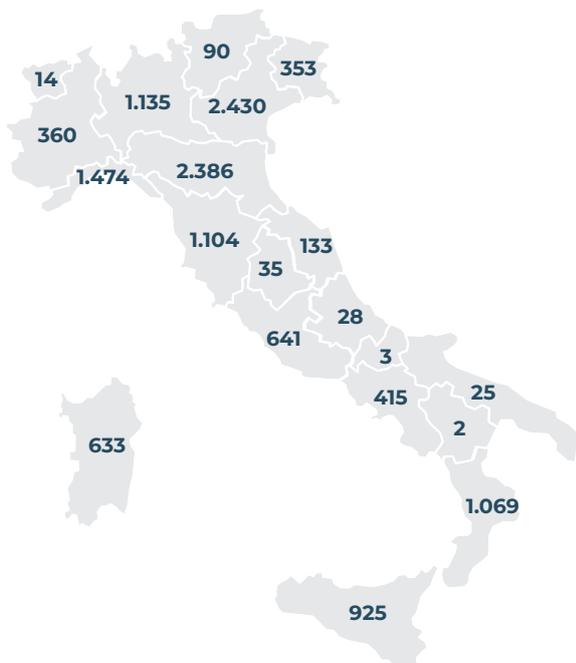
QUALIFICA



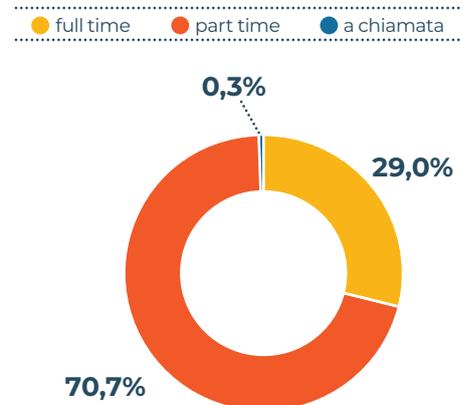
DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI

per regione di lavoro

Siamo presenti sull'intero territoriale nazionale con una distribuzione che ben rappresenta la nostra crescita in Italia, partita nel 1991 dall'Emilia Romagna per poi espandersi progressivamente dal Nord Ovest al Nord Est, dal Centro al Sud e Isole.



TIPO DI CONTRATTO



Diversità, equità e inclusione (DEI)

DIVERSITY I NOSTRI NUMERI

62%

dei dipendenti sono
donne

53%

dei membri del CDA
sono **donne**

7%

dei dipendenti hanno
meno di 30 anni

4

generazioni
presenti in azienda

9,7%

dei dipendenti hanno
cittadinanza straniera

28,1%

dei dipendenti sono
nati fuori dall'Italia

108

paesi
di provenienza

Diversità, equità e inclusione sono valori profondamente interconnessi ed è solo dalla loro sinergia che emerge il loro vero impatto. Siamo convinti che le aziende diversificate, eque e inclusive sono in grado di rispondere meglio alle sfide, di attrarre i migliori talenti e di soddisfare le esigenze di clienti diversi. Per questo, ci impegniamo ogni giorno per integrare diversità, equità e inclusione nelle nostre politiche di gestione e nelle pratiche di assunzione.

Quando parliamo di **diversità** ci riferiamo a chi è rappresentato nella nostra forza lavoro. In Coopservice sono occupate più di 13.000 persone, il **62% sono donne**. Una maggioranza che è confermata anche nel Consiglio di Amministrazione dove le donne rappresentano il 53% dei consiglieri. **L'età media** dei nostri dipendenti è di 49 anni, ma i giovani che hanno meno di 30 anni, pur rappresentando solo il 7% dell'intera forza lavoro, erano 863 al 31.12.23. Un numero importante in valore assoluto che ci spinge ad investire in progetti destinati allo sviluppo delle potenzialità e dei talenti, e tesi a favorire le relazioni tra generazioni diverse, considerato che in azienda ne troviamo rappresentate ben quattro.

I lavoratori con **cittadinanza straniera** erano 1.281 al 31.12.23, il 9,7% del totale. Ma sono molti di più i dipendenti che sono nati fuori dall'Italia (il 28,1% del totale degli occupati) con provenienza da 108 paesi del mondo. Diversità etniche e culturali che devono essere accolte e integrate nel sistema produttivo e nella vita stessa della nostra cooperativa.

Per noi di Coopservice, **equità** significa un trattamento adeguato e giusto per tutte le persone, in modo che le norme, le pratiche e le politiche in vigore garantiscano che l'identità non sia predittiva delle opportunità o dei risultati sul posto di lavoro. Al 100% dei nostri lavoratori applichiamo i contratti collettivi nazionali e garantiamo il totale rispetto dei diritti lavorativi e umani. Il principio della porta aperta è fondamentale per la nostra cooperativa. Chiunque può diventare socio e beneficiare delle opportunità offerte, come il ristorno, ossia la redistribuzione ai soci del profitto realizzato dalla cooperativa, calcolato in proporzione al valore degli scambi mutualistici che i soci hanno intrattenuto con la cooperativa nel corso dell'esercizio e che nel 2023 è stato pari a 1,2 milioni di €. Oltre ai vantaggi connessi alle politiche di welfare aziendale, come l'accesso al Fondo di Solidarietà per il sostegno economico in caso di gravi difficoltà, le borse di studio per meriti scolastici, le convenzioni per risparmiare sull'acquisto di beni e servizi.

Negli ultimi anni, la Direzione HR ha focalizzato un percorso di miglioramento del **gender pay gap**, con il duplice obiettivo di garantire un miglior equilibrio retributivo fra i generi e, contestualmente, di incrociare i dati di genere anche in chiave generazionale. Tale analisi ci permetterà di utilizzare tutte le leve a disposizione della politica retributiva, nonché assuntive, organizzative e di sviluppo per migliorare progressivamente il nostro posizionamento. Stante le numerose azioni implementate nel 2023, tale indicatore è profondamente influenzato dalle difficoltà di mercato su alcuni profili altamente specializzati e dalla numerica di alcuni cluster analizzati. Le azioni intraprese hanno prodotto un miglioramento dei cluster dei quadri e degli impiegati.

Rapporto Salario di base Donne/Uomini

	2023	2022	Δ 2023 -2022
Dirigenti	75,7%	83,3%	-7,6%
Quadri	91,1%	90,4%	0,7%
Impiegati	87,4%	87,2%	0,2%
Operai	87,6%	90,8%	-3,2%

Rapporto Retribuzione Donne/Uomini

	2023	2022	Δ 2023 -2022
Dirigenti	67,4%	86,9%	-19,5%
Quadri	87,6%	87,5%	0,1%
Impiegati	86,5%	86,3%	0,2%
Operai	87,6%	90,8%	-3,3%

Per **inclusione** intendiamo il modo in cui le persone vivono l'ambiente di lavoro, il livello di accoglienza dell'azienda nei confronti di tutti i dipendenti e il riconoscimento del loro contributo nei risultati aziendali. Vogliamo sviluppare una cultura inclusiva e aperta, nella quale tutti i dipendenti si sentano liberi di far sentire la propria voce.

Essere una cooperativa significa promuovere la partecipazione dei soci e renderli protagonisti nella gestione di quella che speriamo possano considerare la loro "casa". Gli sforzi che Coopservice ha compiuto negli anni per conseguire le certificazioni etiche e sociali - tra le quali spiccano **la SA 8000, il Family Audit, la Parità di Genere** (processo iniziato nel 2023 e conclusosi con la certificazione a gennaio 2024) - testimoniano l'attenzione e l'impegno della nostra cooperativa ad operare per non lasciare indietro nessuno.

Come accade per il tema della disabilità, che abbiamo concretizzato in un progetto di inserimento lavorativo di persone con autismo ad alto funzionamento che sarà implementato nel 2024.

Un'attenzione all'inclusività che coinvolge anche la comunicazione e il linguaggio, tanto da aver aderito e **firmato nel 2023 il Manifesto della Comunicazione non Ostile**, promosso dall'associazione Parole O_stili, una community contro la violenza delle parole inizialmente composta da oltre 300 tra giornalisti, politici, manager, professori ed esperti di comunicazione, a cui in seguito si sono aggiunti insegnanti, studenti, aziende, imprenditori, professionisti.

Una carta di 10 principi che intende orientare l'adozione di un linguaggio e di modalità comunicative improntate all'ascolto, all'empatia, all'inclusività, al coinvolgimento. Un approccio moderato e rispettoso delle opinioni altrui, da utilizzare in rete e nelle relazioni di ogni giorno favorendo peraltro, nel caso delle aziende, un dialogo trasparente e sincero con i dipendenti e l'universo degli stakeholder.



DIRITTI DIGITALI E DIRITTI UMANI
Per una transizione digitale che non lasci indietro nessuno

Dialogo con Pegah Moshir Pour



Lunedì 27 Febbraio 2023
Ore 11.30
Sala CDA - Sede centrale

Un'esperienza talmente ricca e positiva da averci spinto a promuovere una riflessione specifica per il mondo della sanità, uno dei settori in cui siamo più impegnati con i nostri servizi e il nostro personale, durante la Convention della **Community "Donne Protagoniste in Sanità"**, che Coopservice sostiene, svoltasi a Bologna nel giugno 2023, alla quale hanno partecipato figure istituzionali ed esponenti di rilievo della politica e della sanità pubblica.



Un momento dell'incontro organizzato alla Convention "Donne Protagoniste in Sanità" del giugno 2023. Da destra: Sen. Maria Domenica Castellone, Vicepresidente del Senato; Rosy Russo, Presidente di Parole O_stili; Giuliana Caroli, Communication Manager di Coopservice.

Gli ottimi risultati fin qui raggiunti sono solo un buon punto di partenza per continuare a investire risorse per rafforzare gli obiettivi DEI e agire per:

- assicurare che i talenti diversi siano ben rappresentati;
- rafforzare la responsabilità e le capacità di leadership e di motivazione e sviluppo delle persone;
- essere equi e trasparenti, garantendo le pari opportunità;
- promuovere l'apertura e contrastare microaggressioni, pregiudizi e discriminazioni;
- promuovere l'appartenenza attraverso un sostegno inequivocabile a tutti i modi in cui la diversità si manifesta.

Nel 2023, e ne sono previsti molti altri nel 2024, sono stati organizzati momenti di confronto e riflessione sui temi DEI aperti a tutti i lavoratori. Ne è un esempio l'incontro (trasmesso anche in diretta streaming) con Pegah Moshir Pour, attivista di origini iraniane, sul tema dei diritti umani e diritti digitali che ha registrato una grande partecipazione tra i nostri dipendenti.

Salute e sicurezza sul lavoro

La salvaguardia della salute e della sicurezza dei nostri lavoratori è un obiettivo primario per Coopservice, come è risultato dall'analisi di materialità.

La **certificazione UNI ISO 45001:2018** attesta che Coopservice identifica, valuta e tiene efficacemente sotto controllo gli aspetti salute e sicurezza connessi con le attività svolte nei siti/cantieri per l'erogazione dei propri servizi al fine di prevenire gli incidenti sul lavoro.

Obiettivo specifico della Direzione è quello di creare un sistema di gestione che consenta di avere:

- un effettivo controllo dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- un'attenzione, a tutti i livelli organizzativi, verso la prevenzione;
- un maggiore coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori nelle attività di sistema.

Punto di partenza è l'adozione e la diffusione, tramite i canali informativi interni ed esterni, della nostra politica per la salute e sicurezza sul lavoro, accertandosi che tutti gli interessati aderiscano ed adottino tali principi, senza alcuna esclusione.

A seguire, ci siamo dotati di strumenti di monitoraggio e reportistica interni volti rispettivamente a:

- verificare, tramite un programma di audit interni svolti da personale specializzato, che il complesso di procedure e protocolli interni sia attuato efficacemente;
- segnalare ogni anomalia e definire le misure correttive da porre in atto per evitare il ripetersi di tali eventi.

Il tutto in un'ottica di estrema trasparenza e coerenza con i nostri valori e principi, proprio a voler

rappresentare l'assoluta volontà di Coopservice di porsi come obiettivo primario il continuo miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute a beneficio dei lavoratori e dei nostri clienti, e non per il mero conseguimento di certificazioni da esibire.

Ne sono un esempio le azioni intraprese per diffondere una vera cultura della sicurezza e incrementare sempre di più in azienda la consapevolezza dei lavoratori su queste tematiche fondamentali, andando ben oltre il precetto normativo della formazione obbligatoria in materia di sicurezza e salute.

Tra queste, solo per citare le principali, l'istituzione di un Social Performance Team e di un Comitato Salute e Sicurezza, organismi composti da 6 membri del personale direttivo e da 8 rappresentanti eletti tra i lavoratori, che si riuniscono a cadenza semestrale per discutere delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, verificare periodicamente le valutazioni dei rischi ed accertare la reale o potenziale non conformità allo standard normativo, suggerendo alla Direzione le azioni per affrontare i rischi individuati, facilitarne la realizzazione e monitorarne l'efficacia.

Nel 2023 è continuato l'impegno della Direzione Aziendale e del Management per la riduzione sistematica e quantitativamente prestabilita del numero e della gravità degli infortuni sul lavoro, inserendola tra gli obiettivi strategici aziendali e tra i parametri di misurazione delle prestazioni dei manager, dei quadri intermedi e dei preposti tutti, alla stregua di altri parametri più strettamente connessi alle performance economiche dell'azienda.



INDICI DI FREQUENZA E DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI

Dal punto di vista degli indici di prestazione, nel 2023 si è registrato un aumento nell'indice di frequenza, che possiamo attribuire alle normali dinamiche di svolgimento dei nostri servizi, mentre diminuisce ulteriormente l'indice di gravità.

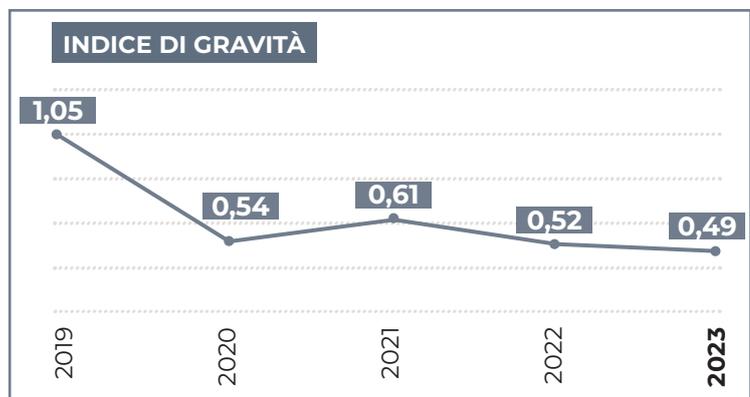
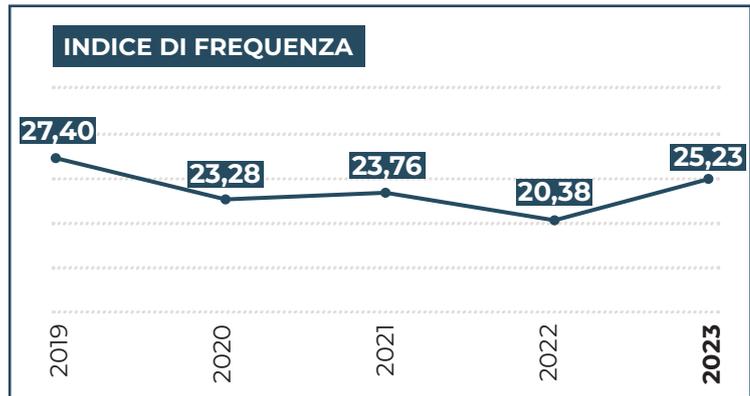
Alla luce dell'andamento degli indici infortunistici degli ultimi anni, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente le performance, già nel 2023 sono partiti specifici progetti di sensibilizzazione e coinvolgimento del personale operativo finalizzati a rendere la sicurezza sul lavoro un tema di confronto quotidiano, in particolare tra i preposti e gli operatori, con l'obiettivo di innalzare e diffondere in maniera capillare la cultura della sicurezza.

Nel corso del 2024 tali progetti saranno estesi ad una più ampia popolazione aziendale e accompagnati da campagne di comunicazione sui rischi e sulle misure di prevenzione e protezione ulteriormente esplicite e capillari, nonché da attività di training on the job nel corso delle attività di sopralluogo dello staff HSE sui diversi cantieri.

PROCEDURA DI SEGNALAZIONE NEAR MISS

Il primo passo per la prevenzione degli infortuni è segnalare i NEAR MISS, ossia i mancati infortuni, quegli incidenti che non causano lesioni o malattie ma hanno il potenziale per farlo.

Per permettere ai lavoratori di segnalare prontamente e con facilità le situazioni di mancato infortunio, la procedura per la comunicazione dei Near Miss è stata semplificata, digitalizzata e resa disponibile su tutti gli strumenti che i dipendenti dispongono per interagire con l'azienda, tra i quali la Coopservice Community (disponibile sia come APP per smartphone sia sul web) e le applicazioni che i lavoratori utilizzano quotidianamente per la timbratura e la gestione delle richieste all'ufficio personale.



SEGNALA ANCHE TU I NEAR MISS!

NEAR MISS = Un mancato infortunio / Un incidente che non causa lesione o malattia, ma con un potenziale per farlo.

Dove lo puoi segnalare? Premendo l'apposito pulsante presente all'interno di:

- Community Web
- Community App
- TimeStorage
- MinerApp

Come funziona?
 Cliccando sull'apposito pulsante si aprirà il form di richiesta. Effettua il login con le credenziali di Community. Inserisci almeno le informazioni obbligatorie (segnalante con l'azienda) eventuali collegati o polidetti su Intra! E' facile e veloce! Per la segnalazione e degli altri:

Un'immagine della campagna di comunicazione interna per sensibilizzare tutti i lavoratori sull'importanza della segnalazione dei Near Miss e per presentare la procedura disponibile direttamente sulla APP Coopservice Community tramite smartphone o web.

LA SAFETY WEEK DI COOPSERVICE

La "Safety Week" nasce in Coopservice nel 2022 per celebrare la Giornata Mondiale della Sicurezza sul Lavoro che si svolge ogni anno il 28 aprile. L'iniziativa si prefigge di perseguire tre obiettivi principali:

- promuovere la cultura della sicurezza come parte integrante della cultura aziendale;
- testimoniare e valorizzare l'impegno di Coopservice sul tema della sicurezza e della salute dei lavoratori;
- stimolare la riflessione sulla necessità di aumentare la consapevolezza di ognuno sul tema della salute dei lavoratori.

Ciò che caratterizza le diverse edizioni (nel 2024 giunta alla III edizione) sono le numerose iniziative organizzate per coinvolgere gli operatori su tutti i cantieri e per diffondere a tutti i livelli organizzativi le buone pratiche per tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro: dalla conduzione di Toolbox meeting giornalieri sui cantieri, all'organizzazione di seminari con interventi e testimonianze da parte di esperti del settore; dai concorsi e dalle competizioni che riconoscono il merito e le abilità dei dipendenti fino alla premiazione dei cantieri più virtuosi.

Cultura, Condivisione e Sostenibilità sono state le parole chiave della **II edizione della Safety Week**, con iniziative nei mesi di marzo e aprile 2023, culminate nel convegno del 9 maggio che si è svolto all'Auditorium Malaguzzi di Reggio Emilia ed è stato trasmesso anche in diretta streaming per facilitare la partecipazione del più ampio numero possibile di lavoratori e ospiti.

Al convegno sono intervenuti tra gli altri: l'Ing. Riccardo Borghetto - CEO Lisa Servizi srl e consulente di direzione in ambito HSE, gestione dei comportamenti e Behavior Based Safety - sul tema "Sicurezza sul lavoro: capire il comportamento umano e motivare i lavoratori"; il Prof. Francesco Lolli - Professore Associato presso DISMI Dipartimento di Scienze e Metodi dell'Ingegneria (Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia) - insieme allo studente tirocinante Vittorio Salsi per presentare il progetto di tesi svolto nel team HSE; la Dott.ssa Martina Ivaldi - Università di Genova - che ha presentato i risultati di una ricerca per lo sviluppo di uno strumento per la valutazione della visione sistemica del contesto operativo. L'evento si è concluso con una rappresentazione teatrale dal titolo "PratiCARE la sicurezza", con il coordinamento scientifico del Prof. Francesco Ricci di Unimore e a cura di IFOA. Dodici sono stati i cantieri premiati con il riconoscimento di eccellenza per le ottime performance conseguite nel 2023 nella riduzione degli infortuni, dislocati sull'intero territorio nazionale.

Novità di questa edizione è stata la Safety Challenge, un concorso a quiz della durata di 8 settimane per stimolare attraverso il gaming la riflessione sui temi della sicurezza sul lavoro. Ancora una volta tutti i lavoratori sono stati invitati ad indossare la spilletta con lo slogan "La Sicurezza che crea Valore" per testimoniare l'attenzione e l'impegno per tutelare la salute e la sicurezza in tutti i cantieri Coopservice sull'intero territorio nazionale.



Benessere organizzativo e welfare

Le risorse umane hanno un ruolo cruciale nella creazione del vantaggio competitivo che ha permesso a Coopservice di crescere e diventare uno dei principali player nel settore dei servizi di facility. Valorizzare le persone significa per noi investire per sviluppare le competenze e la cultura organizzativa necessaria all'implementazione della strategia aziendale, così come potenziare i talenti, motivare i lavoratori e aumentare il coinvolgimento e la partecipazione. Ai piani di formazione e aggiornamento continuo, che da sempre hanno un ruolo primario nelle politiche di sviluppo, si affiancano i sistemi di performance management, di gestione per obiettivi e di carriera, volti a favorire la condivisione degli obiettivi, l'identificazione con i valori aziendali, in primis la sostenibilità, e l'orientamento dei comportamenti. Fondamentali sono gli strumenti progettati per facilitare il lavoro nell'epoca della digital transformation e per migliorare il benessere organizzativo. Ne sono un esempio lo smart working strutturale, il percorso per i giovani talenti e tutte le iniziative di welfare a vantaggio dei soci e dei dipendenti.

RICERCA & SELEZIONE ED EMPLOYER BRANDING

Il processo di Ricerca & Selezione delle persone in Coopservice viene gestito tramite un Applicant Tracking System (ATS), un software pensato per gestire ed ottimizzare il flusso di lavoro che si connette a diverse fonti: dal sito aziendale, ai social network e a diverse piattaforme specializzate, come ad esempio Indeed. Nel 2024 è prevista una evoluzione dell'attuale strumento allo scopo di rendere l'esperienza dei candidati sempre più efficace e inclusiva.

Per Coopservice è fondamentale che i valori e la cultura delle persone selezionate siano allineati a quelli della cooperativa. Per questo, durante il processo di selezione, svolgiamo i colloqui in modo da favorire la conoscenza reciproca e condividere aspetti valoriali e motivazionali. Si prosegue con lo svolgimento di una o più interviste con HR e l'Hiring Manager (responsabile della posizione in ricerca) e/o i Direttori di area/Direttori di funzione coinvolti ed, a seconda delle caratteristiche della ricerca, somministriamo test attitudinali e/o prove individuali. Durante tutte le fasi del processo, poniamo particolare attenzione ad evitare i rischi che possono presentarsi nell'iter di selezione del personale, come la valutazione non oggettiva delle competenze, la mancata trasparenza o qualsiasi tipo di discriminazione.

In aggiunta, segnaliamo i principali progetti volti ad incrementare il livello di attrattività di Coopservice come "employer" di valore nello scenario nazionale:

- Collaborazioni con Università, scuole ed enti del territorio nazionale delineate nel capitolo del Capitale sociale e relazionale. Per il 2024 ci poniamo l'obiettivo di incrementare tali collaborazioni in ambito nazionale e internazionale.
- Intership Programme Coopservice, un progetto che ha l'ambizione di formare e inserire giovani neolaureati/laureandi, provenienti da diversificate facoltà universitarie, all'interno delle principali funzioni aziendali, allo scopo di favorire il ricambio generazionale interno e offrire opportunità concrete di crescita professionale alle nuove generazioni.
- Creazione di un team di Brand Ambassador che condivida le esperienze e le storie di successo e di innovazione dell'azienda.
- Sviluppo di un Piano editoriale di comunicazione sui canali digitali per far conoscere la nostra azienda e i professionisti che ne fanno parte.

WORK-LIFE BALANCE

L'equilibrio vita lavoro è diventato negli ultimi anni un elemento distintivo per l'attrattività e la retention delle persone, oltre che come fattore di benessere organizzativo in grado di migliorare la produttività aziendale, tanto da essere inserito nella strategia aziendale e nelle politiche di gestione delle risorse umane.

Sotto questo cappello rientrano tutte quelle azioni messe in campo dalle organizzazioni per bilanciare tempo libero e tempo di lavoro dei dipendenti: orario di lavoro flessibile, lavoro agile o da remoto, ambiente di lavoro piacevole, attenzione per la qualità della vita dei dipendenti, oltre ai benefit inseriti nel sistema di welfare aziendale.

Ad agosto 2023, in Coopservice è stata confermata la policy interna, implementata nel 2022, che disciplina lo **Smart Working aziendale**, consolidando un modello basato su logiche organizzative coerenti con il nostro business e dando continuità al progetto previsto nel biennio 2022-2023. Lavorare per obiettivi ed avere ben chiare le aspettative di ruolo e sul relativo livello di copertura, sono alla base dei processi e rappresentano i presupposti per rendere efficace il lavoro di ciascuno, anche nella modalità ibrida (presenza e remoto) prevista dal nostro progetto Smart Working.



A supporto di questo cambiamento, in continuità con quanto già sviluppato nel corso del 2022, è stato predisposto un percorso formativo per supportare l'adozione di un modello di Smart Behaviours, accompagnato dall'analisi critica dell'esperienza di lavoro ibrida, attraverso l'identificazione delle best practice adottate e di nuove modalità organizzative per rendere maggiormente efficace la modalità di lavoro in smart working.

Il progetto Restart Smartworking ha portato alla definizione e attuazione dello Smart Working in Coopservice, frutto della lesson learned del periodo emergenziale, del benchmark e del prototipo sviluppato dalla Direzione HR.

Ma perché tutto ciò funzioni al meglio, è necessaria una cultura basata sulla fiducia e sull'orientamento al risultato, unita a una strategia complessiva che valorizzi le persone e le diverse necessità nel ciclo di vita lavorativo. Per questo abbiamo avviato una collaborazione con il Prof. Mariano Corso, Co-founder e membro del Comitato Scientifico degli Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano, per una prima formazione dedicata alla Direzione e, successivamente, per un webinar dedicato alla «prima linea» di Coopservice, al fine di ingaggiare in maniera più «profonda» le persone e fornire al tempo stesso una vista aggiornata sull'evoluzione di queste iniziative.

A sostegno del progetto, sono state erogate 6 pillole formative per tutti gli smartworkers (552 dipendenti), focalizzate sui seguenti temi:

- Una giornata di smart working efficace ed efficiente.
- Una giornata da remoto: salute e sicurezza.
- Quali strumenti adottare per correre meno rischi lavorando da remoto.
- Gestire un meeting virtuale in modo smart.
- Virtualità: scegliere lo strumento corretto per collaborare in modo efficace.
- Work life integration.

Questo progetto ha introdotto una maggiore flessibilità anche negli orari di lavoro in presenza per il personale impiegatizio, accogliendo le richieste dei lavoratori per una migliore conciliazione vita privata e vita professionale.

FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Siamo convinti che sia il capitale umano a fare la differenza e la sua valorizzazione è alla base della nostra strategia, tanto da garantire a tutte le nostre persone un'esperienza lavorativa stimolante e inclusiva, capace di innescare una crescita professionale e umana.

Per raggiungere questi obiettivi, abbiamo attivato processi di **People Management & Development** che guidano ogni giorno le nostre scelte nell'ambito della gestione delle persone e dello sviluppo delle competenze. Perché le competenze nei settori di business in cui operiamo, unite all'esperienza dei singoli professionisti che lavorano nei nostri cantieri, costituiscono il fattore critico di successo dell'intera organizzazione. È per queste ragioni che promuoviamo in modo sistematico e strutturato programmi di formazione e sviluppo al fine di favorire la crescita delle capacità manageriali e tecnico professionali delle persone e, con esse, la qualità dei nostri servizi e la produttività aziendale.

I numeri della formazione sono stati trattati dettagliatamente nel Capitale Intellettuale.

I cambiamenti avvenuti negli ultimi anni, anche a causa delle limitazioni del periodo pandemico, hanno determinato un utilizzo prevalente dello strumento della videoconferenza e della formazione asincrona e sincrona. Fare formazione online diventa una straordinaria opportunità per estendere i nostri elevati standard formativi ad una popolazione più ampia di dipendenti, andando incontro alle specifiche esigenze dei singoli, dei cantieri e dei territori che chiedono maggiore flessibilità e percorsi su misura.

La modalità online asincrona è stata utilizzata nel 2023 per la formazione su tutte le tematiche **Compliance** (Decreto 231/01, ISO37001, Risk Management, Antitrust, Privacy, Cyber Security) e per la formazione sulla sicurezza sul lavoro (D.lgs. 81/08). In particolare, abbiamo attivato la progettazione di percorsi di Security Awareness a diversi livelli per consentire, a tutti i ruoli più esposti in azienda, di acquisire le competenze e le metodologie relative alla sicurezza informatica, con l'obiettivo cruciale di diffondere una cultura della prevenzione a tutela del dipendente e dell'azienda stessa.

Nel 2023 la Direzione HR ha continuato il percorso di integrazione tra le proprie funzioni, connettendo e rendendo interdipendenti tutti i progetti e le attività con una valenza circolare. Politiche di recruiting & employer branding, atti gestionali, azioni di sviluppo, piani di carriera, formazione, valutazione delle competenze, MBO, politiche retributive e progetto KPI sono tutti elementi di una stessa realtà articolata che si influenzano reciprocamente e che devono essere pensati, progettati e gestiti in ottica sistemica.

Uno dei progetti strategici del 2023, e che attraverserà il 2024, riguarda lo **sviluppo delle competenze manageriali**. Rivolto alla Direzione aziendale, vuole essere un'occasione di apprendimento continuo, basato sull'acquisizione e lo sviluppo di competenze, sia per affrontare le responsabilità e le sfide crescenti/inevitabili che il ruolo di ogni Direttore comporta, sia per diffondere un collante, funzionale alla costituzione di una squadra ancora più coesa, integrata e orientata al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il percorso prevede di iniziare a lavorare sulle competenze individuali, indispensabili per lo sviluppo delle principali skill manageriali, rafforzando la capacità di leadership e people care, rendendola ancora più solida e orientata alle sfide che l'azienda ha davanti a sé.

Nell'approccio proposto, intelligenza emotiva e capacità di stabilire relazioni risonanti sono le chiavi per guadagnare una leadership efficace, oltre che per porre le basi per un maggiore benessere personale, fondamento della sostenibilità di qualsiasi situazione o sfida.

Punti di forza del progetto:

- la strutturazione del percorso secondo una modalità blended che affianca un lavoro mirato al potenziamento personale (attraverso il Coaching individuale) ad una formazione esperienziale (in modalità workshop);
- la costruzione di un percorso formativo collettivo modulato in tappe tematiche, focalizzate sull'acquisizione di specifiche conoscenze e competenze;
- l'integrazione di differenti modelli di sviluppo individuale e organizzativo;
- la possibilità di coniugare lo sviluppo della persona con lo sviluppo del team.

È proseguito il potenziamento della **lingua inglese** (più di 1.400 ore nel 2023), considerata competenza strategica sia per l'azienda sia per le persone. Il percorso prevede lezioni individuali, di gruppo, self study su piattaforma, writing, laboratori di grammatica, business communication, library sempre aggiornata di video e articoli su temi scelti dai partecipanti.

L'attenzione di Coopervice alle tematiche sociali, al rispetto dei diritti umani, alla diversità, equità e inclusione ci spinge a progettare nuove iniziative di formazione che includono la realizzazione di video formativi sulla parità di genere e sulla comunicazione inclusiva, tenuto conto anche del percorso avviato nel 2023 per ottenere la certificazione PdR 125 (conseguita a gennaio 2024) e la conferma di altre importanti certificazioni come la SA8000 e il Family Audit.

Va in questa direzione anche il **rinnovo della partnership con Valore D**, associazione al fianco delle imprese per sviluppare ambienti di lavoro proiettati verso il futuro, capaci di valorizzare tutti i talenti senza alcuna distinzione. Le attività dell'associazione - a cui aderiamo dal 2016 - supportano la trasformazione delle organizzazioni in luoghi più valorizzanti, grazie a nuovi modelli di leadership, una continua contaminazione e lo scambio di buone pratiche, per rendere la società un posto migliore in cui lavorare e vivere.

Nel 2023 la collaborazione si intensifica grazie alla nostra adesione al percorso di mentorship cross aziendale, che troverà pieno sviluppo nel corso del 2024. Il mentoring è una metodologia di sviluppo per abilitare l'inclusione delle diversità e favorire la crescita delle persone tramite una serie di incontri individuali tra Mentor, persona con più esperienza, e Mentee, persona con meno esperienza, appartenenti ad aziende associate diverse. Il percorso si sviluppa in 8 mesi, attraverso la condivisione di esperienze, know-how e competenze utili per la crescita personale, professionale e sociale.

Infine, per riprendere e rafforzare il concetto della circolarità dei processi HR, nel 2023 il **Progetto KPI**, promotore della diffusione della cultura del dato e uno dei punti cardine del Piano Industriale aziendale, non solo ha fornito un fondamentale contributo alla costruzione degli obiettivi dell'MBO 2023 (il nostro sistema di misurazione e valutazione delle performance - Management by Objective), ma ha sostenuto la definizione degli obiettivi collegati anche al progetto Smart Working e dei Piani di Sviluppo predisposti all'interno del processo di Valutazione delle Competenze.

COOPSERVICE WAY

Coopservice Way è il principale progetto formativo sviluppato specificatamente per le Linee di Business e destinato ai ruoli chiave di **Contract e Security Service Leader**. Risponde all'obiettivo di condividere e diffondere le buone pratiche aziendali sulla base del riconoscimento di uno stile, un "modo" Coopservice di erogare, gestire e garantire un'elevata qualità dei servizi ai nostri clienti considerato eccellente.

Nel 2023 il progetto è entrato in una nuova fase per supportare la nuova organizzazione per aree territoriali dell'Operation e fornire a tutte le persone che ricoprono questi ruoli strategici per l'azienda le competenze necessarie per valorizzare il lavoro di squadra, saper gestire i dati economici di commessa, ampliare la conoscenza della normativa per la gestione del personale e la compliance, condividere i valori aziendali.

Il percorso è stato articolato in 4 moduli:

- **Economics:** per sviluppare la cultura del dato e aumentare l'efficacia gestionale dei dati economici di commessa .
- **HR:** per condividere le linee guida amministrativo- gestionali utili ad un'efficace gestione delle persone.
- **Comunicazione efficace:** finalizzata ad esplorare nuovi strumenti, per semplificare la comunicazione e renderla chiara, concisa e ricordabile, per essere più efficaci in uno scenario sempre più sfidante.
- **Organizzazione:** finalizzata a fornire strumenti per il miglioramento dell'efficienza nell'organizzazione del lavoro attraverso strumenti operativi di time management.



PROGETTO "GIOVANI TALENTI"

Nel 2023 il progetto dedicato ai Giovani Talenti, finalizzato alla valorizzazione dei giovani di potenziale individuati in azienda e alla creazione di occasioni uniche e preziose di sviluppo, contaminazione e reciproco scambio, ha raggiunto nuovi livelli di efficacia.

In coerenza con il Piano Industriale 2023-2026, il percorso, avviato nel 2021, si inserisce all'interno di una più ampia iniziativa di sviluppo organizzativo, che mira a ridisegnare e a far evolvere i processi aziendali con l'obiettivo di abilitare nuove progettualità per il miglioramento e l'innovazione delle logiche di governance e della struttura interna.

Nel corso del 2023 i partecipanti hanno avuto l'opportunità di vivere esperienze formative di grande valore volte a favorire la comunicazione e ad accrescere le competenze connesse al project management e al lavoro di squadra.

Competenze estremamente utili per affrontare la sfida dei **project work**, ovvero lavorare a progetti concreti per ridefinire alcuni dei principali processi aziendali con lo scopo di renderli più funzionali e concorrere così al cambiamento organizzativo che si prefigura per il 2024. Un'attività che ha permesso alle giovani e ai giovani del gruppo di mettere in pratica le conoscenze apprese sul lavorare insieme e sul costruire soluzioni innovative, permettendo loro di comprendere in profondità l'azienda e i suoi processi e stimolando la loro proattività e la capacità di diventare attori protagonisti del cambiamento.



Sopra: al Tecnopolo di Reggio Emilia, il Direttore HR Andrea Paoli, introduce i lavori di presentazione dei Project Work.

Sotto: insieme al Direttore Generale Michele Magagna e ai partecipanti al progetto "Giovani Talenti"



Video del progetto "Giovani Talenti"



PROSPETTIVE 2024

In continuità con la visione circolare delle politiche HR già attuata nel 2023, si conferma una sempre maggiore attenzione ai processi aziendali in ottica data driven, che alimentano le attività di miglioramento continuo ed orientamento all'innovazione.

Le attività di sviluppo prioritarie per il 2024 saranno:

1. Continuazione del percorso Coopservice Way 2.0 declinandolo anche all'interno della realtà operativa ai ruoli di Team Leader.
2. Sviluppo delle competenze di People Development e di feedback ai manager di 2° livello.
3. Dare continuità al programma "Giovani Talenti" rinnovandolo nei contenuti e nei project work sviluppati.
4. Potenziamento delle competenze di analisi dei dati economici sia nei processi verticali delle diverse funzioni sia in ambito operativo nei servizi erogati.

Welfare aziendale

Se intendiamo il welfare aziendale come il complesso delle erogazioni e prestazioni che un'azienda riconosce ai propri dipendenti con lo scopo di migliorarne la vita privata e lavorativa, ci accorgiamo che in Coopservice il welfare è da sempre parte integrante della nostra stessa missione. Nello statuto si legge, infatti, che la cooperativa si prefigge lo scopo di ottenere continuità occupazionale e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Una dichiarazione che non lascia spazio ad interpretazioni e che ha sempre contraddistinto la relazione con i nostri soci lavoratori e le loro famiglie, anche prima che il concetto di welfare venisse introdotto nel contesto economico del nostro paese.

SANITÀ INTEGRATIVA

A tutti i dipendenti sono garantite prestazioni sanitarie integrative in relazione al piano sanitario specifico del fondo di categoria di appartenenza, tra i quali di due principali sono ASIM per il contratto Multiservizi e FASIV per il contratto Istituti di Vigilanza.

Oltre ai fondi, i soci della cooperativa possono beneficiare di prestazioni aggiuntive in virtù dell'iscrizione di Coopservice a Mutua Nuova Sanità, una società di Mutuo Soccorso, volontaria, intercategoriale, universale, solidaristica, autogestita, non profit concepita a tutela dei cittadini. Tra i servizi aggiuntivi:

- il rimborso totale dei ticket (compreso gli esami di laboratorio non inclusi nei fondi di categoria) con la possibilità di estenderlo anche ai familiari;
- visite ed accertamenti in rete privata libera scelta e convenzionata (per i fondi sanitari logistica, metalmeccanici e cooperative sociali) compreso prestazioni fisioterapiche, lenti e sussidi per cicli di terapie;
- il servizio del medico d'urgenza, in viaggio e assistenza domiciliare;
- le convenzioni con strutture sanitarie private e pubbliche e singoli medici;
- le condizioni agevolate per trattamenti fisioterapici riabilitativi;
- le prestazioni odontoiatriche.

Si conferma il trend di crescita dei soci lavoratori che iscrivono volontariamente i propri familiari a Mutua Nuova Sanità per beneficiare delle prestazioni assistenziali previste. Nel 2023 sono stati iscritte 729 persone: 188 coniugi/conviventi e 541 figli (+7,5% rispetto al 2022). In crescita anche le richieste di prestazioni processate e gli indennizzi erogati: 1.889 richieste di prestazioni corrispondenti ad un totale di indennizzi erogati di 82.945€ con un aumento in valore economico del 24% rispetto all'anno precedente. Le richieste hanno riguardato per il 53% il rimborso di ticket per esami di laboratorio e accertamenti diagnostici. Rilevanti anche gli importi erogati per visite specialistiche private e ticket relativi, e per prestazioni odontoiatriche di implantologia.

WELFARE I NOSTRI NUMERI

5.128

soci iscritti a
Mutua Nuova Sanità

729

familiari iscritti a
Mutua Nuova Sanità

82.945€

valore degli
indennizzi erogati

+24%

incremento del valore
indennizzi erogati

2.300

socie/soci iscritti alla
Previdenza Integrativa

57

borse di studio
erogate per merito

>233 mila€

ammontare al 31.12.23 del
Fondo di solidarietà

10

richieste accettate di
accesso al Fondo

PREVIDENZA INTEGRATIVA

La previdenza complementare è basata su un sistema di forme pensionistiche incaricate di raccogliere il risparmio previdenziale mediante il quale, al termine della vita lavorativa, si potrà beneficiare di una pensione integrativa.

In Coopservice operiamo su **45 fondi diversi** a cui aderiscono **2.300 socie/soci**. Di questi, 1.803 sono iscritti a Previdenza Cooperativa.

La posizione individuale del lavoratore risulta costituita dai contributi versati dal datore di lavoro, da eventuali contributi volontari del lavoratore (qualora il lavoratore decida di integrare i versamenti attraverso dei contributi volontari, scatta la contribuzione aggiuntiva anche del datore di lavoro, in misura e con modalità differenti in base al fondo complementare previsto dal CCNL) e dai rendimenti ottenuti, al netto dei costi, attraverso l'investimento sui mercati finanziari, ed è ovviamente collegata alla durata del periodo di versamento. A titolo di esempio, riportiamo il caso degli iscritti a Previdenza Cooperativa (il fondo di previdenza complementare al quale aderiscono in grande maggioranza i lavoratori Coopservice). I lavoratori che decidono di integrare con contributi volontari (partendo da un minimo dell'1% che però può aumentare a discrezione del lavoratore), Coopservice eroga parallelamente un ulteriore 1% (fisso).

Sono previste, inoltre, una serie di agevolazioni fiscali, riconosciute anche a favore dei familiari fiscalmente a carico, che rappresentano una ulteriore opportunità di risparmio.

COPERTURA ASSICURATIVA CASO MORTE PER I SOCI

Con l'obiettivo di rafforzare il sistema welfare a vantaggio delle socie e dei soci lavoratori della cooperativa, dal 2022 tutti le socie e i soci, in virtù della loro iscrizione al fondo Mutua Nuova Sanità, sono assicurati in caso di prematura scomparsa con una copertura economica di 5.000 euro.

Questa misura intende offrire un aiuto concreto alle famiglie che si trovano a vivere un evento drammatico come la scomparsa prematura di un familiare socio lavoratore della cooperativa. Il premio corrisposto entro 30 giorni dalla compagnia assicurativa può essere utile per sostenere le spese e alleviare almeno in parte il peso economico di un evento luttuoso.

La polizza prevede, inizialmente, quali beneficiari del premio assicurativo gli eredi legittimi, ma ogni socia/o può richiedere in qualsiasi momento una modifica per indicare eventuali altri beneficiari diversi dagli eredi legittimi.



"FUTURO GIOVANI" SOSTEGNO ALLO STUDIO

Con il progetto Futuro Giovani sosteniamo economicamente le famiglie dei soci attraverso l'assegnazione di borse di studio agli studenti meritevoli delle scuole medie superiori e dell'università.

Le domande sono progressivamente aumentate negli anni e i soci hanno dimostrato un crescente interesse per questo strumento di aiuto al reddito familiare che premia l'impegno delle figlie e dei figli nello studio e li sostiene nel loro percorso di crescita e maturazione.

Nel 2023 sono state accettate **57 domande** per un contributo totale di **24.600€ (+26%)**: 15 borse di studio per Laurea e 42 borse di studio per Scuole medie superiori.

Dal 2015, anno di introduzione dell'iniziativa, sono state erogate **427 borse di studio**.

FONDO DI SOLIDARIETÀ

Il Fondo di solidarietà è stato istituito da Coopservice per offrire un sostegno economico concreto alle socie e ai soci, e alle loro famiglie, che si trovano a vivere situazioni contingenti di forte difficoltà come gravi malattie, lutti, spese mediche non coperte dai fondi sanitari, acquisto di presidi sanitari e assistenza familiare.

Il Fondo eroga contributi in funzione della iscrizione dei soci di Coopservice a Mutua Nuova Sanità.

L'importo iniziale di 200.000€ è stato negli anni rifinanziato per aumentare la capienza e la capacità di rispondere ai bisogni dei soci; al 31/12/2023 l'ammontare del fondo risulta essere pari a 233.476,54 €.

Il Fondo si applica alle seguenti circostanze:

- grave malattia del socio o di un familiare presente nello stato di famiglia;
- spese per lutti familiari;
- spese mediche del socio o di uno dei familiari non coperte dai fondi sanitari;
- spese di alloggio per l'assistenza ad un familiare ricoverato a distanza;
- contributo all'acquisto di presidi sanitari.

Nel 2023 sono state accolte 10 richieste: 2 a beneficio diretto del socio e 8 per assistere i familiari per un totale di contributi erogati pari ad 9.248,66 €. Le richieste di accesso al fondo hanno riguardato essenzialmente il sostegno nel percorso di cura per grave malattia del socio o di un familiare, le spese per assistenza a familiare ricoverato in strutture sanitarie fuori della propria regione di residenza, le spese di viaggio a seguito di un lutto familiare.



SEZIONE SOCI COOPSERVICE
MUTUA NUOVA SANITÀ



UNA MANO IN PIÙ



FONDO DI SOLIDARIETÀ
SOCI COOPSERVICE

di Mutua Nuova Sanità



Capitale sociale e relazionale

Il capitale sociale e relazionale include le relazioni in essere all'interno e tra ogni comunità, gruppo di stakeholder ed altri network che comportano un miglioramento del benessere individuale e collettivo.

Comunicazione con gli stakeholder

Per comunicare con i nostri stakeholder ed entrare in relazione con le diverse tipologie di pubblico, abbiamo attivato diversi canali di comunicazione, interna ed esterna, ognuno dei quali per caratteristiche, linguaggio, modalità di fruizione si presta a raggiungere con più efficacia lo specifico target di utenza.



SOCI E DIPENDENTI

- ▶ Coopservice Community APP e web
- ▶ Assemblee dei soci
- ▶ Eventi in presenza e online
- ▶ Iniziative sociali
- ▶ Gruppi di Microsoft Teams
- ▶ Corporate TV nelle filiali
- ▶ Sondaggi/Questionari
- ▶ Colloqui di valutazione competenze



CLIENTI

- ▶ Portale Pant@ per la gestione integrata dei servizi
- ▶ Incontri diretti
- ▶ Eventi: fiere, workshop, seminari
- ▶ Canali social aziendali
- ▶ Interviste stakeholder
- ▶ Survey/Indagini di mercato
- ▶ Report Integrato
- ▶ Piattaforma Futuring (aprile 2024)



UTENTI DEI CLIENTI

- ▶ Comunicazioni specifiche nei cantieri in accordo con il cliente
- ▶ Attività di co-marketing
- ▶ Eventi: fiere, workshop, seminari
- ▶ Canali social aziendali
- ▶ Blog Think Magazine
- ▶ Piattaforma Futuring (aprile 2024)



FORNITORI E BUSINESS PARTNER

- ▶ Piattaforma per la qualifica dei fornitori
- ▶ Incontri diretti
- ▶ Eventi: fiere, workshop, seminari
- ▶ Questionari rating ESG
- ▶ Audit



COMUNITÀ FINANZIARIA

- ▶ Incontri diretti
- ▶ Presentazioni periodiche
- ▶ Report Integrato
- ▶ Questionari rating ESG
- ▶ Partecipazione in Advisory Board



ENTI E ISTITUZIONI

- ▶ Incontri specifici
- ▶ Comunicazioni istituzionali
- ▶ Protocolli d'intesa
- ▶ Eventi: workshop e seminari
- ▶ Report Integrato
- ▶ Piattaforma Futuring (aprile 2024)



UNIVERSITÀ E CENTRI RICERCA

- ▶ Collaborazioni e partnership
- ▶ Partecipazione a tavoli di lavoro e osservatori
- ▶ Partecipazione come relatori a convegni
- ▶ Progetti di ricerca
- ▶ Tirocini curriculari
- ▶ Partecipazione Job Day



SOCIETÀ CIVILE E COMUNITÀ LOCALI

- ▶ Sponsorizzazione di eventi culturali, sportivi e sociali
- ▶ Eventi: fiere, workshop, seminari
- ▶ Canali social aziendali
- ▶ Blog Think Magazine
- ▶ Piattaforma Futuring (aprile 2024)



MEDIA

- ▶ Comunicati stampa
- ▶ Interviste
- ▶ Eventi: fiere, workshop, seminari
- ▶ Canali social aziendali
- ▶ Ufficio stampa
- ▶ Blog Think Magazine
- ▶ Piattaforma Futuring (aprile 2024)

COMUNICAZIONE INTERNA

Per comunicare con tutti i nostri lavoratori, siano essi soci o dipendenti, abbiamo progettato e realizzato la piattaforma Coopservice Community, accessibile via web o tramite APP da smartphone.

Attraverso la Community, i lavoratori possono consultare i propri documenti (come la busta paga o il prestito sociale), ricevere le notizie e le comunicazioni aziendali, trovare informazioni sulle attività sociali e le opportunità di welfare, scaricare documenti e modulistica, partecipare ai sondaggi per esprimere la propria opinione e aderire ad iniziative di solidarietà, come ad esempio la donazione volontaria di ore di permesso per contribuire alla raccolta fondi a sostegno di cause sociali o ambientali.



COMUNICAZIONE ESTERNA

La comunicazione esterna è sempre più digitale e personale per rispondere ad una richiesta crescente degli utenti di poter accedere a qualsiasi ora e da qualsiasi luogo a contenuti di valore, costruiti sulla base di interessi individuali specifici e aggiornati tempestivamente.

Questo ci ha spinto a coltivare la relazione con i nostri stakeholder mettendo a punto negli ultimi anni una serie di strumenti digitali per dialogare con loro e soddisfare le loro esigenze informative. In particolare:

- il sito istituzionale www.coopservice.it e i siti di prodotto/servizio, come www.vigilanzacoopservice.it e www.traslochicoopservice.it;
- le pagine aziendali sui più diffusi social network (LinkedIn, Facebook e Instagram)
- il nostro magazine online Think Magazine accessibile dal sito istituzionale.

Abbiamo progettato **Think Magazine** con l'idea di offrire uno strumento di approfondimento per analizzare e comprendere i mutamenti e le tendenze del mondo dei servizi di facility, le innovazioni che possono migliorare la qualità dei nostri servizi, ma anche la vita delle persone, le soluzioni green per uno sviluppo sostenibile, le buone pratiche e gli esempi virtuosi di gestione responsabile e rispettosa dei valori, come la diversità e l'inclusione.

Temi che ci stanno particolarmente a cuore e che sono alla base anche dei contenuti che sviluppiamo sulla **piattaforma social LinkedIn**. La nostra pagina aziendale al 31.12.23 contava 14.830 follower con un incremento annuale di 3.517 unità pari al 31%, un risultato decisamente apprezzabile perchè realizzato per oltre il 90% con traffico organico. Un trend di crescita che continua da anni, tanto che alla data di pubblicazione del report i follower hanno superato i 16.700. Crescono in modo significativo anche tutti gli indicatori: visitatori unici, visualizzazioni organiche, CTR. e altre metriche. Si conferma l'obiettivo di utilizzare la piattaforma LinkedIn per costruire una relazione basata sul valore condiviso con i nostri interlocutori e rafforzare la nostra reputazione non solo di fornitore di riferimento per i servizi integrati di facility ma, soprattutto, come azienda all'avanguardia sui temi dell'innovazione e della sostenibilità.

Ed è proprio per raccontare con maggiore efficacia l'impegno ambientale, sociale e di governance (i tre pilastri ESG) del Gruppo Coopservice che, nel 2023, abbiamo dato il via alla progettazione di **FUTURING**, una piattaforma digitale per comunicare in tempo reale le nostre azioni concrete e le storie reali e superare il limite che vede la rendicontazione annuale restituire, necessariamente, una fotografia del passato dell'azienda (la piattaforma FUTURING è online da aprile 2024).



Visita il sito di Coopservice
www.coopservice.it



Visita il sito di Istituto di
Vigilanza Coopservice Spa
www.vigilanzacoopservice.it



Visita il sito Coopservice
dedicato ai traslochi
www.traslochicoopservice.it



Visita la pagina LinkedIn
di Coopservice



Visita la piattaforma
FUTURING

Fiere ed eventi

Alla presenza digitale è fondamentale affiancare la relazione fisica con i nostri principali stakeholder. Superate le restrizioni imposte dalla pandemia, anche nel 2023, tuttavia, si è confermata la tendenza ad affiancare agli eventi in presenza gli eventi organizzati e trasmessi in diretta streaming con l'obiettivo primario di ampliare la diffusione e raggiungere così una platea più vasta di partecipanti.

Parte importante della nostra strategia di comunicazione, è la partecipazione diretta a fiere, convegni, forum, tavole rotonde, congressi e altre iniziative in qualità di relatori ed esperti, per portare la nostra esperienza e le nostre competenze all'interno dei più importanti eventi italiani del settore.

A fianco, alcuni degli eventi del 2023 che ci hanno visto protagonisti.

Bibliostar | Convegno delle Stelline - marzo, Milano - Workshop "Come organizzare il trasloco della biblioteca"

Nobilita | Festival della Cultura del Lavoro - maggio, Roma - Il presente del lavoro

Forum PA - maggio, Roma - Evento di scenario: "PA green: pratiche individuali e organizzative per un'amministrazione sempre più sostenibile"

Convegno Salute e Sanità - maggio, Rapallo (GE) dal titolo "Liguria: sinergie vincenti per una regione all'avanguardia nella ricerca e nella digitalizzazione"

Grandi Ospedali | Open Meeting - maggio, Roma - Laboratorio "3.1 Ospedale come organismo vivente: flessibile, smart, umano e green"

Digital Green Week, Circular Economy and Energy Transition: the road to decarbonisation - maggio, Rimini - Circular Talk: "Reporting e nuove competenze per la circolarità: le opportunità per le imprese"

Convention "Donne protagoniste in Sanità" - giugno, Bologna - Il Manifesto della Comunicazione non Ostile: una riflessione per il mondo della sanità

Forum Sistema Salute - ottobre, Firenze - "Ri-Evoluzione dell'Intelligenza"

Forum PA Sanità - ottobre, Roma - Tavola rotonda "Architetture e servizi di filiera per l'ospedale del futuro"

Congresso FARE - ottobre, Roma - Tavola rotonda "Logistica ospedaliera"

FIERA ECOMONDO 2023

Ecomondo è l'evento internazionale di riferimento in Europa per le tecnologie, i servizi e le soluzioni industriali nei settori della green and circular economy. Hub di ricerca e innovazione, ospita le principali aziende di servizi, soluzioni e tecnologie del settore ambientale. Ecomondo è uno degli appuntamenti più importanti del Gruppo Coopservice e la nostra partecipazione è cresciuta di importanza tanto che nel 2023 abbiamo guadagnato una posizione di prestigio nella hall B5-D5 con un grande stand di 130 mq che abbiamo allestito ispirandoci al Pianeta Blu e alla tutela del mare, in linea con il progetto green 2023 dedicato alla riforestazione marina di Posidonia e realizzato in collaborazione con le associazioni zeroCO2 e Worldrise Onlus (*per tutti i dettagli del progetto si rimanda al capitolo del Capitale Naturale*).

Un'occasione unica per raccontare, alle migliaia di visitatori che abbiamo accolto nel nostro spazio espositivo, il nostro impegno per la sostenibilità ambientale e sociale e presentare i numerosi progetti attuati per favorire l'inclusione sociale, il benessere organizzativo, la tutela e la protezione degli ecosistemi, la salvaguardia della biodiversità, la diffusione di politiche green, di efficientamento e risparmio energetico.

Ma abbiamo voluto rendere unico questo evento anche per i visitatori che sono diventati così i veri protagonisti del nostro stand grazie alla parete interattiva "Il mio pensiero per la terra", sulla quale hanno potuto lasciare il loro messaggio di azione e di speranza per la salvezza del nostro pianeta.



Collaborazioni con il mondo accademico

Adottiamo un approccio Open Innovation perché riteniamo fondamentale basare l'innovazione sullo scambio, l'apertura e il confronto di idee, risorse e competenze tecnologiche con soggetti esterni all'impresa, in particolar modo università, centri di ricerca e incubatori.

COLLABORAZIONI CON UNIVERSITÀ ITALIANE E STRANIERE

Nel 2023 sono proseguiti i rapporti di collaborazione con alcune delle più prestigiose università italiane e straniere, in particolare Università di Modena e Reggio Emilia, Università di Bologna, Università di Parma, laboratori NEST della Scuola Normale di Pisa, Universidad Federal di Lavras (UFLA) e Universidade Federal de Viçosa (UFV), entrambe del Brasile, e Nagoya University (Giappone). A queste si è unita l'Università di Tilburg (Paesi Bassi), con la quale abbiamo attivato una collaborazione di ricerca che ha visto una risorsa dell'R&D impegnata per 6 mesi all'interno del dipartimento di econometria applicata, con l'obiettivo di studiare e imparare metodi avanzati di ottimizzazione ed algoritmi di intelligenza artificiale.

Il tirocinio è una forma di partnership con le Università ampiamente collaudata negli anni che ha portato in più di un'occasione all'assunzione di nuove risorse di talento nella nostra organizzazione. Ma la collaborazione con le scuole e le Università si esprime anche nella condivisione delle nostre competenze ed esperienze agli studenti in formazione. Ne è un esempio, la partecipazione di Andrea Paoli - Direttore HR e Giorgio Zucchi - R&D al corso "Human resource information systems e data science" del Prof. Giovanni Simonini del Dipartimento di Economia Marco Biagi - Università di Modena e Reggio Emilia sull'importanza dell'analisi e della statistica nella gestione dei dati HR in aziende strutturate.



INVESTINIT LAB | SDA BOCCONI

Siamo sponsor del progetto INVESTinIT LAB di SDA Bocconi, che opera in modo trasversale sui tre pilastri delle collaborazioni pubblico-privato per la realizzazione di investimenti di lungo termine con focus specifico dedicato alle infrastrutture e ai servizi pubblici. Lo scopo è di offrire uno spazio di approfondimento e confronto affinché pubblico e privato possano mettere a fattor comune capitali e risorse, materiali e immateriali, per riscrivere il futuro dell'Italia.

L'obiettivo di INVESTinIT Lab è:

- offrire uno spazio neutro e indipendente in cui gli operatori pubblici e privati possano confrontare esperienze, discutere criticità e proporre soluzioni;
- sistematizzare dati a livello nazionale per analizzare le principali dinamiche istituzionali, organizzative e di mercato;
- analizzare casi e realizzare survey;
- produrre modelli e strumenti di valutazione a supporto delle decisioni pubbliche in relazione agli investimenti pubblici;
- elaborare, su base empirica, proposte di policy relative a possibili evoluzioni istituzionali, organizzative ed operative;
- sostenere, con attività di ricerca e sviluppo culturale, una competenza diffusa tra gli operatori pubblici e privati al fine di "sbloccare" la capacità del paese di chiudere il gap di investimento;
- stimolare i manager pubblici ad assumere un ruolo fattivo nella gestione degli investimenti, proponendo strumenti di lavoro;
- veicolare in Italia le best practice internazionali e contribuire al dibattito internazionale.

In qualità di sponsor, partecipiamo all'Advisory Board dell'Osservatorio che ha l'obiettivo di definire i temi di ricerca di INVESTinIT Lab e di contribuire al consolidamento dell'iniziativa e alla disseminazione della conoscenza prodotta.



ENERGY & STRATEGY | POLITECNICO DI MILANO

Abbiamo rinnovato anche per il 2023 la partnership con Energy & Strategy, un team della School of Management del Politecnico di Milano attivo nella ricerca e nella consulenza sui temi dell'innovazione e della strategia nei settori delle energie rinnovabili, dell'efficienza energetica, della smart grid, della sostenibilità ambientale e della circular economy.



Attraverso attività di ricerca, consulenza e formazione, si prefigge di supportare imprese, professionisti ed istituzioni a comprendere a fondo i trend abilitanti sostenibilità e transizione energetica come nuove fonti di vantaggio competitivo.

Nel 2023 abbiamo aderito a 3 Osservatori:

- **Digital Energy Efficiency Report** – Il ruolo strategico dell'efficienza energetica e della gestione dei dati per contrastare le tensioni sul mercato dell'energia;
- **Smart Building Report** – Efficienza Energetica e Trasformazione Digitale nel Settore degli Edifici;
- **Hydrogen Innovation Report** – Le potenzialità dell'idrogeno per la decarbonizzazione dei settori hard-to-abate.

Abbiamo partecipato ai Comitati Guida per discutere e consolidare i risultati dell'attività di ricerca e al Convegno finale di divulgazione dei risultati in qualità di relatori.

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI NAPOLI PARTHENOPE

La collaborazione con il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli Studi di Napoli Parthenope, nell'ambito del progetto di ricerca "Modelli di business, sostenibilità ed economia circolare: il ruolo della governance aziendale", ha portato nel 2023 alla stesura di un paper dal titolo: "The voluntary adoption of integrated reporting for releasing sustainability disclosure. The case of Coopservice".



Scopo del lavoro delle due ricercatrici di Uniparthenope è stato quello di esaminare l'adozione volontaria del bilancio integrato per la pubblicazione di informazioni sulla sostenibilità da parte di un'azienda che non rientra nell'ambito di applicazione della Direttiva 2014/95/UE sulla rendicontazione non finanziaria. Inoltre, il documento ha indagato il livello di conformità delle informazioni di sostenibilità rilasciate con gli standard europei di rendicontazione di sostenibilità emessi dall'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). Il paper ha ricevuto una valutazione positiva per la sua pubblicazione all'interno della rivista internazionale Meditari su una special issue dedicata alla sostenibilità.

CAREER DAY E JOB DAY

La collaborazione con le Università si esprime anche nella partecipazione agli appuntamenti organizzati per favorire l'incontro tra gli studenti e le imprese sul territorio, come i Career Day e gli "Incontri con le imprese" organizzati da UNIMORE, i Job Day di UNIPR o "Pronti AL lavoro" di Alma Laurea. Sono occasioni preziose per conoscere e farci conoscere da ragazze e ragazzi che si stanno affacciando al mondo del lavoro e sono alla ricerca di aziende innovative e sostenibili in cui iniziare un percorso professionale in linea con i loro valori, le loro competenze e le loro aspettative.

Per questa ragione, il team HR è sempre presente all'interno di uno spazio dedicato alle aziende del Gruppo Coopservice per accogliere gli studenti laureandi o laureati e presentare la complessità e la ricchezza di opportunità che un'azienda di servizi come la nostra può riservare ai giovani che vogliono investire sul loro futuro.

Agli eventi di incontro organizzati dalle Università, nel 2023 si sono aggiunti con grande soddisfazione i Job Day "Il Lavoro al Femminile", promossi dal Centro per l'impiego di Reggio Emilia e di Modena. Un'importante occasione per condividere conoscenze e presentare strumenti utili per la ricerca del lavoro ad una platea totalmente femminile in cerca di nuove opportunità professionali.

Sostegno alle comunità

Essere di supporto alle comunità locali e alle associazioni nei territori in cui operiamo è parte della nostra cultura aziendale e del nostro modello di impresa. Con i nostri contributi di sponsorizzazione e di elargizione liberale intendiamo favorire lo sviluppo di comunità più inclusive, solidali e sostenibili e promuovere la collaborazione con enti, associazioni e organizzazioni impegnate attivamente sui temi sociali, culturali e ambientali.

Nel 2023 abbiamo erogato **318.658€ di contributi di sponsorizzazione per sostenere 44 progetti** negli ambiti:

- **sport** (squadre, associazioni sportive che operano con persone disabili, eventi sportivi di livello locale e nazionale);
- **cultura** (fondazioni, enti e circoli di promozione culturale, mostre, concerti e rassegne musicali);
- **ambiente** (progetti green di sostenibilità ambientale);
- **iniziative ed eventi divulgativi** (forum, convegni sui temi dell'innovazione e della sostenibilità, alcuni dei quali sono riportati a pag. 89).

Per noi la sponsorizzazione, prima ancora di essere uno strumento per amplificare la visibilità del brand e rafforzare la reputazione aziendale, ha lo scopo di condividere valori e restituire valore.

Lo sport per noi rappresenta un importante momento di socializzazione e di promozione di valori fondamentali come lo spirito di squadra, il rispetto dell'altro, la lealtà e la sana competizione. Siamo sponsor di squadre professioniste come Pallacanestro Reggiana, Dinamo Basket Sassari, Reggiana Calcio, ma anche di squadre minori e altri sport, senza dimenticare lo sport paralimpico con il nostro sostegno all'atleta Kevin Casali, campione di nuoto FISDIR a livello nazionale e internazionale.

Sosteniamo iniziative culturali con lo scopo di renderle disponibili al più ampio numero possibile di persone. Supportiamo la Fondazione Palazzo Magnani di Reggio Emilia per l'organizzazione di mostre ed eventi tra i quali Fotografia Europea, il Teatro Sociale di Gualtieri, il Buxus Festival dedicato al maestro Enzo Bosso, la rassegna musicale Albinea Jazz e altre iniziative di promozione culturale sui territori.

Nel 2023 abbiamo continuato ad investire in progetti di tutela della biodiversità e salvaguardia ambientale. Alle arnie di "Save the bees" installate presso la nostra sede di Reggio Emilia, si è aggiunto un importante progetto di riforestazione marina di Posidonia in Sardegna per sottolineare il ruolo fondamentale del mare nella lotta al cambiamento climatico.

Le erogazioni liberali o donazioni si distinguono dalle sponsorizzazioni per lo scopo puramente solidaristico a favore di enti particolarmente meritevoli.

In Coopservice, i Comitati Soci dispongono di un budget annuale che possono elargire sui propri territori di riferimento per progetti di solidarietà, inclusione, aiuto in occasione di calamità naturali o altri gravi disastri, previa approvazione del CdA. Nel 2023 abbiamo elargito donazioni per un valore di **71.500€ a supporto di 18 soggetti** (anche attraverso l'Art Bonus) nei diversi territori, in particolare per l'acquisto di attrezzature sanitarie, dispositivi medici e il sostegno a soggetti in difficoltà. Spiccano tra gli altri i contributi per supportare le popolazioni colpite da eventi naturali catastrofici come il terremoto in Siria e Turchia avvenuto nel febbraio 2023 e le devastanti alluvioni prima in Emilia Romagna a maggio e poi in Toscana a novembre. Da sottolineare che, nel caso delle alluvioni, ai contributi liberali decisi dal CdA, si sono aggiunte le migliaia di ore di permesso donate volontariamente dai soci e dipendenti, a testimonianza della grande attenzione al sociale e alla solidarietà che da sempre contraddistingue le nostre persone.



SPONSORIZZAZIONI

318.658€

44 progetti



DONAZIONI

71.500€

18 soggetti

Associazioni e organismi

Il nostro obiettivo è intrattenere relazioni proficue con associazioni di categoria, organismi ed enti allo scopo di diffondere le buone pratiche, promuovere studi e ricerche di settore, coordinare le politiche strategiche a livello nazionale sui mercati di riferimento, sviluppare una competitività basata sul rispetto delle regole e sulla trasparenza, diffondere i valori dell'innovazione tecnologica per migliorare la qualità dei servizi offerti ai clienti. Per questo ricerchiamo attivamente alleanze e collaborazioni con i soggetti che si propongono quali garanti di un corretto rapporto tra i fornitori di servizi e gli utenti.

Siamo membri/partner di:

- **Legacoop** (Roberto Olivi Presidente è membro della Direzione Nazionale, oltre a membro Presidenza e Direzione Legacoop Emilia Romagna e Legacoop Emilia Ovest)
- **Legacoop Produzione e Servizi** (Roberto Olivi Presidente è membro della Presidenza e Direzione Nazionale e Andrea Grassi Vicepresidente è membro della Direzione Nazionale)
- **Valore D**

Security services (Istituto di Vigilanza Coopservice Spa dal luglio 2023)

- **Assovalori** - Associazione professionale delle aziende di trasporto valori (Salvatore Fiorentino, Direttore Security Services è membro del Direttivo)
- **ASSIV** - Associazione Italiana Vigilanza e servizi fiduciari
- **ANSSAT** - Associazione Nazionale Service Provider Satellitare
- **AIPSA** - Associazione Italiana Professionisti Sicurezza Aziendale
- **AIPROS** - Associazione Italiana Professionisti Sicurezza

Moving & handling services

- **AITI** - Associazione Imprese Traslocatori Italiani (Alessandro Russo, Direttore Moving & Handling Service è il Presidente AITI)
- **IAM** - International Association of Movers

Energy & technical services

- **TEROTEC** - Laboratorio per l'Innovazione della Manutenzione e della Gestione dei Patrimoni Urbani e Immobiliari
- **AICARR** - Associazione Italiana Condizionamento dell'Aria Riscaldamento e Refrigerazione
- **ASSISTAL** - Associazione Nazionale Impiantistica Industriale, ESCo e Facility Management
- **FIRE** - Federazione italiana per l'uso Razionale dell'Energia

Riconoscimenti e premi

Coopservice si è aggiudicata la vittoria del **Premio Quadrofedele 2023**, giunto alla sua 25° edizione, per le categorie Miglior Bilancio di Sostenibilità e B.E.S.T., assegnato dall'AIRCES (Associazione Italiana Revisori Legali dell'Economia Sociale), con il patrocinio e il contributo di Legacoop Nazionale. Il Premio è riservato alle Cooperative ed ai Consorzi, aderenti a Legacoop, nell'intento di promuovere la crescita di consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto dal bilancio, dalla comunicazione economico finanziaria e dai bilanci di responsabilità sociale e di sostenibilità.

Sempre nel 2023 abbiamo partecipato, ricevendo l'attestato, alla 59° edizione dell'Oscar di Bilancio organizzato da FERPI - Federazione Relazioni Pubbliche Italiana e al Premio Bilancio di Sostenibilità 2024 di Corriere Buone Notizie e NeXt Economia.

A novembre 2023 Coopservice è stata inclusa nella **classifica Italy's Best Employers 2024**, il prestigioso sondaggio che risponde ai requisiti di indipendenza, organizzato dal Corriere della sera in collaborazione con Statista, e che ha visto la partecipazione in qualità di valutatori di 20mila lavoratori dipendenti. Sono stati riconosciuti i valori etici e sociali che rappresentano la cultura aziendale di Coopservice.



Capitale naturale

Il capitale naturale include l'acqua, la terra i minerali, le foreste, la biodiversità e la salute dell'ecosistema. Il capitale naturale è un fattore di input per la produzione di beni e la fornitura di servizi e le attività di una organizzazione possono avere un impatto sia positivo, sia negativo su questa dimensione di capitale.

THINKGREEN | IL NOSTRO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

Abbiamo sviluppato negli anni un vero e proprio approccio "green" per ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività, recependo le indicazioni europee ed internazionali sugli aspetti ambientali e definendo un percorso finalizzato all'erogazione di un servizio sostenibile, da tutti i punti di vista - ambientale, economico e sociale - come dimostrano le tante certificazioni conseguite. Ci prefiggiamo di perseguire la graduale riduzione degli sprechi, la diminuzione delle emissioni prodotte fino alla carbon neutrality, l'ottimizzazione delle risorse impiegate, tramite una gestione integrata di tutti gli aspetti del servizio finalizzata al raggiungimento di alcuni obiettivi fondamentali:

- Efficienza e risparmio nell'uso delle risorse, in particolare dell'energia e conseguente riduzione delle emissioni di CO₂eq.
- Riduzione dell'uso di sostanze inquinanti a favore di soluzioni per la pulizia e la sanificazione che utilizzano tecniche alternative alla chimica.
- Riduzione quantitativa dei rifiuti scegliendo prodotti con imballaggi ridotti possibilmente a basso impatto.
- Politiche efficienti di riciclo attraverso una corretta raccolta differenziata ed il recupero dei materiali utili.

Questo ci ha portato nel luglio 2015, ad essere tra le prime 10 aziende in Europa a ottenere la certificazione EPD (Environmental Product Declaration) per la categoria "Servizi professionali di pulizia per edifici". A questa si è aggiunta nel 2020 la certificazione Ecolabel per i nostri 'Servizi di pulizia di ambienti interni' a marchio Green Leaf by Coopservice. Ecolabel UE è un marchio di eccellenza ambientale, rilasciato secondo la norma ISO 14024 (Tipo 1), che viene assegnato a prodotti e servizi che, insieme ad un'alta qualità prestazionale, soddisfano elevati standard ambientali per tutto il loro ciclo di vita: dall'estrazione delle materie prime, alla produzione, erogazione, distribuzione e smaltimento.

Nel 2023 Coopservice ha ottenuto la **certificazione ISO 14064-1**, lo standard internazionale che garantisce l'affidabilità della rendicontazione delle emissioni di gas serra (GHG) e l'effettività della loro rimozione. La certificazione fornisce garanzie e credibilità ai processi di rendicontazione, monitoraggio e miglioramento delle emissioni GHG ed, in conseguenza della sua attribuzione, Coopservice attesta in tal modo di volere volontariamente adempiere, e nel modo migliore, all'imperativo della responsabilità ambientale, comunicando contestualmente all'universo dei propri stakeholder il proprio impegno fattivo per la sostenibilità. A livello operativo la mappatura delle emissioni della nostra organizzazione ci permette di identificare le sorgenti emissive e misurarne l'intensità, al fine di poter impostare politiche e strategie di abbattimento che tendono progressivamente al raggiungimento della carbon neutrality. Coerentemente alla progressiva elettrificazione della flotta aziendale e all'installazione di sistemi di riscaldamento alimentati da fonti di energia rinnovabile (Scope 1) tra i principali progetti di decarbonizzazione assunti direttamente da Coopservice rientra l'installazione di un impianto fotovoltaico di 510 kW nel grande parcheggio della sede centrale di Reggio Emilia per la produzione di energia rinnovabile per autoconsumo che porterà ad un abbattimento annuale di emissioni climalteranti stimato a regime in 31 tonnellate di di Co₂ equivalente. L'entrata in funzione dell'impianto è prevista per l'estate del 2024.

Le collaborazioni e le iniziative green

Per diffondere all'interno, verso i nostri soci e dipendenti, e all'esterno, verso i nostri clienti, fornitori e partner, una cultura attenta ai temi ambientali - dalla lotta al cambiamento climatico alla tutela della biodiversità - abbiamo avviato importanti iniziative e collaborazioni con enti, onlus e associazioni impegnate attivamente nella tutela e nella salvaguardia del pianeta.

RIDUZIONE DELLA PLASTICA

Continua il nostro impegno per la riduzione della plastica che ci ha portato nel tempo a eliminare dai distributori automatici della sede centrale le bottiglie in plastica sostituendole con le lattine di alluminio, a utilizzare contenitori in materiale biodegradabile per le bevande calde e gli alimenti, a installare distributori di acqua filtrata collegati alla rete idrica, a distribuire ai nostri dipendenti borracce di acciaio inox, a privilegiare gadget ecologici, a stampare su carta riciclata, certificata FSC o su materiali alternativi più sostenibili.

È proseguita anche nel 2023 la lunga collaborazione con WAMI, una B-Corp la cui missione è accrescere il valore delle azioni quotidiane, grazie all'approvvigionamento di acqua in bottiglie di vetro (con vuoto a rendere) per le nostre sale riunioni. Per ogni bottiglia, WAMI dona l'equivalente di 100 litri di acqua potabile a famiglie che vivono in Paesi in via di sviluppo che, ancora oggi, non hanno accesso diretto alla risorsa. Per conoscere la famiglia alla quale è stata donata l'acqua, basta inserire il codice univoco presente su ogni bottiglia sul sito di WAMI. Nel 2023 abbiamo acquistato 4.800 bottiglie di acqua WAMI da 0,75l. Questo ci ha permesso non solo di donare 480mila litri di acqua potabile, ma anche di evitare di conferire 7.200 bottigliette di plastica da 0,5l come rifiuto. Piccole azioni come questa hanno per noi un grande valore educativo. Ogni scelta che facciamo a favore di materiali ecologici o riciclati è un messaggio importante per la salvaguardia del pianeta.



TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ CON "SAVE THE BEES"

Tutelare la biodiversità significa difendere la nostra stessa esistenza. E quale modo migliore per salvaguardare il pianeta di un progetto di ripopolamento delle api?

È stato calcolato che oltre il 75% delle colture alimentari che producono il 90% del cibo mondiale dipendono, per resa e qualità, dall'impollinazione garantita dalle api e dagli altri insetti impollinatori, gravemente minacciati però dall'uso di pesticidi, dall'inquinamento e dagli effetti del cambiamento climatico.

In partnership con Opus Apis, apicoltori esperti che si occupano della gestione degli alveari, abbiamo mantenuto anche per il 2023 le 12 arnie di api mellifere posizionate su una porzione di terreno della nostra sede di Reggio Emilia (e altre 12 si trovano

nella sede di Servizi Italia) quale importante contributo alla tutela dell'ecosistema e della biodiversità del nostro territorio. Lo studio delle arnie e della salute delle api ci ha permesso di ricevere indicazioni preziose sulla situazione del territorio circostante, prevalentemente agricolo, che è risultato in ottime condizioni.

Per i nostri dipendenti e le loro famiglie sono state organizzate delle visite guidate allo scopo di promuovere la conoscenza di questo prezioso insetto e della sua fondamentale funzione (come si vede nella foto accanto).



PROGETTO RIFORESTAZIONE MARINA DI POSIDONIA

L'impegno di Coopservice non è solo green, ma anche "blu". Nel 2023 il progetto ambientale di punta è la **collaborazione con zeroCO2 e Worldrise Onlus** per il ripristino di praterie di Posidonia oceanica nel mar Mediterraneo e, più precisamente, a Golfo Aranci in Sardegna, regione in cui siamo storicamente presenti da tempo con i nostri servizi di facility.

Quello ideato da Worldrise Onlus e zeroCO2 è un sistema completamente pulito utilizzato per incrementare ogni anno di 100 metri quadri le praterie acquatiche di Golfo Aranci, un ecosistema unico e protetto, nel quale le piantine di Posidonia hanno attecchito e sono cresciute andando a riforestare le aree danneggiate da pesca a strascico e ancoraggio indiscriminato. Le piantine utilizzate per la riforestazione sono esclusivamente quelle che vanno a depositarsi in modo naturale sulle spiagge dopo le mareggiate, che vengono recuperate, ripulite e successivamente incasellate in stuoie di fibra di cocco fissate sul fondale che si biodegradano nel tempo.

Coopservice, insieme a Servizi Italia, hanno finanziato nel 2023 la **piantumazione di 500 talee di Posidonia su una superficie di circa 20 metri quadri di fondale marino**, 1/5 dell'intero progetto previsto per l'annualità. Come ci ha raccontato Mariasole Bianco – scienziata esperta di conservazione dell'ambiente marino, divulgatrice naturalistica e presidente e co-fondatrice di Worldrise onlus – si tratta di un intervento significativo sul piano ambientale: la Posidonia è una pianta e con la sua attività di fotosintesi è in grado di assorbire CO2 e produrre ossigeno. Un metro quadro di Posidonia può generare fino a 20 litri di ossigeno al giorno; questo significa che solo i 20 mq piantumati grazie al nostro sostegno immetteranno 146.000 litri di ossigeno ogni anno per contrastare le conseguenze dannose del cambiamento climatico a beneficio dell'intero ecosistema. A cui si aggiungono gli importanti effetti a vantaggio della biodiversità marina, essendo la Posidonia una sorta di nursery per molte specie animali. Si stima infatti che un ettaro di prateria sia in grado di ospitare fino a 350 specie differenti di fauna marina. Tra le sue foglie nastriformi, infatti, le specie depongono le uova e si rifugiano per sfuggire ai predatori, consentendo condizioni di sopravvivenza per gli elementi più fragili. Infine, la Posidonia assicura un altro preziosissimo servizio ai sistemi costieri con ricadute di preservazione ambientale ed economica. Le praterie rallentano, infatti, l'azione distruttrice delle correnti e soprattutto le foglie strappate dall'impeto delle onde al fondo marino si depositano sui litorali durante il periodo invernale prevenendone l'erosione. Si stima che ogni anno 1 mq di Posidonia che regredisce causa l'erosione di 15 m di litorale sabbioso con una significativa perdita economica per la comunità.



PROGETTO POSIDONIA I NUMERI

500

talee di Posidonia piantumate

20 mq

superficie ripiantumata

20 litri

ossigeno prodotto al giorno per metro quadro

146.000

litri di ossigeno prodotti per 20 mq all'anno

350 specie

di fauna marina per ettaro di prateria

15 metri

erosione del litorale per 1 mq di regressione

-36%

superficie perduta negli ultimi 50 anni



Guarda il video del progetto Posidonia

Efficientamento energetico

Fare efficienza energetica significa effettuare interventi volti a ridurre i consumi energetici e a ottenere il massimo risultato con il minimo quantitativo energetico possibile. Questo implica non solo un uso più razionale dell'energia, attivando iniziative di efficientamento per ottimizzare i consumi, ma anche il ricorso a fonti di energia rinnovabile a minor impatto ambientale.

Per promuovere l'efficienza energetica a tutti i livelli, in Italia sono state emanate una serie di normative e sono disponibili alcuni importanti meccanismi di incentivazione. Tra questi i tre meccanismi più importanti sono le detrazioni fiscali per gli interventi di riqualificazione, il conto termico, i titoli di efficienza energetica, ovvero i certificati bianchi, ai quali si è aggiunto il superbonus o ecobonus 110%.

La linea Energy & Technical Services eroga **servizi di efficientamento e gestione energetica** per i clienti, proponendosi anche come General Contractor, ossia come soggetto unico a cui rapportarsi per tutti gli aspetti amministrativi e procedurali che possono risultare particolarmente ostici e scoraggiare gli interventi di riqualificazione. Un modello chiavi in mano che permette ai nostri clienti di ristrutturare e valorizzare gli immobili beneficiando appieno degli incentivi disponibili.

Coopservice è, inoltre, risultata aggiudicataria di diverse opere pubbliche rientranti nel **PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)**, il programma varato dal Governo italiano per impiegare i finanziamenti europei del cosiddetto Recovery Fund. Si tratta di opere pubbliche, che prevedono interventi di riqualificazione ed efficientamento energetico, di cui Coopservice risulta assegnataria prevalentemente in ATI (associazione temporanea di impresa), una forma giuridica nella quale più imprese con competenze specifiche (servizi, costruzioni e progettazione) si uniscono per partecipare insieme alla realizzazione di un progetto. Le opere aggiudicate a Coopservice sull'intero territorio nazionale riguardano principalmente 3 delle 6 missioni in cui è articolato il Piano Nazionale;

- missione 4 (istruzione e ricerca) con la riqualificazione di 2 Istituti scolastici e la realizzazione di asili nido e scuole dell'infanzia, interventi, questi ultimi, che interessano anche la missione 5;
- missione 5 (inclusione e coesione) con interventi di riqualificazione di alloggi residenziali pubblici,

di ristrutturazione di biblioteche pubbliche, nonché, come detto, la stessa realizzazione di strutture per l'infanzia;

- missione 6 (salute) con la realizzazione di Ospedali di Comunità, di Case della Comunità e interventi strutturali di consolidamento di strutture ospedaliere esistenti ('Ospedale sicuro').

Da ricordare che a gennaio 2023 è stato inaugurato il **primo impianto di riscaldamento ad idrogeno verde in Italia**, al servizio dell'Istituto Scolastico Meucci di Carpi. Si tratta di un progetto pilota realizzato da Coopservice, a carattere sperimentale, avviato pur nell'ambito di normative in fase di definizione per impianti ad uso civile, e progettato nella conformazione totalmente 'green', cioè ricavando idrogeno esclusivamente attraverso l'alimentazione fornita da un impianto fotovoltaico di 100 kwp posto sul tetto dell'edificio scolastico. Nella prima fase, come imposto dalla normativa vigente, la caldaia dell'istituto funzionerà con una alimentazione 'blend' composta da un mix di metano (80%) e idrogeno green (20%). L'impianto, però, è già dimensionato per sostenere un contributo energetico via via crescente della componente idrogeno, fino alla configurazione ideale che prevede di fare a meno dell'apporto del metano non appena la normativa lo renderà possibile.

Già nell'assetto attuale, in ogni caso, l'impianto assicura un notevole contributo al benessere ambientale, consentendo ogni anno una minore emissione di 0,7 tonnellate di CO₂ equivalente corrispondenti al beneficio per l'atmosfera dato da un bosco di 650 mq. Ma è nella configurazione auspicata a totale 'motrice idrogeno' che i risultati ecologici letteralmente esplodono: le tonnellate equivalenti risparmiate all'atmosfera diventeranno quasi 11, corrispondenti al lavoro di fotosintesi di un bosco di 7.725 mq.



CONSUMI ENERGETICI

I consumi energetici interni sono legati all'energia elettrica utilizzata nelle sedi/filiali e ai combustibili fossili per alimentare i veicoli impiegati nei nostri servizi di facility. Nonostante il numero dei veicoli elettrici sia costantemente in crescita, il loro numero resta limitato nell'ambito della flotta a causa delle peculiarità dei nostri servizi che richiedono veicoli performanti e sempre disponibili per poter assicurare ai nostri clienti interventi tempestivi e, spesso, h24, 7 giorni su 7. Nel 2023 abbiamo introdotto l'uso di combustibile HVO, un carburante sintetico prodotto da materie prime sostenibili che permette elevate prestazioni grazie ad un alto numero di cetano. Inoltre, abbiamo siglato contratti di fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili certificate.

I consumi esterni sono dovuti all'energia elettrica e ai vettori energetici utilizzati nelle commesse.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo e sul raffronto tra 2023 e 2022, fare riferimento alle tabelle alle pagine 134-136.

GESTIONE DEI RIFIUTI

Coopservice gestisce i rifiuti prodotti direttamente dalle proprie attività di facility e i rifiuti generati dalle attività che si svolgono nei cantieri dei clienti in cui opera secondo le modalità specificate nel contratto di servizio.

L'erogazione dei servizi di cleaning prevede il ricorso a prodotti chimici (detergenti, disinfettanti, disincrostanti e altri) per igienizzare e sanificare le superfici che devono essere trattati e dosati con attenzione sia per ridurre gli sprechi sia per limitare gli effetti inquinanti di un uso eccessivo. Inoltre, ci prefiggiamo di diminuire la quantità di rifiuti prodotti selezionando con la massima accuratezza i fornitori che possono garantire prodotti a basso impatto e imballaggi ridotti e ecologici.

Nelle sedi e nelle filiali Coopservice, dove svolgiamo le normali attività di gestione e coordinamento, effettuiamo la raccolta differenziata dei rifiuti per avviare ogni tipologia al corretto smaltimento o, ove possibile, al riutilizzo, secondo le procedure applicate dal gestore sul territorio di riferimento.

Quando è Coopservice ad occuparsi del trasporto dei rifiuti, sia quelli autoprodotti che quelli generati dall'attività del cliente, il trasporto avviene conformemente alle normative vigenti ed è sottoposto a tracciabilità fino al conferimento presso gli smaltitori autorizzati sul territorio italiano.

Energia consumata all'interno dell'organizzazione			
Tipologia di consumo	U.M.	2023	
		Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			174.849
Gas naturale	smc	104.412	3.580
Gasolio - Flotta aziendale	l	4.568.256	164.430
Benzina - Flotta aziendale	l	150.445	4.802
Metano - Flotta aziendale	kg	36.156	1.811
GPL - Flotta aziendale	l	8.838	227
Combustibili rinnovabili			690
HVO - Flotta aziendale	l	20.063	690
Energia elettrica acquistata			12.847
Fonti rinnovabili	kwh	712.774	2.566
Fonti non rinnovabili	kwh	2.855.924	10.281
Totale consumi energia			188.387
Energia rinnovabile	GJ		3.256
Energia non rinnovabile	GJ		185.131

Energia consumata al di fuori dell'organizzazione			
Tipologia di consumo	U.M.	2023	
		Totale	Totale GJ
Energia elettrica per commessa	kWh	19.356.383	69.683
Gas metano per commessa	Smc	11.744.459	403.341
Gasolio per commessa	l	49.673	1.781
Gpl per commessa	l	10.077	246
Fluido per teleriscaldamento per commessa	l	973.621	34.913
Totale consumi energia			509.965

Rifiuti prodotti e smaltiti		
Tipologia	Mod. smaltimento	Peso totale (kg)
Rifiuti pericolosi	D15	23.320
	R12	13.942
	R13	33.646
Totale rifiuti pericolosi		70.908
Rifiuti non pericolosi	D9	1.189.242
	D13	340
	D15	2.308.902
	R3	70.410
	R4	11.120
	R5	20.220
	R12	445.970
R13	642.082	
Totale rifiuti non pericolosi		4.688.286

Corporate Carbon Footprint

Nel percorso verso la sostenibilità non si può prescindere da un elemento cruciale. È la cosiddetta "impronta di carbonio", il parametro che, meglio di qualunque altra variabile, permette di determinare gli impatti ambientali che le attività di origine antropica hanno sul climate change e, quindi, sul riscaldamento globale del Pianeta.

Si tratta in pratica di un'indicazione della quantità di anidride carbonica (CO₂) emessa nell'atmosfera a causa delle nostre abitudini di vita, sia direttamente sia indirettamente.

La misurazione della Corporate Carbon Footprint costituisce il primo importante passo per intraprendere qualunque azione di miglioramento degli impatti sul clima dovuti alle attività aziendali.

Nel calcolo vengono prese in considerazione sia le emissioni aziendali dirette dovute all'utilizzo di combustibili o carburanti (scope 1), che quelle di tipo indiretto associate al consumo di energia elettrica (scope 2), all'attività dei fornitori, o al ciclo di vita dei prodotti utilizzati (scope 3).

L'attività di rendicontazione viene svolta in conformità agli standard internazionali Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) e **ISO 14064**. Questa certificazione, conseguita nel 2023, promuove coerenza, trasparenza e credibilità aziendale nella quantificazione e rendicontazione della corporate carbon footprint.

Conoscere l'entità è fondamentale in termini di pianificazione e di strategia di business. In un contesto che vede premiati i fornitori di prodotti o servizi a basse emissioni, la CCF può essere uno strumento per valorizzare le proprie attività e promuovere le proprie politiche di responsabilità sociale ed ambientale, secondo i criteri ESG. L'analisi e la contabilizzazione delle emissioni di CO₂eq è funzionale a definire un sistema di carbon management finalizzato all'individuazione delle aree di miglioramento e definizione di strategie ed obiettivi per la riduzione delle emissioni di carbonio dirette e indirette o per la compensazione delle emissioni che non è possibile ridurre.

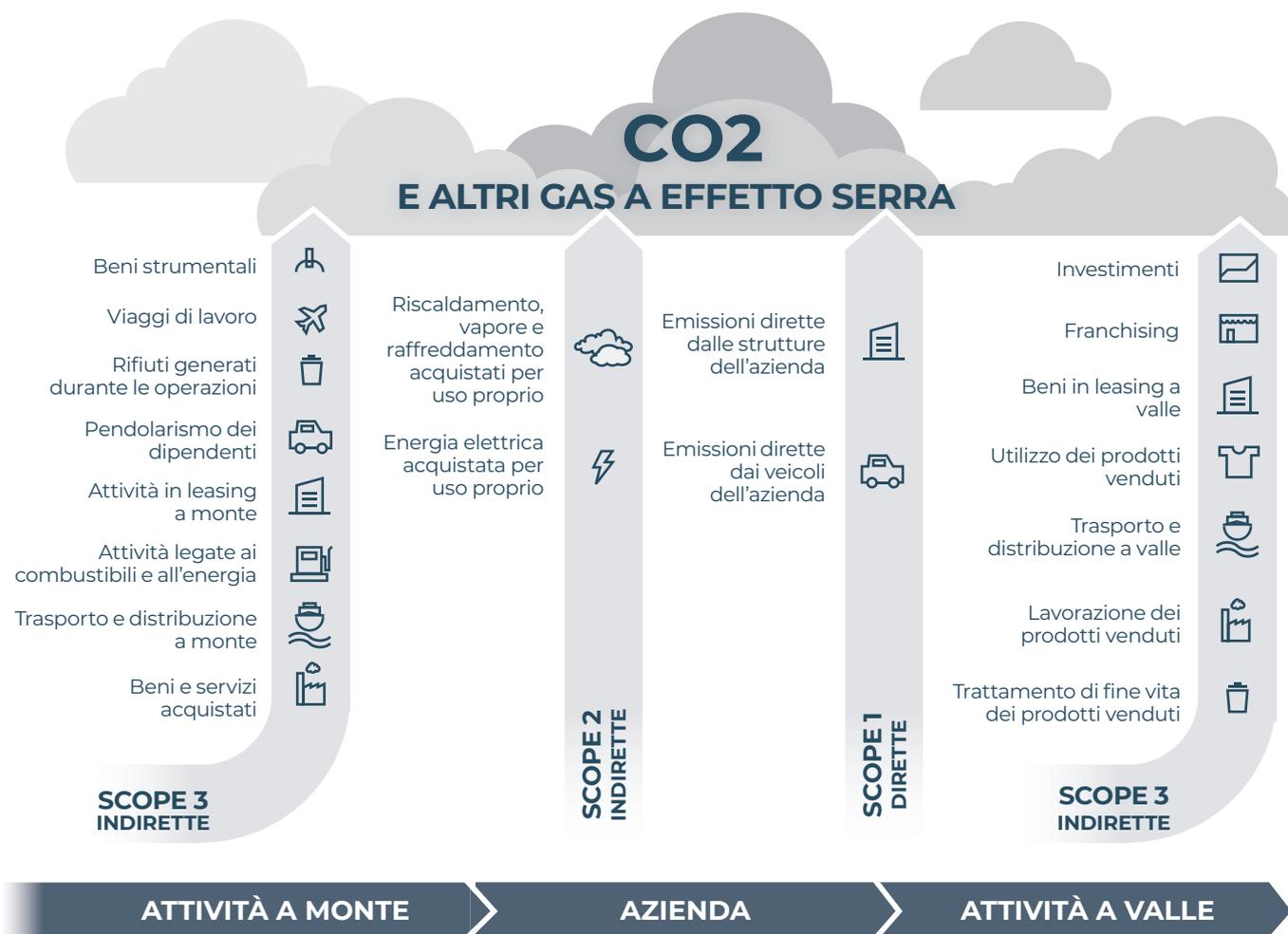
Questa analisi ci ha portato nel 2023 a **prenotare l'acquisto di 300 crediti di sostenibilità della Riserva di Biosfera del Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano**, equivalenti a 300 tonnellate di CO₂ la cui emissione è stata evitata o assorbita. La cerimonia di consegna è avvenuta a febbraio 2024 presso la Provincia di Parma. I crediti di sostenibilità sono uno strumento pensato per favorire il raggiungimento della neutralità climatica che consiste nel riconoscimento di un valore di mercato ai servizi ecosistemici generati dagli ecosistemi naturali e seminaturali. Nel caso del Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano si tratta dei servizi ecosistemici garantiti dai gestori forestali che hanno aderito ad uno specifico protocollo d'intesa e, per tale via, generati solo da foreste certificate per una gestione sostenibile e responsabile.



Guarda e ascolta la storia di
Giulia Castelletti sulla piattaforma
FUTURING



Nella foto sopra: Giulia Castelletti, R&D Engineer di Coopservice riceve l'attestato dei 300 crediti di sostenibilità dai referenti della Riserva di Biosfera del Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano.



SCOPE 1 | EMISSIONI DIRETTE

Per lo standard GHG, le emissioni Scope 1 comprendono le emissioni dirette delle fonti di proprietà o controllate dall'azienda. Ciò include l'energia in loco, come il gas naturale e il carburante, i refrigeranti e le emissioni derivanti dalla combustione in caldaie e forni di proprietà o controllati, nonché le emissioni dei veicoli della flotta (ad esempio auto, furgoni, camion).

Coopservice non è un'azienda di produzione e pertanto non attua quei processi industriali, a cui solitamente sono associate emissioni collegate ai fumi di fabbrica o all'uso di sostanze chimiche.

Per Coopservice, pertanto, le fonti che rientrano nel calcolo dello Scope 1 sono essenzialmente il gas naturale utilizzato per il riscaldamento e i carburanti per la flotta aziendale che, come si vede nella tabella a fianco, sono essenzialmente gasolio, benzina, metano e GPL.

I piani per la riduzione delle emissioni Scope 1 sono collegati a progetti quali l'elettificazione della flotta e la sostituzione delle caldaie a gas con sistemi più efficienti e connessi a fonti di energia rinnovabile che sono stati oggetto di attenta valutazione da parte di Coopservice nel 2023 e vedranno una prima implementazione nel 2024 (come la messa in funzione dell'impianto fotovoltaico nell'estate 2024).

Si può apprezzare una sensibile diminuzione delle emissioni Scope 1 nel 2023 rispetto all'anno precedente.

Emissioni Scope 1			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Gas naturale	tCO2eq	208	326
Gasolio per autotrasporto	tCO2eq	11.479	11.839
Benzina per autotrasporto	tCO2eq	314	281
Metano per autotrasporto	tCO2eq	93	124
GPL	tCO2eq	14	9
Totale di emissioni Scope 1	tCO2eq	12.107	12.580

SCOPE 2 | EMISSIONI INDIRETTE

Le emissioni Scope 2 comprendono le emissioni indirette di gas a effetto serra derivanti dall'energia acquistata o acquisita, come l'elettricità, il vapore, il calore o il raffreddamento, generati fuori sede e consumati dall'azienda. L'energia elettrica acquistata da Coopservice è generata fuori sede, quindi è considerata un'emissione indiretta.

Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 possono essere utilizzate due distinte metodologie di calcolo: il "Location-based method" e il "Market-based method". Il metodo Location-based, si basa sui fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia regionali, subnazionali o nazionali. Il Market-based invece, si basa sulle emissioni di CO₂eq emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite contratto, energia elettrica o sui fattori relativi al mercato di riferimento.

Per Coopservice, abbiamo scelto il calcolo Market based per essere certi di considerare lo scenario peggiorativo. Anche per le emissioni Scope 2 si apprezza una riduzione rispetto al 2022.

Emissioni Scope 2			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO ₂ eq	1.026	1.142
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO ₂ eq	1.303	1.677
Totale Scope 2 - Market Based	tCO₂eq	1.303	1.677

SCOPE 3 | EMISSIONI INDIRETTE DELLA CATENA DEL VALORE

Scope 3 comprende tutte le emissioni indirette che si verificano nella catena del valore dell'azienda, risultato di attività provenienti da beni non posseduti o controllati dall'organizzazione, ma che l'organizzazione impatta indirettamente nella sua catena del valore. Anche se queste emissioni sono fuori dal controllo operativo dell'azienda, possono rappresentare la parte più consistente dell'inventario di emissioni di gas serra, come accade per noi di Coopservice. Sulla base delle transazioni finanziarie dell'azienda, il GHG Protocol divide le emissioni scope 3 in Upstream e Downstream e le classifica in 15 diverse categorie, anche se non tutte sono rilevanti per l'azienda che decide di rendicontarle. L'identificazione e il calcolo accurato delle emissioni Scope 3, proprio per il fatto di verificarsi nella catena del valore e quindi fuori dal controllo dell'azienda, sono la parte del compito più impegnativa e complessa a causa dei numerosi soggetti e processi coinvolti.

La loro misurazione ha richiesto ingenti sforzi interni e l'intervento di consulenti esperti che hanno condotto uno screening per determinare dove si trovano le emissioni nella nostra catena di valore e dove concentrare i nostri sforzi di riduzione. Le categorie rilevanti per Coopservice e la misurazione delle relative emissioni sono dichiarate nella tabella a fianco che mostra una decisa riduzione anche nelle emissioni Scope3 rispetto al 2022.

Emissioni Scope 3			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Cat 1: Purchased Goods and services	tCO ₂ eq	14.014	19.333
Cat. 2 Capital goods	tCO ₂ eq	3.315	5.670
Cat. 3: Fuel- and energy related emissions	tCO ₂ eq	3.312	3.353
Cat. 4: Upstream transport and distribution	tCO ₂ eq	664	842
Cat. 5: Waste generated in operations	tCO ₂ eq	64	102
Cat. 6: Business travel	tCO ₂ eq	375	219
Cat. 7: Employee commuting	tCO ₂ eq	16.494	14.441
Cat. 11: Use of sold products	tCO ₂ eq	31.974	43.123
Cat. 12: End-of life treatment of sold products	tCO ₂ eq	2.935	3.912
Totale Emissioni Scope 3	tCO₂eq	73.147	90.994

TOTALE EMISSIONI

Per il calcolo dell'intensità emissiva abbiamo correlato il totale delle emissioni al valore della produzione, introducendo un criterio che ci permetterà di valutare l'efficacia delle nostre azioni per la riduzione dell'impronta di carbonio parametrato al fatturato e, quindi, non dipendente dall'aumento o dalla diminuzione del business. Si apprezza una riduzione dell'intensità emissiva nel 2023.

Intensità delle emissioni GHG			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Totale emissioni Scope 1	tCO ₂ eq	12.107	12.580
Totale emissioni Scope 2 - Market Based	tCO ₂ eq	1.303	1.677
Totale emissioni Scope 3	tCO ₂ eq	73.147	90.994
Totale Emissioni	tCO₂eq	86.558	105.251
Valore della produzione	k€	699.442	704.694
Intensità emissiva	tCO₂eq/k€	0,124	0,149

Nota metodologica

Coopservice ha adottato per il settimo anno consecutivo il Report Integrato come standard di reportistica societaria e aziendale, per presentare ai propri stakeholder le risorse di natura tangibile e intangibile di cui dispone e le azioni intraprese per creare valore nel tempo coniugando i concetti di sinteticità, focus strategico, orientamento al futuro e ai portatori di interesse, connettività delle informazioni e interdipendenza dei capitali.

Il presente Report Integrato è stato redatto, in continuità con le edizioni passate, in conformità al Framework <IR> dell'International Integrated Reporting Council.

Il Report Integrato 2023 è stato redatto in conformità agli standard di rendicontazione Consolidated set of GRI Standards definiti dal GRI nel 2021 ed aggiornati al 30 giugno 2022. Per i dettagli relativi alle informazioni richieste dagli standard e agli indicatori rendicontati, rinviamo alla tabella riportata in appendice al presente documento. In conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, precisiamo che non sono stati riscontrati errori sostanziali e materiali che richiedono una revisione di informazioni riportate nelle precedenti edizioni di questo report.

Il Report Integrato 2023 è stato oggetto per la seconda edizione consecutiva della verifica indipendente (Limited Assurance Engagement secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata compiuta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

Il perimetro di rendicontazione del presente report include, oltre alla controllante Coopservice S.Coop.p.A., l'Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A., che ha iniziato la propria attività autonoma in seguito ad un'operazione societaria di conferimento di ramo di azienda efficace dal 1° luglio 2023 da parte della controllante Coopservice Soc. Coop. p.a.; fino al 30 giugno 2023 il ramo di azienda attivo nel settore della vigilanza privata era ancora parte integrante di Coopservice Soc. Coop. p.a. Il consolidamento di Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. consente pertanto di avere una visione completa dell'esercizio 2023, omogenea e confrontabile con il precedente report 2022. La rendicontazione di tali informative non è estesa alla supply chain.

Si segnala che il perimetro di rendicontazione dei consumi energetici e delle emissioni GHG non include solamente quindici siti di dimensioni minori (su un totale di ottanta), i cui dati non sono attualmente disponibili in quanto la gestione delle utenze è a carico di terzi.

Come richiesto dai GRI Standards, la Società ha identificato le tematiche di sostenibilità ritenute rilevanti attraverso un'Analisi di materialità, descritta nel paragrafo "Analisi di Materialità" del presente documento. L'analisi di materialità è stata approvata dal CdA del 28 giugno 2024.

L'analisi della materialità delle informazioni fornite nel Report Integrato 2023, così come quella del report precedente, è stata fondata sull'analisi degli stakeholder descritta alle pagine 22 e 23 e consente di incrociare i dati degli stakeholder e le loro esigenze insieme alle strategie aziendali, al fine di individuare con maggiore evidenza le tematiche più rilevanti e migliorare la qualità delle informazioni.

In base agli standard di reporting adottati per la presente edizione, l'analisi di materialità assume un ruolo centrale nella rendicontazione di sostenibilità: il perimetro e l'oggetto della rendicontazione, infatti, sono definiti dai risultati scaturiti dall'analisi di materialità di impatto. In continuità con il report 2022, di cui è stato mantenuto l'esito dell'analisi di materialità di impatto in ragione dell'assenza di cambiamenti significativi nella strategia

e nel business di Coopservice, è stato condotto un primo esercizio di materialità finanziaria per analizzare e valutare le tematiche di sostenibilità che influiscono, attualmente o potenzialmente, sulla performance finanziaria o sui risultati operativi dell'azienda, risultando di interesse per gli investitori. I rischi e le opportunità finanziari associati ai temi identificati non sono rendicontati attraverso specifiche informative all'interno del presente Report Integrato, essendo rendicontati solo gli impatti emersi come materiali dalla impact materiality. Per il dettaglio della metodologia utilizzata per l'analisi di materialità finanziaria si rinvia alla corrispondente sezione di questo report (pagg. 24-33).

I dati riportati nel Report Integrato 2023 sono stati comparati, ove disponibili, con quelli relativi all'esercizio o agli esercizi precedenti e sono stati elaborati con l'obiettivo di rappresentare un quadro equilibrato e chiaro delle azioni e delle caratteristiche di Coopservice, al fine di facilitare la comprensione ed interpretazione del lettore.

La nuova versione adottata nel Report Integrato 2023 contempla una sezione di approfondimento sulla governance aziendale.

Le metodologie di calcolo dei vari indicatori del report integrato ed eventuali variazioni delle stesse rispetto agli esercizi precedenti sono, ove necessario, illustrate in calce all'indicatore stesso. Le informazioni non finanziarie sono state elaborate dai rispettivi responsabili delle funzioni aziendali. Nel presente report è stato inserito un estratto relativo all'informativa economico-finanziaria strettamente intesa, che si sostanzia negli schemi riclassificati di bilancio separato e consolidato.

Il processo di raccolta dei dati e delle informazioni e di redazione del Bilancio è stato coordinato e gestito dalla Funzione Sustainability, in collaborazione tutti i responsabili di funzione della società. La definizione dei contenuti del documento è stata effettuata secondo i principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità.

INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione di utilizzo: Coopservice S.Coop.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità con gli Standard GRI per il periodo dal 01.01.2023 al 31.12.2023

GRI 1 utilizzati: GRI 1: Principi fondamentali (2021)

Standard GRI settoriali applicabili: N/A

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2: General Disclosures (2021)					
GRI 2	2-1 Dettagli organizzativi	13, IV copertina			
GRI 2	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	103-104			
GRI 2	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	103-104			
GRI 2	2-4 Revisione delle informazioni	103-104, IV copertina			
GRI 2	2-5 Assurance esterna	137			
GRI 2	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	6-9, 16-21, 34-37, 103-104			
GRI 2	2-7 Dipendenti	120-121			
GRI 2	2-8 Lavoratori non dipendenti	121			
GRI 2	2-9 Struttura e composizione della governance	10-12, 49			<p>In risposta al primo punto del presente requisito di informativa si evidenzia quanto di seguito riportato.</p> <p>Coopservice ha posto in essere un equilibrato e coerente sistema di deleghe e procure tra i membri che compongono il Consiglio di Amministrazione al fine di rafforzare l'efficienza organizzativa e operare un'adeguata ripartizione delle funzioni e dei poteri tra i vari consiglieri. I consiglieri con delega hanno circoscritti poteri di azione, limitati da precise soglie di valore e, in taluni casi, in combinazione con firme congiunte ad altri vertici aziendali.</p> <p>Non sono state rilasciate deleghe con specifico riferimento all'ambiente né sono stati costituiti specifici Comitati, anche se all'interno dell'organo di governance vi sono persone con pluriennale e comprovata esperienze nelle tematiche ambientali e di sostenibilità. Dal 2023 il Consiglio di Amministrazione viene coadiuvato dalla Funzione del Sustainability Manager che ha un importante ruolo propulsivo, oltre che consultivo, in materia.</p> <p>Con riferimento al secondo punto del presente requisito di informativa si segnala che:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Vi è la presenza di membri esecutivi e membri non esecutivi; ii. La società non rientra nelle fattispecie per cui viene prescritta in maniera cogente la presenza di membri indipendenti; iii. Il Consiglio di Amministrazione si rinnova ogni anno per un terzo dei suoi membri; iv. Alcuni membri del Consiglio di Amministrazione ricoprono ruoli apicali in altre società del gruppo (società controllate e/o partecipate da Coopservice); v. Si rimanda al contenuto informativo di pagina 11; vi. Not applicable; vii. Alcuni membri hanno comprovata e pluriennale esperienza nelle tematiche di natura ambientale
GRI 2	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	10			<p>In risposta al primo punto del presente requisito di informativa si segnala quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ciascuna Sezione Soci che abbia mantenuto un numero minimo di cento soci per tre anni consecutivi può proporre all'Assemblea Generale, per mezzo dei suoi delegati, un proprio candidato per l'elezione a membro del Consiglio di Amministrazione. <p>La nomina dell'organo amministrativo è di competenza dell'Assemblea dei Soci.</p> <p>Le nomine proposte sono basate su specifici criteri di professionalità ed esperienza.</p> <p>Con riferimento al secondo punto del presente requirement si evidenzia che:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. sono i Soci stessi a nominare gli amministratori; ii. viene garantita la presenza di figure professionali con competenze specifiche e diverse oltre ad essere garantita una sostanziale parità di genere; iii. Il requisito dell'indipendenza non è richiesto. Si rimanda alle considerazioni riportate in corrispondenza del box GRI 2.9; iv. Taluni membri del CdA sono in possesso di specifiche competenze in tema di impatti, potenziali e/o effettivi, prodotti/producbili dall'organizzazione.

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2	2-11 Presidente del massimo organo di governo	10-12			
GRI 2	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	49			
GRI 2	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	49			
GRI 2	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	49			
GRI 2	2-15 Conflitti di interesse				

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni			
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
GRI 2	2-16 Comunicazione delle criticità	38-41	<p>Il rispetto delle leggi e dei regolamenti è un elemento fondamentale per lo svolgimento e lo sviluppo delle proprie attività. Per tale motivo, Coopservice ha già da tempo introdotto le proprie Linee Guida Anticorruzione, Linee Guida Antitrust ed il Codice etico.</p> <p>La segnalazione di eventuali problematiche e/o criticità può anche derivare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dalle Sezioni Soci, che hanno funzione consultiva per il Consiglio di Amministrazione in relazione ai rapporti e ai problemi della zona di territorio in cui esse hanno la propria sede; - dal management / dai Responsabili di funzione. <p>Nessuna criticità è stata portata all'attenzione del Consiglio di Amministrazione nel corso del 2023.</p> <p>Si segnala anche che, a luglio 2023, anche Istituto di Vigilanza ha adottato il Codice Etico. Nel mese di gennaio 2024 la società ha adottato anche il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, che ha recepito tra i suoi allegati il Codice Etico e la Whistleblowing Policy.</p>			
GRI 2	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo		<p>Nel corso del 2023 non è stato elaborato uno specifico programma di induction rivolto al Consiglio di Amministrazione. Ciononostante, sono state promosse iniziative ed eventi volti a consentire agli Amministratori di Coopservice di acquisire un'adeguata conoscenza delle tematiche di sviluppo sostenibile e, più in generale, delle tematiche ESG, con specifica formazione sui temi di sostenibilità e principio di materialità.</p>			
GRI 2	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo		<p>Per quanto riportato al punto 2.17, i membri del Consiglio di Amministrazione di Coopservice non sono stati oggetto di valutazione con riferimento alle performance ESG.</p>			
GRI 2	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni		<p>In risposta al primo punto del presente requisito di informativa si segnala che:</p> <ol style="list-style-type: none"> La retribuzione dei membri del Consiglio di Amministrazione è fissa mentre la retribuzione del management / della dirigenza prevede anche una componente variabile / di natura premiale; Non è previsto il conferimento di bonus all'inizio dell'incarico o di incentivi per l'accettazione di incarichi; Le indennità sono quelle previste dalle norme di legge; Trattamento pensionistico applicato secondo norme di legge. <p>Con riferimento al 2 punto del presente requisito di informativa si segnala che l'MBO peraltro ridefinito e rinnovato nell'ottica di una più ampia azione di modernizzazione e attualizzazione anche con riferimento a studi di mercato, prevede che una parte della retribuzione variabile dipende dai risultati raggiunti in ordine alla riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni, nonché da parametri ambientali.</p>			
GRI 2	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione		<p>Il processo di determinazione della retribuzione è integrato con le azioni di sviluppo, formazione e di evoluzione della struttura organizzativa secondo una logica di total reward, nonché uniforme con l'evoluzione e miglioramenti dei sistemi premianti.</p>			
GRI 2	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale		<p>Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti delle società Coopservice e Istituto di Vigilanza, esclusa la suddetta persona, risulta nel 2023 paria 13,23 (nel 2022 era 14,09). La retribuzione totale annua comprende lo stipendio base (retribuzione annua lorda annualizzata al 31 dicembre), le indennità di carica, MBO e LTI. Sono esclusi gli straordinari e le altre componenti legate a fattori retributivi non strutturali. Per la parte variabile sono stati considerati i valori target, ovvero il 100% dei premi ottenibili."</p> <p>Il punto b non è applicabile in quanto c'è stata un decremento sulla retribuzione dell'individuo più pagato.</p>			
GRI 2	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	5				

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2	2-23 Impegno in termini di policy	5, 34-35, 47-49			
GRI 2	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	34-35, 47-49			
GRI 2	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	70-71, 94-97, 99-102			
GRI 2	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	38-46			
GRI 2	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	38-42			
GRI 2	2-28 Appartenenza ad associazioni	93			
GRI 2	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	22-23, 87			
GRI 2	2-30 Contratti collettivi	121			
TEMI MATERIALI					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	24-33			
	3-2: Elenco di temi materiali	30-34			
TEMA MATERIALE: Ascolto e partecipazione dei soci					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	10-12, 24-33, 87-88			
TEMA MATERIALE: Diversità e inclusione					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	10-12, 26-27, 72-75			

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	11, 72-73, 125-126			
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	127	L'indicatore viene monitorato periodicamente allo scopo di implementare azioni puntuali per migliorare i gap attuali. Stante le numerose azioni implementate nel 2023 tale indicatore è profondamente influenzato dalle difficoltà di mercato su alcuni profili altamente specializzati e dalla numerica di alcuni cluster analizzati. Le azioni intraprese hanno prodotto un miglioramento dei cluster dei quadri e impiegati.		
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	41, 75	Nel corso del 2023, sia con riferimento a Coopservice che a IVC S.p.A., non sono pervenute segnalazioni circa il verificarsi di episodi di discriminazione, nell'accezione più ampia del GRI di riferimento (violazioni di codici di comportamento, comportamenti non etici, offese verbali ed ingiurie, etc.). Nessun episodio da rilevare nemmeno nel 2022.		
TEMA MATERIALE: Efficiamento energetico e riduzione delle emissioni					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 94-101			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	98, 134			
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	98, 134			
	302-3 Intensità energetica	98, 135			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	100, 135-136			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	101, 135-136			
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	101, 135-136			
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	101, 136			
TEMA MATERIALE: Etica e legalità					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	8, 26-27, 34-42			
205: Anti-corrruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	39	L'analisi dei rischi corruttivi di Coopservice è avvenuta considerando tutto il perimetro aziendale e quindi tutte le operazioni esistenti (100%). Tutti i responsabili sono stati coinvolti nella valutazione dei rischi e tutte le operazioni sono state tenute in considerazione. Sono stati mappati e valutati oltre 158 rischi differenti catalogati nelle seguenti macro-categorie: corruzione attiva nella gestione del processo commerciale, corruzione attiva nell'erogazione del servizio, corruzione attiva nella gestione del processo amministrativo-contabile, corruzione attiva nella gestione del processo di approvvigionamenti, corruzione attiva nella gestione di liberalità, sponsorizzazioni e omaggi, corruzione attiva nella gestione delle risorse umane, corruzione attiva nella gestione del contenzioso, corruzione attiva nella gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, corruzione a danno di Coopservice nei rapporti commerciali con i clienti, corruzione a danno di Coopservice tramite ricezione di un omaggio che attribuisce utilità al dipendente in cambio di atti illegittimi, scorretti o non dovuti, corruzione a danno di Coopservice nella gestione del contenzioso.		

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni			
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
205: Anti-corrruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorrruzione	128-129		205-2 c.	Informazione non disponibile / incompleta	Il numero e la percentuale dei partner commerciali a cui sono state comunicate le policies e le procedure in materia di anticorrruzione non risultano essere, ad oggi, dei dati monitorati nella loro interezza. La Società si impegna a fornire una informativa puntuale in merito già dai prossimi Report.
206: Comportamento anticompetitivo 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	38-40	Nel corso dell'anno non si sono verificate azioni legali riguardanti comportamenti anticompetitivi e violazioni delle leggi anti-trust.			
GRI 207: Imposte 2019	207-1 Approccio alle imposte		<p>Gli obiettivi della società in ambito fiscale si esplicano nell'assicurare il corretto e tempestivo assolvimento di tutti gli obblighi fiscali e nel prevenire qualsiasi rischio di natura fiscale. Tali obiettivi sono oggetto di riesame con periodicità almeno annuale.</p> <p>Le decisioni strategiche, di business e operative sono assunte anche tenendo in considerazione i relativi impatti fiscali e avendo come costante riferimento il principio della legalità e della trasparenza.</p> <p>I trattamenti fiscali delle ordinarie operazioni industriali e finanziarie e delle operazioni straordinarie vengono definiti mediante opportuna analisi, ove necessario con il ricorso dei consulenti, tenendo conto dell'orientamento a contenere il rischio fiscale nel rispetto dei legittimi interessi della società e degli stakeholder.</p> <p>La responsabilità delle attività in materia fiscale della società è assegnata al Chief Financial Officer al quale sono conferite, tra le altre, le funzioni connesse alla gestione e supervisione di tutte le attività volte a garantire il tempestivo assolvimento degli adempimenti in materia fiscale e tributaria, gestire eventuali accertamenti fiscali e relativo contenzioso. Il CFO si avvale della collaborazione di un "Team fiscale" interno formato da figure di primo livello.</p> <p>Le varie tipologie di imposte a cui è soggetta Coopservice sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - imposte sul reddito (l'imposta sul profitto della società); - imposte sulla proprietà, riscosse sulla proprietà, vendita o locazione di immobili; - imposte sul lavoro, che concernono le imposte pagate alle autorità fiscali in luogo dei dipendenti; - imposte indirette sulla produzione e sul consumo di beni e servizi, quali l'IVA. 			

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 207: Imposte 2019	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio	<p>La società si è dotata da tempo di un Modello Organizzativo 231 volto a prevenire la commissione di illeciti amministrativi e reati (i.c.d. "reati presupposto") astrattamente realizzabili nell'ambito dell'attività della società. In tale ambito, è stato recentemente ampliato il catalogo dei suddetti reati presupposto, con inclusione di talune e specifiche fattispecie di reati tributari. Infatti, la Legge n. 157/2019 ha introdotto determinati reati tributari nel novero dei reati presupposto (art. 25-quinquiesdecies del D.lgs. 231/01) da cui deriva la responsabilità "amministrativa" degli enti. In tale (mutato) contesto, Coopservice ha provveduto ad adeguare i sistemi di presidio per la prevenzione e minimizzazione dei reati di natura tributaria.</p> <p>Si evidenzia inoltre che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i vertici aziendali sono informati degli impatti fiscali relativi a tutte le operazioni strategiche e operative di business, pianificate e da realizzare, assicurando in tal modo che ogni decisione presa in ambito fiscale sia coerente con le strategie fiscali; - tra le violazioni che possono essere comunicate attraverso i canali interni dell'azienda sono considerate anche quelle di rilevanza in materia fiscale. Il Codice Etico adottato da Coopservice rappresenta la cornice di "presidio etico" con cui la società opera e nel cui contesto si iscrive a pieno titolo anche la strategia fiscale. Le previsioni relative alle violazioni del Codice Etico sono idonee ad assicurare l'effettività delle prescrizioni contenute nello stesso e devono intendersi estese a quanto stabilito dalla strategia fiscale. - Coopservice si impegna ad applicare le normative fiscali assicurando che siano rispettati lo spirito e lo scopo delle norme. Nella gestione degli aspetti fiscali, Coopservice si ispira a principi e approcci di prudenza, semplicità e linearità, adottando un'interpretazione ragionevole e responsabile della normativa in vigore e, in considerazione della significatività della fattispecie, è possibile che ricorra al parere di professionisti esterni, di associazioni di categoria, nonché della società di revisione incaricata della certificazione del bilancio finanziario. 			
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte	Coopservice ha da sempre instaurato rapporti di leale collaborazione e trasparenza con le autorità fiscali italiane e non adotta condotte che possano ostacolare attività di verifica e controllo.			
GRI 417: Marketing e etichettatura 2016	417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Coopservice offre principalmente servizi di facility management e logistica nell'ambito di attività industriali, commerciali e di servizio; pertanto, non è soggetta a normative in maniera di etichettatura del prodotto. La società è in possesso della certificazione Eco-label; pertanto, la totalità dei servizi erogati viene valutata sotto il profilo degli impatti su salute e sicurezza.			
	417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Nel corso del 2023 non è stata riscontrata alcuna non conformità a regolamenti e/o codici volontari concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi.			
	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	Nel corso del 2023 non è stata riscontrata alcuna non conformità a regolamenti e/o codici volontari concernenti le comunicazioni di marketing, come pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni.			
TEMA MATERIALE: Gestione responsabile dei fornitori					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37			
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	133			
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali		Nessun fornitore è stato selezionato secondo criteri ambientali. Nel breve periodo verrà implementato un adeguato sistema per la valutazione e selezione dei fornitori che consenta di tenere conto, in maniera vincolante, anche delle performance di carattere ambientale.		

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali		Nessun fornitore è stato selezionato secondo criteri sociali. Nel breve periodo verrà implementato un adeguato sistema per la valutazione e selezione dei fornitori che consenta di tenere conto, in maniera vincolante, anche delle performance di carattere ambientale.		
TEMA MATERIALE: Gestione sostenibile dei materiali impiegati					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37			
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	133			
TEMA MATERIALE: Uso sostenibile delle risorse					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37, 98			
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti	98			
	306-3 Rifiuti prodotti	98, 136			
TEMA MATERIALE: Innovazione di prodotto e di processo					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	8, 26-27, 34-37, 69-71	<p>Il principale obiettivo di Coopservice è quello di presidiare tutti i settori in cui opera mirando ad acquisire, mantenere e rafforzare il ruolo di leader a livello italiano e globale. Coopservice è attenta alle potenziali evoluzioni di tipo commerciale, normativo e ambientale, ricercando continuamente soluzioni innovative che anticipino le esigenze dei clienti.</p> <p>Nel contesto attuale, dove le sfide legate alla transizione verde e digitale, e i mutamenti geopolitici e macroeconomici globali impongono una trasformazione dei modelli di business, Coopservice si conferma come uno degli attori più competitivi del settore a livello globale grazie alla flessibilità e alla capacità di adattamento alle variazioni delle esigenze di mercato.</p> <p>La capacità di cogliere e anticipare le evoluzioni dei mercati e il costante aggiornamento dei servizi offerti e dei processi, attraverso lo sviluppo di nuove tecnologie, rappresentano caratteristiche essenziali della Società.</p>		
TEMA MATERIALE: Patrimonio intergenerazionale					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	8, 26-27, 34-37, 72-86			
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	130-131			
	201-3 Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	84-86			
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	127			
TEMA MATERIALE: Relazione con enti					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37	Le relazioni di Coopservice con gli enti locali e i soggetti pubblici si basano su principi di trasparenza e continuo confronto, per contribuire a sviluppare la competitività ed offrire un servizio impeccabile a vantaggio della qualità della vita di ciascun individuo.		

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza del cliente					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37			
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi		La totalità dei servizi erogati viene valutata sotto il profilo degli impatti su salute e sicurezza. Il DUVRI viene rilasciato per ogni iniziativa di business / per ogni attività.		
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		Nel corso del 2023 non sono verificati, né con riferimento a Coopservice che con riguardo a IVC, episodi di non conformità regolamenti e/o codici volontari riguardanti gli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi.		
TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza delle risorse umane					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37, 76-78			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	76-78	Coopservice ha da tempo implementato un sistema di gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, l'impegno della società per la sicurezza va inquadrato nel contesto delle prescrizioni normative esistenti. La legislazione italiana in materia di sicurezza (D.Lgs. 81/2008 "Testo unico in materia di tutela salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e s.m.i.) è una delle più stringenti in ambito europeo e impone alle aziende una valutazione analitica dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori. Coopservice è anche in possesso della certificazione ISO 45001, standard internazionale che definisce i requisiti per la certificazione del sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro.		
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	76-78	L'andamento dei dati e degli indici infortunistici del personale dipendente e di quello dei lavoratori somministrati viene costantemente monitorato in Coopservice ed è oggetto di periodiche informative ai diversi livelli di responsabilità e al management. I singoli eventi che hanno determinato un infortunio, così come i near miss, sono oggetto di approfondimenti tecnici e la loro dinamica viene analizzata per individuare cause ed eventuali interventi correttivi. L'analisi e la valutazione dei rischi è contenuta nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che comprende: a) una relazione sulla valutazione dei rischi effettuata nei vari ambienti o posti di lavoro della società, comprendente i criteri adottati per la sua definizione; b) la descrizione delle misure di Prevenzione e di Protezione attuate, in coerenza con i risultati della valutazione del rischio. Nel DVR è riportata altresì la descrizione dei processi a disposizione dei lavoratori per segnalare la presenza di eventuali pericoli e situazioni pericolose sul lavoro e per allontanarsi da situazioni di lavoro che si ritiene possano provocare un pregiudizio al lavoratore, al fine di determinare le azioni correttive e le migliorie necessarie per garantire la salute e la sicurezza sul lavoro ed anche al fine di fornire gli argomenti su cui articolare la formazione sulla sicurezza che viene erogata al personale dipendente. Presso la sede legale e operativa è presente un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) interno incaricato della pronta individuazione dei pericoli sul lavoro, mediante lo svolgimento di costanti sopralluoghi, in particolare presso i siti operativi/cantieri. Il DVR ha individuato come principali fonti di rischio le lavorazioni e le attività effettuate presso i siti operativi/cantieri. Dopo anni di analisi e confronto sono in gestione tutti i rischi sia per la sicurezza che per la salute dei lavoratori. I rischi sono stati tutti attentamente valutati ma si può sostenere che il tema maggiormente rappresentativo, che risulta essere emerso dalla valutazione delle attività e degli infortuni occorsi è la sicurezza comportamentale connessa principalmente alla movimentazione dei carichi durante le attività di logistica, al rischio di tagli e punture durante le attività di pulizia, al rischio di inciampo e scivolamento durante gli spostamenti. La società ha pertanto intrapreso un percorso di attenta sensibilizzazione dei preposti e di tutti i lavoratori coinvolgendo le maestranze in incontri di formazione e informazione periodici.		

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-3 Servizi per la salute professionale	76-78	<p>I servizi di medicina del lavoro vengono forniti da oltre 50 medici competenti, diversamente distribuiti sul territorio nazionale, che, in quanto titolari degli obblighi di cui all'art. 25 del D.Lgs. 81/2008, sono tenuti, tra le altre funzioni, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - programmare ed effettuare la sorveglianza sanitaria dei lavoratori; - fornire informazioni ai lavoratori sul significato della sorveglianza sanitaria cui sono sottoposti; - collaborare con le competenti funzioni aziendali su specifici aspetti quali la predisposizione ed attuazione di misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori e l'attività di formazione e informazione nei confronti dei lavoratori; - collaborare alla attuazione e valorizzazione di programmi volontari di promozione della salute, secondo i principi della responsabilità sociale; - visitare gli ambienti di lavoro almeno una volta all'anno o con cadenza differente, determinata sulla base della valutazione dei rischi. <p>Le varie attività svolte dagli oltre 50 medici competenti vengono collegate ed armonizzate da un medico coordinatore.</p>		
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	76-78	<p>Sia il Social Performance Team che il Comitato Salute e Sicurezza sono composti da 14 membri, di cui n. 8 in rappresentanza dei lavoratori; entrambi gli organi di Coopservice si riuniscono con cadenza semestrale.</p>		
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	68	<p>I corsi in materia di salute e sicurezza hanno riguardato principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formazione generale e specifica, primo soccorso, antincendio; - corsi di aggiornamento; - corsi per i Preposti e per i Responsabili dei siti operativi; - corsi focalizzati sui rischi di scivolamento, inciampi e cadute. 		
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	76-78			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business		<p>Si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del GRI 403-2.</p> <p>Coopservice redige il PSC (Piano di sicurezza e coordinamento), in cui vengono analizzati tutti gli aspetti legati ai rischi e alle misure di prevenzione e protezione relative ad uno specifico cantiere.</p>		
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	42	<p>Tutti i lavoratori di Coopservice e Istituto di Vigilanza sono coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Vi sono poi specifiche clausole che coprono i temi di salute e sicurezza all'interno dei CCNL applicati, nelle quali le parti convengono che la tutela della salute e l'integrità fisica dei lavoratori costituisce obiettivo primario e costante da parte di Coopservice; così come, per quanto concerne la sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, si fa espresso riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.</p> <p>Inoltre, Coopservice ha adottato un sistema di gestione della Salute e Sicurezza certificato ISO 45001 per la sede e per i siti operativi.</p>		
	403-9 Infortuni sul lavoro	77, 132		403-9 b	<p>Informazione non disponibile / incompleta</p> <p>Il dato relativo agli eventuali infortuni occorsi ai lavoratori non dipendenti non risulta essere, ad oggi, monitorato nella sua interezza. La società si impegna a fornire una informativa puntuale in merito già dai prossimi Report.</p>

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
TEMA MATERIALE: Sicurezza informatica e privacy					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37, 46			
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati		Nel corso del 2023 non è pervenuta nessuna denuncia riguardante la violazione della privacy dei clienti. Parimenti, non si è verificato nessun episodio di data breach.		
TEMA MATERIALE: Soddisfazione del cliente					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37, 71	L'attenzione alle tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) è sempre più forte nei settori in cui opera Coopservice. In un contesto così sfidante è fondamentale creare e consolidare delle relazioni di lungo periodo con tutti gli attori, tra cui i clienti. Per tale motivo, la società si adopera per integrare ed armonizzare nella maniera più efficace possibile le diverse istanze che provengono dalle varie tipologie di clientela. A tal proposito, Coopservice sta svolgendo, già da alcuni anni, indagini sul grado di soddisfazione dei clienti che hanno diffusamente confermato la capacità della società di mantenere un elevato livello di qualità percepita.		
TEMA MATERIALE: Supporto alla comunità					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 34-37, 92			
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	92	Il management ha valutato che le operazioni poste in essere dalla società non hanno provocato impatti negativi in termini ambientali e sociali; in considerazione di ciò e del fatto che le operazioni poste in essere si collocano nell'alveo delle normali ed ordinarie attività di impresa, non c'è stata la necessità di effettuare alcuna attività di community engagement. Per quanto concerne i costi sostenuti nel 2023 per liberalità e contributi associativi si rimanda a pag. 92.		
TEMA MATERIALE: Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 68-86			
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	124			
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	68, 79-83	Né Coopservice né Istituto di Vigilanza prevedono servizi di outplacement.		
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	124			
TEMA MATERIALE: Tutela e benessere delle risorse umane					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-27, 72-86			
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	122			
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	79-86	Gli assunti a tempo determinato di Coopservice non possono diventare soci e, pertanto, non possono beneficiare delle opportunità offerte ai soci, ma hanno accesso ai piani di welfare aziendale riservati ai dipendenti		
	401-3 Congedo parentale	123			

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative				
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	34, 41			

INDICATORI DI PERFORMANCE

Nell'allegato sono riportate le informazioni associate agli indicatori di performance.

DATI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE

I dati relativi alle Risorse Umane sono stati calcolati in headcount

Disclosure 2-7a: Dipendenti Coopservice S.Coop.p.A.

Numero totali dipendenti ripartiti per genere						
ITALIA	al 31.12.2023			al 31.12.2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totali
Totale	5.066	8.189	13.255	7.819	8.963	16.782

Numero totali dipendenti per genere e fascia di età								
Genere	al 31.12.2023				al 31.12.2022			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomo	530	2.195	2.341	5.066	730	3.730	3.359	7.819
Donna	333	3.035	4.821	8.189	417	3.877	4.669	8.963
Totale	863	5.230	7.162	13.255	1.147	7.607	8.028	16.782
% sul totale	7%	39%	54%	100%	7%	45%	48%	100%

Disclosure 2-7a: Dipendenti Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Numero totali dipendenti ripartiti per genere			
ITALIA	al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale
Totale	2.670	718	3.388

Numero totali dipendenti per genere e fascia di età				
Genere	al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale
Uomo	180	1.046	1.444	2.670
Donna	88	337	293	718
Totale	268	1.383	1.737	3.388
% sul totale	8%	41%	51%	100%

Disclosure 2-7b: Dipendenti Coopservice S.Coop.p.A.

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	al 31.12.2023			al 31.12.2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.866	984	3.850	5.472	1.587	7.059
Part-time	2.164	7.200	9.364	2.253	7.367	9.620
A chiamata	36	5	41	94	9	103
Totale	5.066	8.189	13.255	7.819	8.963	16.782

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	al 31.12.2023			al 31.12.2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	4.574	7.481	12.055	6.993	8.173	15.166
A tempo determinato	492	708	1.200	826	790	1.616
Totale	5.066	8.189	13.255	7.819	8.963	16.782

Disclosure 2-7b: Dipendenti Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione			
ITALIA	al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.504	485	2.989
Part-time	157	229	386
A chiamata	9	4	13
Totale	2.670	718	3.388

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione			
ITALIA	al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	2.474	628	3.102
A tempo determinato	196	90	286
Totale	2.670	718	3.388

Disclosure 2-8: Lavoratori non dipendenti Coopservice S.Coop.p.A.

Numero totale di lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere						
ITALIA	al 31.12.2023			al 31.12.2022		
	Somministrati	Collaboratori	Tirocini	Somministrati	Collaboratori	Tirocini
Donne	288	1	4	593	0	2
Uomini	467	4	6	402	3	7
Totale	755	5	10	995	3	9

Disclosure 2-8: Lavoratori non dipendenti Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Numero totale di lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere			
ITALIA	al 31.12.2023		
	Somministrati	Collaboratori	Tirocini
Donne	30	0	0
Uomini	23	0	0
Totale	53	0	0

Disclosure 2-30: Contratti collettivi Coopservice S.Coop.p.A.

Percentuale di dipendenti inquadrati in contratti collettivi			
	UM	2023	2022
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	13.255	16.782
Percentuale	%	100%	100%

Disclosure 2-30: Contratti collettivi Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Percentuale di dipendenti inquadrati in contratti collettivi		
	UM	2023
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	3.388
Percentuale	%	100%

Disclosure 401-I: Nuove assunzioni e turnover Coopservice S.Coop.p.A.

Assunzioni										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	472	702	518	1.692	41%	509	1035	583	2.127	40%
% sul totale occupati	3,6%	5,3%	3,9%	12,8%	/	3,0%	6,2%	3,5%	12,7%	/
Donne	273	1.125	1.036	2.434	59%	328	1.504	1.309	3.141	60%
% sul totale occupati	2,1%	8,5%	7,8%	18,4%	/	2,0%	9,0%	7,8%	18,7%	/
Totale assunti	745	1.827	1.554	4.126	100%	837	2.539	1.892	5.268	100%
Percentuale	18,1%	44,3%	37,7%	100,0%	/	5,0%	48,3%	35,8%	100,0%	/

Cessazioni										
Numero di persone	2023					2022				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	547	1.755	2.029	4.331	59%	465	1.204	852	2.521	45%
% sul totale occupati	4,1%	13,2%	15,3%	32,7%	/	2,8%	7,2%	5,2%	15,0%	/
Donne	273	1.289	1.425	2.987	41%	289	1.389	1.397	3.075	55%
% sul totale occupati	2,1%	9,7%	10,8%	22,5%	/	1,7%	8,3%	8,3%	18,3%	/
Totale cessati	820	3.044	3.454	7.318	100%	754	2.593	2.249	5.596	100%
% sul totale occupati	11,2%	41,6%	47,2%	100,0%	/	4,5%	13,4%	15,5%	33,3%	/

Disclosure 401-I: Nuove assunzioni e turnover Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A

Assunzioni					
Numero di persone	2023				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	226	1.128	1.532	2.886	78%
% sul totale occupati	6,7%	33,3%	45,2%	85,2%	/
Donne	113	381	315	809	22%
% sul totale occupati	3,3%	11,2%	9,3%	23,9%	/
Totale assunti	339	1.509	1.847	3.695	100%
Percentuale	9,2%	40,8%	50,0%	100,0%	

Cessazioni					
Numero di persone	2023				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	46	86	85	217	70%
% sul totale occupati	1,4%	2,5%	2,5%	6,4%	/
Donne	25	44	22	91	30%
% sul totale occupati	0,7%	1,3%	0,6%	2,7%	/
Totale cessati	71	130	107	308	100%
% sul totale occupati	23,1%	42,2%	34,7%	100,0%	

Disclosure 401-3: Congedo parentale

Persone aventi diritto al congedo parentale	ITALIA		Totale
	100%	100%	
	Uomini	Donne	
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2023	194	463	657
di cui status al 31.12.2023			
ancora in congedo	32	140	172
rientrati e ancora impiegati	157	305	462
dimessi	5	18	23
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2023	81%	66%	70%
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2022	208	355	563
di cui status al 31.12.2022			
ancora in congedo	10	122	132
rientrati e ancora impiegati	196	194	390
dimessi	2	39	41
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2023	94%	55%	69%
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2022	208	355	563
di cui status al 31.12.2023			
ancora in congedo	5	38	43
rientrati e ancora impiegati	144	155	299
dimessi	59	162	221
Tasso di fidelizzazione al 31.12.2023	69%	44%	53%

Disclosure 401-3: Congedo parentale Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Persone aventi diritto al congedo parentale	ITALIA		Totale
	100%	100%	
	Uomini	Donne	
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2023	119	33	152
di cui status al 31.12.2023			
ancora in congedo	31	3	34
rientrati e ancora impiegati	88	30	118
dimessi	0	0	0
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2023	74%	91%	78%

Disclosure 404-1: Ore di formazione erogate ai dipendenti Coopservice S.Coop.p.A.

Ore complessive di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	2023				2022			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	17	659	5.647	21.120	9	364	4.107	30.244
Uomini	322	932	3.668	28.958	194	473	3.309	42.637
Totale	339	1.591	9.316	50.079	203	837	7.416	72.611

Il 2023 è stato caratterizzato da un numero inferiore di ore di formazione per la popolazione operaia, questo è legato soprattutto alla partenza di nuovi appalti con risorse inserite che avevano già effettuato i corsi di formazione obbligatoria sulla sicurezza sul lavoro

Ore medie di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	2023				2022			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	6	44	23	3	9	20	15	3
Uomini	23	27	17	6	13	10	15	6
Ore medie per totale categoria	20	32	21	4	13	13	15	4

Nonostante le ore di formazione totali siano diminuite rispetto all'anno precedente, le ore medie a persona sono aumentate stante la diminuzione delle risorse totali per categoria. Questo è legato principalmente al passaggio delle risorse della linea security in Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. dal 01/07/2023.

Disclosure 404-1: Ore di formazione erogate ai dipendenti Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Ore complessive di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica				
ITALIA	2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	-	21	87	2.662
Uomini	52	92	164	10.442
Totale	52	113	251	13.104

Ore medie di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica				
ITALIA	2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	-	5	2	4
Uomini	17	7	6	4
Ore medie per totale categoria	17	7	3	4

Disclosure 404-3: Percentuali di dipendenti Coopservice S.Coop.p.A. che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni delle loro performance per genere								
Genere	2023				2022			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	33,3%	93,3%	75,7%	0,0%	100,0%	100,0%	64,9%	0,0%
Uomini	85,7%	91,2%	64,0%	0,1%	80,0%	93,6%	57,0%	0,2%
Totale dipendenti	76,5%	91,8%	70,3%	0,0%	81,3%	95,4%	61,5%	0,1%

La disclosure è relativa solo alle risorse Coopservice perché il processo di valutazione competenze è terminato a giugno 2023, prima della costituzione di Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. del 01/07/2023. Il 33,3% di dirigenti donne valutate, è legato all'assunzione di due dirigenti a novembre e dicembre 2023, quando il processo di valutazione competenze era già terminato.

Disclosure 405-1: Diversità negli organi di governo Coopservice S.Coop.p.A.

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per genere						
	al 31.12.2023			al 31.12.2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Coopservice S.Coop.p.A.	47%	53%	100%	47%	53%	100%

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per fascia di età								
	al 31.12.2023				al 31.12.2022			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Coopservice S.Coop.p.A.	0%	27%	73%	100%	0%	47%	53%	100%

Disclosure 405-1: Diversità negli organi di governo Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per genere			
	al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale
Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.	71%	29%	100%

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per fascia di età				
	al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale
Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.	0%	29%	71%	100%

Disclosure 405-1: Diversità tra i dipendenti Coopservice S.Coop.p.A.

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere								
Categoria professionale	al 31.12.2023				al 31.12.2022			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	14	3	17	0,1%	15	1	16	
<i>Dirigenti %</i>	82%	18%	100%	/	94%	6%	100%	/
Quadri	34	15	49	0,4%	47	18	65	
<i>Quadri %</i>	69%	31%	100%	/	72%	28%	100%	/
Impiegati	203	238	441	3,3%	214	282	496	
<i>Impiegati %</i>	46%	54%	100%	/	43%	57%	100%	/
Operai	4.807	7.928	12.735	96,1%	7.543	8.662	16.205	
<i>Operai %</i>	38%	62%	100%	/	47%	53%	100%	/
Apprendisti	8	5	13	0,1%	0	0	0	0,0%
<i>Apprendisti %</i>	62%	38%	100%	/	n.a.	n.a.	n.a.	/
Totale	5.066	8.189	13.255	100%	7.819	8.963	16.782	
% sul totale	38%	62%	100%	/	47%	53%	100%	/

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età								
Categoria professionale	al 31.12.2023				al 31.12.2022			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0	4	13	17	0	3	13	16
<i>Dirigenti %</i>	0%	24%	76%	100%	0%	19%	81%	100%
Quadri	0	17	32	49	0	27	38	65
<i>Quadri %</i>	0%	35%	65%	100%	0%	42%	58%	100%
Impiegati	32	249	160	441	41	287	168	496
<i>Impiegati %</i>	7%	56%	37%	100%	8%	58%	34%	100%
Operai	818	4.960	6.957	12.735	1.105	7.290	7.809	16.205
<i>Operai %</i>	6%	39%	55%	100%	7%	45%	48%	100%
Apprendisti	13	0	0	13	0	0	0	0
<i>Apprendisti %</i>	100%	0%	0%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Totale	863	5.230	7.162	13.255	1.147	7.607	8.028	16.782
% sul totale	7%	39%	54%	100%	7%	45%	48%	100%

Disclosure 405-1: Diversità tra i dipendenti Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere				
Categoria professionale	al 31.12.2023			
	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	3	0	3	0,1%
<i>Dirigenti %</i>	100%	0%	100%	/
Quadri	13	4	17	0,5%
<i>Quadri %</i>	76%	24%	100%	/
Impiegati	26	49	75	2,2%
<i>Impiegati %</i>	35%	65%	100%	/
Operai	2.628	665	3.293	97,2%
<i>Operai %</i>	80%	20%	100%	/
Totale	2.670	718	3.388	100%
% sul totale	79%	21%	100%	/

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età				
Categoria professionale	al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0	0	3	3
<i>Dirigenti %</i>	0%	0%	100%	100%
Quadri	0	3	14	17
<i>Quadri %</i>	0%	18%	82%	100%
Impiegati	4	29	42	75
<i>Impiegati %</i>	5%	39%	56%	100%
Operai	264	1.351	1.678	3.293
<i>Operai %</i>	8%	41%	51%	100%
Totale	268	1.383	1.737	3.388
% sul totale	8%	41%	51%	100%

Disclosure 405-2: Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini consolidato tra Coopservice S.Coop.p.A. e Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Rapporto Salario di base Donne/Uomini			
	2023	2022	Δ 2023 -2022
Dirigenti	75,7%	83,3%	-7,6%
Quadri	91,1%	90,4%	0,7%
Impiegati	87,4%	87,2%	0,2%
Operai	87,6%	90,8%	-3,2%
Rapporto Retribuzione Donne/Uomini			
	2023	2022	Δ 2023 -2022
Dirigenti	67,4%	86,96%	-19,5%
Quadri	87,6%	87,50%	0,1%
Impiegati	86,5%	86,31%	0,2%
Operai	87,6%	90,81%	-3,3%

Al fine di confrontare i dati con l'anno precedente, l'indicatore del 2023 è stato calcolato in modo "consolidato" ovvero tiene conto dei dati retributivi di Coopservice e di Istituto di Vigilanza Coopservice. L'indicatore viene monitorato periodicamente allo scopo di implementare azioni puntuali per migliorare i gap attuali. Stante le numerose azioni implementate nel 2023, tale indicatore è profondamente influenzato dalle difficoltà di mercato su alcuni profili altamente specializzati e dalla numerica di alcuni cluster analizzati. Le azioni intraprese hanno prodotto un miglioramento dei cluster dei quadri e impiegati.

Disclosure 202-2: Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale in Coopservice S.Coop.p.A.

Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale								
Dirigenti	al 31.12.2023				al 31.12.2022			
	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero
Donne/Uomini (n. teste)	5	4	8	0	5	3	7	1
%	29%	24%	47%	0%	31%	19%	44%	6%

La tabella riporta la suddivisione dei dirigenti per macro-regione geografica, individuata sulla base del luogo di nascita. All'interno del Paese Italia sono state individuate tre "macro-regioni", ovvero Reggio Emilia e Provincia, dove è sita la sede legale ed operativa e dove vi è il fulcro dell'attività, la Regione Emilia Romagna, il principale territorio di riferimento, ed il resto d'Italia, dove Coopservice è presente con siti operativi e cantieri. L'Estero rappresenta la categoria residuale. Con l'accezione "local" è stato pertanto identificato il Paese Italia. La tabella evidenzia come il 100% dei dirigenti sia nato in Italia.

Disclosure 202-2: Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale in Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale				
Dirigenti	al 31.12.2023			
	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero
Donne/Uomini (n. teste)	0	0	2	1
%	0%	0%	67%	33%

La tabella riporta la suddivisione dei dirigenti per macro-regione geografica, individuata sulla base del luogo di nascita. All'interno del Paese Italia sono state individuate tre "macro-regioni", ovvero Reggio Emilia e Provincia, dove è sita la sede legale ed operativa e dove vi è il fulcro dell'attività, la Regione Emilia Romagna, il principale territorio di riferimento, ed il resto d'Italia, dove Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. è presente con siti operativi e cantieri. L'Estero rappresenta la categoria residuale. Con l'accezione "local" è stato pertanto identificato il Paese Italia. La tabella evidenzia come il 67% dei dirigenti sia nato in Italia.

Disclosure 205-2: Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure in materia di anticorruzione in Coopservice S.Coop.p.A.

Membri dei CdA a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione				
Italia	al 31.12.2023		al 31.12.2022	
	N. componenti	%	N.componenti	%
Totale	15	100%	15	100%

Percentuale dei membri del CdA che ha ricevuto formazione in materia di anticorruzione		
Italia	al 31.12.2023	al 31.12.2022
Numero totale dei membri del CdA	15	15
N. consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	14	14
% consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	93%	93,0%

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione per genere								
Italia	al 31.12.2023				al 31.12.2022			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	1	15	236	21	1	18	258	17
Uomini	14	33	201	25	14	46	185	52
Totale	15	48	437	46	15	64	443	69
Donne	33,3%	100,0%	97,1%	0,3%	100,0%	100,0%	91,5%	0,2%
Uomini	100,0%	97,1%	95,3%	0,5%	93,3%	97,9%	86,4%	0,7%
Percentuale	88,2%	98,0%	96,3%	0,4%	93,8%	98,5%	89,3%	0,4%

La percentuale del 33,3% di dirigenti donne formate, e' legata all'assunzione di due nuove dirigenti a novembre e dicembre 2023. La formazione è stata completata nel 2024 entro i termini stabiliti dal regolamento interno.

Numero e percentuale dei dipendenti a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione								
Italia	al 31.12.2023				al 31.12.2022			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Numero totale	15	39	391	11.825	14	52	420	14.691
Percentuale	88%	80%	87%	93%	88%	80%	85%	91%

Disclosure 205-2: Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure in materia di anticorruzione in Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Membri dei CdA a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione		
al 31.12.2023		
Italia	N. componenti	%
Totale	7	100%

Percentuale dei membri del CdA che ha ricevuto formazione in materia di anticorruzione	
al 31.12.2023	
Numero totale dei membri del CdA	7
N. consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	6
% consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	85,7%

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione per genere				
al 31.12.2023				
Italia	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	0	4	39	0
Uomini	2	12	24	23
Totale	2	16	63	23
Donne		100,0%	79,6%	0,0%
Uomini	66,7%	92,3%	92,3%	0,9%
Percentuale	66,7%	94,1%	84,0%	0,7%

Numero e percentuale dei dipendenti a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione				
al 31.12.2023				
Italia	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Numero totale	3	17	75	3.293
Percentuale	100%	100%	100%	100%

DATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE ECONOMICHE

Disclosure 201-I: Valore economico direttamente generato e distribuito
Coopservice S.Coop.p.A.

Prospetto di distribuzione del valore economico generato		
(Euro migliaia)	2023	2022
Ricavi delle vendite	599.980	681.454
Altri proventi	25.916	23.240
Proventi finanziari	7.151	4.449
Proventi da partecipazioni	818	1.139
Utili/(Perdite) su cambi	-0,1	-0,2
Variazioni delle rimanenze	62	139
Valore economico generato dall'organizzazione	633.927	710.421
Costi operativi riclassificati	215.714	239.550
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	57.330	77.670
Costi per servizi	132.711	126.150
Altri costi	25.673	35.730
Remunerazione del personale	374.341	430.864
Costi del personale	374.341	430.864
Remunerazione dei finanziatori	12.074	4.036
Oneri finanziari	12.074	4.036
Remunerazione dei soci	1.601	1.513
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	1.601	1.513
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	2.471	4.160
Imposte correnti dell'esercizio	2.471	4.160
Comunità	390	306
Liberalità e sponsorizzazioni	390	306
Valore economico distribuito dall'organizzazione	606.591	680.429
Risultato economico d'esercizio destinato a riserve	11.536	8.722
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	15.784	21.018
Imposte differite	16	252
Valore economico trattenuto dall'organizzazione	27.336	29.992

Disclosure 201-1: Valore economico direttamente generato e distribuito
Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Prospetto di distribuzione del valore economico generato	
(Euro migliaia)	2023
Ricavi delle vendite	72.962
Altri proventi	275
Proventi finanziari	1
Proventi da partecipazioni	(0)
Utili/(Perdite) su cambi	155
Variazioni delle rimanenze	160
Valore economico generato dall'organizzazione	73.553
Costi operativi riclassificati	17.511
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	2.563
Costi per servizi	13.091
Altri costi	1.858
Remunerazione del personale	54.301
Costi del personale	54.301
Remunerazione dei finanziatori	192
Oneri finanziari	192
Remunerazione degli azionisti	-
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	-
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	528
Imposte correnti dell'esercizio	528
Valore economico distribuito dall'organizzazione	1.021
Risultato economico d'esercizio destinato a riserve	-
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	930
Imposte differite	92

DATI RELATIVI ALLA SALUTE E SICUREZZA

Disclosure 403-9: Infortuni sul lavoro dipendenti Coopservice S.Coop.p.A.

Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2023	2022
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	2	3
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	507	485
Principali tipologie di incidenti sul lavoro	2023	2022
Tipologia 1 - Ferita/taglio	90	61
Tipologia 2 - Contusione/schiacciamento	276	363
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernia, ecc...	37	16
Altri infortuni	104	45
Dati temporali - Ore	2023	2022
Ore lavorate	20.253.081	23.798.292
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi	2023	2022
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,10	0,13
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	25,03	20,38

Disclosure 403-9: Infortuni sul lavoro dipendenti Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Infortuni sul lavoro	
Numero di incidenti	2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	68
Principali tipologie di incidenti sul lavoro	2023
Tipologia 1 - Ferita/taglio	3
Tipologia 2 - Contusione/schiacciamento	2
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernia, ecc...	0
Altri infortuni	63
Dati temporali - Ore	2023
Ore lavorate	3.359.490
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000
Tassi	2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	20,24

DATI RELATIVI ALLA CATENA DI FORNITURA

Disclosure 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali

Proporzione di spesa verso fornitori locali		
Area geografica	2023	2022
Italia	99,8%	99,6%
Estero	0,2%	0,4%

La ripartizione è stata effettuata tra il volume di spesa sostenuto da fornitori Italiani e quello sostenuto da fornitori esteri. Con l'accezione "local" è stato pertanto identificato il Paese Italia; il 99,8% degli acquisti avviene da fornitori italiani.

DATI RELATIVI ALL'AMBIENTE

Disclosure 301-1: Materiali utilizzati per peso o volume

I prodotti principalmente utilizzati dalla società nelle aree di business in cui opera sono:

- detergenti, prodotti chimici e assimilati;
- carta (materiale di consumo);
- materiali di plastica per imballaggi.

Si evidenzia come la società non abbia ancora implementato, ad oggi, un sistema di rilevazione delle quantità di materiali acquistati. Tale sistema di rilevazione delle quantità sarà ragionevolmente operativo a pieno regime a partire dal 2024.

Pertanto, i dati che verranno di seguito forniti sono (parzialmente) frutto di stime ed approssimazioni, sebbene trattasi di dati rivenienti da dettagli di natura extra-contabile, verificati e riscontrati con la contabilità.

Materiali utilizzati nello svolgimento dell'attività				
tipologia di prodotti utilizzati	2023		2022	
	Consumo (Kg)	Fatturato/Kg	Consumo (Kg)	Fatturato/Kg
Totale prodotti detergenti	1.874.069	177,2	2.093.146	165,1
Prodotti chimici detergenti e disinfettanti	103.197		116.603	
Prodotti chimici detergenti	1.125.238		1.225.388	
Prodotti chimici detergenti per lavatrici	113.495		94.709	
Prodotti chimici disincrostanti	209.639		221.615	
Prodotti chimici disinfettanti	93.251		161.073	
Prodotti chimici saponi	195.938		226.331	
Prodotti chimici cera	20.244		28.240	
Prodotti chimici professionali deceranti	10.602		17.029	
Prodotti chimici deodoranti	2.465		2.158	
Totale carta	1.655.422	200,6	1.673.790	206,4
Asciugamani	690.908		812.980	
Carta igienica	492.780		363.517	
Bobine di carta	65.478		41.306	
Lenzuolini di carta	29.595		54.174	
Altri materiali	376.661		401.813	
Totale imballaggi e altro materiale in plastica	754.924	439,9	1.966.951	175,6
Peso complessivo delle principali materie prime	4.284.415		5.733.887	
<i>di cui</i>				
Materiale rinnovabile	1.655.422		1.673.790	
Materiale non rinnovabile	2.628.993		4.060.097	

Disclosure 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione

Energia consumata all'interno dell'organizzazione					
Tipologia di consumo	U.M.	2023		2022	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
Combustibili non rinnovabili			174.849		178.985
Gas naturale	smc	104.412	3.580	164.468	5.639
Gasolio - Flotta aziendale	l	4.568.256	164.430	4.628.594	166.602
Benzina - Flotta aziendale	l	150.445	4.802	129.964	4.148
Metano - Flotta aziendale	kg	36.156	1.811	48.935	2.451
GPL - Flotta aziendale	l	8.838	227	5.663	145
Combustibili rinnovabili			690		178.985
HVO - Flotta aziendale	l	20.063	690		
Energia elettrica acquistata			12.847		13.956
Fonti rinnovabili	kwh	712.774	2.566		
Fonti non rinnovabili	kwh	2.855.924	10.281	3.876.753	13.956
Totale consumi energia			188.387		192.941
Energia rinnovabile	GJ		3.256		0
Energia non rinnovabile	GJ		185.131		192.941

Conversioni e proprietà fisiche		
Unità di partenza	Unità di conversione	Fonte
Gas naturale riscaldamento	0,034 GJ/smc	National Inventory Report (NIR) 2022
Diesel/Gasolio autotrazione	1 litro di gasolio = 0,84 kg di gasolio 42,85 GJ/t	Linee Guida Energy Manager 2018 - Versione 2.1 (FIRE) National Inventory Report (NIR) 2022
Benzina autotrazione	1 litro di benzina = 0,74 kg di benzina 43,13 GJ/t	Linee Guida Energy Manager 2018 - Versione 2.1 (FIRE) National Inventory Report (NIR) 2022
Metano autotrazione (CNG)	1 litro di CNG = 0,175 kg di CNG 1 mc di CNG = 175 kg di CNG 50,08 GJ/t	DEFRA 2022
GPL autotrazione	1 litro di Gpl = 0,56 kg di Gpl 45,85 GJ/t	Linee Guida Energy Manager 2018 - Versione 2.1 (FIRE) National Inventory Report (NIR) 2022
HVO	34,4 MJ/l	Aatola, Hannu, et al. "Hydrotreated vegetable oil (HVO) as a renewable diesel fuel: trade-off between NO _x , particulate emission, and fuel consumption of a heavy duty engine." SAE International Journal of Engines 1.1 (2009): 1251-1262
Tutte	1 Chilowattora [kWh] = 0,0036 Gigajoule [GJ]	Costante
Kg a tonnellate	1000 kg = 1 t	Costante

Disclosure 302-2: Energia consumata al di fuori dell'organizzazione

Energia consumata al di fuori dell'organizzazione (1)					
Tipologia di consumo	U.M.	2023		2022	
		Totale	Totale GJ (2)	Totale	Totale GJ (2)
Energia elettrica per commessa	kWh	19.356.383	69.683	25.450.321	91.657
Gas metano per commessa	Smc	11.744.459	403.341	15.380.652	530.268
Gasolio per commessa	l	49.673	1.781	51.829	1.855
Gpl per commessa	l	10.077	246	21.735	549
Fluido per teleriscaldamento per commessa	l (2023), kWh (2022)	973.621	34.913	15.270.700	54.800
Totale consumi energia			509.965		679.129

(1) I consumi di energia all'esterno dell'organizzazione includono i consumi di carburante per commessa (cat.11 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard).

(2) Per il calcolo dell'energia consumata al di fuori dell'organizzazione sono stati utilizzati fattori di conversione Sphera MLC - Databases 2024.1. Tali fattori non sono rendicontati in quanto coperti da licenza di utilizzo. Per maggiori informazioni, consultare il sito web <https://sphera.com/product-sustainability-software/>.

Disclosure 302-3: Intensità energetica

Intensità energetica (3)			
	U.M.	2023	2022
Totale consumi energia	GJ	188.387	192.941
Fatturato	k€	699.442	704.694
Intensità energetica	GJ/k€	0,27	0,27

(3) Per il calcolo dell'intensità energetica si è utilizzato il totale dei consumi interni poiché più omogenei e concreti, soprattutto in ottica di comparabilità del dato nel tempo. I consumi correlati alle commesse (302-2) risultano infatti più volati e possono aumentare o diminuire in modo spropositato a seconda degli appalti vinti.

Disclosure 305-1: Emissioni dirette di GHG - Scope 1

Emissioni Scope 1			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Gas naturale	tCO ₂ eq	208	326
Gasolio per autotrasporto	tCO ₂ eq	11.479	11.839
Benzina per autotrasporto	tCO ₂ eq	314	281
Metano per autotrasporto	tCO ₂ eq	93	124
GPL	tCO ₂ eq	14	9
Totale di emissioni Scope 1	tCO ₂ eq	12.107	12.580

Disclosure 305-2: Emissioni indirette di GHG da consumi energetici - Scope 2

Emissioni Scope 2 (4)			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO ₂ eq	1.026	1.142
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO ₂ eq	1.303	1.677
Totale Scope 2 - Market Based	tCO ₂ eq	1.303	1.677

(4) Lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione medi relativi agli specifici mix energetici nazionali di produzione di energia elettrica (fonte: Gabi). L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di fattori di emissione definiti su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica (fonte: Gabi). In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "Market-based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale, laddove disponibile.

Disclosure 305-3: Altre emissioni di GHG indirette - Scope 3

Emissioni Scope 3 (5)			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Cat 1: Purchased Goods and services	tCO ₂ eq	14.014	19.333
Cat. 2 Capital goods	tCO ₂ eq	3.315	5.670
Cat. 3: Fuel- and energy related emissions	tCO ₂ eq	3.312	3.353
Cat. 4: Upstream transport and distribution	tCO ₂ eq	664	842
Cat. 5: Waste generated in operations	tCO ₂ eq	64	102
Cat. 6: Business travel	tCO ₂ eq	375	219
Cat. 7: Employee commuting	tCO ₂ eq	16.494	14.441
Cat. 11: Use of sold products	tCO ₂ eq	31.974	43.123
Cat. 12: End-of life treatment of sold products	tCO ₂ eq	2.935	3.912
Totale Emissioni Scope 3	tCO ₂ eq	73.147	90.994

(5) Per il calcolo delle emissioni GHG di Scope 3, in accordo con il GHG Protocol Corporate Standard e il Corporate Value Chain (Scope 3) Standards, sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione: Per Categoria 1 e 2 sono stati utilizzati fattori Exiobase (2022) e fattori Product-Based Sphera MLC - Databases 2024.1; Per Categoria 3 sono stati utilizzati fattori DEFRA 2024; Per Categoria 6 e 7 è stato utilizzato un mix di fattori DEFRA 2024 e Sphera MLC - Databases 2024.1 Per le restanti categorie (4, 5, 11, 12) sono stati utilizzati fattori Sphera MLC - Databases 2024.1. I fattori di emissione Sphera MLC - Databases 2024.1 sono coperti da licenza di utilizzo. Per maggiori informazioni, consultare il sito web <https://sphera.com/product-sustainability-software/>.

Tabella fattori di emissione in CO2eq			
Tipologia	U.M.	2023	Fonte
Scope 1			
Gas naturale	tCO2eq/smc	N/A	Sphera MLC-Databases 2024.1
On-Road vehicles (Diesel)	tCO2eq/litres	2,51279	Defra - 2024
On-Road vehicles (Benzina)	tCO2eq/litres	2,0844	Defra - 2024
On-Road vehicles (Metano)	tCO2eq/tonnes	2.568,16	Defra - 2024
On-Road vehicles (GPL)	tCO2eq/litres	1,55713	Defra - 2024
Scope 2			
Energia elettrica - Location based	tCO2eq/kWh	N/A	Sphera MLC-Databases 2024.1
Energia elettrica - Market based	tCO2eq/kWh	N/A	Sphera MLC-Databases 2024.1

Disclosure 305-4: Intensità delle emissioni di GHG

Intensità delle emissioni GHG			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Totale emissioni Scope 1	tCO2eq	12.107	12.580
Totale emissioni Scope 2 - Market Based	tCO2eq	1.303	1.677
Totale emissioni Scope 3	tCO2eq	73.147	90.994
Totale Emissioni	tCO2eq	86.558	105.251
Valore della produzione	k€	699.442	704.694
Intensità emissiva	tCO2eq/k€	0,124	0,149

Disclosure 306-3: Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento Coopservice S.Coop.p.A.

Rifiuti prodotti e smaltiti		
Tipologia	Mod. smaltimento	Peso totale (kg)
Rifiuti pericolosi	D15	23.320
	R12	13.942
	R13	33.646
Totale rifiuti pericolosi		70.908
Rifiuti non pericolosi	D9	1.189.242
	D13	340
	D15	2.308.902
	R3	70.410
	R4	11.120
	R5	20.220
	R12	445.970
	R13	642.082
Totale rifiuti non pericolosi		4.688.286

Disclosure 306-3: Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Rifiuti prodotti e smaltiti		
Tipologia	Mod. smaltimento	Peso totale (kg)
Rifiuti pericolosi	D15	25
	R13	1.981
Totale rifiuti pericolosi		2.006
Rifiuti non pericolosi	D14	200
	R4	11.120
	R12	80
	R13	3.762
Totale rifiuti non pericolosi		4.302

La modalità di smaltimento ci viene comunicata dal fornitore di cui ci avvaliamo per il recupero/smaltimento dei rifiuti.

I codici riportati in tabella fanno riferimento agli allegati B e C alla parte IV del D.Lgs. 3 aprile 2006 n. 152 (Testo Unico Ambientale).

La lettera R identifica le operazioni di Recupero (es. recupero sostanze organiche, sostanza inorganiche, metalli); la lettera D si riferisce alle operazioni di smaltimento (es. inceneritore o discarica).

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE



Deloitte & Touche S.p.A.
Via Paradigna 38/A
43122 Parma
Italia

Tel: +39 0521 976011
Fax: +39 0521 976012
www.deloitte.it

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL REPORT INTEGRATO

Al Consiglio di Amministrazione di Coopservice Soc.coop.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Report Integrato di Coopservice Soc.coop.p.A. (di seguito anche "Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, che include i dati e le informazioni della società Coopservice Soc.coop.p.A. ed i dati e le informazioni della società controllata Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A..

Responsabilità degli Amministratori per il Report Integrato

Gli Amministratori di Coopservice Soc.coop.p.A. sono responsabili per la redazione del Report Integrato in conformità ai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Report Integrato.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Report Integrato che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Coopservice Soc.coop.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards)* (IESBA Code) emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Report Integrato rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *“International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information”* (di seguito *“ISAE 3000 Revised”*), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*.

Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report Integrato non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Report Integrato si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report Integrato, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report Integrato, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nei paragrafi *“Bilancio separato | Coopservice”*, *“Bilancio consolidato | Gruppo Coopservice”*, *“Bilancio separato | Istituto di Vigilanza Coopservice”* e *“Capitale finanziario”* del Report Integrato e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d’esercizio della Società Coopservice Soc.coop.p.A. e della società Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report Integrato.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Coopservice Soc.coop.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Report Integrato.



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report Integrato abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per i seguenti siti, sede e sito operativo di Reggio Emilia, sito operativo di Castelmaggiore (BO), sito operativo di Desenzano del Garda (BS), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco o riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report Integrato di Coopservice Soc.coop.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Report Integrato.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

Luca Pasquini
Socio

Parma, 2 agosto 2024





Indirizzo

Via Rochdale 5
42122 Reggio Emilia

Contatti

0522 94011
info@coopservice.it

Web site

www.coopservice.it
www.vigilanzacoopservice.it
www.traslochicoopservice.it
www.futuring.coopservice.it