

# Report Integrato

2023

Redatto secondo i nuovi standard  
di rendicontazione ESRS (European  
Sustainability Reporting Standards)



# Indice dei contenuti

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



## Messaggio agli stakeholder

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

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

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

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

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

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

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

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

Le persone del Gruppo Coopservice.

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



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

Roberto Olivi  
Presidente



# Gruppo Coopservice

## Overview 2023

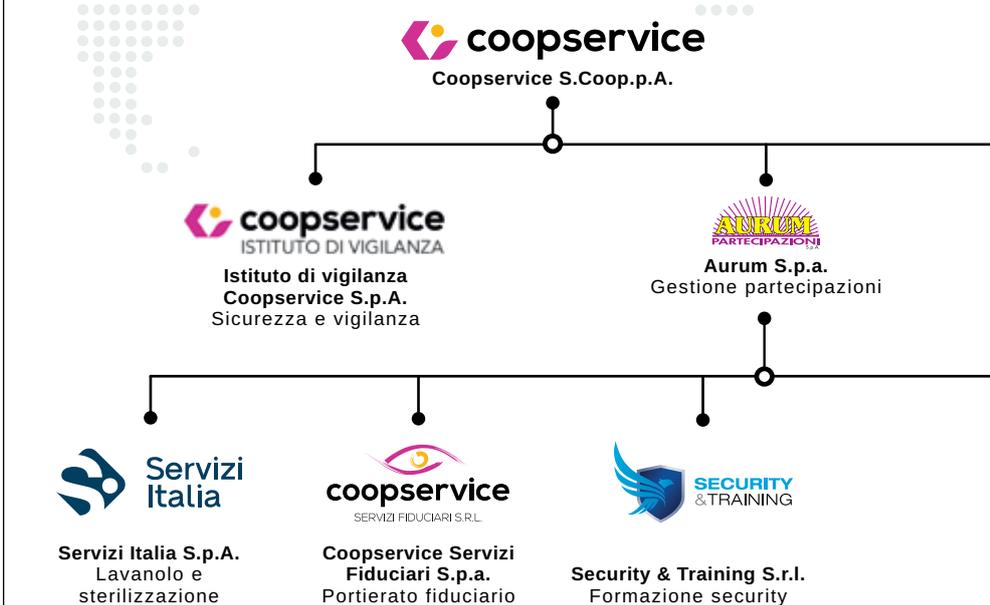
Il Gruppo Coopservice è specializzato nella fornitura di servizi integrati di facility. Il punto di forza è la capacità di sviluppare sinergie e integrare servizi diversi per offrire ai clienti la convenienza di una soluzione su misura e l'affidabilità di un referente unico.

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

Rispetto al 2022, le modifiche più rilevanti sono:

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

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



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



INDIA

## VALORE DELLA PRODUZIONE

# 1.018 MLN €

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

## RISULTATO NETTO

# 897 MILA €

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

## PATRIMONIO NETTO

# 143,5 MLN €

La consistenza patrimoniale è sostanzialmente stabile.

## EBITDA

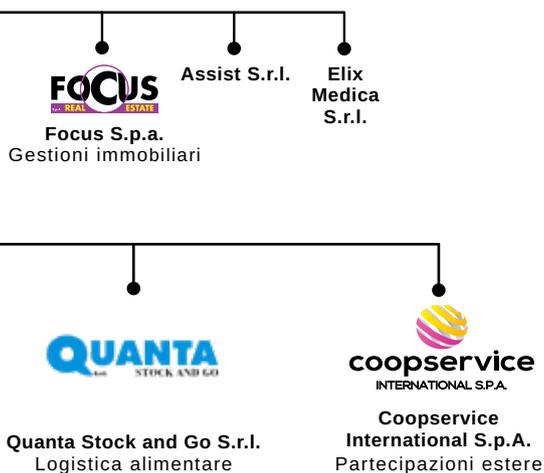
# 101,1 MLN €

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

## NUMERO OCCUPATI

# 20.016

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



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

# Coopservice

## Il nostro purpose

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

## La nostra proposta di valore

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

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

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

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

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



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

## I nostri valori



### LAVORO DI SQUADRA

Lavoriamo insieme per raggiungere obiettivi comuni e condivisi



### COERENZA

Agiamo nel rispetto rigoroso dei valori in cui crediamo



### TRASPARENZA

Ci comportiamo in modo chiaro e leale



### INNOVAZIONE

Ci impegniamo a trovare continuamente nuove soluzioni



### LEGALITÀ

Difendiamo e promuoviamo comportamenti etici

## Overview 2023

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

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

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

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

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

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

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

### VALORE DELLA PRODUZIONE

# 626 MLN €

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

### RISULTATO NETTO

# 13,1 MLN €

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

### PATRIMONIO NETTO

# 134,6 MLN €

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

### EBTDA

# 35,5 MLN €

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

### NUMERO OCCUPATI

# 13.255

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

# Governance

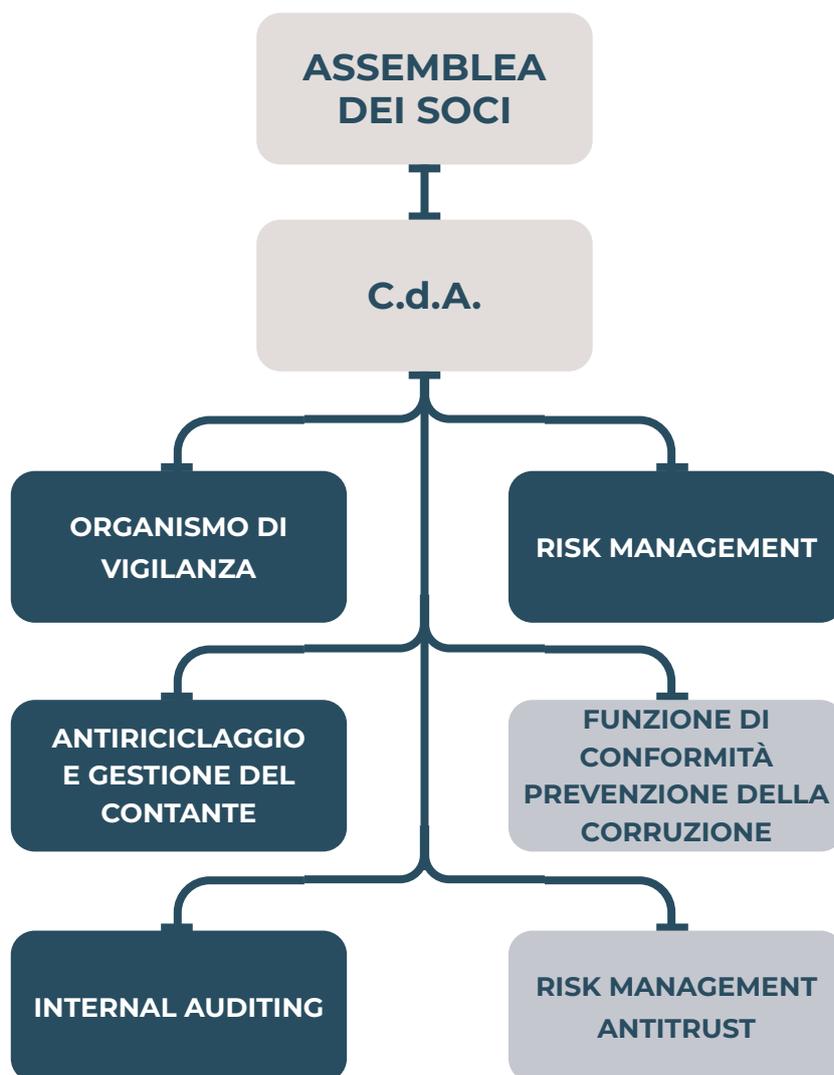
Coopservice è una società cooperativa retta e disciplinata dai principi della mutualità. Coerentemente con la scelta di porre al centro della cooperativa la figura del socio, Coopservice si è dotata di una governance imperniata sulla separazione netta fra il ruolo della proprietà, vale a dire dei soci-lavoratori,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

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

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

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

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



## Organi sociali

### ASSEMBLEA DEI SOCI

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

Spetta all'Assemblea dei Soci la nomina:

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

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

### COLLEGIO SINDACALE

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

Presidente: Milanese Gianfranco

Componenti: Butturi Giorgia, Alberini Paolo

## Altri organi

### ORGANISMO DI VIGILANZA

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

Presidente: Martelli Elena

Componenti: Caprari Simone, De Santis Alessia

### SOCIETÀ DI REVISIONE

Deloitte & Touche S.p.A.

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

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

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

53%  
donne

47%  
uomini



## Base sociale

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

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

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

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

### RAPPORTO DI PREVALENZA

# 55,4%

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

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

### PROFILO DEI SOCI

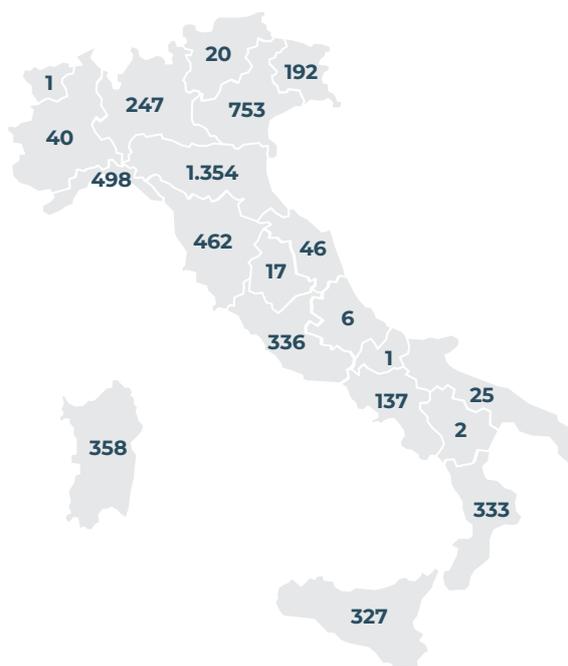
 60% 3.094	dati al 31/12/2023 <b>TOTALE SOCI</b> <b>5.128</b>	 40% 2.034
61% 3.057	<b>SOCI LAVORATORI</b> in forza al 31/12/2023 <b>5.040</b>	39% 1.983
50,2	età media <b>48,8</b>	46,6
6,9	anzianità media <b>6,0</b>	4,7
99,9%*	tempo indeterminato <b>5.039</b>	100%*
79%*	part time <b>3.091</b>	34%*
8%*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

\* % sul totale delle socie donne

\* % sul totale dei soci uomini

### DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI SOCI

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



# Organizzazione

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

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

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

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

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

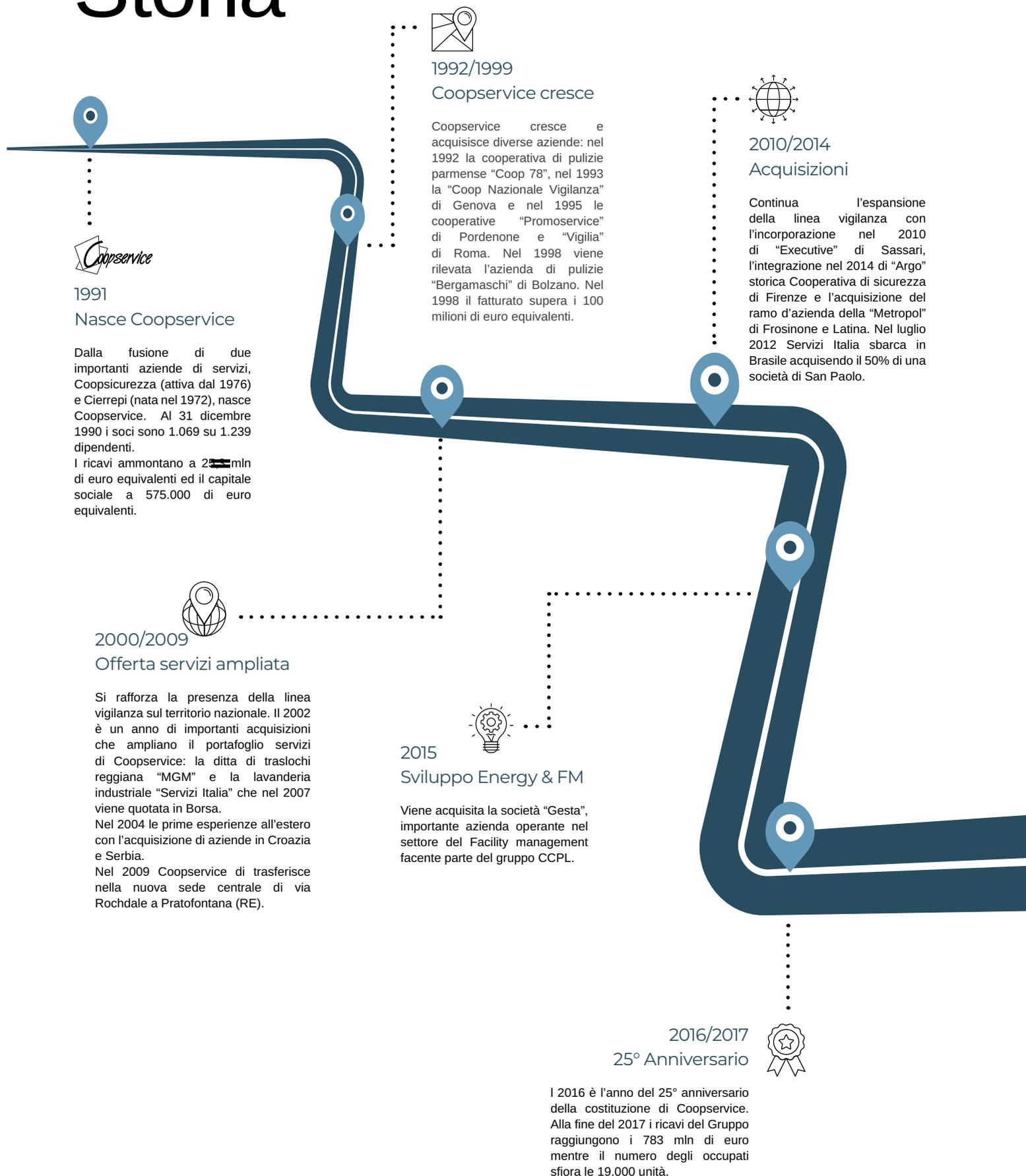
Sono 5 le aree geografiche individuate sul territorio nazionale: Nord Est con sede a Cordenons (PD), Nord Ovest con sede a Milano, Emilia Romagna con sede a Reggio Emilia, Centro con sede a Roma e Sud con sede a Napoli.

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

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



# Storia



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



2020/2022  
La sfida continua

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



2024  
Oggi

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



2018  
Piano strategico

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



2019  
Un nuovo logo

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



2023  
Riorganizzazione

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

# Modello di business

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

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

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

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

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

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

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

## I vantaggi di una soluzione integrata per i servizi di facility

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

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

Video  
"I servizi integrati di  
Coopservice"



### SERVIZIO SINGOLO

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

### SERVIZI MULTIPLI

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



### FACILITY MANAGEMENT

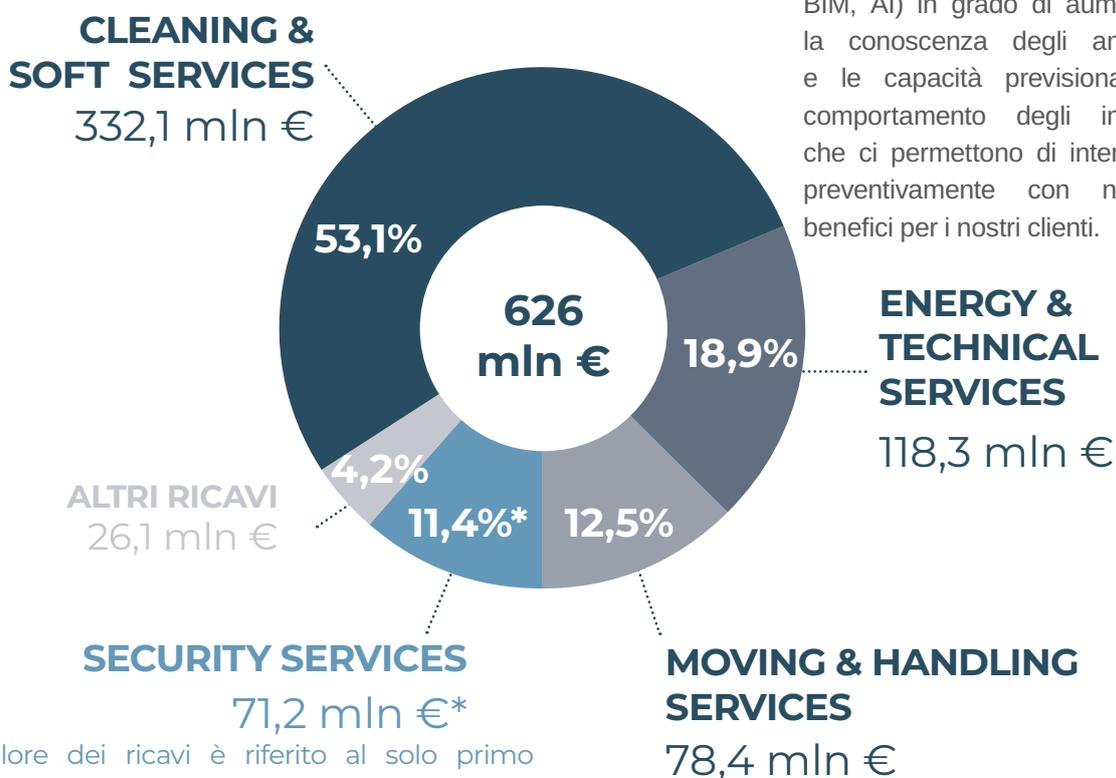
Con Facility Management ci si riferisce alla gestione organizzativa che controlla tutte le attività che non riguardano il core business di un'azienda. Considerata la diversa tipologia e la complessità tecnica di alcuni servizi, spesso questa soluzione implica un **processo di esternalizzazione, con l'affidamento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

### SERVIZI INTEGRATI DI FACILITY

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

# AREE DI BUSINESS

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



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

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

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

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

# SETTORI/MERCATI

## PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

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

## TRASPORTI

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

## CITTADINO

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

## SMART CITY

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

## SANITÀ

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

## STUDI PROFESSIONALI

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

## CULTURA

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

## INDUSTRIA

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

## BANCHE E ASSICURAZIONI

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

## GDO E COMMERCIO

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



## PROJECT FINANCING

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

## CONSORZI

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

## PARTENARIATO PUBBLICO PRIVATO

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

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

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

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

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

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

# MODELLO DI BUSINESS

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

PURPOSE E VALORI  Pag. 8

GOVERNANCE  Pag. 10

## MERCATI



## SERVIZI INTEGRATI DI FACILITY

### OUTPUT

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

### OUTCOME

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

### IMPATTO SDGS



 <b>CAPITALE UMANO</b>		 <b>CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE</b>		 <b>CAPITALE NATURALE</b>	
Occupati Gruppo	<b>20.016</b>	Sponsorizzazioni - valore	<b>318.658€</b>	Scope 1 emissioni t CO2e	<b>12.107</b>
Occupati Coopservice	<b>13.255</b>	Donazioni - valore	<b>71.500€</b>	Scope 2 emissioni t CO2e (market based)	<b>1.303</b>
Occupati Istituto di Vigilanza	<b>3.388</b>	Partecipazione a eventi e fiere		Scope 3 emissioni t CO2e	<b>73.147</b>
Soci lavoratori Coopservice	<b>5.040</b>	Collaborazioni accademiche		Totale emissioni t CO2e	<b>85.558</b>
Lavoratori cittadini stranieri	<b>1.281</b>				
Occupazione femminile	<b>62%</b>				
 Pag. 72		 Pag. 87		 Pag. 94	

**STAKEHOLDER E CREAZIONE DEL VALORE**

 Pag. 22-37

**GESTIONE DEL RISCHIO E COMPLIANCE**

 Pag. 38-46



Dipendenti età < 30 anni	<b>7%</b>	Enti sostenuti con donazioni	<b>18</b>	Certificazioni ambientali	<b>UNI EN ISO 14001</b>
Dipendenti tempo indeterminato	<b>91%</b>	Progetti sostenuti con sponsorizzazioni	<b>44</b>		<b>ISO 14064-1</b>
Infortunati- indice di frequenza	<b>25,23</b>	Collaborazioni avviate:	<b>UNIMORE</b>		<b>ECOLABEL</b>
Infortunati- indice di gravità	<b>0,49</b>		<b>UNIPR</b>		<b>EMAS (2024)</b>
Rapporto di prevalenza	<b>55,4%</b>		<b>Politecnico di Milano</b>		
Borse di studio erogate	<b>57</b>		<b>SDA Bocconi</b>		
Fondo di Solidarietà ammontare	<b>233 mila €</b>		<b>Uniparthenope</b>		
			<b>Università straniere</b>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rafforzamento dell'identità cooperativa</li> <li>• Buona occupazione garantita dall'applicazione dei CCNL al 100% dei lavoratori</li> <li>• MBO e sviluppo competenze</li> <li>• Progetti e azioni avviate per favorire D&amp;I</li> <li>• Politiche attive per la riduzione degli infortuni</li> <li>• Benefici per soci e dipendenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sostegno alle comunità locali</li> <li>• Rafforzamento della relazioni con soci e dipendenti e gli altri Stakeholder</li> <li>• Consolidamento dei rapporti con il mondo accademico e i centri di ricerca</li> <li>• Miglioramento della reputazione aziendale</li> <li>• Premi e riconoscimenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misurazione delle emissioni tCO2e per Scope1, 2 e 3</li> <li>• Servizi a ridotto impatto ambientale, certificati Ecolabel, a marchio Green Leaf</li> <li>• Risparmi energetici conseguiti nelle commesse ETS</li> <li>• Partnership con WAMI, Opus Apis, zeroCO2 e Worldrise Onlus</li> </ul>
--	--	--



# Analisi degli stakeholder

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

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

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

## 01

### Mappatura degli stakeholder

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

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

# 02

## Prioritizzazione degli stakeholder

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

### Dipendenza

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

### Influenza

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

### Urgenza

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

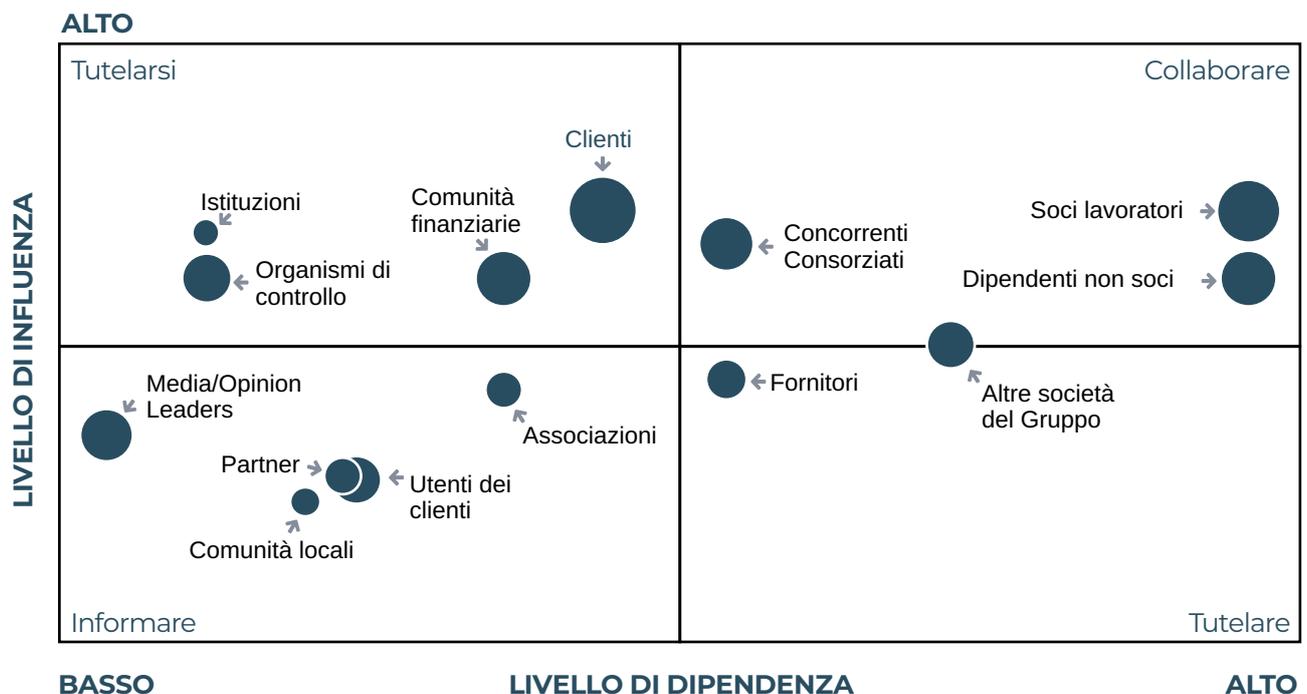
La valutazione dell'urgenza permette di contemplare la dimensione temporale della relazione e di cogliere eventuali attenzioni particolari da avere in funzione del mutato contesto esterno di riferimento (es. impatto della pandemia sugli stakeholder).

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

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

# 03

## Matrice delle relazioni



Legenda: ● ●● = urgenza

# Analisi di materialità

Nel 2023 è stata riconosciuta ancora valida l'analisi di materialità di impatto redatta nel 2022, in considerazione del fatto che il modello di business, la strategia aziendale e il contesto regolatorio non hanno subito modifiche significative tali da richiedere una revisione. L'analisi di materialità finanziaria, invece, è stata ulteriormente migliorata ed affinata al fine di raggiungere la compliance con quanto previsto dallo standard di rendicontazione ESRS 1 - General Requirements.

Gli standard di rendicontazione ESRS prevedono l'adozione del criterio della Doppia Materialità. L'ESRS 1 - General Requirements prescrive, infatti, che l'analisi di materialità sia condotta seguendo il doppio binario della materialità d'impatto (ambientale e sociale) e della 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. L'analisi di materialità di impatto si prefigge di identificare quali sono gli impatti (positivi e negativi) che un'azienda provoca sulla società e sull'ambiente circostante (impatti generati).

Coopservice rendiconta, in quanto materiali, i temi che rappresentano gli impatti più significativi generati sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i diritti umani, integrando la prospettiva degli stakeholder nel più ampio processo di valutazione degli impatti.

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

La metodologia utilizzata si articola in 4 fasi.



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

In particolare:

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

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

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

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

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

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

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

## Impact Materiality

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

■ Priorità bassa   
 ■ media   
 ■ alta

# Tabella degli impatti

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

#	Tema	Positivo o negativo	Descrizione impatto	Effettivo o potenziale	Coinvolgimento organizzazione
#1	<b>Salute e sicurezza delle risorse umane</b>	-	Incidenti e infortuni derivanti da un'applicazione inefficace di procedure e azioni preventive	Effettivo	Causato
#2	<b>Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane</b>	+	Crescita delle competenze e delle capacità del personale	Effettivo	Causato
#3	<b>Soddisfazione del cliente</b>	+	Soddisfazione del cliente in termini di esigenze, aspettative, benefici, adeguato servizio e risposte tempestive	Effettivo	Causato
#4	<b>Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni</b>	-	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	<b>Tutela e benessere delle risorse umane</b>	+	Assunzioni di nuovi dipendenti	Effettivo	Causato
		-	Mancata soddisfazione del benessere psico-fisico dei dipendenti	Effettivo	Causato
#6	<b>Gestione responsabile dei fornitori</b>	+	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	<b>Etica e legalità</b>	-	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	<b>Uso sostenibile delle risorse</b>	-	Creazione di rifiuti non pericolosi e indifferenziati	Effettivo	Causato
		-	Impatto ambientale derivante dalla produzione di rifiuti pericolosi non smaltiti correttamente	Potenziale	Causato
#9	<b>Salute e sicurezza dei clienti</b>	+	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	<b>Innovazione di prodotto e processo</b>	+	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	<b>Ascolto e partecipazione dei soci</b>	+	Governance equa e trasparente, che risponde alle necessità sociali dei lavoratori	Effettivo	Causato
#12	<b>Diversità e inclusione</b>	-	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	<b>Patrimonio intergenerazionale</b>	+	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	<b>Gestione sostenibile dei materiali impiegati</b>	-	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	<b>Sicurezza informatica e privacy</b>	-	Violazione della privacy dei clienti e terzi e perdita dei dati e di informazioni aziendali riservate	Potenziale	Causato
#16	<b>Relazioni con enti</b>	+	Collaborazione con gli enti (territoriali e non) rispetto a tematiche di sviluppo, ricerca, etica e servizi	Effettivo	A cui contribuisce
#17	<b>Sostegno alle comunità locali</b>	+	Sviluppo sociale e culturale diffuso nei territori in cui l'azienda è presente attraverso investimenti e donazioni	Effettivo	Causato

# DOPPIA MATERIALITÀ

L'esigenza di dare vita a modelli di reportistica basati sul criterio della Doppia Materialità non è frutto solamente di un obbligo imposto dai nuovi standard di rendicontazione (gli ESRS) ma deriva anche e soprattutto dalla crescente attenzione che mostrano gli stakeholder relativamente all'interconnessione delle due dimensioni (materialità di impatto e materialità finanziaria) nella valutazione delle tematiche ESG. Pertanto, nella valutazione delle tematiche di sostenibilità rilevanti, non ci si può più basare solamente sull'identificazione degli impatti generati dai processi aziendali sull'ambiente e sulla società (ruolo, questo, svolto dalla Impact Materiality), ma anche sugli impatti che i temi di sostenibilità possono avere sull'organizzazione (Financial Materiality).

È (anche) per tale motivo che Coopservice, dopo aver effettuato un primo esercizio di materialità finanziaria in occasione del Report Integrato 2022, ha significativamente affinato e migliorato l'analisi di materialità finanziaria al fine di soddisfare le esigenze informative dei vari stakeholder e raggiungere la perfetta compliance con i requisiti normativi imposti dalla CSRD e dagli standard ESRS.

Ha quindi scelto di condurre una valutazione per analizzare ed identificare le tematiche materiali dal punto di vista finanziario, ossia quelle che influiscono o potrebbero influire sulla condizione finanziaria o sui risultati operativi dell'azienda, e pertanto sono maggiormente rilevanti per gli investitori.

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

Ha poi provveduto, attraverso un'accurata analisi del contesto esterno e dei principali macrotrend ESG attuali e futuri, a individuare quelle dinamiche e tendenze per le quali è necessario limitare i rischi e gli impatti e coglierne appieno le relative opportunità. Tra queste, alcune sono afferenti al contesto generale come il cambiamento climatico (topic che deve essere tassativamente oggetto

di valutazione in sede di materialità finanziaria secondo quanto previsto dall' ESRS 1), le dinamiche macroeconomiche, sociali e politiche, le dinamiche demografiche e del mercato del lavoro; altre, invece, più specifiche del business dell'azienda come i cambiamenti che stanno avvenendo o potrebbero avvenire nel sistema sanitario nazionale, settore nel quale Coopservice opera da anni fornendo i propri servizi integrati di facility a strutture ospedaliere e sanitarie pubbliche. Ne è emersa una lista di 11 temi potenzialmente materiali dal punto di vista finanziario che sono stati sottoposti, attraverso lo strumento della survey online, alla valutazione dei manager esperti dell'organizzazione e dei referenti di alcuni istituti di credito con cui collaboriamo e che quindi hanno conoscenza della nostra realtà.

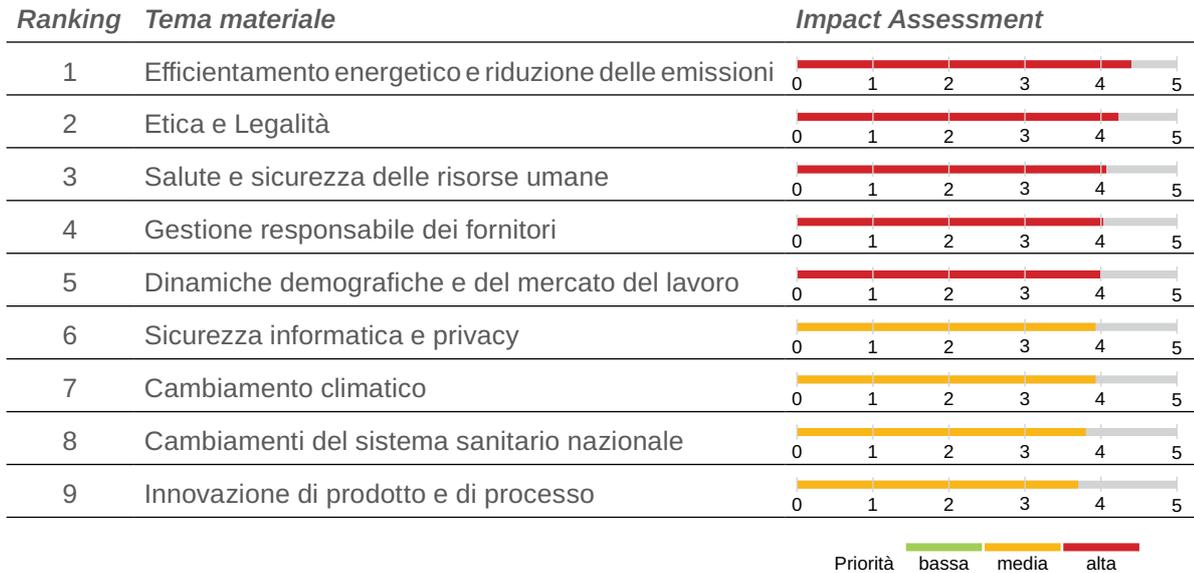
Sono stati scelti i manager che nel loro agire quotidiano detengono una stretta relazione con i principali stakeholder e che, dunque, hanno una vista completa sugli aspetti di sostenibilità connessi a rischi e opportunità che influenzano o possono influenzare in maniera sostanziale i flussi di cassa,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

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

Nella pagina a fianco, è riportato l'elenco, in ordine di priorità, dei temi risultati materiali dal punto di vista finanziario. Sugli 11 temi valutati, 9 hanno ottenuto un punteggio medio ponderato superiore alla soglia di 3,5 (due sono risultati non rilevanti e pertanto non sono stati inclusi nella lista).

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

# Financial Materiality



# Matrice di Doppia Materialità



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

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

# Tabella dei temi materiali

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

Stakeholder coinvolti	SDGs	Riferimento	ESRS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci lavoratori</li> <li>Dipendenti</li> <li>Organismi di controllo</li> <li>Associazioni</li> </ul>	 		ESRS S1 ESRS S1.14
<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Fornitori</li> <li>Partner</li> <li>Istituzioni</li> <li>Comunità locali</li> <li>Comunità finanziaria</li> </ul>	   		ESRS E1.5 ESRS E1.6
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Fornitori</li> <li>Organismi di controllo</li> <li>Istituzioni</li> <li>Comunità locali</li> </ul>	  		ESRS 1 ESRS 2 ESRS G1.3 ESRS G1.4 ESRS S4.4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori</li> <li>Partner</li> <li>Altre società del Gruppo</li> <li>Comunità locale</li> </ul>	   		ESRS 1 ESRS 2 ESRS G1.2
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori</li> <li>Partner</li> <li>Clienti</li> <li>Associazioni</li> <li>Istituzioni</li> <li>Media</li> </ul>	   		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Clienti</li> <li>Fornitori</li> <li>Organismi di controllo</li> </ul>	 		ESRS S4.3 ESRS S4.4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Associazioni</li> <li>Istituzioni</li> <li>Partner</li> <li>Comunità locali</li> </ul>	   		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Associazioni</li> <li>Altre società del Gruppo</li> </ul>	    		ESRS S1.1 ESRS S1.13
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Associazioni</li> <li>Altre società del Gruppo</li> </ul>	    		ESRS S1.6 ESRS S1.11 ESRS S1.15 ESRS S2.1 - S2.2 - S2.4 - S2.5
<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Fornitori</li> <li>Organismi di controllo</li> <li>Associazioni</li> </ul>	  		ESRS 2 ESRS S4.4

# Tabella dei temi materiali

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

Stakeholder coinvolti	SDGs	Riferimento	ESRS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Clienti</li> <li>Fornitori</li> <li>Comunità locali</li> <li>Istituzioni</li> </ul>			<p>ESRS 2 ESRS E5.1 - E5.2 - E5.3 - E5.4</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Fornitori</li> <li>Utenti del cliente</li> </ul>			<p>ESRS S4.1 - S4.2 - S4.4</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci</li> <li>Associazioni</li> <li>Comunità locali</li> </ul>			<p>ESRS 1 ESRS 2</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Fornitori</li> <li>Comunità locali</li> </ul>			<p>ESRS 2 ESRS S1.6 - S1.9 - S1.12 ESRS S1.17</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci</li> <li>Associazioni</li> <li>Comunità locali</li> </ul>			<p>ESRS 1 - AR 16 ESRS 2 ESRS S1.10</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori</li> <li>Partner</li> <li>Clienti</li> <li>Organismi di controllo</li> </ul>			<p>ESRS E5.1 - E5.2 - E5.3 - E5.4</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Comunità locali</li> <li>Istituzioni</li> <li>Altre società del Gruppo</li> </ul>			<p>ESRS 1 - AR 16 ESRS S3.2 - S3.3 - S3.4</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Istituzioni</li> <li>Comunità locali</li> <li>Comunità finanziaria</li> <li>Media</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunità locali</li> <li>Clienti</li> <li>Comunità finanziaria</li> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Istituzioni</li> <li>Media</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Istituzioni</li> <li>Associazioni</li> <li>Utenti del cliente</li> </ul>			

# Creazione del valore

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

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

## Le nostre azioni

## Temi materiali

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Catena del valore

## RICHIESTE E ASPETTATIVE DALLA SOCIETÀ

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

Creazione di soluzioni innovative e sostenibili

Restituire valore alle comunità e ai territori

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

Contribuire allo sviluppo dell'economia locale

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

## CATENA DEL VALORE

### PROGETTAZIONE

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

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

### PROCUREMENT

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

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

## TEMI DI SOSTENIBILITÀ

Integrazione dell'innovazione e della sostenibilità nel processo di progettazione

Valutazione dell'impatto ambientale e sociale dei servizi

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

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

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

Adozione della nuova piattaforma ARIBA (2023)

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

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

Prevenzione della corruzione (certificazione ISO 37001)

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

Soluzioni organizzative a ridotto impatto ambientale

Creazione di posti di lavoro

Adozione di politiche di Diversity & Inclusion

Ricadute economiche e sociali positive sulle comunità e i territori



## OPERATIONS

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

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

Programmi di formazione e aggiornamento delle competenze

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

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

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

Iniziative a favore delle comunità e del territorio

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

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

Piena rispondenza alle normative sulla salute e sicurezza sul lavoro



## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

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

Prevenzione della corruzione (ISO 37001)

Trasparenza e correttezza in ogni fase del processo di erogazione

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

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

Implementazione dei servizi e soluzioni per soddisfare bisogni emergenti

Garanzia di continuità occupazionale

Digitalizzazione dei processi



## GESTIONE E SVILUPPO

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

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

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

Piattaforma proprietaria Pant@ per la gestione completa della commessa

# Condotta di impresa responsabile

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

## **CODICE ETICO**

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

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

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

## **MODELLO ORGANIZZATIVO 231**

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

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

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

## PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - ISO 37001

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## PROCEDURA WHISTLEBLOWING

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

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

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

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



## FUNZIONE INTERNAL AUDITING

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

## COMPLIANCE ANTITRUST

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

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

## RESPONSABILITÀ SOCIALE

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

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

### FAMILY AUDIT

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

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

### PARITÀ DI GENERE PDR 125:2022

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

## CARTA DEI VALORI

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

## ASSEVERAZIONE ASSE.CO.

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

# COMPLIANCE NORMATIVA

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

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

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

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

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

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

# Sistema di gestione del rischio

## Risk Management integrato

### PROCESSO ERM

Nel 2020, in considerazione del costante mutamento dell'approccio normativo e regolamentare (anche rispetto alle norme volontarie ISO) sempre più orientato all'identificazione, misurazione, gestione e controllo dei rischi aziendali (ottica "risk based"), Coopservice ha istituito la funzione dell'Enterprise Risk Management ed individuato il Risk Manager.

Il processo di Enterprise Risk Management (ERM) ha portato all'adozione di una Risk Policy per la gestione dei rischi aziendali che comprende anche i rischi non finanziari o Rischi ESG.

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

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

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

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

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

### RISK MANAGER

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

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

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



## FRAMEWORK ERM

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

### 1. obiettivi di business:

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

### 2. obiettivi di governo:

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

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

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

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

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

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

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

## COMITATO RISCHI

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

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

## SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO DEI RISCHI

**GOVERNANCE** Ente istituzionale di indirizzo

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

**3° LIVELLO DICONTROLLO**



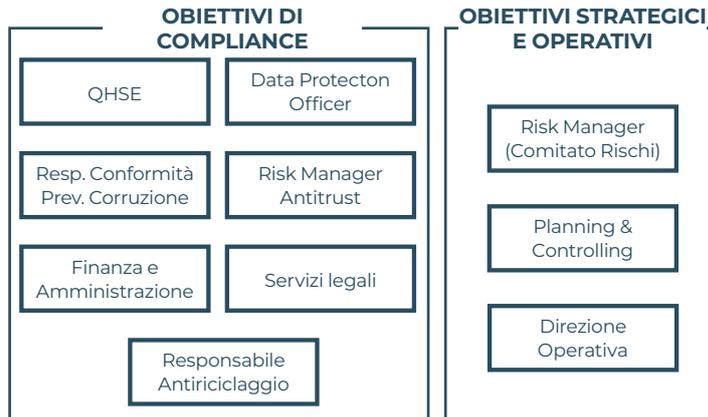
**Internal Audit: Risk Assurance**  
Il terzo livello fornisce assurance indipendente e obiettiva sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo.

**FUNZIONE INTERNAL AUDIT**

**2° LIVELLO DICONTROLLO**



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



**1° LIVELLO DICONTROLLO**



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



Ente istituzionale di supervisione

Collegio Sindacale

Organismo di Vigilanza

Società di Revisione

### RISCHI ESTERNI

#### RISCHI CONTESTO SOCIALE ED ECONOMICO

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

#### RISCHI REGOLATORI

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

#### RISCHI LEGATI AD EVENTI ESTERNI

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



**RISCHI FINANCE**



**RISCHI GOVERNANCE**



**RISCHI SOCIAL**



**RISCHI ENVIRONMENTAL**

### RISCHI INTERNI

#### RISCHI STRATEGICI

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

#### RISCHI OPERATIVI

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

# Sicurezza informatica e Privacy

La sicurezza informatica è il processo di protezione delle informazioni sensibili, e dell'infrastruttura IT che le contiene, dall'accesso non autorizzato da parte delle minacce digitali. Deve tenere conto di diverse componenti: il personale, l'hardware, il software e i criteri che descrivono le modalità di funzionamento congiunto di tutte queste risorse. La funzione IT di Coopservice ha adottato le migliori tecnologie e best practice di sicurezza informatica per proteggere l'infrastruttura aziendale dai tentativi di attacco, attivando adeguati sistemi di prevenzione o limitazione dell'accesso alle informazioni, con l'obiettivo di tutelare anche i dati dei propri clienti da potenziali perdite o violazioni. Gli strumenti informatici e le procedure di prevenzione, protezione e monitoraggio dell'infrastruttura adottati sono continuamente in evoluzione per rimanere al passo con le minacce sempre più sofisticate. Maggiore attenzione evolutiva si è concentrata sulla protezione dei canali più comunemente utilizzati dai criminali informatici, come la posta elettronica e la protezione dei dispositivi di lavoro quotidiano.

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

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

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

## CERTIFICAZIONE ISO/IEC 27001

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

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

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

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

# Sviluppo sostenibile

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

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

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



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

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

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

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

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

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





# GOVERNANCE E GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

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

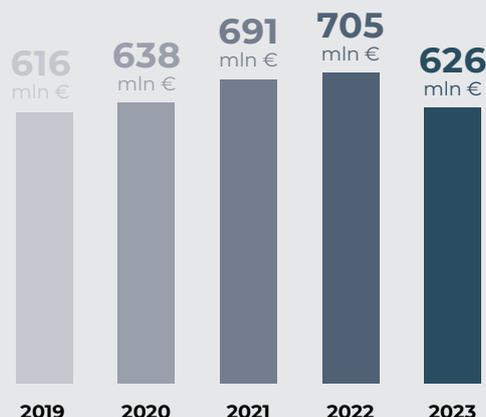


# Coopservice

## Bilancio separato - Conto economico

### VALORE DELLA PRODUZIONE

**626**  
mln €



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

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

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



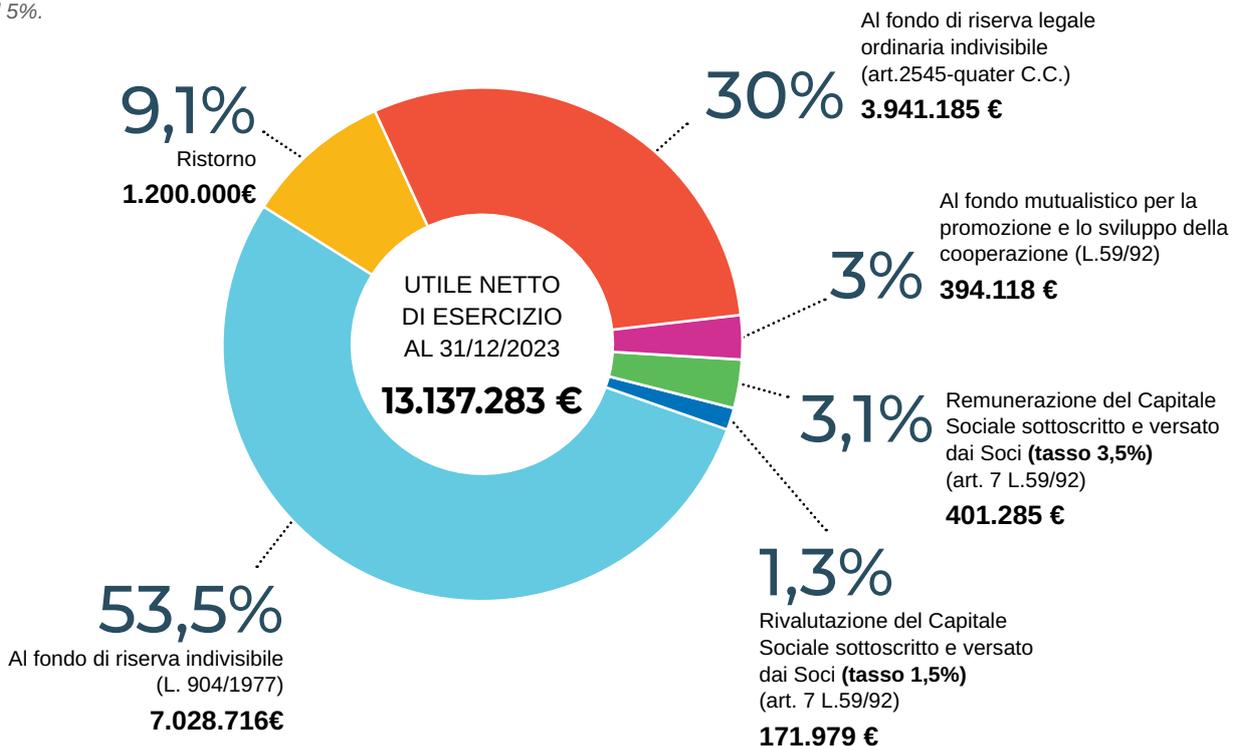
Ristorno

# 1,2 milioni €

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

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

## Ripartizione dell'utile di esercizio



# Coopservice

## Bilancio separato - Stato patrimoniale

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

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

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

# Principali indicatori economici e patrimoniali

## ROE

↑ **9,76%**

+2,6 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

## ROI

↑ **4,27%**

+1,5 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

## ROS

↑ **3,37%**

+1,2 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

**59,8%**

Personale

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

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

**2,1% - 3,4%**

Utile netto - Ebit

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

**1,8%**

Ammortamenti

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

**5,67%**

Incidenza EBITDA/Ricavi

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

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

**0,40%**

Imposte e tasse

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

**0,51%**

Accantonamenti

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

**51,9 mln €**

Partecipazioni

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

**12,3 mln €**

Investimenti

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

**-14,70%**

Crediti verso clienti

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

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

**119 giorni**

Tempo medio di incasso

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

**0,25**

Intensità media di capitale

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

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

**51.004 €**

Produttività del lavoro

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

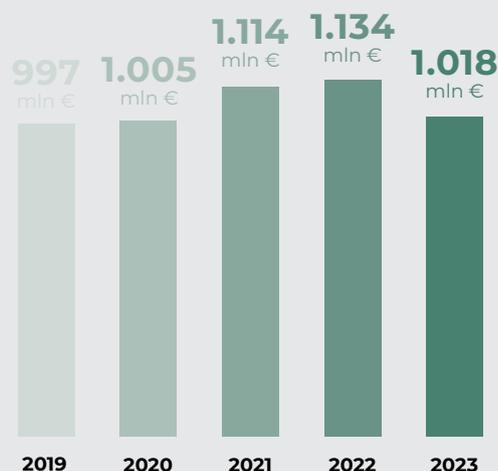
Nel calcolo è stato utilizzato il parametro FTE (Full Time Equivalent), ossia il numero dei dipendenti al 31.12.2023 rapportato al tempo pieno.

# Gruppo Coopservice

## Bilancio consolidato

### VALORE DELLA PRODUZIONE

**1.018**  
mln €



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

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

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

# Ricavi del Gruppo per tipologia di servizio

## RISULTATO NETTO

897 mila €

di pertinenza del Gruppo

## PATRIMONIO NETTO

143,5 mln €

di pertinenza del Gruppo



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

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

# Istituto di Vigilanza Coopservice

## Bilancio separato

### VALORE DELLA PRODUZIONE

**73**  
mln €

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

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

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

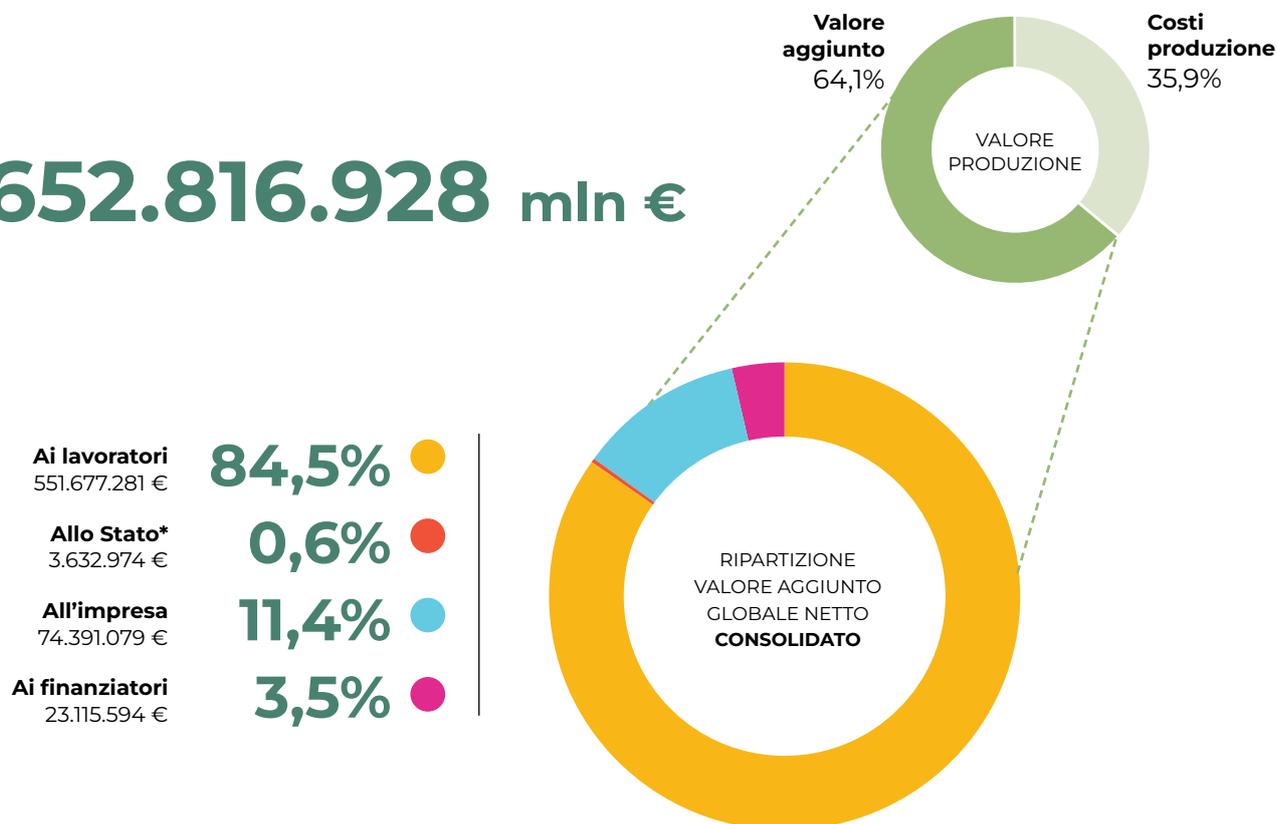


BILANCIO SEPARATO   STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	31/12/2023
Immobilizzazioni immateriali nette	5.675.675
Immobilizzazioni materiali nette	6.024.585
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	252.496
Crediti tributari oltre 12 mesi	-
<b>CAPITALE IMMOBILIZZATO (A)</b>	<b>11.952.756</b>
Rimanenze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

# RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO

## VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO CONSOLIDATO

**652.816.928** mln €

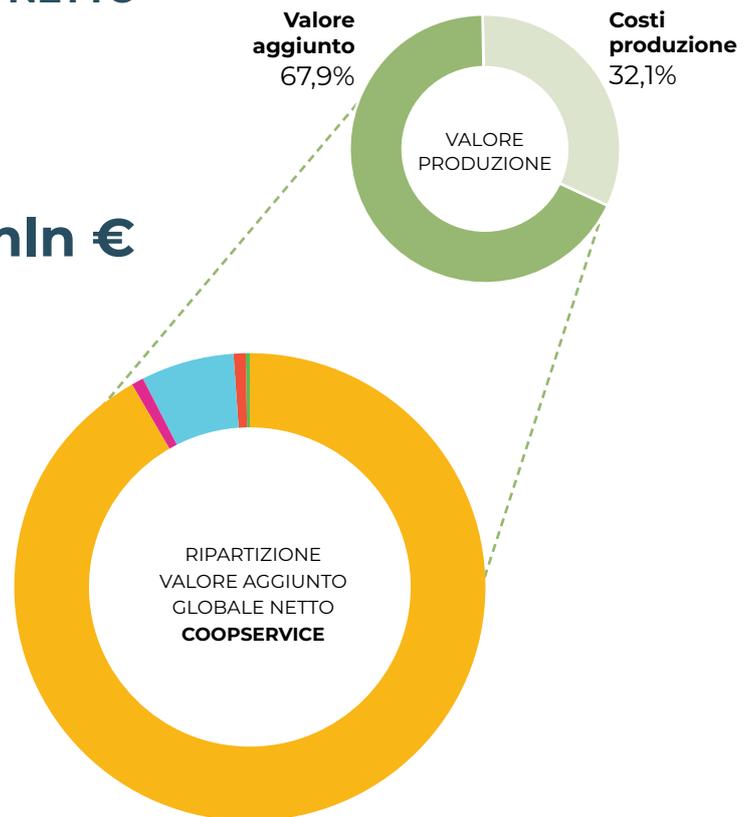


**\*L'importo del valore aggiunto versato allo Stato è al netto di 1.234.859 euro per imposte differite**

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

## VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO COOPSERVICE

# 407.356.517 mln €



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

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





# Capitali

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

Il framework del report integrato identifica 6 tipologie di capitali:

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

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

# Capitale finanziario

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

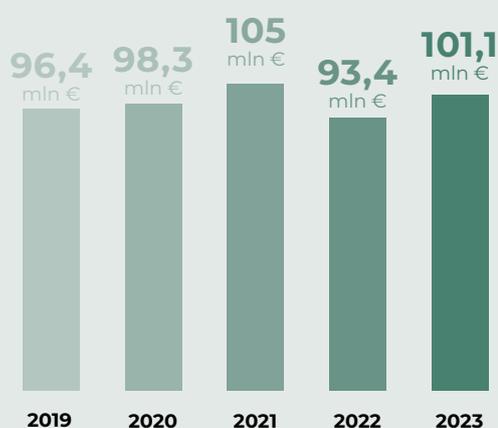
In particolare, l'aumento dei costi dell'energia e delle materie prime, sebbene in misura più contenuta rispetto al precedente esercizio, ha scatenato significativi fenomeni inflattivi nel nostro Paese e si è riverberato sulla marginalità di alcuni dei nostri servizi, tra cui l'energy management e la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

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

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

# Dati economici e finanziari

## GRUPPO COOPSERVICE

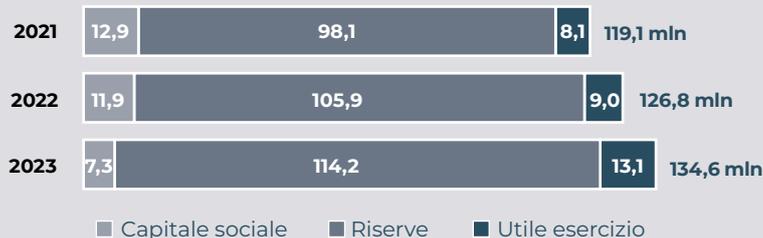
**ROE**
**↓ 0,27%**
*In diminuzione rispetto al precedente esercizio*
**ROI**
**↑ 2,84%**
*In aumento rispetto al precedente esercizio*
**ROS**
**↑ 2,40%**
*In aumento rispetto al precedente esercizio*
**VALORE AGGIUNTO**
**652.816.928 €**
**EBITDA**
**101.139.647 €**
**EBIT**
**24.456.365 €**
**PFN/EBITDA**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


## COOPSERVICE

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

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

**IMPIEGHI**

**FONTI**


# Capitale produttivo

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

## INFRASTRUTTURE

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

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

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

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

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

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



## FLOTTA AZIENDALE

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

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

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

## ATTREZZATURE E STRUMENTI

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

## MEZZI E ATTREZZATURE I NOSTRI NUMERI

**1.676** Mezzi nella flotta aziendale

**>45** Milioni di km percorsi

**+21%** Mezzi a ridotte emissioni\*

**+83%** Mezzi elettrici e ibridi\*

**82%** Mezzi omologati Euro 6 sul totale

\* Variazione rispetto al 2022

**3.701** Attrezzature per pulizie professionali

**191** Attrezzature per manutenzione del verde

**334** Attrezzature per servizi di logistica

**24** Gruppi elettrogeni



## I MAGAZZINI DELLA LOGISTICA

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

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

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

Il polo logistico di Corte Tegge (RE), sede principale del settore Moving & Handling Services, insiste su un'area complessiva di oltre 40.000 m<sup>2</sup>, con tre capannoni industriali per una superficie totale coperta di 19.157 m<sup>2</sup>, 1.650 dei quali adibiti ad uffici ed i restanti attrezzati come magazzini di stoccaggio per una capacità che supera i 158.000 m<sup>3</sup>.

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

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

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

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

Altri importanti magazzini di nostra gestione destinati ai servizi di logistica sono localizzati a San Giuliano (MI), Robecco sul Naviglio (MI), Desenzano del Garda (BS), Pomezia (RM), Fano Argelato (BO), Ferrara, Genova Bolzaneto, La Spezia, Migliarino Pisano (PI), Poggibonsi (SI), Prato, per una capacità complessiva di quasi 415.000 m<sup>3</sup>.



## GLI ISTITUTI DI VIGILANZA

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

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

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

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

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

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

# Capitale intellettuale

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

## FORMAZIONE E COMPETENZE

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

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

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

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

**74.844** Ore erogate per la **formazione**

**12.363** Partecipanti alla **formazione**

**6.504** Partecipanti **unici**



## ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER TIPOLOGIA DI CORSO



Sicurezza sul lavoro  
**33.501**



Formazione preassuntiva G.P.G.  
**4.946**



Competenze manageriali e/o comportamentali  
**2.262**



Antincendio  
**4.774**



Formazione specialistica di ruolo  
**11.518**



Sistemi informativi  
**757**



Primo soccorso  
**9.257**



Compliance normativa  
**3.168**



Lingue straniere  
**1.461**



Utilizzo attrezzature  
**3.200**

## INNOVAZIONE

La sempre più marcata globalizzazione dei mercati, unita alla pressione della concorrenza ormai allargata su un campo internazionale, spinge le imprese ad investire in maniera strutturale e strategica nell'innovazione per mantenere e accrescere il proprio vantaggio competitivo.

In Coopservice abbiamo accolto questa sfida e lavoriamo ogni giorno per innovare in modo continuo con lo scopo di progettare servizi e prodotti ad alto grado di diversificazione.

Nel mondo dei servizi integrati la sfida di oggi non si focalizza più sulla scoperta di servizi e/o prodotti inediti, quanto piuttosto sulla capacità di sistematizzare e di combinare fattori esistenti per migliorare ciò che già funziona, con un ulteriore elemento di criticità rispetto al passato, ossia l'attenzione alle tematiche ESG e quindi alla sostenibilità ambientale e sociale. Con un punto fermo: il cliente come fulcro del processo generativo dell'innovazione per assicurarsi che un prodotto/servizio venga accolto dal mercato e generi valore per tutti in una logica win-win.

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 un'articolata struttura R&D, sotto la responsabilità dell'Innovation & Sustainability Manager, composta da 8 persone: 4 ingegneri (2 PhD), 1 economista, 1 architetto e 2 geometri.

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, nel 2023 sono stati attivati 78 progetti di ricerca e innovazione che hanno coinvolto anche stakeholder esterni, come alcuni fornitori di prodotti e diverse università italiane ed estere. Come si può vedere nella dashboard a fianco, 62 di questi progetti sono stati portati a termine con una percentuale di efficienza del 79,5%. Nel 2023 il maggior incremento percentuale di progetti è stato registrato

nell'ambito Ambientale con un +175% rispetto al 2022, a dimostrazione della nostra grande attenzione alla sostenibilità. Degli 11 progetti ambientali attivati, ben 10 (il 91%) si sono conclusi positivamente e hanno riguardato principalmente: l'analisi delle emissioni e le soluzioni per la riduzione della 'corporate carbon footprint'; lo studio delle tipologie di alimentazione dei veicoli per orientare le scelte di acquisto dei mezzi (auto, furgoni, camion) della flotta aziendale; la stesura di procedure di 'green procurement'.

Gli ambiti Metodologico e Ottimizzazione continuano a raccogliere la maggior parte dei progetti di ricerca e sviluppo. Nel 2023 sono state compiute analisi dettagliate per il trasporto dei pazienti all'interno delle strutture ospedaliere e dei farmaci nella logistica sanitaria, per misurare l'efficacia dei processi di erogazione dei servizi di pulizia, per migliorare l'ergonomia ai fini della salute e sicurezza sul lavoro, per ottimizzare la gestione dei servizi di vigilanza.

Un'importante ricerca, durata 3 mesi, ha permesso di creare una base dati e un benchmark di mercato per poter mettere a confronto mezzi con differenti alimentazioni (tenendo in considerazione infrastrutture, emissioni, costi e investimenti necessari), in modo che in fase di offerta di gara sia possibile valutare i trade-off tra la scelta di un mezzo a combustione, uno ibrido o uno elettrico. Tale studio è stato anche il tema di una tesi di laurea ad ingegneria gestionale.

Sono stati avviati studi per lo sviluppo e l'applicazione di strumenti di intelligenza artificiale per supportare i processi di lavoro e per la scrittura avanzata di offerte tecniche di gara, che hanno portato alla realizzazione di un primo prototipo. Nel 2024 è previsto lo sviluppo della versione 2.0 per rendere il processo strutturale all'interno dell'azienda



## APPROCCIO DATA-DRIVEN

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

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

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

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

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

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

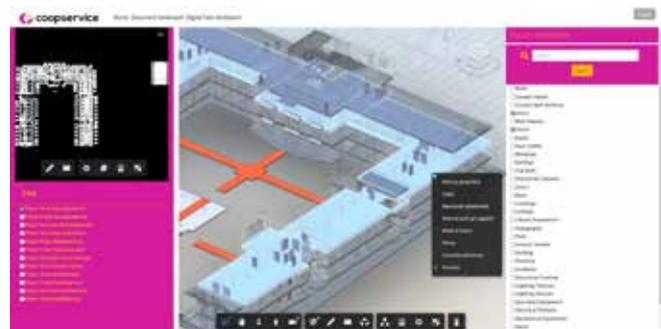
## SMART CLEANING: LA TECNOLOGIA BIM E LA SOLUZIONE CLEAN IT

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

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

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

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



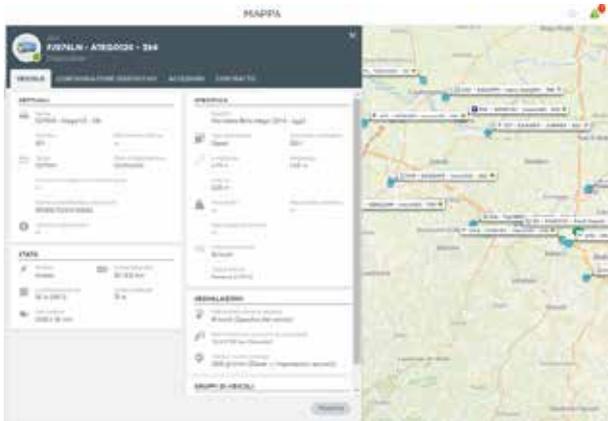
Con la tecnologia BIM Digital Twin viene creato un gemello digitale dell'edificio, un modello virtuale che utilizza i dati in tempo reale inviati dai sensori per simulare il comportamento e monitorare le operazioni.



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

## TELEMETRIA E OTTIMIZZAZIONE PER LA FLOTTA MOVING

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

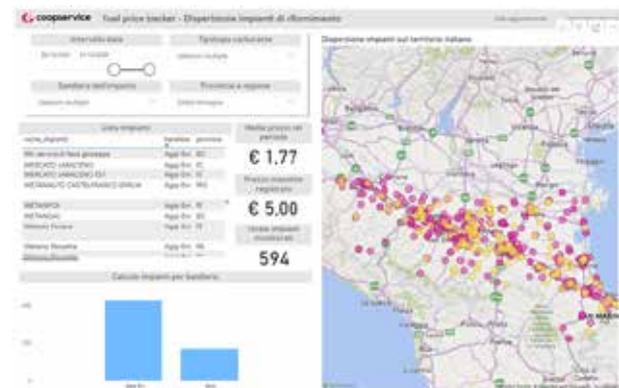


La soluzione è completata dall'installazione di un tablet sul cruscotto dell'autista per consentire alla Control Tower della linea Moving di inviare, direttamente e in sicurezza, informazioni utili e preziose, come eventuali modifiche al tragitto, ricalcolando in modo dinamico il percorso per

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

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

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



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

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

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

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

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

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

# Capitale umano

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

## ANALISI DELL'OCCUPAZIONE

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

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

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

### ANDAMENTO OCCUPATI

#### Coopservice

dati al 31.12.2023



### ANDAMENTO OCCUPATI

#### Gruppo Coopservice

dati al 31.12.2023



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

### ANDAMENTO OCCUPATI

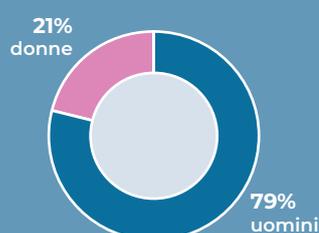
#### Istituto di Vigilanza Coopservice Spa

dati al 31.12.2023

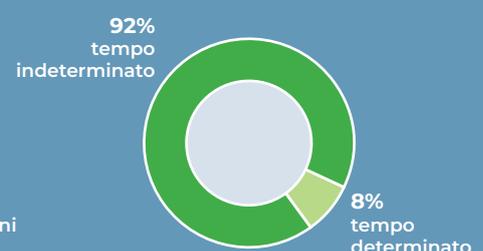


Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, attiva dal 1 luglio 2023, è nata dal conferimento del ramo Security Services di Coopservice ed è controllata al 100%.

### GENERE



### TIPO DI CONTRATTO



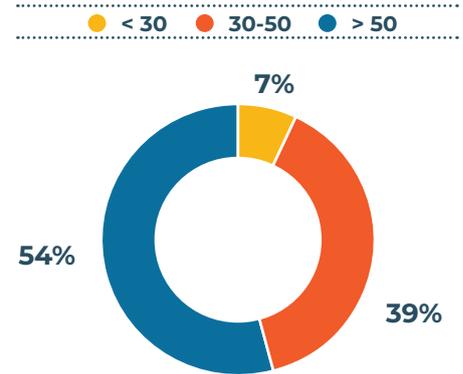
### PROFILO DEI DIPENDENTI

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

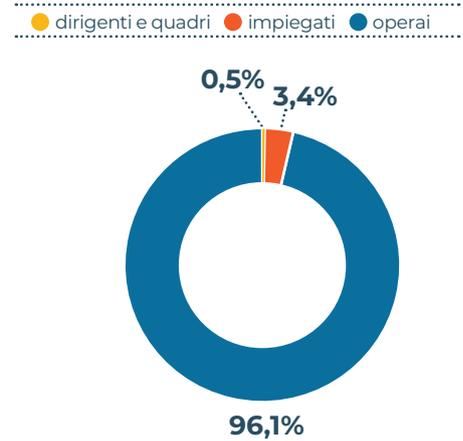
\* % sul totale delle dipendenti donne

\* % sul totale dei dipendenti uomini

### CLASSI DI ETÀ



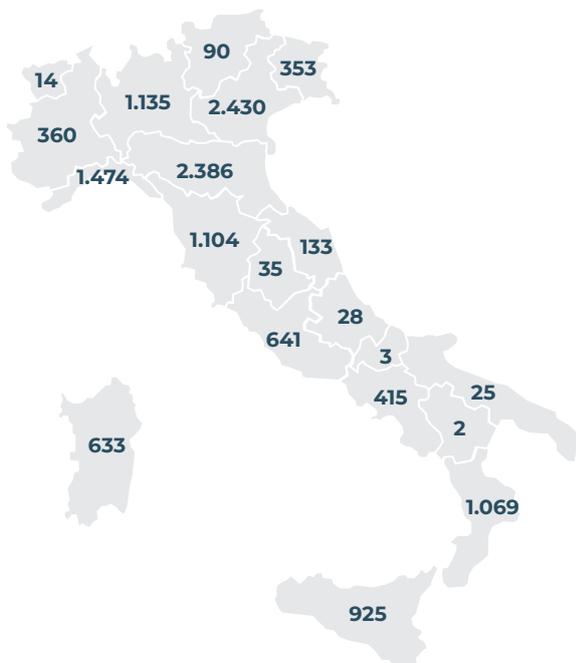
### QUALIFICA



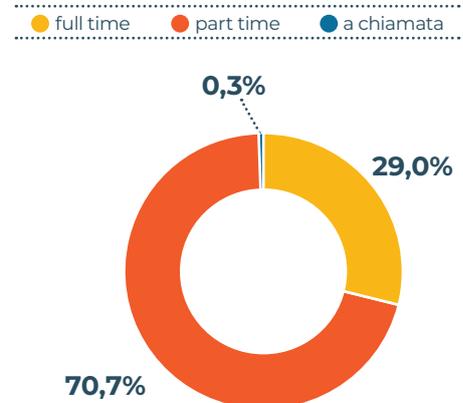
### DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI

per regione di lavoro

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



### TIPODI CONTRATTO



# Diversità, equità e inclusione (DEI)

## DIVERSITY I NOSTRI NUMERI

### 62%

dei dipendenti sono  
**donne**

### 53%

dei membri del CDA  
sono **donne**

### 7%

dei dipendenti hanno  
**meno di 30 anni**

### 4

**generazioni**  
presenti in azienda

### 9,7%

dei dipendenti hanno  
**cittadinanza straniera**

### 28,1%

dei dipendenti sono  
**nati fuori dall'Italia**

### 108

**paesi**  
di provenienza

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

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

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

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

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

#### Rapporto Salario di base Donne/Uomini

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

#### Rapporto Retribuzione Donne/Uomini

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

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

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

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

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

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



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

**Dialogo con Pegah Moshir Pour**



Lunedì 27 Febbraio 2023  
Ore 11.30  
Sala CDA - Sede centrale

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



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

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

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

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

# Salute e sicurezza sul lavoro

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



### INDICI DI FREQUENZA E DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI

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

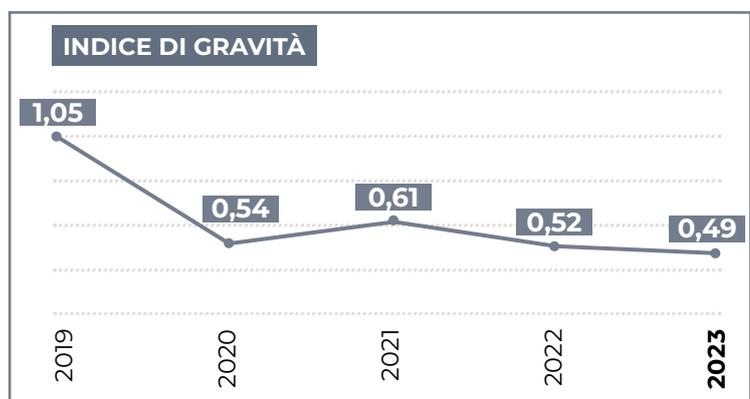
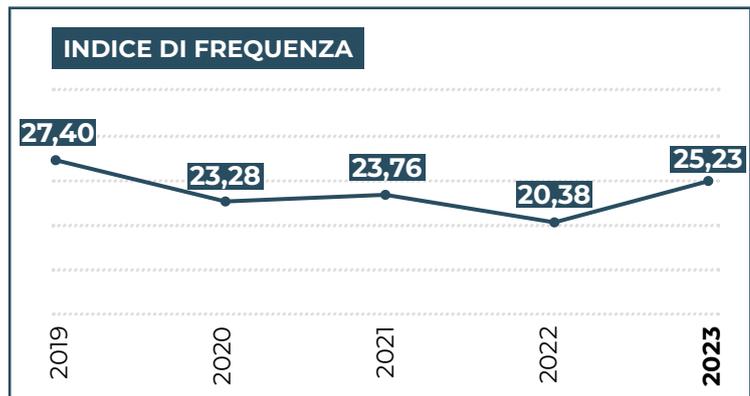
Alla luce dell'andamento degli indici infortunistici degli ultimi anni, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente le performance, già nel 2023 sono partiti specifici progetti di sensibilizzazione e coinvolgimento del personale operativo finalizzati a rendere la sicurezza sul lavoro un tema di confronto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

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

### PROCEDURA DI SEGNALAZIONE NEAR MISS

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

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



**SEGNALA ANCHE TU I NEAR MISS!**

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

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

- Community Web
- Community App
- TimeStorage
- Emerdapp

**Come funziona?**

Cliccando sull'apposito pulsante si aprirà il form di richiesta. Effettua il login con le credenziali di Community. Inserisci almeno le informazioni obbligatorie (segnalate con l'asterisco), eventuali allegati e poi clicca su Invia! È facile e veloce! Per la sicurezza tua e degli altri!

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

## LA SAFETY WEEK DI COOPSERVICE

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

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

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

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

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

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



Sopra: la locandina con il programma del Convegno del 9 maggio 2023.

Sotto: il Direttore Generale di Coopservice Michele Magagna apre i lavori del convegno.



Sotto: alcuni dei colleghi in rappresentanza dei cantieri virtuosi che sono stati premiati per le eccellenti performance sulla salute e sicurezza sul lavoro.



# Benessere organizzativo e welfare

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

## RICERCA & SELEZIONE ED EMPLOYER BRANDING

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

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

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

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

## WORK-LIFE BALANCE

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

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

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



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

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

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

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

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

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

## FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Punti di forza del progetto:

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

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

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

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

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

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

## COOPSERVICE WAY

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

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

Il percorso è stato articolato in 4 moduli:

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



## PROGETTO "GIOVANI TALENTI"

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

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

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

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



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

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



*Video del progetto "Giovani Talenti"*

## PROSPETTIVE 2024

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

Le attività di sviluppo prioritarie per il 2024 saranno:

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

## Welfare aziendale

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

### SANITÀ INTEGRATIVA

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

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

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

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

#### WELFARE I NOSTRI NUMERI

## 5.128

soci iscritti a  
**Mutua Nuova Sanità**

## 729

familiari iscritti a  
**Mutua Nuova Sanità**

## 82.945€

valore degli  
**indennizzi erogati**

## +24%

incremento del valore  
**indennizzi erogati**

## 2.300

socie/soci iscritti alla  
**Previdenza Integrativa**

## 57

**borse di studio**  
erogate per merito

## >233 mila€

ammontare al 31.12.23 del  
**Fondo di solidarietà**

## 10

richieste accettate di  
**accesso al Fondo**

## PREVIDENZA INTEGRATIVA

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

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

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

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

## COPERTURA ASSICURATIVA CASO MORTE PER I SOCI

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

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

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



## "FUTURO GIOVANI" SOSTEGNO ALLO STUDIO

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

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

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

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

## FONDO DI SOLIDARIETÀ

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

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

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

Il Fondo si applica alle seguenti circostanze:

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

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



SEZIONE SOCI COOPSERVICE  
MUTUA NUOVA SANITÀ



### UNA MANO IN PIÙ



**FONDO DI SOLIDARIETÀ**  
**SOCI COOPSERVICE**

di Mutua Nuova Sanità



# Capitale sociale e relazionale

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

## Comunicazione con gli stakeholder

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



### SOCI E DIPENDENTI

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



### CLIENTI

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



### UTENTI DEI CLIENTI

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



### FORNITORI E BUSINESS PARTNER

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



### COMUNITÀ FINANZIARIA

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



### ENTI E ISTITUZIONI

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



### UNIVERSITÀ E CENTRI RICERCA

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



### SOCIETÀ CIVILE E COMUNITÀ LOCALI

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



### MEDIA

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

## COMUNICAZIONE INTERNA

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

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



## COMUNICAZIONE ESTERNA

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

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

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

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

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

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



Visita il sito di Coopservice  
[www.coopservice.it](http://www.coopservice.it)



Visita il sito di Istituto di  
Vigilanza Coopservice Spa  
[www.vigilanzacoopservice.it](http://www.vigilanzacoopservice.it)



Visita il sito Coopservice  
dedicato ai traslochi  
[www.traslochicoopservice.it](http://www.traslochicoopservice.it)



Visita la pagina LinkedIn  
di Coopservice



Visita la piattaforma  
FUTURING

## Fiere ed eventi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## FIERA ECOMONDO 2023

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

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

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



# Collaborazioni con il mondo accademico

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

## COLLABORAZIONI CON UNIVERSITÀ ITALIANE E STRANIERE

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

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



## INVESTINIT LAB | SDA BOCCONI

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

L'obiettivo di INVESTinIT Lab è:

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

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



## ENERGY & STRATEGY | POLITECNICO DI MILANO

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



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

Nel 2023 abbiamo aderito a 3 Osservatori:

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

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

## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI NAPOLI PARTHENOPE

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



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

## CAREER DAY E JOB DAY

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

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

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

## Sostegno alle comunità

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

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

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

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

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

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

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

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

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



**SPONSORIZZAZIONI**

**318.658€**

44 progetti



**DONAZIONI**

**71.500€**

18 soggetti

## Associazioni e organismi

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

Siamo membri/partner di:

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

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

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

Moving & handling services

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

Energy & technical services

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

## Riconoscimenti e premi

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

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

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



# Capitale naturale

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

## THINKGREEN | IL NOSTRO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

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

- Efficienza e risparmio nell'uso delle risorse, in particolare dell'energia e conseguente riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq.
- Riduzione dell'uso di sostanze inquinanti a favore di soluzioni per la pulizia e la sanificazione che utilizzano tecniche alternative alla chimica.
- Riduzione quantitativa dei rifiuti scegliendo prodotti con imballaggi ridotti possibilmente a basso impatto.
- Politiche efficienti di riciclo attraverso una corretta raccolta differenziata ed il recupero dei materiali utili.

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

Nel 2023 Coopservice ha ottenuto la **certificazione ISO 14064-1**, lo standard internazionale che garantisce l'affidabilità della rendicontazione delle emissioni di gas serra (GHG) e l'effettività della loro rimozione. La certificazione fornisce garanzie e credibilità ai processi di rendicontazione, monitoraggio e miglioramento delle emissioni GHG ed, in conseguenza della sua attribuzione, Coopservice attesta in tal modo di volere volontariamente adempiere, e nel modo migliore, all'imperativo della responsabilità ambientale, comunicando contestualmente all'universo dei propri stakeholder il proprio impegno fattivo per la sostenibilità. A livello operativo la mappatura delle emissioni della nostra organizzazione ci permette di identificare le sorgenti emissive e misurarne l'intensità, al fine di poter impostare politiche e strategie di abbattimento che tendono progressivamente al raggiungimento della carbon neutrality. Coerentemente alla progressiva elettrificazione della flotta aziendale e all'installazione di sistemi di riscaldamento alimentati da fonti di energia rinnovabile (Scope 1) tra i principali progetti di decarbonizzazione assunti direttamente da Coopservice rientra l'installazione di un impianto fotovoltaico di 510 kW nel grande parcheggio della sede centrale di Reggio Emilia per la produzione di energia rinnovabile per autoconsumo che porterà ad un abbattimento annuale di emissioni climalteranti stimato a regime in 31 tonnellate di di Co<sub>2</sub> equivalente. L'entrata in funzione dell'impianto è prevista per l'estate del 2024.

## Le collaborazioni e le iniziative green

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

### RIDUZIONE DELLA PLASTICA

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

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



### TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ CON "SAVE THE BEES"

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

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

In partnership con Opus Apis, apicoltori esperti che si occupano della gestione degli alveari, abbiamo mantenuto anche per il 2023 le 12 arnie di api mellifere posizionate su una porzione di terreno della nostra sede di Reggio Emilia (e altre 12 si trovano nella sede di Servizi Italia) quale importante contributo alla tutela dell'ecosistema e della biodiversità del nostro territorio. Lo studio delle arnie e della salute delle api ci ha permesso di ricevere indicazioni preziose sulla situazione del territorio circostante, prevalentemente agricolo, che è risultato in ottime condizioni.

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



## PROGETTO RIFORESTAZIONE MARINA DI POSIDONIA

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

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

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



### PROGETTO POSIDONIA I NUMERI

# 500

talee di Posidonia piantumate

# 20 mq

superficie ripiantumata

# 20 litri

ossigeno prodotto al giorno per metro quadro

# 146.000

litri di ossigeno prodotti per 20 mq all'anno

# 350 specie

di fauna marina per ettaro di prateria

# 15 metri

erosione del litorale per 1 mq di regressione

# -36%

superficie perduta negli ultimi 50 anni



Guarda il video del progetto Posidonia

## Efficientamento energetico

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## CONSUMI ENERGETICI

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

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

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo e sul raffronto tra 2023 e 2022, fare riferimento alle tabelle alle pagine 130-132.

## GESTIONE DEI RIFIUTI

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

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

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

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

Energia consumata all'interno dell'organizzazione			
Tipologia di consumo	U.M.	2023	
		Totale	Totale Mwh
<b>Combustibili non rinnovabili</b>			<b>48.570</b>
Gas naturale	smc	104.412	994
Gasolio - Flotta aziendale	l	4.568.256	45.675
Benzina - Flotta aziendale	l	150.445	1.334
Metano - Flotta aziendale	kg	36.156	503
GPL - Flotta aziendale	l	8.838	63
<b>Combustibili rinnovabili</b>			<b>192</b>
HVO - Flotta aziendale	l	20.063	192
<b>Energia elettrica acquistata</b>			<b>3.569</b>
Fonti rinnovabili	kwh	712.774	713
Fonti non rinnovabili	kwh	2.855.924	2.856
<b>Totale consumi energia</b>			<b>52.330</b>
Energia rinnovabile	Mwh		904
Energia non rinnovabile	Mwh		51.426

Energia consumata al di fuori dell'organizzazione			
Tipologia di consumo	U.M.	2023	
		Totale	Totale Mwh
Energia elettrica per commessa	kWh	19.356.383	19.357
Gas metano per commessa	Smc	11.744.459	112.040
Gasolio per commessa	l	49.673	495
Gpl per commessa	l	10.077	68
Fluido per teleriscaldamento per commessa	l	973.621	9.698
<b>Totale consumi energia</b>			<b>141.658</b>

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

# 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 (CO<sub>2</sub>) emessa nell'atmosfera a causa delle nostre abitudini di vita, sia direttamente sia indirettamente.

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

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

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

Conoscere l'entità è fondamentale in termini di pianificazione e di strategia di business. In un contesto che vede premiati i fornitori di prodotti o servizi a basse emissioni, la CCF può essere uno strumento per valorizzare le proprie attività e promuovere le proprie politiche di responsabilità sociale ed ambientale, secondo i criteri ESG. L'analisi e la contabilizzazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>eq è funzionale a definire un sistema di carbon management finalizzato all'individuazione delle aree di miglioramento e definizione di strategie ed obiettivi per la riduzione delle emissioni di carbonio dirette e indirette o per la compensazione delle emissioni che non è possibile ridurre.

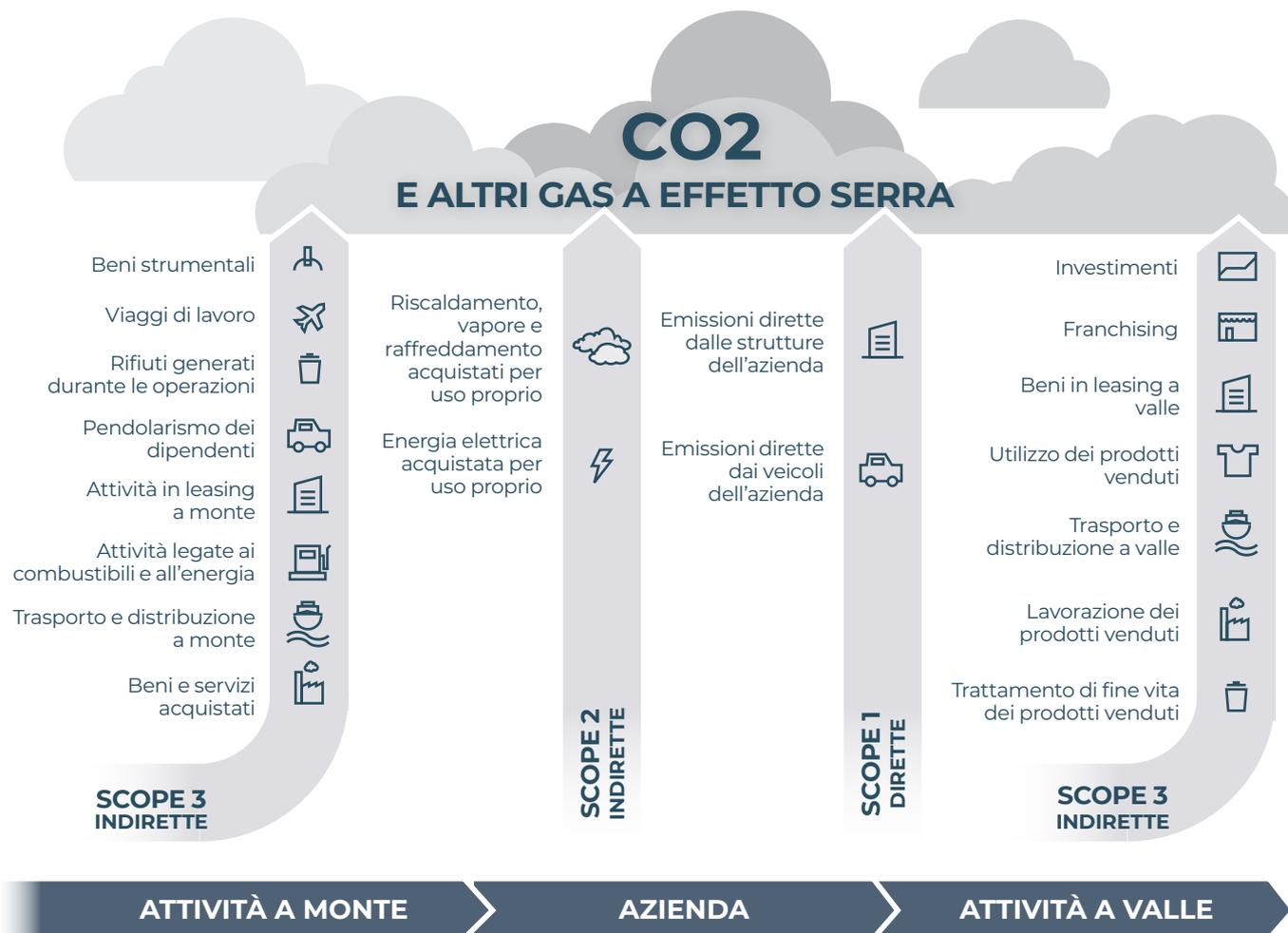
Questa analisi ci ha portato nel 2023 a **prenotare l'acquisto di 300 crediti di sostenibilità della Riserva di Biosfera del Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano**, equivalenti a 300 tonnellate di CO<sub>2</sub> la cui emissione è stata evitata o assorbita. La cerimonia di consegna è avvenuta a febbraio 2024 presso la Provincia di Parma. I crediti di sostenibilità sono uno strumento pensato per favorire il raggiungimento della neutralità climatica che consiste nel riconoscimento di un valore di mercato ai servizi ecosistemici generati dagli ecosistemi naturali e seminaturali. Nel caso del Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano si tratta dei servizi ecosistemici garantiti dai gestori forestali che hanno aderito ad uno specifico protocollo d'intesa e, per tale via, generati solo da foreste certificate per una gestione sostenibile e responsabile.



Guarda e ascolta la storia di  
Giulia Castelletti sulla piattaforma  
FUTURING



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



## SCOPE 1 | EMISSIONI DIRETTE

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

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

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

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

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

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

## 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 CO<sub>2</sub>eq emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite contratto, energia elettrica o sui fattori relativi al mercato di riferimento.

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

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

## SCOPE 3 | EMISSIONI INDIRETTE DELLA CATENA DEL VALORE

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

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

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

## TOTALE EMISSIONI

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

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



# Nota metodologica

Coopservice ha adottato per il settimo anno consecutivo il Report Integrato come standard di reportistica societaria e aziendale, per presentare ai propri stakeholder le risorse di natura tangibile e intangibile di cui dispone e le azioni intraprese per creare valore nel tempo, coniugando i concetti di sinteticità, focus strategico, orientamento al futuro e ai portatori di interesse, connettività delle informazioni e interdipendenza dei capitali. 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 2023 rappresenta il secondo in cui Coopservice, approfondendo un significativo sforzo in tema di reportistica di sostenibilità, ha redatto una duplice versione dell'informativa in oggetto, la prima in conformità agli standard di rendicontazione del Global Reporting Initiative (GRI) e la seconda utilizzando gli standard di rendicontazione ESRS (European Sustainability Reporting Standards). Tale scelta è dettata dalla volontà 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.

In analogia con la scelta adottata in occasione della redazione del Report Integrato 2022, Coopservice, dopo aver predisposto il Report Integrato 2023 in conformità agli standard di rendicontazione GRI "Global Reporting Initiative Standards" (emanati dal Global Reporting Initiative) ed averlo sottoposto ad assurance da parte di primaria società di revisione, ha deciso di redigere una seconda versione del Report Integrato 2023, 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. Il 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.

Già a fine 2022, Coopservice ha iniziato a lavorare alla 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. La società, infatti, 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, così come risultanti nella loro formulazione definitiva del 31 luglio 2023.

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

La rendicontazione di tali informative non è estesa alla supply chain.

Si segnala che il perimetro di rendicontazione dei consumi energetici e delle emissioni GHG non include quindici siti di dimensioni minori (su un totale di ottanta), i cui dati non sono attualmente disponibili dal momento che la gestione delle utenze è a carico di terzi. Si evidenzia anche che 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, al massimo entro il Report relativo all'esercizio 2025, 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; il processo è stato svolto in conformità alle indicazioni del documento EFRAG IG1 – Materiality Assessment – Implementation Guidance.

Il processo si è articolato in cinque fasi principali:

1. Framing: è stato creato un pool di possibili temi materiali sottoposto ad un'analisi di pre-materialità di impatto basata principalmente su benchmark di settore, comprensione del contesto aziendale e analisi delle tendenze settoriali.
2. Coinvolgimento per la determinazione dell'Impact Materiality: il processo di cui sopra ha portato all'individuazione di temi potenzialmente materiali che sono stati sottoposti all'analisi di stakeholder individuati tra manager, dipendenti, clienti, fornitori,

partner/opinion leader. Attraverso modalità di ingaggio quali interviste one-to-one e focus group, gli stakeholder hanno individuato 17 tematiche rilevanti dal punto di vista dell'Impact Materiality.

3. Coinvolgimento per la determinazione della Financial Materiality: un gruppo ristretto di esperti in ambito ESG formato da consulenti esterni e manager interni, tra cui il Sustainability Manager e il Communication Manager, ha analizzato i temi della Impact Materiality per selezionare quelli che presentano anche rischi ed opportunità finanziarie per l'azienda, ovvero quelle tematiche che hanno un'influenza rilevante, o che si possa ragionevolmente prevedere che abbiano una influenza rilevante sullo sviluppo, sulla situazione finanziaria, sui risultati economici, sui flussi di cassa, sull'accesso ai finanziamenti o sul costo del capitale della società nel breve, medio o lungo periodo. Il team di esperti ha effettuato un'ulteriore analisi del contesto esterno e dei principali macro-trend ESG attuali e futuri al fine di individuare dinamiche e tendenze che possono avere rilevanza dal punto di vista della materialità finanziaria. Agli stakeholder coinvolti (nello specifico, sono stati interpellati stakeholder del settore finanziario e figure apicali dell'azienda) è stata sottoposta una survey online. I risultati della survey sono stati sottoposti ad una valutazione desk, da parte del team di lavoro ristretto, con l'intento di includere un giudizio esperto e coerente con il piano strategico e industriale. Sugli 11 temi valutati, 9 sono stati considerati rilevanti dal punto di vista della Materialità finanziaria.

4. Analisi: la fase di analisi si concentra sulla valutazione delle priorità identificate dagli stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità.

5. Convalida: l'analisi ha identificato 20 temi fondamentali, 17 considerando solo quelli rilevanti per la materialità di impatto. Tali risultati sono stati posti all'attenzione del Consiglio di Amministrazione che ha approvato l'analisi di materialità in data 28 giugno 2024.

Si rimanda al capitolo "Analisi di materialità" per maggiori dettagli.

In ultimo si segnala che il processo di raccolta dei dati e delle informazioni e la redazione del documento è stato coordinato e gestito dalla Funzione Sustainability, in collaborazione con i vari responsabili di funzione. La definizione dei contenuti del documento è stata effettuata secondo i principi di accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza e verificabilità.

# **INDICE DEI CONTENUTI ESRS**

Quale premessa necessaria al Content Index, si evidenzia che gli ESRS richiedono che venga fornita una specifica indicazione delle policies relative a strategie e framework aziendali attuati dall'organizzazione in relazione ai temi di sostenibilità rilevanti. Tale requisito di informativa rappresenta, peraltro, una delle novità principali introdotte dagli standard ESRS rispetto agli standard attualmente vigenti che vengono utilizzati nella rendicontazione di sostenibilità.

Va sottolineato che la società, sebbene abbia chiare, soprattutto con riferimento alle proprie figure apicali, quelle che sono le strategie e le azioni da perseguire in merito ai temi di sostenibilità considerati e valutati maggiormente rilevanti, non ha, in taluni casi, formalizzato e/o esplicitamente approvato tali politiche.

La società prende atto di questo aspetto di miglioramento e si promette di raggiungere la full compliance nei prossimi Report.

ESRS standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni			
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
ESRS 2: General Disclosures						
ESRS 2	Disclosure Requirement BP-1: General basis for preparation of the sustainability statement		Il perimetro di rendicontazione include, oltre alla controllante Coopservice S.Coop.p.A., l'Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A., che ha iniziato la propria attività autonoma in seguito ad una operazione societaria di conferimento di ramo di azienda efficace dal 1° luglio 2023 da parte della controllante Coopservice S.Coop.p.A. Il consolidamento di Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. consente pertanto di avere una visione completa dell'esercizio 2023, omogenea e confrontabile con il precedente report relativo all'esercizio 2022. Si rimanda al contenuto di Pag. 6 per maggiori dettagli.	ESRS 2 BP-1 Par. 3	Informazioni non disponibili / incomplete	Già a partire dai prossimi Report il perimetro di rendicontazione coinciderà con quello del bilancio consolidato. Coopservice e le società controllate e/o partecipate stanno mettendo a punto appositi processi e metodologie per agevolare l'attività di solidamento delle informazioni di sostenibilità di tutte le società del gruppo. La compliance rispetto a tale requisito verrà raggiunta al massimo nel Report 2025.
	Disclosure Requirement BP-2: Disclosures in relation to specific circumstances	101	Con riferimento ai DR relativi ai Par. 11 e 12 si rimanda a quanto contenuto a Pag. 101. 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 standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni			
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
ESRS 2	Disclosure Requirement GOV-1: The role of the administrative, management and supervisory bodies		<p>(A) Con riferimento alla composizione del massimo organo di governance ed in risposta al DR previsto al Par. 21 si evidenzia che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vi è la presenza di membri esecutivi e membri non esecutivi;</li> <li>- La società non rientra nelle fattispecie per cui viene prescritta in maniera cogente la presenza di membri indipendenti;</li> <li>- Il Consiglio di Amministrazione si rinnova ogni anno per un terzo dei suoi membri;</li> <li>- Alcuni membri del Consiglio di Amministrazione ricoprono ruoli apicali in altre società del gruppo (società controllate e/o partecipate da Cooper-vice);</li> <li>- Alcuni membri hanno comprovata e pluriennale esperienza nelle tematiche di natura ambientale</li> <li>- La nomina dell'organo amministrativo è di competenza dell'Assemblea dei Soci; tali nomine proposte sono basate su specifici criteri di professionalità ed esperienza.</li> </ul> <p>(B) Con riferimento al requisito di informativa di cui al Par. 22 si segnala che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ha 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. Il Sustainability manager svolge quindi un importante ruolo consultivo e propulsivo in materia ESG.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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 verificano delle problematiche, sono chiamati a portarli prontamente all'attenzione del Consiglio di Amministrazione.</li> </ul> <p>(C) Con riguardo al requisito di informativa di cui al Par. 23 si rimanda a Pag. 11. Si rileva altresì come nel corso del 2023, 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.</p>			
	Disclosure Requirement GOV-2: Information provided to and sustainability matters addressed by the undertaking's administrative, management and supervisory bodies	49	<p>Si evidenziano i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ha 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;</li> <li>- 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.</li> </ul>			
	Disclosure Requirement GOV-3: Integration of sustainability-related performance in incentive schemes		<p>Si segnala che l'MBO, peraltro ridefinito e rinnovato nell'ottica di una più ampia azione di modernizzazione e attualizzazione, anche con riferimento a studi di mercato, prevede che una parte della retribuzione variabile dipende dai risultati raggiunti in ordine alla riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni, nonché da parametri ambientali.</p> <p>E' intenzione della società, nei prossimi anni, collegare sempre di più la parte premiale della remunerazione al raggiungimento di obiettivi e/o target ESG.</p>			
	Disclosure Requirement GOV-4: Statement on due diligence	5	Si veda quanto contenuto nel Messaggio agli Stakeholder.			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
ESRS 2	Disclosure Requirement GOV-5: Risk management and internal controls over sustainability reporting	24-33, 38-46			
	Disclosure Requirement SBM-1: Strategy, business model and value chain	5, 14-21, 35-37			
	Disclosure Requirement SBM-2: Interests and views of stakeholders	34-35, 78-91	Si evidenzia che la possibilità di effettuare reclami, segnalazioni e avanzare proposte è ampiamente garantita a tutti gli stakeholder dai seguenti strumenti/organismi/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 Whistleblowing.		
	Disclosure Requirement SBM-3: Material impacts, risks and opportunities and their interaction with strategy and business model	24-33			
	Disclosure Requirement IRO-1: Description of the process to identify and assess material impacts, risks and opportunities	24-33	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 28 Giugno 2024.		
	Disclosure Requirement IRO-2: Disclosure Requirements in ESRS covered by the undertaking's sustainability statement	24-33			
	Disclosure Requirement MDR-P: Policies adopted to manage material sustainability matters	22-23, 35-37			
	Disclosure Requirement MDR-A: Actions and resources in relation to material sustainability matters	38-49, 74-78, 84-97			
	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.		
Disclosure Requirement MDR-T: Tracking effectiveness of policies and actions through targets	94-98	Oltre a quanto riportato nella pagine indicate, si evidenzia come Coopservice abbia messo a punto, già da alcuni anni, 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.			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
STANDARD TOPICI (STANDARD AMBIENTALI, SOCIALI E DI GOVERNANCE)					
ENVIRONMENTAL					
E1 - CLIMATE CHANGE	E 1.1 Transition plan for climate change mitigation	94-99	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 sono stati 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	94	Per quanto concerne l'abbattimento di CO2eq, stimato dall'installazione e dalla messa a regime dell'impianto fotovoltaico si rimanda a Pag. 94. Si evidenzia come, ad oggi, non vi siano obiettivi dichiarati in tema di riduzione delle emissioni di CO2 e dei consumi in generale. Tuttavia si rileva che: 1. 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; 2. nel corso del 2023 si è assistito ad una decisa riduzione delle emissioni Scope 1, 2, 3 rispetto al precedente esercizio.		
	E 1.5 Energy consumption and mix	130-132	Si evidenzia come l'energy intensity ratio sia stato fornito (pag. 131) nonostante la società non operi in settore ad elevato impatto climatico.		
	E 1.6 Gross Scopes 1,2,3 and Total GHG emissions	100-101, 131-132			
	E 1.7 GHG removals and GHG mitigation projects financed through carbon credits	99	Si evidenzia come la società abbia prenotato, nel corso del 2023, l'acquisto di 300 crediti di sostenibilità della Riserva di Biosfera del Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano, equivalenti a 300 tonnellate di CO2 la cui emissione è stata evitata o assorbita. Tale operazione trova la sua ratio nella volontà 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	24-33	Si rimanda a quanto contenuto nella capitolo relativo all'analisi della materialità (pag. 24 e ss.), con riferimento particolare alla parte della materialità finanziaria.		
E2 - POLLUTION	E 2.1 Policies related to pollution	98			
	E 2.2 Actions and resources related to pollution	42, 98	Il tipo di attività svolto dalla società non è idoneo a produrre un livello di inquinamento significativo. Si rimanda al contenuto di Pag. 98. La medesima considerazione può essere svolta per Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.		

ESRS standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
E2 - POLLUTION	E 2.3 Targets related to pollution	24-27, 42			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, oramai da qualche tempo, taluni 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	98			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	98			
	E 2.6 Anticipated financial effects from material pollution-related impacts, risks and opportunities				Si rimanda a quanto contenuto nella capitolo relativo all'analisi della materialità (pag. 24 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, già da qualche tempo, 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	96			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 ECOSYSTEMS	E 4.1 Transition plan and consideration of biodiversity and ecosystems in strategy and business model	96			Tematica valutata come non materiale. Si rimanda a Pag. 96 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	96			Tematica valutata come non materiale. Si rimanda a Pag. 96 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 ECOSYSTEMS	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	5, 94-98			
	E 5.2 Actions and resources related to resource use and circular economy	94-98			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	98, 129			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	98			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	98			
	E 5.6 Anticipated financial effects from material resource use and circular economy-related, risks and opportunities				
<b>GOVERNANCE</b>					
G1 - BUSINESS CONDUCT	G 1.1 Business conduct policies and corporate culture	38-40, 106-108			Il requisito di informativa contenuto al par. 9(f) non è applicabile.
	G 1.2 Management of relationships with suppliers	28, 34, 36-37, 87			Nessun fornitore è stato selezionato secondo criteri ambientali. Nel breve periodo verrà implementato un adeguato sistema per la valutazione e selezione dei fornitori che consenta di tenere conto, in maniera vincolante, anche delle performance di carattere ambientale.
	G 1.3 Prevention and detection of corruption and bribery	39, 42			Per quanto concerne i requisiti informativi di cui ai Par. 15-16-17 si evidenzia come la società sia in possesso della certificazione ISO 37001 (Pag. 39), abbia adottato Linee guida anticorruzione (Pag. 39) 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. 42. 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 2023 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.

ESRS standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
G1 - BUSINESS CONDUCT	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 2023 applicando la formula che segue $[(D.7/1.22)/\sum(B.6, B.7, B.8, B.14)]*365$ , ammontano a 156 circa, dato che rimane sostanzialmente invariato rispetto a quello consuntivato nel precedente esercizio di bilancio (151 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.
<b>SOCIAL</b>					
S1 - OWN WORKFORCE	S 1.1 Policies related to own workforce	74, 76-78	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. 76-78. In ultimo, il requisito di informativa contenuto nel Par. 24 viene soddisfatto a Pag. 74 (Diversity & Inclusion).		
	S 1.2 Processes for engaging with own workforce and workers' representatives about impacts	42, 75-76, 82	La società è in possesso della certificazione ISO 45001 (Pag. 42 e 76), della certificazione SA8000 (Pag. 42 e 75), della certificazione "Family Audit" (Pag. 75) ed è membro di Valore D (Pag. 82).		
	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/organismi/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 Whistleblowing.		
	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	76-86	Si rimanda a quanto riportato in corrispondenza del GRI 403-2. Coopservice redige il PSC (Piano di sicurezza e coordinamento), in cui vengono analizzati tutti gli aspetti legati ai rischi e alle misure di prevenzione e protezione relative ad uno specifico cantiere.		
	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 2023 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	73-74, 120-122, 125			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
S1 - OWN WORKFORCE	S 1.7 Characteristics of non employees in the undertaking's own workforce	121	Si segnala che la variazione intervenuta nel numero totale dei lavoratori non dipendenti tra il 31 dicembre 2023 ed il 31 dicembre 2022 è ascrivibile essenzialmente alle dinamiche di cambio appalto.		
	S 1.8 Collective bargaining coverage and social dialogue	41, 120	Alla totalità degli occupati viene applicato il CCNL di riferimento per il settore di competenza.		
	S 1.9 Diversity metrics	71, 126-127			
	S 1.10 Adequate wages	41, 49	Tutti gli occupati percepiscono una remunerazione rispondente a quanto contenuto nel CCNL di riferimento.		
	S 1.11 Social protection	79-80	La tutela sociale è garantita dai CCNL di riferimento e dalla previdenza integrativa.		
	S 1.12 Persons with disabilities		In Coopservice S.Coop.p.A. le persone con disabilità sono 70, di cui 36 donne e 24 uomini. In Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. le persone con disabilità sono 31, di cui 12 donne e 19 uomini. Tali dati sono riferiti al personale in forza al 31 dicembre 2023.		
	S 1.13 Training and skills development metrics	81-82, 124			
	S 1.14 Health and safety metrics	21, 76-78, 128	Con riferimento al requisito di informativa contenuto al Par. 87(a) si rimanda alle Pagg. 21, 76-78, 128. 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. 128. 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
S 1.15 Work-life balance metrics	80				

ESRS standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
S1 - OWN WORKFORCE	S 1.16 Remuneration metrics (pay gap and total remuneration)	74			
	S 1.17 Incidents, complaints and severe human rights impacts				
S2 - WORKERS IN THE VALUE CHAIN	S 2.1 Policies related to value chain workers				
	S 2.2 Processes for engaging with value chain workers about impacts	42			
	S 2.3 Processes to remediate negative impacts and channels for value chain workers to raise concerns				
	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				
	S 2.5 Targets related to managing material negative impacts, advancing positive impacts, and managing material risks and opportunities	42			

ESRS standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
S3 - AFFECTED COMMUNI- TIES	S 3.1 Policies related to affected communities				
	S 3.2 Processes for engaging with affected communities about impacts				
	S 3.3 Processes to remediate negative impacts and channels for affected communities to raise concerns				
	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				
	S 3.5 Targets related to managing material negative impacts, advancing positive impacts, and managing material risks and opportunities				
S4 - CONSUM- ERS AND END USERS	S 4.1 Policies related to consumers and end-users	41-42, 49			
	S 4.2 Processes for engaging with consumers and end-users about impacts	71			
	S 4.3 Processes to remediate negative impacts and channels for consumers and end-users to raise concerns				
	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				
	S 4.5 Targets related to managing material negative impacts, advancing positive impacts, and managing material risks and opportunities				



# 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): Coopservice S.Coop.p.A.

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

Disclosure ESRS S1.9: Coopservice S.Coop.p.A.

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

Disclosure ESRS S1.6 - Par. 50 (b): Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

Disclosure ESRS S1.9: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

Disclosure ESRS S1.6 - Par. 52: Coopservice S.Coop.p.A.

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

Disclosure ESRS S1.6 - Par. 50 (b): Coopservice S.Coop.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.6 - Par. 52: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.6 - Par. 50 (b): Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.7: Coopservice S.Coop.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.7: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.8: Coopservice S.Coop.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.8: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.6 - Par. 50 (c): Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS S1.6 - Par. 50 (c): Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A

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

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

## Disclosure ESRS S1.11: Coopservice S.Coop.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.11: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

## Disclosure ESRS S1.13 - Par. 83 (b): Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

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

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

## Disclosure ESRS S1.13 - Par. 83 (b): Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS S1.13 - Par. 83 (a): Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS 2 GOV-1 - Par. 21 (d): Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS 2 GOV-1 - Par. 21 (d): Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS S1.9: Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

### Disclosure ESRS S1.9: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS S1.16 - Par. 98: consolidato tra Coopservice S.Coop.p.A. e Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS 2 GOV-1: Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS 2 GOV-1: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS G1.3 - Par. 18 (c): Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS G1.3 - Par. 18 (b): Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

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

## Disclosure ESRS G1.3 - Par. 18 (c): Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

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

## Disclosure ESRS G1.3 - Par. 18 (c): Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

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

## DATI RELATIVI ALLA SALUTE E SICUREZZA

### Disclosure ESRS S1.14: Coopservice S.Coop.p.A.

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

### Disclosure ESRS S1.14: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

## DATI RELATIVI ALLA CATENA DI FORNITURA

Disclosure ESRS G1.2: Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

## DATI RELATIVI ALL'AMBIENTE

Disclosure ESRS E5.4: Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

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

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

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

## Disclosure ESRS E1.5: Coopservice S.Coop.p.A.

Energia consumata all'interno dell'organizzazione					
Tipologia di consumo	U.M.	2023		2022	
		Totale	Totale Mwh	Totale	Totale Mwh
Combustibili non rinnovabili			48.570		49.719
Gas naturale	smc	104.412	994	164.468	1.566
Gasolio - Flotta aziendale	l	4.568.256	45.675	4.628.594	46.782
Benzina - Flotta aziendale	l	150.445	1.334	129.964	1.152
Metano - Flotta aziendale	kg	36.156	503	48.935	682
GPL - Flotta aziendale	l	8.838	63	5.663	41
Combustibili rinnovabili			192		0
HVO - Flotta aziendale	l	20.063	192		
Energia elettrica acquistata			3.569		3.877
Fonti rinnovabili	kwh	712.774	713		
Fonti non rinnovabili	kwh	2.855.924	2.856	3.876.753	3.877
Totale consumi energia			52.330		53.596
Energia rinnovabile	Mwh		904		0
Energia non rinnovabile	Mwh		51.426		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
HVO	34,4 MJ/l	Aatola, Hannu, et al. "Hydrotreated vegetable oil (HVO) as a renewable diesel fuel: trade-off between NO <sub>x</sub> , particulate emission, and fuel consumption of a heavy duty engine." SAE International Journal of Engines 1.1 (2009): 1251-1262
Tutte	1 Chilowattora [kWh] = 0,0036 Gigajoule [GJ]	Costante
Kg a tonnellate	1000 kg = 1 t	Costante

Energia consumata al di fuori dell'organizzazione (1)					
Tipologia di consumo	U.M.	2023		2022	
		Totale	Totale Mwh (2)	Totale	Totale Mwh (2)
Energia elettrica per commessa	kWh	19.356.383	19.357	25.450.321	25.450
Gas metano per commessa	Smc	11.744.459	112.040	15.380.652	147.297
Gasolio per commessa	l	49.673	495	51.829	515
Gpl per commessa	l	10.077	68	21.735	153
Fluido per teleriscaldamento per commessa	l (2023), kWh (2022)	973.621	9.698	15.270.700	15271
<b>Totale consumi energia</b>			<b>141.658</b>		<b>188.686</b>

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

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

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

(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): Coopservice S.Coop.p.A.

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

#### Disclosure ESRS E1.6 - Par. 45 (b): Coopservice S.Coop.p.A.

Emissioni Scope 2 (4)			
Tipologia	U.M.	2023	2022
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO2eq	1.026	1.142
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO2eq	1.303	1.677
<b>Totale Scope 2 - Market Based</b>	<b>tCO2eq</b>	<b>1.303</b>	<b>1.677</b>

(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): Coopservice S.Coop.p.A.

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

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

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

## Disclosure ESRS E1.6 - Par. 53: Coopservice S.Coop.p.A.

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

## Disclosure ESRS E5.5: Coopservice S.Coop.p.A.

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

## Disclosure ESRS E5.5: Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

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

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).







### **Indirizzo**

Via Rochdale 5  
42122 Reggio Emilia

### **Contatti**

0522 94011  
info@coopservice.it

### **Web site**

[www.coopservice.it](http://www.coopservice.it)  
[www.vigilanzacoopservice.it](http://www.vigilanzacoopservice.it)  
[www.traslochicoopservice.it](http://www.traslochicoopservice.it)  
[www.futuring.coopservice.it](http://www.futuring.coopservice.it)