coopservice

Report Integrato

Redatto secondo i nuovi
European Sustainability
Reporting Standards (ESRS)

2022

Indice dei Contenuti

3 Messaggio agli Stakeholder
4 Gruppo Coopservice | Overview
6 Coopservice | Overview
8 La nostra Governance
11 La nostra Organizzazione
12 La nostra Storia
14 Le nostre Aree di business
18 Il nostro Modello di business
20 Analisi degli Stakeholder
22 Analisi di Materialità di impatto e finanziaria (doppia materialità)
30 Creazione del valore
32 Condotta di impresa responsabile
39 Sistema di Gestione del rischio
43 Sviluppo Sostenibile
45 Le nostre Performance
48 Bilancio separato | Conto economico
50 Bilancio separato | Stato patrimoniale
52 Bilancio consolidato
54 Ripartizione del valore aggiunto
58 Capitale Finanziario
60 Capitale Produttivo
64 Capitale Intellettuale
70 Capitale Umano
84 Capitale Sociale e Relazionale
92 Capitale Naturale
103 Nota Metodologica
107 Indice dei Contenuti ESRS
117 Indicatori di performance

Messaggio agli **Stakeholder**

"Sostenibilità è la parola chiave del futuro. Gli incessanti e rapidi cambiamenti di contesto competitivo e sociale che stiamo vivendo, ci impongono di ripensare radicalmente il processo di creazione di valore aziendale."

Operare in un contesto così altalenante e incerto è una sfida che ormai si rinnova ogni anno. Il cambiamento è diventato l'unica certezza e noi dobbiamo mutare e rinnovarci per progredire.

Gli ottimi risultati del 2022 poggiano su basi solide e replicabili. Perchè sono frutto di un cambiamento nella cultura aziendale, di un lavoro iniziato diversi anni fa che ha creato le condizioni per essere flessibili e reattivi per cogliere le opportunità ma, anche, per generarne di nuove.

Continuiamo a crescere, ma soprattutto a creare valore per i nostri stakeholder. Per i nostri soci che beneficiano di un'azienda solida e profittevole che garantisce buona occupazione e rispetto dei diritti umani e lavorativi.

Per i nostri clienti che possono contare su un partner serio e affidabile, che agisce in totale trasparenza, correttezza ed equità, e che ha fatto della legalità un valore su cui costruire una relazione di fiducia.

Per la società, le comunità locali e i cittadini che trovano servizi efficienti e sicuri nei luoghi della loro vita perchè continuiamo ad innovare per offrire soluzioni capaci di rispondere ai loro reali bisogni.

Per l'ambiente e il nostro pianeta, tanto meraviglioso quanto fragile, che vogliamo proteggere e tutelare con scelte sostenibili e azioni concrete, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030 e i principi dell'UN Global Compact a cui abbiamo aderito.

E lo facciamo tenendo sempre ben presente i nostri valori, la nostra identità cooperativa, la nostra storia che è fatta di persone che lavorano con straordinario entusiasmo e impegno.

Ma con uno sguardo proiettato al futuro perchè abbiamo la responsabilità di consegnare alle nuove generazioni un'azienda sana e forte, oltre che un mondo migliore, più inclusivo e solidale, più giusto ed equo, più pulito e rispettoso di ogni forma di vita.

Roberto **Olivi**
Presidente

Gruppo
Coopservice

OVERVIEW 2022

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 di un referente unico.

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

Il bilancio 2022 include ancora i ricavi e costi della controllata Archimede S.p.a. - ceduta in data 29 dicembre 2022 - che ha registrato nell'anno una crescita superiore al 15%.

Anche Servizi Italia e la capogruppo Coopservice hanno segnato nel 2022 significativi incrementi del fatturato rispettivamente del 5,3% e del 2%.

1.134 mln €

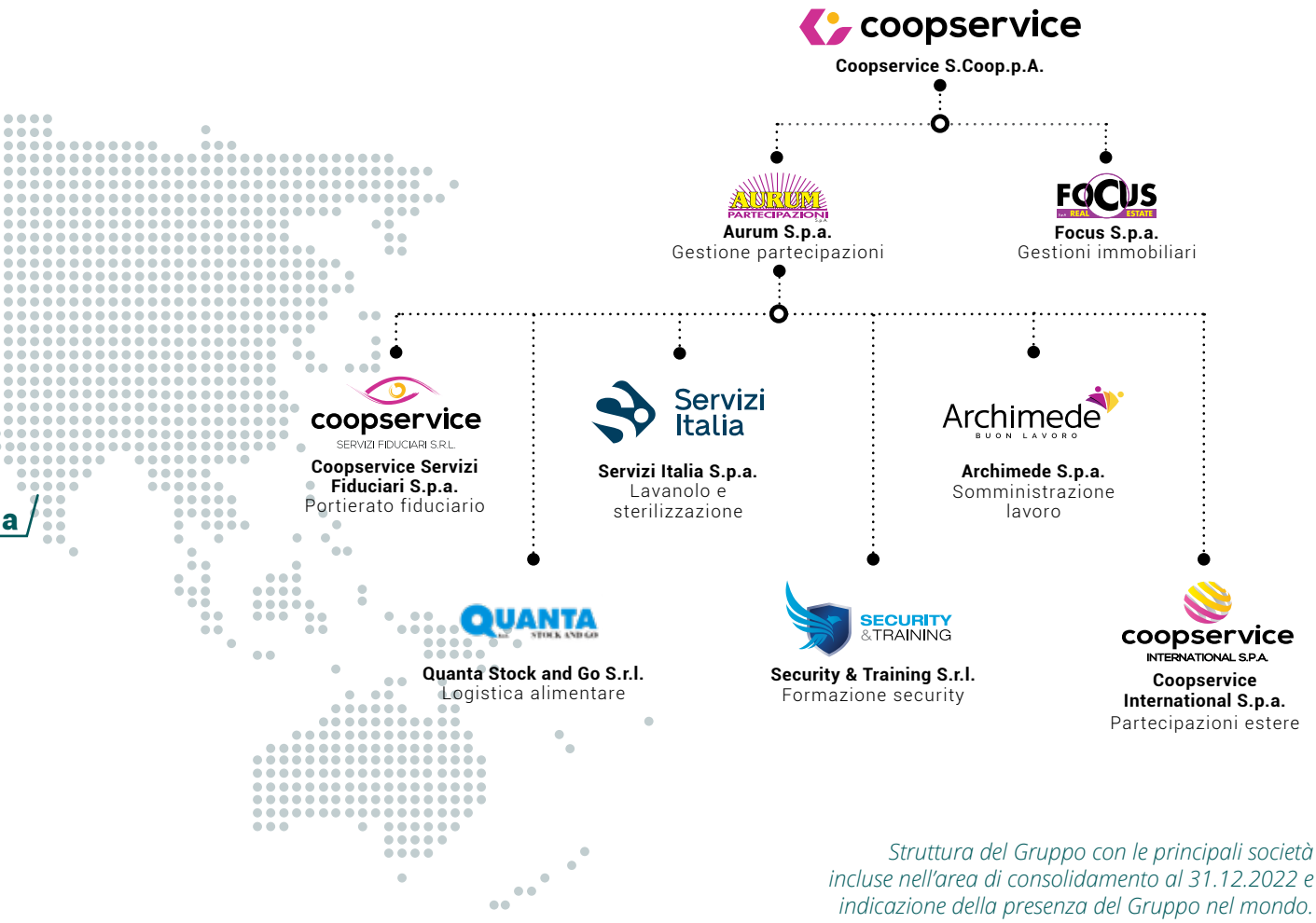
Valore della produzione

In crescita dell'1,8% sul 2021, un risultato importante perchè conseguito in un contesto ancora incerto e mutevole.

14,1 mln €

Risultato netto

Il risultato netto registra un consistente aumento sul 2021 pari al 116%.



Struttura del Gruppo con le principali società incluse nell'area di consolidamento al 31.12.2022 e indicazione della presenza del Gruppo nel mondo.

147,7 mln €

Patrimonio netto

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

93,4 mln €

EBITDA

L'EBITDA registra un valore di 93,4 milioni di € nel 2022.

21.685

Numero occupati

Il numero degli occupati è in flessione per effetto di alcune cessioni, in particolare della società Archimede.

Coopservice

COOPSERVICE S.Coop.p.A.

La sede legale, direzionale e amministrativa è situata a Reggio Emilia che, per la sua posizione centrale 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 rete di oltre 70 tra filiali, uffici territoriali, centrali operative e magazzini.

Non ci sono state variazioni significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione.

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 servizi, di più servizi o di una soluzione integrata di global service per massimizzare il rapporto costi/benefici.

705 mln €

Valore della produzione

In aumento del 2% per effetto della crescita delle linee interne di business.

9 mln €

Risultato netto

Cresce anche l'utile dell'11%, al netto di un ristorno di 1,2 milioni di € a favore dei soci della cooperativa

Video Purpose Coopservice, realizzato dalla sand artist Erica Abelardo

Il nostro **purpose** e i nostri **valori**

Purpose

Abbiamo a cuore e valorizziamo i vostri mondi.

Questa è la nostra ragione d'essere.

"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."

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

126,8 mln €

Patrimonio netto

La solidità della cooperativa è testimoniata dall'aumento del 6,5% della consistenza patrimoniale.

32,9 mln €

EBITDA

L'EBITDA registra un valore di 32,9 milioni di € nel 2022.

16.782

Numero occupati

Il numero degli occupati diminuisce dell'1,9% per effetto delle normali dinamiche di mercato e cambio appalto.

La nostra
Governance

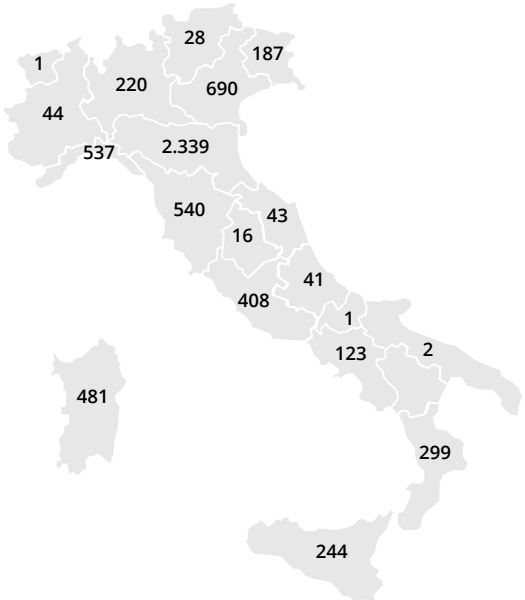
I soci sono imprenditori della cooperativa in quanto concorrono alla gestione d'impresa, ne assumono in proprio i rischi e beneficiano dei risultati positivi della sua gestione.

Coopservice è una **società cooperativa retta e disciplinata dai principi della mutualità**.
"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.

Profilo dei soci lavoratori

52% 3.236	6.244 dato al 31/12/2022	48% 3.008
49,6	età media 48,5	47,4
8,1	anzianità media 8,2	8,3
99,9%*	tempo indeterminato 6.242	99,9%*
71,8%*	part time 2.913	19,6%*
9%*	stranieri 587	9,7%*
60,8%*	soci ordinari 4.009	67,9%*
* % sul totale dei soci donna		* % sul totale dei soci uomo

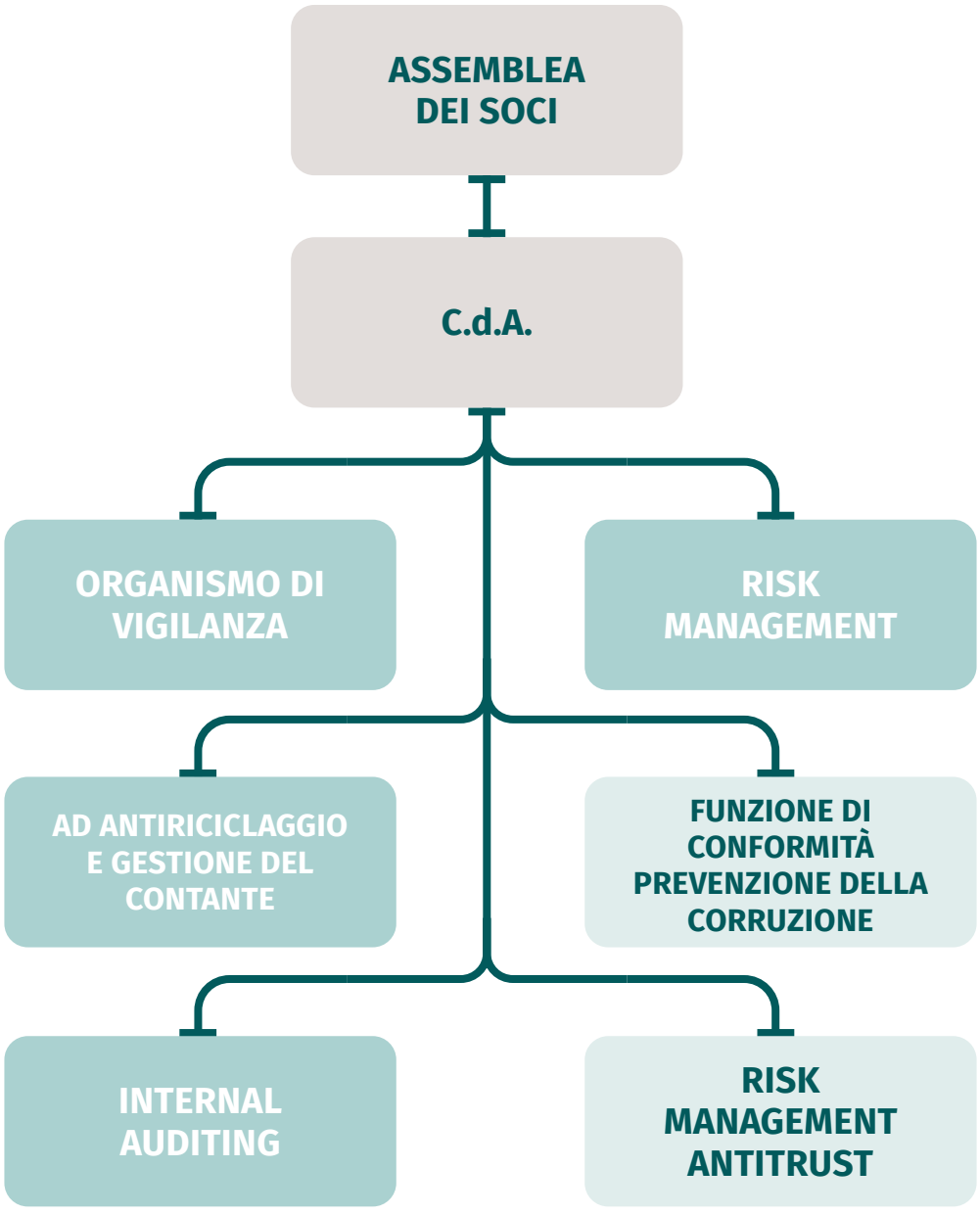
Distribuzione geografica dei soci
per regione di lavoro



Rapporto di Prevalenza 51,3%

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 2022 il rapporto tra l'attività svolta con i soci rappresenta il 51,3 % dell'attività complessiva, realizzando la condizione di mutualità prevalente.

coopservice


ASSEMBLEA DEI SOCI
C.d.A.
ORGANISMO DI VIGILANZA
RISK MANAGEMENT
AD ANTIRICICLAGGIO E GESTIONE DEL CONTANTE
FUNZIONE DI CONFORMITÀ PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE
INTERNAL AUDITING
RISK MANAGEMENT ANTITRUST

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.

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: Milanesi 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, Catellani Silvia

Società di Revisione

Deloitte & Touche S.p.A.

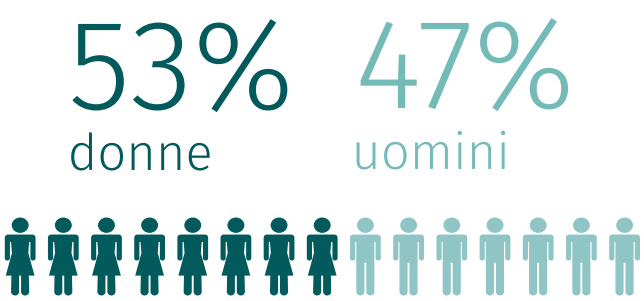
Consiglio di Amministrazione

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.

Composizione del C.d.A. alla data di approvazione del Bilancio 2022

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
Cerone Claudia	Consigliere		■		
Chiatti Lucia	Consigliere		■		
Corsi Mirko	Consigliere		■		
Fiorentino Salvatore	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 (E S G) acquisite nell'esercizio delle proprie responsabilità aziendali.



La nostra
Organizzazione

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

Nel 2022 si è concluso il Piano Strategico 2018-2022 con il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati. Si è quindi proceduto all'elaborazione di un nuovo Piano per il quadriennio 2023-2026, che è stato accompagnato da una profonda riorganizzazione della struttura Operations che passa da una organizzazione per linee di servizio ad una per aree territoriali.

Le ragioni principali di questa importante decisione, che avrà degli impatti rilevanti soprattutto nella relazione con i clienti, sono da ricercare essenzialmente nella volontà di migliorare ulteriormente l'efficienza operativa del servizio e il presidio del territorio.

Alla base del Piano, la necessità di perseguire una sempre maggiore integrazione dei servizi e di 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 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, una struttura territoriale ci consente di perseguire una maggiore accountability e focus sul cliente, una migliore relazione con il cliente 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.

Già dal 2022 abbiamo lavorato per arrivare preparati alla data del 01.01.2023, riorganizzando i cantieri su 5 aree geografiche: Nord Est, Nord Ovest, Emilia Romagna, Centro e Sud. A queste cinque aree si affiancano 2 aree nazionali per 2 aree nazionali per la Security e il Moving per la necessità di ottimizzare la gestione basata su normative specifiche (per la Security) o specifici asset aziendali (mezzi e magazzini altamente specializzati per il Moving). 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 un o o più Key Account Manager.

La nostra
Storia

1991
NASCE COOPSERVICE

Dalla fusione di due importanti aziende di servizi, Coopsicurezza (attiva dal 1976) e Cierrepi (nata nel 1972), nasce Coopservice. Al 31 dicembre 1990 i soci sono 1.069 su 1.239 dipendenti. I ricavi ammontano a 25,3 mln di euro equivalenti ed il capitale sociale a 575.000 di euro equivalenti.

1992/1999
NASCE COOPSERVICE

Coopservice cresce e acquisisce diverse aziende: nel 1992 la cooperativa di pulizie parmense "Coop 78", nel 1993 la "Coop Nazionale Vigilanza" di Genova e nel 1995 le cooperative "Promoservice" di Pordenone e "Vigilia" di Roma. Nel 1998 viene rilevata l'azienda di pulizie "Bergamaschi" di Bolzano che svolge anche attività di trasporto di rifiuti speciali ospedalieri. Nel 1998 il fatturato supera i 100 milioni di euro equivalenti.

2000/2009
OFFERTA SERVIZI AMPLIATA

Si rafforza la presenza della linea vigilanza sul territorio nazionale con acquisizioni a Parma, Pescara e Chieti, Rimini e Forlì.
Il 2002 è un anno di importanti acquisizioni che ampliano il portafoglio servizi di Coopservice: la ditta di traslochi reggiana "MGM" e la lavanderia industriale "Servizi Italia" che nel 2007 viene quotata in Borsa.
Nel 2004 le prime esperienze all'estero con l'acquisizione di aziende in Croazia e Serbia.
Nel 2009 Coopservice di trasferisce nella nuova sede centrale di via Rochdale a Pratofontana (RE).

2010/2014
ACQUISIZIONI

Continua l'espansione della linea vigilanza con l'incorporazione nel 2010 di "Executive" di Sassari, l'integrazione nel 2014 di "Argo" storica Cooperativa di sicurezza di Firenze fondata nel 1915 e l'acquisizione del ramo d'azienda della "Metropol" di Frosinone e Latina. Nel luglio 2012 Servizi Italia sbarca in Brasile acquisendo il 50% di una società di San Paolo.

2015
SVILUPPO ENERGY & FM

Del 2015 viene acquisita "Gesta", importante azienda operante nel settore del Facility management facente parte del gruppo CCPL.

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.

coopservice

2019
LA NUOVA IMMAGINE

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 media. Al 31 dicembre vengono fuse per incorporazione le società Gesta, Ad Personam ed Electric System.

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 per il 2020. Coopservice si espande in Spagna con l'acquisizione di PJC, un'azienda di servizi di facility con base a Madrid.

2016/2017
25° ANNIVERSARIO

Il 2016 è l'anno del 25° anniversario della costituzione di Coopservice. Alla fine del 2017 i ricavi del Gruppo raggiungono i 783 mln di euro mentre il numero degli occupati sfiora le 19.000 unità.

2020
NUOVI SERVIZI ANTI-COVID

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 dai cambiamenti in atto.
Il fatturato del Gruppo supera il miliardo di Euro con un numero di occupati di oltre 25.500 unità.

2021/2022
LA SFIDA CONTINUA

L'emergenza sanitaria, economica e sociale innescata dal Covid-19 continua a far sentire i suoi effetti. Lo scenario si aggrava a causa della guerra in Ucraina che determina instabilità economica e finanziaria, aumenti dei costi energetici, scarsità di materie prime, inflazione, difficoltà di approvvigionamento. Diventa cruciale saper adattare il proprio modello di sviluppo per minimizzare i rischi e massimizzare le opportunità. Innovazione, digitalizzazione e sostenibilità sono i 3 pilastri che sostengono le scelte strategiche di Coopservice.

2023
IL PRESENTE

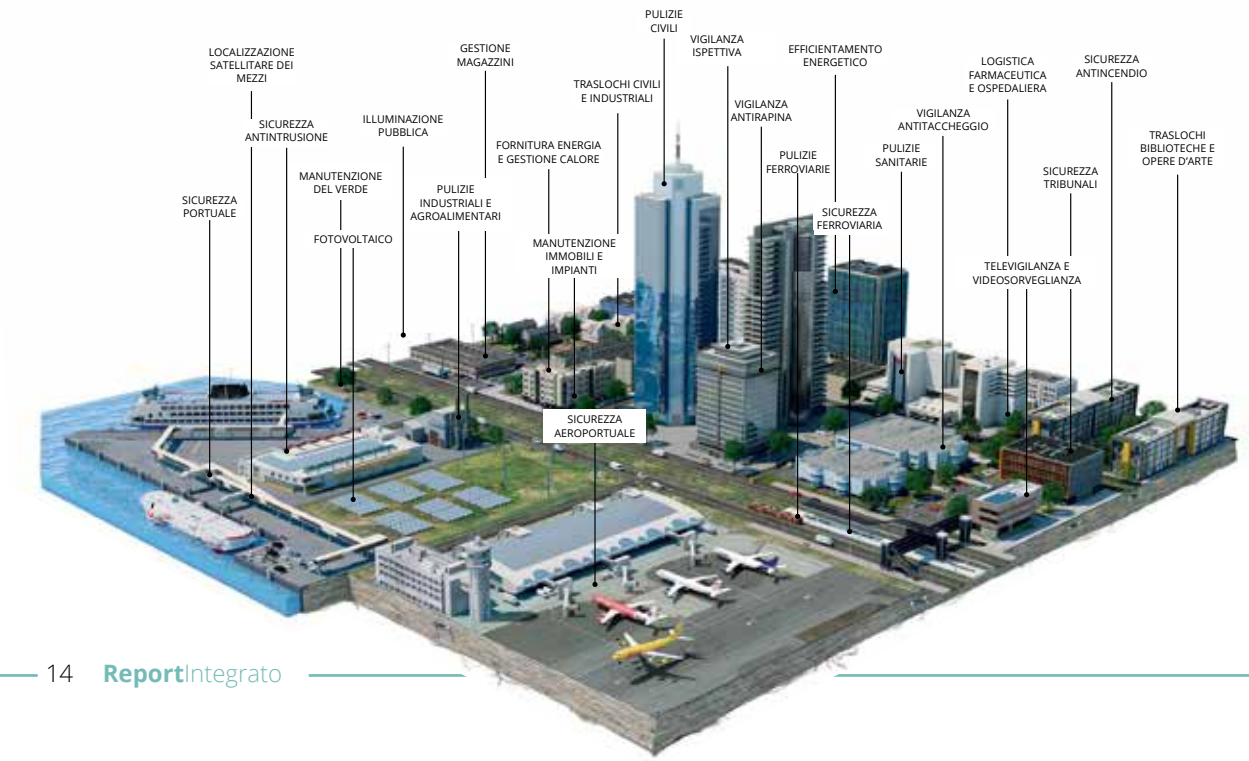
Coopservice presenta il nuovo Piano Strategico 2023-2026. Un piano ambizioso e sfidante che mira a superare le criticità di un contesto che permane fortemente instabile, anche attraverso una riorganizzazione della struttura Operations e della funzione Commerciale, e con operazioni societarie volte a 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.

La nostre
Aree 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 non ci occupiamo solo della governance dei servizi, affidando ad imprese esterne la loro erogazione, ma mettiamo a disposizione dei nostri clienti la professionalità di oltre 16.700 dipendenti in Italia, selezionati, formati ed addestrati per garantire le migliori prestazioni.

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 manutenere 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

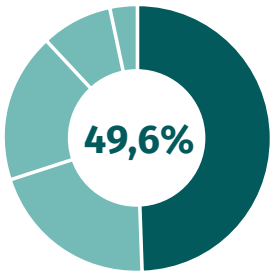
Una soluzione integrata di global service è **garanzia di massima efficienza** in quanto tutta la responsabilità, sia gestionale sia produttiva, è affidata ad un unico fornitore, che può così ottimizzare i processi e investire le migliori risorse umane e tecnologiche nella commessa. Questa è la ragione che ci spinge ad offrire ai nostri clienti una soluzione completa: progettazione del servizio, gestione ed erogazione diretta con il nostro personale (oltre 17.000 lavoratori formati e addestrati).

Le nostre
Aree di business

Video "I servizi integrati di Coopservice"

Cleaning & Soft Services

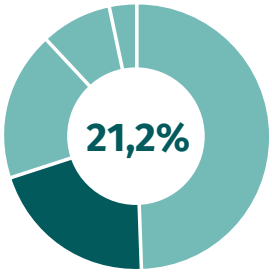
349,6 mln €



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.

Security Services

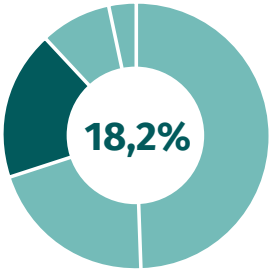
144,7 mln €



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.

Energy & Technical Services

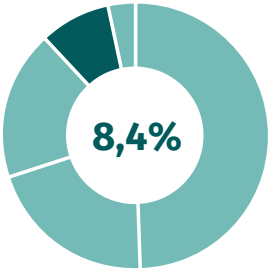
128,1 mln €



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.

Moving & Handling Service

59,1 mln €



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.

Altri ricavi
23,5 mln €

I dati sono rapportati al Valore della produzione indicato nel bilancio separato al 31.12.22

I nostri mercati

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

Pubblica amministrazione

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

Sanità

Igiene, sanificazione e servizi di gestione delle strutture sanitarie | Efficientamento energetico | Logistica ospedaliera e farmaceutica | Servizi tecnici e manutentivi | 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

Industria

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

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

Studi professionali

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

Banche e assicurazioni

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

Cultura

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

Cittadino

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

Project Financing

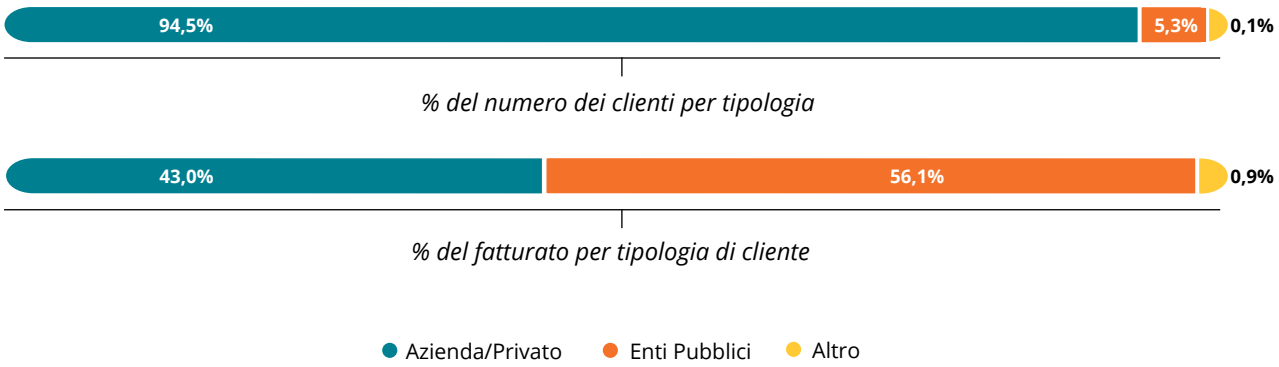
Strumento giuridico, economico e finanziario, attraverso cui un soggetto può realizzare un progetto, caratterizzato da elevata complessità, alto fabbisogno di capitale e in grado di garantire con ragionevole certezza dei flussi di cassa per remunerare i finanziatori, ripagando costi operativi e capitale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

I nostri clienti

Eroghiamo i nostri servizi a più di 15.000 clienti di differente tipologia sul territorio nazionale, modellando e personalizzando la nostra offerta per soddisfare le loro specifiche esigenze.



Il nostro

Modello di business

CAPITALE FINANZIARIO

INPUTS

Capitale sociale	**11,9 mln €**
Prestito sociale	**5,1 mln €**

Pag. 56

OUTPUTS

Val. produzione Gruppo	**1.134 mln € (+1,8%)**
Val. produzione Coopservice	**705 mln € (+2%)**
Utile Gruppo	**14,1 mln €**
Utile Coopservice	**9 mln €**
Patrimonio netto Gruppo	**147,7 mln €**
Patrimonio netto Coopservice	**126,8 mln €**
EBITDA Gruppo	**93,4 mln €**
EBITDA Coopservice	**32,9 mln €**
Ristorno soci Coopservice	**1,2 mln €**

OUTCOMES

- Aumento del fatturato
- Aumento dell'utile netto
- Recupero di efficienza nel processo produttivo
- Consolidamento patrimoniale
- Sostenibilità dell'indebitamento
- Miglioramento indice produttività del lavoro

CAPITALE PRODUTTIVO

INPUTS

Sedi e filiali	**28**
Uffici e siti operativi	**18**
Magazzini logistica	**12**
Centrali operative vigilanza	**10**

Pag. 58

OUTPUTS

Ore lavorate 2022	**23,8 mln**
Volume magazzini logistica	**420 mila m³**
Impianti antintrusione collegati	**28.000**
Telecamere di videosorveglianza	**10.000**
Superficie pulita	**414 mln m²**
Superficie gestita facility	**4,1 mln m²**
Traslochi effettuati	**8.277**
Farmaci movimentati	**87,6 mln**

OUTCOMES

- Investimenti consistenti in infrastrutture e tecnologie
- Gestione altamente automatizzata dei magazzini di logistica
- Elevata qualità del servizio

CAPITALE INTELLETTUALE

INPUTS

Ore di formazione	**81.069**
Progetti innovativi conclusi	**41**
Collaborazioni università italiane	
Collaborazioni università estere	
Certificazione sistema gestione BIM	

Pag. 62

OUTPUTS

Dipendenti formati	**15.394**
Aree di interesse della ricerca e sviluppo	**Internet of Things**
	Intelligenza artificiale
	Machine Learning
	Lean production
	Metodologie Agile
	Kaizen
	Realtà virtuale
	Modellizzazione BIM

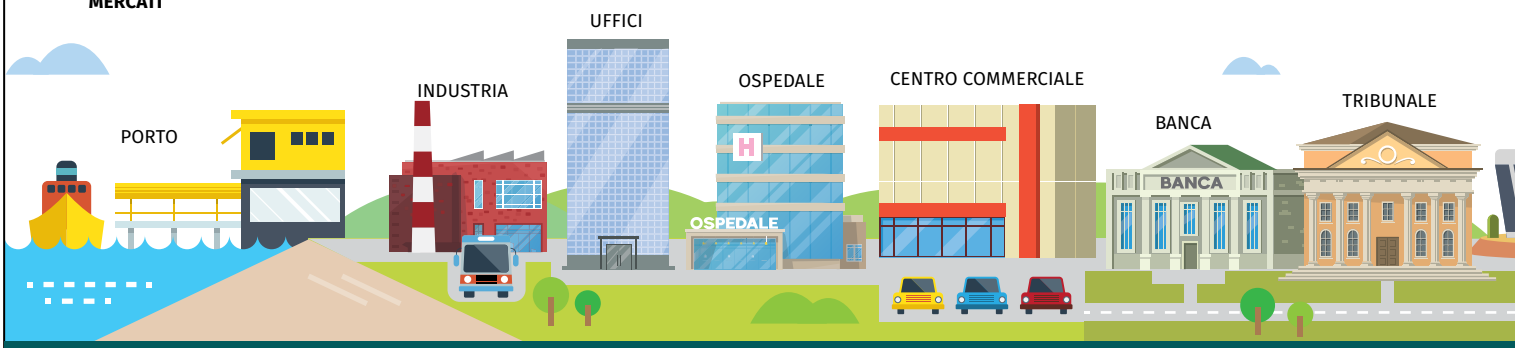
OUTCOMES

- 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

PURPOSE E VALORI Pag. 7 **GOVERNANCE** Pag. 8

OBIETTIVI PIANO STRATEGICO 2018-2022 → Identità cooperativa → Innovazione

MERCATI



SERVIZI INTEGRATI DI FACILITY

CAPITALE UMANO

Occupati Gruppo	**21.685**
Occupati Coopservice	**16.782**
Soci lavoratori Coopservice	**6.244**
Lavoratori cittadini stranieri	**1.388**
Occupazione femminile	**53%**

Pag. 68

CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

Sponsorizzazioni - valore	**254.000€**
Donazioni - valore	**51.649€**
Partecipazione a eventi e fiere	
Collaborazioni accademiche	

Pag. 82

CAPITALE NATURALE

Scope 1 emissioni t CO2e	**12.580**
Scope 2 emissioni t CO2e	**1.677**
Scope 3 emissioni t CO2e	**90.994**
Totale emissioni t CO2e	**105.251**

Pag. 90

STAKEHOLDER E CREAZIONE DEL VALORE Pag. 20-29 **GESTIONE DEL RISCHIO E COMPLIANCE** Pag. 32-40

Eccellenza operativa → Crescita → Persone

Dipendenti età < 30 anni	**7%**
Dipendenti tempo indeterminato	**90%**
Infortuni- indice di frequenza	**20,38**
Infortuni- indice di gravità	**0,52**
Rapporto di prevalenza	**51,3%**
Borse di studio erogate	**56**
Fondo di Solidarietà ammontare	**242.725,20€**

Enti sostenuti con donazioni	**31**
Progetti sostenuti con sponsorizzazioni	**35**
Collaborazioni avviate:	**UNIMORE**
	UNIPR
	Bologna Business School
	Politecnico di Milano
	SDA Bocconi
	Uniparthenope

Certificazioni ambientali	**UNI EN ISO 14001**
	Environmental Product Declaration (EPD)
	ECOLABEL

- 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

- Misurazione delle emissioni tCO2e per Scope1, 2 e 3
- Servizi a ridotto impatto ambientale, certificati Ecolabel, a marchio Green Leaf
- Risparmi energetici conseguiti nelle commesse ETS
- Partnership con WAMI e Opus Apis

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.

La mappatura degli stakeholder 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, sono state mappate 14 categorie principali di stakeholder, come è stato rappresentato nella grafica a fianco.

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 Consorziati	Partner in ATI e RTI (per gare) Consorzi
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

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

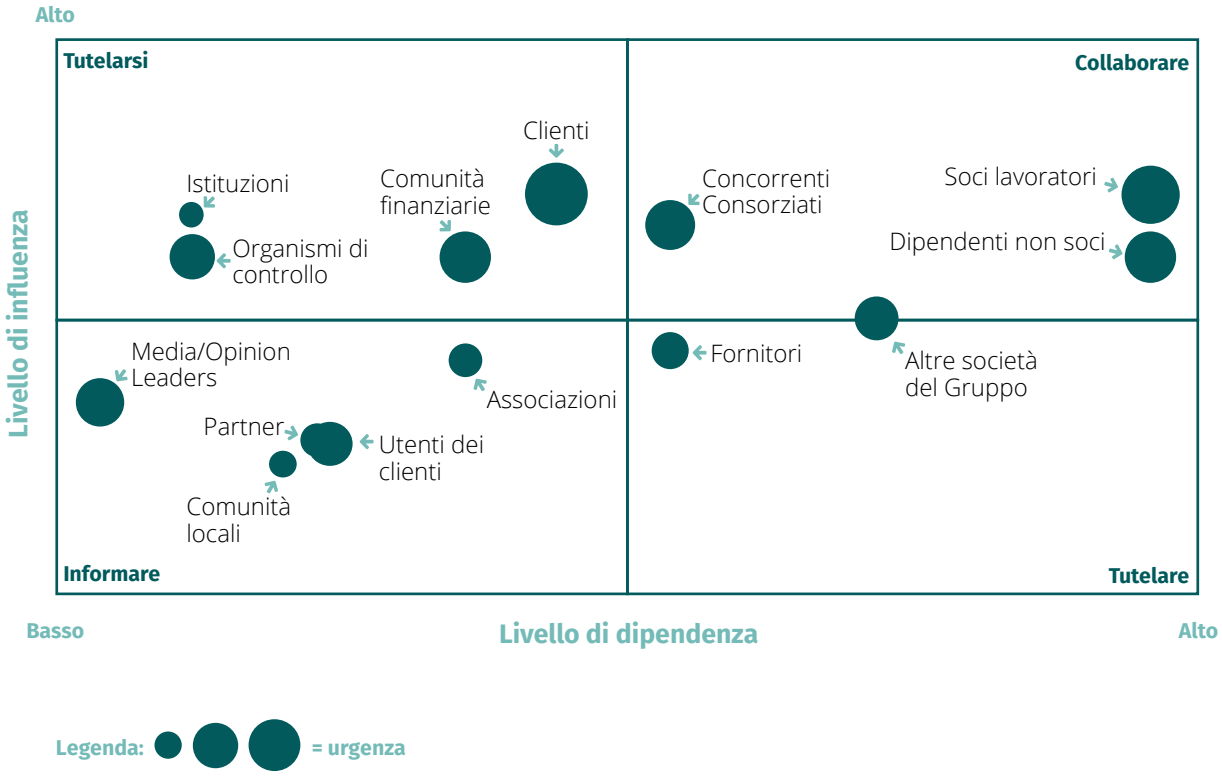
Stakeholder che richiedono attenzione immediata da parte dell'organizzazione, con riferimento a tematiche finanziarie, economiche, sociali e ambientali.

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



Analisi di
Materialità

Nel 2022 è stato avviato un processo di aggiornamento dell'analisi di materialità al fine di incorporare le istanze degli stakeholder, l'evoluzione del contesto regolatorio, della strategia aziendale e di qualsiasi driver in grado di influire in maniera significativa sulla capacità di generare valore nel breve, medio e lungo periodo.

L'EFRAG (European Financial Reporting Advisory), in accordo con la Corporate Sustainability Reporting Directive, ha elaborato i nuovi standard ESRS (European Sustainability Reporting Standards).

L'analisi di materialità di Coopservice è stata conformata allo standard di rendicontazione ESRS 1 – General Requirements, che implica l'**adozione del criterio della doppia materialità** come requisito cardine della dichiarazione non finanziaria.

La doppia materialità consta di due dimensioni: la **materialità di impatto** (ambientale e sociale) e la **materialità finanziaria**, che considera l'interesse degli investitori, dei fornitori di capitale, dei dipendenti e della società in merito ai fattori che possono influenzare la salute economica e finanziaria dell'organizzazione.

Lo standard in uso stabilisce come rilevante, ai fini della rendicontazione, una questione di sostenibilità laddove soddisfi alternativamente o contemporaneamente i criteri definiti per la materialità di impatto e per la materialità finanziaria.

In Coopservice crediamo che la doppia materialità, valutata in modo interconnesso nelle sue due dimensioni, sia destinata a diventare una leva per ottenere un vantaggio competitivo, considerata la crescente attenzione da parte degli utilizzatori finali verso quelle realtà che certificano il loro impegno a favore dell'ambiente e del bene comune e che integrano la sostenibilità nella loro strategia di impresa.

In tale ottica, in ossequio a quanto prescritto dall'ESRS 1, abbiamo condotto l'analisi di materialità di impatto, identificando quali sono gli impatti generati (positivi e negativi) che determiniamo sulla società e l'ambiente, sulle persone e sui diritti umani, integrando la prospettiva degli stakeholder nel più ampio processo di valutazione degli impatti.

La metodologia utilizzata si articola in 4 fasi.

01

Comprensione del contesto

L'organizzazione presenta una panoramica iniziale delle sue attività, del contesto di sostenibilità in cui queste si svolgono e una descrizione generale dei suoi stakeholder, ottenendo così informazioni essenziali per poter identificare gli impatti effettivi e potenziali.

02

Individuazione degli impatti

L'organizzazione individua i suoi impatti effettivi e potenziali sull'economia, sull'ambiente e sulle persone nell'ambito delle attività e dei rapporti di business dell'organizzazione stessa.

03

Valutazione della significatività degli impatti

L'organizzazione valuta la significatività degli impatti identificati per stabilirne la priorità. La definizione delle priorità consente all'organizzazione di agire per affrontare gli impatti e di determinare i temi materiali da rendicontare.

04

Prioritizzazione degli impatti

L'organizzazione valuta la significatività di un impatto rispetto ad altri individuati, ordinandoli in base all'importanza e stabilendo una soglia minima per determinare i temi su cui concentrarsi nella rendicontazione.

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 ESRS topical *(salvo ESRS E1 – climate change, cui è stata dedicata un'apposita sezione del presente Report)*, 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.

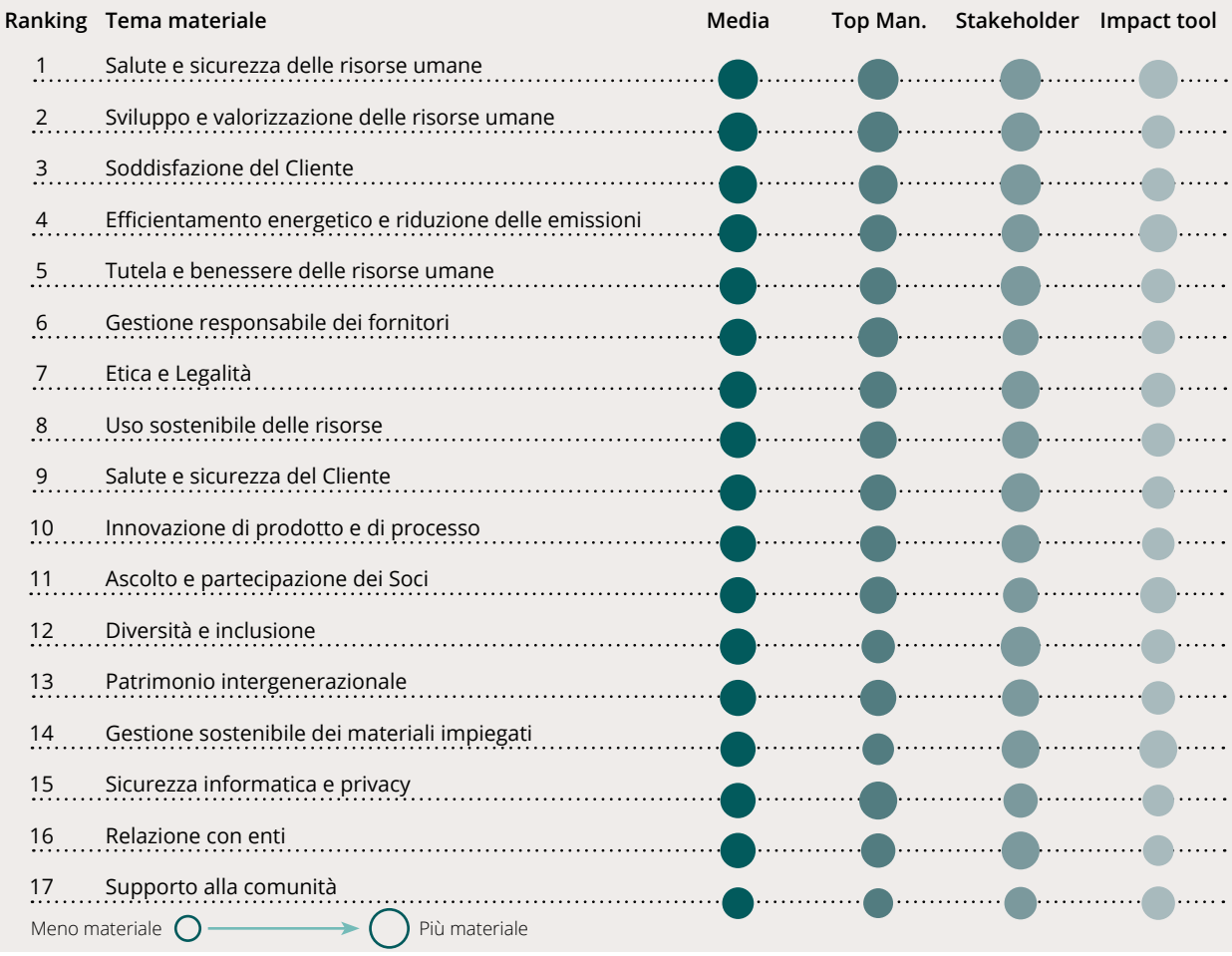
I principali temi potenzialmente materiali per l'organizzazione sono stati sottoposti all'analisi degli stakeholder (manager, dipendenti soci e non soci, clienti, fornitori, partner/opinion leader) ricorrendo a modalità di ingaggio più coinvolgenti, come interviste one-to-one e focus group, rispetto allo strumento più impersonale 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 valutazioni emerse dallo stakeholder engagement:

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

Per determinare la materialità dei temi è stata posta una soglia a 3,5 che ha portato alla seguente lista di tematiche materiali.

IMPACTMATERIALITY



Analisi di
Materialità

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

Materialità Finanziaria e

Doppia Materialità

Successivamente sono stati valutati gli impatti passivi che i temi di sostenibilità possono avere sull'organizzazione (**Financial Materiality**): tali sono gli impatti finanziariamente rilevanti a causa dei loro effetti attuali o potenziali sui flussi di cassa, sui risultati economici, sullo sviluppo, sulla performance, sulla posizione, sul costo del capitale o sull'accesso ai finanziamenti.

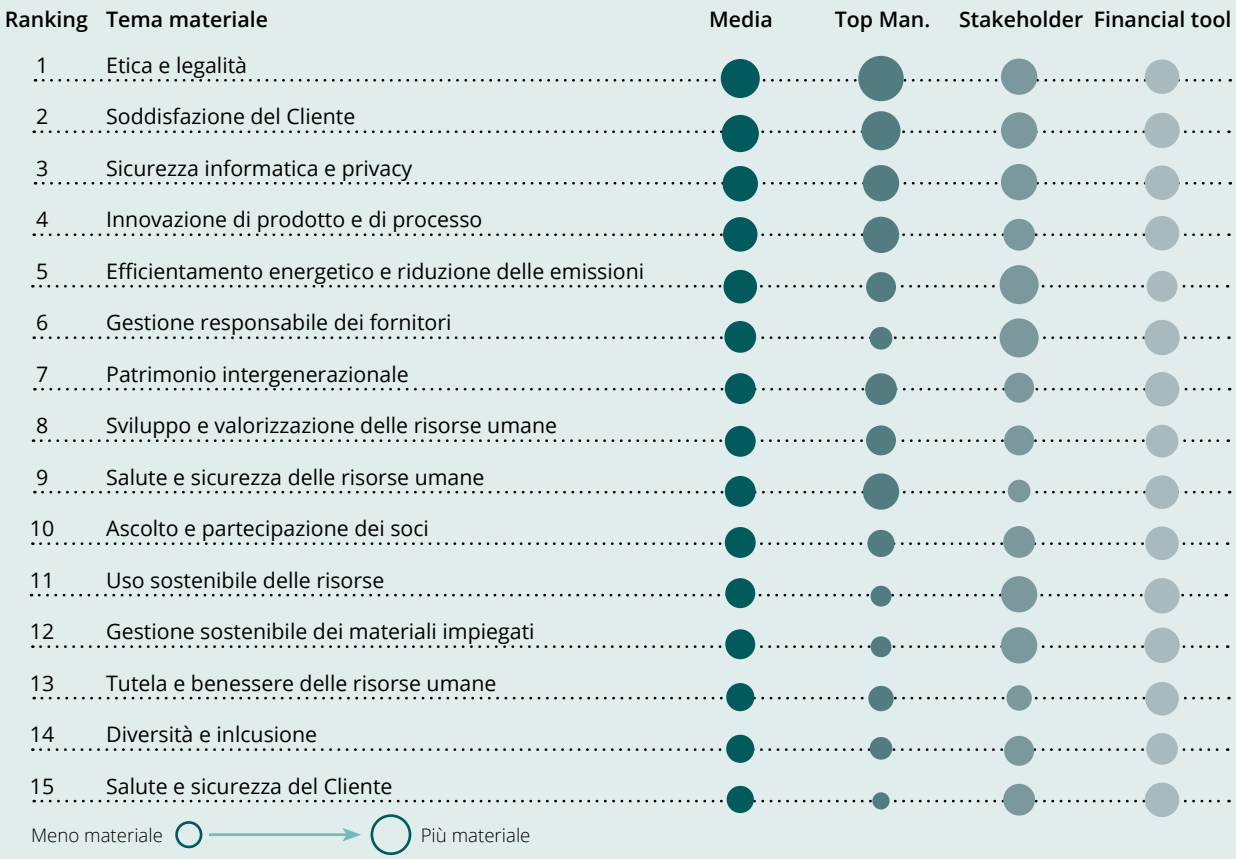
La valutazione è stata condotta coinvolgendo stakeholder esterni ed i rappresentanti del top management informati sulle tematiche oggetto dell'analisi (CFO, Risk Manager) i quali, nel loro agire quotidiano, detengono una stretta relazione con i principali stakeholder, e dunque una vista completa sugli aspetti di sostenibilità connessi a rischi e opportunità che influenzano o possono influenzare in maniera significativa i risultati reddituali ed i risultanti finanziari.

Nello schema sotto è riportata la lista dei temi emersi durante la valutazione degli impatti, considerando la possibilità che possano esistere anche rischi e opportunità rilevanti non correlati agli impatti di Coopservice *(salvo ESRS E1 – climate change, cui è stato dedicato un apposito approfondimento al termine del presente capitolo per la particolare rilevanza che la tematica rappresenta)*.

Il punteggio finale di Financial 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 **35%**);
- valutazione effettuata dagli altri **stakeholder** (peso assegnato **35%**);

FINANCIALMATERIALITY

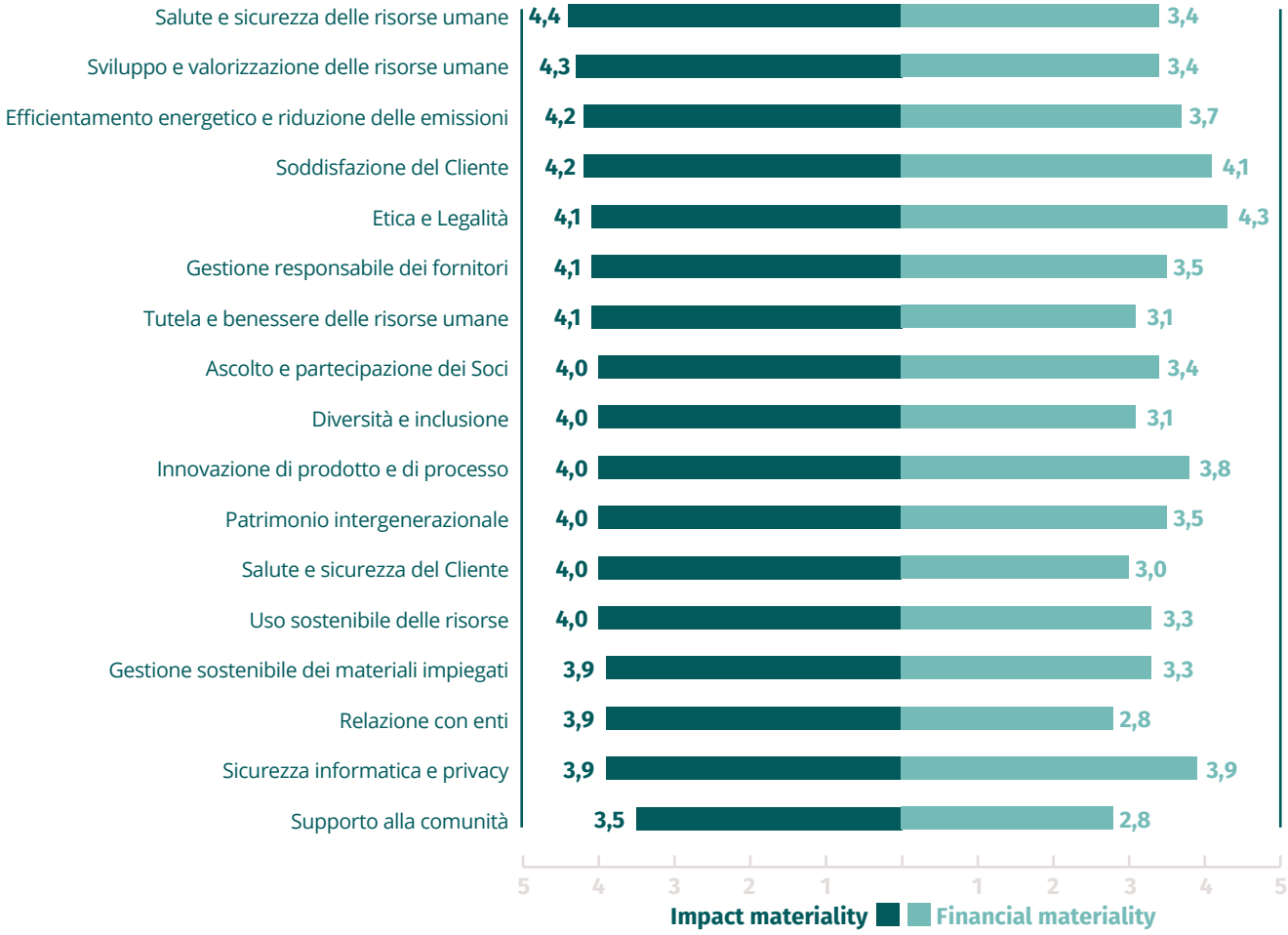


- valutazione desk dei singoli impatti sulla base dei criteri richiesti da **EFRAG** di potenzialità, probabilità, reazione degli stakeholder e continuità dell'impiego delle risorse (peso assegnato **30%**).

Per determinare la materialità dei temi è stata definita una soglia a 3,0 sulla base dell'analisi delle evidenze quali-quantitative emerse dallo Stakeholder Engagement.

Nello schema sotto, la rappresentazione della doppia materialità. Si ricorda che un tema, per essere considerato all'interno della **Double Materiality,** deve essere considerato «materiale» o nell'impact materiality o nella financial materiality (cfr. ESRS 1 EFRAG).

DOUBLEMATERIALITY



Approfondimento

ESRS E1 - Climate Change

L'ESRS 1 *General Requirements* definisce un elenco di temi di sostenibilità di cui valutare la rilevanza in termini di impatto e indica quale argomento tassativo di valutazione il **cambiamento climatico** (ESRS E1). Sono stati quindi oggetto di analisi, secondo la metodologia prescritta dallo standard *General Requirements*, i temi contenuti nell'ESRS E1 che hanno come causa comune il cambiamento climatico: adattamento ai cambiamenti climatici, mitigazione dei cambiamenti climatici ed energia. Sono stati valutati i loro effetti, in termini di rischi e opportunità per l'impresa, in quanto idonei a influenzare il flusso di cassa o il valore sul breve, medio o lungo periodo.

Lo score finale dell'analisi complessiva del tema ESRS E1, secondo la metodologia adottata, è di 3,5 (in una scala da 1 a 5), rendendolo pertanto un tema materiale dal punto di vista finanziario.

Di seguito la rappresentazione grafica dell'analisi condotta.

Cluster	*Tema potenzialmente materiale*	*Chiave*	*Impatto subito*	*Probabilità*	*Dimensioni*
Sostenibilità ambientale	**Cambiamento climatico (ESRS E1) RISCHI**	**Adattamento ai cambiamenti climatici**	Impatto dell'aumento delle temperature sui servizi di fornitura di energia con aumento dei costi per il mantenimento della temperatura contrattualmente garantita	3	2
		Mitigazione dei cambiamenti climatici	Aumento dei costi per il mantenimento della temperatura nelle sedi aziendali	3	1
		Energia	Indisponibilità della fonte energetica principale (CH4) per la produzione calore, che può comportare una mancata erogazione del servizio	1	4
			Aumento dei costi dell'energia può portare a una riduzione del margine operativo sulle commesse del settore technical services	2	4
Sostenibilità ambientale	**Cambiamento climatico (ESRS E1) OPPORTUNITÀ**	**Adattamento ai cambiamenti climatici**	Installazione di un parco fotovoltaico presso la sede di Via Rochdale per riduzione emissioni CO2	3	1
		Mitigazione dei cambiamenti climatici	Possibilità di sviluppo del business rivolto all'efficientamento energetico degli edifici	4	3
		Energia	Installazione di un parco fotovoltaico presso la sede di Via Rochdale per resilienza a rischi energia	3	1

Rispetto all'analisi di materialità finanziaria, riportata nelle pagine precedenti di questo Report, che ha tenuto conto dei rischi e delle opportunità derivanti dal macrotrend del cambiamento climatico, e in totale coerenza con essa, durante l'anno 2022 sono stati apportati dei correttivi in itinere, sviluppando parallelamente sia una consapevole resilienza finanziaria ai fattori esterni che una strategia di adattamento al mercato influenzato dai medesimi fattori.

In primo luogo, abbiamo avviato delle iniziative di sensibilizzazione del personale sulle tematiche ambientali e, secondariamente, abbiamo posto in essere una strategia di efficientamento energetico che ha portato alla riduzione della temperatura di riscaldamento degli uffici nel periodo invernale e ad un innalzamento della temperatura di raffrescamento nel periodo estivo. Questo ha determinato, da un lato, una riduzione significativa delle emissioni di gas clima alteranti e, dall'altro, un minor consumo di combustibile ed energia per il riscaldamento e il raffrescamento dei locali della sede centrale, mitigando l'impatto degli aumenti di prezzo che sono avvenuti a causa della crisi energetica.

Per rendere resiliente l'organizzazione a tali fattori esterni e per abbattere significativamente i costi fissi di riscaldamento e raffrescamento, abbiamo progettato l'installazione di un parco fotovoltaico, che entrerà in funzione nella primavera del 2024, per supplire al fabbisogno energetico della sede principale. Con tale investimento, inoltre, puntiamo ad abbattere le emissioni di CO_2 derivanti dal consumo di combustibili fossili, nel rispetto delle aspettative degli stakeholder in tema di sostenibilità ambientale.

Dal punto di vista del business sono stati analizzati i fattori di rischio connessi ai contratti della linea Energy & Technical Services che prevedono la fornitura di energia a canoni fissi e concordati e sono pertanto soggetti alla variabilità del costo dei combustibili fossili che negli ultimi mesi ha subito degli aumenti considerevoli.

In seguito a tale analisi, sono stati previsti per il futuro dei meccanismi contrattuali in virtù dei quali gli eventuali maggiori costi saranno a carico della controparte contrattuale; inoltre, sono stati adottati sui contratti in essere i meccanismi di revisione prezzi consentiti dai contratti e dalle norme vigenti, facilitando così un recupero pressoché integrale dei maggiori costi sostenuti.

In più, per garantire la continuità del servizio di riscaldamento nelle strutture ospedaliere gestite da Coopservice, qualora dovesse verificarsi una totale indisponibilità di gas metano, sono stati installati dei serbatoi di emergenza di gasolio in grado di supportare la normale operatività e garantire l'erogazione di servizi considerati essenziali.

L'analisi ci ha portato ad individuare una rilevante opportunità di sviluppo per la nostra offerta di servizi di efficientamento energetico, alla luce della necessità di ridurre le emissioni clima alteranti per mitigare il cambiamento climatico, nonché dell'aumento del costo per le materie prime per il riscaldamento. È pertanto ragionevole attendersi un incremento negli anni a venire dei flussi di cassa, generato dalla maggiore domanda prevista nel mercato a fronte dell'esigenza dei clienti di raggiungere una maggiore resilienza al cambiamento climatico.

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 nellla 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; Digitalizzazione dei servizi; Investimenti per l'innovazione e la ricerca; Attenzione alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.
Soci	Manteniamo un contatto costante con i nostri oltre 6.200 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 16.700 dipendenti (più di 21.600 nel Gruppo) sono la nostra risorsa più importante. Il 52% dei lavoratori sono donne e l'8,3% 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 NEOS per migliorare il processo di qualificazione dei fornitori e rafforzare i rapporti di partnership; Linee guida etiche ed ambientali per i fornitori.

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 dei ricavi nel 2022; Valore della produzione superiore 1,1 miliardi di € per il Gruppo; Mantenimento di 15 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; 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
Piano di welfare, previdenza e assistenza sanitaria integrativa - iniziative di welfare riservate ai soci; Polizza assicurativa per tutelare tutti i soci e i conviventi in caso di ricovero per cause legate al virus Covid-19; Fondo di solidarietà per i soci e le loro famiglie; Ristorno di € 1.200.000 e rivalutazione delle quote sociali; 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
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; Polizza assicurativa per tutelare tutti i dipendenti (incluso OSS) in caso di ricovero per cause legate al virus Covid-19; Sistema di Gestione per Obiettivi (MBO) e progetto Valutazione Competenze per alcune categorie di lavoratori.	• Salute e sicurezza delle risorse umane • Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane • Tutela e benessere delle risorse umane • Diversità & Inclusione
Razionalizzazione ed efficientamento della relazione con i fornitori attraverso l'impiego del portale NEOS (introduzione di un nuovo più avanzato sistema nel 2023); 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 della biodiversità.	• 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

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

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 anbientali e sociali lungo tutta la filiera

Catena del valore

PROGETTAZIONE

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

Il team Bid Technical Process è composto da 4 coordinatori e da 10 progettisti e analisti che si occupano della stesura delle relazioni tecniche e delle analisi economiche per la partecipazione alle gare d'appalto e le ricerche di mercato dei clienti pubblici e privati.

PROCUREMENT

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

Nel 2022 sono stati censiti attraverso il portale NEOS 2.861 fornitori, di cui 561 sono nuovi fornitori.
Questi fornitori, quando non in possesso delle relative certificazioni, hanno fornito una specifica dichiarazione 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 (2023) per la qualifica dei fornitori secondo criteri ambientali e sociali

Adozione della nuova piattaforma ARIBA (2023) che impone la richiesta di dichiarazione ambientale e sociale a tutti i fornitori

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

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

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

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 è stato di 16.782, di cui il 53% donne e l'8% con cittadinanza straniera. Al 100% dei lavoratori vengono applicati i CCNL e il 90% sono a tempo indeterminato.

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 2022 l'indice di frequenza degli infortuni è sceso a 20,38, mentre l'indice di gravità è sceso a 0,52.

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.

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 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

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

Ci siamo dotati di policy, certificazioni e regolamenti sulla condotta con i clienti, la trasparenza, le relazioni con gli stakeholder istituzionali, i diritti umani nelle nostre sfere di influenza, la compliance e l'etica al fine di prevenire e contrastare qualsiasi comportamento illecito e tutelare la nostra reputazione.

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

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 per la Prevenzione della Corruzione che è l'owner del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione; riferisce periodicamente e risponde al Consiglio di Amministrazione.

Anche nel 2022 Coopservice 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 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/non dovuti.
- Corruzione a danno di Coopservice nella gestione del contenzioso.

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).

Condotta di
Impresa responsabile

Procedura Whistleblowing

Coopservice ha istituito un canale di segnalazione ai sensi dell'art. 6 comma 2-BIS del D.Lgs.231/01, con l'obiettivo di consentire, a tutela dell'integrità della Società, la segnalazione di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti o di violazioni del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs.231/01 da parte del personale dipendente, di componenti degli organi societari e di soggetti terzi.

Tutti i soggetti coinvolti nel processo whistleblowing hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante. I principi di riferimento che orientano la gestione delle segnalazioni sono infatti la tutela della riservatezza, il divieto di atti ritorsivi, la censura delle segnalazioni effettuate in mala fede e l'obbligo di segreto.

Tutte le segnalazioni Whistleblowing sono valutate; segnalazioni vaghe, poco circostanziate e che non facciano riferimento a elementi di fatto precisi e concordanti, oppure che in maniera evidente risultino effettuate in mala fede o abbiano contenuto calunnioso o diffamatorio vengono archiviate in via diretta.

Le segnalazioni anonime, vale a dire prive di elementi che consentano di identificare il loro autore, purché recapitate secondo le regole stabilite dalla società, vengono prese in considerazione ove si presentino adeguatamente circostanziate e rese con dovizia di particolari, siano tali cioè da far emergere fatti e situazioni relazionandoli a contesti determinati (esempio indicazioni di nominativi o qualifiche particolari, menzione di uffici specifici, procedimenti o eventi particolari, ecc.).

Nel caso in cui sia ritenuta rilevante e/o fondata, viene disposto l'avvio di un'indagine ispettiva finalizzata alla ricostruzione puntuale degli accadimenti.

Una volta ricostruita la dinamica dei fatti e conclusa l'indagine, viene formalizzato un breve report ispettivo, dando contestuale informativa agli organi interessati per gli opportuni provvedimenti e azioni correttive da attuare in termini di prevenzione e mitigazione dei rischi.

A luglio 2023, in ottemperanza al D.Lgs.24/2023, è stato rivisto il modello organizzativo aziendale con l'adozione della Whistleblowing Policy, divenuta parte integrante del Modello Organizzativo 231 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, che riferisce periodicamente al CdA in merito agli esiti delle attività di audit assegnate alla funzione (con particolare focus in ambito 231) in base al piano annuale di audit approvato dal Consiglio.

Responsabilità sociale
Carta dei valori

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.

NO **AL LAVORO MINORILE**
Scegliamo il diritto al gioco e all'istruzione per il rispetto dei bambini, gli uomini di domani.

NO **AL LAVORO OBBLIGATO**
Scegliamo la libertà per garantire a tutti il diritto a un lavoro dignitoso.

SÌ **ALLA SALUTE E SICUREZZA**
Scegliamo di agire per prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.

SÌ **ALLA LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE**
Rispettiamo il diritto delle persone alla libertà di associazione.

NO **ALLA DISCRIMINAZIONE**
Scegliamo di garantire a tutti i lavoratori pari opportunità senza alcuna distinzione.

NO **ALLE PUNIZIONI INDISCRIMINATE**
Scegliamo di adottare comportamenti orientati al rispetto delle persone.

SÌ **A ORARI DI LAVORO REGOLAMENTATI**
Scegliamo l'efficienza e la corretta organizzazione del lavoro nel pieno rispetto delle leggi.

SÌ **A UNA GIUSTA RETRIBUZIONE**
Riconosciamo stipendi rispondenti ai CCNL di riferimento e di settore.

SÌ **A UN SISTEMA DI GESTIONE**
Scegliamo di dotarci di un sistema di gestione conforme allo standard internazionale SA8000.

Certificazione 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.

Coopservice ha intrapreso nel 2022 l'iter di certificazione per il Family Audit che è giunto al termine in data 04/05/2023. 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.

Adesione UN Global Compact

Le imprese aderenti all'UN Global Compact si impegnano in un progresso continuo rispetto ai 10 Principi UNGC su diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione, oltre che ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU. Firmando questo impegno, Coopservice intende perseguire la ricerca di un connubio tra innovazione (di prodotto, di servizio o di processo) e la sostenibilità, col fine di sviluppare, attraverso tecnologie innovative, nuove soluzioni sostenibili ed in linea con gli SDGs.

United Nations Global Compact

Condotta di
Impresa responsabile

Compliance normativa

Per Coopservice la conformità è indice di onestà e trasparenza ed è in relazione con il nostro 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 permette di presidiare 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.

Il sistema si applica a tutti i servizi erogati da tutte le Aree e settori di business e a tutte le attività svolte presso le sedi e le filiali sull'intero territorio nazionale

Alle certificazioni in nostro possesso, tutte mantenute, nel 2022 se ne sono aggiunte altre e abbiamo avviato progetti per sostenere gli obiettivi aziendali di crescita e di miglioramento.

Certificazione	*Ambito di applicazione*
UNI EN ISO 9001:2015	Gestione per la Qualità
UNI EN ISO 14001:2015	Gestione ambientale
UNI EN ISO 45001:2018	Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
SA 8000:2014	Responsabilità Sociale
UNI EN ISO 37001:2016	Gestione per la prevenzione della corruzione
UNI EN ISO 39001	Gestione della sicurezza stradale
Family Audit	Impegno per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento famiglia e lavoro
UNI 10891:2000	Istituti di vigilanza privati - requisiti
UNI CEI EN 50518:2020	Centrali di telesorveglianza
UNI EN ISO 16082:2011	Servizi di security aeroportuale e dell'aviazione civile
UNI 10459:2017	Professionista della Security
UNI CEI EN ISO 50001:2018	Sistemi di gestione dell'energia
UNI CEI 11352:2014	Servizi energetici nel settore pubblico E.S.Co.
UNI/PdR 74:2019	Sistema di gestione BIM
Regolamento 2015/2067 "Gas fluorati"	Idoneità a gestire i gas fluorati
EPD Environmental Product Declaration	Certificazione EPD per la categoria "Servizi professionali di pulizia per edifici"
Ecolabel UE	Servizi di pulizia in ambiente interno identificati dal marchio Green Leaf by Coopservice

Sistema di
Gestione del rischio

Risk Management integrato

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**.

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).

Processo ERM

Nel 2020 è stato avviato il processo di Enterprise Risk Management (ERM) che 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 Policy, Coopservice ha effettuato una prima valutazione dei rischi nel 2021, aggiornata nel 2022 con l'integrazione dei Rischi di commissione dei reati in ottica 231/01 e i rischi individuati dal sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, seguendo quanto suggerito dalle linee guida di Confindustria per la costruzione dei modelli 231/01 pubblicate a giugno 2021.

Sempre nel corso dell'anno 2022 la mappatura dei rischi è stata ulteriormente integrata inserendo i rischi presenti negli altri principali sistemi di gestione per i quali Coopservice è certificata (Sistema di Gestione per la Qualità ISO9001, Sistema di Gestione Ambientale ISO14001, Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro ISO45001, Sistema di gestione per la responsabilità Sociale SA8000).

Sistema di
Gestione del rischio

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:

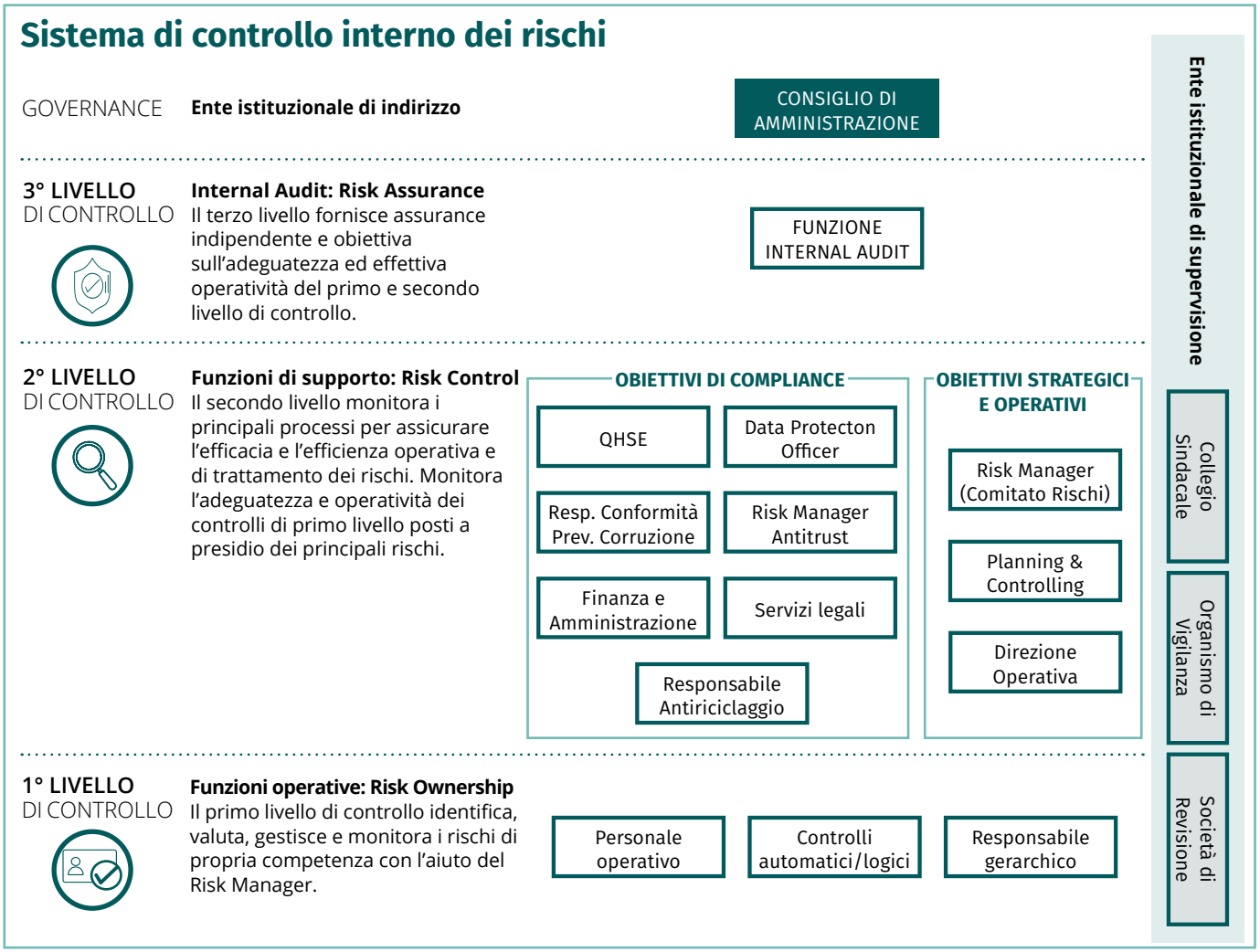
- conseguimento degli obiettivi fissati in sede di definizione delle strategie aziendali;
- impiego efficace ed efficiente delle risorse dell'organizzazione.

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.
Il sistema dei controlli interni di Coopservice può essere definito come l'insieme delle regole, delle procedure, delle strutture organizzative e delle 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 livell.

Sistema di controllo interno dei rischi



Sistema di
Gestione del rischio

Il 1° livello di controllo è costituito dai controlli svolti direttamente dal personale operativo e descritti nelle procedure interne di riferimento. Ad essi 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 attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione. Il personale di Coopservice 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 e 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.

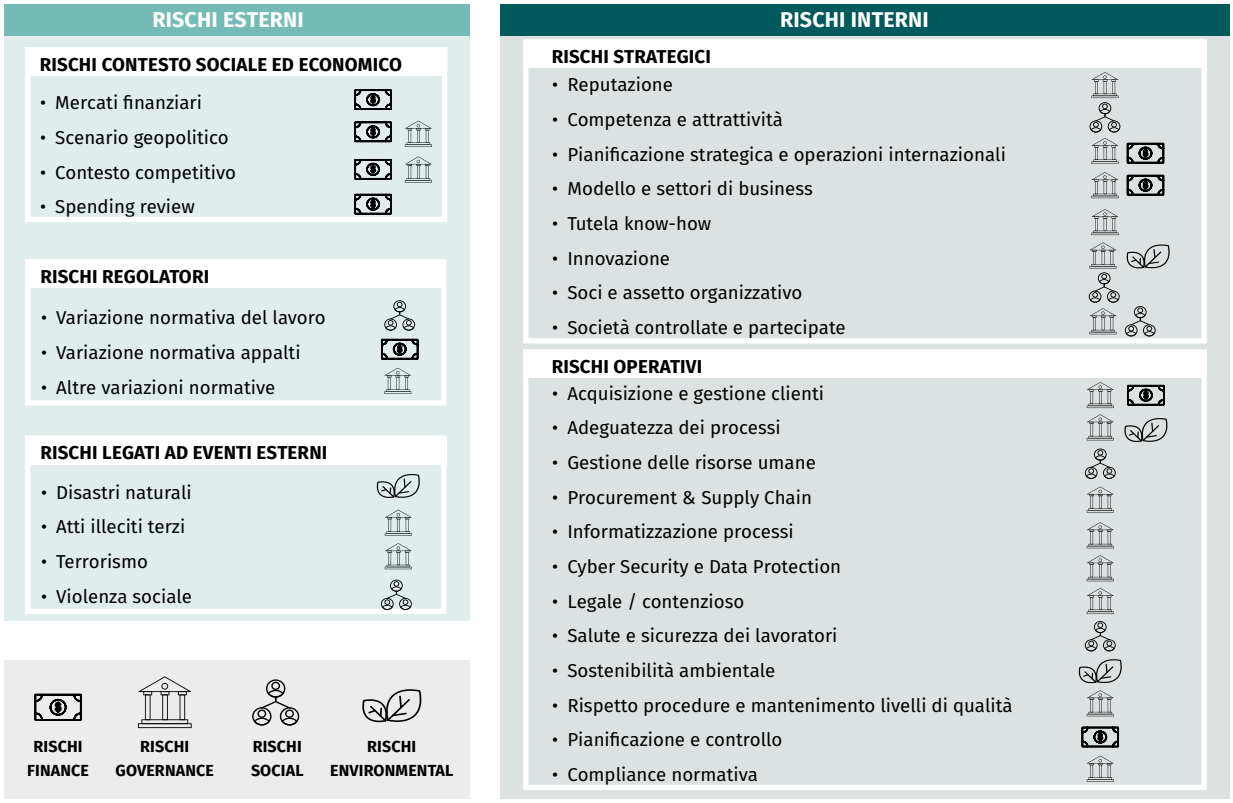
Il 3° livello di controllo è costituito dall'Ufficio Internal Auditing che, a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione, svolge un'attività indipendente ed obiettiva di assurance e consulenza finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'organizzazione. L'assurance, nei confronti 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
Gestione del rischio



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.

Un corso di **formazione in Cyber Security**, obbligatorio per tutti gli utenti aziendali, è stato svolto con l'obiettivo di sensibilizzarli 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.

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 cooperatori 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.

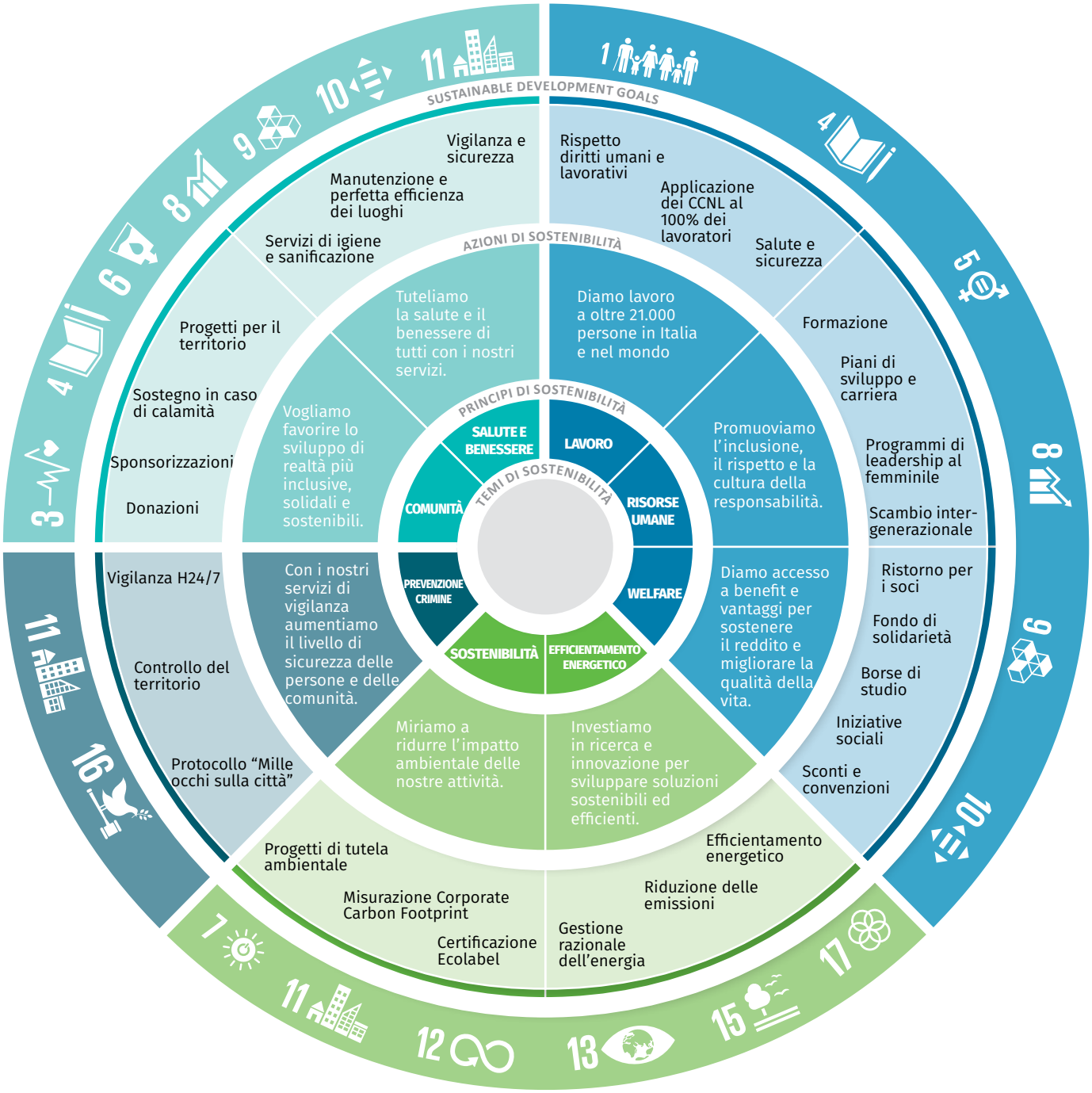
In Coopservice promuoviamo lo sviluppo sostenibile e l'**adesione all'Agenda 2030** attraverso gli investimenti che facciamo, le soluzioni che sviluppiamo e le pratiche che adottiamo, come abbiamo sintetizzato nella schema della pagina successiva e come raccontiamo nel dettaglio nei diversi capitoli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

Il nostro impegno è testimoniato non solo dalle certificazioni ambientali e sociali che abbiamo conseguito da anni e mantenuto nel 2022, ma anche dall'incorporazione dei dieci principi del **Global Compact delle Nazioni Unite** nelle 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.

WE SUPPORT
UN GLOBAL COMPACT

Sviluppo
Sostenibile

Lo schema circolare rappresenta come i temi di sostenibilità individuati da Coopservice (nel cerchio più interno) sono stati tradotti in principi per identificare successivamente le azioni che la cooperativa attua consapevolmente per raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 (posizionati nel cerchio più esterno). Le azioni di sostenibilità sono l'oggetto di trattazione del presente Report Integrato e verranno dettagliate nei prossimi capitoli.



Governance della **Sostenibilità**

L'attenzione alla sostenibilità ambientale e sociale contraddistingue da sempre il modello di business di Coopservice. Lo scopo mutualistico, che sta alla base della forma cooperativa, ha il significato della libera collaborazione di più persone per il raggiungimento di un fine comune. In termini pratici, il socio di una cooperativa instaura un rapporto associativo dove la finalità primaria non è il lucro (ovvero massimizzare il rendimento del capitale investito nella società) ma, piuttosto, la possibilità di ricevere, nel momento in cui realizza uno scambio (che per Coopservice è la prestazione lavorativa), condizioni migliori di quelle praticate dal mercato. È questa la ragione delle politiche sociali e di welfare che offriamo ai nostri soci lavoratori e che rappresentano un importante sostegno al reddito delle famiglie, tra le quali l'accesso al Fondo di solidarietà per le gravi emergenze, le prestazioni aggiuntive di sanità integrativa, le borse di studio per i figli in età scolare, ma anche le iniziative sociali per favorire l'aggregazione e rinsaldare lo spirito di appartenenza.

A presidiare le tematiche occupazionali e sociali sono le funzioni HR e Social Policies che hanno il compito di soddisfare le istanze sociali, come il rispetto dei diritti umani e lavorativi (al 100% dei lavoratori applichiamo i CCNL), un'equa retribuzione e la garanzia di una buona occupazione.

La funzione QHSE interviene per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori e assicurare condizioni di lavoro ottimali, oltre a farsi garante della compliance normativa anche in relazione agli aspetti ambientali.

L'impegno di Coopservice è chiaramente espresso nella "Carta dei Valori" e nella "Politica per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia, la Salute e Sicurezza, la Sicurezza Stradale, la Responsabilità Sociale, la Prevenzione della Corruzione" firmate dalla Presidenza e dalla Direzione che ne garantiscono l'applicazione e l'integrazione nelle strategie aziendali e nelle decisioni inerenti la governance.

Alla funzione Risk Management è affidata la gestione completa ed integrata dei rischi, inclusi i rischi ambientali, mediante attività sistematiche quali identificazione, misurazione, valutazione, trattamento del rischio.

La funzione Operations è chiamata ad applicare nella pratica delle attività quotidiane, sui cantieri dove eroghiamo i nostri servizi di facility, tutte le procedure aziendali, nell'interesse della cooperativa e di tutti i lavoratori, ma anche e soprattutto dei clienti e di tutti gli stakeholder.

Ad avviare il processo di misurazione delle emissioni e ad identificare le azioni verso una strategia di decarbonizzazione è la funzione Innovation, alla quale spetta il compito di ricercare e attuare le azioni più efficaci per la riduzione della Corporate Carbon Footprint.

Redigere il Report Integrato, nel rispetto degli standard di riferimento, spetta alla funzione Comunicazione che raccoglie i contributi delle diverse funzioni aziendali e li porta a sintesi con l'obiettivo di raccontare in che modo l'azienda crea valore per i propri stakeholder.

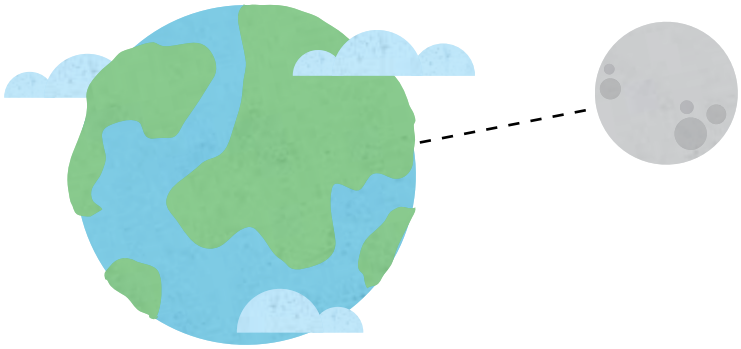
Tutte queste funzioni collaborano fattivamente, ognuno per le proprie competenze e responsabilità, al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità fissati dal Piano Strategico.

In considerazione della crescente importanza della sostenibilità quale driver competitivo, a luglio 2023 è stata istituita la funzione del Sustainability Manager, in staff al Direttore Generale, che avrà la responsabilità di sviluppare, implementare e gestire la strategia di sostenibilità, condivisa con il Consiglio di Amministrazione,

Le nostre
Performance

413,68 MILIONI M²
DI SUPERFICIE PULITA IN 1 ANNO

PARI ALL'AREA DI BOLOGNA



52.796.994 KM
PERCORSI DAI NOSTRI MEZZI

138 VOLTE LA DISTANZA DALLA TERRA ALLA LUNA

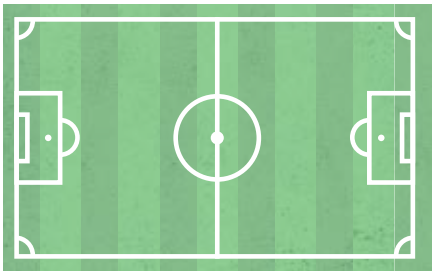
1.725
IMPIANTI
IN GESTIONE E MANUTENZIONE

INTERVENTI TECNICI SPECIALIZZATI

736
BANCA DATI FGas

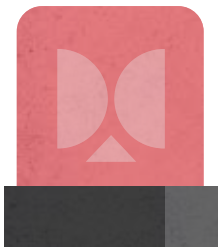
87.621.495
FARMACI MOVIMENTATI

167 CONFEZIONI AL MINUTO



SUPERFICI GESTITE DAI SERVIZI DI FACILITY

4.109.024 M²
CORRISPONDENTE A 575 CAMPI DA CALCIO



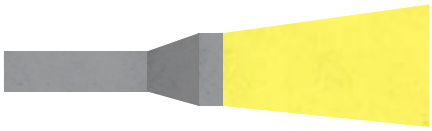
28.000 **IMPIANTI ANTINTRUSIONE**

COLLEGATI ALLE CENTRALI OPERATIVE DI VIGILANZA

467.094 NUMERO DI ALLARMI GESTITI | **1** ALLARME OGNI MINUTO

10.000

TELECAMERE DI VIDEOSORVEGLIANZA MONITORATE



3.476.919

ISPEZIONI EFFETTUATE DALLE PATTUGLIE

1 INTERVENTO OGNI **7** SECONDI

98.771 INTERVENTI PATTUGLIA SU ALLARME

270 INTERVENTI IN MEDIA AL GIORNO

5.887.096 KM

PERCORSI DALLE PATTUGLIE DI VIGILANZA IN SERVIZIO ISPETTIVO

147 VOLTE LA CIRCONFERENZA TERRESTRE

419.437 M³

VOLUME DEI MAGAZZINI DI LOGISTICA E STOCCAGGIO

CORRISPONDENTE AL VOLUME DEL

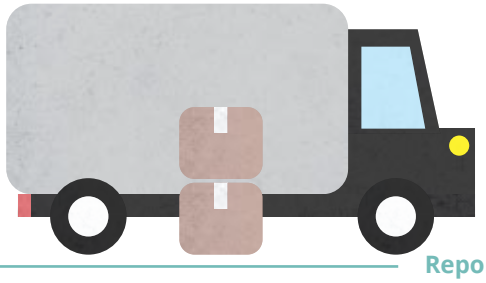
DUOMO DI MILANO

8.277

TRASLOCHI

160

A SETTIMANA



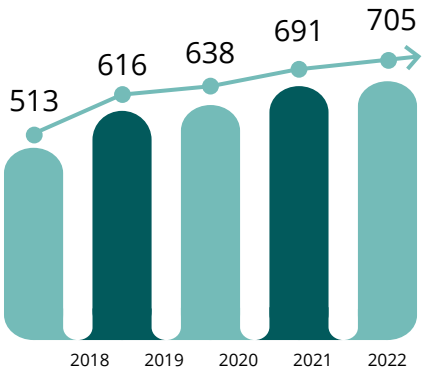
Conto economico

Bilancio separato Coopservice S.coop.p.A.

Valore della produzione

705 mln €

+2%



Valori espressi in milioni di euro.

BILANCIO SEPARATO | **CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO**	**31/12/2022**	**31/12/2021**	**DIFFERENZA**
Valore della produzione	**704.693.797**	690.737.967	13.955.830
Consumo materie prime, sussidiarie e merci	77.669.644	65.738.919	11.885.725
Costi per servizi	126.149.692	122.522.206	3.627.486
Costi per godimento beni di terzi	19.210.738	20.451.669	-1.240.931
Variazioni rim. mat. prime, cons., suss., e merci	-139.248	99.216	-238.464
Oneri diversi di gestione	16.825.334	12.434.306	4.391.028
Valore aggiunto	**464.977.637**	469.446.651	-4.469.014
Costi del personale	432.064.355	429.666.283	2.398.072
Margine operativo lordo - EBITDA *	**32.913.282**	39.780.368	-6.867.086
Ammortamenti	12.214.999	12.591.667	-376.668
Accantonamenti per rischi	3.294.783	5.341.428	-2.046.645
Svalutazioni	1.903.643	2.819.889	-916.246
Risultato operativo - EBIT	**15.499.857**	19.027.384	-3.527.527
Proventi finanziari	5.588.126	3.148.824	2.439.302
Oneri finanziari	4.036.023	2.388.471	1.647.552
Rettifiche di valore delle attività finanziarie	-3.604.750	-5.713.305	2.108.555
Risultato ante imposte	**13.447.210**	14.074.432	-627.222
Imposte correnti	4.159.756	6.406.058	-2.246.302
Imposte differite	251.820	-470.000	721.820
Risultato netto	**9.035.634**	8.138.374	897.260

* 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.

Risultati economici

1,2 milioni €
Ristorno

Il CDA, visto l'andamento della gestione ed il risultato economico positivo conseguito nel 2022, ha 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 4%.

9.035.634 €
Utile netto

ROE

7,12%

+0,3 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

ROI

2,76%

-0,8 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

ROS

2,20%

-0,55 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

61,3%
Personale

Nel corso del 2022 il costo del personale impiegato nelle attività di produzione dei servizi è stato pari ad euro 432.064.355, corrispondente al 61,31% del valore della produzione. Se a questi si somma il valore dell'IRAP di euro 2.932.767, corrispondente allo 0,42% dei ricavi, ne deriva una incidenza del costo del lavoro diretto pari al 61,7%.
Il risultato è in linea con la politica di efficientamento organizzativo perseguito dalla cooperativa e con l'aumento dei servizi a più elevato contenuto tecnologico.

1,3% - 2,2%
Utile netto - Ebit

L'utile netto generato nell'esercizio 2022 si è attestato ad euro 9.035.634, in aumento rispetto al precedente esercizio, corrispondente all'1,3% del valore della produzione. Dal punto di vista della gestione caratteristica, l'EBIT prodotto da Coopservice risulta pari al 2,2% dei ricavi, valore sostanzialmente in linea con quello degli ultimi esercizi.

1,7%
Ammortamenti

Nel bilancio relativo all'esercizio 2022 sono stati effettuati ammortamenti per euro 12.214.999, pari all'1,7% del valore della produzione.

+1.552 mila €
Gestione finanziaria

La gestione finanziaria ordinaria (data dalla differenza tra proventi ed oneri finanziari) ha prodotto un significativo saldo positivo pari ad euro 1.552.103, un valore quasi raddoppiato rispetto all'anno precedente.

0,63%
Imposte e tasse

Le imposte e tasse di competenza dell'esercizio 2022, comprensive della rilevazione della fiscalità differita, si attestano ad euro 4.411.576 (lo 0,63% del valore della produzione).

0,73%
Accantonamenti

Gli accantonamenti e le svalutazioni dell'esercizio ammontano ad euro 5.198.426, pari allo 0,73% del valore della produzione.

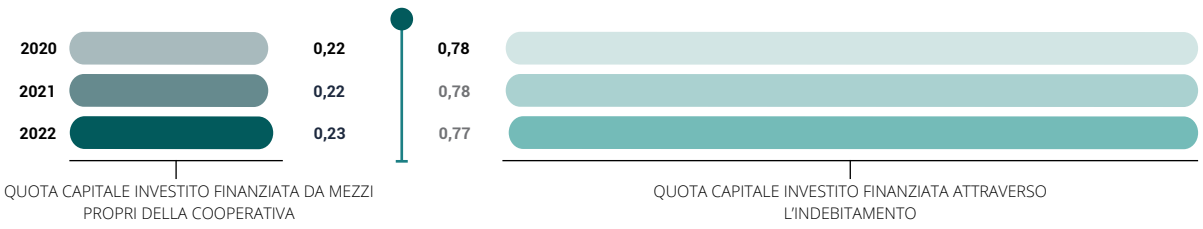
Stato patrimoniale

Bilancio separato Coopservice S.coop.p.A.

BILANCIO SEPARATO | **STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO**	**31/12/2022**	**31/12/2021**	**DIFFERENZA**
Immobilizzazioni immateriali nette	15.590.892	16.345.896	-755.004
Immobilizzazioni materiali nette	19.593.716	19.016.073	577.643
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	47.680.706	49.012.523	-1.331.817
Crediti tributari oltre 12 mesi	4.371.436	269.281	4.102.155
Capitale immobilizzato (A)	**87.236.750**	84.643.773	2.592.977
Rimanenze di magazzino	1.506.151	1.340.620	165.531
Crediti verso clienti	283.523.447	276.402.600	7.120.847
Altri crediti	30.043.303	26.608.673	3.434.630
Altre attività a breve	8.761.403	9.883.845	-1.122.442
Attività d'esercizio a breve termine (B)	**323.834.304**	314.235.738	9.598.566
Debiti verso fornitori	120.827.290	117.829.649	2.997.641
Debiti tributari	7.251.354	8.189.420	-938.066
Altri debiti	86.266.402	92.320.628	-6.054.226
Passività d'esercizio a breve termine (C)	**214.345.046**	218.339.697	-3.994.651
Capitale d'esercizio netto (D = B-C)	**109.489.258**	95.896.041	13.593.217
Fondi per rischi ed oneri	24.651.543	29.252.017	-4.600.474
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	12.652.729	14.327.604	-1.674.875
Passività a medio e lungo termine (E)	**37.304.272**	43.579.621	-6.275.349
Capitale investito netto (F = A+D-E)	**159.421.736**	136.960.193	22.461.543
Partrimonio netto	-126.845.809	-119.117.019	-7.728.790
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	-43.163.146	-15.714.889	-27.448.257
Posizione finanziaria netta a breve termine	10.587.219	-2.128.285	12.715.504
Mezzi propri ed indebitamento finanziario netto (H)	**-159.421.736**	-136.960.193	-22.461.543

(*) 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.

Mezzi propri / Capitale investito



47,7 mln €
Partecipazioni

Il valore delle partecipazioni si attesta ad euro 47,7 mln.

226,4 mln €
Immobilizzazioni

Il valore di bilancio delle immobilizzazioni aumenta del 7% sul 2021 e raggiunge l'importo di 226,4 mln € (valore netto contabile delle immobilizzazioni immateriali pari a 15,6 mln €, valore netto contabile delle immobilizzazioni materiali pari a 19,6 mln €, valore netto delle immobilizzazioni finanziarie pari a 191,2 mln €). Le immobilizzazioni immateriali e materiali risultano ammortizzate per l'80,3% del loro valore.

+1,45%
Crediti verso clienti

Al 31 dicembre 2022 i crediti verso clienti aumentano di poco più di un punto percentuale, in misura meno che proporzionale rispetto all'incremento del valore della produzione.

117 giorni
Tempo medio di incasso

Nel 2022 i giorni medi di incasso (calcolati sulla base del fatturato) mostrano una diminuzione rispetto al precedente esercizio.

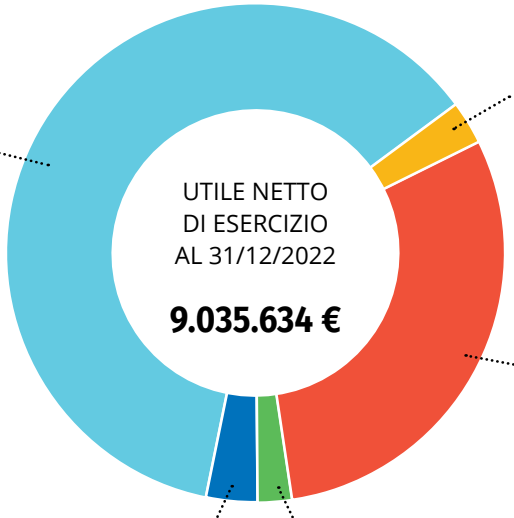
44.958
Intensità media di capitale

L'indice che misura la quantità di capitale necessario a finanziare un posto di lavoro evidenzia come Coopservice abbia investito, per ciascun dipendente, una media di 44.958 €, in aumento del 9,3% rispetto al 2021. *Nel calcolo è stato utilizzato il parametro FTE (Full Time Equivalent), ossia il numero dei dipendenti al 31/12/2022 rapportato al tempo pieno.*

54.626
Produttività del lavoro

In Coopservice, il fatturato prodotto da ogni lavoratore nel corso del 2022 è stato pari ad euro 54.626, con un incremento del 7,2% rispetto all'esercizio precedente. *Nel calcolo è stato utilizzato il parametro FTE (Full Time Equivalent), ossia il numero dei dipendenti al 31/12/2022 rapportato al tempo pieno.*

Ripartizione dell'utile di esercizio



61,4%
Al fondo di riserva indivisibile (L. 904/1977)
5.552.481€

3%
Al fondo mutualistico per la promozione e lo sviluppo della cooperazione (L.59/92)
271.069 €

30%
Al fondo di riserva legale ordinaria indivisibile (art.2545-quater C.C.)
2.710.690 €

Remunerazione del Capitale Sociale sottoscritto e versato dai Soci (tasso 2,5%) (art. 7 L.59/92)
313.369 €

3,5%

2,1%

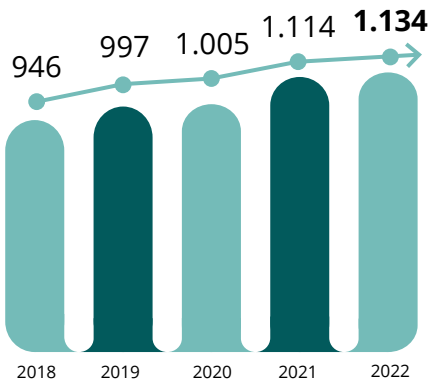
Rivalutazione del Capitale Sociale sottoscritto e versato dai Soci (tasso 1,5%) (art. 7 L.59/92)
188.024 €

Bilancio consolidato
Gruppo Coopservice

Valore della produzione

1.134 mln €

+1,8%



Valori espressi in milioni di euro.

BILANCIO CONSOLIDATO | **CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO**	**31/12/2022**	**31/12/2021**	**DIFFERENZA**
Valore della produzione	**1.134.183.900**	1.113.719.013	20.464.887
Consumo materie prime, sussidiarie e merci	109.245.244	97.677.225	11.568.019
Costi per servizi	227.981.949	206.403.581	21.578.368
Costi per godimento beni di terzi	22.214.637	23.335.835	-1.121.198
Variazioni rim. mat. prime, cons., suss., e merci	3.022.587	4.343.974	-1.321.387
Oneri diversi di gestione	20.771.847	16.012.129	4.759.718
Valore aggiunto	**750.947.636**	765.946.269	-14.998.633
Costi del personale	657.508.985	660.989.163	-3.480.178
Margine operativo lordo - EBITDA *	**93.438.651**	104.957.106	-11.518.455
Ammortamenti	75.816.993	74.007.148	1.809.845
Accantonamenti per rischi	5.187.783	7.111.509	-1.923.726
Svalutazioni	5.187.552	3.469.270	1.718.828
Risultato operativo - EBIT	**7.246.323**	20.369.179	-13.122.856
Proventi finanziari	30.716.176	2.019.927	28.696.249
Oneri finanziari	7.578.319	5.634.566	1.943.753
Rettifiche di valore delle attività finanziarie	13.029.046	-2.278.398	-10.750.648
Risultato ante imposte	**17.355.134**	14.476.142	2.878.992
Imposte correnti	7.305.633	8.970.640	-1.665.007
Imposte differite	2.933.244	-1.589.173	-1.344.071
Risultato netto	**12.982.745**	7.094.675	5.888.070
Quota risultato di pertinenza terzi	1.069.159	-582.190	1.651.349
Risultato netto di Gruppo	**14.051.904**	6.512.485	7.539.419

* 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
per tipologia di servizio
Gruppo Coopservice

RISULTATO NETTO

14,1 mln €

di pertinenza del Gruppo

PATRIMONIO NETTO

147,7 mln €

di pertinenza del Gruppo

31,5% **Cleaning & Soft services** 357,3 milioni €

24,0% **Lavanolo e sterilizzazione** 272,4 milioni €

14,5% **Security services** 164,7 milioni €

11,3% **Energy & Technical services** 128,1 milioni €

4,8% **Moving & Handling services** 54,6 milioni €

10,3% **Lavoro interinale e formazione** 117,2 milioni €

3,5% **Altri ricavi** 39,9 milioni €

BILANCIO CONSOLIDATO | **STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO**	**31/12/2022**	**31/12/2021**	**DIFFERENZA**
Immobilizzazioni immateriali nette	58.491.146	66.067.369	-7.576.223
Immobilizzazioni materiali nette	230.246.717	234.951.096	-4.704.379
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	103.211.903	98.893.597	4.318.306
Altri crediti (circolante) oltre 12 mesi	11.984.859	3.341.445	8.643.414
Capitale immobilizzato (A)	**403.934.625**	403.253.507	681.118
Rimanenze di magazzino	13.929.217	12.931.084	998.133
Crediti verso clienti	351.806.133	353.957.686	-2.151.553
Altri crediti	82.142.987	51.326.312	30.816.675
Altre attività a breve	10.386.320	11.487.775	-1.101.455
Attività d'esercizio a breve termine (B)	**458.264.657**	429.702.857	28.561.800
Debiti verso fornitori	199.555.720	185.272.299	14.283.421
Debiti tributari	11.736.845	16.704.789	-4.967.944
Altri debiti	106.019.689	123.603.887	-17.584.198
Passività d'esercizio a breve termine (C)	**317.312.254**	325.580.975	-8.268.721
Capitale d'esercizio netto (D = B-C)	**140.952.403**	104.121.882	36.830.521
Fondi per rischi ed oneri	36.974.757	41.167.415	-4.192.658
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	21.067.735	23.033.784	-1.966.409
Passività a medio e lungo termine (E)	**58.042.132**	64.201.199	-6.159.067
Capitale d'esercizio investito (F = A+D-E)	**486.844.896**	443.174.190	43.670.706
Patrimonio netto (G)	-192.189.528	-171.215.482	-20.974.046
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine (H)	-97.582.580	-72.794.847	-24.787.733
Posizione finanziaria netta a breve termine (I)	-197.072.788	-199.163.861	2.091.073
Mezzi propri ed indebitamento finanziario netto (F=G+H+I)	**-486.844.896**	-443.174.190	-43.670.706

(*) 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.

Ripartizione

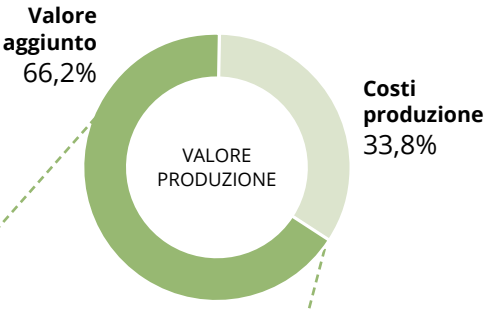
Valore aggiunto

Valore aggiunto globale netto
Consolidato

750.947.636 mln €

-2%

Rispetto al 2021



Ai lavoratori 657.508.985 €	87,56%	
Allo Stato* 4.372.389 €	0,58%	
All'impresa 81.487.943 €	10,85%	
Ai finanziatori 7.578.319 €	1,01%	

***L'importo del valore aggiunto versato allo Stato è al netto di 2.933.244 euro per imposte differite**

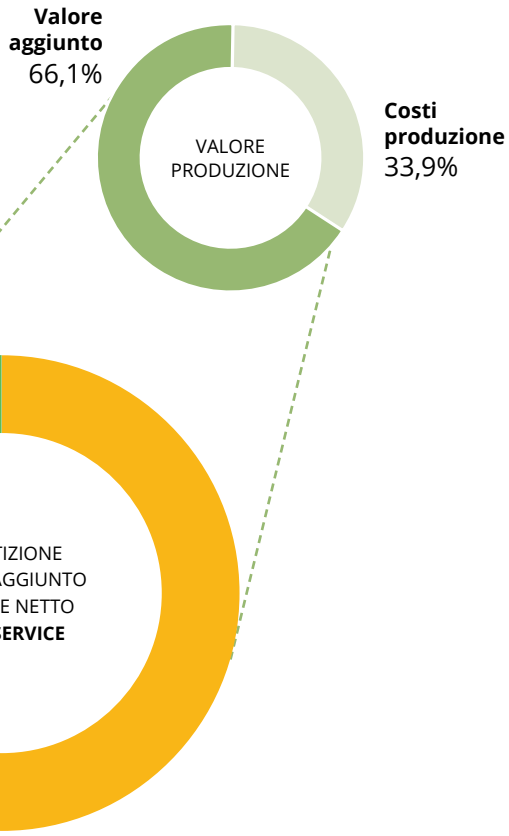
Il grafico di ripartizione del valore aggiunto globale netto del bilancio consolidato di Gruppo è semplificato ed approssimato, a causa dell'impossibilità di riclassificare ed analizzare in maniera dettagliata tutti i bilanci delle società del Gruppo; per gli stessi motivi, l'importo versato allo Stato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

Valore aggiunto globale netto
Coopservice

465.689.476 mln €

-0,3%

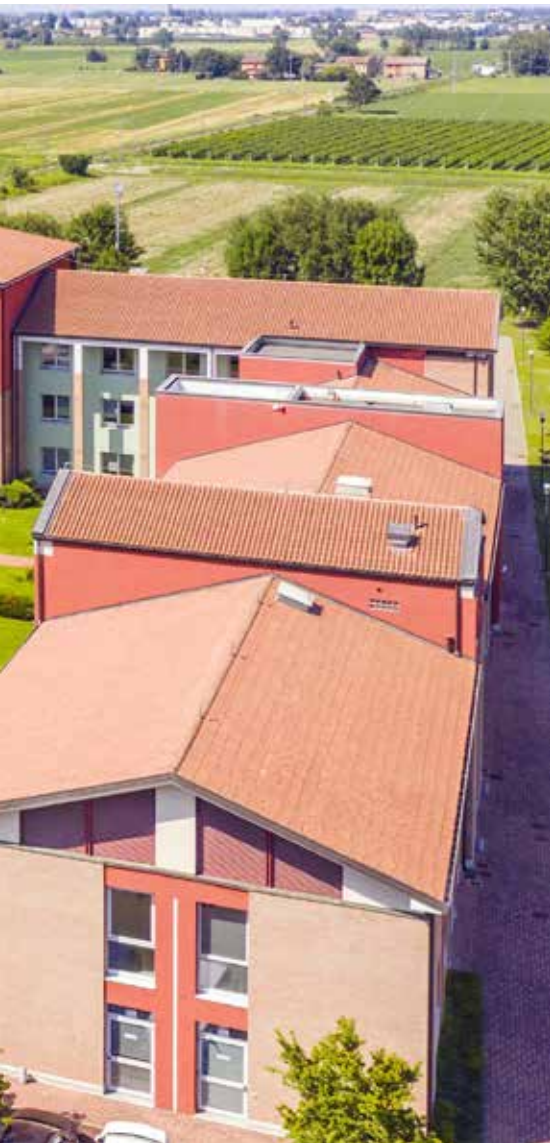
Rispetto al 2021



Ai lavoratori 430.864.355 €	92,52%
Ai soci 2.367.101 €	0,51%
Al Territorio 305.648 €	0,07%
All'Impresa 25.676.596 €	5,51%
Allo Stato* 5.707.382 €	1,23%
Alla cooperazione 768.394 €	0,17%

COOPSERVICE | **RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO**	**31/12/2022**	**31/12/2021**
Ai lavoratori (soci e dipendenti)	**430.864.355**	427.866.283
Costo del lavoro (soci e dipendenti)	430.864.355	427.866.283
Ai soci	**2.367.101**	2.646.120
Ristorno	1.200.000	1.800.000
Interessi sul prestito sociale	102.204	112.382
Remunerazione quote sociali	313.369	207.738
Rivalutazione quote sociali	188.025	0
Attività sociali	563.503	526.000
Al territorio	**305.648**	133.577
Solidarietà	51.648	28.920
Iniziative culturali, sportive, sostegno al territorio	254.000	104.657
All'impresa	**25.676.596**	28.439.401
Ammortamenti a accantonamenti	17.413.425	20.752.984
Accantonamenti a riserva legale	2.710.690	2.441.491
Accantonamenti a riserva indivisibile L.904	5.552.481	5.244.926
Allo Stato*	**5.707.382**	7.374.328
Imposte e tasse	5.707.382	7.374.328
Alla cooperazione	**768.394**	788.758
Contributi associativi	497.325	544.609
Fondo mutualistico di promozione	271.069	244.149

*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, tecnologie ed impianti per lo sviluppo del business, generare nuovi posti di lavoro, migliorare il benessere lavorativo e soddisfare pienamente le esigenze dei nostri clienti.

L'impiego di capitale finanziario è condizione necessaria per il potenziamento del capitale umano. Nel 2022 l'efficienza del capitale finanziario impiegato in Coopservice si è ulteriormente consolidata evidenziando un'apprezzabile crescita sia del valore della produttività del lavoro (+7,2%) sia dell'intensità media di capitale (+9,3%).

Gli aumenti del patrimonio netto del Gruppo (+13,8%) e della capogruppo (+6,5%) ben rappresentano il 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.

Gli indici di redditività sono espressione di una situazione economica nazionale e mondiale ancora pesantemente influenzata dalle conseguenze negative degli eventi degli ultimi anni: la pandemia, la guerra in Ucraina, la crisi energetica ed economica, il cambiamento climatico.

In particolare, l'aumento dei costi dell'energia e delle materie prime, che ha scatenato fenomeni inflattivi nel nostro Paese, ha avuto importanti ripercussioni sulla marginalità di alcuni dei nostri servizi, come la gestione calore e la fornitura di energia, i servizi di lavanderia e sterilizzazione e, in generale, sull'operatività aziendale se si considera l'uso intensivo di veicoli e mezzi, in particolare nei servizi di logistica e di vigilanza. Aumenti che non sempre è stato possibile recuperare con adeguamenti contrattuali. Nonostante tutto, Coopservice ha realizzato risultati economici molto importanti, dimostrando tenuta e solidità finanziaria.

Dati economici e finanziari **Coopservice S.coop.p.A.**

CAPITALE SOCIALE	PRESTITO SOCIALE	PFN* / EBITDA	PFN* / PN
11.936.269€	5.145.830€	5,3	1,4

*La PFN prudenzialmente non comprende i crediti finanziari verso società del Gruppo. La loro inclusione determinerebbe un significativo miglioramento di tali indici.

Dati economici e finanziari **Gruppo Coopservice**

ROE

↑ **9,51%**

in aumento rispetto all'anno precedente

ROI

↓ **0,82%**

in diminuzione rispetto all'anno precedente

ROS

↓ **0,64%**

in diminuzione rispetto all'anno precedente

VALORE AGGIUNTO

↓ **750.947.636€**

EBITDA

↓ **93.438.651€**

EBIT

↓ **7.246.323€**

PFN/EBITDA

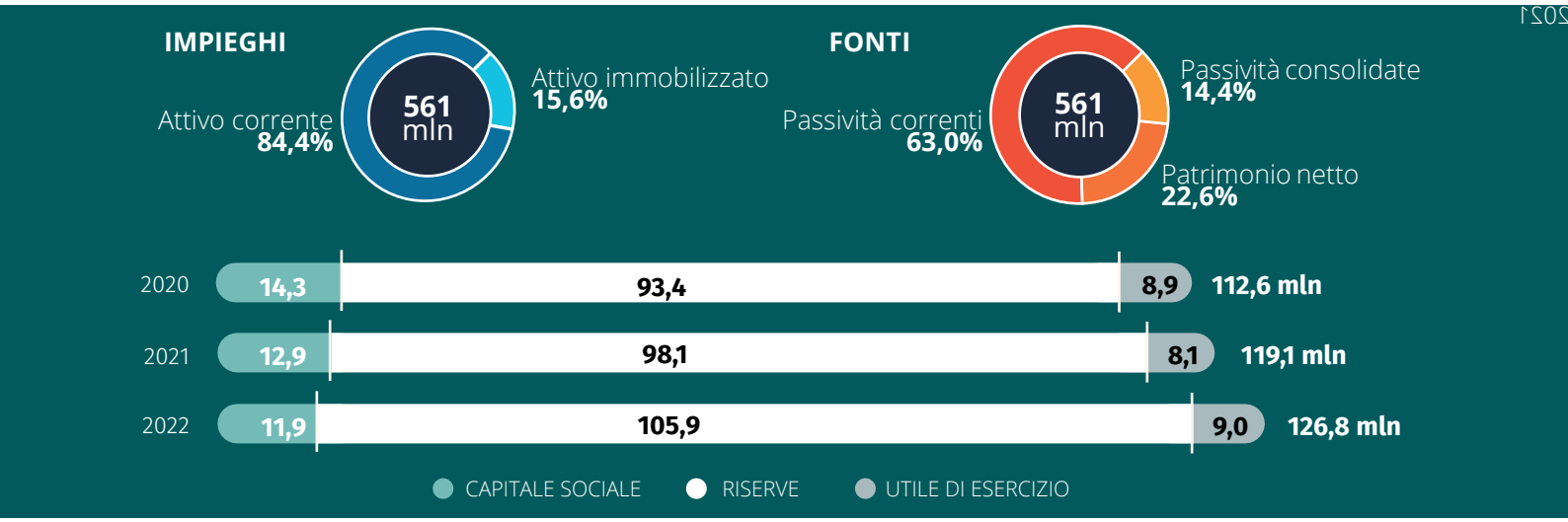
↑ **3,1%**

in aumento rispetto all'anno precedente

PFN/PN

↓ **1,5%**

in diminuzione rispetto all'anno precedente

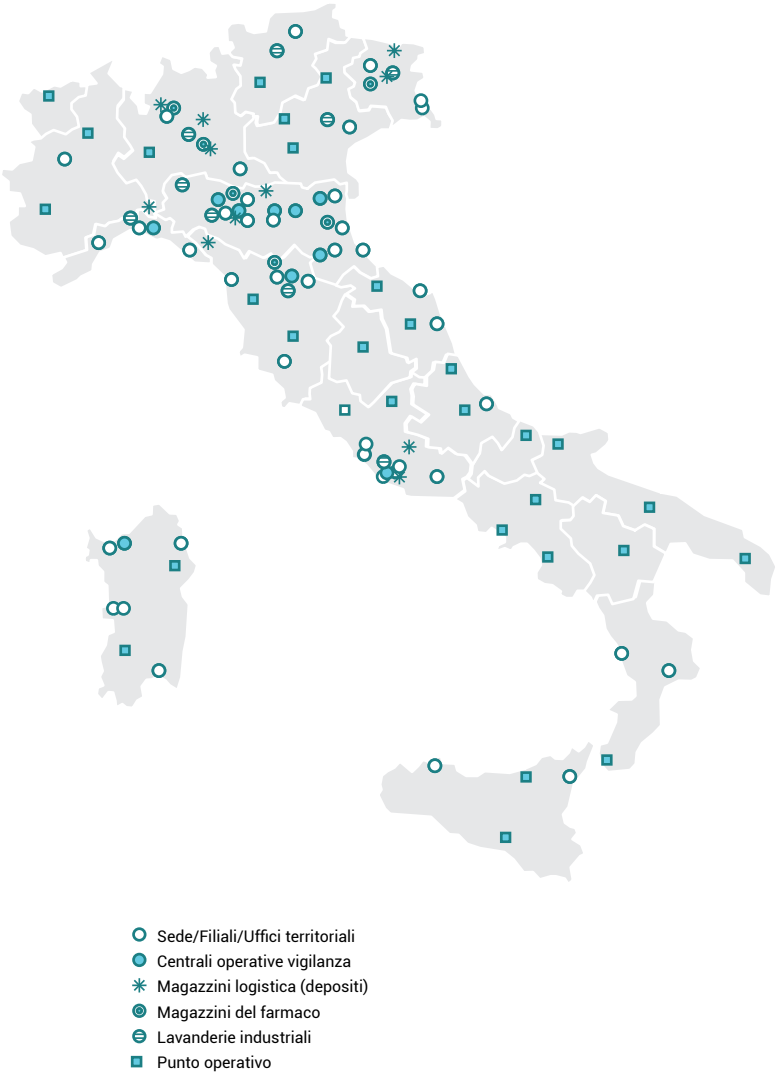


Capitale
Produttivo

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 28 sedi/filiali e di 18 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, oltre alla presenza di filiali operative nelle province in cui operiamo direttamente, sono coordinati e gestiti da 10 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 nostre pattuglie per il servizio di vigilanza dispongono di tutto l'equipaggiamento necessario per svolgere in totale sicurezza gli interventi su allarme o le ispezioni notturne.

Nella scelta dei mezzi, compatibilmente con le esigenze del servizio che richiedono di avere i veicoli sempre in perfetta efficienza e disponibili per lunghi tragitti, privilegiamo le soluzioni a basso impatto ambientale, come le auto elettriche, ibride, GPL o metano. Il numero di veicoli green è aumentato dell'8% rispetto al 2021, mentre per i veicoli diesel e benzina aggiorniamo costantemente la flotta per avere mezzi Euro 5/6 a minori emissioni.

467 Mezzi per **servizi di Logistica**

382 Mezzi per **servizi di Cleaning**

194 Mezzi per **servizi Tecnici/manutentivi**

312 Mezzi per **servizi di Security**

43 Mezzi per **Logistica sanitaria**

207 Auto **aziendali**

Attrezzature e strumenti

I nostri servizi sono sempre più caratterizzati dall'integrazione tra la manualità dell'operatore e l'uso di attrezzature e strumenti tecnologici e innovativi che consentono di svolgere più facilmente i lavori più gravosi, ridurre i tempi di esecuzione, migliorare la qualità del servizio, erogare servizi complessi 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 detergenti utilizzati, ecc.) e per restituire ai nostri clienti informazioni dettagliate sul livello di servizio, utili al processo decisionale in un'ottica di efficientamento.

7.937 Macchinari per **pulizie professionali**

649 Lavatrici **domestiche e industriali**

389 Attrezzature per **manutezione del verde**

1.250 Giubbotti **antiproiettili**

477 Piattaforme e **sollevatori**

198 Transpallet **elettrici**

148 Trattori **elettrici**

34 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.

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

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 totale di oltre 40.000 m^2, con tre capannoni industriali per una superficie complessiva coperta di 19.157 m^2, 1.650 dei quali adibiti ad uffici ed i restanti attrezzati come magazzini di stoccaggio per una capacità che supera i 158.000 m^3. 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 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 nostra centrale di vigilanza che può intervenire tempestivamente in caso di allarme.

Durante la pandemia, i nostri magazzini hanno svolto la funzione di snodo regionale per lo stoccaggio e la distribuzione di tutti i dispositivi sanitari anti-covid per l'intera regione Emilia Romagna e costituiscono tutt'ora un punto di appoggio centrale per la Protezione Civile che può accedervi h24 sulla base delle necessità di approvvigionamento regionali.

Altri importanti magazzini di nostra proprietà destinati ai servizi di logistica sono localizzati a San Giuliano (MI), Desenzano del Garda (BS), Pomezia (RM), Asola (MN), Funo Argelato (BO), Ferrara, Genova, La Spezia, Pisa, Poggibonsi (SI), Pistoia, Parma e Torino per una capacità complessiva di quasi 420.000 m^3.

Gli Istituti di Vigilanza

La linea Security Services eroga servizi di sicurezza e vigilanza in 29 province e 7 regioni con una rete di 10 centrali operative e un totale di 22 filiali, strutture con 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 di 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 da quasi 28.000 impianti antintrusione collegati,
- monitorano le immagini provenienti da oltre 10.000 telecamere di videosorveglianza,
- inviano le pattuglie di pronto intervento sul luogo dell'emergenza effettuando circa 82.000 interventi all'anno,
- supportano più di 2.000 guardie giurate in servizio di vigilanza fissa e ispettiva sul territorio,
- sono costantemente in contatto con gli oltre 490 veicoli,
- controllano i movimenti delle flotte delle nostre aziende clienti attraverso i più avanzati sistemi di localizzazione satellitare.

2 delle 10 centrali 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.

FOCUS 2023

In data 31.01.2023 è stata costituita la nuova società Istituto di Vigilanza S.p.A., 100% controllata da Coopervice, formalmente attiva dal 01.07.2023. Nella nuova società è stato conferito il ramo d'azienda comprendente tutte le attività di vigilanza e sicurezza della cooperativa.

L'operazione si inquadra nel Piano Strategico 2023-2026 che prevede ingenti investimenti nel quadriennio per garantire lavoro e sviluppo in un settore, quello della Security, divenuto sempre più difficile e competitivo. La scelta della forma giuridica della S.p.A. è funzionale all'obiettivo di perseguire ambiziose alleanze future con l'idea di mantenere il controllo per valorizzare una storia virtuosa che per proseguire ha bisogno di nuovo slancio, di un cambio di paradigma.

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.

Il valore della conoscenza

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.

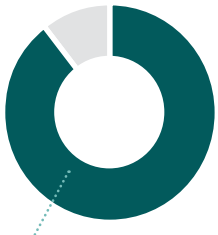
La formazione è lo strumento principale attraverso cui si realizza la crescita delle competenze che determina, da un lato, l'aumento di efficienza e di qualità del servizio a beneficio dei nostri clienti e, dall'altro, un maggior benessere organizzativo e una migliore predisposizione al cambiamento

Nel 2022 sono stati erogati corsi di formazione per un totale di 81.069 ore ai quali hanno partecipato 15.394 partecipanti (8.045 persone uniche). L'89,6% delle ore di formazione è stata destinata al personale operativo sui cantieri e per il 10,4% al personale impiegatizio, quadri e dirigenti.

81.069 Ore erogate per la **formazione**

15.394 Dipendenti **formati**

8.045 Partecipanti **unici**



% di ore per la formazione degli operai **89,6%**

Ore di formazione erogate per tipologia di corso

Sicurezza sul lavoro
49.902

Compliance normativa
1.046

Primo soccorso
7.034

Antincendio
6.227

Formazione preassuntiva G.P.G.
4.469

Utilizzo attrezzature
1.611

Sviluppo personale
2.246

Formazione specialistica di ruolo
5.004

Sistemi informativi
3.144

Lingue straniere
386

Innovazione

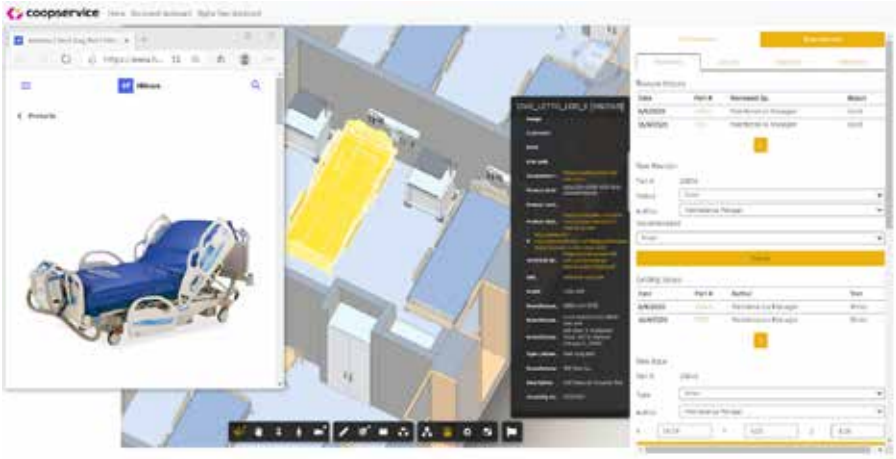
La globalizzazione dei mercati e la pressione della concorrenza, anche internazionale, impongono alle imprese, soprattutto ad un gruppo industriale come Coopservice, di innovare in modo continuo per progettare e produrre servizi ad altro grado di diversificazione.

Questa è la ragione che ci ha spinto a porre l'innovazione al centro delle nostre strategie di sviluppo, trasformandola in un fattore permanente del nostro agire ed elemento distintivo della nostra offerta di servizi.

Alla base c'è un forte commitment del management e una cultura aziendale che crede e investe nell'attività di ricerca, sviluppo e innovazione, e che ha portato negli anni a costruire una struttura R&D coordinata da un responsabile e composta da quattro ingegneri e un architetto.

L'obiettivo è sviluppare metodi, modelli e soluzioni innovative, per tutte le linee di business, capaci di differenziare la nostra proposta e creare valore per i nostri clienti.

Nel percorso organizzativo, in una logica di Open Innovation, sono stati attivati progetti di ricerca e innovazione che hanno coinvolto anche stakeholder esterni, come alcuni fornitori di prodotti e diverse Università italiane ed estere. Inoltre, è proseguito il monitoraggio delle startup innovative che sviluppano negli ambiti di nostro interesse, tra cui la tecnologia IoT (Internet of Things), l'intelligenza artificiale e machine learning, le logiche di ottimizzazione della Lean Production e della metodologia Kaizen, la realtà aumentata e la modellizzazione BIM.



Progetti innovativi sviluppati nel 2022

Nel 2022 sono stati schedulati **54 progetti di innovazione**; di questi **41 si sono conclusi** e 14 non hanno superato la valutazione di fattibilità per una **percentuale di efficienza del 76%**.

I progetti più significativi hanno riguardato:

- sviluppo e implementazione di **soluzioni di telemetria** per la gestione della flotta mezzi del settore Moving (applicazione su circa 200 mezzi a fine 2022);
- ottenimento della **certificazione PdR 74:2019 per il sistema di gestione BIM** e digitalizzazione degli asset;
- sviluppo tecnico e modellizzazione dell'**Innovation Hub** (inizio lavori II semestre 2023);
- realizzazione del **nuovo Food Space** nella sede centrale di Reggio Emilia;
- progetti di **efficientamento e riduzione delle emissioni** in Scope 1 e Scope 2, tra cui la realizzazione di un parco fotovoltaico da 500 kwh e la sostituzione delle caldaie a gas con pompe di calore nella sede centrale;
- avvio del percorso certificato di riduzione della **Corporate Carbon Footprint** aziendale;
- **sviluppo di algoritmi** per la gestione del trasporto dei pazienti all'interno delle strutture ospedaliere;
- miglioramento delle interfacce e delle funzionalità sugli **strumenti VRP** di produzione interna.

L'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 mettano 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 raccoglierli, 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.

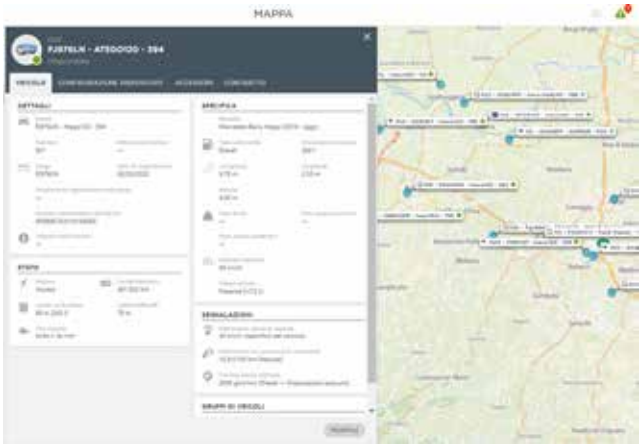
Smart Cleaning: la tecnologia BIM e la soluzione Clean IT

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.

Grazie alla sensoristica installata, nella mappa grafica dell'edificio le aree indicate in verde sono le zone già pulite dall'operatore. L'aggiornamento avviene in tempo reale.

La forza degli
algoritmi

Telemetria per la flotta Moving



Sui mezzi della flotta aziendale della linea Moving sono state installate delle centraline Webfleet (certificate ISO 27001) per il monitoraggio dei veicoli con lo scopo di raccogliere in maniera massiva e puntuale informazioni quali: la posizione dei mezzi, i km percorsi, gli interventi di manutenzione effettuati e ogni altra informazione associata alla centralina del mezzo. L'algoritmo sviluppato ci permette di fornire ai nostri clienti risposte affidabili, sicure e in tempo reale sulla situazione dei mezzi. La soluzione è completata dall'installazione di un tablet sul cruscotto dell'autista così da consentire alla Control Tower della linea Moving di inviare direttamente all'autista informazioni utili e preziose, come eventuali modifiche al tragitto delle consegne da effettuare, ricalcolando in modo dinamico il percorso per evitare chiusure stradali, traffico o strade non adatte a camion pesanti.

Nel 2022 abbiamo mappato circa 170 veicoli e nel 2023 abbiamo in previsione di installare altre 200 centraline, per espandere gli ottimi risultati di ottimizzazione ed efficientamento a tutta la flotta.

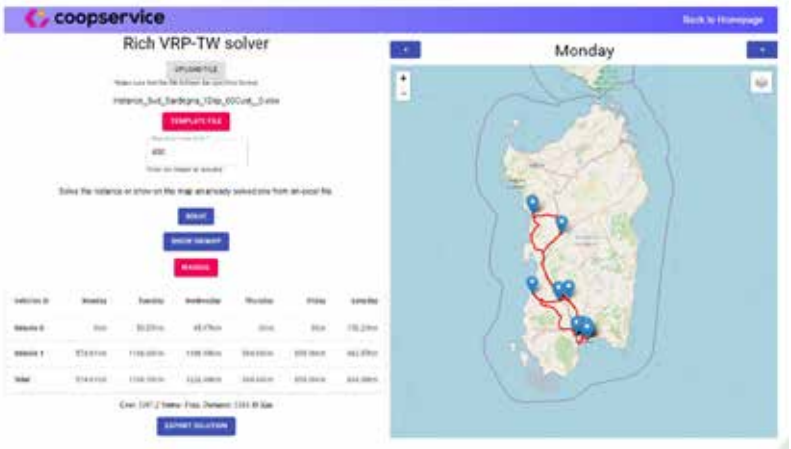
Optimization Suite: il portale web di accesso agli algoritmi

Nel 2022 abbiamo sviluppato un'interfaccia, che abbiamo chiamato "Optimization Suite", un portale web che permette a utenti "non tecnici" di utilizzare i nostri algoritmi di ottimizzazione sviluppati nel corso degli anni.

Tra questi, solo per citarne alcuni, un modulo per geolocalizzare gli indirizzi di consegna e un modulo per la creazione di un piano trasporti settimanale che offre una rappresentazione grafica molto semplice ed intuitiva, a tutto vantaggio della facilità d'uso.

Il risultato è un notevole risparmio di tempo sull'analisi di un piano logistico, che viene sviluppato dall'algoritmo invece di richiedere l'elaborazione manuale, e la possibilità di effettuare analisi simulative sui possibili scenari collegati a periodi di alta o di bassa domanda.

Il portale Optimization Suite continuerà a crescere per integrare sempre più algoritmi di ottimizzazione e consentire ad un numero maggiori di utenti di beneficiare dei vantaggi che gli algoritmi garantiscono in termini di efficienza e di efficacia.



La forza degli
algoritmi

Ottimizzazione dei percorsi delle ronde ispettive di vigilanza

Alla ODS Conference 2022, la principale conferenza annuale sulla ricerca operativa in Italia, il ricercatore Victor Hugo Vidigal Corrêa ha presentato l'algoritmo metaeuristico progettato per ottimizzare le ronde ispettive di vigilanza Coopservice.

Si tratta di un primo risultato del lavoro di un team internazionale di ricercatori dei Dipartimenti di Informatica della Federal University of Viçosa (Brasile) e della Nagoya University (Giappone), insieme al Dipartimento di Scienze e Metodi dell'Ingegneria di Unimore, coordinati dalla funzione Ricerca e Sviluppo di Coopservice. L'algoritmo è stato sviluppato ricorrendo alla metodologia metaeuristica, una tecnica computazionale che ricerca soluzioni migliorative che si approssimano continuamente a quelle ottimali. Siamo dunque a pieno titolo nel campo dell'intelligenza artificiale e proprio l'uso degli algoritmi è alla base del 'machine learning', che fornisce un indispensabile aiuto nella gestione di problemi complessi, come può essere l'organizzazione delle ronde ispettive. Basti pensare che i percorsi e gli orari delle pattuglie devono essere continuamente variati al fine di aumentare l'effetto deterrenza rendendo impossibile la loro prevedibilità. Programmare un turno di servizio rappresenta, pertanto, una sfida complessa che deve tenere conto di risorse, vincoli, nonché obiettivi di efficacia e di performance. Se a questi aggiungiamo anche obiettivi di efficienza, quali la riduzione dei km percorsi in rapporto al numero di siti visitati, l'ottimizzazione dei tempi delle ispezioni, il risparmio energetico di carburante, allora ci si rende conto immediatamente della complessità delle variabili in gioco e della difficoltà di elaborare in anticipo il percorso che la pattuglia deve seguire per raggiungere le migliori prestazioni.

Nei primi mesi di sperimentazione abbiamo conseguito una riduzione media del 27% dei tempi di trasferimento (e conseguentemente una riduzione dei km percorsi in rapporto ai siti visitati) in tutte le aree territoriali incluse nel campione di studio. Questo ha permesso non solo di guadagnare una notevole flessibilità operativa nell'esecuzione dei controlli e delle ispezioni, ma anche di intervenire sugli allarmi con una maggiore rapidità ed efficienza, determinando un incremento medio della qualità del servizio del 21%, parametro che include la puntualità e il rispetto delle finestre temporali e che incide sulla soddisfazione dei nostri clienti. Risultati eccellenti sono stati ottenuti anche in fase di riorganizzazione dei giri di pattuglia a seguito dell'acquisizione di nuovi clienti e, quindi, di nuovi siti da sorvegliare e ispezionare. Un'attività che, se fosse svolta manualmente, richiederebbe giorni di lavoro e che invece grazie all'algoritmo restituisce una nuova pianificazione in poche ore.

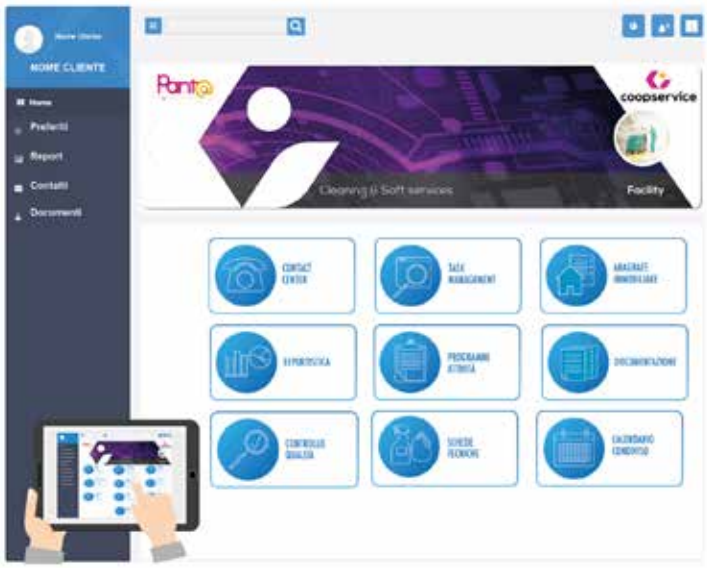
La seconda fase prevede lo sviluppo nel 2023 di nuove funzionalità per affinare ancora di più l'algoritmo ed ottenere risposte molto vicine alla soluzione migliore in assoluto ed in tempi sempre più rapidi.

La forza degli
algoritmi

Pant@, la piattaforma per la gestione del servizio e la comunicazione con i nostri clienti

Il Sistema Informativo Pant@ nasce dall'esigenza espressa dai nostri clienti di poter disporre di un sistema per comunicare e relazionarsi in modo veloce e flessibile.
La piattaforma Pant@ è stata interamente progettata da Coopservice e sviluppata grazie alle competenze dei nostri analisti, sviluppatori e programmatori dei Sistemi Informativi.
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.
Il Sistema Informativo Pant@ - la prima versione risale al 2006 - intende fornire ai nostri clienti un servizio di maggiore qualità e processi di gestione più efficienti, anche attraverso lo scambio tecnologico di dati ed informazioni. 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.

Pant@ è una soluzione completa che include funzionalità specifiche per la gestione dei servizi: semplici strumenti di comunicazione, analisi, monitoraggio e reportistica. 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 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 al contesto della 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 2022 l'occupazione in Coopservice è rimasta sostanzialmente stabile con un numero di occupati di 16.782 unità, in leggero decremento dell'1,9% rispetto all'anno precedente per effetto delle normali dinamiche di mercato e di cambio appalto che caratterizzano il nostro settore.

Nel Gruppo, che opera in 10 Paesi del mondo, il numero degli occupati è sceso a 21.685 unità, essenzialmente a causa della cessione di Archimede S.p.A., società del Gruppo operante nel settore del lavoro somministrato, alla società During in data 29.12.2022.

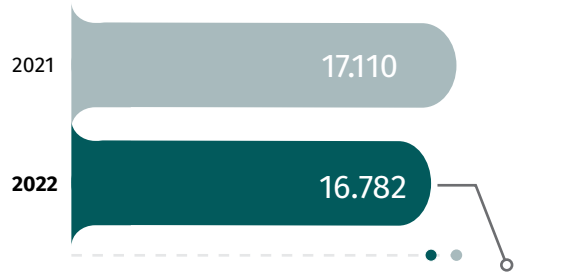
In Coopservice la maggioranza dei dipendenti continua ad essere rappresentata dalle donne (53%), che sono occupate prevalentemente nel settore del Cleaning, ma che sono ben rappresentate anche negli altri settori, come la vigilanza e sicurezza, la logistica e il facility management, nei quali la presenza degli uomini tende a essere superiore per le peculiari caratteristiche del servizio.

Significativa la presenza di lavoratori con cittadinanza straniera che sono l'8,3% del totale dei dipendenti.

Al 100% degli occupati sono applicati i CCNL nazionali e il 90% ha un contratto a tempo indeterminato.

La linea Cleaning & Soft Services impiega il 68,5% del personale. Seguono la linea Security Services con il 19,3%, Moving & Handling con il 6,9%, Energy & Technical Services con il 3,6%, mentre gli staff centrali occupano l'1,7% dei dipendenti.

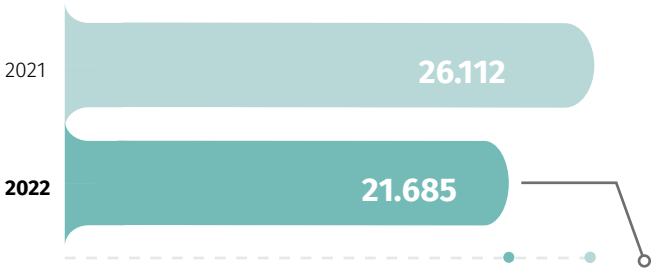
ANDAMENTO OCCUPATI COOPSERVICE



-1,9%

per effetto delle normali dinamiche di mercato e cambio appalto

ANDAMENTO OCCUPATI GRUPP0



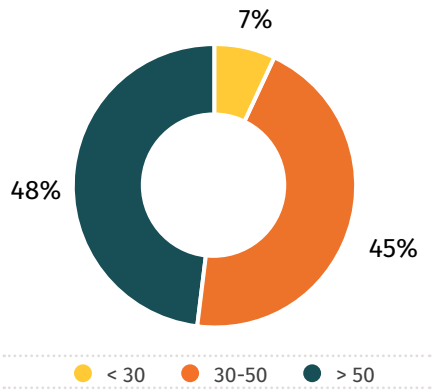
-17%

a causa della cessione di Archimede S.p.A. alla società During in data 29.12.22

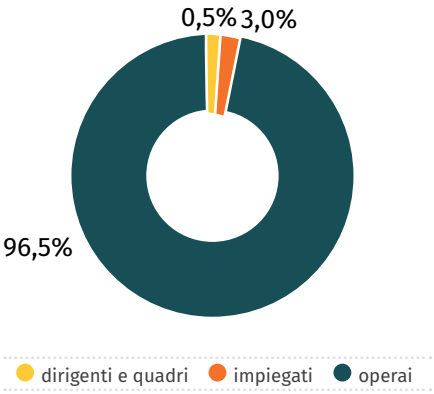
Profilo dei dipendenti

53% 8.963	16.782 dato al 31/12/2022	47% 7.819
49,5	età media 48,2	46,7
5,2	anzianità media 5,4	5,7
91,2%*	tempo indeterminato 15.166	89,4%*
82,2%*	part time 9.621	28,8%*
8%*	stranieri 1.388	8,6%*
* % sul totale delle dipendenti donne		* % sul totale dei dipendenti uomini

Classi di età

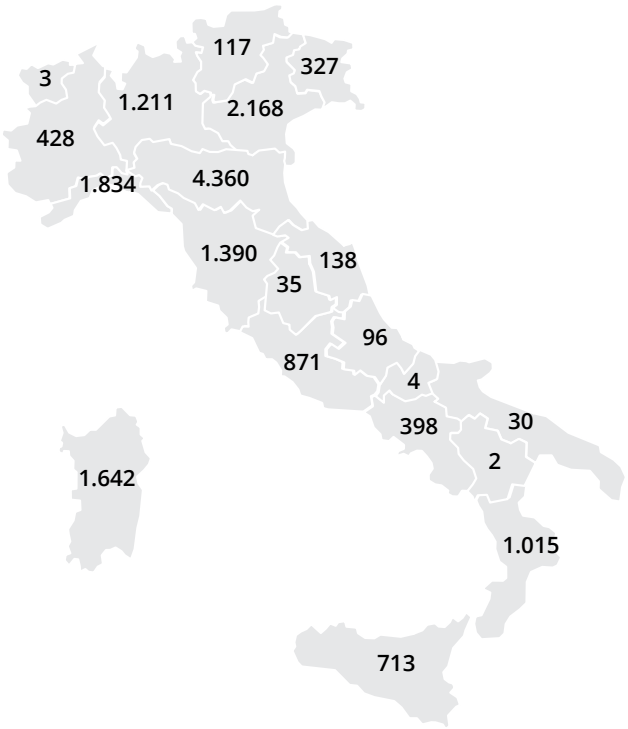


Qualifica



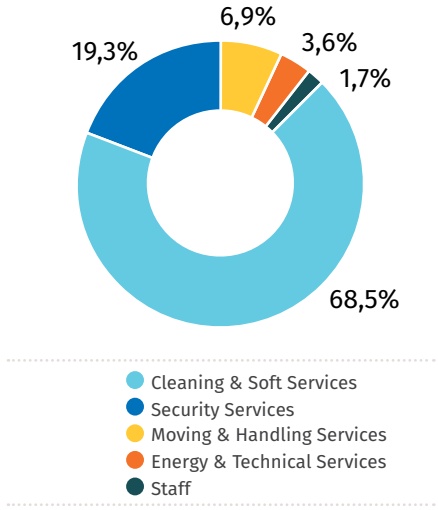
Distribuzione geografica dei dipendenti

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.

Linee di business



Occupazione femminile

Le donne costituiscono il 53% della forza lavoro, la stessa percentuale della rappresentanza femminile nel Consiglio di Amministrazione.
Il settore del Cleaning & Soft Services dà occupazione all'88% delle donne, ma la presenza femminile è consistente anche nelle altre linee di servizio in cui è forte e radicata la componente maschile in virtù della tipologia stessa delle attività che vengono svolte, come nei servizi di vigilanza e sicurezza, i servizi tecnici e manutentivi del facility, la logistica e i traslochi. Anche in questi settori, le donne hanno dimostrato di avere qualità, competenze e abilità particolari per ricoprire mansioni delicate quali possono essere la guardia giurata armata, l'esperto di security o il tecnico manutentore, professioni che sono più facilmente prerogativa degli uomini. Nella nostra linea Security Services, ad esempio, le donne sono 691, pari al 21% del totale dei lavoratori nella vigilanza, e contribuiscono con il loro lavoro a garantire la sicurezza dei nostri clienti (aeroporti, porti, enti pubblici, centri commerciali, industrie, ospedali, banche, ...) con risultati eccellenti ampiamenti riconosciuti.
Incrementare la percentuale di presenza femminile tra i quadri e dirigenti aziendali è un obiettivo della cooperativa, che ha intrapreso anche percorsi formativi ad hoc sulla leadership al femminile per potenziare le doti e le skills manageriali, oltre a valorizzare le qualità di uno stile di leadership che si contraddistingue per la maggiore empatia ed intelligenza emotiva.
L'82,2% delle donne usufruisce di contratti part-time con differenti percentuali orarie, una scelta che consente alle lavoratrici di conciliare i tempi del lavoro con quelli della vita personale e familiare e, allo stesso tempo, di contribuire con il proprio reddito al sostentamento della famiglia.

Rapporto retributivo donna-uomo

Rapporto Salario di base Donne/Uomini			
	2022	*2021*	*Δ 2022 -2021*
Dirigenti	83,3%	85,1%	-2,1%
Quadri	90,4%	90,6%	-0,2%
Impiegati	87,2%	86,9%	0,3%
Operai	90,8%	91,1%	-0,3%
Rapporto Retribuzione Donne/Uomini			
	2022	*2021*	*Δ 2022 -2021*
Dirigenti	86,96%	88,56%	-1,8%
Quadri	87,50%	88,83%	-1,5%
Impiegati	86,31%	86,26%	0,1%
Operai	90,81%	91,11%	-0,3%

Il rapporto retributivo donna/uomo in Coopservice evidenzia un trattamento di maggior favore nei confronti dei lavoratori uomini, confermando la tendenza in Italia e in Europa di una differenza salariale di genere diffusa in tutti i settori. Gli indici di riferimento italiani ed europei oscillano tra il 5% e il 45% a seconda dei parametri presi a riferimento e che includono il livello di scolarizzazione, il settore di impiego (pubblico/privato), i ruoli, la localizzazione geografica e l'età.
Riteniamo che la principale ragione del divario retributivo in Coopservice sia da imputare ai diversi settori in cui operiamo e alla conseguente applicazione di CCNL differenti. Ad esempio, nella vigilanza quasi l'80% dei lavoratori sono uomini e l'alta specializzazione delle guardie giurate armate giustifica salari più elevati rispetto ad altre professioni, come ad esempio gli operatori delle pulizie, a prevalenza femminile, per le quali l'elevata frequenza del lavoro part-time e le retribuzioni contrattualmente più basse rendono difficile fare una comparazione e restituire un dato coerente. In ogni caso, Coopservice si impegna a monitorare questo valore e ad attuare azioni per riequilibrare il trattamento economico e ridurre il gap retributivo con l'obiettivo di perseguire una reale parità di genere.

Congedo parentale

Persone aventi diritto al congedo parentale	ITALIA 100% Uomini	ITALIA 100% Donne	Totale
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2022 di cui status al 31.12.2022	**208**	**355**	**563**
ancora in congedo	10	122	132
rientrati e ancora impiegati	196	194	390
dimessi	2	39	41
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2022	**94%**	**55%**	**69%**
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2021 di cui status al 31.12.2021	**227**	**368**	**595**
ancora in congedo	21	124	145
rientrati e ancora impiegati	203	213	416
dimessi	3	31	34
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2022	**89%**	**58%**	**70%**
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2021 di cui status al 31.12.2022	**227**	**368**	**595**
ancora in congedo	2	31	33
rientrati e ancora impiegati	162	153	315
dimessi	63	184	247
Tasso di fidelizzazione al 31.12.2022	**71%**	**42%**	**53%**

Turnover

Assunzioni										
Numero di persone	*2022*					*2021*				
	<30	*30-50*	*>50*	*Totale*	*% sul totale assunti*	*<30*	*30-50*	*>50*	*Totale*	*% sul totale assunti*
Uomini	509	1.035	583	2.127	40%	584	1.239	791	2.614	47%
% sul totale occupati	*3,0%*	*6,2%*	*3,5%*	*12,7%*	*/*	*3,4%*	*7,2%*	*4,6%*	*15,3%*	*/*
Donne	328	1.504	1.309	3.141	60%	362	1.415	1.128	2.905	53%
% sul totale occupati	*2,0%*	*9,0%*	*7,8%*	*18,7%*	*/*	*2,1%*	*8,3%*	*6,6%*	*17,0%*	*/*
Totale assunti	**837**	**2.539**	**1.892**	**5.268**	**100%**	**946**	**2.654**	**1.919**	**5.519**	**100%**
Percentuale	***5,0%***	***48,3%***	***35,8%***	***100%***	*/*	***17,1%***	***34,8%***	***48,1%***	***100%***	*/*
Cessazioni										
	2022					*2021*				
Uomini	465	1.204	852	2.521	45%	460	1.213	829	2.502	48%
% sul totale occupati	*2,8%*	*7,2%*	*5,2%*	*15,0%*	*/*	*2,7%*	*7,1%*	*4,8%*	*14,6%*	*/*
Donne	289	1.389	1.397	3.075	55%	277	1.232	1.204	2.713	52%
% sul totale occupati	*1,7%*	*8,3%*	*8,3%*	*18,3%*	*/*	*1,6%*	*7,2%*	*7,0%*	*15,9%*	*/*
Totale cessati	**754**	**2.593**	**2.249**	**5.596**	**100%**	**737**	**2.445**	**2.033**	**5.215**	**100%**
% sul totale occupati	***4,5%***	***13,4%***	***15,5%***	***33,3%***		***4,3%***	***11,9%***	***14,3%***	***30,5%***	

Chi opera nel settore pubblico è chiamato a sottostare alle norme stabilite dal codice degli appalti e alle dinamiche di aggiudicazione delle gare, nelle quali si fa ricorso alla clausola sociale di salvaguardia occupazionale. Questa è la ragione principale degli elevati tassi di turnover.

Lavoratori stranieri

Sono 3.691 i lavoratori Coopservice nati fuori dall'Italia, corrispondenti al 22% del totale degli occupati registrati a fine 2022, e provengono da 107 Paesi. 1.388 sono, invece, i lavoratori che risultano avere la cittadinanza straniera, l'8,3% dell'intera forza lavoro.

Numeri che restituiscono bene l'immagine di una cooperativa caratterizzata da una grande ricchezza e diversità culturale. Un valore che sosteniamo e promuoviamo attraverso iniziative sociali che hanno lo scopo di creare relazioni, migliorare l'integrazione e stimolare la partecipazione alla vita della cooperativa.

Profilo dei lavoratori stranieri

52% 716	**1.388** dato al 31/12/2022	48% 672
47,1	età media **45,5**	43,8
7,1	anzianità media **6,3**	5,4
91%*	tempo indeterminato **1.257**	90%*
81,6%*	part time **795**	31,4%*
* % sul totale delle donne lavoratrici straniere		* % sul totale degli uomini lavoratori stranieri

Lavoratori non dipendenti

Rientrano nei lavoratori non dipendenti: i somministrati che esplicano le loro funzioni nei contratti di appalto sotto la direzione ed il coordinamento dei dipendenti di Coopservice, i collaboratori esterni e i tirocinanti.

Lavoratori non dipendenti						
	al 31.12.2022			*al 31.12.2021*		
	Somministrati	*Collaboratori*	*Tirocinanti*	*Somministrati*	*Collaboratori*	*Tirocinanti*
Uomini	402	3	7	589	3	2
Donne	593	0	2	800	1	1
Totale	**995**	**3**	**9**	**1.389**	**4**	**3**

Libertà di associazione

Al 100% dei lavoratori sono applicati i contratti collettivi nazionali di lavoro.

In Italia il diritto dei lavoratori di associarsi in sindacati è stato riconosciuto espressamente dalla Carta Costituzionale del 1948, la quale all'articolo 39 proclama il principio della libertà sindacale.

Coopservice garantisce i diritti dei lavoratori anche attraverso la certificazione SA8000.

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:

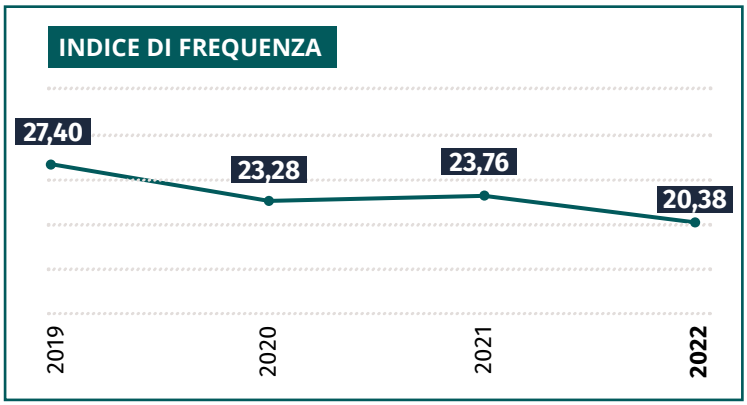
- verificare, tramite un programma di audit interni svolti da personale specializzato, che il complesso di procedure e protocolli interni sia attuato efficacemente;
- segnalare ogni anomalia e definire le misure correttive da porre in atto per evitare il ripetersi di tali eventi.

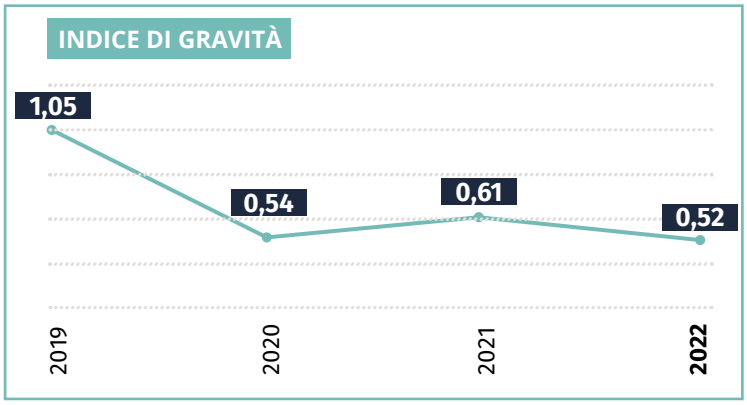
Il tutto in un'ottica di estrema trasparenza e coerenza con i nostri valori e principi, proprio a voler rappresentare l'assoluta volontà di Coopservice di porsi come obiettivo primario il continuo miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute a beneficio dei lavoratori e dei nostri clienti, e 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 sia 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.
Anche per il 2022, la Direzione Aziendale e tutti i ruoli gerarchici hanno voluto ribadire il ruolo centrale e fondamentale della sicurezza sul lavoro riproponendo la riduzione sistematica e quantitativamente prestabilita del numero degli infortuni sul lavoro 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.
Ai manager che hanno raggiunto i risultati attesi sono stati riconosciuti gli incentivi economici previsti nel sistema premiante MBO (management by objectives).

Salute e
sicurezza sul lavoro

Indici di frequenza e di gravità degli infortuni

Dal punto di vista degli indici di prestazione, Coopservice per il 2022 ha visto sostanzialmente riproposti gli ottimi risultati conseguiti negli anni precedenti, confermandosi nel panorama delle aziende di servizi ai primissimi posti per prestazioni in materia di sicurezza sul lavoro.
A partire dal 2019, si è registrata una riduzione significativa sia dell'indice di frequenza sia dell'indice di gravità degli infortuni.





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, ossia 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.

Un'immagine della campagna di comunicazione interna realizzata per sensibilizzare tutti i lavoratori sull'importanza della segnalazione dei Near Miss e per presentare gli strumenti digitali disponibili per semplificare e velocizzare la procedura.

Salute e
sicurezza sul lavoro

Il progetto “Safety Pills”

Le Safety Pills sono pillole informative che hanno l’obiettivo di sensibilizzare ed educare i lavoratori alla prevenzione. Attraverso una grafica accattivante e un linguaggio semplice ed immediato, veicolano messaggi volti a far riflettere sull’importanza di adottare comportamenti sicuri nello svolgimento dei propri compiti lavorativi.
Lo strumento scelto per la pubblicazione è la Coopservice Community accessibile tramite APP su smartphone e da web, lo stesso attraverso il quale tutti i lavoratori ricevono la busta paga e le altre comunicazioni aziendali.

La survey ”La percezione della sicurezza”

Nel 2022 è stata somministrata ai lavoratori, sempre tramite la Coopservice Community, una survey sulla percezione della sicurezza in Coopservice per raccogliere informazioni sul livello di consapevolezza e di attenzione agli aspetti di safety da parte dei dipendenti, utile a predisporre strumenti più efficaci e a migliorare.
Alcuni dei risultati più significativi.
Il 98% dei partecipanti al sondaggio ha risposto di essere a conoscenza dei rischi legati alla propria mansione. Un risultato estremamente positivo se si considera che la consapevolezza dei rischi a cui siamo esposti è fondamentale per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali sui luoghi di lavoro.
L’81% ha risposto di aver ricevuto dispositivi in numero sufficiente e che gli stessi sono adeguati alla protezione dai rischi della propria attività.

Per il 64% l’esperienza è un fattore che incide negativamente sulla probabilità di infortunarsi. Infatti, l’eccessiva confidenza con macchinari o lavorazioni può portare a sottovalutare i rischi.
Per il 60% è necessario aumentare la formazione e l’addestramento ed il 26% ritiene che un maggiore controllo da parte del preposto possa essere un fattore utile per la riduzione degli infortuni.
Infine, l’81% si ritiene formato ed addestrato.

Salute e
sicurezza sul lavoro

La Safety Week

Nel 2022 si è svolta la prima edizione della "Safety Week", una settimana tutta dedicata alla sicurezza sul lavoro dal 26 al 29 aprile, organizzata in concomitanza della data del 28 aprile in cui ogni anno si celebra la Giornata Mondiale della Sicurezza sul Lavoro.
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.

Numerose sono le attività e gli eventi che hanno caratterizzato la Safety Week 2022: dalla conduzione di Toolbox meeting giornalieri per coinvolgere gli operatori su tutti i cantieri, all'organizzazione di un seminario con interventi e testimonianze da parte di esperti

del settore, fino alla premiazione dei cantieri più virtuosi in tema di sicurezza sul lavoro che ha visto protagonisti 8 cantieri che occupano 113 dipendenti.
I lavoratori sono stati coinvolti fin dalle prime fasi e hanno fornito un importante contributo attraverso le loro personali testimonianze raccolte con video interviste, le numerose fotografie scattate nei cantieri durante i Toolbox meeting, la pubblicazione sui social di notizie e immagini inerenti l'iniziativa e la partecipazione al convegno in presenza all'Auditorium Malaguzzi di Reggio Emilia e online seguendo la diretta streaming.

FOCUS 2023

Safety week 2023

Cultura, Condivisione e Sostenibilità sono state le parole chiave della II edizione della Safety Week, con iniziative nei mesi di marzo e aprile 2023, fino al convegno del 9 maggio.
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.

Il Direttore Generale Michele Magagna al convegno del 9 maggio..

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 risorse umane significa per noi investire per sviluppare le competenze e la cultura organizzativa necessaria all'implementazione della strategia aziendale, così come esaltare 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.

Smart Working

Ad agosto 2022, Coopservice ha deciso di trasformare lo Smart Working aziendale da emergenziale a strutturale. Abbiamo messo a punto un modello di smart working basato su logiche organizzative coerenti con la nostra modalità di fare business e avviato un progetto specifico suddiviso in due fasi da portare a completamento nel 2023.

Per adottare questo nuovo modello di lavoro agile sono necessari strumenti, organizzazione, competenze e stili di leadership adeguati. Un vero e proprio cambiamento culturale, che è comune a tutti i progetti aziendali. Non solo lo Smart Working, ma anche il progetto KPI, il sistema di Valutazione delle competenze, il Piano formativo aziendale e la Misurazione delle Performance.

Lavorare per obiettivi ed avere ben chiare le aspettative e il livello di copertura del ruolo, sono alla base di tutti questi processi e rappresentano i presupposti per rendere efficace il lavoro di ciascuno, anche nella modalità ibrida (3 giorni in presenza e 2 da remoto) che è alla base del modello di smart working adottato in Coopservice.

A supporto di questo cambiamento è stato predisposto un percorso formativo per guidare i responsabili nell'applicazione di un modello di Leadership Smart, accompagnato dal ridisegno dell'esperienza di lavoro ibrida, attraverso nuove pratiche e regole organizzative.

La prima fase di questo percorso formativo ha coinvolto tutti i manager ed i coordinatori negli incontri sulla "Smart Working Visioning" e sulla "Smart Leadership".

I partecipanti hanno così prima compreso le dinamiche del mercato del lavoro e gli impatti sui modelli organizzativi del lavoro, i principali trend, le esperienze e le best practice multi-settoriali. In seguito hanno condiviso consigli, indicazioni e suggerimenti per migliorare la gestione del proprio team, nell'ottica di bilanciare il lavoro da remoto e quello in presenza, motivare e responsabilizzare i collaboratori, comunicare in modo efficace ed adottare adeguati strumenti comunicativi e gestionali.

Il progetto è proseguito nel 2023, con una seconda fase volta a supportare e fornire nuovi stimoli sia ai responsabili sia agli smart workers, con l'obiettivo di far crescere il coinvolgimento di tutti gli attori, entrando più nel merito degli aspetti pratici ed organizzativi di questo "nuovo e diverso modo di lavorare".

Benessere organizzativo e
welfare

Performance Management

Negli anni, il Performance Management è diventato in Coopservice un processo strutturato, costante e continuativo, orientato alla valutazione e allo sviluppo dei collaboratori, con un monitoraggio delle performance. L'esperienza ci ha portato a costruire un sistema più allineato con il ciclo naturale del lavoro, permettendo alle persone di allineare i propri comportamenti agli obiettivi aziendali, in un ambiente nel quale manager e collaboratori vivono in un clima di confronto e scambio, e dove il feedback è continuo e frequente.
La valutazione mira alla crescita delle persone attraverso la definizione di percorsi, costruiti insieme ai responsabili, con target concreti da monitorare nel tempo ed integrati con interventi formativi mirati e di supporto per il raggiungimento degli obiettivi professionali e personali assegnati.

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni delle loro performance								
	2022				*2021*			
	Dirigenti	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*	*Dirigenti*	*Quadri*	*Impieagti*	*Operai*
Donne	100,0%	100,0%	65,2%	0,0%	100,0%	77,8%	68,9%	0,1%
Uomini	80,0%	93,6%	57,5%	0,2%	84,6%	81,6%	54,8%	0,3%
Totale	**81,3%**	**95,4%**	**61,9%**	**0,1%**	**85,7%**	**80,6%**	**63,3%**	**0,2%**

Coopservice Way

Coopservice Way è il principale progetto formativo progettato specificatamente per le Linee di Business e destinato ai ruoli chiave di Contract e Delivery 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.
Dopo lo stop causato dalle restrizioni imposte dalla pandemia, nel 2022 il progetto ha ripreso vigore con attività finalizzate ad esplorare nuovi strumenti per una comunicazione efficace, autorevole e sicura.
Comunicare efficacemente è una competenza chiave per questi ruoli che devono rapportarsi con interlocutori esterni all'azienda, come clienti e fornitori, adottando un registro più formale, ma che al tempo stesso, occupandosi della gestione del personale presente sugli appalti, si confrontano quotidianamente con gli operatori sui cantieri con stili comunicativi molto diversi tra loro.
Nel 2023 il progetto entra 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.

Progetto Giovani Talenti

La nostra forza sta nella capacità di investire sul futuro e di credere nei giovani che lo realizzeranno. È questa la filosofia che da sempre anima il progetto Giovani Talenti che in questi anni ha coinvolto giovani di alto potenziale in un programma di iniziative formative particolarmente innovative e stimolanti.

Dopo l'esperienza dello short Master MBA - un percorso per trasferire le competenze base e trasversali che caratterizzano il manager di una azienda - e degli "Intrapreneurs Digitali" - ovvero degli agenti del cambiamento, coloro che trasformano le idee in soluzioni innovative e utili attraverso l'acquisizione di un metodo per generare soluzioni e progetti capaci di rispondere alle sfide di innovazione dell'azienda -, i giovani sono stati protagonisti di un'attività di team building molto speciale.

Hanno avuto l'opportunità unica di applicare i principi aeronautici e dello Human Factor nel contesto aziendale, come strumento per migliorare il funzionamento dei team nella gestione della comunicazione, degli stili di leadership e di problem solving.

A fine 2022 è stato realizzato l'evento di lancio del progetto con la presentazione degli obiettivi e delle aspettative rispetto agli step successivi che proseguono nel 2023.

Questo percorso vuole essere un'occasione di formazione, contaminazione e reciproco scambio. In coerenza con il Piano Industriale di Coopservice 2023-2026, il progetto si inserisce all'interno di una più ampia iniziativa di sviluppo organizzativo che mira a ridisegnare i processi e ad abilitare nuove progettualità per migliorare e innovare le logiche di governance e della struttura interna.

Nel 2023 saranno realizzate una serie di attività formative ed esperienziali dirette a favorire la comunicazione e l'affiatamento tra i membri del team ed ad accrescere la performance complessiva del gruppo.

Il gruppo dei partecipanti al progetto Giovani Talenti alla presentazione dei Project Work al management aziendale.

Video "Giovani Talenti - Project Work"

Benessere organizzativo e **welfare**

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

Ai soci e dipendenti sono garantite prestazioni sanitarie integrative in relazione al piano sanitario specifico del fondo di categoria di appartenenza. ASIM e FASIV sono i due principali fondi contrattuali. I soci della cooperativa possono beneficiare di servizi aggiuntivi 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.

Nel 2022 i familiari iscritti volontariamente a Mutua Nuova Sanità per beneficiare delle prestazioni assistenziali previste, sono stati 678: 247 coniugi/conviventi e 431 figli di soci lavoratori (+10% rispetto al 2021). Sempre nell'anno sono state processate 1.869 richieste di prestazioni corrispondenti ad un totale di indennizzi erogati superiore ai 67.000€ con un aumento del 23% rispetto all'anno precedente. L'importo più consistente è stato erogato come rimborso ticket per accertamenti diagnostici, esami di laboratorio, visite specialistiche e di prestazioni odontoiatriche.

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. La posizione individuale del lavoratore risulta costituita dai contributi versati dal datore di lavoro, da eventuali contributi volontari del lavoratore (e, dove previsto dal fondo, del datore di lavoro) e dai rendimenti ottenuti, al netto dei costi, attraverso l'investimento sui mercati finanziari. È ovviamente collegata alla durata del periodo di versamento.

Il lavoratore può decidere di integrare i versamenti attraverso dei contributi volontari; in questo caso, scatta la contribuzione aggiuntiva anche del datore di lavoro, in misura e con modalità differenti in base al fondo complementare previsto dal CCNL.

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.
In termini di previdenza integrativa o complementare, operiamo su 65 fondi diversi a cui aderiscono 3.205 socie/soci. Di questi, 2.359 sono iscritti a Previdenza Cooperativa.

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 2022 sono state accettate 56 domande per un contributo totale di 19.500€: 6 borse di studio per Laurea e 50 borse di studio per Scuole medie superiori.
Dal 2015, anno di introduzione dell'iniziativa, sono state erogate 370 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 31/12/2022 l'ammontare del fondo risulta essere pari a 242.725,20€.
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 2022 sono state accolte le richieste a favore di 4 socie/soci che hanno presentato domanda a seguito di grave malattia del socio o di un suo familiare, spese viaggio per interventi / esami fuori regione e diaria per grave malattia per un totale di contributi erogati pari ad 6.440,48€.

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 (solo soci)
- Eventi in presenza e online
- Iniziative sociali
- Gruppi di Microsoft Teams
- Corporate TV nelle filiali
- Sondaggi
- 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

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

Fornitori e business partner

- Piattaforma per la qualifica dei fornitori
- Incontri diretti
- Eventi: fiere, workshop, seminari
- Questionari
- 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: wokshop e seminari

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

Media

- Comunicati stampa
- Interviste
- Eventi: fiere, workshop, seminari
- Canali social aziendali
- Ufficio stampa

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.
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 per aderire alle iniziative in favore dei soci e/o dipendenti, rispondere ai sondaggi ed esprimere la propria opinione.

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 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;
- le pagine aziendali sui più diffusi social network (LinkedIn, Facebook e Instagram)
- il nostro magazine online Think Magazine.

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 31.12.22 contava 11.313 follower con un incremento annuale di quasi 2.700. Un trend di crescita che continua da anni, tanto che alla data di pubblicazione del report i follower hanno superato i 13.000.
Crescono in modo significativo anche tutti gli indicatori: visitatori unici, visualizzazioni organiche, CTR. e altre metriche.
Si conferma l'obiettivo di utilizzare questa piattaforma per costruire una relazione basata sul valore condiviso con i nostri interlocutori e rafforzare la nostra reputazione di fornitore di riferimento per i servizi integrati di facility.

Fiere ed eventi

Alla presenza digitale è fondamentale affiancare la relazione fisica con i nostri principali stakeholder. Dopo le restrizioni imposte dalla pandemia, il 2022 ha visto il ritorno degli eventi in presenza, spesso affiancati da dirette streaming per ampliare la diffusione. 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 2022 che ci hanno visto protagonisti.

Forum PA - Roma - Evento di scenario: Il PNRR per una PA verde e sostenibile

Forum Sistema Salute - Firenze - Speciale energia, green e smart hospital

It's all energy efficiency 2022 - Milano - Efficienza energetica Hospital

Forum PA Sanità - Roma - Logistica del farmaco

Renael - Bari - Idrogeno: Progetti in corso con il PNRR e opportunità per i territori

Convegno A.R.T.E. - Perugia - L'importanza dei dati negli appalti basati sul valore

XI Convegno Mepaie Sanità - Milano - Il futuro dei servizi è smart

Convention Donne protagoniste in Sanità - Bologna - L'energia delle donne

Renael - Rimini - Riqualificazione energetica del patrimonio pubblico

ECOMONDO 2022

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. La nostra presenza a Ecomondo è un appuntamento imprescindibile da diversi anni e la nostra partecipazione è cresciuta di importanza. Nel 2022 nel nostro stand (in collaborazione con Servizi Italia) di 132 mq abbiamo accolto e ospitato migliaia di visitatori, che hanno avuto il piacere di assistere, nei 4 giorni della manifestazione, a eventi live trasmessi in diretta streaming con ospiti di eccezione.
Sono intervenuti:

- **Diego Parassole** - comico e divulgatore con "Stanno arrivando i cambiamenti climatici e non ho niente da mettermi".
- **Nonsocomedirtelo** - progetto di SPELL per raccontare la transizione ecologica con "Più idioti dei dinosauri - 4 amenità climatiche e 1 crisi di identità".
- **Opus Apis** - apicoltori esperti partner nel progetto "Ripartiamo dalle Api".

Oltre 1.600 visitatori hanno votato i nostri progetti di sostenibilità, esprimendo con entusiasmo le loro preferenze e premiando, con il 40% dei voti, il nostro progetto "Save the bees".

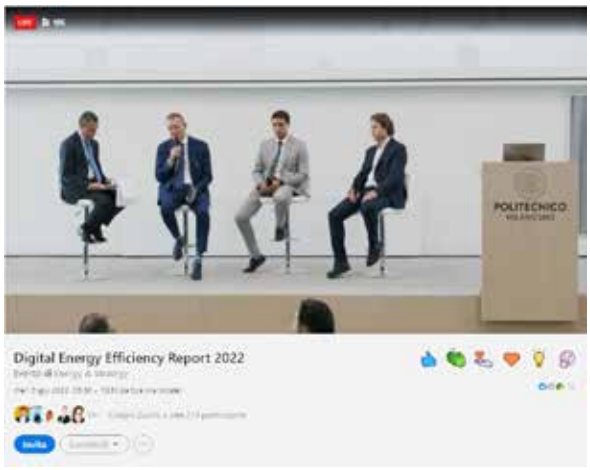
Collaborazioni con il mondo accademico

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 2022 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). 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.

Nel corso del 2022 abbiamo ospitato, per una durata variabile da 4 a 15 mesi, 5 studenti e laureandi in computer science e ricerca operativa provenienti dall'estero e inserito altri 2 studenti laureandi in economia aziendale con specializzazione in sostenibilità ambientale.



Un'immagine della diretta streaming dell'evento Digital Energy Efficiency Report 2022 organizzato da Energy & Strategy | Politecnico di Milano. Tra i relatori anche l'Energy Manager di Coopservice (il primo a destra)

Energy & Strategy | Politecnico di Milano

Abbiamo rinnovato 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 2022 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.

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 affinchè 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.

Bologna Business School

Nell'ambito della nostra collaborazione con Bologna Business School, nel 2022 abbiamo collaborato al Master in Gestione d'Impresa "Green Management and Sustainable Businesses" che ha l'obiettivo di guidare le imprese nell'ideazione di nuovi modelli di business, sostenuti da un uso consapevole delle risorse.

Il percorso di studi prevede la realizzazione di 3 progetti aziendali, della durata di un mese ciascuno, durante i quali gli studenti collaborano con imprese del settore, sulle principali problematiche legate alla sostenibilità. Coopservice è stata selezionata come caso studio. A fine maggio 2022, abbiamo accolto i 23 studenti nel Master e i loro tutor nella nostra sede di Reggio Emilia per presentare l'azienda e la nostra strategia di sostenibilità, con un focus particolare sulle iniziative per favorire la riduzione delle emissioni e la corporate carbon footprint. Insieme abbiamo definito gli obiettivi del project work e le sfide da affrontare. A fine giugno, nella splendida cornice di Villa Guastavillani a Bologna, gli studenti hanno esposto le loro relazioni, dimostrando grandi capacità di analisi e progettazione e proponendo interessanti e innovative soluzioni orientate all'efficientamento dei processi con una forte correlazione al conseguimento degli obiettivi economici.

L'esperienza ha portato alla stesura, da parte di Bologna Business School, di un Case Study da pubblicare sulla piattaforma internazionale "The Case Center" per raccontare agli studenti delle Business School del mondo come CoopService si è approcciata alla Sostenibilità e cosa significa per un'azienda di servizi affrontare la sfida della decarbonizzazione.

Università degli Studi Napoli Parthenope

Sempre nel 2022 è stata avviata 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", che 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 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 si è rivelato di estrema utilità per una preliminare verifica del livello di conformità delle informazioni di sostenibilità con gli standard europei di rendicontazione. Ha costituito la prima gap analysis, sul Report 2021, rispetto alla bozza del novembre 2022 degli standard emessi dall'European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), diventando un importante tassello nel percorso che ci ha portato alla predisposizione della presente informativa di sostenibilità redatta in conformità agli standard ESRS.
Il paper ha ricevuto una valutazione positiva per la sua pubblicazione all'interno della rivista internazionale Meditari su una special issue dedicata alla sostenibilità. A luglio 2023 è iniziata la seconda fase del progetto di ricerca, di cui rendiconteremo nel prossimo Report Integrato.

Career 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 a 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.

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 2022 abbiamo erogato 254.000€ di contributi di **sponsorizzazione** per sostenere 35 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. 84).

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 di altri sport. Nel 2022 abbiamo sostenuto anche una squadra di basket in carrozzina e l'atleta paralimpico Kevin Casali, campione di nuoto FISDIR.

Sosteniamo iniziative culturali con lo scopo di renderle disponibili al più ampio numero possibile di persone. Siamo sponsor della Fondazione Palazzo Magnani di Reggio Emilia per l'organizzazione di mostre ed eventi tra i quali Fotografia Europea, della Festa del Cinema di Roma, della rassegna musicale Albinea Jazz e di altre iniziative di promozione culturale sui territori.

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 2022 abbiamo elargito donazioni per un valore di 51.649€ a supporto di 31 soggetti (anche attraverso l'Art Bonus) nei diversi territori. Tra le donazioni erogate, abbiamo sostenuto l'Unicef per l'Emergenza Ucraina (oltre ad aver fornito materiale per imballaggio alla Protezione Civile di Reggio Emilia per la spedizione degli aiuti umanitari) e abbiamo destinato la donazione natalizia alla Lega del Filo d'Oro, contribuendo alla realizzazione della nuova casa per le persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali inaugurata a marzo 2023 ad Osimo (AN).

Sponsorizzazioni

254.000 €
35 progetti

Donazioni

51.649 €
31 enti

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)***
- **Legacoop Produzione e Servizi** ***(Roberto Olivi Presidente e Andrea Grassi Vicepresidente sono membri della Direzione Nazionale)***
- **Valore D**

SECURITY SERVICES

- **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

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.

Think Green | Il nostro approccio alla sostenibilità ambientale

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".

La certificazione EPD utilizza la metodologia di analisi Life Cycle Assessment (LCA) – regolata dalle norme ISO 14040 – per valutare gli impatti ambientali associati ad un prodotto o processo, mediante l'identificazione e la quantificazione dei consumi di materia ed energia, delle emissioni nell'ambiente, nonché la valutazione delle opportunità per ridurre tali impatti.

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.

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 selezionare materiale promozionale e gadget ecologici, a stampare su carta riciclata o certificata FSC.

Così come prosegue la **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 2022 abbiamo acquistato 2.400 bottiglie di acqua WAMI da 0,75l. Questo ci ha permesso di **donare 240 mila litri di acqua potabile** ma, anche, di **evitare di conferire 3.600 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.

Progetto "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 posizionato su una porzione di terreno della nostra sede di Reggio Emilia, **12 arnie di api mellifere** (e altre 12 sono state posizionate nella sede di Servizi Italia) quale contributo alla tutela dell'ecosistema e della biodiversità del nostro territorio.

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.

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.

Nel calcolo dell'intensità energetica è stato utilizzato il Totale dei consumi energetici interni all'organizzazione (vedi tabella sopra) che include i combustibili non rinnovabili e l'energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili.

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. Ad oggi, il numero dei veicoli elettrici è ancora piuttosto limitato, anche se in crescita, 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.

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

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo, fare riferimento alle tabelle a pagina 125.

Energia consumata all'interno dell'organizzazione			
Tipologia di prodotti utilizzati	**U.M.**	**2022**	
		Totale	**Totale MWh**
Combustibili non rinnovabili			**49.719**
Gas naturale	smc	164.468	1.566
Gasolio - Flotta aziendale	l	4.628.594	46.782
Benzina - Flotta aziendale	l	129.964	1.152
Metano - Flotta aziendale	kg	48.935	682
GPL - Flotta aziendale	l	5.663	41
Energia elettrica acquistata			**3.877**
Fonti non rinnovabili	kWh	3.876.753	3.877
Totale consumi energia			**53.596**
Energia rinnovabile	MWh		0
Energia non rinnovabile	MWh		53.596

Energia consumato al di fuori dell'organizzazione			
Tipologia di prodotti utilizzati	**U.M.**	**2022**	
		Totale	**Totale MWh**
Energia elettrica per commessa	kWh	25.450.321	25.450
Gas metano per commessa	Smc	15.380.652	147.297
Gasolio per commessa	l	51.829	515
Gpl per commessa	l	21.735	153
Fluido per teleriscaldamento per commessa	kWh	15.270.700	15.271
Totale consumi energia			**188.686**

Intensità energetica		
	U.M.	
Totale consumi energia interni	MWh	53.596
Fatturato	k€	704.694
Intensità energetica	**MWh/k€**	**0,076**

FOCUS IDROGENO

Il progresso tecnologico e gli investimenti globali in atto per un futuro sostenibile possono rendere praticabile l'utilizzo dell'idrogeno quale vettore energetico pulito e conveniente. Per cogliere le nuove opportunità offerte dall'idrogeno, tuttavia, occorre passare dalla produzione di idrogeno "grigio", con impiego di anidride carbonica, a ben più sostenibili tipologie "blu", con impiego di strumenti per la cattura del carbonio, per arrivare poi a un idrogeno "verde" che sfrutti le proprietà elettrolitiche grazie all'impiego di elettricità da fonti rinnovabili.

In Coopservice crediamo che l'idrogeno diventerà un elemento fondamentale del mix energetico del futuro. Per questo, investiamo nella ricerca e nella definizione di progetti pilota allo scopo di valutare in concreto le differenti opzioni sia dal punto di vista della produzione che del trasporto che del suo utilizzo.

Come nel caso del bando, che ci siamo aggiudicati nel 2021, per il "Servizio energia per gli edifici della Provincia di Modena".

Nel 2022 abbiamo realizzato il primo impianto di riscaldamento ad idrogeno verde in Italia, al servizio dell'Istituto Scolastico Meucci di Carpi.

Si tratta di un progetto pilota, 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 un impianto fotovoltaico di 100 kwp posto sul tetto dell'edificio scolastico.

Nella prima fase, come imposto dalla normativa vigente, è previsto che la caldaia dell'istituto funzioni con una alimentazione 'blend' composta da un mix di metano (80%) e idrogeno green (20%): l'idrogeno prodotto attraverso gli elettrolizzatori viene immagazzinato in un serbatoio di 9,3 metri cubi (circa 20 kg di elemento) in grado di alimentare continuamente la miscela blend.

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: un'evoluzione, questa, che richiede necessariamente un adeguamento della normativa con l'auspicio che possa diventare realtà in un futuro il più prossimo 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 CO_2 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 diventano quasi 11, corrispondenti al lavoro di fotosintesi di un bosco di 7.725 mq.

L'importanza della sperimentazione di Carpi ha portato l'impianto ad essere oggetto di studio in ambito accademico e argomento di tesi di laurea presso l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia.

L'impianto è stato inaugurato a gennaio 2023.

Gestione dei rifiuti

Coopservice gestisce i rifiuti prodotti direttamente dalle proprie attività di facility (principalmente i servizi di cleaning, ma anche servizi di moving, manutenzione e vigilanza), e i rifiuti generati dalle attività che si svolgono nei cantieri in cui opera, siano essi ospedali e strutture sanitarie, aziende e uffici, centri commerciali, stazioni o aeroporti.

Negli appalti di cleaning, logistica o facility management, la gestione dei rifiuti per conto del Cliente, quando è prevista, è parte integrante del servizio e viene svolta secondo le modalità stabilite nel progetto di gara e concordate con il Cliente, nonchè conformi alla normativa di riferimento a seconda della tipologia del rifiuto. Le procedure si differenziano in modo sostanziale in base alla tipologia di struttura, alla natura dei rifiuti e alla disponibilità in loco di isole ecologiche e centri di raccolta.

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. Per questo, il personale viene appositamente formato ed addestrato al corretto utilizzo di questi prodotti, di cui ricevono istruzioni specifiche e schede tecniche, oltre alla fornitura delle attrezzature e dei DPI necessari per maneggiarli.

Negli ultimi anni, stiamo mettendo a punto politiche di riduzione dell'uso di sostanze inquinanti proponendo soluzioni di lavaggio e detersione che utilizzano tecniche alternative alla chimica, pur garantendo elevati livelli di pulizia e sanificazione. 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, in linea anche con la certificazione Ecolabel per i nostri servizi di pulizia a marchio Green Leaf by Coopservice.

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.

I dati si riferiscono ai rifiuti prodotti e smaltiti da Coopservice nel 2022, suddivisi tra pericolosi e non pericolosi.

Rifiuti prodotti e smaltiti		
Tipologia	**Mod. smaltimento**	**Peso totale (kg)**
Rifiuti pericolosi	D15	5.565
	R12	15.142
	R13	26.144
Totale rifiuti pericolosi		**46.851**
Rifiuti non pericolosi	D9	746.807
	D13	430
	D15	2.039.905
	R3	53.070
	R4	14.986
	R5	8.000
	R12	187.190
	R13	702.750
Totale rifiuti non pericolosi		**3.808.218**

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).

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, che promuove coerenza, trasparenza e credibilità aziendale nella quantificazione e rendicontazione della carbon footprint, è un obiettivo di Coopservice per il 2023.

Conoscere l'entità della propria Corporate Carbon Footprint 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.

Emissioni Scope 1, 2 e 3

Nel 2021 abbiamo introdotto per la prima volta nel Report Integrato la misurazione delle emissioni di gas a effetto serra fornendo un primo confronto tra i dati del 2020 e del 2021. Abbiamo concentrato i nostri sforzi nell'individuazione dei dati da considerare nel calcolo dei vari Scope e nella loro misurazione, utilizzando la metodologia spending base. Il processo si è rivelato particolarmente complesso per la natura stessa dei nostri servizi che vengono erogati all'esterno della nostra organizzazione direttamente presso le strutture dei nostri clienti. Questo ha implicato maggiore attenzione e responsabilità nell'attribuzione delle emissioni ai diversi Scope e sono stati necessari numerosi affinamenti, anche supportati da consulenti esperti, prima di pervenire alla ripartizione adottata per calcolare le emissioni per l'anno 2022.

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'elettrificazione della flotta e la sostituzione delle caldaie a gas con sistemi più efficienti e connessi a fonti di energia rinnovabile. Entrambi i progetti sono oggetto di attenta valutazione da parte di Coopservice e vedranno una prima implementazione tra il 2023 e il 2024.

Emissioni Scope 1		
Tipologia	**U.M.**	**2022**
Gas naturale	tCO2eq	326
Gasolio per autotrasporto	tCO2eq	11.839
Benzina per autotrasporto	tCO2eq	281
Metano per autotrasporto	tCO2eq	124
GPL	tCO2eq	9
Totale di emissioni Scope 1	**tCO2eq**	**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.

Emissioni Scope 2		
Tipologia	**U.M.**	**2022**
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO2eq	1.142
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO2eq	1.677
Totale Scope 2 - Market Based	**tCO2eq**	**1.677**

Si è scelto Market Based per essere certi di considerare lo scenario cautelativo nel calcolo dell'intensità emissiva pubblicata all'interno del presente Report.

Scope 3 Emissioni indirette della catena del valore

Scope 3 comprende tutte le emissioni indirette che si verificano nella catena del valore dell'azienda.

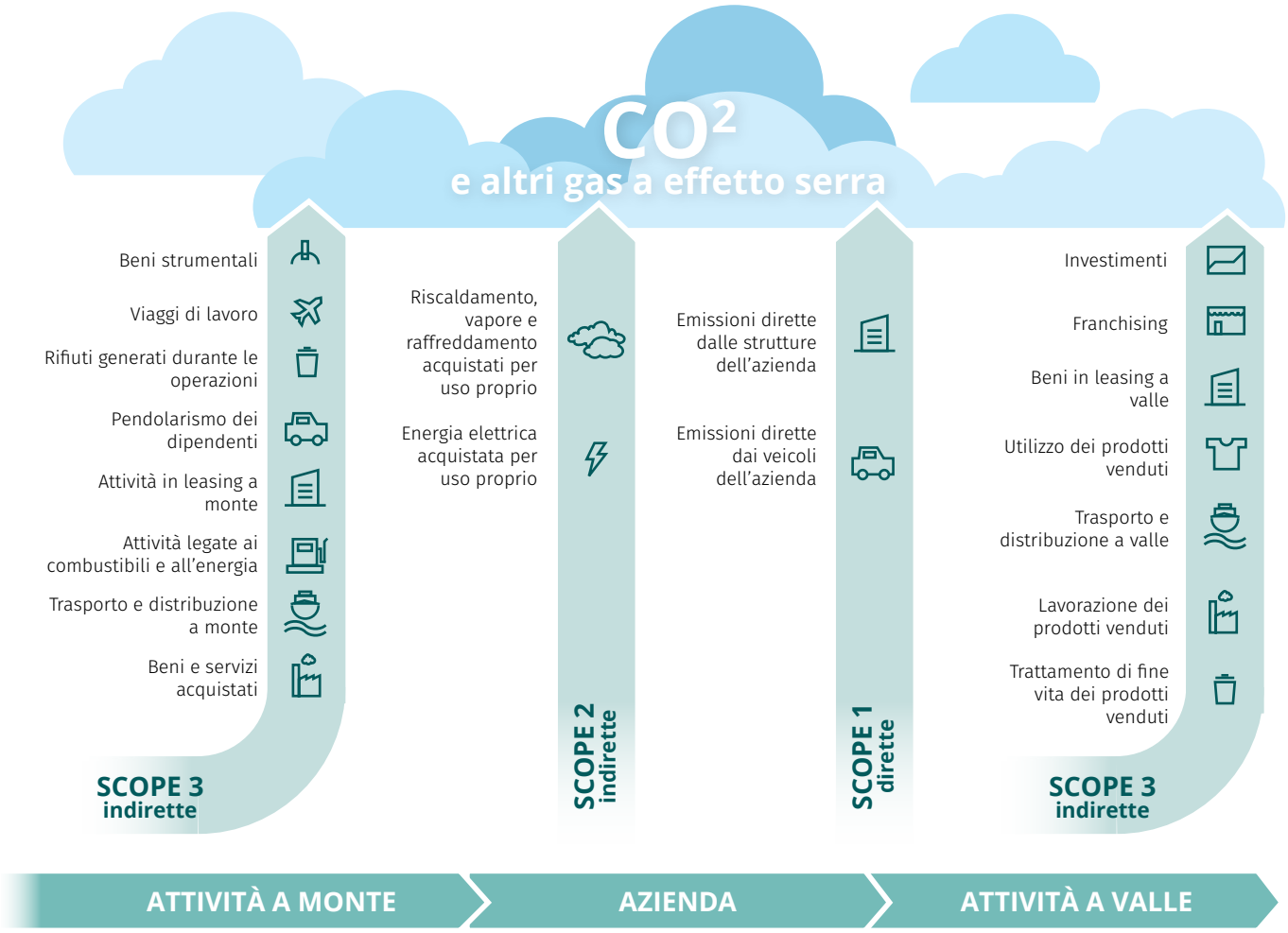
Sono essenzialmente il risultato di attività provenienti da beni non posseduti o controllati dall'organizzazione, ma che l'organizzazione impatta indirettamente nella sua catena del valore. Anche se queste emissioni sono fuori dal controllo operativo dell'azienda, possono rappresentare la parte più consistente dell'inventario di emissioni di gas serra, proprio 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 a effetto serra di 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 sua 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 sotto.

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



Considerazioni

La differente imputazione agli Scope non ci consente di comparare i dati nelle singole voci rispetto agli anni precedenti, anche in virtù dell'applicazione di metodologie sempre più rigorose e precise per la misurazione dei dati stessi, determinate da una migliore e più approfondita conoscenza dei processi implicati e dall'esperienza maturata.

Questo ci permetterà indubbiamente di fissare un punto zero nel 2022 rispetto alle misurazioni degli anni a venire, tenuto conto anche degli investimenti che Coopservice ha programmato nel 2023 per migliorare i sistemi informativi per la misurazione, la raccolta e l'analisi dei dati.

Nel 2022 abbiamo adottato efficaci politiche di risparmio ed efficientamento energetico sia internamente alle sedi Coopservice sia in alcuni importanti cantieri, nei quali è stato conseguito un sostanzioso calo dei consumi grazie all'implementazione di sistemi di cogenerazione che hanno determinato notevoli benefici in termini di efficienza, di costi e di 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.

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

Verso una strategia di decarbonizzazione

Il nostro percorso di sostenibilità ambientale ci vede impegnati a sviluppare una strategia di decarbonizzazione che parte dalla misurazione e identificazione dei fattori che determinano la nostra Corporate Carbon Footprint per arrivare a definire obiettivi di riduzione realistici e fattibili, nonchè strategie efficaci verso la carbon neutrality.

Un'impresa tutt'altro che semplice per un'azienda come la nostra, che non produce beni e quindi non controlla l'intero processo, ma eroga servizi integrati di facility presso i propri clienti e pertanto con elementi di complessità difficili da gestire e monitorare.

Tuttavia, le motivazioni per percorrere questa strada verso la decarbonizzazione sono molteplici e consistenti.

Alle pressioni normative e regolatorie delle istituzioni, in primis l'Unione Europea che spinge verso una transizione ecologica che limiti fortemente le emissioni (con l'obiettivo di ridurre il 50% delle emissioni entro il 2030), si aggiungono le pressioni degli stakeholder, sempre più attenti e sensibili alle tematiche ambientali, che chiedono a gran voce alle imprese di attuare azioni concrete per ridurre la propria impronta ambientale.

Ma anche il mercato esige una riflessione accurata sui rischi ambientali e su come evitare o attutire le conseguenze negative sul business aziendale, come ad esempio sta avvenendo con la scarsità di risorse, l'aumento dei costi delle materie prime, le catastrofi naturali come la siccità, gli incendi e le alluvioni legate al cambiamento climatico.

La sostenibilità diventa così, non solo un fattore etico di responsabilità, ma un driver competitivo, capace di trasformarsi in un vantaggio reale nei meccanismi delle gare di appalto pubbliche e nelle dinamiche di accesso al mercato.

Gli sforzi per rendicontare le nostre emissioni secondo il protocollo GHG sono motivati dalla volontà di avere uno standard di riferimento riconosciuto a livello mondiale che ci consenta di comparare il dato in modo coerente di anno in anno, di fissare degli obiettivi di miglioramento e di confrontarci con imprese dello stesso settore.

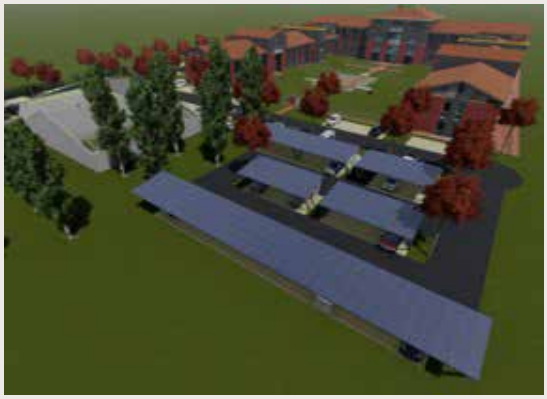
FOCUS 2023

Tra la seconda metà del 2023 e i primi mesi del 2024, sarà completata l'installazione di un **impianto fotovoltaico della potenza nominale di 510 kWh** a servizio della sede centrale.

Il progetto prevede l'installazione di pensiline fotovoltaiche a copertura di 158 posti auto nei parcheggi lato dipendenti e lato ospiti della sede di Pratofontana e la sostituzione delle caldaie a gas con pompe di calore.

La produzione di energia rinnovabile per autoconsumo ci permetterà di ridurre in modo significativo le emissioni di C02 climalteranti e dannose per l'ambiente e di contenere i costi energetici mitigando il pesante effetto degli aumenti dei combustibili fossili che hanno così duramente colpito l'economia nazionale e mondiale.

A regime, il progetto porterà ad un abbattimento stimato di 31 t CO2eq.



Nota metodologica

Nota metodologica

Coopservice ha adottato per il sesto 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.

Per la sua stesura è stato preso a riferimento, in continuità con le edizioni passate, il Framework <IR> dell'International Integrated Reporting Council.

L'esercizio 2022 rappresenta quello in cui Coopservice ha profuso, in tema di reportistica di sostenibilità, uno sforzo assai significativo al fine di presentare ai propri stakeholder gli esiti economici, sociali ed ambientali delle proprie attività in maniera sempre più puntuale e al passo con una normativa sempre più articolata ed in continua evoluzione.

Infatti, dopo aver predisposto il Report integrato 2022 in conformità agli standard di rendicontazione GRI "Global Reporting Initiative Standards" (emanati dal Global Reporting Initiative), e sottoposto ad assurance da parte di un revisore indipendente, Coopservice ha deciso di redigere una seconda versione del Report Integrato 2022, questa volta conforme agli standard di rendicontazione ESRS (European Sustainability Reporting Standards), approvati nella loro versione definitiva dalla Commissione Europea in data 31 luglio 2023. Tale primo Report ESRS non è stato sottoposto ad attività di assurance.

Gli standard ESRS dovranno essere utilizzati da tutte le società soggette alla direttiva sulla rendicontazione di sostenibilità (CSRD - Corporate Sustainability Reporting Directive) e la loro applicazione sarà progressiva secondo un calendario che va dall'anno finanziario 2024 al 2028. Le prime società a doversi conformare a tale obbligo saranno quelle precedentemente soggette alla direttiva sulla dichiarazione non finanziaria – NFRD (grandi società quotate, grandi banche e grandi imprese assicurative), per le quali l'obbligo scatterà con riferimento all'anno finanziario 2024, con una prima dichiarazione di sostenibilità conforme ai principi ESRS da pubblicare nel 2025. L'obbligo per Coopservice scatterà con riferimento all'esercizio 2025, con la prima dichiarazione di sostenibilità ESRS compliant da pubblicare nel 2026.

Il percorso che ha portato Coopservice a pubblicare il primo Report Integrato conforme agli standard ESRS parte già a fine 2022, quando la società ha da subito iniziato a lavorare, nella predisposizione della reportistica di sostenibilità, sul doppio binario ESRS-GRI cercando di uniformare, ove possibile, le informazioni e i dati in maniera da raggiungere la duplice conformità tanto a livello GRI quanto a livello ESRS (nella versione al tempo disponibile, ovvero gli standard preliminari in bozza presentati dall'EFRAG alla Commissione Europea nel novembre 2022). La società, parallelamente alla predisposizione del Report GRI compliant, ha tenuto traccia di tutte le differenze di disclosures e di presentazione delle stesse esistenti tra standard GRI e principi

ESRS. Infine, al Report 2022 predisposto secondo i GRI sono state apportate tutte le modifiche e le integrazioni necessarie per addivenire alla compliance secondo gli ESRS, nella loro formulazione definitiva del 31 luglio 2023.

Il perimetro di rendicontazione, anche con riferimento al Report ESRS, include la sola società Coopservice S.Coop.p.A. e corrisponde a quello del bilancio finanziario chiuso al 31.12.2022 della Coopservice S.Coop.p.A. Si evidenzia altresì che il perimetro di rendicontazione dei consumi energetici e delle emissioni GHG non include 20 siti di dimensioni minori (su un totale di 80), i cui dati non sono attualmente disponibili in quanto la gestione delle utenze è a carico di terzi. La Capogruppo e le società controllate e/o partecipate stanno mettendo a punto appositi processi e metodologie per agevolare l'attività di consolidamento delle informazioni di sostenibilità; ciò consentirà, nei prossimi Report di sostenibilità, di far coincidere il perimetro di rendicontazione con quello del bilancio consolidato Coopservice.

Per quanto concerne le informazioni richieste dagli standard ESRS e gli indicatori rendicontati, rinviamo alla tabella "Indice dei contenuti ESRS", collocata in calce al presente documento. Tale tabella contiene una sintetica risposta ai vari requisiti di informativa e/o un rimando alla pagina del Report che soddisfa il requisito di informativa.

I dati e le informazioni contenuti nel Report sono stati forniti dalle diverse Funzioni aziendali e fanno riferimento a documenti e fonti ufficiali diffusi sia internamente che esternamente.

Al fine di assicurare la massima attendibilità delle informazioni riportate, è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili direttamente, evitando il più possibile il ricorso a stime, le quali, laddove necessarie, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili, o su rilevazioni campionarie, e il loro utilizzo è segnalato all'interno dei singoli indicatori. Inoltre, ove possibile, i dati riportati nel presente Report sono stati comparati con quelli relativi al precedente esercizio, al fine di facilitare la comparabilità del dato e, quindi, la comprensione da parte dei fruitori del documento.

Come richiesto dagli ESRS, Coopservice ha identificato le tematiche di sostenibilità ritenute rilevanti attraverso l'analisi di materialità secondo il principio della "Doppia Materialità" introdotto dallo standard ESRS 1 – General Requirements, così come descritta nel paragrafo "Analisi di Materialità" del presente documento, cui si rimanda per maggiori e più approfonditi dettagli. Sono stati considerati tutti i topic standard degli ESRS, in ossequio alle disposizioni dell'ESRS 1.

In ultimo si segnala che il processo di raccolta dei dati e delle informazioni del presente report, nonché la sua stesura, è stato coordinato e gestito dalla funzione Comunicazione, in collaborazione con i vari responsabili di funzione. Il documento è stato redatto secondo i principi generali di accuratezza, chiarezza, comparabilità e completezza.

Per domande o richieste di informazioni sul Report Integrato:
ufficiocomunicazione@coopservice.it
0522 940271

Indice dei contenuti ESRS

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
ESRS 2 - General Disclosure						
ESRS 2	Disclosure Requirement BP-1: General basis for preparation of the sustainability statement		Il perimetro di rendicontazione include la sola società Coopservice S.Coop.p.A. e corrisponde a quello del bilancio economico-finanziario di esercizio al 31 dicembre 2022 della Coopservice S.Coop.p.A.	ESRS 2 BP-1 Par. 3		Già a partire dai prossimi Report di sostenibilità il perimetro di rendicontazione coinciderà con quello del bilancio consolidato Coopservice. Coopservice e le società controllate e/o partecipate stanno mettendo a punto appositi processi e metodologie per agevolare l'attività di consolidamento delle informazioni di sostenibilità di tutte le società del gruppo.
ESRS 2	Disclosure Requirement BP-2: Disclosures in relation to specific circumstances	99, 123	Con riferimento ai DR relativi ai Par. 11 e 12 si rimanda a quanto contenuto a Pagg. 99,123. I DR richiesti ai Par. 10-13-14-15-17 non sono applicabili per Coopservice. Con riferimento al Par. 16 si segnala che, anche se non applicabile e/o non materiale per la specifica realtà aziendale, ogni DR riceve risposta alle pagine sopra indicate.			
ESRS 2	Disclosure Requirement GOV-1: The role of the administrative, management and supervisory bodies		(A) Con riferimento alla composizione del massimo organo di governance ed in risposta al DR previsto al Par. 21 si evidenzia che: • Vi è la presenza di membri esecutivi e membri non esecutivi; • La società non rientra nelle fattispecie per cui viene prescritta in maniera cogente la presenza di membri indipendenti; • Il Consiglio di Amministrazione si rinnova ogni anno per un terzo dei suoi membri; • Alcuni membri del Consiglio di Amministrazione ricoprono ruoli apicali in altre società del gruppo (società controllate e/o parteciparte da Coopservice); • Alcuni membri hanno comprovata e pluriennale esperienza nelle tematiche di natura ambientale • La nomina dell'organo amministrativo è di competenza dell'Assemblea dei Soci; tali nomine proposte sono basate su specifici criteri di professionalità ed esperienza. (B) Con riferimento al requisito di informativa di cui al Par. 22 si segnala che: • La responsabilità sulla gestione degli impatti ESG è in capo al Consiglio di Amministrazione che rivede annualmente i temi materiali. A luglio 2023 il CdA ha nominato il Sustainability Manager, il quale avrà il compito di sviluppare, implementare e gestire la strategia di sostenibilità, previa approvazione da parte del CdA, al quale è tenuto a relazionare periodicamente in merito alle prestazioni del sistema di gestione della sostenibilità. • La responsabilità di verificare il rispetto di obblighi in materia ambientale è demandata anche a manager / responsabili di funzione sui quali il Consiglio di Amministrazione svolge un ruolo di supervisione e direzione strategica. • Non vi è una cadenza periodica prestabilita con cui i manager / responsabili di funzione investiti di specifiche responsabilità di controllo debbano riferire al Consiglio di Amministrazione. Nel caso si verifichino delle problematiche, sono chiamati a portarli prontamente all'attenzione del Consiglio di Amministrazione. (C) Con riguardo al requisito di informativa di cui al Par. 23 si rimanda a Pag. 10. Si rileva altresì come nel corso del 2022, nonostante non sia stato elaborato uno specifico programma di induction rivolto al Consiglio di Amministrazione, siano state comunque promosse iniziative ed eventi volti a consentire agli Amministratori di sviluppare un'adeguata conoscenza delle tematiche di sviluppo sostenibile e, più in generale, delle tematiche ESG.			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
ESRS 2	Disclosure Requirement GOV-2: Information provided to and sustainability matters addressed by the undertaking's administrative, management and supervisory bodies	43	Si evidenziano i seguenti aspetti: • La responsabilità sulla gestione degli impatti ESG è in capo al Consiglio di Amministrazione che rivede almeno annualmente i temi materiali. A luglio 2023 il CdA ha nominato il Sustainability Manager, il quale avrà il compito di sviluppare, implementare e gestire la strategia di sostenibilità, previa approvazione da parte del CdA, al quale è tenuto a relazionare periodicamente in merito alle prestazioni del sistema di gestione della sostenibilità; • La responsabilità di verificare il rispetto di obblighi in materia ambientale è demandata anche a manager / responsabili di funzione; non vi è una cadenza periodica prestabilita con cui tali manager / responsabili di funzione investiti di specifiche responsabilità di controllo debbano riferire al Consiglio di Amministrazione; debbono sicuramente farlo ogni qualvolta ravvisino problematiche.			
ESRS 2	Disclosure Requirement GOV-3: Integration of sustainability-related performance in incentive schemes		Non vi sono incentivi o componenti premiali della remunerazione collegati al raggiungimento di obiettivi e/o target ESG, ad eccezione della componente premiale contenuta nell'MBO e collegata alla riduzione del numero di infortuni sul lavoro.			
ESRS 2	Disclosure Requirement GOV-4: Statement on due diligence	3				
ESRS 2	Disclosure Requirement GOV-5: Risk management and internal controls over sustainability reporting	22-29, 34-42				
ESRS 2	Disclosure Requirement SBM-1: Strategy, business model and value chain	3, 14-19, 32-33				
ESRS 2	Disclosure Requirement SBM-2: Interests and views of stakeholders	30-31, 84-91	Si evidenzia che la possibilità di effettuare reclami, segnalazioni e avanzare proposte è ampiamente garantita a tutti gli stakeholder dai seguenti strumenti/organi/presidi: • Sezione pubblica sul sito web (Contatti), attraverso cui è possibile effettuare segnalazioni anche in forma anonima, per esempio relativamente a tematiche cruciali come quella della salute e della sicurezza sul lavoro; • Certificazione SA 8000; • OdV; • Funzione di Internal audit; • Privacy; • Linee Guida Anticorruzione e Antiriciclaggio; • Procedura di Whisteblowing.			
ESRS 2	Disclosure Requirement SBM-3: Material impacts, risks and opportunities and their interaction with strategy and business model	22-29				
ESRS 2	Disclosure Requirement IRO-1: Description of the process to identify and assess material impacts, risks and opportunities	22-29	In merito al coinvolgimento del massimo organo di governo nella valutazione delle tematiche materiali si rimanda a quanto descritto in corrispondenza dei requisiti di informativa ESRS 2 GOV-1 e ESRS 2 GOV-2. I temi materiali sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione del 1° Giugno 2023.			
ESRS 2	Disclosure Requirement IRO-2: Disclosure Requirements in ESRS covered by the undertaking's sustainability statement	22-29				
ESRS 2	Disclosure Requirement MDR-P: Policies adopted to manage material sustainability matters	20-21, 30-33				
ESRS 2	Disclosure Requirement MDR-A: Actions and resources in relation to material sustainability matters	34-47, 75-96, 101				
ESRS 2	Disclosure Requirement MDR-M: Metrics in relation to material sustainability matters		Ciascun argomento per cui viene richiesto o semplicemente si rende opportuno dare conto di una misurazione quantitativa (es. una media, un rapporto, una percentuale, un dato in valore assoluto, etc.) contiene l'esplicazione della metrica utilizzata.			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
ESRS 2	Disclosure Requirement MDR-T: Tracking effectiveness of policies and actions through targets	97, 101	Si evidenzia anche come siano stati messi a punto dei sistemi che riducono l'uso dell'acqua e ne migliorano la riutilizzabilità, ed in particolare: • l'utilizzo di sistemi WRG per il recupero di acqua di prelavaggio nelle macchine lavatrici industriali, che consentono un elevato risparmio di acqua. • l'impiego di macchine automatiche lavapavimenti consente di ridurre notevolmente il consumo di acqua rispetto alle tecniche tradizionali. Inoltre, Coopservice ha intrapreso già dal 2021 il processo di elettrificazione delle flotte aziendali, con particolare riferimento ai veicoli commerciali leggeri.			
STANDARD TOPICI (STANDARD AMBIENTALI, SOCIALI E DI GOVERNANCE)						
ENVIRONMENTAL						
E1 - CLIMATE CHANGE	E 1.1 Transition plan for climate change mitigation	101	Si evidenzia inoltre come Coopservice abbia intrapreso già dal 2021 il processo di elettrificazione delle flotte aziendali. Tale percorso riguarda, in particolare, i veicoli leggeri mentre per i mezzi pesanti la tecnologia dei motori elettrici è ancora futuribile.			
	E 1.2 Policies related to climate change mitigation and adaptation		Coopservice coinvolge tutte le persone che lavorano in Azienda in attività di sensibilizzazione al fine di aumentare il loro coinvolgimento in materia di cambiamento climatico e promuove, anche e soprattutto per il tramite dei vari process owner, una cultura dell'innovazione e dell'imprenditorialità aziendale per risolvere le sfide energetiche. Nel corso dei vari eventi annuali aziendali sono stati promossi dibattiti e confronti su temi come l'elettrificazione, la decarbonizzazione, la digitalizzazione e l'urbanizzazione. Si segnala che nel corso del 2023 verranno erogati corsi di formazione in materia ESG per il personale.			
	E 1.3 Actions and resources in relation to climate change policies		Si rimanda a quanto descritto in corrispondenza dei requisiti di informativa E1.1 ed E1.2			
	E 1.4 Targets related to climate change mitigation and adaptation	101	Per quanto concerne l'abbattimento di CO2eq. stimato dall'installazione e dalla messa a regime dell'impianto fotovoltaico si rimanda a Pag. 101. Si evidenzia come, ad oggi, non vi siano obiettivi dichiarati in tema di riduzione delle emissioni di CO2 e dei consumi in generale. Tuttavia, è stato messo a punto un sistema di misurazione delle emissioni proprio per addivenire alla formulazione di obiettivi congrui e coerenti con la realtà aziendale.			
	E 1.5 Energy consumption and mix	94, 126-128	Si evidenzia come l'energy intensity ratio sia stato fornito (pag. 127) nonostante la società non operi in settore ad elevato impatto climatico.			
	E 1.6 Gross Scopes 1,2,3 and Total GHG emissions	98-100				
	E 1.7 GHG removals and GHG mitigation projects financed through carbon credits		Si evidenzia come la società abbia aderito all'avviso di manifestazione di interesse promosso dal Parco nazionale dell'Appennino tosco-emiliano, in qualità di soggetto coordinatore del riconoscimento a Riserva di Biosfera MAB UNESCO dell'Appennino tosco-emiliano, dando così concretezza e formalizzazione all'impegno di acquistare crediti di sostenibilità per un quantitativo pari a 300 tonnellate con la finalità di compensare il percorso casa-lavoro della struttura impiegatizia relativa all'esercizio 2023.			
	E 1.8 Internal carbon pricing		La società non ha adottato un sistema di internal carbon pricing. Tuttavia, i temi del carbon pricing e dei costi dei cambiamenti climatici verranno presi in considerazione in un'orizzonte di breve-medio termine nel processo decisionale al fine di poter fruire di uno strumento che aiuti a comprendere e gestire l'esposizione ai rischi climatici e guidare al meglio le strategie aziendali, beneficiando così di vantaggi competitivi.			
	E 1.9 Anticipated financial effects from material physical and transition risks and potential climate-related opportunities	22-29	Si rimanda a quanto contenuto nella capitolo relativo all'analisi della materialità (pag. 22 e ss.), con riferimento particolare alla parte della materialità finanziaria.			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
E2 - POLLUTION	E 2.1 Policies related to pollution	96				
	E 2.2 Actions and resources related to pollution	96, 38	Il tipo di attività svolto dalla società non è idoneo a produrre un livello di inquinamento significativo. Si rimanda al contenuto di Pag. 96. Si evidenzia altresì che la società è in possesso, tra le altre, della certificazione Ecolabel UE e della certificazione ISO 14001 (Pag. 38).			
	E 2.3 Targets related to pollution	22-23, 38, 96, 101	Coopservice promuove una cultura aziendale finalizzata ad una gestione corretta e responsabile dei rifiuti ed alla promozione di metodi e pratiche quali il riutilizzo, la differenziazione ed il riciclaggio dei rifiuti. Si segnala, in particolare per il tipo di attività svolta, come vi sia una gestione consapevole ed efficiente delle risorse idriche. A tal proposito si evidenzia come siano stati messi a punto sistemi che riducono l'uso dell'acqua e ne migliorano la riutilizzabilità, ed in particolare: • l'utilizzo di sistemi WRG per il recupero di acqua di prelavaggio nelle macchine lavatrici industriali, che consentono un elevato risparmio di acqua. • l'impiego di macchine automatiche lavapavimenti consente di ridurre notevolmente il consumo di acqua rispetto alle tecniche tradizionali.			
	E 2.4 Pollution of air, water and soil	96, 101	Si segnala come non siano state prodotte sostanze inquinanti che abbiano fatto registrare un superamento dei limiti quantitativi contenuti nell'Annex II dell'European Pollutant Release and Transfer Register.			
	E 2.5 Substances of concern and substances of very high concern	38, 96				
	E 2.6 Anticipated financial effects from material pollution-related impacts, risks and opportunities	22-29	Si rimanda a quanto contenuto nella capitolo relativo all'analisi della materialità (pag. 22 e ss.), con riferimento particolare alla parte della materialità finanziaria.			
E3 - WATER AND MARINE RESOURCES	E 3.1 Policies related to water and marine resources		Tematica valutata come non materiale. Si evidenzia tuttavia come Coopservice adotti una gestione consapevole ed efficiente delle risorse idriche. A tal proposito si evidenzia come siano stati messi a punto dei sistemi che riducono l'uso dell'acqua e ne migliorano la riutilizzabilità, ed in particolare: • l'utilizzo di sistemi WRG per il recupero di acqua di prelavaggio nelle macchine lavatrici industriali, che consentono un elevato risparmio di acqua. • l'impiego di macchine automatiche lavapavimenti consente di ridurre notevolmente il consumo di acqua rispetto alle tecniche tradizionali.			
	E 3.2 Actions and resources related to water and marine resources		Tematica valutata come non materiale. Coopservice ha sostenuto nel 2023 il "Progetto Poseidonia", finalizzato alla riforestazione marina e promosso da Worldrise Onlus eZeroCO2. Si rimanda a quanto descritto in corrispondenza del requisito di informativa E 3.1.			
	E 3.3 Targets related to water and marine resources		Tematica valutata come non materiale. Si rimanda a quanto descritto in corrispondenza del requisito di informativa E 3.1.			
	E 3.4 Water consumption		Tematica valutata come non materiale. Tuttavia, la società si sta attrezzando per fornire tale dato nel corso dei prossimi Report.			
	E 3.5 Anticipated financial effects from material water and marine resources-related impacts, risks and opportunities		Tematica valutata come non materiale; non rientra, pertanto, nell'analisi di materialità.			
E4- BIODIVERSITY AND ECOSYS-TEMS	E 4.1 Transition plan and consideration of biodiversity and ecosystems in strategy and business model	93	Tematica valutata come non materiale. Si rimanda a Pag. 93 per la descrizione delle iniziative poste in essere da Coopservice a tutela della biodiversità.			
	E 4.2 Policies related to biodiversity and ecosystem		Tematica valutata come non materiale.			
	E 4.3 Actions and resources related to biodiversity and ecosystems	93	Tematica valutata come non materiale. Si rimanda a Pag. 93 per la descrizione delle iniziative poste in essere da Coopservice a tutela della biodiversità.			
	E 4.4 Targets related to biodiversity and ecosystem		Tematica valutata come non materiale.			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
E4- BIODIVERSITY AND ECOSYS-TEMS	E 4.5 Impact metrics related to biodiversity and ecosystems change		Tematica valutata come non materiale.			
	E 4.6 Anticipated financial effects from material biodiversity and ecosystem-related impacts, risks and opportunities		Tematica valutata come non materiale.			
E5 - RESOURCE USE AND CIRCULAR ECONOMY	E 5.1 Policies related to resource use and circular economy	3, 92-96				
	E 5.2 Actions and resources related to resource use and circular economy	92-96	Si specifica che società eroga servizi e non realizza prodotti finiti. Pertanto, l'impegno in materia di economia circolare deve essere visto soprattutto lato acquisto/utilizzo di materiali.			
	E 5.3 Targets related to resource use and circular economy	94, 125	Si specifica che società eroga servizi e non realizza prodotti finiti. Pertanto, l'impegno in materia di economia circolare deve essere visto soprattutto lato acquisto/utilizzo di materiali.			
	E 5.4 Resource inflows	96	Per quanto concerne l'utilizzo della risorsa idrica si rimanda a quanto descritto in corrispondenza del requisito di informativa E 3.4.			
	E 5.5 Resource outflows	96				
	E 5.6 Anticipated financial effects from material resource use and circular economy-related, risks and opportunities	22-29	Si rimanda a quanto contenuto nella capitolo relativo all'analisi della materialità (pag. 22 e ss.), con riferimento particolare alla parte della materialità finanziaria.			
GOVERNANCE						
G1 - BUSINESS CONDUCT	G 1.1 Business conduct policies and corporate culture	34-36, 108-110	Il requisito di informativa contenuto al par. 9(f) non è applicabile.			
	G 1.2 Management of relationships with suppliers	26, 30, 32, 84	Si specifica che nessun nuovo fornitore è stato selezionato secondo criteri ambientali e 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 e sociale.			
	G 1.3 Prevention and detection of corruption and bribery	35, 38, 40	Per quanto concerne i requisiti informativi di cui ai Par. 15-16-17 si evidenzia come la società sia in possesso della certficazione ISO 37001 (Pag. 38), abbia adottato Linee guida anticorruzione (Pag. 35) ed il "Documento per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia, la Salute e Sicurezza e la Sicurezza Stradale, la Responsabilità Sociale, la Prevenzione della Corruzione" (pubblicato sul sito internet della società ed inviato a tutti i lavoratori che dispongono di un indirizzo mail, oltre ad essere affisso nei cantieri). Si rimanda anche a quanto contenuto a Pag. 40. Con riferimento alle politiche di formazione in materia di anticorruzione si rimanda alle tabelle identificate dalla disclosure ESRS G1.3.			
	G 1.4 Incidents of corruption or bribery		Nel corso del 2022 non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti né casi di corruzione o di frode.			
	G 1.5 Political influence and lobbying activities		Nessun componente del C.d.A. ha rivestito o riveste ruoli analoghi nella Pubblica Amministrazione.			
	G 1.6 Payment practice		I giorni medi di pagamento verso fornitori, calcolati sulla base dei dati risultanti dal bilancio civilistico riferito al 31 dicembre 2022 applicando la formula che segue [(D.7/1,22)/∑(B.6, B.7, B.8, B.14)]*365, ammontano a 117 circa, in miglioramento rispetto al dato consuntivato nel precedente esercizio di bilancio (121 giorni circa).	ESRS G 1.6 Par. 27 ESRS G 1.6 Par. 29.d ESRS G 1.6 Par. 29.e	Informazioni non disponibili/ incomplete	I giorni medi di pagamento verso fornitori qualificabili come "piccole-medie imprese", il ritardo medio nei pagamenti rispetto alle condizioni stabilite contrattualmente ed i giorni medi di pagamento verso fornitori suddivisi per categorie principali non risultano essere, ad oggi, dati monitorati nella loro interezza e ricavabili dai gestionali di contabilità. La società si strutturerà per fornire una informativa puntuale in merito già dai prossimi Report.

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
SOCIAL						
S1 - OWN WORKFORCE	S 1.1 Policies related to own workforce	37-38, 75-78	Con riferimento ai requisiti di informativa di cui al Par. 20 ed al Par. 21 si evidenzia come la società sia in possesso della certificazione SA8000 e abbia aderito volontariamente all'UN Global Compact. Per quanto concerne il DR contenuto al Par. 23, si segnala che la società è in possesso della certificazione ISO 45001. Si rimanda anche a quanto contenuto a Pagg. 75-78. In ultimo, il requisito di informativa contenuto nel Par. 24 viene soddisfatto a Pagg. 26, 30-31, 33 (Diversity & Inclusion).			
	S 1.2 Processes for engaging with own workforce and workers' representatives about impacts	37-38, 91	La società è in possesso della certificazione ISO 45001 (Pag. 38), della certificazione SA8000 (Pag. 38), della certificazione "Family Audit" (ottenuta nel 2023 ma richiesta nel 2022 - Pag. 37) ed è membro di Valore D (Pag. 91).			
	S 1.3 Processes to remediate negative impacts and channels for own workforce to raise concerns		Si evidenzia che la possibilità di effettuare reclami è ampiamente garantita dai seguenti strumenti/organi/presidi: • Sezione pubblica sul sito web (Contatti), attraverso cui è possibile effettuare segnalazioni anche in forma anonima, per esempio relativamente a tematiche cruciali come quella della salute e della sicurezza sul lavoro; • Certificazione SA 8000; • OdV; • Funzione di Internal audit; • Privacy; • Linee Guida Anticorruzione e Antiriciclaggio; • Procedura di Whisteblowing.			
	S 1.4 Taking action on material impacts on own workforce, and approaches to managing material risks and pursuing material opportunities related to own workforce, and effectiveness of those actions	75-83				
	S 1.5 Targets related to managing material negative impacts, advancing positive impacts, and managing material risks and opportunities		Si evidenzia come una delle componenti premiali contenute nell'MBO 2022 fosse collegata alla riduzione / contenimento del numero degli infortuni sul lavoro. Tali obiettivi sono stati definiti per singola linea operativa; non tutti i comparti hanno raggiunto al 100% l'obiettivo ma i risultati consuntivati sono stati significativamente positivi.			
	S 1.6 Characteristics of the undertaking's employees	71, 73, 118-119				
	S 1.7 Characteristics of non employees in the undertaking's own workforce	70-74, 118	Si segnala che la variazione intervenuta nel numero totale dei lavoratori non dipendenti tra il 31 dicembre 2022 ed il 31 dicembre 2021 è ascrivibile essenzialmente alle dinamiche di cambio appalto.			
	S 1.8 Collective bargaining coverage and social dialogue	74, 109, 118	Alla totalità degli occupati viene applicato il CCNL di riferimento per il settore di competenza.			
	S 1.9 Diversity metrics	69, 121				
	S 1.10 Adequate wages	37, 45	Tutti gli occupati percepiscono una remunerazione rispondente a quanto contenuto nel CCNL di riferimento.			
	S 1.11 Social protection	82-84	La tutela sociale è garantita dai CCNL di riferimento e dalla previdenza integrativa.			
	S 1.12 Persons with disabilities		Le persone con disabilità fisiche sono 65, di cui 36 donne e 29 uomini. Tale dato è riferito al 31 dicembre 2022.			
	S 1.13 Training and skills development metrics	64, 120				

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
S1 - OWN WORKFORCE	S 1.14 Health and safety metrics	75-78, 114-116	Con riferimento al requisito di informativa contenuto al Par. 87(a) si rimanda alle Pagg. 75-78, 114-116. Con riferimento al requisito di informativa contenuto al Par. 87 (b) si evidenzia l'assenza di decessi per malattie professionali e per infortuni sul lavoro. Con riguardo al requisito di informativa di cui al Par. 87(c) si rimanda a Pag. 114. Con riguardo al requisito di informativa di cui al Par. 87(d) si specifica come si sia registrata l'assenza di malattie professionali.	ESRS S 1.14 Par. 87(e) ESRS S 1.14 Par. 88 ESRS S 1.14 Par. 89	Informazioni non disponibili/ incomplete	Il numero di giorni di assenza dal lavoro per infortunio dei lavoratori dipendenti e i dati relativi ai lavoratori non dipendenti della società (ovvero, il personale assunto con contratto di somministrazione lavoro) non risultano essere, ad oggi, dati monitorati nella loro interezza. La società si impegna a fornire una informativa puntuale in merito già dai prossimi Report; questi DR rientrano comunque tra quelli per i quali è previsto un phase-in di un anno rispetto all'introduzione dell'obbligo di reporting ESRS (per Coopservice, il primo anno di obbligo sarà il FY 2025).
	S 1.15 Work-life balance metrics	73				
	S 1.16 Remuneration metrics (pay gap and total remuneration)	72	Il rapporto tra la retribuzione totale annua della persona che riceve la massima restribuzione e la retribuzione totale annua mediana di tutti i dipendenti della società, esclusa la suddetta persona, risulta pari a 14,09 nel 2022 (13,91 nel 2021). 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. Il rapporto tra l'aumento percentuale della retribuzione totale annua della persona che riceve la massima retribuzione e l'incremento percentuale mediano della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti è pari a 1,28.			
	S 1.17 Incidents, complaints and severe human rights impacts		Nel corso del 2022 non è pervenuta alla società alcuna segnalazione circa il verificarsi di episodi di violazione dei diritti dell'individuo e/o di discriminazione, nell'accezione più ampia del termine (violazioni di codici di comportamento, comportamenti non etici, offese verbali ed ingiurie, etc.). Nessun episodio da rilevare nemmeno con riferimento al 2021. Per quanto detto, non sono state comminate alla società multe, ammende o sanzioni con riferimento alla fattispecie in oggetto.			
S2 - WORKERS IN THE VALUE CHAIN	S 2.1 Policies related to value chain workers		Su un totale di n. 5.281 fornitori censiti nel gestionale, oltre la metà (n. 2.871) risulta essere in possesso di almeno una tra la certificazione ISO 14001 e la certificazione SA8000 od, alternativamente, risulta aver sottoscritto apposita Dichiarazione in cui attesta di possedere i requisiti minimi di qualità per lo svolgimento del servizio e di adottare policies di protezione dell'ambiente e di tutela dei diritti dei lavoratori. In una prospettiva di breve-medio termine, tutti i fornitori della società dovranno essere in possesso di idonea certificazione idonea a dimostrare la conformità a: - standard di qualità minimi del servizio svolto; - standard di qualità ambientale, sociale e di governance.			
	S 2.2 Processes for engaging with value chain workers about impacts	37, 45	Specifico riferimento alla certificazione SA8000 e al documento per la "Politica per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia, la Salute e Sicurezza e la Sicurezza Stradale, la Responsabilità Sociale, la Prevenzione della Corruzione".			
	S 2.3 Processes to remediate negative impacts and channels for value chain workers to raise concerns		Si evidenzia che la possibilità di effettuare reclami e segnalazioni è ampiamente garantita dai seguenti strumenti/organi/presidi: • Sezione pubblica sul sito web (Contatti), attraverso cui è possibile effettuare segnalazioni anche in forma anonima; • Certificazione SA 8000; • OdV; • Funzione di Internal audit; • Privacy; • Linee Guida Anticorruzione e Antiriciclaggio.			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
S2 - WORKERS IN THE VALUE CHAIN	S 2.4 Taking action on material impacts on value chain workers, and approaches to managing material risks and pursuing material opportunities related to value chain workers, and effectiveness of those actions		Nessun impatto od effetto negativo è stato rilevato.			
	S 2.5 Targets related to managing material negative impacts, advancing positive impacts, and managing material risks and opportunities	37, 45	Specifico riferimento alla certificazione SA8000 e al documento per la "Politica per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia, la Salute e Sicurezza e la Sicurezza Stradale, la Responsabilità Sociale, la Prevenzione della Corruzione".			
S3 - AFFECTED COMMUNI-TIES	S 3.1 Policies related to affected communities		Il management ha valutato che le operazioni poste in essere dalla società non hanno provocato impatti negativi in termini ambientali e sociali. Pertanto, in considerazione di ciò, non c'è stata la necessità di effettuare alcuna attività di community engagement.			
	S 3.2 Processes for engaging with affected communities about impacts		Si rimanda al commento riportato in corrispondenza del DR ESRS S 3.1.			
	S 3.3 Processes to remediate negative impacts and channels for affected communities to raise concerns		Per quanto riportato in corrispondenza del DR ESRS S 3.1, tale requisito non risulta essere applicabile per Coopservice.			
	S 3.4 Taking action on material impacts on affected communities, and approaches to managing material risks and pursuing material opportunities related to affected communities, and effectiveness of those actions		Per quanto riportato in corrispondenza del DR ESRS S 3.1, tale requisito non risulta essere applicabile per Coopservice.			
	S 3.5 Targets related to managing material negative impacts, advancing positive impacts, and managing material risks and opportunities		Per quanto riportato in corrispondenza del DR ESRS S 3.1, tale requisito non risulta essere applicabile per Coopservice.			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione		Omissioni		
				Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
S4 - CONSUMERS AND END-USERS	S 4.1 Policies related to consumers and end-users	37-38, 45	La società è in possesso della certificazione SA8000 e ha aderito all'UN Global Compact.			
	S 4.2 Processes for engaging with consumers and end-users about impacts	69	Si rileva come la società abbia messo a disposizione della propria clientela e dei propri committenti un servizio informatico denominato "Pant@", nato dall'esigenza di gestione della commessa e di poter disporre di un sistema per poter scambiare e ricevere feedback in modo rapido. Si rimanda a quanto contenuto a Pag. 69 per maggiori dettagli. Si evidenzia anche come la società stia studiando forme e canali di engagement diretti con il consumatore e con l'utilizzatore finale del servizio.			
	S 4.3 Processes to remediate negative impacts and channels for consumers and end-users to raise concerns		Si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del requisito di informativa ESRS S 4.2.			
	S 4.4 Taking action on material impacts on consumers and end- users, and approaches to managing material risks and pursuing material opportunities related to consumers and end-users, and effectiveness of those actions		Si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del requisito di informativa ESRS S 4.2.			
	S 4.5 Targets related to managing material negative impacts, advancing positive impacts, and managing material risks and opportunities		Si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del requisito di informativa ESRS S 4.2.			

Indicatori di performance

Nell'allegato sono riportate le informazioni associate agli indicatori di performance con riferimento agli ESRS Standards

DATI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE

I dati relativi alle Risorse Umane sono stati calcolati in headcount

Disclosure ESRS S1.6 - Par. 50 (b)

Numero totale dipendenti ripartiti per genere						
ITALIA	*al 31.12.2022*			*al 31.12.2021*		
	Uomini	*Donne*	*Totale*	*Uomini*	*Donne*	*Totali*
Totale	**7.819**	**8.963**	**16.782**	**8.215**	**8.895**	**17.110**

Disclosure ESRS S1.9

Numero totale dipendenti per genere e fascia di età								
Genere	*al 31.12.2022*				*al 31.12.2021*			
	<30	*30-50*	*>50*	*Totale*	*<30*	*30-50*	*>50*	*Totale*
Uomo	730	3.730	3.359	7.819	794	4.074	3.347	8.215
Donna	417	3.877	4.669	8.963	454	4.026	4.415	8.895
Totale	**1.147**	**7.607**	**8.028**	**16.782**	**1.248**	**8.100**	**7.762**	**17.110**
% sul totale	**7%**	**45%**	**48%**	**100%**	**7%**	**47%**	**45%**	**100%**

Disclosure ESRS S1.6 - Par. 52

Numero totale dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	*al 31.12.2022*			*al 31.12.2021*		
	Uomini	*Donne*	*Totale*	*Uomini*	*Donne*	*Totale*
Full-time	5.472	1.587	7.059	5.896	1.657	7.553
Part-time	2.253	7.367	9.620	2.319	7.238	9.557
A chiamata	94	9	103			
Totale	**7.819**	**8.963**	**16.782**	**8.215**	**8.895**	**17.110**

Disclosure ESRS S1.6 - Par. 50 (b)

Numero totale dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	*al 31.12.2022*			*al 31.12.2021*		
	Uomini	*Donne*	*Totale*	*Uomini*	*Donne*	*Totale*
A tempo indeterminato	6.993	8.173	15.166	7.159	7.983	15.142
A tempo determinato	826	790	1.616	1.056	912	1.968
Totale	**7.819**	**8.963**	**16.782**	**8.215**	**8.895**	**17.110**

Disclosure ESRS S1.7

Numero totale di lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere						
ITALIA	*al 31.12.2022*			*al 31.12.2021*		
	Somministrati	*Collaboratori*	*Tirocini*	*Somministrati*	*Collaboratori*	*Tirocini*
Donne	593	0	2	800	1	1
Uomini	402	3	7	589	3	2
Totale	**995**	**3**	**9**	**1.389**	**4**	**3**

La categoria dei lavoratori non dipendenti accoglie i lavoratori somministrati che esplicano le loro funzioni nei contratti di appalto, sotto la direzione e il coordinamento dei dipendenti di Coopservice.

Disclosure ESRS S1.8

Percentuale di dipendenti inquadrati in contratti collettivi			
	UM	*2022*	*2021*
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	16.782	17.110
Percentuale	%	100%	100%

Disclosure ESRS S1.6 - Par. 50 (c)

Assunzioni										
Numero di persone	*2022*					*2021*				
	<30	*30-50*	*>50*	*Totale*	*% sul totale assunti*	*<30*	*30-50*	*>50*	*Totale*	*% sul totale assunti*
Uomini	509	1.035	583	2.127	40%	584	1.239	791	2.614	47%
% sul totale occupati	*3,0%*	*6,2%*	*3,5%*	*12,7%*	*/*	*3,4%*	*7,2%*	*4,6%*	*15,3%*	*/*
Donne	328	1.504	1.309	3.141	60%	362	1.415	1.128	2.905	53%
% sul totale occupati	*2,0%*	*9,0%*	*7,8%*	*18,7%*	*/*	*2,1%*	*8,3%*	*6,6%*	*17,0%*	*/*
Totale assunti	**837**	**2.539**	**1.892**	**5.268**	**100%**	**946**	**2.654**	**1.919**	**5.519**	**100%**
Percentuale	***5,0%***	***48,3%***	***35,8%***	***100%***	***/***	***17,1%***	***34,8%***	***48,1%***	***100%***	***/***
Cessazioni										
	2022					*2021*				
Uomini	465	1.204	852	2.521	45%	460	1.213	829	2.502	48%
% sul totale occupati	*2,8%*	*7,2%*	*5,2%*	*15,0%*	*/*	*2,7%*	*7,1%*	*4,8%*	*14,6%*	*/*
Donne	289	1.389	1.397	3.075	55%	277	1.232	1.204	2.713	52%
% sul totale occupati	*1,7%*	*8,3%*	*8,3%*	*18,3%*	*/*	*1,6%*	*7,2%*	*7,0%*	*15,9%*	*/*
Totale cessati	**754**	**2.593**	**2.249**	**5.596**	**100%**	**737**	**2.445**	**2.033**	**5.215**	**100%**
% sul totale occupati	***4,5%***	***13,4%***	***15,5%***	***33,3%***		***4,3%***	***11,9%***	***14,3%***	***30,5%***	

Disclosure ESRS S1.11

Persone aventi diritto al congedo parentale	ITALIA		
	100%	100%	
	Uomini	Donne	Totale
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 31.12.2022	**94%**	**55%**	**69%**
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2021	**227**	**368**	**595**
di cui status al 31.12.2021			
ancora in congedo	21	124	145
rientrati e ancora impiegati	203	213	416
dimessi	3	31	34
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2022	**89%**	**58%**	**70%**
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2021	**227**	**368**	**595**
di cui status al 31.12.2022			
ancora in congedo	2	31	33
rientrati e ancora impiegati	162	153	315
dimessi	63	184	247
Tasso di fidelizzazione al 31.12.2022	**71%**	**42%**	**53%**

Disclosure ESRS S1.13 - Par. 83 (b)

Ore medie di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	*2022*				*2021*			
	Dirigenti	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*	*Dirigenti*	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*
Donne	9	20	15	3	6	17	17	4
Uomini	13	10	15	6	10	17	19	6
Ore medie per totale categoria	**13**	**13**	**15**	**4**	**10**	**17**	**17**	**5**

Le ore medie di formazione erogate comprendono tutte le ore erogate nel periodo di rendicontazione.

Ore complessive di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	*2022*				*2021*			
	Dirigenti	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*	*Dirigenti*	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*
Donne	9	364	4.107	30.244	6	302	4.878	33.335
Uomini	194	473	3.309	42.637	133	811	4.063	49.104
Totale	**203**	**837**	**7.416**	**72.611**	**139**	**1.113**	**8.941**	**82.439**

La tabella tiene conto di tutte le ore erogate per formazione nel periodo oggetto di rendicontazione.

Disclosure ESRS S1.13 - Par. 83 (a)

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni delle loro performance per genere								
Genere	*2022*				*2021*			
	Dirigenti	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*	*Dirigenti*	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*
Donne	100%	100%	64,9%	0%	100%	77,8%	68,9%	0,1%
Uomini	80%	93,6%	57%	0,2%	84,6%	81,6%	54,8%	0,3%
Totale dipendenti	**81,3%**	**95,4%**	**61,5%**	**0,1%**	**85,7%**	**80,6%**	**63,3%**	**0,2%**

Disclosure ESRS 2 GOV-1 - Par. 21 (d)

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per genere						
	al 31.12.2022			*al 31.12.2021*		
	Uomini	*Donne*	*Totale*	*Uomini*	*Donne*	*Totale*
Coopservice S.Coop.p.A.	47%	53%	100%	53%	47%	100%

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per fascia di età								
	al 31.12.2022				*al 31.12.2021*			
	<30	*30-50*	*>50*	*Totale*	*<30*	*30-50*	*>50*	*Totale*
Coopservice S.Coop.p.A.	0%	47%	53%	100%	0%	60%	40%	100%

Disclosure ESRS S1.9

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere								
Categoria professionale	*al 31.12.2022*				*al 31.12.2021*			
	Uomini	*Donne*	*Totale*	*%*	*Uomini*	*Donne*	*Totale*	*%*
Dirigenti	15	1	16	0,1%	13	1	14	0,1%
Dirigenti %	*94%*	*6%*	*100%*	*/*	*93%*	*7%*	*100%*	*/*
Quadri	47	18	65	0,4%	49	18	67	0,4%
Quadri %	*72%*	*28%*	*100%*	*/*	*73%*	*27%*	*100%*	*/*
Impiegati	214	282	496	3,0%	218	291	509	3,0%
Impiegati %	*43%*	*57%*	*100%*	*/*	*43%*	*57%*	*100%*	*/*
Operai	7.543	8.662	16.205	96,6%	7.934	8.583	16.517	96,5%
Operai %	*47%*	*53%*	*100%*	*/*	*48%*	*52%*	*100%*	*/*
Apprendisti	0	0	0	0,0%	1	2	3	0,0%
Apprendisti %	*n.a.*	*n.a.*	*n.a.*	*/*	*33%*	*67%*	*100%*	*/*
Totale	**7.819**	**8.963**	**16.782**	**100%**	**8.215**	**8.895**	**17.110**	**100%**
% sul totale	***47%***	***53%***	***100%***	*/*	***48%***	***52%***	***100%***	*/*

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età								
Categoria professionale	*al 31.12.2022*				*al 31.12.2021*			
	<30	*30-50*	*>50*	*Totale*	*<30*	*30-50*	*>50*	*Totale*
Dirigenti	0	3	13	16	0	3	11	14
Dirigenti %	*0%*	*19%*	*81%*	*100%*	*0%*	*21%*	*79%*	*100%*
Quadri	0	27	38	65	0	32	35	67
Quadri %	*0%*	*42%*	*58%*	*100%*	*0%*	*48%*	*52%*	*100%*
Impiegati	41	287	168	496	38	295	176	509
Impiegati %	*8%*	*58%*	*34%*	*100%*	*7%*	*58%*	*35%*	*100%*
Operai	1.105	7.290	7.809	16.205	1.208	7.769	7.540	16.517
Operai %	*7%*	*45%*	*48%*	*100%*	*7%*	*47%*	*46%*	*100%*
Apprendisti	0	0	0	0	2	1	0	3
Apprendisti %	*n.a.*	*n.a.*	*n.a.*	*n.a.*	*67%*	*33%*	*0%*	*100%*
Totale	**1.147**	**7.607**	**8.028**	**16.782**	**1.248**	**8.100**	**7.762**	**17.110**
% sul totale	***7%***	***45%***	***48%***	***100%***	***7%***	***47%***	***45%***	***100%***

Disclosure ESRS S1.16 - Par. 98

Rapporto Salario di base Donne/Uomini			
	2022	*2021*	*Δ 2022 -2021*
Dirigenti	83,3%	85,1%	-2,1%
Quadri	90,4%	90,6%	-0,2%
Impiegati	87,2%	86,9%	0,3%
Operai	90,8%	91,1%	-0,3%
Rapporto Retribuzione Donne/Uomini			
	2022	*2021*	*Δ 2022 -2021*
Dirigenti	86,96%	88,56%	-1,8%
Quadri	87,50%	88,83%	-1,5%
Impiegati	86,31%	86,26%	0,1%
Operai	90,81%	91,11%	-0,3%

Disclosure ESRS 2 GOV-1

Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale								
Dirigenti	*al 31.12.2022*				*al 31.12.2021*			
	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	3	7	1	4	3	6	1
%	**31%**	**19%**	**44%**	**6%**	**29%**	**21%**	**43%**	**7%**

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 94% dei dirigenti sia nato in Italia.

Disclosure ESRS G1.3 - Par. 18 (c)

Membri dei CdA a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione				
Italia	*al 31.12.2022*		*al 31.12.2021*	
	N. componenti	*%*	*N.componenti*	*%*
Totale	15	100%	15	100%

Percentuale dei membri del CdA che ha ricevuto formazione in materia di anticorruzione		
Italia	*al 31.12.2022*	*al 31.12.2021*
Numero totale dei membri del CdA	15	15
N. consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	14	15
% consiglieri che hanno ricevuto formazione in materiale di anticorruzione	93%	100%

Disclosure ESRS G1.3 - Par. 18 (b)

Numero e percentuale dei dipendenti a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione								
Italia	*al 31.12.2022*				*al 31.12.2021*			
	Dirigenti	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*	*Dirigenti*	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*
Numero totale	14	52	420	14.691	13	51	435	14.734
Percentuale	88%	80%	85%	91%	93%	76%	85%	89%

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione per genere								
Italia	*al 31.12.2022**				*al 31.12.2021*			
	Dirigenti	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*	*Dirigenti*	*Quadri*	*Impiegati*	*Operai*
Donne	1	18	258	17	0	15	204	17
Uomini	14	46	185	52	11	35	127	34
Totale	**15**	**64**	**443**	**69**	**11**	**50**	**331**	**51**
Donne	100,0%	100,0%	91,5%	0,2%	0,0%	100,0%	91,3%	0,2%
Uomini	93,3%	97,9%	86,4%	0,7%	92,8%	96,7%	86,1%	0,7%
Percentuale	**93,8%**	**98,5%**	**89,3%**	**0,4%**	**78,6%**	**74,6%**	**64,6%**	**0,3%**

** Il numero di dipendenti ricomprende tutti i dipendenti ancora in forza al 31.12.2022 a cui sono stati erogati corsi di formazione in materia di anticorruzione nell'anno 2022 o negli anni precedenti.*

DATI RELATIVI ALLA SALUTE E SICUREZZA

Disclosure ESRS S1.14

Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	**2022**	**2021**
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	3	2
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	485	581
Principali tipologie di incidenti sul lavoro	**2022**	**2021**
Tipologia 1 - Ferita/taglio	61	85
Tipologia 2 - Contusione/schiacciamento	363	428
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernia, ecc...	16	17
Altri infortuni	45	51
Dati temporali - Ore	**2022**	**2021**
Ore lavorate	23.798.292	24.453.547
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi	**2022**	**2021**
Tasso di decesi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,13	0,08
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	20,38	23,76

DATI RELATIVI ALLA CATENA DI FORNITURA

Disclosure ESRS G1.2

Proporzione di spesa verso fornitori locali		
Area geografica	*2022*	*2021*
Italia	99,6%	99,5%
Estero	0,4%	0,5%

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 99,6% degli acquisti avviene da fornitori italiani.

DATI RELATIVI ALL'AMBIENTE

Disclosure ESRS E5.4

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	**2022**		
	Consumo (Kg)	**Fatturato/ Kg**	**% sul totale**
Totale prodotti detergenti	**2.093.146**	**165,1**	**36,5%**
Prodotti chimici detergenti e disinfettanti	116.603		
Prodotti chimici detergenti	1.225.388		
Prodotti chimici detergenti per lavatrici	94.709		
Prodotti chimici disincrostanti	221.615		
Prodotti chimici disinfettanti	161.073		
Prodotti chimici saponi	226.331		
Prodotti chimici cera	28.240		
Prodotti chimici professionali deceranti	17.029		
Prodotti chimici deodoranti	2.158		
Totale carta	**1.673.790**	**206,4**	**29,2%**
Asciugamani	812.980		
Carta igienica	363.517		
Bobine di carta	41.306		
Lenzuolini di carta	54.174		
Altri materiali	401.813		
Totale imballaggi e altro materiale in plastica	**1.966.951**	**175,6**	**34,3%**
Peso complessivo delle principali materie prime	**5.733.887**		
di cui			
Materiale rinnovabile	**1.673.790**		**29,2%**
Materiale non rinnovabile	**4.060.097**		**70,8%**

Disclosure ESRS E1.5

Energia consumata all'interno dell'organizzazione			
Tipologia di prodotti utilizzati	**U.M.**	**2022**	
		Totale	**Totale MWh**
Combustibili non rinnovabili			**49.719**
Gas naturale	smc	164.468	1.566
Gasolio - Flotta aziendale	l	4.628.594	46.782
Benzina - Flotta aziendale	l	129.964	1.152
Metano - Flotta aziendale	kg	48.935	682
GPL - Flotta aziendale	l	5.663	41
Energia elettrica acquistata			**3.877**
Fonti non rinnovabili	kWh	3.876.753	3.877
Totale consumi energia			**53.596**
Energia rinnovabile	MWh		0
Energia non rinnovabile	MWh		53.596

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
Tutte	1 Chilowattora [kWh] = 0,0036 Gigajoule [GJ]	Costante
Kg a tonnellate	1000 kg = 1 t	Costante

Energia consumato al di fuori dell'organizzazione			
Tipologia di prodotti utilizzati	**U.M.**	**2022**	
		Totale	**Totale MWh**
Energia elettrica per commessa	kWh	25.450.321	25.450
Gas metano per commessa	Smc	15.380.652	147.297
Gasolio per commessa	l	51.829	515
Gpl per commessa	l	21.735	153
Fluido per teleriscaldamento per commessa	kWh	15.270.700	15.271
Totale consumi energia			**188.686**

(1) I consumi di energia all'esterno dell'organizzazione includono i consumi di carburante per commessa (cat. 9 GHG Protocol Corporate Value Chain Standard).
(2) Per il calcolo dell'energia consumata al di fuori dell'organizzazione sono stati utilizzati fattori di conversione GaBi. 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/.

Intensità energetica		
	U.M.	
Totale consumi energia interni	MWh	53.596
Fatturato	k€	704.694
Intensità energetica	**MWh/k€**	**0,076**

(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 ESRS E1.6 - Par. 45 (a)

Emissioni Scope 1		
Tipologia	**U.M.**	**2022**
Gas naturale	tCO2eq	326
Gasolio per autotrasporto	tCO2eq	11.839
Benzina per autotrasporto	tCO2eq	281
Metano per autotrasporto	tCO2eq	124
GPL	tCO2eq	9
Totale di emissioni Scope 1	**tCO2eq**	**12.580**

Disclosure ESRS E1.6 - Par. 45 (b)

Emissioni Scope 2 (4)		
Tipologia	**U.M.**	**2022**
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO2eq	1.142
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO2eq	1.677
Totale Scope 2 - Market Based	**tCO2eq**	**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 ESRS E1.6 - Par. 45 (c)

Emissioni Scope 3 (5)		
Tipologia	**U.M.**	**2022**
Cat 1: Purchased Goods and services	tCO2eq	19.333
Cat. 2 Capital goods	tCO2eq	5.670
Cat. 3: Fuel- and energy related emissions	tCO2eq	3.353
Cat. 4: Upstream transport and distribution	tCO2eq	842
Cat. 5: Waste generated in operations	tCO2eq	102
Cat. 6: Business travel	tCO2eq	219
Cat. 7: Employee commuting	tCO2eq	14.441
Cat. 11: Use of sold products	tCO2eq	43.123
Cat. 12: End-of life treatment of sold products	tCO2eq	3.912
Totale Emissioni Scope 3	**tCO2eq**	**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 Spend Based Quantis GHG Protocol Scope 3 Evaluator (2015);
Per Categoria 3 sono stati utilizzati fattori DEFRA 2022;
Per Categoria 6 e 7 è stato utilizzato un mix di fattori DEFRA 2022 e Gabi.
Per le restanti categorie (4, 5, 11, 12) sono stati utilizzati fattori Gabi. I fattori di emissione Gabi 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.**	**2022**	**Fonte**
Scope 1			
Gas naturale	tCO2eq/smc	N/A	Gabi Dataset 2019
On-Road vehicles (Diesel)	tCO2eq/litres	2,56	DEFRA Conversion factors 2022
On-Road vehicles (Benzina)	tCO2eq/litres	2,16	DEFRA Conversion factors 2022
On-Road vehicles (Metano)	tCO2eq/tonnes	2.539,25	DEFRA Conversion factors 2022
On-Road vehicles (GPL)	tCO2eq/litres	1,56	DEFRA Conversion factors 2022
Scope 2			
Energia elettrica - Location based	tCO2eq/kWh	N/A	Gabi Dataset 2019
Energia elettrica - Market based	tCO2eq/kWh	N/A	Gabi Dataset 2019

Disclosure ESRS E1.6 - Par. 53

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

Disclosure ESRS E5.5

Rifiuti prodotti e smaltiti		
Tipologia	**Mod. smaltimento**	**Peso totale (kg)**
Rifiuti pericolosi	D15	5.565
	R12	15.142
	R13	26.144
Totale rifiuti pericolosi		**46.851**
Rifiuti non pericolosi	D9	746.807
	D13	430
	D15	2.039.905
	R3	53.070
	R4	14.986
	R5	8.000
	R12	187.190
	R13	702.750
Totale rifiuti non pericolosi		**3.808.218**

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).

La redazione è stata curata dall'Ufficio Comunicazione.
La versione ESRS del Report Integrato è stata pubblicato in data 29/09/2023.

coopservice

Indirizzo
Via Rochdale 5
42122 Reggio Emilia

Contatti
0522 94011
info@coopservice.it

Web site
www.coopservice.it
www.vigilanzacoopservice.it
www.traslochicoopservice.it