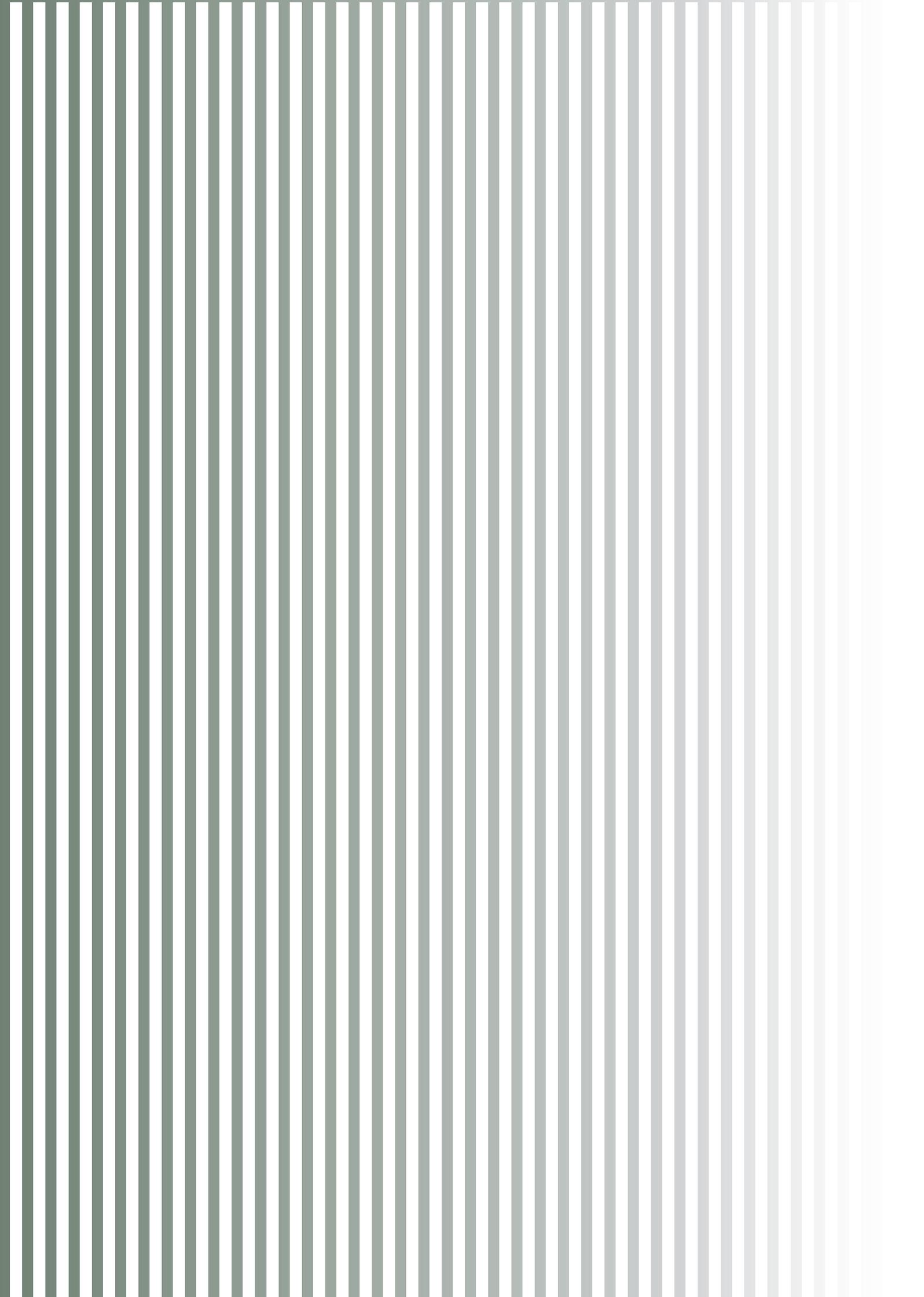


# 2024

## Report Integrato





# Indice dei contenuti

<b>5</b>	Messaggio agli Stakeholder
<b>6</b>	Gruppo Coopservice   Overview
<b>8</b>	Coopservice   Overview
<b>10</b>	Istituto di Vigilanza Coopservice   Overview
<b>12</b>	Governance
<b>15</b>	Organizzazione
<b>16</b>	Storia
<b>18</b>	Modello di business
<b>24</b>	Analisi degli Stakeholder
<b>26</b>	Analisi di Materialità
<b>38</b>	Creazione del valore
<b>40</b>	Catena del valore
<b>42</b>	Condotta di impresa responsabile
<b>47</b>	Sistema di Gestione del rischio
<b>51</b>	Sviluppo Sostenibile
<b>54</b>	Bilancio separato   Coopservice
<b>58</b>	Bilancio separato   Istituto di Vigilanza Coopservice
<b>60</b>	Bilancio consolidato   Gruppo Coopservice
<b>62</b>	Ripartizione del valore aggiunto
<b>66</b>	Capitale Finanziario
<b>68</b>	Capitale Produttivo
<b>72</b>	Capitale Intellettuale
<b>76</b>	Capitale Umano
<b>94</b>	Capitale Sociale e Relazionale
<b>102</b>	Capitale Naturale
<b>111</b>	Nota Metodologica
<b>113</b>	Indice dei Contenuti GRI
<b>127</b>	Indicatori di performance
<b>153</b>	Relazione della Società di Revisione Indipendente



## Messaggio agli stakeholder

In Coopservice, abbiamo sempre considerato la rendicontazione ESG come uno strumento di trasparenza e di correttezza per dimostrare il nostro impegno verso pratiche etiche e sostenibili. Anche in questo ottavo Report Integrato, abbiamo voluto condividere apertamente le nostre performance economiche, ambientali, sociali e di governance perché siamo convinti che solo attraverso una comunicazione chiara e trasparente sia possibile costruire credibilità e promuovere la fiducia di tutti gli stakeholder.

Questa trasparenza è la condizione necessaria per assicurare sul fatto che stiamo gestendo in modo proattivo i rischi e adottiamo pratiche sostenibili e responsabili per la loro mitigazione. Perché avere una solida strategia ESG è indispensabile per migliorare la reputazione e l'immagine aziendale, attrarre investimenti, acquisire un vantaggio competitivo, favorire la fedeltà non solo dei clienti ma anche dei dipendenti, in particolare delle generazioni più giovani che attribuiscono molto valore alla sostenibilità e alle pratiche etiche in azienda.

Senza dimenticare che il reporting ESG aiuta a identificare le inefficienze e ad ottimizzare l'operatività. Per questo, già da diversi anni, abbiamo scelto di dotarci di rigorosi strumenti di analisi e misurazione delle performance ambientali che ci permettono di rivelare soluzioni e opportunità per evitare gli sprechi, gestire meglio le risorse, ottimizzare i processi produttivi, ridurre i costi e migliorare la redditività, con conseguenze positive anche sull'impatto ambientale e sull'obiettivo che ci siamo posti di ridurre la nostra impronta di carbonio. Pratiche sostenibili che intendiamo estendere alla nostra catena di approvvigionamento per favorire un circolo virtuoso capace di moltiplicare gli sforzi, accelerare il cambiamento e contribuire ad una sostenibilità che, per essere realmente efficace, deve essere globale.

Ma il nostro impegno non si limita agli aspetti ambientali. Negli anni abbiamo costruito una governance forte che opera con integrità e responsabilità, a protezione degli interessi di tutti gli stakeholder, in primis i nostri soci lavoratori e dipendenti. Da sempre la nostra cooperativa investe per promuovere la buona occupazione, il benessere, la salute e sicurezza sul lavoro, la diversità e l'inclusione, con iniziative di impatto sociale che mirano a sostenere il reddito delle famiglie, come l'istituzione del fondo di solidarietà o la sanità e la previdenza integrativa. Con una attenzione particolare ai territori e alle comunità che rappresentano il tessuto sociale in cui operiamo e che vogliamo supportare nella loro crescita e nel loro sviluppo a beneficio di tutti.

Agli scettici e ai critici che sostengono che gli attuali quadri di riferimento ESG non sono in grado di affrontare le sfide globali vogliamo rispondere con la concretezza delle azioni e l'allineamento dei valori e delle pratiche aziendali ai principi di sostenibilità, di responsabilità sociale e di etica. La nostra esperienza ci porta ad affermare con fermezza che attuare una strategia ESG fornisce benefici tangibili come la riduzione dei rischi, il miglioramento dei risultati finanziari e la fiducia degli stakeholder, favorendo il successo a lungo termine e l'impatto sulla società.

Per quanto gli strumenti disponibili siano perfettibili, continueremo ad investire e ad impegnarci per promuovere la tutela dell'ambiente, l'equità sociale e la governance etica, con la certezza di contribuire alla costruzione di un futuro e di un mondo migliore.



**SIAMO CONVINTI CHE SOLO ATTRAVERSO UNA COMUNICAZIONE CHIARA E TRASPARENTE SIA POSSIBILE COSTRUIRE CREDIBILITÀ E PROMUOVERE LA FIDUCIA DI TUTTI GLI STAKEHOLDER.**

Roberto Olivi  
*Presidente*

# Gruppo Coopservice

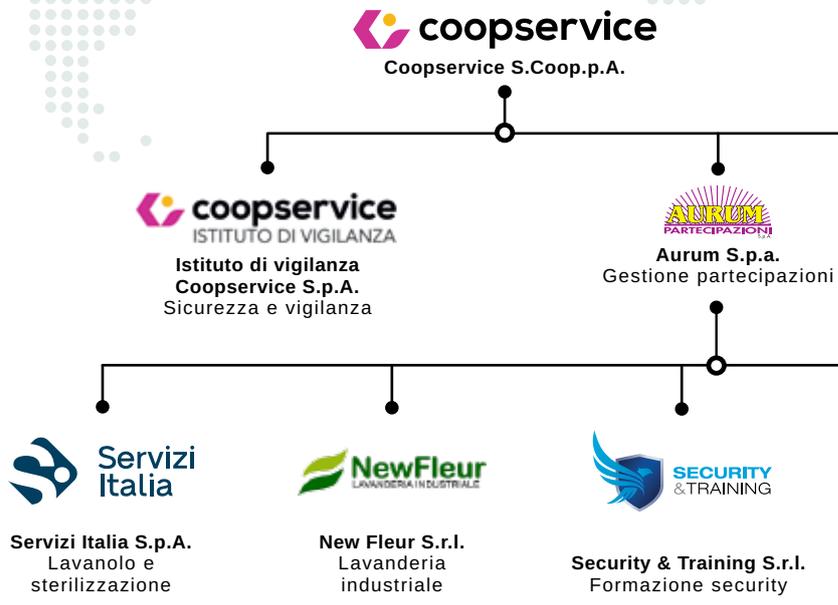
## Overview 2024

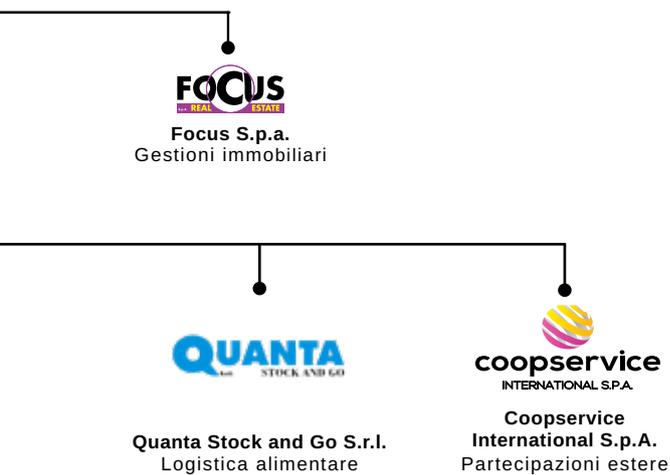
Il Gruppo Coopservice è specializzato nella fornitura di servizi integrati di facility. Il punto di forza è la capacità di sviluppare sinergie e integrare servizi diversi per offrire ai clienti la convenienza di una soluzione su misura e l'affidabilità di un referente unico.

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

Rispetto al 2023, la modifica più rilevante è l'intero esercizio 2024 della società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, controllata al 100% da Coopservice, i cui ricavi nel 2023 erano per i primi 6 mesi inclusi nel bilancio Coopservice (il conferimento di azienda è avvenuto in data 01.07.23) e i restanti 6 mesi nel bilancio della nuova società.

L'aumento nel 2024 del valore della produzione è dovuto essenzialmente alla crescita organica delle società consolidate, in particolare la capogruppo Coopservice, Servizi Italia e Istituto di Vigilanza Coopservice, e in misura minore per effetto della variazione di perimetro connessa ad alcune acquisizioni. Da evidenziare nel 2024 l'operazione di de-listing di Servizi Italia S.p.A., ora controllata al 100% e non più quotata alla Borsa Italiana.





Struttura del Gruppo con le principali società incluse nell'area di consolidamento al 31.12.2024 e indicazione della presenza del Gruppo nel mondo.

## VALORE DELLA PRODUZIONE

# 1.042 MLN €

Aumenta il valore della produzione del Gruppo grazie alla crescita organica delle società controllante e controllate.

## RISULTATO NETTO

# 2,4 MLN €

Il risultato netto del Gruppo registra un valore positivo per 2,4 milioni di €.

## PATRIMONIO NETTO

# 164,6 MLN €

Il patrimonio netto del Gruppo decresce per effetto dell'incremento del capitale investito per l'operazione di de-listing della controllata Servizi Italia S.p.A.

## EBITDA

# 111,4 MLN €

L'EBITDA evidenzia un sostanziale recupero con un +0,6% rispetto all'anno precedente

## NUMERO OCCUPATI

# 22.257

Il numero di occupati aumenta dell'11% sul 2023 in ragione di una crescita interna delle società del Gruppo e delle variazioni dell'area di consolidamento.

# Coopservice

## Il 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."

Questa è la ragione d'essere di Coopservice, il suo purpose.

## La proposta di valore

Ogni attività umana ha bisogno di luoghi per compiersi. Coopservice se ne prende cura e, con i propri servizi integrati di facility, mantiene tutti questi luoghi puliti, igienizzati, efficienti, confortevoli e sicuri.

I clienti possono così focalizzarsi sul proprio 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, e, tramite le società del Gruppo, sicurezza e vigilanza, lavanolo e sterilizzazione, lavanderia industriale.

I servizi vengono erogati da Coopservice direttamente con il proprio personale dipendente, formato e addestrato per garantire la migliore qualità e la massima efficienza, con l'ausilio di attrezzature 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, con la certezza e la tranquillità di un unico referente sia per la gestione della commessa sia per l'esecuzione dei servizi.

## "ABBIAMO A CUORE E VALORIZZIAMO I VOSTRI MONDI"



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

## I 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 2024

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, Coopservice agisce sull'intero territorio nazionale attraverso una struttura operativa organizzata per aree geografiche e una rete di filiali, uffici territoriali, centrali operative e magazzini.

È necessario evidenziare che i dati del bilancio separato e gli indicatori di performance dell'esercizio 2024 di Coopservice potrebbero risultare di non immediata comparazione con l'esercizio precedente, in quanto nel bilancio 2023 di Coopservice erano confluiti i ricavi dei primi sei mesi realizzati dalla Linea Security Services, conferita come ramo d'azienda in data 01.07.2023 nella nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, controllata al 100% da Coopservice. Per l'esercizio 2024 i bilanci delle due società sono completamente separati. Il decremento del valore della produzione di Coopservice, pari a 73,6 milioni rispetto al 2023, è riconducibile all'effetto della cessione, tanto che il bilancio consolidato del Gruppo (che include Istituto di Vigilanza Coopservice) registra un aumento del 3,7% sull'esercizio precedente. La diminuzione nel fatturato di Coopservice ha inciso anche sull'EBITDA e sull'EBIT che risultano in flessione.

A confermare la solidità dell'impresa, l'aumento del patrimonio netto (+9 milioni di € sul 2023) e l'utile di esercizio positivo per 9,8 milioni di €.

In crescita anche il dato occupazionale con un aumento del 2,8% del numero degli occupati che salgono dai 13.255 del 2023 ai 13.625 dipendenti al 31.12.2024.

Il 2024 è stato l'anno di consolidamento della riorganizzazione della struttura operativa che è passata da una gestione per linee di business, omogenee per servizi e attività, ad una struttura ad aree territoriali con il preciso scopo di migliorare il presidio e la gestione dei servizi per i clienti sui territori, garantendo una maggiore vicinanza e il rafforzamento delle relazioni. Questo ha permesso anche di finalizzare al meglio gli investimenti e lo sviluppo delle attività di core business.

### VALORE DELLA PRODUZIONE

# 541 MLN €

Il decremento del valore della produzione rispetto all'anno precedente è da ascrivere essenzialmente all'effetto della cessione del ramo di azienda della Linea Security Services effettuato nel corso del 2023

### RISULTATO NETTO

# 9,8 MLN €

Il risultato netto è positivo per 9,8 milioni di €

### PATRIMONIO NETTO

# 143,7 MLN €

La consistenza patrimoniale si rafforza ulteriormente (+9 milioni di € rispetto al 2023)

### EBITDA

# 29,6 MLN €

Il decremento del valore della produzione determina una leggera flessione dell'EBITDA

### NUMERO OCCUPATI

# 13.625

Nel 2024 il numero degli occupati ha registrato un aumento del 2,8% rispetto all'anno precedente.

# Istituto di Vigilanza Coopservice

## L'impegno al servizio della sicurezza

Istituto di Vigilanza Coopservice dedica ogni giorno la massima attenzione ai bisogni di sicurezza dei propri clienti, nella convinzione che Persone, Innovazione e Sostenibilità siano le forze motrici che plasmano e guidano le azioni e le scelte.

La garanzia di una collaborazione vincente è frutto di una grande competenza ed esperienza nel mondo della vigilanza, unite alla consapevolezza dei punti di forza che contraddistinguono Istituto di Vigilanza Coopservice: affidabilità, innovazione, trasparenza, qualità, esperienza, leadership.

I servizi di sicurezza sono progettati per soddisfare le specifiche esigenze del cliente nella prevenzione, monitoraggio e gestione delle situazioni di rischio in qualunque contesto.

Grazie a una rete operativa organizzata e capillare, Istituto di Vigilanza è in grado di operare direttamente in 7 regioni e, tramite il network di collaboratori specializzati, in tutta Italia con un'offerta integrata di servizi di sicurezza che vanno dal presidio fisso con guardie giurate armate, ai servizi di controllo accessi e accoglienza, all'intervento in caso di allarme, alla vigilanza ispettiva diurna e notturna, all'installazione e al monitoraggio di impianti antintrusione, videosorveglianza, telecontrollo.

## I mercati serviti

### **SANITÀ**

Ospedali e strutture sanitarie necessitano di un ambiente sicuro e protetto per il personale sanitario, i pazienti e gli utenti. Le Guardie Particolari Giurate di Istituto di Vigilanza Coopservice sono altamente qualificate e si occupano della sicurezza interna ed esterna, presidiando gli ingressi principali e le aree critiche come il pronto soccorso e le farmacie interne.

### **INDUSTRIA**

Istituto di Vigilanza Coopservice offre una vasta gamma di servizi di sicurezza per numerosi settori industriali, tra cui agroalimentare, tessile, manifatturiero, meccanico, chimico-farmaceutico e molti altri, progettando soluzioni personalizzate, appositamente calibrate sulle reali necessità del cliente.

### **TRASPORTI**

Istituto di Vigilanza Coopservice è autorizzata a fornire servizi di sicurezza complementare in conformità alle disposizioni ministeriali, garantendo protezione in aeroporti, porti, stazioni ferroviarie e metropolitane.

### **GDO E COMMERCIO**

Grazie al network e alla flessibilità organizzativa, Istituto di Vigilanza Coopservice è in grado di soddisfare le esigenze di ogni tipo di attività commerciale: dai grandi punti vendita alle catene in franchising, dai centri commerciali ai negozi di piccole dimensioni.

### **ENTI, AZIENDE E STUDI PROFESSIONALI**

Istituto di Vigilanza Coopservice protegge gli immobili e i beni H24: portierato fiduciario, accoglienza in reception, vigilanza fissa affidata a guardie giurate, installazione e telecontrollo degli impianti antintrusione, videosorveglianza con sistemi avanzati di analisi delle immagini.

### **BANCHE E ASSICURAZIONI**

Grazie alla lunga esperienza nel settore della vigilanza e alla estesa rete, che conta oltre 20 filiali e 10 centrali operative disponibili 24 ore su 24, Istituto di Vigilanza Coopservice è in grado di offrire un servizio impeccabile. Con più di 2.000 guardie giurate altamente addestrate e qualificate e oltre 300 veicoli operativi, è il partner ideale per le banche e le istituzioni finanziarie.

### **CULTURA**

I musei, le gallerie d'arte, i teatri, le biblioteche, oltre a parchi, riserve naturali, giardini botanici e zoologici, rappresentano non solo luoghi di intrattenimento, ma veri e propri custodi del patrimonio culturale e ambientale che vanno tutelati con attività di vigilanza e ispezione sia diurna che notturna.

## Overview 2024

Istituto di Vigilanza Coopservice Spa ha iniziato la propria attività in data 01.07.2023 a seguito ad un'operazione societaria di conferimento del ramo d'azienda Linea Security Services da parte della controllante Coopservice S.Coop.p.A.

La sede legale è situata in Via Rochdale 5 a Reggio Emilia.

Ma la storia dei servizi di vigilanza risale a metà degli anni '70 con Coopsicurezza, la cooperativa che, con la fusione di Cierrepi, ha dato vita a Coopservice nel 1991 aprendo di fatto la strada del multiservizi, una visione coraggiosa e innovativa per l'epoca.

La vigilanza è da sempre quindi un pilastro nell'offerta di servizi di Coopservice e del Gruppo, tanto che negli anni sono state numerose le operazioni di acquisizione e incorporazione di istituti di vigilanza (alcuni storici e attivi dagli inizi del '900) per estendere la propria presenza in altri territori, ottenendo la licenza prefettizia necessaria per erogare servizi di vigilanza privata in tutta l'Emilia Romagna e nelle province di altre sei regioni: Liguria, Lazio, Sardegna, Abruzzo, Toscana e Lombardia.

Istituto di Vigilanza Coopservice Spa svolge la propria attività con il supporto organizzativo di 20 filiali, 6 uffici, 2 sedi operative e 3 magazzini/depositi. Si propone ai propri clienti come Security Service Provider, ossia come fornitore di soluzioni integrate per la sicurezza, con progetti studiati e costruiti per rispondere adeguatamente ai bisogni di security dei grandi siti di rilevanza nazionale, degli enti pubblici e privati, delle piccole e medie imprese, della micro-utenza. Soluzioni che combinano le migliori e più avanzate tecnologie (inclusi i sistemi di intelligenza artificiale) per la televigilanza, la videosorveglianza, il controllo degli impianti tecnologici, la localizzazione satellitare, con l'esperienza, la competenza e la formazione delle proprie guardie particolari giurate e dei propri operatori per la sicurezza.

Nel 2024 in Istituto di Vigilanza Coopservice Spa è stata fusa per incorporazione la società Coopservice Servizi Fiduciari Srl, operante nel settore della vigilanza non armata con i servizi di portierato fiduciario, reception, accoglienza del pubblico, front office, controllo accessi, guardiania e custodia.

### VALORE DELLA PRODUZIONE

# 164 MLN €

Il 2024 è per Istituto di Vigilanza Coopservice il primo esercizio completo dopo la sua costituzione avvenuta in data 01.07.2023. Il valore della produzione si attesta a 164 milioni di €, in linea con le previsioni di budget.

### RISULTATO NETTO

# 22 MILA €

Il risultato netto, pur influenzato dagli effetti del doppio rinnovo del CCNL che ha incrementato i costi del personale, è positivo per 21.996€

### PATRIMONIO NETTO

# 3 MLN €

Il patrimonio netto registra un valore di poco superiore ai 3 milioni di €.

### EBTDA

# 4 MLN €

L'EBITDA raggiunge i 4 milioni di €, un risultato significativo anche in considerazione dell'aumento dei costi del personale e delle materie prime

### NUMERO OCCUPATI

# 3.790

Nel 2024 il numero degli occupati è cresciuto dell'11,9% rispetto all'anno precedente.

# Coopservice

Il contenuto dei prossimi capitoli si riferisce (quando non espressamente specificato) alla società Coopservice, in qualità di capogruppo e controllante al 100% di Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, verso la quale eroga specifiche funzioni in modalità service. Dal 2025 è previsto un piano di revisione e aggiornamento, in particolare dell'analisi degli stakeholder e della materialità, in linea con quanto previsto dalla direttiva europea CSRD (Corporate Social Responsibility Directive), recepita in Italia dal D.Lgs. n. 125/2024, relativamente alla rendicontazione di sostenibilità consolidata per i gruppi societari.

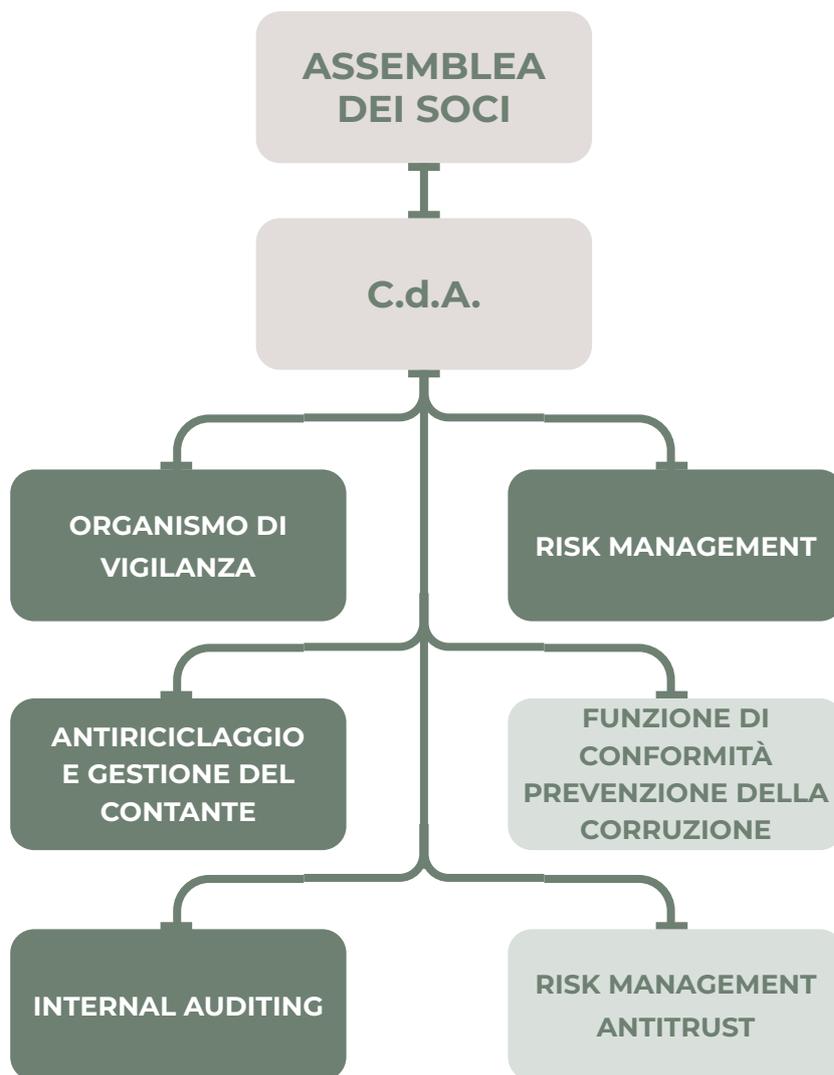
## GOVERNANCE

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: Iotti Elena, 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

PricewaterhouseCoopers SpA

Composizione del C.d.A. alla data di approvazione del Bilancio 2024

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

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 in Istituto di Vigilanza Coopservice Spa per mantenere alcuni dei benefici previsti.

## PROFILO DEI SOCI

 <b>59%</b> 3.145	<b>dati al 31/12/2024</b> <b>TOTALE SOCI</b> <b>5.312</b>	 <b>41%</b> 2.167
<b>60%</b> 3.099	<b>SOCI LAVORATORI</b> in forza al 31/12/2024 <b>5.200</b>	<b>40%</b> 2.101
<b>50</b>	<b>età media</b> <b>49</b>	<b>47</b>
<b>7</b>	<b>anzianità media</b> <b>6</b>	<b>5</b>
<b>100%</b>	<b>tempo indeterminato</b> <b>5.200</b>	<b>100%</b>
<b>79,5%*</b>	<b>part time</b> <b>3.232</b>	<b>36,6%*</b>
<b>22%*</b>	<b>nati fuori dall'Italia</b> <b>1.236</b>	<b>26%*</b>

\* % sul totale delle socie donne lavoratrici

\* % sul totale dei soci uomini lavoratori

### RAPPORTO DI PREVALENZA

# 55,9%

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 2024 il rapporto tra l'attività svolta con i soci rappresenta il 55,9% dell'attività complessiva, realizzando la condizione di mutualità prevalente.

## DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI SOCI LAVORATORI

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 sul territorio nazionale.



# ORGANIZZAZIONE

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

Il Piano industriale per il quadriennio 2023-2026 è stato 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 permette, infatti, a Coopservice 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 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.

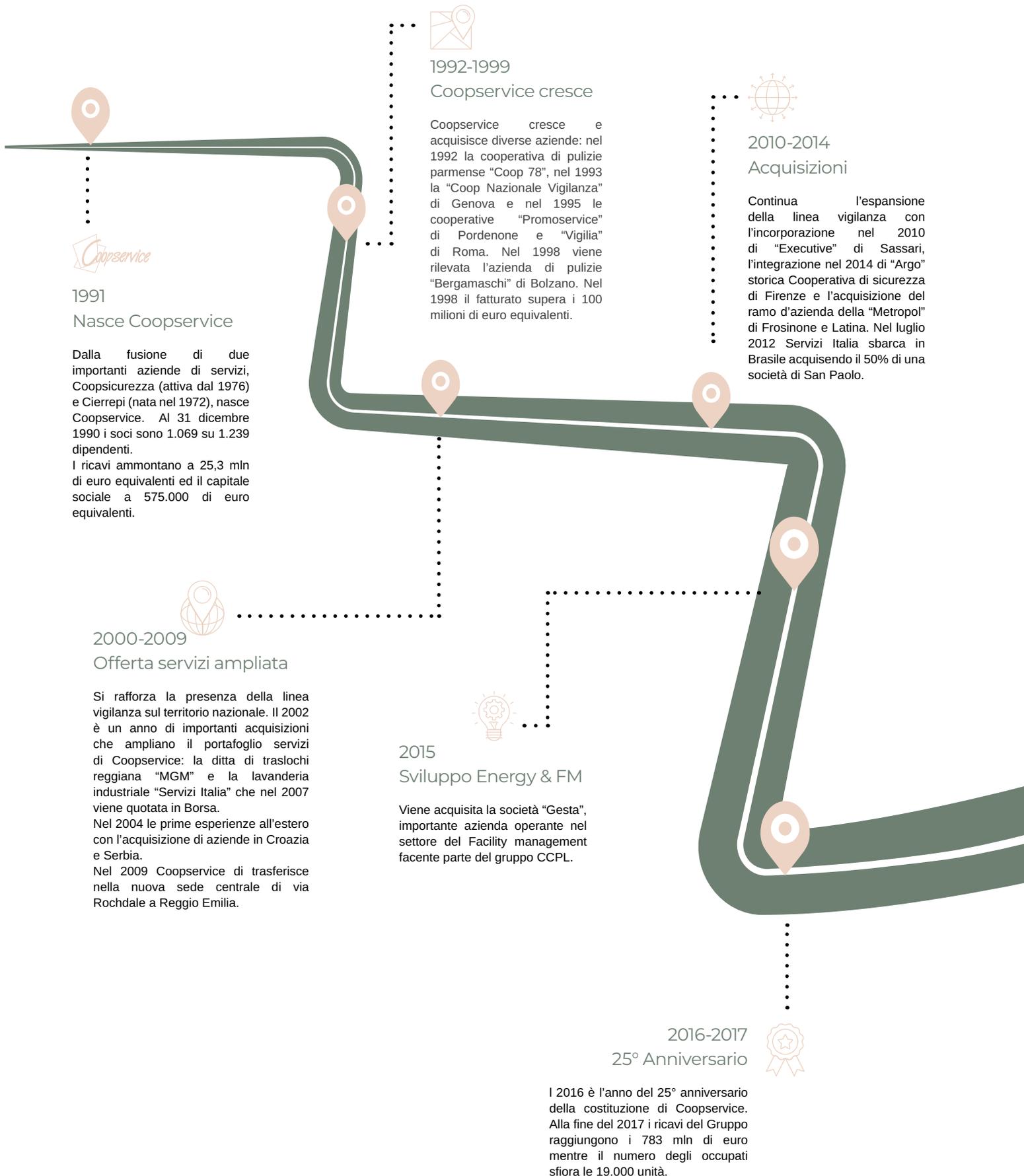
Sono 5 le aree geografiche individuate sul territorio nazionale: Nord Est con sede a Cordenons (PD), Nord Ovest con sede a Milano, Emilia Romagna con sede a Reggio Emilia, Centro con sede a Roma e Sud con sede a Napoli.

A queste cinque aree si affiancano due aree nazionali: il Moving & Handling Services per la presenza di specifici asset aziendali (mezzi e magazzini altamente specializzati) e la Global Industrial Area per la gestione dei contratti in global service in ambito industriale che richiedono un approccio integrato.

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.



2018-2019

Piano strategico e nuovo logo

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. Nel 2019 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.

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.



2023

Riorganizzazione

Nasce Istituto di Vigilanza Coopservice Spa

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.

2024

Rinnovamento



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.

I risultati raggiunti dal Gruppo consolidano la posizione di leader del mercato dei servizi integrati di facility che va preservata attraverso il conseguimento di importanti obiettivi di efficienza gestionale e di sviluppo progettuale.

Sostenibilità, innovazione e sicurezza restano i pilastri fondamentali sui quali investire per costruire un futuro solido per la cooperativa e per le altre società del Gruppo.

# 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.

Coopservice si propone 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 terzariata e globale dei servizi, secondo una logica di massimizzazione dell'efficienza e razionalizzazione delle risorse.

Dalla progettazione di soluzioni integrate, alla gestione e alla erogazione, direttamente con il personale delle aziende del Gruppo, dei servizi di facility quali: cleaning & soft services, lavanolo e sterilizzazione, energy management e servizi tecnici-manutentivi, servizi specializzati nell'ambito della logistica e del moving nazionale e internazionale, servizi di vigilanza e sicurezza. Con un solo obiettivo: essere un punto di riferimento nel mondo dei servizi integrati.

Fondamentale mettersi in ascolto dei bisogni dei clienti e offrire serietà, affidabilità, qualità del servizio, rapidità di risposta, facilità di accesso e convenienza.

Solo attraverso una soluzione integrata capace di prendersi cura di tutti gli aspetti connessi al benessere, le persone che frequentano quei luoghi possono vivere 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, l'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 clienti: un risparmio economico, in virtù dei processi di efficientamento che si possono implementare, e una garanzia di risultato, grazie all'erogazione diretta dei servizi con personale dipendente 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 proposta di Coopservice e le altre aziende di facility management è che Coopservice controlla sia la governance dei servizi sia la loro erogazione con il proprio 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 spinge Coopservice ad **offrire ai propri clienti una soluzione completa**: progettazione del servizio, gestione ed erogazione diretta con il proprio personale.

# Aree di business

## CLEANING & SOFT SERVICES

Coopservice si occupa della pulizia, l'igiene e la salubrità degli ambienti di lavoro, degli ospedali e delle strutture sanitarie, dei siti industriali, 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. Si prende cura degli immobili e degli spazi dei clienti perchè siano sempre puliti, accoglienti, confortevoli, ordinati e perfettamente funzionanti.



## ENERGY & TECHNICAL SERVICES

Coopservice mantiene in perfetta efficienza gli immobili e gli impianti per garantire agli utenti livelli di funzionalità, benessere e comfort ottimali. Con i propri servizi tecnici e di gestione energia, offre soluzioni di efficientamento energetico per valorizzare gli immobili, ridurre i consumi e le emissioni, salvaguardare l'ambiente e contenere i costi. Dispone 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 permettono di intervenire preventivamente sulle manutenzioni con notevoli benefici per i clienti.

## MOVING & HANDLING SERVICES

Coopservice si prende cura delle merci e dei beni dei propri clienti durante le fasi di trasloco, movimentazione, deposito e distribuzione, assicurandosi che vengano trasportati in condizioni ottimali, rispettando le tempistiche, in Italia e all'estero. Dispone di 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 e gestisce magazzini altamente automatizzati per la logistica farmaceutica e ospedaliera, applicando le logiche Lean, Agile e la metodologia Kaizen per ottimizzare i processi e garantire i massimi livelli di efficienza.



# Settori/Mercati

## PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

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

## TRASPORTI

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

## CITTADINO

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

## SMART CITY

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

## SANITÀ

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

## STUDI PROFESSIONALI

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

## CULTURA

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

## INDUSTRIA

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

## BANCHE E ASSICURAZIONI

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

## GDO E COMMERCIO

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



## PROJECT FINANCING

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

## CONSORZI

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

## PARTENARIATO PUBBLICO PRIVATO

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

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

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

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

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

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

# MODELLO DI BUSINESS

 <b>CAPITALE FINANZIARIO</b>		 <b>CAPITALE PRODUTTIVO</b>		 <b>CAPITALE INTELLETTUALE</b>	
<b>INPUT</b>					
Capitale sociale	<b>8,7 mln €</b>	Sede, filiale e uffici	<b>26</b>	Ore di formazione	<b>96.796</b>
Prestito sociale	<b>3,2 mln €</b>	Filiali vigilanza	<b>24</b>	Progetti innovativi conclusi	<b>71</b>
		Magazzini logistica	<b>13</b>	Collaborazioni università italiane	
		Depositi	<b>4</b>	Collaborazioni università estere	
				Certificazione sistema gestione BIM	
 Pag. 66		 Pag. 68		 Pag. 72	

PURPOSE E VALORI  Pag. 8

GOVERNANCE  Pag. 12-14

## MERCATI



## SERVIZI INTEGRATI DI FACILITY

### OUTPUT

Val. produzione Gruppo	<b>1.042 mln €</b>	Ore lavorate	<b>17 mln</b>	Dipendenti unici formati	<b>9.205</b>
Val. produzione Coopservice	<b>541 mln €</b>	Volume magazzini logistica	<b>417 mila m³</b>	Aree di interesse della ricerca e sviluppo	<b>Internet of Things</b>
Utile Gruppo	<b>2,4 mila €</b>	Flotta aziendale n. mezzi	<b>1.257</b>		<b>Intelligenza artificiale</b>
Utile Coopservice	<b>9,8 mln €</b>	Allarmi gestiti (vigilanza)	<b>470 mila</b>		<b>Machine Learning</b>
Patrimonio netto Gruppo	<b>164,6 mln €</b>	Telecamere monitorate (vigilanza)	<b>9.600</b>		<b>Lean production</b>
Patrimonio netto Coopservice	<b>143,7 mln €</b>	Interventi con pattuglie (vigilanza)	<b>86,5 mila</b>		<b>Metodologie Agile</b>
EBITDA Gruppo	<b>111,4 mln €</b>				<b>Kaizen</b>
EBITDA Coopservice	<b>29,6 mln €</b>				<b>Realtà virtuale</b>
Ristorno soci Coopservice	<b>1,2 mln €</b>				<b>Modellizzazione BIM</b>

### OUTCOME

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Fatturato Gruppo in crescita</li> <li>Utile netto positivo</li> <li>Indici di redditività positivi</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</li> </ul> |
|---|--|--|

### IMPATTO SDGS





**CAPITALE UMANO**

Occupati Gruppo	<b>22.257</b>
Occupati Coopservice	<b>13.625</b>
Occupati Istituto di Vigilanza Coopservice	<b>3.790</b>
Soci lavoratori Coopservice	<b>5.200</b>
Lavoratori cittadini stranieri Coopservice	<b>20,3%</b>
Occupazione femminile Coopservice	<b>63%</b>

🔍 Pag. 76



**CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE**

Sponsorizzazioni - valore	<b>251.757€</b>
Donazioni - valore	<b>59.582€</b>
Partecipazione a eventi e fiere	
Collaborazioni accademiche	

🔍 Pag. 94



**CAPITALE NATURALE**

Scope 1 emissioni t CO2e	<b>12.391</b>
Scope 2 emissioni t CO2e (market based)	<b>1.284</b>
Scope 3 emissioni t CO2e	<b>94.094</b>
Totale emissioni t CO2e	<b>107.769</b>

🔍 Pag. 102

**STAKEHOLDER E CREAZIONE DEL VALORE**

🔍 Pag. 24-39

**GESTIONE DEL RISCHIO E COMPLIANCE**

🔍 Pag. 42-50



Dipendenti età < 30 anni	<b>7%</b>
Dipendenti tempo indeterminato	<b>92%</b>
Infortunati- indice di frequenza	<b>25,07</b>
Infortunati- indice di gravità	<b>0,54</b>
Rapporto di prevalenza	<b>55,9%</b>
Borse di studio erogate	<b>38</b>
Fondo di Solidarietà ammontare	<b>227 mila €</b>

Enti sostenuti con donazioni	<b>18</b>
Progetti sostenuti con sponsorizzazioni	<b>36</b>
Collaborazioni avviate:	<b>UNIMORE</b>
	<b>UNIPR</b>
	<b>UNIBO</b>
	<b>SDA Bocconi</b>
	<b>Università straniera</b>

Certificazioni ambientali	<b>UNI EN ISO 14001</b>
	<b>ISO 14064-1</b>
	<b>ECOLABEL</b>
	<b>ECOVADIS</b>
	<b>EMAS</b>
Crediti di sostenibilità acquistati	<b>300</b>
equivalenti a	<b>300 tCO2</b>
la cui emissione è stata assorbita o evitata	

- Rafforzamento dell'identità cooperativa
- Buona occupazione garantita dall'applicazione dei CCNL al 100% dei lavoratori
- MBO e sviluppo competenze
- Certificazione D&I ISO 30415
- Politiche attive per la riduzione degli infortuni
- Benefici per soci e dipendenti

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

- Misurazione delle emissioni tCO2e per Scope1, 2 e 3
- Servizi a ridotto impatto ambientale, certificati Ecolabel, a marchio Green Leaf
- Partnership con WAMI, Opus Apis, Sea The Change e Fondazione Cetacea



# 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 si opera.

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, rappresentato nella tabella a fianco da 14 categorie principali (1° livello).

*Nell'annuale processo di aggiornamento dell'analisi degli stakeholder e della materialità, condotto dal Comitato di Direzione e approvato dal Consiglio di Amministrazione, è stato convenuto che non sono intervenute modifiche significative allo scenario e/o al modello di business tali da richiedere una revisione della mappatura degli stakeholder che, per il 2024, viene riconfermata rispetto a quella pubblicata nel report precedente.*

# 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.

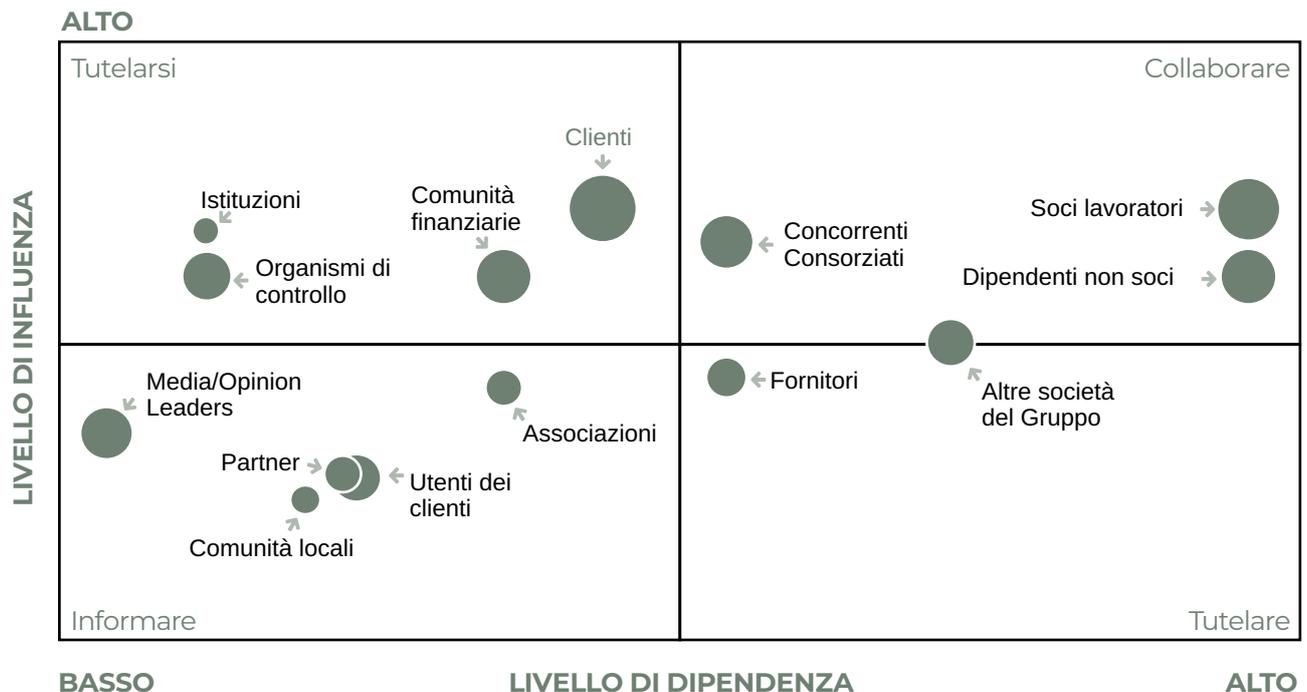
La valutazione dell'urgenza permette di contemplare la dimensione temporale della relazione e di cogliere eventuali attenzioni particolari da avere in funzione del mutato contesto esterno di riferimento (es. impatto della pandemia sugli stakeholder).

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 2024 è stata riconosciuta ancora valida l'analisi di materialità di impatto pubblicata nel report 2023, 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. Stessa considerazione è stata fatta anche per la materialità finanziaria e la doppia materialità che restano un mero esercizio volontario di avvicinamento ai requisiti previsti dalla direttiva CSRD. Tale esercizio preliminare non impatta la determinazione dei temi materiali del Report Integrato 2024; lo stesso e le conseguenti informazioni contenute nella sezione "Doppia Materialità" non sono oggetto di assurance da parte del revisore incaricato.

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

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

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

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

La metodologia utilizzata si articola in 4 fasi.



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

In particolare:

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

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

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

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

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

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

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

## Impact Materiality

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

Priorità ■ bassa ■ media ■ alta

# Tabella degli impatti

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

#	Tema	Positivo o negativo	Descrizione impatto	Effettivo o potenziale	Coinvolgimento organizzazione
#1	<b>Salute e sicurezza delle risorse umane</b>	-	Incidenti e infortuni derivanti da un'applicazione inefficace di procedure e azioni preventive	Effettivo	Causato
		-	Malattie professionali derivanti da un'applicazione inefficace di procedure e azioni preventive	Potenziale	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
		+	Scelta di prodotti e servizi con un minor impatto ambientale e sociale	Potenziale	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
#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

#	Tema	Positivo o negativo	Descrizione impatto	Effettivo o potenziale	Coinvolgimento organizzazione
#9	<b>Salute e sicurezza dei clienti</b>	+	Promozione della salute e della sicurezza dei clienti e dei rispettivi 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
		-	Resistenza al cambiamento a causa dell'eccessivo attaccamento alla cultura aziendale e alla storia dell'azienda	Potenziale	Causato
		-	Rallentamento del processo decisionale a causa della necessità di consultare e coinvolgere tutti i soci	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>	+	Utilizzo di prodotti recuperati o rigenerati e relativo materiale di imballaggio per ciascuna categoria di prodotto	Potenziale	Causato
		-	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>	+	Competitività e creazione di valore dall'utilizzo responsabile dei dati dei clienti	Potenziale	Causato
		-	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

# Tabella dei temi materialità di impatto

Tema	Impact	Gestione del tema
<b>SALUTE E SICUREZZA DELLE RISORSE UMANE</b>	●	La salvaguardia della salute e della sicurezza dei 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 imprevisi 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 stringenti normative sul tema.
<b>ETICA E LEGALITÀ</b>	●	Coopservice svolge il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, preservando i diritti umani, la compliance e l'etica al fine di prevenire e contrastare qualsiasi comportamento illecito e tutelare la propria reputazione. Contribuisce alla diffusione agli stakeholder esterni dei principi di integrità ed etica nella condotta aziendale. Sviluppa strategie per far fronte a possibili rischi ed implicazioni finanziarie derivanti da novità normative.
<b>GESTIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI</b>	●	Nella scelta dei fornitori si impegna a mantenere una catena del valore che difenda i diritti umani e ambientali. Al tal fine, Coopservice si è dotata 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. Attenzione allo sviluppo economico dei fornitori locali sempre tenendo in considerazione i possibili rischi derivanti dall'insolvibilità dei fornitori stessi.
<b>INNOVAZIONE DI PRODOTTO E DI PROCESSO</b>	●	Coopservice sostiene 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 metà 2025), la collaborazione in progetti di ricerca in un'ottica di Open Innovation. L'impegno è testimoniato anche dalla 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 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>	●	Impegno costante e quotidiano 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 esistenti. A tutti i dipendenti sono assicurati 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 politiche di gestione delle risorse umane di Coopservice prevedono sistemi premianti, incentivi e percorsi di carriera e di mobilità interna.
<b>TUTELA E BENESSERE DELLE RISORSE UMANE</b>	●	Favorire il benessere personale e organizzativo, e l'equilibrio tra vita lavorativa e vita familiare, quali fattori abilitanti del coinvolgimento e delle potenzialità delle persone. Adozione di 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 clienti consente a Coopservice 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	KPI interno (non GRI)	GRI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci lavoratori</li> <li>Dipendenti</li> <li>Organismi di controllo</li> <li>Associazioni</li> </ul>	 		403: Salute e sicurezza sul lavoro
<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>	   		302: Energia 305: Emissioni
<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>	  		205: Anti-corruzione 206: Comportamento anticompetitivo 207: Imposte 417: Marketing e etichettatura
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori</li> <li>Partner</li> <li>Altre società del Gruppo</li> <li>Comunità locale</li> </ul>	   		204: Prassi di approvvigionamento 308: Valutazione ambientale dei fornitori 414: Valutazione sociale dei fornitori
<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>	   	Rapporto tra progetti portati a termine e progetti attivati	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Clienti</li> <li>Fornitori</li> <li>Organismi di controllo</li> </ul>	 		418: Privacy
<ul style="list-style-type: none"> <li>Associazioni</li> <li>Istituzioni</li> <li>Partner</li> <li>Comunità locali</li> </ul>	   	Mappatura rapporti con enti	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Associazioni</li> <li>Altre società del Gruppo</li> </ul>	    		404: Formazione e istruzione
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Associazioni</li> <li>Altre società del Gruppo</li> </ul>	    		401: Occupazione 402: Relazioni tra lavoratori e management 407: Libertà di associazione e di contrattazione collettiva
<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Fornitori</li> <li>Organismi di controllo</li> <li>Associazioni</li> </ul>	  	% clienti che non hanno espresso reclami	201: Performance economiche

# Tabella dei temi materialità di impatto

Tema	Impact	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 vengono erogati i 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>	●	Coopservice è 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. Si promuove 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>	●	Coopservice promuove i principi di diversità, inclusione, pari trattamento e opportunità e si impegna 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>	●	Vengono selezionati prodotti e servizi che, insieme ad un'alta qualità prestazionale, soddisfano elevati standard ambientali per tutto il loro ciclo di vita. Sono attive collaborazioni 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 è parte della cultura aziendale e del modello di impresa di Coopservice. Ogni anno vengono erogati 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.

Stakeholder coinvolti	SDGs	KPI interno (non GRI)	GRI
<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>	    		301: Materiali 306: Rifiuti
<ul style="list-style-type: none"> <li>Clienti</li> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Fornitori</li> <li>Utenti del cliente</li> </ul>	 		416: Salute e sicurezza dei clienti
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci</li> <li>Associazioni</li> <li>Comunità locali</li> </ul>		% mutualità prevalente	201: Performance economiche
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci e dipendenti</li> <li>Fornitori</li> <li>Comunità locali</li> </ul>	  		405: Diversità e pari opportunità 406: Non discriminazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>Soci</li> <li>Associazioni</li> <li>Comunità locali</li> </ul>	 		201: Performance economiche 401-1: Nuove assunzioni e turnover
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori</li> <li>Partner</li> <li>Clienti</li> <li>Organismi di controllo</li> </ul>			301: Materiali
<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>	   		201: Performance economiche 413: Comunità locali 202: Presenza sul mercato

# DOPPIA MATERIALITÀ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

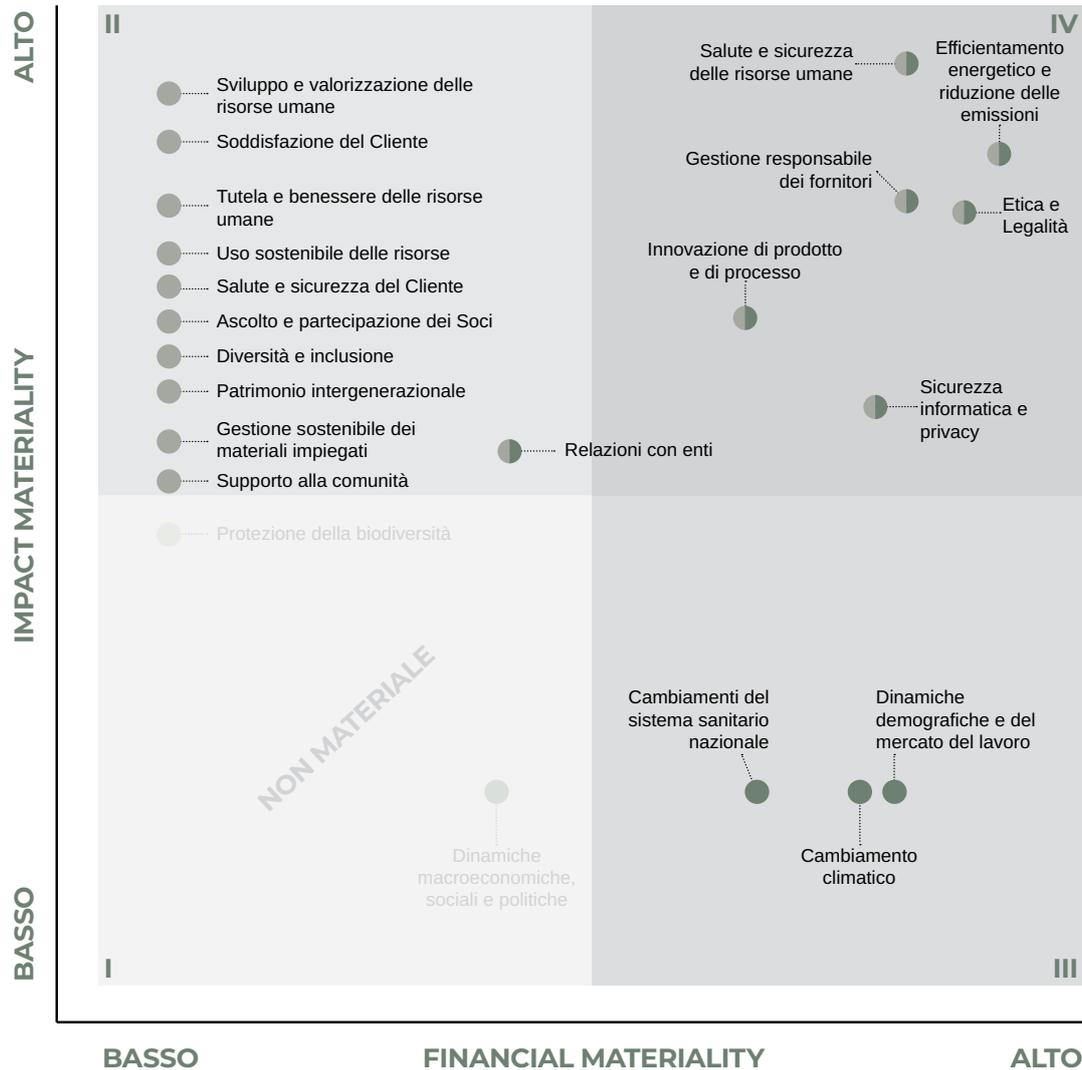
- per gli impatti che l'azienda può generare sull'ambiente, sulle comunità locali, sui dipendenti e sulla società in generale (quadrante II);
- per gli impatti che l'azienda può subire, in termini di rischi e di opportunità, a causa di alcune dinamiche o fenomeni esterni (quadrante III);
- sia per gli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

# Financial Materiality

Ranking	Tema materiale	Impact Assessment
1	Efficientamento energetico e riduzione delle emissioni	0 1 2 3 4 5
2	Etica e Legalità	0 1 2 3 4 5
3	Salute e sicurezza delle risorse umane	0 1 2 3 4 5
4	Gestione responsabile dei fornitori	0 1 2 3 4 5
5	Dinamiche demografiche e del mercato del lavoro	0 1 2 3 4 5
6	Sicurezza informatica e privacy	0 1 2 3 4 5
7	Cambiamento climatico	0 1 2 3 4 5
8	Cambiamenti del sistema sanitario nazionale	0 1 2 3 4 5
9	Innovazione di prodotto e di processo	0 1 2 3 4 5

■ Priorità bassa   
 ■ media   
 ■ alta

# Matrice di Doppia Materialità



# Tabella dei temi materialità finanziaria

Tema	Impact	Gestione del tema
<b>SALUTE E SICUREZZA DELLE RISORSE UMANE</b>	●	La salvaguardia della salute e della sicurezza dei 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 imprevisi 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 stringenti normative sul tema.
<b>ETICA E LEGALITÀ</b>	●	Coopservice svolge il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, preservando i diritti umani, la compliance e l'etica al fine di prevenire e contrastare qualsiasi comportamento illecito e tutelare la propria reputazione. Contribuisce alla diffusione agli stakeholder esterni dei principi di integrità ed etica nella condotta aziendale. Sviluppa strategie per far fronte a possibili rischi ed implicazioni finanziarie derivanti da novità normative.
<b>GESTIONE RESPONSABILE DEI FORNITORI</b>	●	Nella scelta dei fornitori si impegna a mantenere una catena del valore che difenda i diritti umani e ambientali. Al tal fine, Coopservice si è dotata 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. Opera 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>	●	Coopservice sostiene 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 metà 2025), la collaborazione in progetti di ricerca in un'ottica di Open Innovation. L'impegno è testimoniato anche dalla 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>DINAMICHE DEMOGRAFICHE E DEL MERCATO DEL LAVORO</b>	●	Analisi attenta dell'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 propria posizione sul mercato e la propria 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>	●	Nel settore sanitario garantiamo servizi essenziali come l'igiene e la sanificazione, il lavano e la sterilizzazione dei tessuti e lo strumentario chirurgico, la distribuzione dei farmaci, il trasporto di materiale biologico, la fornitura di energia e la manutenzione degli impianti, la sicurezza dei luoghi. Per questo è fondamentale monitorare con grande 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

- Soci lavoratori
- Dipendenti
- Organismi di controllo
- Associazioni



- Clienti
- Fornitori
- Partner
- Istituzioni
- Comunità locali
- Comunità finanziaria



- Soci e dipendenti
- Fornitori
- Organismi di controllo
- Istituzioni
- Comunità locali



- Fornitori
- Partner
- Altre società del Gruppo
- Comunità locale



- Fornitori
- Partner
- Clienti
- Associazioni
- Istituzioni
- Media



- Soci e dipendenti
- Clienti
- Fornitori
- Organismi di controllo



- Soci e dipendenti
- Istituzioni
- Comunità locali
- Comunità finanziaria
- Media



- Comunità locali
- Clienti
- Comunità finanziaria
- Soci e dipendenti
- Istituzioni
- Media



- Clienti
- Istituzioni
- Associazioni
- Utenti del cliente



# CREAZIONE DEL VALORE

Stakeholder	Contributo alla creazione del valore	L'impegno
<b>CLIENTI</b>	La comprensione delle esigenze dei clienti consente a Coopservice 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 propri 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>	Coopservice mantiene un contatto costante con i suoi oltre 5.000 soci e promuove 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 risorsa più importante. In Coopservice il 62% dei lavoratori sono donne e quasi il 29% sono nati fuori dall'Italia.	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>	La collaborazione con i fornitori è fondamentale per assicurare l'adozione di procedure in linea con i nostri valori e i nostri principi etici.	Acquisto di 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 lavoratori di Coopservice 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, la sanificazione e sterilizzazione in ambito sanitario. Coopservice, inoltre, sostiene le comunità nei territori in cui opera e promuove le relazioni con le istituzioni, il mondo accademico, i centri di ricerca e le associazioni. Contribuisce ad iniziative di tutela ambientale e di inclusione sociale.	I servizi erogati da Coopservice 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 Coopservice essenziale, in considerazione del suo ruolo nella società, della natura del business e della consistente forza lavoro. Comprendere gli interessi degli stakeholder, in modo particolare di quelli che hanno un impatto determinante sulla strategia o che ne sono direttamente coinvolti, aiuta a definire le priorità strategiche e orientare le decisioni.

## Le azioni

## Temi materiali

Utile positivo nel 2024; 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; Certificazioni UNI/PdR 125:2022 e ISO 30415; 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 e ISO 30415.

- 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.

Nel 2024 su portale Ariba sono stati riqualificati oltre 1.500 fornitori, dei quali 319 nuovi. 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 per la qualifica dei fornitori secondo criteri ambientali e sociali

Implementazione della nuova piattaforma ARIBA

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 31.12.24 è stato di 13.625, di cui il 63% donne e il 28% nato fuori dall'Italia. Al 100% dei lavoratori vengono applicati i CCNL e il 92% 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 2024 l'indice di frequenza degli infortuni è pari a 25,07, mentre l'indice di gravità a 0,54.

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 reputazione, Coopservice si è dotata di un'articolata struttura di policy e regolamenti, anche con il ricorso alla certificazione da parte di enti terzi. Sono state anche definite 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 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 di Coopservice 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 business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti rappresenta uno dei fattori chiave della reputazione di Coopservice.

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 trattato nel 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 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 231 ai 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 Modello 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 di Coopservice 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. Si impegna a diffondere al suo 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.

Il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente è stato ampliato 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 2024 è stata confermata la certificazione per il Family Audit. Coopservice è iscritta con il numero 297 nel Registro delle organizzazioni certificate dalla Provincia Autonoma di Trento, Ente di certificazione dello standard Family Audit.

## PARITÀ DI GENERE PDR 125:2022

A fine gennaio 2024, Coopservice ha conseguito la certificazione 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 dell'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.

## COOPSERVICE | 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.

# Certificazioni

Coopservice considera la conformità al Codice Etico e ai principi e ai valori del proprio modo di fare impresa un indice di onestà e trasparenza.

Sia Coopservice sia Istituto di Vigilanza Coopservice adottano 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.

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 2024 sono state confermate le certificazioni in nostro possesso e altre se ne sono aggiunte, a riprova dell'impegno costante delle aziende per sostenere gli obiettivi di crescita e di miglioramento nel rispetto delle norme e delle best practices.

<i>Certificazione</i>	<i>Ambito di applicazione</i>	<i>Coopservice</i>	<i>Istituto di Vigilanza Coopservice Spa</i>
<b>UNI EN ISO 9001:2015</b>	Gestione per la Qualità	X	X
<b>UNI EN ISO 14001:2015</b>	Gestione ambientale	X	X
<b>ISO 14064-1:2018</b>	Corporate Carbon Footprint	X	X
<b>UNI EN ISO 45001:2018</b>	Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	X	X
<b>Asseverazione sicurezza sul lavoro</b>	Asseverazione sicurezza sul lavoro (ex artt. 30 e 51 D.Lgs 81/08)	X	X
<b>SA 8000:2014</b>	Responsabilità Sociale	X	X
<b>UNI EN ISO 37001:2016</b>	Gestione per la prevenzione della corruzione	X	X
<b>UNI EN ISO 39001:2016</b>	Gestione della sicurezza stradale	X	X
<b>ISO/IEC 27001:2022</b>	Gestione della sicurezza delle informazioni	X	
<b>ISO 56002:2021</b>	Innovazione	X	X
<b>UNI/PdR 125:2022</b>	Parità di genere	X	X
<b>ISO 30415:2021</b>	Diversity & Inclusion	X	X
<b>Family Audit</b>	Impegno per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento famiglia e lavoro	X	
<b>UNI CEI EN ISO 50001:2018</b>	Sistemi di gestione dell'energia	X	
<b>UNI CEI 11352:2014</b>	Servizi energetici nel settore pubblico E.S.Co.	X	
<b>UNI/PdR 74:2019</b>	Sistema di gestione BIM	X	
<b>Regolamento 2015/2067 "Gas fluorati"</b>	Idoneità a gestire i gas fluorati	X	
<b>Ecolabel UE</b>	Servizi di pulizia in ambiente interno identificati dal marchio Green Leaf by Coopservice	X	
<b>Attestato di convalida EMAS</b>	Attestazione da parte di Organismo di certificazione accreditato	X	
<b>Asseverazione Asse.Co.</b>	Regolarità retributiva e contributiva dell'impresa nella gestione dei rapporti di lavoro	X	
<b>UNI 10891:2000</b>	Istituti di vigilanza privati - requisiti		X
<b>UNI CEI EN 50518:2020</b>	Centrali di telesorveglianza		X
<b>UNI EN 17483-2:2024</b>	Servizi di sicurezza aeroportuale ed aeronautica		X
<b>UNI 10459:2017</b>	Professionista della Security		X
<b>UNI 11926:2023</b>	Servizi ausiliari alla sicurezza		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 negli anni successivi, integrandola dapprima con i Rischi di commissione dei reati in ottica D.Lgs. 231/01 e, successivamente, con i rischi individuati dagli altri Sistemi di Gestione Integrati.

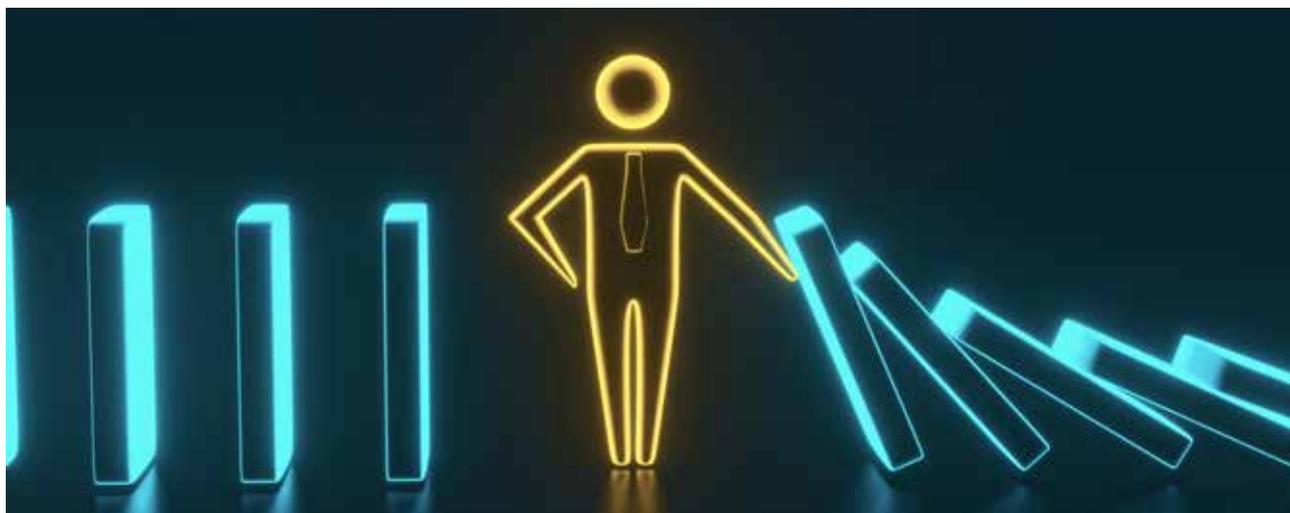
L'approccio integrato alla gestione dei rischi viene suggerito anche dalle linee guida di Confindustria per la costruzione dei Modelli 231/01 pubblicate a giugno 2021.

La mappa dei rischi aziendale è costantemente aggiornata e portata, almeno annualmente, all'approvazione del Consiglio di Amministrazione.

### 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 rischi è presente un idoneo sistema di regole (in particolare procedure e protocolli, attribuzione di deleghe e procure, un sistema disciplinare) e tutte le risorse vengono adeguatamente formate.

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**



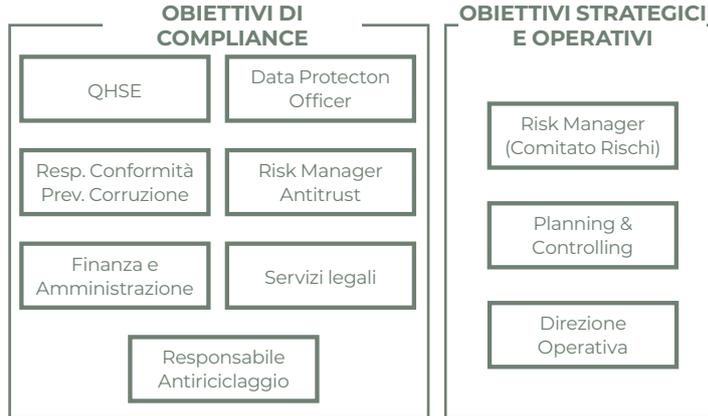
**Internal Audit: Risk Assurance**  
Il terzo livello fornisce assurance indipendente e obiettiva sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello di controllo.

**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. Nel 2023, e nuovamente confermato nel 2024, 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 reputazione e della fiducia di partner e clienti, i quali hanno modo di apprezzare la sicurezza delle informazioni che li riguardano;
- 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. La norma prevede anche le procedure e i controlli volti ad 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.

Tutti gli utenti aziendali sono chiamati a 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.



# SVILUPPO SOSTENIBILE

Coopservice si impegna 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 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.

Coopservice promuove lo sviluppo sostenibile e l'adesione all'Agenda 2030 attraverso gli investimenti, le soluzioni sviluppate e le pratiche adottate, come sintetizzato nello schema della pagina successiva e come raccontato nel dettaglio nei diversi capitoli di questo Report Integrato.

L'impegno di Coopservice per la sostenibilità è testimoniato non solo dalle certificazioni ambientali e sociali conseguite da anni e mantenute nel 2024, ma anche dall'incorporazione dei dieci principi del Global Compact delle Nazioni Unite nella propria visione strategica, così come nella cultura organizzativa e nelle 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. Coopservice è 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 è 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. Coopservice è tra le aziende che hanno volontariamente anticipato sin dal 2023 la rendicontazione, 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, è uno strumento di trasparenza e confronto per misurare i progressi attestati dalle oltre 24 mila organizzazioni aderenti.

Lo schema sottostante rappresenta come i temi di sostenibilità individuati da Coopservice (nell'area più interna), anche per il tramite delle altre società del Gruppo, sono stati tradotti in principi per identificare successivamente le azioni che la cooperativa attua consapevolmente per raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 (posizionati nel cerchio più esterno).  
Le azioni di sostenibilità sono l'oggetto di trattazione del presente Report Integrato e sono dettagliate nei diversi capitoli.



# Governance e gestione della sostenibilità

L'integrazione della sostenibilità nella corporate governance di Coopservice ha portato a definire organi, regole e processi per gestire in modo efficace l'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.

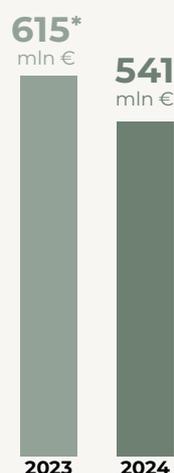


# Coopservice

## Bilancio separato - Conto economico

### VALORE DELLA PRODUZIONE

**541**  
mln €



La riduzione del valore della produzione registrata nel 2024 è ascrivibile all'operazione di conferimento del ramo Security nella società controllata Istituto di Vigilanza Coopservice Spa avvenuta in data 1° luglio 2023. Nel bilancio 2023 di Coopservice erano inclusi i ricavi del primo semestre generati dai servizi di vigilanza, mentre nel 2024 tutti i ricavi di Istituto di Vigilanza Coopservice Spa sono confluiti nel bilancio separato dell'azienda e nel consolidato del Gruppo Coopservice.

\*Nel 2024 è stata effettuata una diversa riclassificazione per alcune voci di bilancio. Pertanto, si è provveduto a riclassificare il 2023 per una comparazione più omogenea del dato.

BILANCIO SEPARATO   CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	31/12/2024	31/12/2023	DIFFERENZA
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>541.224.120</b>	614.865.938*	-73.641.818
Consumo materie prime, sussidiarie e merci	55.522.082	57.330.128	-1.808.046
Costi per servizi	101.200.540	121.527.913	-20.327.373
Costi per godimento beni di terzi	18.655.768	17.284.528	1.371.240
Variazioni rim. mat. prime, cons., suss., e merci	-1.020.388	90.753	-1.111.141
Oneri diversi di gestione	6.349.906	8.778.223	-2.428.317
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>360.516.212</b>	409.854.393	-49.338.181
Costi del personale	330.927.519	374.341.138	-43.413.619
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO - EBITDA**</b>	<b>29.588.693</b>	35.513.255	-5.924.562
Ammortamenti	11.847.326	11.186.588	660.738
Accantonamenti per rischi	2.203.000	1.890.958	312.042
Svalutazioni	0	1.329.969	-1.329.969
<b>RISULTATO OPERATIVO - EBIT</b>	<b>15.538.367</b>	21.105.740	-5.567.373
Proventi finanziari	7.308.807	7.968.521	-659.714
Oneri finanziari	9.648.691	12.074.140	-2.425.449
Rettifiche di valore delle attività finanziarie	-450.340	-1.376.057	925.717
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>12.748.143</b>	15.624.064	-2.875.921
Imposte correnti	2.757.239	2.470.551	286.688
Imposte differite	146.428	16.230	130.198
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>9.844.476</b>	13.137.283	-3.292.807

\*\*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.

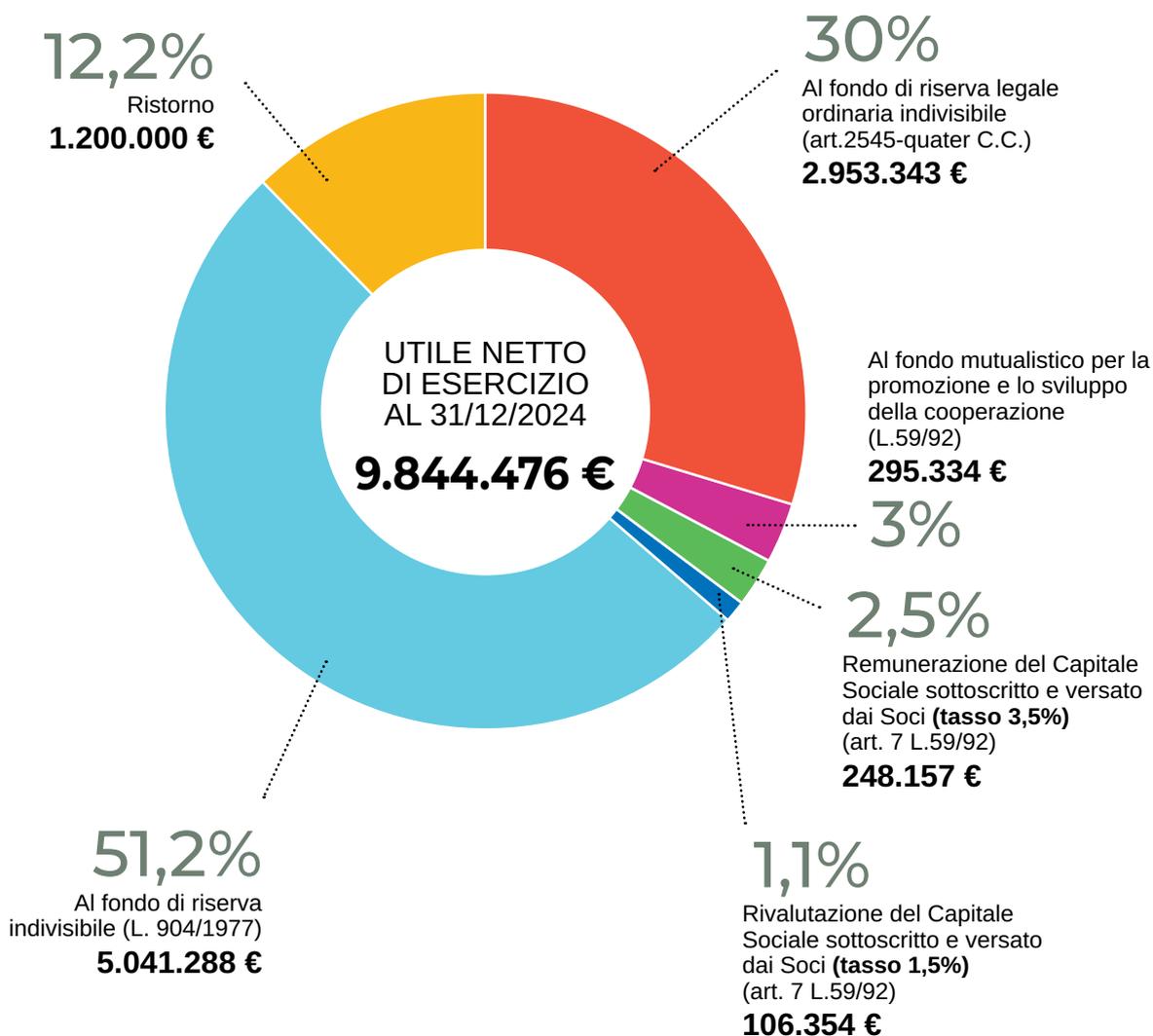
## Ripartizione dell'utile di esercizio

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%.



# Coopservice

## Bilancio separato - Stato patrimoniale

BILANCIO SEPARATO   STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	31/12/2024	31/12/2023	DIFFERENZA
Immobilizzazioni immateriali nette	19.309.110	15.732.789	3.576.321
Immobilizzazioni materiali nette	16.227.162	13.324.111	2.903.051
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	63.802.019	63.328.508	473.511
Crediti tributari oltre 12 mesi	5.206.597	12.424.634	-7.218.037
<b>CAPITALE IMMOBILIZZATO (A)</b>	<b>104.544.888</b>	104.810.042	-265.124
Rimanenze di magazzino	4.432.911	586.137	3.846.774
Crediti verso clienti	214.131.996	241.853.516	-27.721.520
Altri crediti	26.390.347	27.017.311	-626.964
Altre attività a breve	8.226.307	7.340.893	885.414
<b>ATTIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (B)</b>	<b>253.181.561</b>	276.797.857	-23.616.296
Debiti verso fornitori	90.378.377	112.894.193	-22.515.816
Debiti tributari	4.577.716	5.310.975	-733.259
Altri debiti	73.155.296	71.053.483	2.101.813
<b>PASSIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (C)</b>	<b>168.111.389</b>	189.258.651	-21.147.262
<b>CAPITALE D'ESERCIZIO NETTO (D=B-C)</b>	<b>85.070.172</b>	87.539.206	-2.469.034
Fondi per rischi ed oneri	19.094.708	22.343.099	-3.248.391
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	4.703.303	5.543.235	-839.932
<b>PASSIVITÀ A MEDIO E LUNGO TERMINE (E)</b>	<b>23.798.011</b>	27.886.334	-4.088.323
<b>CAPITALE INVESTITO NETTO (F=A+D-E)</b>	<b>165.817.049</b>	164.462.914	1.354.135
Patrimonio netto	-143.718.253	-134.602.510	-9.115.743
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	-35.586.752	-43.401.038	7.814.286
Posizione finanziaria netta a breve termine	13.487.956	13.540.634	-52.678
<b>MEZZI PROPRI E INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO (H)</b>	<b>-165.817.049</b>	-164.462.914	-1.354.135

(\*) 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

↓ **6,85%**

-2,9 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

## ROI

↓ **3,29%**

-1 punto percentuale rispetto al precedente esercizio

## ROS

↓ **2,87%**

-0,5 punti percentuali rispetto al precedente esercizio

**52,9%**

Personale

Nel corso del 2024 il costo del personale impiegato nelle attività di produzione dei servizi è stato pari a 330.927.519, corrispondente al 52,9% del valore della produzione. Il risultato, migliorativo rispetto al precedente esercizio, ha due ragioni fondamentali: la prima è la fuoriuscita della Linea Security Services (che nel 2023 era inclusa per il primo semestre); la seconda è la politica di efficientamento organizzativo perseguito dalla cooperativa.

**1,6% - 2,5%**

Utile netto - Ebit

L'utile netto generato nell'esercizio 2024 si è attestato ad euro 9.844.476, corrispondente al 1,6% del valore della produzione.

Dal punto di vista della gestione caratteristica, l'EBIT prodotto da Coopservice risulta pari al 2,5% dei ricavi.

Entrambi i valori sono stati influenzati dalla diminuzione dei ricavi determinata dalla cessione del ramo di azienda della Security effettuata a luglio 2023.

**1,9%**

Ammortamenti

Nel bilancio relativo all'esercizio 2024 sono stati effettuati ammortamenti per euro 11.847.326, pari all'1,9% del valore della produzione.

**4,7%**

Incidenza EBITDA/Ricavi

L'EBITDA ha raggiunto nell'esercizio 2024 un valore pari ad euro 29.588.693, corrispondente al 4,7% del valore della produzione. Il decremento rispetto all'anno precedente è da imputarsi alla diminuzione dei ricavi determinata dalla cessione del ramo di azienda della Security effettuata a luglio 2023.

**0,4%**

Imposte e tasse

Le imposte e le tasse di competenza dell'esercizio 2024, comprensive della rilevazione della fiscalità differita, si attestano ad euro 2.903.667 (lo 0,4% del valore della produzione).

**0,4%**

Accantonamenti

Gli accantonamenti e le svalutazioni dell'esercizio ammontano ad euro 2.203.000, pari allo 0,4% del valore della produzione.

**63,8 mln €**

Partecipazioni

Il valore della partecipazioni si attesta ad euro 63,8 milioni.

**104,5 mln €**

Capitale investito

Leggero decremento (-0,3 mln €) del capitale investito nella parte immobilizzata. I valori maggiormente significativi sono rappresentati dalle immobilizzazioni immateriali che fanno segnare un incremento di 3,6 milioni di € (investimenti software e migliorie immobili di terzi) e dalle immobilizzazioni materiali che crescono di 2,9 milioni di € (acquisto materiali e attrezzature).

**-11,5%**

Crediti verso clienti

Al 31 dicembre 2024 i crediti verso clienti diminuiscono del 11,5% circa.

Nei crediti verso i clienti sono compresi i crediti nei confronti delle società del Gruppo per un importo di 32.146.677 €.

**115 giorni**

Tempo medio di incasso

Nel 2024 i giorni medi di incasso (calcolati sulla base del fatturato) diminuiscono leggermente rispetto all'esercizio precedente.

**0,30**

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 leggero aumento rispetto al dato consuntivato nel precedente esercizio.

**41.877 €**

Produttività del lavoro

La diminuzione del valore rispetto all'esercizio precedente è collegata alla diversa composizione della forza lavoro dell'azienda a seguito della cessione del ramo della vigilanza avvenuta nel luglio 2023.

Nel calcolo è stato utilizzato il parametro FTE (Full Time Equivalent), ossia il numero dei dipendenti al 31.12.2024 rapportato al tempo pieno.

# Istituto di Vigilanza Coopservice

## Bilancio separato

### VALORE DELLA PRODUZIONE

**164**  
mln €

Istituto di Vigilanza Coopservice 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 del 2023 riflettono l'operatività del solo secondo semestre, mentre per il 2024 i valori reddituali si riferiscono all'esercizio completo.

BILANCIO SEPARATO   CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	31/12/2024	31/12/2023	DIFFERENZA
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>164.219.409</b>	73.392.773	90.826.636
Consumo materie prime, sussidiarie e merci	4.962.525	2.562.646	2.399.879
Costi per servizi	28.353.017	13.091.100	15.261.917
Costi per godimento beni di terzi	3.369.771	1.519.088	1.850.683
Variazioni rim. mat. prime, cons., suss., e merci	55.173	-160.074	215.247
Oneri diversi di gestione	847.644	338.659	508.985
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>126.631.279</b>	56.041.354	70.589.925
Costi del personale	122.572.029	54.301.428	68.270.601
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO - EBITDA*</b>	<b>4.059.250</b>	1.739.926	2.319.324
Ammortamenti	1.969.102	929.968	1.039.134
Accantonamenti per rischi	288.296	-	288.296
Svalutazioni	35.335	-	35.335
<b>RISULTATO OPERATIVO - EBIT</b>	<b>1.766.517</b>	809.958	956.559
Proventi finanziari	9.324	617	8.707
Oneri finanziari	758.068	191.641	566.427
Rettifiche di valore delle attività finanziarie	-	-	-
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>1.017.773</b>	618.934	398.839
Imposte correnti	1.227.732	565.549	662.183
Imposte differite	-231.955	-38.136	-193.819
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>21.996</b>	91.521	-69.525

\*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. Si segnala, inoltre, che il criterio di determinazione dell'EBITDA applicato dalla Società, potrebbe non essere omogeneo con quello adottato da altre società del settore e, pertanto, che tali dati potrebbero non essere comparabili.



BILANCIO SEPARATO   STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	31/12/2024	31/12/2023	DIFFERENZA
Immobilizzazioni immateriali nette	5.463.670	5.675.675	-212.005
Immobilizzazioni materiali nette	6.114.982	6.024.585	90.397
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	383.166	252.496	130.670
Crediti tributari oltre 12 mesi	-	-	-
<b>CAPITALE IMMOBILIZZATO (A)</b>	<b>11.961.818</b>	11.952.756	9.062
Rimanenze di magazzino	1.087.093	1.142.266	-55.173
Crediti verso clienti	49.808.650	45.205.191	4.603.459
Altri crediti	605.905	512.628	93.277
Altre attività a breve	959.669	516.010	443.659
<b>ATTIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (B)</b>	<b>52.461.317</b>	47.376.095	5.085.222
Debiti verso fornitori	15.816.016	12.788.5346	3.027.482
Debiti tributari	4.136.869	4.216.779	-79.910
Altri debiti	24.050.271	20.768.281	3.276.852
<b>PASSIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (C)</b>	<b>44.003.156</b>	37.773.594	6.224.424
<b>CAPITALE D'ESERCIZIO NETTO (D=B-C)</b>	<b>8.458.161</b>	9.602.501	-1.139.202
Fondi per rischi ed oneri	1.307.564	158.899	1.148.665
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	5.624.936	5.976.198	-351.262
<b>PASSIVITÀ A MEDIO E LUNGO TERMINE (E)</b>	<b>6.932.500</b>	6.135.097	797.403
<b>CAPITALE INVESTITO NETTO (F=A+D-E)</b>	<b>13.487.479</b>	15.420.160	-1.927.543
Patrimonio netto	-3.022.000	-3.091.518	69.518
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	-	-	-
Posizione finanziaria netta a breve termine	-10.465.479	-12.328.642	1.863.163
<b>MEZZI PROPRI E INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO (H)</b>	<b>-13.487.479</b>	-15.420.160	1.932.681

(\*) 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 potrebbe non essere omogeneo con quello adottato da altre società del settore e, pertanto, che tali dati potrebbero non essere comparabili.

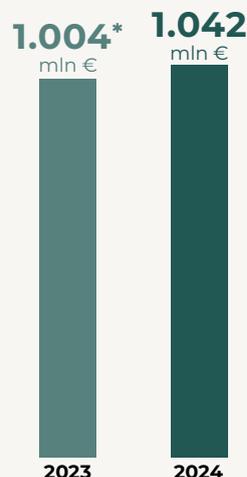
# Gruppo Coopservice

## Bilancio consolidato

### VALORE DELLA PRODUZIONE

**1.042**  
mln €

Il valore della produzione del Gruppo Coopservice sale del 3,7% rispetto all'esercizio precedente per effetto sia della crescita organica delle società consolidate sia della variazione del perimetro per le operazioni di acquisizione.



\*Nel 2024 è stata effettuata una diversa riclassificazione per alcune voci di bilancio. Pertanto, si è provveduto a riclassificare il 2023 per una comparazione più omogenea del dato.

BILANCIO CONSOLIDATO   CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	31/12/2024	31/12/2023	DIFFERENZA
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>1.041.944.249</b>	1.004.408.804*	37.535.445
Consumo materie prime, sussidiarie e merci	88.683.943	89.398.850	-714.907
Costi per servizi	218.670.342	227.680.435	-9.010.093
Costi per godimento beni di terzi	24.827.543	21.800.580	3.026.963
Variazioni rim. mat. prime, cons., suss., e merci	-761.185	-173.028	-588.157
Oneri diversi di gestione	10.166.813	12.885.039	-2.718.226
<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>700.356.793</b>	652.816.928	47.539.865
Costi del personale	588.924.153	551.677.281	37.246.872
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO - EBITDA**</b>	<b>111.432.640</b>	101.139.647	10.292.993
Ammortamenti	74.863.950	72.489.491	2.374.459
Accantonamenti per rischi	2.491.296	2.090.958	400.338
Svalutazioni	432.743	2.102.833	-1.670.090
<b>RISULTATO OPERATIVO - EBIT</b>	<b>33.644.651</b>	24.456.365	9.188.286
Proventi finanziari	2.329.520	3.954.292	-1.624.772
Oneri finanziari	23.613.880	23.115.594	498.286
Rettifiche di valore delle attività finanziarie	-5.208.901	-764.954	-4.443.947
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>7.151.390</b>	4.530.109	2.621.281
Imposte correnti	5.877.762	4.867.833	1.009.929
Imposte differite	-1.111.251	1.234.859	123.608
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>2.384.879</b>	897.135	1.487.744
Quota risultato di pertinenza terzi	-1.158.574	-504.010	-654.564
<b>RISULTATO NETTO DI GRUPPO</b>	<b>1.226.305</b>	393.125	833.180

\*\*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**  
2,4 mln €

**PATRIMONIO NETTO**  
164,6 mln €



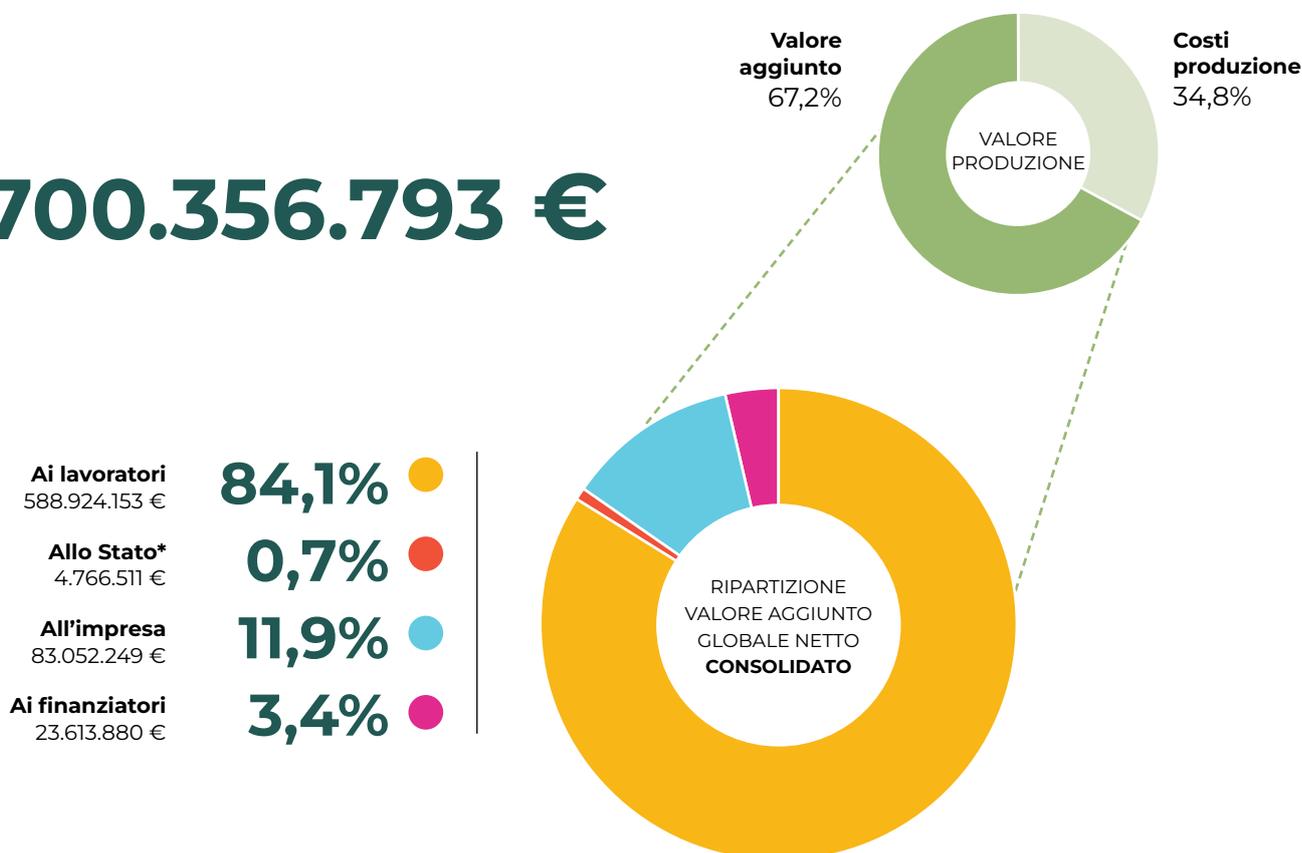
BILANCIO CONSOLIDATO   STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	31/12/2024	31/12/2023	DIFFERENZA
Immobilizzazioni immateriali nette	57.518.030	55.067.005	2.451.025
Immobilizzazioni materiali nette	244.974.918	225.334.383	19.640.535
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	100.692.418	109.074.171	-8.381.753
Altri crediti (circolante) oltre 12 mesi	6.896.487	14.248.829	-7.352.342
<b>CAPITALE IMMOBILIZZATO (A)</b>	<b>410.081.853</b>	<b>403.724.388</b>	<b>6.357.465</b>
Rimanenze di magazzino	17.229.602	11.150.920	6.078.682
Crediti verso clienti	323.398.437	359.286.901	-35.888.464
Altri crediti	62.348.208	66.620.321	-4.272.113
Altre attività a breve	10.665.862	9.740.657	925.205
<b>ATTIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (B)</b>	<b>413.642.109</b>	<b>446.798.799</b>	<b>-33.156.690</b>
Debiti verso fornitori	179.713.678	208.986.703	-29.273.025
Debiti tributari	13.378.174	14.196.988	-818.814
Altri debiti	118.670.358	114.523.367	4.146.991
<b>PASSIVITÀ D'ESERCIZIO A BREVE TERMINE (C)</b>	<b>311.762.210</b>	<b>337.707.058</b>	<b>-25.944.848</b>
<b>CAPITALE D'ESERCIZIO NETTO (D=B-C)</b>	<b>101.879.899</b>	<b>109.091.741</b>	<b>-7.211.842</b>
Fondi per rischi ed oneri	35.464.827	36.401.183	-936.356
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	18.413.848	19.475.822	-1.061.974
<b>PASSIVITÀ A MEDIO E LUNGO TERMINE (E)</b>	<b>53.878.675</b>	<b>55.877.005</b>	<b>-1.998.330</b>
<b>CAPITALE INVESTITO NETTO (F=A+D-E)</b>	<b>458.083.077</b>	<b>456.939.124</b>	<b>1.143.953</b>
Patrimonio netto	-164.627.717	-187.867.112	23.239.395
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	-139.074.061	-110.914.357	-28.159.704
Posizione finanziaria netta a breve termine	-154.381.299	-158.157.655	3.776.356
<b>MEZZI PROPRI E INDEBITAMENTO FINANZIARIO NETTO (H)</b>	<b>-458.083.077</b>	<b>-456.939.124</b>	<b>1.143.953</b>

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

# RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO

## VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO CONSOLIDATO

# 700.356.793 €



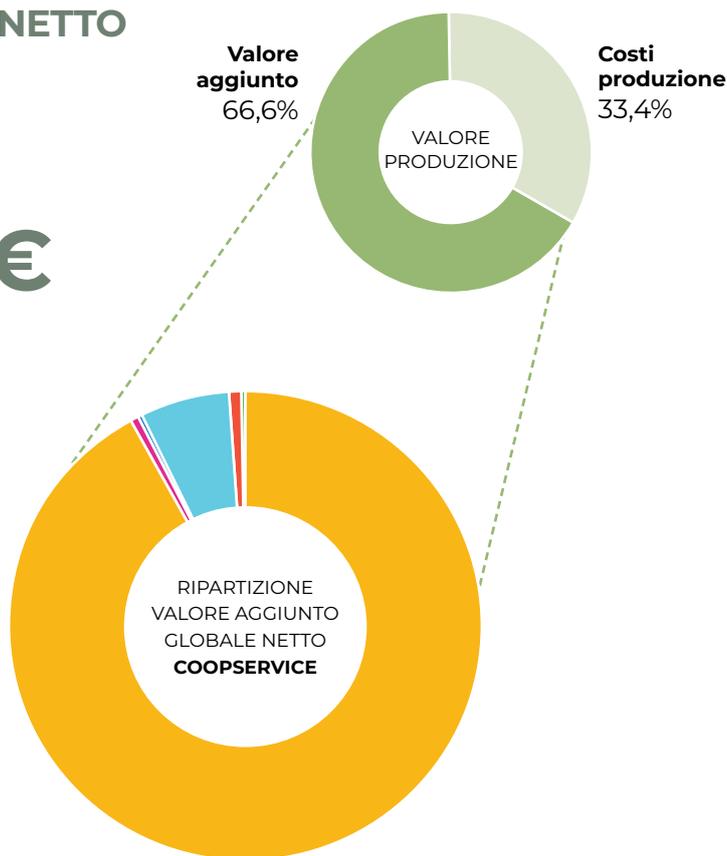
**\*L'importo del valore aggiunto versato allo Stato è al netto di 1.111.251 euro per imposte differite**

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

# 360.479.947 €

<b>Ai lavoratori</b> 330.927.519 €	<b>91,8%</b>	●
<b>Ai soci</b> 2.403.537 €	<b>0,7%</b>	●
<b>Al Territorio</b> 311.339 €	<b>0,1%</b>	●
<b>All'Impresa</b> 22.044.957 €	<b>6,1%</b>	●
<b>Allo Stato*</b> 4.061.505 €	<b>1,1%</b>	●
<b>Alla cooperazione</b> 731.090 €	<b>0,2%</b>	●



COOPSERVICE   RIPARTIZIONE VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	31/12/2024	31/12/2023
<b>AI LAVORATORI (SOCI E DIPENDENTI)</b>	<b>330.927.519</b>	374.341.138
Costo del lavoro (soci e dipendenti)	330.927.519	374.341.138
<b>AI SOCI</b>	<b>2.403.537</b>	2.674.164
Ristorno	1.200.000	1.200.000
Interessi sul prestito sociale	64.795	83.781
Remunerazione quote sociali	248.157	401.285
Rivalutazione quote sociali	106.354	171.979
Attività sociali	784.231	817.119
<b>AL TERRITORIO</b>	<b>311.339</b>	390.158
Solidarietà	59.582	71.500
Iniziative culturali, sportive, sostegno al territorio	251.757	318.658
<b>ALL'IMPRESA</b>	<b>22.044.957</b>	25.377.416
Ammortamenti e accantonamenti	14.050.326	14.407.515
Accantonamenti a riserva legale	2.953.343	3.941.185
Accantonamenti a riserva indivisibile L.904	5.041.288	7.028.716
<b>ALLO STATO*</b>	<b>4.061.505</b>	3.627.134
Imposte e tasse	4.061.505	3.627.134
<b>ALLA COOPERAZIONE</b>	<b>731.090</b>	946.507
Contributi associativi	435.756	552.389
Fondo mutualistico di promozione	295.334	394.118

\*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, viene descritto in che modo, grazie al sistema di governance e alla struttura organizzativa, Coopservice ha agito e trasformato ciascuno di questi sei capitali per creare valore per l'azienda e per gli 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.

Coopservice impiega 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 clienti. L'impiego di capitale finanziario è ritenuto strumentale al potenziamento del prezioso capitale umano.

Gli effetti generati dal conferimento di ramo d'azienda della linea Security Services nella nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, avvenuto in data 1° luglio 2023, rendono i bilanci separati 2024 delle due aziende difficilmente comparabili con i risultati del precedente esercizio. L'operazione non ha solo determinato una riduzione del valore della produzione di Coopservice facilmente spiegabile (considerato che è venuto a mancare il fatturato dei servizi di vigilanza e sicurezza ancora in parte presenti nel bilancio dell'esercizio 2023), ma ha avuto conseguenze anche sulla composizione della forza lavoro e della base sociale, a seguito della fuoriuscita di lavoratori specializzati (e soci della cooperativa), con qualifica di guardia particolare giurata e operatori della sicurezza, che sono confluiti in Istituto di Vigilanza Coopservice.

Più facile comparare i risultati del bilancio consolidato del Gruppo, il cui perimetro non è sostanzialmente cambiato considerato che nel bilancio 2024 sono rientrati i numeri sia di Coopservice che della controllata Istituto di Vigilanza Coopservice.

A livello della capogruppo Coopservice, l'incremento del patrimonio netto (+6,8% rispetto all'esercizio precedente) esemplifica il costante rafforzamento patrimoniale della cooperativa; questo risultato, letto insieme alla sostanziale stabilità della posizione finanziaria netta, permette a Coopservice di esprimere un adeguato equilibrio tra il capitale proprio ed il capitale di debito.

Sempre a livello di capogruppo, il rapporto tra Posizione Finanziaria Netta (PFN) ed Ebitda si mantiene su livelli di soddisfazione con un valore pari a 4,4 sostanzialmente invariato rispetto al precedente esercizio

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.

Il perdurare di una situazione economica nazionale e mondiale instabile e incerta, a cui si aggiungono le conseguenze dei conflitti e della crisi climatica, nonché degli aumenti connessi al rinnovo dei contratti collettivi nazionali (in parte applicati già nel 2024) che fanno crescere i costi di produzione, rendono complicato operare sui mercati e recuperare redditività.

Nonostante i fenomeni congiunturali, Coopservice, Istituto di Vigilanza Coopservice e il Gruppo Coopservice hanno realizzato un risultato di periodo positivo, consolidando la loro posizione tanto dal punto di vista patrimoniale che dal punto di vista finanziario e dimostrando la loro capacità di operare in un contesto di mercato complesso e articolato, nel quale le variabili esogene e i fattori di rischio vengono mappati e valutati nella loro incisività.

# Dati economici e finanziari

## GRUPPO COOPSERVICE

ROE

↑ **0,78%**

*In aumento rispetto al precedente esercizio*

ROI

↑ **4,02%**

*In aumento rispetto al precedente esercizio*

ROS

↑ **3,23%**

*In aumento rispetto al precedente esercizio*

VALORE AGGIUNTO

**700.356.793 €**

EBITDA

**111.432.640 €**

EBIT

**33.644.651 €**

PFN/EBITDA

**2,63**

PFN/PN

**1,78**

ANDAMENTO EBITDA



## COOPSERVICE

CAPITALE SOCIALE

**8.710.024 €**

PRESTITO SOCIALE

**3.219.466 €**

PFN/EBITDA

**4,42**

PFN/PN

**0,91**

## ISTITUTO DI VIGILANZA COOPSERVICE

ROE

↓ **0,73%** *In diminuzione rispetto al precedente esercizio*

ROI

↑ **2,66%** *In aumento rispetto al precedente esercizio*

ROS

— **1,09%** *Stabile rispetto al precedente esercizio*

# 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 - oltre all'headquarter di Reggio Emilia che ospita la direzione, la sede legale e amministrativa - Coopservice svolge le proprie attività di gestione e coordinamento in altri 26 siti, tra filiali e uffici, con l'obiettivo di essere territorialmente vicina ai propri clienti e garantire la massima efficienza del servizio.

A questi, 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 attività.

I servizi di Moving & Handling erogati ai clienti includono anche la gestione e la movimentazione dei beni in magazzini di stoccaggio di proprietà. Attualmente, il volume di stoccaggio offerto sfiora i 417 mila mc.

I servizi di vigilanza e sicurezza, conferiti a partire dal 1° luglio 2023 nella nuova società controllata al 100% Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, vengono gestiti da ulteriori 24 sedi operative nelle 7 regioni in cui eroghiamo direttamente i servizi con le nostre guardie giurate e i nostri operatori di security. Il coordinamento è affidato a 10 centrali operative, attive 24 ore su 24, 7 giorni su 7, le quali monitorano da remoto gli impianti di antintrusione, di videosorveglianza e altri impianti tecnologici installati presso i clienti, per rilevarne ogni allarme e/o anomalia. Inoltre, svolgono il ruolo fondamentale di coordinamento degli interventi delle pattuglie e delle ronde ispettive.



## FLOTTA AZIENDALE

Coopservice si avvale di veicoli specializzati ed equipaggiati per assicurare sempre la massima qualità dei servizi, trasportare le attrezzature necessarie, rispondere ai bisogni dei clienti.

Per i servizi di logistica e trasloco, Coopservice dispone 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 vengono utilizzati veicoli refrigerati o dotati di sistemi per garantire la catena del freddo.

Nella scelta di acquisto di nuovi mezzi vengono privilegiate soluzioni a basso impatto ambientale - auto elettriche, ibride, GPL o metano - aumentate complessivamente del 62% rispetto al 2023. Tuttavia, i servizi di facility per la loro stessa natura (urgenza e immediatezza) necessitano di veicoli con autonomie tali da permettere lunghe percorrenze e velocità di rifornimento. Per questa ragione, la flotta di mezzi di Coopservice è prevalentemente alimentata con combustibili fossili, ma viene rinnovata costantemente per disporre di veicoli performanti con classe ambientale elevata e ridurre così le emissioni. Nel 2024, l'83% dei mezzi è omologato Euro 6.

Per i servizi di moving e logistica avanzata, sono stati sviluppati internamente degli algoritmi sia per la telemetria e il monitoraggio della flotta in tempo reale sia per l'ottimizzazione dei costi e delle scelte di approvvigionamento del carburante (incluso HVO).

## ATTREZZATURE E STRUMENTI

I servizi di facility 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. Coopservice ha anche implementato 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 clienti informazioni dettagliate sul livello di servizio, utili al processo decisionale in un'ottica di efficientamento.

## MEZZI E ATTREZZATURE I NUMERI DI COOPSERVICE

**1.257** Mezzi nella flotta aziendale

**≈40** Milioni di km percorsi

**+62%** Mezzi a ridotte emissioni\*

**+87%** Mezzi elettrici e ibridi\*

**83%** Mezzi omologati Euro 6 sul totale

\* Variazione rispetto al 2023

**7.999** Attrezzature per pulizie professionali

**426** Attrezzature per manutenzione del verde

**1.111** Attrezzature per servizi di logistica

**50** Gruppi elettrogeni



## I MAGAZZINI DELLA LOGISTICA

I servizi di logistica di Coopservice 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'intercatena di approvvigionamento. I più importanti magazzini destinati ai servizi di logistica sono localizzati a Corte Tegge Cavriago (RE), San Giuliano Milanese (MI), Desenzano del Garda (BS), Pomezia (RM), Funo Argelato (BO), Ferrara, Genova Bolzaneto, La Spezia, Migliarino Pisano (PI), Vecchiano (PI), Poggibonsi (SI), Prato e Pordenone per una capacità complessiva di 416.900 m<sup>3</sup>

Per garantire ai clienti un livello eccellente di servizio per tutte le esigenze di deposito e stoccaggio, Coopservice ha 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 Cavriago (RE) è la sede principale del settore Moving & Handling Services. Insiste su un'area complessiva di oltre 40.000 m<sup>2</sup>, e negli anni è cresciuto fino a ricomprendere 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 consente 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 che consentono di ridurre il consumo di energia non rinnovabile e perseguire l'obiettivo dell'autosufficienza energetica e della decarbonizzazione.

Tutta l'area è sorvegliata h24 grazie ad impianti di videosorveglianza e antintrusione (perimetrale e interna) collegati alla centrale di Istituto di Vigilanza Coopservice Spa che si trova a poca distanza ed è in grado di intervenire tempestivamente in caso di allarme con pattuglie e guardie giurate.



## ISTITUTO DI VIGILANZA COOPSERVICE

La nuova società Istituto di Vigilanza Coopservice Spa, nella quale è stato conferito il ramo dei servizi di security a luglio 2023, eroga servizi di sicurezza e vigilanza in 29 province e 7 regioni con una rete di 24 siti tra filiali e 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 a protezione dei beni mobili e immobili dei clienti.

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 **86.500 interventi all'anno**,
- supportano **più di 2.500 guardie particolari 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 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 siti operativi di Istituto di Vigilanza Coopservice.

# 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 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 2024 sono stati erogati corsi di formazione per 55.094 ore in Coopservice (il 74% a favore del personale con qualifica di operaio) e 41.702 ore in Istituto di Vigilanza Coopservice (il 96% a favore del personale con qualifica di operaio). In particolare, la formazione di Istituto di Vigilanza ha coinvolto l'86% dei dipendenti, a dimostrazione dell'elevato livello di competenze che caratterizza il profilo delle guardie giurate e degli altri operatori della sicurezza.

### COOPSERVICE

**55.094** Ore erogate per la formazione

**11.595** Partecipanti alla formazione

**5.935** Partecipanti unici

**74%** % di ore per la formazione degli operai

### ISTITUTO DI VIGILANZA COOPSERVICE

**41.702** Ore erogate per la formazione

**7.434** Partecipanti alla formazione

**3.270** Partecipanti unici

**96%** % di ore per la formazione degli operai

## ORE DI FORMAZIONE EROGATE PER TIPOLOGIA DI CORSO



Sicurezza sul lavoro  
**28.454**  
**7.596**



Formazione specialistica di ruolo  
**6.739**  
**10.271**



Competenze manageriali e/o comportamentali  
**5.410**  
**1.080**



Antincendio  
**1.901**  
**9.029**



Compliance normativa  
**4.031**  
**1.565**



Sistemi informativi  
**1.436**  
**1.723**



Primo soccorso  
**2.836**  
**5.891**



Utilizzo attrezzature  
**3.369**  
**286**



Lingue straniere  
**918**  
**2.085**



Formazione preassuntiva G.P.G.  
**2.176**

Ore erogate in Coopservice

Ore erogate in Istituto di Vigilanza Coopservice



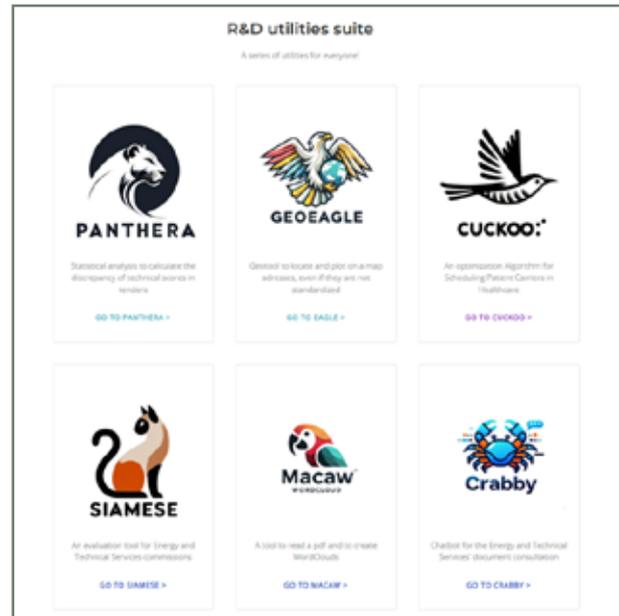
## R&D - TOOL SUITE: SISTEMA DI SUPPORTO ALLE DECISIONI

Nel 2024 in Coopservice è stato realizzato un sistema di supporto alle decisioni (Decision Support System o DSS) col nome di **R&D – Tool Suite**. Un DSS è un sistema informativo concepito per aiutare i decisori ad affrontare problemi complessi e a prendere decisioni strategiche. Non si sostituisce al processo decisionale, ma lo supporta fornendo informazioni e analisi che possono migliorare la qualità delle scelte.

Lo strumento R&D – Tool Suite è stato implementato in Coopservice per connettere due aspetti cruciali della progettazione tecnica: da un lato, i progettisti dell'ufficio tecnico chiamati a rispondere adeguatamente ai criteri definiti dai singoli bandi di gara e, dall'altra, i tecnici e gli sviluppatori software che hanno il compito di tradurre in applicazioni e digital tools le specifiche esigenze della commessa e del cliente.

La suite è disponibile online a tutti i dipendenti Coopservice interessati nel processo ed è stata pensata per essere facilmente accessibile, scalabile e per offrire un ampio spazio di personalizzazione, essendo costituita da una nutrita collezione di strumenti progettati internamente dal reparto R&D.

All'interno di questa Suite vengono distribuiti tutti gli applicativi realizzati dalla funzione Ricerca e Sviluppo garantendo agli utenti un accesso semplificato e immediato agli applicativi, tra i quali algoritmi di ottimizzazione e, più in generale, strumenti di AI, senza richiedere conoscenze tecniche specialistiche.



## APPLICAZIONI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE GENERATIVA

L'intelligenza artificiale generativa è un tipo di AI che crea nuovi contenuti sfruttando modelli di deep learning addestrati su grandi set di dati. In particolare, il termine RAG (Retrieval-Augmented Generation) identifica una classe di sistemi di intelligenza artificiale progettati per combinare le capacità di recupero di informazioni da fonti esterne con quelle di generazione di contenuti testuali, al fine di fornire risposte più accurate, contestualizzate e aggiornate rispetto ai soli modelli linguistici tradizionali. I modelli RAG rappresentano, pertanto, un'evoluzione dei tradizionali chatbot o assistenti virtuali, in quanto superano il limite della conoscenza statica incorporata nel modello pre-addestrato, attingendo in tempo reale a fonti aggiornabili e specifiche di dominio. Questo li rende particolarmente adatti a contesti dinamici e ad alto fabbisogno informativo, come il settore sanitario, finanziario, legale, industriale e la business intelligence. Nel 2024 Coopservice ha effettuato uno studio, in parallelo con l'Università di Modena e Reggio Emilia, sulla fattibilità nell'adattamento di un sistema di estrazione di informazioni per conto dell'ufficio tecnico incaricato della progettazione in ambito Energy & Technical Services.

I documenti estremamente tecnici risultano molto complicati da trattare dal punto di vista dell'estrazione dei dati, se non vengono prima indicizzati e processati attraverso meccanismi di recupero.

La grande quantità di documenti raccolti precedentemente dall'ufficio tecnico ETS e la presenza di strumenti programmabili ed adattabili ha permesso di realizzare in tempi assai ristretti un prototipo funzionante con diverse funzionalità di ricerca delle fonti che si è rivelato estremamente utile. Per il 2025 è in programma lo sviluppo di ulteriori componenti, come la possibilità di inserire modelli riaddestrati, memoria di conversazione e passaggi intermedi che richiedono l'ingegnerizzazione di un sistema multi-agente.



## DASHBOARD RATING ESG PER LA CATENA DI FORNITURA

Una corretta strategia ESG deve includere la gestione della propria supply chain. Per questo, Coopservice sta lavorando allo sviluppo di strumenti efficaci per la valutazione dei fornitori, allo scopo di controllare gli impatti ambientali, sociali ed economici all'interno della catena di fornitura. Allo scopo, è stata attivata la collaborazione con due provider di score ESG leader di mercato: Ecovadis e Cribis. La compilazione, da parte dei fornitori, dei loro dettagliati questionari inerenti le azioni realizzate in ottica sostenibilità, consentono di determinare una scala di valutazione, sviluppata sulla base di criteri definiti internamente. Più in dettaglio, per il monitoraggio della propria catena di fornitura Coopservice ha attivato tre servizi di valutazione:

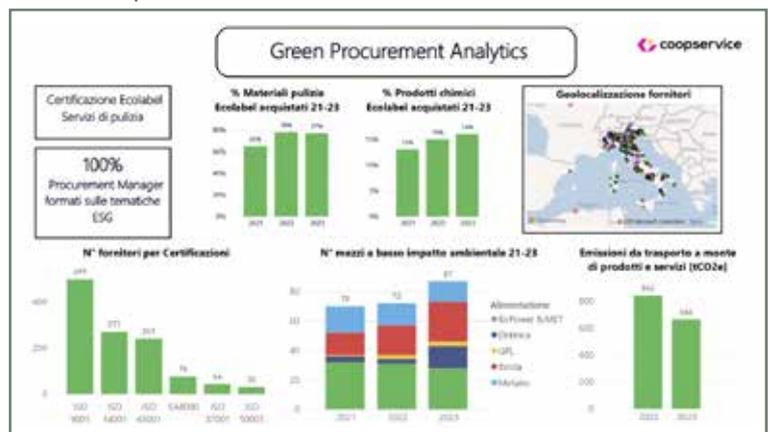
- Ecovadis Rating, (alimentato da risposte a questionari) applicato alle aziende più strutturate, i cui ambiti di valutazione sono Etica, Ambiente, Pratiche lavorative e Diritti umani, Acquisti Sostenibili;
- Cribis Synesgy, (alimentato da risposte a questionari) sempre destinato ad aziende strutturate che valuta ambiti quali Business Score, Ambiente, Sociale, Governance, in relazione al settore di attività;
- Ecovadis IQ, un servizio di estrazione di dati basato su algoritmi di intelligenza artificiale, in grado di scansionare Internet per raccogliere e analizzare documenti di sostenibilità pubblicamente accessibili (certificazioni ISO, Codici di Condotta, Dichiarazioni sui diritti umani, ecc.). Questo livello di valutazione è riservato alle aziende fornitrici più piccole e meno strutturate, che non rispondono ai due criteri precedenti.

L'aspetto più innovativo di questo sistema è il processo di rielaborazione proprietario per la costruzione di un database proprietario, con l'intento

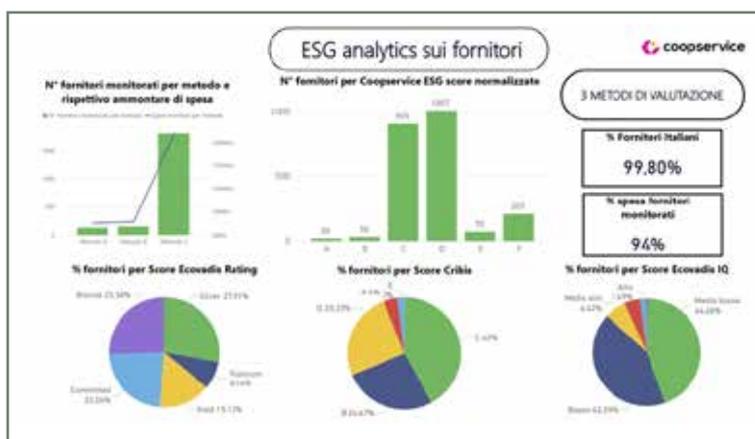
di normalizzare e standardizzare le valutazioni dei tre metodi citati sopra e ottenere sei differenti livelli di classificazione interna.

Attraverso una speciale dashboard, i fornitori vengono monitorati sotto il profilo ESG e sottoposti a valutazione per selezionare coloro i quali hanno una condotta più virtuosa. I fornitori che rientrano in questa analisi sono quelli che concorrono al 94% della spesa totale e per il 99,8% dei casi si parla di fornitori italiani.

Per garantire la massima trasparenza e l'assoluta semplicità nel governo di tali aspetti, tutto il processo confluisce poi in una dashboard riepilogativa "Green Procurement" che consente una visione d'insieme immediata sull'andamento e sulla qualifica della catena di fornitura.



La dashboard, inoltre, fornisce anche informazioni sulla formazione dei Procurement Manager di Coopservice rispetto alle tematiche ESG che, come si può notare dall'immagine sopra, è pari al 100%. Altre utili informazioni sono i dati percentuali di acquisto di prodotti Ecolabel dedicati alle pulizie in aumento nell'ultimo triennio monitorato, la crescente presenza di mezzi a basso impatto ambientale nella flotta aziendale, la mappa per la geolocalizzazione dei fornitori e le relative emissioni per il trasporto merci.



# 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 9 Paesi del mondo, il numero degli occupati è salito a 22.257 unità, un incremento del 11% determinato dalle operazioni di acquisizione, dalle dinamiche di cambio appalto che caratterizzano il nostro settore e dallo sviluppo del business.

I dati occupazionali e il profilo dei dipendenti vengono analizzati per le due società che rendincontano nel presente Report Integrato: la capogruppo Coopservice e Istituto di Vigilanza Coopservice, nata a luglio 2023 dalla cessione del ramo d'azienda della Linea Security Services.

La specificità dei servizi erogati incide significativamente sul profilo dei dipendenti. I servizi di security, per la tipologia di mansioni svolte, vengono erogati principalmente da uomini (79%), mentre invece i servizi di facility occupano un numero molto alto di donne (63%) dovuto ad una prevalenza femminile nelle attività di cleaning.

Le differenze si possono notare anche nel tipo di contratto. Nei servizi di cleaning e facility, la presenza di contratti part time è molto elevata (71,8%) in funzione di un orario di lavoro che è spesso frammentato per la natura stessa del servizio, mentre nei servizi di vigilanza il ricorso al part time è residuale (10,7%).

È invece molto simile per le due aziende la percentuale di personale con mansioni operative (che raggiunge il 96% e il 97%) rispetto al personale impiegatizio e al management (quadri e dirigenti).

### ANDAMENTO OCCUPATI

#### Gruppo Coopservice

dati al 31.12.2024



### ANDAMENTO OCCUPATI

#### Coopservice

dati al 31.12.2024



### ANDAMENTO OCCUPATI

#### Istituto di Vigilanza Coopservice

dati al 31.12.2024



# COOPSERVICE

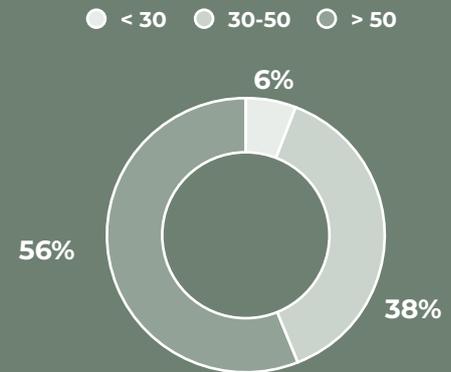
## PROFILO DEI DIPENDENTI

 63% 8.543	<b>13.625</b> dato al 31/12/2024	 37% 5.082
51	età media 49,8	48
5,2	anzianità media 5,3	5,6
91,5%*	tempo indeterminato 12.520	92,5%*
88,3%*	part time 9.778	44,0%*
18%*	cittadinanza straniera 2.765	24%*

\* % sul totale delle dipendenti donne

\* % sul totale dei dipendenti uomini

## CLASSI DI ETÀ



## QUALIFICA

● dirigenti e quadri ● impiegati ○ operai



## DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI

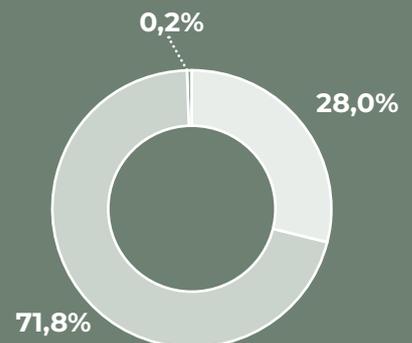
per regione di lavoro

Coopservice è presente sull'intero territorio nazionale con una distribuzione che ben rappresenta la sua crescita in Italia, partita nel 1991 dall'Emilia Romagna per poi espandersi progressivamente dal Nord Ovest al Nord Est, dal Centro al Sud e Isole.



## TIPO DI CONTRATTO

● full time ● part time ○ a chiamata



# ISTITUTO DI VIGILANZA COOPSERVICE

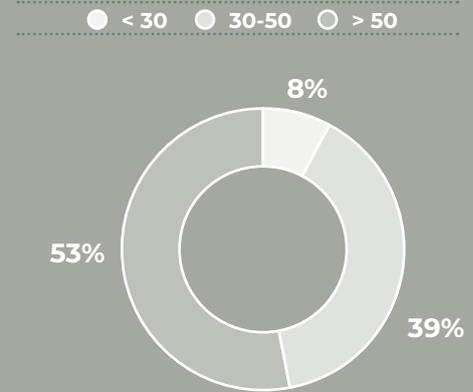
## PROFILO DEI DIPENDENTI

 21% 787	<b>3.790</b> dato al 31/12/2024	 79% 3.003
46	età media 48,4	49
6,0	anzianità media 7	7,2
90%*	tempo indeterminato 3.525	93,8%*
29,6%*	part time 404	5,7%*
4,1%*	cittadinanza straniera 52	0,7%*

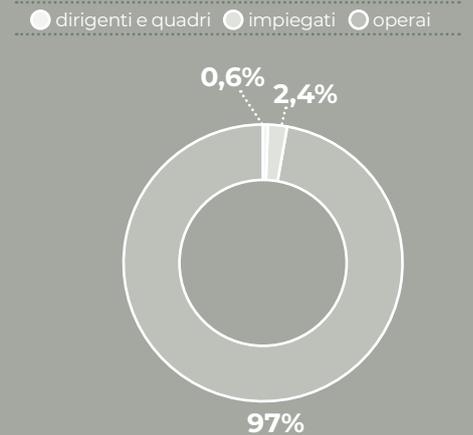
\* % sul totale delle dipendenti donne

\* % sul totale dei dipendenti uomini

## CLASSI DI ETÀ



## QUALIFICA



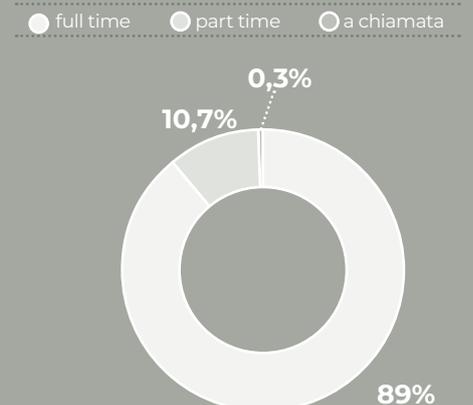
## DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI DIPENDENTI

per regione di lavoro

Istituto di Vigilanza Spa eroga direttamente i servizi di vigilanza e sicurezza in 7 regioni con i propri dipendenti. Nelle altre regioni, è autorizzata ad operare come network ex. art 115 T.U.L.P.S. per il tramite di altri istituti di vigilanza in possesso di regolare licenza prefettizia sul territorio.



## TIPO DI CONTRATTO



# Diversità, equità e inclusione (DEI)

## DIVERSITY I NUMERI DI COOPSERVICE

### 63%

dei dipendenti sono  
**donne**

### 53%

dei membri del CDA  
sono **donne**

### 6%

dei dipendenti hanno  
**meno di 30 anni**

### 4

**generazioni**  
presenti in azienda

### 20,3%

dei dipendenti hanno  
**cittadinanza straniera**

### 28,6%

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

### 106

**paesi**  
di provenienza

Diversità, equità e inclusione sono valori profondamente interconnessi ed è solo dalla loro sinergia che emerge il loro vero impatto. Per Coopservice, 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, si impegna ogni giorno per integrare diversità, equità e inclusione nelle politiche di gestione e nelle pratiche di assunzione.

Parlare di **diversità** in azienda significa fare riferimento a chi è rappresentato nella forza lavoro. In Coopservice sono occupate 13.000 persone, il **63% sono donne**. Una maggioranza confermata anche nel Consiglio di Amministrazione dove le donne rappresentano il 53% dei consiglieri. L'**età media** dei dipendenti è di 49,8 anni, ma i giovani che hanno meno di 30 anni, pur rappresentando solo il 6% dell'intera forza lavoro, sono 837. Un numero importante in valore assoluto che spinge Coopservice 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 se ne trovano rappresentate ben quattro. I lavoratori Coopservice con **cittadinanza straniera** sono 2.765, il 20,3% del totale. Ma sono molti di più i dipendenti che sono nati fuori dall'Italia (il 28,6% del totale degli occupati) con provenienza da 106 paesi del mondo. Diversità etniche e culturali che devono essere accolte e integrate nel sistema produttivo e nella vita stessa della cooperativa.

Per Coopservice, **equità** significa garantire un trattamento adeguato e giusto per tutte le persone, in modo che le norme, le pratiche e le politiche in vigore assicurino che l'identità non sia predittiva delle opportunità o dei risultati sul posto di lavoro. Al 100% dei lavoratori sono applicati i contratti collettivi nazionali ed è garantito il totale rispetto dei diritti lavorativi e umani. Il principio della porta aperta è fondamentale per la cooperativa. Chiunque può diventare socio e beneficiare delle opportunità offerte, come il ristorno, ossia la redistribuzione ai soci del profitto realizzato dalla cooperativa e che anche nel 2024 è stato pari a 1,2 milioni di €. Ai soci vengono riconosciuti altri 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 consentirà a Coopservice di utilizzare tutte le leve a disposizione della politica retributiva, nonché assuntive, organizzative e di sviluppo, per migliorare progressivamente il proprio posizionamento. Nella tabella a fianco il rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (valori consolidati Coopservice e Istituto di Vigilanza Coopservice). Stante le numerose azioni implementate nel 2024, tale indicatore è profondamente influenzato dalle difficoltà di mercato su alcuni profili altamente specializzati e dalla numerica di alcuni cluster analizzati.

Rapporto Salario di base Donne/Uomini			
	2024	2023	Δ 2024 -2023
Dirigenti	79,0%	75,7%	3,3%
Quadri	85,9%	91,1%	-5,2%
Impiegati	84,8%	87,4%	-2,6%
Operai	86,2%	87,6%	-1,4%
Rapporto Retribuzione Donne/Uomini			
	2024	2023	Δ 2024 -2023
Dirigenti	76,9%	67,4%	9,5%
Quadri	84,7%	87,6%	-2,9%
Impiegati	82,7%	86,5%	-3,8%
Operai	85,7%	87,6%	-1,9%

Per **inclusione** Coopservice intende 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. L'obiettivo è 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 possono 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, la ISO 30415** - testimoniano l'attenzione e l'impegno della cooperativa ad operare per non lasciare indietro nessuno, tanto che nel 2024 è stata formalizzata la nomina del Diversity, Equity & Inclusion Manager, a presidio dei temi, dei progetti e delle azioni per favorire la diversità e l'inclusione, anche di persone con disabilità. Come il **progetto di inserimento lavorativo di persone con autismo ad alto funzionamento**, in collaborazione con la cooperativa sociale Casa Gioia di Reggio Emilia, che ha portato all'inserimento nella funzione HR di due giovani che, sotto la supervisione di educatori esperti, stanno apprendendo un mestiere, sviluppando nuove competenze, migliorando la loro autonomia, sperimentando interazioni sociali di valore. Un progetto che aiuta a comprendere le dinamiche dell'autismo e le modalità per interagire correttamente con persone con bisogni speciali. Il sostegno a Casa Gioia ha consentito anche la realizzazione del murale **"FUN G0082"** dell'**artista Giulio Vesprini**, un'opera nata con l'ambizioso obiettivo di portare bellezza in ogni luogo, anche e soprattutto nei luoghi di cura, sostegno e accoglienza come Casa Gioia, una struttura progettata per garantire funzionalità, sicurezza e benessere a bambini e ragazzi con disabilità e autismo.



Il tema della **difesa dei diritti delle donne**, contro ogni forma di discriminazione e di violenza, continua ad essere al centro dell'attenzione di Coopservice attraverso iniziative di sensibilizzazione e formazione rivolte a tutti i dipendenti (incluso le aziende del Gruppo). Nel 2024 sono state realizzate alcune importanti e significative azioni.

Accogliendo l'invito dell'International Women's Day, che aveva come tema "Inspire Inclusion", le donne e gli uomini del Consiglio di Amministrazione hanno preso un impegno per la tutela dei diritti delle donne e la promozione della parità di genere, che è diventato un manifesto distribuito in tutte le principali sedi e filiali di Coopservice.



*Il manifesto con il quale le donne e gli uomini del Consiglio di Amministrazione si sono assunti l'impegno di difendere e tutelare i diritti delle donne. #scelgo il rispetto è una dichiarazione di intenti per la costruzione di un mondo libero da pregiudizi, stereotipi e discriminazioni.*

È stata avviata una **collaborazione con ActionAid** che ha portato ad organizzare un incontro formativo online dal titolo "Violenza maschile contro le donne: teoria e realtà a confronto" per approfondire e riflettere sulle cause e sulle possibili soluzioni che ogni persona, anche sul luogo di lavoro, può mettere in atto per contrastare la violenza di genere, verbale e fisica. Al webinar hanno partecipato in diretta quasi 400 dipendenti (di Coopservice e di Istituto di Vigilanza Coopservice), e la registrazione video è stata messa a disposizione di tutti come parte di un programma formativo interno.



*La storia di Stefania, fondatrice e presidente di Casa Gioia*



*La storia di Giulio, lo street artist che ha realizzato il murale a Casa Gioia*

In occasione dell'8 marzo, Coopservice ha attivato una campagna di raccolta like sulla APP Coopservice Community per sostenere il **progetto NORA** (Network of Organisations for Rights and Autonomy against gender-based violence) di ActionAid. I like raccolti sono stati trasformati in euro (1 like = 2 € donati da Coopservice) per aiutare concretamente l'associazione nella sua opera di prevenzione e contrasto degli stereotipi di genere e supportare l'empowerment socio-economico delle donne sopravvissute a percorsi di violenza.

Il 25 novembre, giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, Coopservice ha voluto testimoniare il proprio rifiuto ad ogni forma di discriminazione e violenza con un gesto altamente simbolico: l'installazione nel cortile della sede centrale di Reggio Emilia di una **Panchina Rossa**, simbolo del posto lasciato vuoto da una donna vittima di femmineicidio, ma anche segno di speranza per ricordare a tutti che molte donne possono essere aiutata e salvate se le loro voci vengono ascoltate.



Per ribadire l'importanza del benessere femminile, a dicembre 2024 sono stati posizionati, nei bagni delle 9 principali filiali, dei dispenser contenenti assorbenti per fornire un aiuto immediato in situazioni di emergenza ed evitare che il ciclo mestruale possa trasformarsi in un problema e rovinare la giornata. Gli assorbenti messi a disposizione gratuitamente da Coopservice, grazie alla collaborazione con **This Unique**, hanno poi caratteristiche particolari per tutelare la salute delle donne. Sono infatti ipoallergenici perché realizzati al 100% con cotone organico, senza utilizzo di cloro e non contengono fibre sintetiche, plastiche o profumi. Sono "made in Italy" e garantiscono una filiera corta e trasporto locale. Sono in grado di assorbire liquidi fino a 30 volte il loro peso e il filtrante catturaflusso aiuta a prevenire il rischio di irritazioni. Inoltre, a differenza del 95% dei prodotti presenti sul mercato, gli assorbenti sono totalmente eco-

compatibili: compostabili in 6 mesi si degradano in sostanze più semplici, riassorbite completamente dalla terra senza rilasciare microplastiche.

A fine 2024 sono state gettate le basi per proseguire nel programma di iniziative per la sensibilizzazione ai temi dell'inclusione e della valorizzazione delle diversità attraverso la collaborazione con **Fondazione Libellula** per l'organizzazione di webinar e momenti di formazione sulla decostruzione degli stereotipi, l'empowerment delle donne, lo sviluppo di un ambiente di lavoro inclusivo, la promozione della Diversity, Equity & Inclusion e uno sguardo attento sul linguaggio.

Il percorso, che Coopservice sta compiendo, mira a rafforzare gli obiettivi DE&I 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.

Per raggiungere questi obiettivi è fondamentale la formazione, anche attraverso esperienze in campo. Come è accaduto con il percorso di team building che lo staff HR ha compiuto con l'**Associazione Polisportiva Gioco Parma Onlus**, che persegue lo scopo del benessere psico-fisico delle persone e l'integrazione sociale, mediante la pratica sportiva fatta su misura della persona disabile. Cimentarsi nel "sitting volley" è stata un'importante occasione per i partecipanti per confrontarsi con la diversity in un modo nuovo e attivare risorse come l'ascolto, l'empatia, l'adattabilità, la collaborazione e la fiducia, fondamentali per imparare a scoprire e valorizzare le competenze di ciascuno, andando oltre le apparenze.



# 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 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 piani di carriera, volti a favorire la condivisione degli obiettivi, l'identificazione con i valori aziendali, in primis la sostenibilità, e lo sviluppo dei fattori critici di successo al fine di garantire il raggiungimento delle sfide di mercato. 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 e LinkedIn. Nel 2024 è stata implementata 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, i colloqui vengono svolti 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, viene posta 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.

Nel box a fianco, sono riportati 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** a livello locale, 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. Nel 2024 abbiamo attivato 26 progetti di Intership, con l'obiettivo di arrivare a 40 progetti nel 2025.

Creazione di un team di **Brand Ambassador** che condivide 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 l'azienda e le figure professionali che ne fanno parte.

**Progetto Job posting interno**, un'iniziativa che mira a pubblicare offerte di lavoro all'interno dell'azienda, prima di renderle disponibili al mercato esterno, per permettere ai dipendenti di candidarsi per nuove posizioni, favorendo la crescita professionale interna e riducendo tempi e costi del processo di reclutamento.

**Partnership con Noisiamofuturo**, una community di oltre 650.000 studenti, con al seguito docenti, famiglie e aziende, che mette al centro i giovani, valorizzando le loro idee e potenzialità con attenzione alle diversità e alle fragilità. Anche nel 2024 Coopservice ha sostenuto il **Festivaldeigiovani®**, un punto di riferimento per chi crede nella forza dei giovani e nella bellezza della contaminazione tra generazioni curiose e pronte a connettersi.

## 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.

Rispetto alla flessibilità e al lavoro agile, nel 2024 è proseguito il progetto Restart Smartworking che definisce e attua le politiche di lavoro da remoto

in Coopservice, frutto della lesson learned del periodo emergenziale, del benchmark e delle logiche organizzate sviluppate dalla Direzione HR in coerenza con le specifiche caratteristiche del nostro business. 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 progetto Smart Working. Grazie a questo progetto è stato possibile introdurre una maggiore flessibilità anche negli orari di lavoro in presenza per il personale impiegatizio, accogliendo le richieste delle lavoratrici e dei lavoratori per una migliore conciliazione vita privata e vita professionale.

## FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE

Per Coopservice è il capitale umano a fare la differenza e la sua valorizzazione deve essere alla base della strategia, tanto da garantire a tutte le persone un'esperienza lavorativa stimolante e inclusiva, capace di innescare una crescita professionale e umana.

Per raggiungere questi obiettivi, sono stati attivati processi di **People Management & Development** che guidano ogni giorno le scelte nell'ambito della gestione delle persone e dello sviluppo delle competenze. Perché le competenze nei settori di business in cui Coopservice opera, unite all'esperienza dei singoli professionisti che lavorano nei cantieri, costituiscono il fattore critico di successo dell'intera organizzazione.

È per queste ragioni che vengono promossi 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 servizi e la produttività aziendale.

*I numeri della formazione sono trattati nel dettaglio nel Capitale Intellettuale.*

I cambiamenti avvenuti negli ultimi anni hanno determinato un utilizzo prevalente dello strumento della videoconferenza e della formazione asincrona e sincrona. Fare formazione online diventa una straordinaria opportunità per estendere gli 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 2024 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, sono stati attivati 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 2024, 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, avviato del 2023 e che ha attraversato tutto 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/Direttrice 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 prima 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** (quasi 3.000 ore nel 2024), considerata competenza strategica sia per l'azienda sia per i singoli individui. 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. Per determinati profili, anche la possibilità di vivere esperienze formative immersive condotte completamente in inglese.

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 partecipazione a webinar online (come raccontato nel capitolo dedicato alla DEI) e la realizzazione di video formativi sulla parità di genere e sulla comunicazione inclusiva, tenuto conto anche del percorso che ha portato alle certificazioni PdR 125 e ISO 30415, nonché alla conferma della SA8000 e del 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 2024 la collaborazione si è potenziata attraverso la nostra adesione al **percorso di mentorship cross-aziendale**. 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, della durata di 8 mesi, si sviluppa attraverso la condivisione di esperienze, know-how e competenze utili per la crescita personale, professionale e sociale.

Sempre nel 2024 abbiamo sottoscritto il **'Patto per il futuro del lavoro inclusivo'**, un manifesto di 9 principi che si pongono l'obiettivo di affrontare tutte le dimensioni e le declinazioni dell'inclusione sul lavoro, offrendo la visione e il contributo delle nuove generazioni nel definire una roadmap concreta per creare ambienti di impiego professionale più equi e accoglienti.

Per riprendere e rafforzare il concetto della circolarità dei processi HR, nel 2024 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 2024 (il sistema di misurazione e valutazione delle performance - Management by Objective), ma ha sostenuto la definizione degli obiettivi del progetto Smart Working e dei Piani di Sviluppo predisposti all'interno del processo di Valutazione delle Competenze.



## I PROGETTI FORMATIVI SPECIFICI PER LA SICUREZZA

Istituto di Vigilanza Coopservice opera nel settore della vigilanza e della sicurezza impiegando personale (armato e non) per svolgere attività di accoglienza, controllo accessi, presidio di sorveglianza, tutela e protezione dei beni in contesti che possono essere molto delicati, come il pronto soccorso di un ospedale o luoghi pubblici affollati come stazioni ferroviarie, metropolitane, aeroporti, ma anche in occasione di eventi o concerti. In particolare, l'art 256 bis al comma 3, citando la sicurezza complementare, affida alle Guardie Particolari Giurate la vigilanza e custodia di siti con speciali esigenze di sicurezza. Così come specificato dall'interpretazione del DM 269/10, contenuta nel Vademecum del Ministero dell'Interno, questi siti sono quelli in cui "operano persone che svolgono compiti di particolare delicatezza per il pubblico interesse e per i quali va garantita l'incolumità e l'operatività, come lo sono ad esempio le aziende o presidi ospedalieri e/o sanitari. La G.P.G. ha però una ben definita sfera di applicazione garantita da uno, ancor più definito, status giuridico. La guardia giurata non è un agente di Polizia Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza, ha obblighi, doveri e facoltà diverse ma, soprattutto, svolge un diverso servizio rispetto alle forze di polizia; per questo motivo ha bisogno di un addestramento ad hoc e non mutuato da forze (speciali e non) militari o di polizia.

Per questa ragione, oltre al normale percorso formativo connesso al conseguimento del decreto di G.P.G., la funzione HR di Coopservice organizza corsi di formazione per gli operatori di Istituto di Vigilanza Coopservice che hanno lo scopo di fornire una preparazione specifica per una efficace gestione del proprio ruolo.

Ne è un esempio il corso "**Sicurezza e gestione dei conflitti**" organizzato nel 2024 e finalizzato all'apprendimento di strategie e tecniche per minimizzare il rischio aggressioni e prevenire il conflitto prima che si inneschi, attraverso il ricorso ad una serie di interventi multidisciplinari che riguardano tre macro-aree principali: la giurisprudenza, la sociologia della sicurezza (compresa la difesa personale) e la psicologia.

L'obiettivo è garantire che il personale comprenda la necessità dell'applicazione di una metodologia operativa e di sicurezza personale, collaborando in tal modo ad evitare situazioni di conflitto sociale ed ad avere conoscenza di base delle tecniche di autodifesa.

Sempre in ambito security, è stata attivata nel 2024 la nuova **Academy Innovation & Technology**, con l'obiettivo ambizioso di creare un ponte tra lo sviluppo di competenze tecniche nel settore della sicurezza digitale e il mondo del lavoro, inclusa la stessa Istituto di Vigilanza Coopservice.

Il progetto nasce dalla difficoltà oggettiva di trovare persone preparate nella progettazione e installazione di soluzioni di sicurezza ad alto contenuto tecnologico, un settore nel quale l'innovazione continua richiede un aggiornamento costante per restare a passo con i tempi. Questa difficoltà ha convinto Coopservice e Istituto di Vigilanza Coopservice a creare, in partnership con Archimede - Agenzia per il lavoro e Talentform, un percorso di formazione professionalizzante gratuito per sviluppare le competenze tecniche richieste dal settore, valorizzare il know-how, trasmettere i valori e promuovere la cultura aziendale, motivare le persone, anche grazie da un piano di assunzione programmato per coprire il fabbisogno interno di tecnici esperti nelle tecnologie per la sicurezza da parte di Istituto di Vigilanza Coopservice.

Al termine del percorso formativo di 100 ore di aula, tutti i partecipanti ricevono l'attestato finale e un badge digitale che ne certifica le competenze e facilita la ricerca di lavoro nel settore security. Un aiuto concreto alle persone in cerca di un'occupazione sicura e stabile che ha una ricaduta positiva anche sui territori e sulle comunità.

*Alcuni degli articoli e post pubblicati in occasione del lancio della Academy Innovation & Technology di Istituto di Vigilanza Coopservice*



## COOMETA

Un progetto particolarmente strategico ai fini della retention dei neo assunti è **Coometa**, che più che uno strumento è un vero e proprio processo di on-boarding delle persone assunte che mira a condividere la cultura organizzativa di Coopservice e di Istituto di Vigilanza Coopservice, inclusi i principi ed i valori espressi nella politica aziendale del sistema di gestione integrato. Il processo di on-boarding ha luogo quando inizia l'impiego e si protrae per una o più settimane lavorative, sulla base dei differenti ruoli o mansioni. Lo scopo è aiutare i neo-assunti a prendere consapevolezza ed interiorizzare le regole presenti in azienda, ad adottare comportamenti adeguati in linea con i principi di etica e di responsabilità sociale d'impresa, ad avere successo nei rispettivi ruoli e team, ad affrontare e superare le criticità naturalmente connotate con l'ingresso in una nuova realtà aziendale, con il risultato di facilitare e rendere più coinvolgente e stimolante il processo di inserimento, di aumentare l'efficacia dell'on-boarding e contenere lo stress generato dalle aspettative di risultato che convergono sul nuovo assunto..

Nel piano sono protagonisti i manager responsabili che monitorano i progressi e aggiornano la valutazione delle competenze, raccogliendo il feedback ed evidenziando le necessità formative che andranno a comporre il programma di crescita e sviluppo della risorsa.

Al termine del processo di onboarding, una survey somministrata dalla funzione HR misura il livello di soddisfazione del/la neo-assunto/a, indispensabile per ricalibrare il processo in una prospettiva di miglioramento continuo.



La video-presentazione di  
Andrea Paoli,  
HR Director

## PIATTAFORMA HRC COMMUNITY | LEARNING SQUARE

Una nuova iniziativa formativa che ha caratterizzato il 2024 è la **piattaforma HRC Community | Learning Square**, uno spazio di apprendimento giornaliero offerto da HRC a tutta la sua Community e messo a disposizione di tutti i dipendenti, che possono usufruire della piattaforma per formarsi e tenersi aggiornati sulle tematiche più attuali e innovative in 5 percorsi: self-developmen & wellbeing, manageriale, sales & marketing, industry 4.0 & digital e HR skill. Un format che risponde alle esigenze e ai bisogni formativi di coloro che desiderano acquisire competenze per orientarsi e navigare in un contesto in continua evoluzione e caratterizzato dall'incertezza.



La formazione Learning Square è fruibile senza limiti di tempo e di luogo, in più modalità – live, asincrona e LMS - ed è sempre accessibile attraverso le piattaforme MyHRGoal e [learningsquare.it](https://learningsquare.it). Al completamento di ogni corso, l'utente può ricevere la certificazione.

## COOPSERVICE WAY

Coopservice Way è il principale progetto formativo sviluppato specificatamente per le Linee di Business e destinato ai ruoli chiave di Contract Manager e Contract 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 biennio 2024-2025, il progetto entra in una nuova fase per supportare la nuova organizzazione Operation per aree territoriali e fornire 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 nei seguenti moduli:

- Best practice: condivisione di esperienze e buone pratiche che possono diventare strutturali per l'azienda;
- Labour cost: analisi del costo del lavoro sulle commesse per migliorare la produttività;
- 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.

## PROGETTO "GIOVANI TALENTI"

Il Progetto Giovani Talenti di Coopservice è finalizzato alla valorizzazione dei giovani di potenziale individuati in azienda e alla creazione di occasioni uniche e preziose di sviluppo, contaminazione e reciproco scambio.

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 2024, 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 2025. Un'attività che ha permesso alle giovani e ai giovani del gruppo di mettere in pratica le conoscenze apprese sul lavorare insieme, di sperimentare attivamente la costruzione di soluzioni innovative, di comprendere in profondità l'azienda e i suoi processi, stimolando la loro proattività e la loro capacità di diventare attori protagonisti del cambiamento.



Sopra: il gruppo dei Giovani Talenti 2024 alla presentazione dei project work presso il Cirfood District.

Sotto: una foto di gruppo dell'esperienza immersiva in lingua inglese condotta presso la Perugina e che ha visto i ragazzi cimentarsi con la produzione di una tavoletta di cioccolato.



Video del progetto  
"Giovani Talenti"

## PROSPETTIVE 2025

In continuità con la visione circolare delle politiche HR, 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 2025 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° e 3° livello.
3. Evoluzione del programma "Giovani Talenti" rinnovandolo nei contenuti e nei project work sviluppati.
4. Potenziamiento delle competenze di analisi dei dati economici sia nei processi verticali delle diverse funzioni sia in ambito operativo nei servizi erogati.
5. Rinnovamento dei contenuti dell'LMS (Learning Management System) integrandoli con contenuti dedicati alle competenze tecnico-operative, alle competenze trasversali e alle tematiche DE&I.

# Welfare aziendale

Se si intende 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 si accorge che in Coopservice il welfare è da sempre parte integrante della sua 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 soci lavoratori e le loro famiglie, anche prima che il concetto di welfare venisse introdotto nel contesto economico del 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 lavoratori 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.

Mutua Nuova Sanità offre l'opportunità di iscriversi volontariamente i familiari dei soci lavoratori per estendere i benefici delle prestazioni assistenziali previste. Nel 2024 sono stati iscritte 544 persone: 197 coniugi/conviventi e 347 figli.

In crescita le richieste di prestazioni processate e gli indennizzi erogati: 1,898 richieste di prestazioni corrispondenti ad un totale di indennizzi erogati di 91.543€ con un aumento in valore economico del 10,4% rispetto all'anno precedente.

Le richieste hanno riguardato per il 59% 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 NUMERI DI COOPSERVICE

# 5.312

soci iscritti a  
**Mutua Nuova Sanità**

# 544

familiari iscritti a  
**Mutua Nuova Sanità**

# 91.543€

valore degli  
**indennizzi erogati**

# +10,4%

incremento del valore  
**indennizzi erogati**

# 2.609

socie/soci iscritti alla  
**Previdenza Integrativa**

# 38

**borse di studio**  
erogate per merito

# >227 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.

Coopservice opera su **53 fondi diversi** a cui aderiscono **2.609 socie/soci**. Di questi, 2.116 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, Coopservice sostiene 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.

Dal 2015, anno di introduzione dell'iniziativa, sono state erogate complessivamente **465 borse di studio**.

Nel 2024 sono state accettate **38 domande** per un contributo totale di **18.200€**: 14 borse di studio per il percorso di Laurea e 24 borse di studio per gli studenti delle Scuole medie superiori.

## 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 31/12/2024 l'ammontare del fondo risulta essere pari a 227.074,08 €.

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 2024 sono state accolte 10 richieste: 4 a beneficio diretto del socio e 6 per assistere i familiari per un totale di contributi erogati pari a 6.402,46 €. 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



# Salute e sicurezza sul lavoro

La salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori è un obiettivo primario per Coopservice, come risulta ben evidente nell'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 politica per la salute e sicurezza sul lavoro, accertandosi che tutti gli interessati aderiscano ed adottino tali principi, senza alcuna esclusione.

A seguire, Coopservice si è dotata 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 valori e principi aziendali, 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 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 2024, 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 nel sistema premiante MBO come parametro 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.

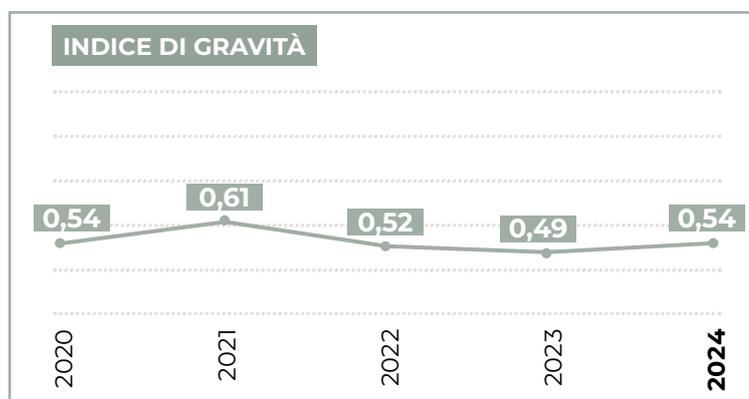
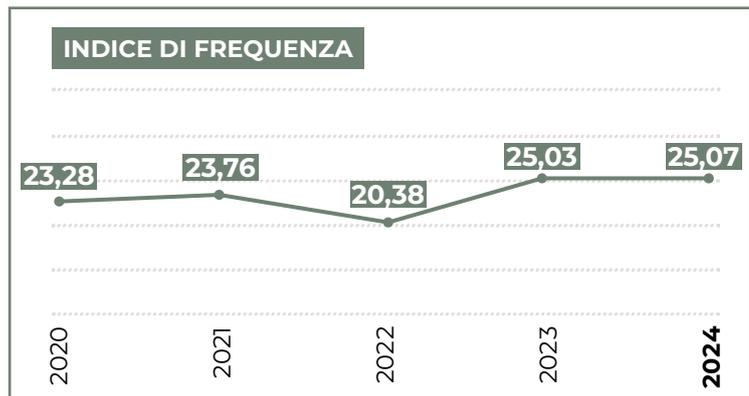


## INDICI DI FREQUENZA E DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI

Dal punto di vista degli indici di prestazione, nel 2024 l'indice di frequenza è sostanzialmente invariato rispetto al 2023 (il dato 2023 è stato ricalcolato per un allineamento che si è reso necessario sul totale ore lavorate dell'anno), mentre l'indice di gravità è aumentato leggermente, mantenendosi comunque in linea con l'andamento evidenziato negli anni precedenti.

Permane quindi l'obiettivo di migliorare le performance, attraverso 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, per 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
- Emergo

**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 (segnalare 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 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.

**Leadership, Rispetto, Persone** sono state le parole chiave della **III edizione della Safety Week**, culminata nel convegno del 7 maggio 2024 che si è svolto al Teatro Cavallerizza di Reggio Emilia ed è stato trasmesso anche in diretta streaming per facilitare la partecipazione del più ampio numero possibile di lavoratori e ospiti. Sul palco si sono alternati esperti e tecnici per parlare non solo di sicurezza ma anche di sostenibilità, due tematiche rilevanti per le strategie di Coopservice, considerati anche gli ingenti investimenti per la riduzione degli infortuni e della corporate carbon footprint.

È stata anche l’occasione per presentare i risultati del progetto pilota sulla riduzione degli infortuni che è stato realizzato in 12 cantieri del Cleaning Sanitario nell’Area Sud e che ha determinato un aumento della sensibilità degli operatori rispetto al tema della sicurezza e della prevenzione. Una sperimentazione che ha ridotto in modo consistente sia il numero degli infortuni sia i giorni di malattia (in comparazione con lo stesso periodo dell’anno precedente) e che verrà replicato in altri 3 cantieri nelle aree Nord-Ovest, Nord-Est e Centro.

Il convegno è stato anche un momento di celebrazione per i cantieri virtuosi che hanno ottenuto le migliori performance in termini di sicurezza sul lavoro, relativamente

*In alto: la locandina con il programma del Convegno.*

*A destra: Michele Magagna, Direttore Generale, nel suo discorso di apertura al Teatro Cavallerizza.*

coopservice

**LEADERSHIP • RISPETTO • PERSONE**

**PROGRAMMA**

**9.00 | APERTURA**  
Salvo del Presidente e del Direttore Generale

**9.30**  
Progetto "Riduzione Infortuni" Area Sud

**10.00**  
"Comunicazione, impegno e sicurezza lavorativa: il ruolo delle scienze comportamentali"

**10.30 | COFFEE BREAK**

**11.00**  
"Sostenibilità: un passo per la sicurezza del domani"

**11.30**  
Sea The Change - "Fishing for litter: missioni a pescatori per ripulire i nostri mari"

**12.00**  
Premiazioni cantieri virtuosi, gara "Safety race" e concorso "La sicurezza intorno a noi!"

**12.30**  
"Women Back'n safe"

**13.30 | CHIUSURA**  
Conclusioni e ringraziamenti  
A seguire light lunch

**S A F E T Y**  
**W E E K**  
**2 0 2 4**

**7 MAGGIO**

**CONVEGNO**

**THINK**  
**SMALL**

**LA SICUREZZA CHE CREA VALORE**

Teatro Cavallerizza  
Viale Antonio Allegri, 8/9 - Reggio Emilia

a riduzione del numero degli infortuni e completo assolvimento degli obblighi formativi e di sorveglianza sanitaria.

Ma le premiazioni hanno riguardato anche i vincitori del concorso di disegno “La sicurezza intorno a noi!” riservato alle famiglie dei soci e dipendenti. Il concorso è stato promosso con l’intento di riflettere e far riflettere su quanto la sicurezza sia fondamentale e profondamente connessa con la quotidianità e la vita familiare.

Il gioco e la competizione sono anche alla base della “Safety Race”, una gara di velocità rivolta a tutti i dipendenti, tramite la APP Coopservice Community, che si sono sfidati mettendo alla prova le conoscenze e competenze sulla salute e sicurezza e sui comportamenti corretti da adottare.



# 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 propri stakeholder ed entrare in relazione con le diverse tipologie di pubblico, Coopservice ha 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
- ▶ Report Integrato



### 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



### 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



### 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



### 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
- ▶ Report Integrato



### SOCIETÀ CIVILE E COMUNITÀ LOCALI

- ▶ Sponsorizzazione di eventi culturali, sportivi e sociali
- ▶ Eventi: fiere, workshop, seminari
- ▶ Canali social aziendali
- ▶ Blog Think Magazine
- ▶ Piattaforma Futuring
- ▶ Report Integrato



### MEDIA

- ▶ Comunicati stampa
- ▶ Interviste
- ▶ Eventi: fiere, workshop, seminari
- ▶ Canali social aziendali
- ▶ Ufficio stampa
- ▶ Blog Think Magazine
- ▶ Piattaforma Futuring
- ▶ Report Integrato

## COMUNICAZIONE INTERNA

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

Attraverso la Community, i lavoratori (anche quelli di Istituto di Vigilanza Coopservice) 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 e concorsi, aderire ad iniziative di solidarietà, come ad esempio la campagna di raccolta like per donare fondi al progetto NORA di ActionAid.



## 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. Questa è la ragione che ha spinto Coopservice a coltivare la relazione con i propri 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;
- i siti di prodotto/servizio;
- le pagine aziendali sui più diffusi social network (LinkedIn, Facebook e Instagram)
- il magazine online Think Magazine accessibile dal sito istituzionale.



**Think Magazine** è stato progettato 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 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 sono alla base anche dei contenuti sviluppati per i social network, in particolare Instagram e LinkedIn. La pagina aziendale di Coopservice su **LinkedIn** al 31.12.24 contava 17.824 follower con un incremento annuale del +18%, un risultato decisamente apprezzabile perchè realizzato quasi esclusivamente con traffico organico e la pubblicazione di una media di 2,5 post a settimana.

Sono cresciuti in modo significativo tutti gli indicatori: visitatori unici (+23%), visualizzazioni organiche (+91%), numero di clic (+114%) e altre metriche che esprimono un deciso apprezzamento e interesse da parte degli utenti per i contenuti pubblicati su questa piattaforma social.

Dal punto di vista strategico comunicativo, si conferma l'obiettivo di costruire una relazione basata sul valore condiviso con i nostri interlocutori e rafforzare la nostra reputazione non solo come fornitore di riferimento per i servizi integrati di facility ma, soprattutto, come azienda all'avanguardia sui temi dell'innovazione e della sostenibilità.



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 Think Magazine



Visita la pagina LinkedIn  
di Coopservice

## FUTURING: LA PIATTAFORMA DI STAKEHOLDER ENGAGEMENT

FUTURING è il nome scelto per la nuova piattaforma web che racconta giorno dopo giorno l'impegno del Gruppo Coopservice per la sostenibilità. Un nome fortemente evocativo che vuole dare un'idea di futuro in costruzione, dinamico e in continuo movimento, espressa dal suffisso -ing che nella lingua inglese esprime sia una continuità d'azione che una volontà in divenire. Una progettualità quotidiana, programmata e pianificata, esattamente come le azioni di sostenibilità che vengono raccontate sulla piattaforma.

Ma in quella parola è racchiuso però anche un altro aspetto, forse meno immediato ma ugualmente evocativo. L'assonanza con la parola 'Featuring' che nel gergo musicale indica la collaborazione di un artista al disco di un altro e il cui risultato è solitamente un valore aggiunto dove le caratteristiche dei singoli vengono esaltate in un mix unico.

Futuring intende in questo senso richiamare la necessità di un'azione collettiva, una pluralità di contributi indispensabile al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, aspetto del resto connaturato in una impresa cooperativa che per antonomasia è una collettività, una comunità, un grande 'noi' nel quale le donne e gli uomini che ne fanno parte si riconoscono. Solo così, mattone dopo mattone, dentro e fuori l'azienda, sarà possibile costruire il 'mondo nuovo' in cui sono chiamate ad operare le imprese, fondato sulla sostenibilità ambientale, la responsabilità sociale e una governance ispirata a buone pratiche e a principi etici.

Futuring si presenta come uno strumento dinamico di rendicontazione, di fatto un progetto di trasformazione del Report Integrato che supera la staticità della pubblicazione cartacea annuale (un bilancio è di per sé uno strumento di comunicazione che fotografa il passato) in direzione dell'aggiornabilità tempestiva e continua resa possibile dal web, raccontando in presa diretta le iniziative e le azioni messe in campo dal Gruppo per la sostenibilità.

Un sito di facile consultazione, con una grafica fresca e accattivante, un linguaggio chiaro e diretto e, soprattutto, con contenuti di interesse e valore per tutti gli stakeholder aziendali – clienti, fornitori, partner, soci, dipendenti, comunità – che possono così scoprire e verificare le tante azioni concrete messe in campo.

In un'epoca in cui la sostenibilità di un'azienda viene spesso comunicata in modo superficiale e ingannevole, con l'intento di apparire più di ciò che davvero si è, le sole parole rischiano di non bastare o di essere accolte con diffidenza. Al contrario, la rendicontazione di Futuring vuole invece essere solidamente ancorata alla realtà delle azioni e delle storie aziendali attraverso cui si manifesta quotidianamente l'impegno ambientale, sociale e di governance di Coopservice. E per dare più valore alla concretezza e alla verificabilità della rendicontazione si è adottato il modello ESG quale struttura di navigazione del sito per accedere ai contenuti della piattaforma, all'interno della quale vengono rendicontati:

- i topic, cioè gli argomenti e i macro-temi collegati alla sostenibilità;
- le azioni, ossia ciò che concretamente viene fatto da Coopservice per perseguire gli obiettivi di sviluppo sostenibile attraverso investimenti, soluzioni, pratiche concrete;
- le storie, con i video delle persone protagoniste delle azioni;
- le voci, attraverso le parole affidate ai podcast prodotti.

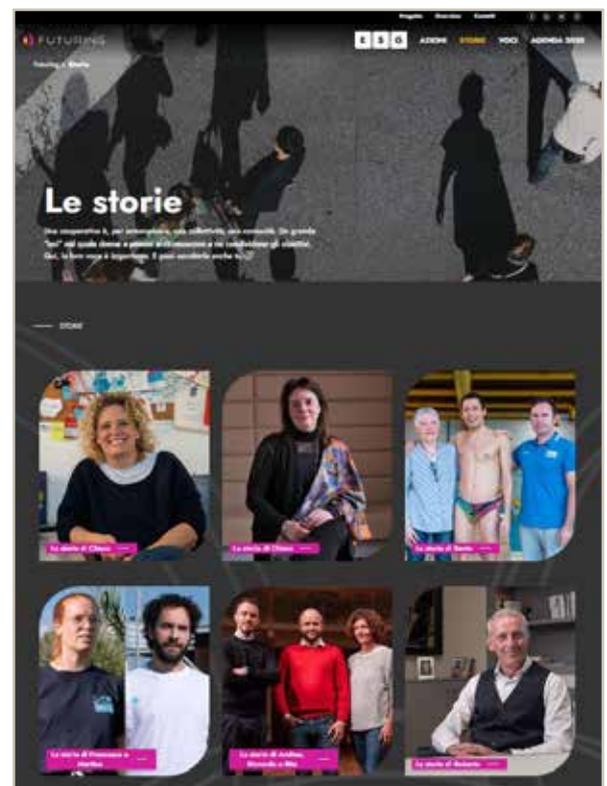
Non la porta di accesso esclusiva però, perché c'è una via alternativa, o meglio complementare, di consultazione: tutti i contenuti sono infatti accessibili anche attraverso i 17 obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU per lo Sviluppo Sostenibile la quale, a sua volta, rappresenta il punto di riferimento delle logiche ESG. A dimostrazione di come tutto sia interconnesso.



Visita la piattaforma  
FUTURING



Guarda il video della  
strategia ESG  
di Coopservice



## COMUNICAZIONE CON I CLIENTI: LA PIATTAFORMA PANT@

Il Sistema Informativo Pant@ nasce dall'esigenza espressa dai clienti di poter disporre di un sistema per comunicare e relazionarsi con Coopservice in modo veloce e flessibile.

La piattaforma, interamente progettata e sviluppata grazie alle competenze degli analisti, sviluppatori e programmatori dei Sistemi Informativi interni, può essere completamente personalizzata e integrata nei sistemi del cliente per aumentarne la fruibilità e la semplicità di utilizzo. Lo scopo è fornire ai clienti un migliore controllo sull'erogazione e la qualità dei servizi, unita ad una gestione più efficiente dei processi, attraverso lo scambio tecnologico di dati e informazioni. La condivisione di documenti e la gestione informatizzata delle procedure permette di ottimizzare le risorse e recuperare l'efficienza economica aumentando il valore del servizio.

Pant@ è una soluzione completa che include funzionalità specifiche per la gestione dei servizi erogati sul cantiere e semplici strumenti di comunicazione, analisi, monitoraggio in tempo reale e reportistica. Un'applicazione facile da utilizzare ed efficace per supportare il cliente nell'inserimento di richieste di intervento, nella consultazione delle informazioni sulle attività operative svolte e 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 verrà gestita in tempi rapidi e con efficacia.

## FIERE ED EVENTI

Alla presenza digitale è fondamentale affiancare la relazione fisica con i principali stakeholder.

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

A fianco, alcuni degli eventi ai quali Coopservice ha partecipato da protagonista. Come si può vedere, gli eventi non riguardano solo gli ambiti specifici del business (sanità, logistica, facility) ma anche le competenze ed esperienze sviluppate nella gestione delle risorse umane e nella ricerca e sviluppo.

**Bibliostar | Convegno delle Stelline - marzo, Milano** - Workshop "Competenze, pianificazione e tecnologie dedicate per un trasloco efficace e sicuro del patrimonio"

**HR Summit 2024 - marzo, Roma** - Tavola rotonda: "UP & RE Skilling. Riquilibrare e migliorare le competenze per accrescere la fidelizzazione delle risorse"

**Salute Sanità Forum - aprile, Rapallo (GE)** dal titolo "La salute regionale: insieme per sostenere una nuova Sanità"

**19th International Workshop on Project Management and Scheduling - aprile, Università di Berna** - Presentazione ricerca

**Forum PA - maggio, Roma** - Tavolo di lavoro multibrand dedicato all'Energy Management

**Grandi Ospedali | Open Meeting - maggio, Napoli** - Laboratorio "7.3B Servizi in outsourcing e grandi ospedali: l'impatto del partenariato pubblico privato"

**Summit Logistica 2024 - giugno, Roma** - Workshop "Implementazione sistemi di logistica e supply chain: costruzioni progettuali, procedure di acquisizione, forme di compartecipazione"

**Forum PA Sanità - ottobre, Roma** - Evento di scenario "Il SSN oltre il PNRR: la sostenibilità digitale, dei servizi di filiera ed economico-finanziaria"

**HR Innovation Summit - ottobre, Milano** - Tavola rotonda "Talent Acquisition & Management, Learning"

**Ecomondo - novembre, Rimini** - Fiera e seminario nel programma scientifico

**Forum Facility 2024 - dicembre, Roma** - Tavola rotonda "Codice degli appalti, clausole sociali, internalizzazione, trasparenza: le nuove regole nel comparto dei servizi"

## Collaborazioni con il mondo accademico

Coopservice adotta un approccio Open Innovation perché ritiene 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 2024 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, Nagoya University (Giappone) e l'Università di Tilburg (Paesi Bassi). A queste si è unita l'AGH University of Science and Technology (Polonia), con la quale Coopservice ha attivato una collaborazione di ricerca, con il coinvolgimento di una risorsa dell'R&D di Coopservice e un professore universitario polacco, con l'obiettivo di studiare e imparare metodi avanzati di ottimizzazione ed algoritmi di intelligenza artificiale.

Ma la collaborazione con le scuole e le Università si esprime anche nella volontà di condividere e trasmettere competenze specialistiche ed esperienze aziendali agli studenti in formazione.

Una volontà che prende le forme di una vera e propria partnership nel sostegno, nella co-progettazione e nella partecipazione come docenti a corsi di formazione e di laurea.

Ne sono un esempio, il sostegno per la richiesta al Ministero, da parte del DISMI di UNIMORE, per l'attivazione del corso di Laurea Magistrale in Ingegneria Energetica oppure la presenza in qualità di membri del comitato scientifico del corso di Laurea professionalizzante di UNIMORE Industria Intelligente 4.0.

Si segnala, inoltre, la partecipazione di un team composto da HR e R&D al corso "Data driven human resource management" del Prof. Tommaso Fabbri, del Dipartimento di Economia Marco Biagi dell'Università di Modena e Reggio Emilia, sull'importanza dell'analisi e della statistica nella gestione dei dati HR in aziende strutturate. All'interno del corso sono state lanciate delle challenge agli studenti legate al tema dell'analisi dei dati per l'elaborazione di statistiche sul costo del lavoro (una parte del voto finale del loro esame consisteva nella consegna della tesina a Coopservice).

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 in Coopservice. Grazie ad una collaborazione costante con i docenti per la finalizzazione delle esperienze curriculari, il tirocinio in Coopservice mira a coinvolgere gli studenti in progetti innovativi che, costituendo l'oggetto della loro tesi, attivano una proficua interazione e conoscenza effettiva dell'azienda da parte dei laureandi e delle laureande, favorendone in questo modo il loro ingresso in azienda.



*Un momento dell'incontro in Coopservice durante il quale gli studenti del corso "Data driven human resource management" del Prof. Tommaso Fabbri hanno presentato al management i risultati dei loro progetti.*

## 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.

## CAREER DAY E JOB DAY

La collaborazione con le Università e gli enti di formazione 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 far conoscere Coopservice e le aziende del Gruppo a 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 di facility può riservare ai giovani che vogliono investire sul loro futuro.

Agli eventi di incontro organizzati dalle Università, nel 2024 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.

In occasione di Ecomondo 2024, nello stand Coopservice sono stati ospitati due appuntamenti "Green jobs & skills tour", organizzati da Art-ER, per incontrare laureati e ricercatori e presentare loro le opportunità di lavoro in ambito innovazione e sostenibilità all'interno del nostro Gruppo (vedi foto a destra).



## Sostegno alle comunità

Essere di supporto alle comunità locali e alle associazioni nei territori in cui Coopservice opera è parte della cultura aziendale e del modello di impresa. Attraverso le sponsorizzazioni e le elargizioni liberali, Coopservice intende 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 2024, Coopservice ha erogato **251.757€ di contributi di sponsorizzazione per sostenere 36 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).

Per Coopservice 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 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. Coopservice è 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 sostegno all'atleta Kevin Casali, campione di nuoto FISDIR a livello nazionale e internazionale.

Il sostegno alle iniziative culturali ha lo scopo di renderle disponibili al più ampio numero possibile di persone. Tra gli enti e le iniziative sostenute: Fondazione Palazzo Magnani di Reggio Emilia per l'organizzazione di mostre ed eventi tra i quali Fotografia Europea, Buxus Festival dedicato al maestro Enzo Bosso, la rassegna musicale Albinea Jazz e altre iniziative di promozione culturale sui territori.

Nel 2024 è proseguito l'investimento in progetti di tutela della biodiversità e salvaguardia ambientale. Alle arnie di "Save the bees" installate presso la sede di Reggio Emilia dal 2022, si è aggiunto un importante progetto di raccolta di rifiuti nel Mar Adriatico attraverso la collaborazione con Sea the Change e Fondazione Cetacea.

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 2024 sono state elargite donazioni per un valore di **59.582€ a supporto di 18 soggetti** nei diversi territori, tra i quali Lega del Filo d'Oro, Action Aid, A.P.R.O., G.A.S.T., Telethon, Croce Rossa e Croce Verde.

Tra le liberalità rientrano anche i contributi in regime di Art Bonus per il sostegno della cultura e dello spettacolo, che possono essere erogati esclusivamente in favore del patrimonio di proprietà pubblica. In qualità di Mecenati nel 2024 Coopservice ha sostenuto il Teatro Sociale di Gualtieri, la Fondazione dei Teatri di Reggio Emilia, il Dinamico Festival e la Biblioteca Panizzi gestita dal Comune di Reggio Emilia.



SPONSORIZZAZIONI

**251.757€**

36 progetti



DONAZIONI

**59.582€**

18 soggetti

## Associazioni e organismi

Obiettivo di Coopservice 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 vengono ricercate attivamente alleanze e collaborazioni con i soggetti che si propongono quali garanti di un corretto rapporto tra i fornitori di servizi e gli utenti.

Coopservice è membro/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**

Moving & handling services

- **AITI** - Associazione Imprese Traslocatori Italiani (Alessandro Russo, Sales Area Manager di Coopservice è 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

Security services (Istituto di Vigilanza Coopservice Spa)

- **Assovalori** - Associazione professionale delle aziende di trasporto valori (Salvatore Fiorentino, 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

## Riconoscimenti e premi

Coopservice si è aggiudicata per il secondo anno consecutivo la vittoria del **Premio Quadrofedele 2024**, giunto alla sua 26° edizione, per la categoria Miglior Bilancio di Sostenibilità assegnato dall'AI RCES (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 2024 Coopservice ha partecipato, ricevendo l'attestato, alla 60° edizione dell'Oscar di Bilancio organizzato da FERPI - Federazione Relazioni Pubbliche Italiana.

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.

## THINK GREEN | L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

Negli anni Coopservice ha sviluppato un vero e proprio approccio "green" per ridurre l'impatto ambientale delle proprie 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. Si prefigge 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.

Nel luglio 2015, Coopservice è 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 '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 2024 Coopservice ha confermato 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 dell'organizzazione permette a Coopservice di identificare le sorgenti emmissive 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 evitare le emissioni climalteranti per un valore stimato a regime in 31 tonnellate di Co<sub>2</sub> equivalente. L'entrata in funzione dell'impianto è avvenuta nell'autunno del 2024.

## Le collaborazioni e le iniziative green

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

### RIDUZIONE DELLA PLASTICA

Continua l'impegno di Coopservice per la riduzione della plastica che 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, a installare distributori di acqua filtrata collegati alla rete idrica, a distribuire ai 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 2024 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 sale riunioni della sede centrale. 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 2024 Coopservice ha acquistato 3.360 bottiglie di acqua WAMI da 0,75l. Questo ha permesso non solo di donare 336mila litri di acqua potabile, ma anche di evitare di conferire 5.040 bottigliette di plastica da 0,5l come rifiuto. Piccole azioni come questa hanno per Coopservice 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, anche nel 2024 le 12 arnie di api mellifere sono rimaste posizionate su una porzione di terreno della sede di Reggio Emilia, quale importante contributo alla tutela dell'ecosistema e della biodiversità del territorio. Lo studio delle arnie e della salute delle api ha permesso di raccogliere informazioni preziose sulla situazione del territorio circostante, prevalentemente agricolo, che è risultato in ottime condizioni.

Nel 2024 è stato organizzato per i dipendenti un ciclo di incontri di approfondimento sul mondo delle api e i prodotti dell'alveare.

*Un momento dell'incontro sulla degustazione dei mieli*



## PROGETTO FISHING FOR LITTER CON SEA THE CHANGE E FONDAZIONE CETACEA

L'impegno di Coopservice non è solo green, ma anche "blu". Dopo il progetto ambientale del 2023 per il ripristino di praterie di Posidonia oceanica in Sardegna, nel 2024 Coopservice (insieme a Servizi Italia) ha scelto di tutelare ancora una volta il mare Adriatico con il progetto Fishing for Litter di Sea the Change e la collaborazione di Fondazione Cetacea.

L'iniziativa prevede di sostenere economicamente i pescatori locali per uscite di pesca ad hoc con il solo scopo di recuperare rifiuti marini.

L'attività di recupero viene svolta utilizzando speciali reti realizzate grazie all'esperienza acquisita da progetti europei - in particolare il progetto Interreg Marless - che limitano drasticamente la quota di pesci e molluschi catturati accidentalmente durante le operazioni. Per ogni uscita almeno un referente di Sea the Change e/o di Fondazione Cetacea è stato presente al rientro dell'imbarcazione in porto per catalogare, pesare e documentare fotograficamente i rifiuti raccolti, seguendo il protocollo europeo della Marine Strategy Framework Directive, in modo da comprendere meglio le fonti principali dell'inquinamento e consentire di sviluppare strategie mirate di prevenzione. Successivamente, i rifiuti sono stati smaltiti secondo le normative vigenti, utilizzando appositi contenitori posizionati nel porto di Cesenatico. Contestualmente, si è provveduto a calcolare le emissioni di gas serra (tCO<sub>2</sub> eq) associate al consumo di carburante dell'imbarcazione, emissioni che sono state compensate attraverso l'acquisto di blue carbon credits certificati da ente terzo.

Nel 2024 le 10 uscite in mare finanziate da Coopservice e Servizi Italia hanno consentito il recupero di 189 oggetti per un totale di 54,3 kg di rifiuti, il 96,4% oggetti in plastica. Di questi, l'88,4% è rappresentato da retine utilizzate per la mitilicoltura per una lunghezza complessiva di 327 metri.

Alle uscite in mare si è aggiunta una giornata di Clean-up, alla quale hanno partecipato anche dipendenti di Coopservice e Servizi Italia, lungo il fiume Marecchia nei pressi della foce a Rimini che ha permesso di raccogliere 15 sacchi di rifiuti per un totale di 256 oggetti e 500 kg. Anche in questo caso, la categoria di rifiuti più abbondanti è stata la plastica con un totale di 112 oggetti catalogati (43,75%), seguita dal tessile per un 9,77%.

Questi risultati sottolineano l'importanza di ridurre l'uso della plastica, incentivare il riciclo e sensibilizzare l'opinione pubblica sugli effetti negativi dell'inquinamento marino.

In occasione di Ecomondo 2024, nello stand di Coopservice l'artista Stari Ribar (Massimo Marchiori) ha animato una attività 'live' realizzando l'opera d'arte 'Balastica' con i rifiuti recuperati in mare, sulle spiagge e anche durante la stessa giornata di clean-up. Grazie all'interazione con i visitatori dello stand, durante i quattro giorni di Fiera si sono potute ingaggiare (e sensibilizzare) migliaia di persone alla tutela e alla salvaguardia del mare.



### PROGETTO FISHING FOR LITTER I NUMERI

# 10

**uscite finanziate**  
nel Mar Adriatico

# 189

**oggetti**  
recuperati in mare

# 54,3 kg

**rifiuti**  
recuperati e smaltiti

# 327 m

**retine per mitilicoltura**  
in lunghezza

# 500 kg

**rifiuti raccolti**  
attività di Clean-Up



Guarda il video del progetto  
Fishing for Litter

## 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 di Coopservice 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 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').

### IL PARCO FOTOVOLTAICO

Nell'autunno 2024 è entrato in funzione l'impianto fotovoltaico che copre gran parte delle aree esterne adibite a parcheggio della sede centrale Coopservice di Reggio Emilia. Si tratta di un impianto per la produzione di energia elettrica che ha comportato l'installazione di circa 1.157 moduli fotovoltaici di qualità superiore, con tecnologia bifacciale, progettati e prodotti in Unione Europea, PID free, di potenza nominale 400 watt ciascuno, per un totale di circa 500 kW picco (462,80 kW nominali). Si stima che l'impianto sarà in grado di produrre circa 600 mila kWh in un anno a fronte di un bisogno energetico complessivo di 800 mila kWh. Attraverso il meccanismo dello scambio sul posto sarà tecnicamente possibile utilizzare l'energia prodotta per l'autoconsumo per una percentuale stimata del 54%, corrispondente al 40% dell'intero fabbisogno energetico della sede. Il restante 46% sarà invece immesso in rete.



La realizzazione dell'impianto fotovoltaico ha comportato un investimento di oltre 1 milione di euro, con la previsione di un payback period di 9 anni. Il progetto di decarbonizzazione della sede centrale ha comportato anche la sostituzione delle caldaie a gas metano con l'installazione di pompe di calore elettriche bivalenti e prevede la sostituzione della totalità dei punti luce con lampade led a basse emissioni.

## CONSUMI ENERGETICI

Per il calcolo dei consumi energetici interni sono state prese in considerazione le due società Coopservice e Istituto di Vigilanza Coopservice in ragione del fatto che condividono alcune infrastrutture importanti come gli uffici della sede centrale di Via Rochdale a Reggio Emilia e di altre filiali sul territorio italiano.

I consumi energetici sono legati all'energia elettrica e al riscaldamento utilizzati nelle sedi/filiali e ai combustibili fossili per alimentare i veicoli impiegati nei nostri servizi di facility. Per omogeneità, come flotta aziendale sono stati considerati tutti i mezzi di Coopservice e di Istituto di Vigilanza Coopservice. Nonostante il numero dei veicoli elettrici sia costantemente in crescita, il loro numero resta limitato nell'ambito della flotta a causa delle peculiarità dei servizi erogati dalle due società che richiedono veicoli performanti e sempre disponibili per poter assicurare ai clienti interventi tempestivi e, spesso, h24, 7 giorni su 7. Nel 2024 è stato potenziato l'uso di combustibile HVO (+418% rispetto al 2023), un carburante sintetico prodotto da materie prime sostenibili che non solo permette elevate prestazioni, grazie ad un alto numero di cetano, ma riduce anche le emissioni di gas serra, inclusa la CO<sub>2</sub>, fino al 90% nel suo ciclo di vita.

Grazie ai contratti di fornitura di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili certificate, il consumo di energia rinnovabile è aumentato del 7% rispetto all'anno precedente (con una conseguente diminuzione dell'energia non rinnovabile), a cui si è aggiunto a partire dall'autunno 2024 il consumo di energia elettrica autoprodotta proveniente dall'impianto fotovoltaico installato nella sede centrale di Reggio Emilia, che ha immesso in rete 201,5 mila kWh.

I consumi esterni sono connessi all'energia elettrica e ai vettori energetici utilizzati nelle commesse. Nel 2024 si registra un aumento del 6% nei consumi energetici esterni rispetto al 2023. Un leggero incremento che si può ricondurre alle normali dinamiche delle commesse e degli appalti che possono subentrare o uscire nel periodo considerato.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo e sul raffronto tra 2024 e 2023, fare riferimento alle tabelle alle pagine 149-150.

## 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. Coopservice porta avanti un'opera di formazione e di sensibilizzazione verso i propri dipendenti perchè trattati e dosino con attenzione questi prodotti sia per favorire la riduzione degli sprechi sia per limitare gli effetti inquinanti di un uso eccessivo.

Inoltre, l'azienda si prefigge 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 vengono svolte le normali attività di gestione e coordinamento, si effettua la raccolta differenziata dei rifiuti per avviare ogni tipologia al corretto smaltimento oppure, 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. Considerando la sola società Coopservice (alla quale, in virtù dei servizi erogati, è riconducibile oltre il 90% dei rifiuti pericolosi e il 99% dei rifiuti non pericolosi rispetto alla controllata Istituto di Vigilanza Coopservice), nel 2024 il peso dei rifiuti pericolosi conferiti è diminuito del 32% rispetto al 2023, mentre è aumentato del 13% il peso dei rifiuti non pericolosi (vedi tabella a pag. 152).

Queste differenze sono in parte attribuibili alle mutate esigenze delle commesse gestite, e in parte a modifiche che sono intervenute nella norma rispetto alla classificazione dei rifiuti nelle categorie di smaltimento

# 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 14064-1**. Questa certificazione, conseguita nel 2023 e confermata nel 2024, promuove coerenza, trasparenza e credibilità aziendale nella quantificazione e rendicontazione della corporate carbon footprint. Conoscerne 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 2024 ad acquistare **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. 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 semi-naturali. 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.

Nel 2024 si è provveduto ad annullare i suddetti crediti nel registro di competenza. L’annullamento rappresenta, infatti, la condizione indispensabile affinché i crediti possano essere considerati validamente impiegati per il bilanciamento parziale delle emissioni dell’organizzazione relative all’esercizio 2024.



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.



Le normative che regolano il calcolo dell'impronta di carbonio stabiliscono che, ogni anno, sia necessario procedere al ricalcolo delle emissioni riferite agli anni precedenti. Questo processo è previsto al fine di garantire la coerenza metodologica nel tempo, l'adeguamento a eventuali aggiornamenti dei fattori di emissione, nonché l'inclusione di nuove informazioni che possono emergere successivamente alla prima rendicontazione. In questo modo, si consente una maggiore accuratezza e affidabilità, assicurando che i bilanci delle emissioni siano sempre allineati agli standard internazionali più aggiornati. Questo processo di ricalcolo verrà pertanto ripetuto annualmente, anche negli anni futuri, come parte integrante dell'approccio metodologico previsto dagli standard di riferimento.

## 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 sono essenzialmente gasolio, benzina, metano e GPL.

Da sottolineare che anche per il calcolo di Scope 1, 2 e 3, come per i consumi energetici, sono state prese in considerazione le due società Coopservice

e Istituto di Vigilanza Coopservice in ragione del fatto che condividono alcune infrastrutture importanti come gli uffici della sede centrale di Via Rochdale a Reggio Emilia e di altre filiali sul territorio italiano. Allo stesso modo, anche la flotta aziendale include i mezzi delle due società.

Rispetto al 2023, nel 2024 si registra un aumento del 2% delle emissioni Scope 1 riconducibile ad un normale andamento delle attività aziendali che possono aumentare e diminuire in ragione di maggiori o minori richieste di servizio (tabella a pag. 150). I piani per la riduzione delle emissioni Scope 1 sono collegati a progetti di efficientamento quali l'elettrificazione della flotta, il ricorso a carburanti biodiesel e la messa in funzione dell'impianto fotovoltaico della sede centrale di Reggio Emilia (avviato nell'autunno 2024), che alimenta le più efficienti e sostenibili pompe di calore che hanno sostituito le caldaie a gas precedentemente installate.

## 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 nel 2024 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 meno favorevole in termini di emissioni.

Per le emissioni Scope 2 si apprezza una riduzione del 2% rispetto al 2023 (tabella a pag. 150).

## 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. 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 scrupoloso per determinare dove si trovano le emissioni nella catena di valore e, conseguentemente, individuare con maggiore affidabilità dove concentrare gli sforzi di riduzione nei futuri piani di sostenibilità. Le categorie rilevanti per Coopservice e la misurazione delle relative emissioni sono dichiarate nella tabella a pag. 151. Come indicato nella nota della pagina precedente, nel 2024, come richiesto dalla norma, è stato necessario ricalcolare anche le emissioni dichiarate nel 2023, aggiornando metodologie e fattori emissivi.

Nel 2024 si è verificato un leggero aumento sul totale delle emissioni Scope 3, circa del 8%, rispetto all'anno precedente. Questo è dovuto alle logiche d'appalto e legato dunque all'organica crescita del business.

## INTENSITÀ EMISSIVA

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. Il 2024 registra un incremento del 6% sull'anno precedente, che sarà oggetto di analisi nel corso del 2025 (tabella a pag. 151).





# Nota metodologica

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

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

Il Report Integrato 2024 è stato redatto in conformità agli standard di rendicontazione Consolidated set of GRI Standards definiti dal GRI nel 2021 ed aggiornati al 30 giugno 2022. Per i dettagli relativi alle informazioni richieste dagli standard e agli indicatori rendicontati, rinviamo alla tabella riportata in appendice al presente documento. I temi materiali non coperti da GRI sono stati rendicontati attraverso indicatori specifici individuati allo scopo di presidiare e monitorare adeguatamente il tema.

In conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, Coopservice precisa che non sono stati riscontrati errori sostanziali e materiali che richiedono una revisione di informazioni riportate nelle precedenti edizioni di questo report.

Il Report Integrato 2024 è stato oggetto per la terza edizione consecutiva della verifica indipendente (Limited Assurance Engagement secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised). La verifica è stata compiuta da parte di PricewaterhouseCoopers S.p.A secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente", inclusa nel presente documento.

Il perimetro di rendicontazione del presente report include, oltre alla controllante Coopservice S.Coop.p.A., l'Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A., che ha iniziato la propria attività autonoma in seguito ad un'operazione societaria di conferimento di ramo di azienda efficace dal 1° luglio 2023 da parte della controllante Coopservice Soc. Coop. p.A. Il consolidamento di Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. consente pertanto di avere una visione completa dell'esercizio 2024 e di poter comparare i risultati degli ultimi esercizi, in considerazione anche del fatto che Coopservice eroga attività di service nei confronti di Istituto di Vigilanza Coopservice in diversi ambiti funzionali e organizzativi, tra i quali la gestione delle risorse umane, dei sistemi normati e di quelli informativi.

Di Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. verranno fornite solo le informazioni utili e necessarie per facilitare la visione d'insieme e la comparazione con gli esercizi precedenti. Nel Report non viene fornita una trattazione completa ed esaustiva della società in tutti i suoi aspetti, come la governance o l'organizzazione.

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 in quanto la gestione delle utenze è a carico di terzi. Come richiesto dai GRI Standards, la Società ha identificato le tematiche di sostenibilità cosiddette materiali attraverso un'Analisi di materialità di impatto, descritta nel paragrafo "Analisi di Materialità" del presente documento.

Nell'annuale processo di aggiornamento dell'analisi degli stakeholder e della materialità, condotto dal Comitato di Direzione e approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 17 aprile 2025, è stato convenuto che non sono intervenute modifiche significative allo scenario e/o al modello di business tali da richiedere una revisione della mappatura degli stakeholder e dell'analisi di materialità che, per il 2024, vengono riconfermate.

Ciò costituisce una ragione ulteriore che ha portato alla scelta di includere nella rendicontazione anche Istituto di Vigilanza Coopservice, considerato che nell'analisi di materialità i servizi di sicurezza e vigilanza erano parte integrante dell'offerta di servizi e del modello di business di Coopservice.

L'analisi di materialità delle informazioni contenute nel Report Integrato 2024 si basa sull'analisi degli stakeholder, descritta alle pagine 24 e 25. Questo processo consente di incrociare le esigenze degli stakeholder con le strategie aziendali, al fine di identificare le tematiche maggiormente rilevanti, ossia quelle associate agli impatti significativi generati dall'azienda. In questo modo, si migliora la qualità e la coerenza delle informazioni riportate.

In base agli standard di reporting adottati per la presente edizione, l'analisi di materialità assume un ruolo centrale nella rendicontazione di sostenibilità: il perimetro e l'oggetto della rendicontazione, infatti, sono definiti dai risultati scaturiti dall'analisi di materialità di impatto.

Coopservice ha condotto un esercizio di materialità finanziaria per analizzare e valutare le tematiche di sostenibilità che influiscono, attualmente o potenzialmente, sulla performance finanziaria o sui risultati operativi dell'azienda, risultando di interesse per gli investitori. L'analisi di materialità finanziaria è esclusa dal perimetro di verifica della società di revisione.

I dati riportati nel Report Integrato 2024 sono stati comparati, ove disponibili, con quelli relativi all'esercizio o agli esercizi precedenti e sono stati elaborati con l'obiettivo di rappresentare un quadro equilibrato e chiaro delle azioni e delle caratteristiche di Coopservice, al fine di facilitare la comprensione ed interpretazione del lettore.

Le metodologie di calcolo dei vari indicatori del Report Integrato ed eventuali variazioni delle stesse rispetto agli esercizi precedenti sono, ove necessario, illustrate in calce all'indicatore stesso.

Le informazioni non finanziarie sono state elaborate dai rispettivi responsabili delle funzioni aziendali. Nel presente report è stato inserito un estratto relativo all'informativa economico-finanziaria strettamente intesa, che si sostanzia negli schemi riclassificati del bilancio separato delle società Coopservice e Istituto di Vigilanza Coopservice e del bilancio consolidato.

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

# INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione di utilizzo: Coopservice S.Coop.p.A. ha presentato una rendicontazione in conformità con gli Standard GRI per il periodo dal 01.01.2024 al 31.12.2024

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

Standard GRI settoriali applicabili: N/A

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2: General Disclosures (2021)					
GRI 2	2-1 Dettagli organizzativi	9, 15, IV copertina			
GRI 2	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	111-112			
GRI 2	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	111-112			
GRI 2	2-4 Revisione delle informazioni	111-112, IV copertina			
GRI 2	2-5 Assurance esterna	153			
GRI 2	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	6-11, 18-23, 38-41, 111-112			
GRI 2	2-7 Dipendenti	128-130			
GRI 2	2-8 Lavoratori non dipendenti	130			
GRI 2	2-9 Struttura e composizione della governance	12-14, 53			
			<p>In risposta al primo punto del presente requisito di informativa si evidenzia quanto di seguito riportato.</p> <p>Coopservice ha posto in essere un equilibrato e coerente sistema di deleghe e procure tra i membri che compongono il Consiglio di Amministrazione al fine di rafforzare l'efficienza organizzativa e operare un'adeguata ripartizione delle funzioni e dei poteri tra i vari consiglieri. I consiglieri con delega hanno circoscritti poteri di azione, limitati da precise soglie di valore e, in taluni casi, in combinazione con firme congiunte ad altri vertici aziendali.</p> <p>Al Direttore Generale è attribuita la delega all'ambiente il quale può esercitare il potere di subdelega. Dal 2023 il Consiglio di Amministrazione viene coadiuvato dalla Funzione del Sustainability Manager che ha un importante ruolo propulsivo, oltre che consultivo, in materia.</p> <p>Con riferimento al secondo punto del presente requisito di informativa si segnala che:</p> <p>i. Vi è la presenza di membri esecutivi e membri non esecutivi;</p> <p>ii. La società non rientra nelle fattispecie per cui viene prescritta in maniera cogente la presenza di membri indipendenti;</p> <p>iii. Il Consiglio di Amministrazione si rinnova ogni anno per un terzo dei suoi membri;</p> <p>iv. Alcuni membri del Consiglio di Amministrazione ricoprono ruoli apicali in altre società del gruppo (società controllate e/o partecipate da Coopservice);</p> <p>v. Si rimanda al contenuto informativo di pagina 11;</p> <p>vi. Not applicable;</p> <p>vii. I membri del Consiglio di Amministrazione ricevono periodicamente formazione e informazione sulle tematiche di natura ambientale.</p>		
GRI 2	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	12			
			<p>In risposta al primo punto del presente requisito di informativa si segnala quanto segue:</p> <p>- Ciascuna Sezione Soci che abbia mantenuto un numero minimo di cento soci per tre anni consecutivi può proporre all'Assemblea Generale, per mezzo dei suoi delegati, un proprio candidato per l'elezione a membro del Consiglio di Amministrazione.</p> <p>La nomina dell'organo amministrativo è di competenza dell'Assemblea dei Soci.</p> <p>Le nomine proposte sono basate su specifici criteri di professionalità, esperienza ed onorabilità.</p> <p>Con riferimento al secondo punto del presente requirement si evidenzia che:</p> <p>i. sono i Soci stessi a nominare gli amministratori;</p> <p>ii. viene garantita la presenza di figure professionali con competenze specifiche e diverse oltre ad essere garantita una sostanziale parità di genere;</p> <p>iii. Il requisito dell'indipendenza non è richiesto. Si rimanda alle considerazioni riportate in corrispondenza del box GRI 2.9;</p> <p>iv. Taluni membri del CdA sono in possesso di specifiche competenze in tema di impatti, potenziali e/o effettivi, prodotti/producibili dall'organizzazione.</p>		

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2	2-11 Presidente del massimo organo di governo	12-14			
GRI 2	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	53			
GRI 2	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	53			
GRI 2	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	53			
GRI 2	2-15 Conflitti di interesse				

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2	2-16 Comunicazione delle criticità	42-45			
GRI 2	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo				
GRI 2	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo				
GRI 2	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni				
GRI 2	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione				

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni			
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
GRI 2	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale		<p>Coopservice: il rapporto tra la retribuzione annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione annua mediana di tutti i dipendenti della società, esclusa la suddetta persona, risulta pari a 12,89 nel 2024 e 13,28 nel 2023.</p> <p>Istituto di Vigilanza Coopservice: il rapporto tra la retribuzione annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione annua mediana di tutti i dipendenti della società, esclusa la suddetta persona, risulta pari a 8,98 nel 2024 e 9,32 nel 2023.</p> <p>Coopservice + Istituto di Vigilanza Coopservice: il rapporto tra la retribuzione annua della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione annua mediana di tutti i dipendenti della società, esclusa la suddetta persona, risulta pari a 12,79 nel 2024 e 13,23 nel 2023.</p> <p>La retribuzione totale annua comprende lo stipendio base (retribuzione annua lorda annualizzata al 31 dicembre), le indennità di carica, MBO e LTI. Sono esclusi gli straordinari e le altre componenti legate a fattori retributivi non strutturali. Per la parte variabile sono stati considerati i valori target, ovvero il 100% dei premi ottenibili.</p>			
GRI 2	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	5				
GRI 2	2-23 Impegno in termini di policy	5, 38-39, 51-53	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coopservice è in possesso della certificazione SA 8000, ha adottato il Codice etico e la Carta dei valori</li> <li>• Il documento "Politica per la Qualità, l'Ambiente, l'Energia, la Salute e Sicurezza e la Sicurezza Stradale, la Responsabilità Sociale, la Prevenzione della Corruzione" è stato pubblicato sul sito internet della società</li> <li>• Gli impegni in termini di policy vengono approvati da Consiglio di Amministrazione / Presidenza / Direttore Generale</li> <li>• I contenuti delle policies sono tarati sulla base della natura e della complessità strutturale dell'organizzazione e delle aree di business.</li> <li>• Il documento "Politica Sistema di Gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Riduzione delle emissioni dei gas ad effetto serra, l'Energia, la Salute e Sicurezza, La Responsabilità Sociale, Inclusione e Parità di genere, la Sicurezza delle informazioni, la Prevenzione della Corruzione e l'Innovazione" è pubblicato sul sito web aziendale <a href="http://www.coopservice.it">www.coopservice.it</a>, è affisso nei cantieri di lavoro ed è disponibile a tutti i lavoratori nell'app Coopservice Community.</li> <li>• Per quanto attiene IVC S.p.A. si rimanda al contenuto di pag. 42.</li> </ul>			
GRI 2	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	38-39, 51-53				
GRI 2	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	97, 102-105, 107-109	<p>Si evidenzia che la possibilità di effettuare reclami è ampiamente garantita dai seguenti strumenti/organismi/presidi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sezione pubblica sul sito web (Contatti);</li> <li>- Possibilità di inviare segnalazioni in maniera anche anonima su salute e sicurezza lavoro;</li> <li>- Certificazione SA 8000;</li> <li>- OdV;</li> <li>- Privacy;</li> <li>- Linee guida Anticorruzione e Antiriciclaggio.</li> </ul>			

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 2	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	42-45			<p>Coopservice e Istituto di Vigilanza Coopservice promuovono la cultura della trasparenza e della correttezza nel contesto aziendale e nell'operatività quotidiana e incoraggiano il proprio personale, i propri partner, i fornitori, i collaboratori e gli utenti che si trovino a conoscenza di possibili infrazioni della Legge e/o dei regolamenti e/o delle procedure aziendali a segnalare tali violazioni alle funzioni a ciò preposte, assicurandone un'attenta ed efficace gestione.</p> <p>Coopservice è dotata di una Whistleblowing Policy e relativi sistemi di segnalazione scritta e orale idonei a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, delle persone coinvolte e di eventuali altri soggetti menzionati. La società ha assegnato all'OdV la funzione di gestore delle segnalazioni; in caso di segnalazioni fuori dal campo di applicazione del D. Lgs. 231/2001, l'OdV ha facoltà di assegnare la gestione della segnalazione al soggetto aziendale deputato, nel pieno rispetto delle tutele sopra richiamate.</p> <p>Inoltre, attraverso la pagina contatti del sito web è possibile inviare comunicazioni o effettuare segnalazioni, anche in forma anonima, su tematiche escluse dal campo di applicazione del D. Lgs. 24/2023.</p> <p>Anche Istituto di Vigilanza Coopservice si è dotato di una Whistleblowing Policy e relativi sistemi di segnalazione scritta e orale idonei a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, delle persone coinvolte e di eventuali altri soggetti menzionati. L'accesso è disponibile dal sito web <a href="http://www.vigilanzacoopservice.it">www.vigilanzacoopservice.it</a>.</p>
GRI 2	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	42-50			<p>Coopservice adotta tutte le necessarie cautele e procedure per la miglior gestione delle attività nel rispetto delle normative vigenti. Nel corso del 2024 non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti per i quali siano state comminate multe o sanzioni non monetarie. Le medesime considerazioni valgono per Istituto di Vigilanza Coopservice. Si rimanda alla apposita sezione dei rispettivi fascicoli di bilancio per maggiori informazioni circa i contenziosi in corso.</p>
GRI 2	2-28 Appartenenza ad associazioni	101			
GRI 2	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	24-25, 94			
GRI 2	2-30 Contratti collettivi	130			<p>Per la totalità degli occupati viene applicato il CCNL. Ciò vale sia con riferimento a Coopservice che a IVC.</p>
<b>TEMI MATERIALI</b>					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	26-33			
	3-2: Elenco di temi materiali	27-33			
<b>TEMA MATERIALE: Ascolto e partecipazione dei soci</b>					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	12-14 26-33, 94-97			
Non GRI	Percentuale di mutualità prevalente	14			
<b>TEMA MATERIALE: Diversità e inclusione</b>					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	12-14 26-33, 76-81			
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	13, 76-79, 136-138			
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	139			<p>L'indicatore viene monitorato periodicamente allo scopo di implementare azioni puntuali per migliorare i gap attuali. Stante le numerose azioni implementate nel 2024 tale indicatore è profondamente influenzato dalle difficoltà di mercato su alcuni profili altamente specializzati e dalla numerica di alcuni cluster analizzati.</p>

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	45, 79-81			Nel corso del 2024, sia con riferimento a Coopservice che a IVC S.p.A., non sono pervenute segnalazioni circa il verificarsi di episodi di discriminazione, nell'accezione più ampia del GRI di riferimento (violazioni di codici di comportamento, comportamenti non etici, offese verbali ed ingiurie, etc.).
TEMA MATERIALE: Efficiamento energetico e riduzione delle emissioni					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-23, 102-109			
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	106, 149			
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	106, 150			
	302-3 Intensità energetica	150			
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	108, 150			
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	109, 150			
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	109, 151			
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	109, 151			
TEMA MATERIALE: Etica e legalità					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	8, 26-33, 38-46			
205: Anti-corrruzione 2016	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	43			L'analisi dei rischi corruttivi di Coopservice è avvenuta considerando tutto il perimetro aziendale. Tutti i responsabili sono stati coinvolti nella valutazione dei rischi e tutte le operazioni sono state tenute in considerazione. Sono stati mappati e valutati 172 rischi differenti catalogati nelle seguenti macro-categorie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione del processo commerciale;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nell'erogazione del Servizio;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione del processo amministrativo contabile;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione del processo di approvvigionamenti;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione di liberalità, sponsorizzazioni e omaggi;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione delle risorse umane;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione del contenzioso;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione delle operazioni M&amp;A;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nella gestione dei flussi finanziari;</li> <li>• corruzione attiva o a danno di Coopservice nei rapporti con le società controllate;</li> <li>• corruzione a danno di Coopservice nella gestione delle informazioni riservate.</li> </ul>
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	141-143			Dei circa 2.200 fornitori registrati in albo fornitori, oltre l'85% è stato qualificato ed ha dichiarato di essere dotato di un sistema di gestione anticorruzione ai sensi della norma ISO 37001:2016 oppure di impegnarsi al rispetto della Politica di prevenzione della corruzione definita da Coopservice.
	205-2 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese				Nel 2024 non sono stati accertati episodi di corruzione.

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
206: Comportamento anticompetitivo 2016	206-1 Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	42-44	Nel corso dell'anno non si sono verificate azioni legali riguardanti comportamenti anticompetitivi e violazioni delle leggi anti-trust.		
GRI 207: Imposte 2019	207-1 Approccio alle imposte		<p>Gli obiettivi della società in ambito fiscale si esplicano nell'assicurare il corretto e tempestivo assolvimento di tutti gli obblighi fiscali e nel prevenire qualsiasi rischio di natura fiscale. Tali obiettivi sono oggetto di riesame con periodicità almeno annuale.</p> <p>Le decisioni strategiche, di business e operative sono assunte anche tenendo in considerazione i relativi impatti fiscali e avendo come costante riferimento il principio della legalità e della trasparenza.</p> <p>I trattamenti fiscali delle ordinarie operazioni industriali e finanziarie e delle operazioni straordinarie vengono definiti mediante opportuna analisi, ove necessario con il ricorso dei consulenti, tenendo conto dell'orientamento a contenere il rischio fiscale nel rispetto dei legittimi interessi della società e degli stakeholder.</p> <p>La responsabilità delle attività in materia fiscale della società è assegnata al Chief Financial Officer al quale sono conferite, tra le altre, le funzioni connesse alla gestione e supervisione di tutte le attività volte a garantire il tempestivo assolvimento degli adempimenti in materia fiscale e tributaria, gestire eventuali accertamenti fiscali e relativo contenzioso. Il CFO si avvale della collaborazione di un "Team fiscale" interno formato da figure di primo livello.</p> <p>Le varie tipologie di imposte a cui è soggetta Coopservice sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- imposte sul reddito (l'imposta sul profitto della società);</li> <li>- imposte sulla proprietà, riscosce sulla proprietà, vendita o locazione di immobili;</li> <li>- imposte sul lavoro, che concernono le imposte pagate alle autorità fiscali in luogo dei dipendenti;</li> <li>- imposte indirette sulla produzione e sul consumo di beni e servizi, quali l'IVA.</li> </ul>		
	207-2 Governance relativa alle imposte, controllo e gestione del rischio		<p>La società si è dotata da tempo di un Modello Organizzativo 231 volto a prevenire la commissione di illeciti amministrativi e reati (i c.d. "reati presupposto") astrattamente realizzabili nell'ambito dell'attività della società. In tale ambito, è stato recentemente ampliato il catalogo dei suddetti reati presupposto, con inclusione di talune e specifiche fattispecie di reati tributari. Infatti, la Legge n. 157/2019 ha introdotto determinati reati tributari nel novero dei reati presupposto (art. 25-quinquiesdecies del D.lgs. 231/01) da cui deriva la responsabilità "amministrativa" degli enti. In tale (mutato) contesto, Coopservice ha provveduto ad adeguare i sistemi di presidio per la prevenzione e minimizzazione dei reati di natura tributaria.</p> <p>Si evidenzia inoltre che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i vertici aziendali sono informati degli impatti fiscali relativi a tutte le operazioni strategiche e operative di business, pianificate e da realizzare, assicurando in tal modo che ogni decisione presa in ambito strategico/operativo/organizzativo sia coerente con le strategie fiscali;</li> <li>- tra le violazioni che possono essere comunicate attraverso i canali interni dell'azienda sono considerate anche quelle di rilevanza in materia fiscale. Il Codice Etico adottato da Coopservice rappresenta la cornice di "presidio etico" con cui la società opera e nel cui contesto si iscrive a pieno titolo anche la strategia fiscale. Le previsioni relative alle violazioni del Codice Etico sono idonee ad assicurare l'effettività delle prescrizioni contenute nello stesso e devono intendersi estese a quanto stabilito dalla strategia fiscale.</li> <li>- Coopservice si impegna ad applicare le normative fiscali assicurando che siano rispettati lo spirito e lo scopo delle norme. Nella gestione degli aspetti fiscali, Coopservice si ispira a principi e approcci di prudenza, semplicità e linearità, adottando un'interpretazione ragionevole e responsabile della normativa in vigore e, in considerazione della significatività della fattispecie, è possibile che ricorra al parere di professionisti esterni, di associazioni di categoria, nonché della società di revisione incaricata della certificazione del bilancio finanziario.</li> </ul>		

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
GRI 207: Imposte 2019	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni correlate alle imposte		Coopservice ha da sempre instaurato rapporti di leale collaborazione e trasparenza con le autorità fiscali italiane e non adotta condotte che possano ostacolare attività di verifica e controllo.		
GRI 417: Marketing e etichettatura 2016	417-1 Requisiti relativi all'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		Coopservice offre principalmente servizi di facility management e logistica nell'ambito di attività industriali, commerciali e di servizio; pertanto, non è soggetta a normative in materia di etichettatura del prodotto. La società è in possesso della certificazione Eco-label; pertanto, la totalità dei servizi erogati viene valutata sotto il profilo degli impatti su salute e sicurezza.		
	417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi		Nel corso del 2024 non è stata riscontrata alcuna non conformità a regolamenti e/o codici volontari concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi.		
TEMA MATERIALE: Gestione responsabile dei fornitori					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41			
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	147			
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali		Nel 2024 è stato avviato un sistema di raccolta, tramite questionari, delle prestazioni ESG dei fornitori. Tuttavia, allo stato attuale nessun fornitore è stato selezionato secondo criteri ambientali. Nel corso del 2025 si ipotizza di implementare un adeguato sistema per la valutazione e selezione dei fornitori che consenta di tenere conto, in maniera vincolante, anche delle performance di carattere ambientale.		
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali		Nel 2024 è stato avviato un sistema di raccolta, tramite questionari, delle prestazioni ESG dei fornitori. Tuttavia, allo stato attuale nessun fornitore è stato selezionato secondo criteri sociali. Nel corso del 2025 si ipotizza di implementare un adeguato sistema per la valutazione e selezione dei fornitori che consenta di tenere conto, in maniera vincolante, anche delle performance di carattere sociale.		
TEMA MATERIALE: Gestione sostenibile dei materiali impiegati					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41			
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	148			
TEMA MATERIALE: Uso sostenibile delle risorse					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41, 106			
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti	106			
	306-3 Rifiuti prodotti	106, 152			

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
<b>TEMA MATERIALE: Innovazione di prodotto e di processo</b>					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	8, 26-33, 38-41, 72-75	<p>Il principale obiettivo di Coopservice è quello di presidiare tutti i settori in cui opera mirando ad acquisire, mantenere e rafforzare il ruolo di leader a livello italiano e globale. Coopservice è attenta alle potenziali evoluzioni di tipo commerciale, normativo e ambientale, ricercando continuamente soluzioni innovative che anticipino le esigenze dei clienti.</p> <p>Nel contesto attuale, dove le sfide legate alla transizione verde e digitale, e i mutamenti geopolitici e macroeconomici globali impongono una trasformazione dei modelli di business, Coopservice si conferma come uno degli attori più competitivi del settore a livello globale grazie alla flessibilità e alla capacità di adattamento alle variazioni delle esigenze di mercato.</p> <p>La capacità di cogliere e anticipare le evoluzioni dei mercati e il costante aggiornamento dei servizi offerti e dei processi, attraverso lo sviluppo di nuove tecnologie, rappresentano caratteristiche essenziali della società.</p>		
Non GRI	Rapporto tra progetti attivati e portati a termine	73			
<b>TEMA MATERIALE: Patrimonio intergenerazionale</b>					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	8, 26-33, 38-41, 76-93			
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	144-145			
	201-3 Obblighi riguardanti i piani di benefit definiti e altri piani pensionistici	88-90			
<b>TEMA MATERIALE: Relazione con enti</b>					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41, 94-101			
Non GRI	Mappatura rapporti con enti	94-101	<p>Le relazioni di Coopservice con gli enti locali e i soggetti pubblici si basano su principi di trasparenza e continuo confronto, per contribuire a sviluppare la competitività ed offrire un servizio impeccabile a vantaggio della qualità della vita di ciascun individuo. Nel Capitale Sociale e Relazionale sono descritti i principali progetti avviati con università, enti di ricerca, associazioni.</p>		
<b>TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza del cliente</b>					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41			
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi		<p>La totalità dei servizi erogati viene valutata sotto il profilo degli impatti su salute e sicurezza. Il DUVRI viene rilasciato per ogni iniziativa di business / per ogni attività.</p>		
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi		<p>Nel corso del 2024 non sono verificati, né con riferimento a Coopservice che con riguardo a IVC, episodi di non conformità regolamenti e/o codici volontari riguardanti gli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi.</p>		
<b>TEMA MATERIALE: Salute e sicurezza delle risorse umane</b>					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41, 91-93			

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni			
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	91-93	Coopservice ha da tempo implementato un sistema di gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro. In particolare, l'impegno della società per la sicurezza va inquadrato nel contesto delle prescrizioni normative esistenti. La legislazione italiana in materia di sicurezza (D.Lgs. 81/2008 "Testo unico in materia di tutela salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e s.m.i.) è una delle più stringenti in ambito europeo e impone alle aziende una valutazione analitica dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori. Coopservice è anche in possesso della certificazione ISO 45001, standard internazionale che definisce i requisiti per la certificazione del sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro.			
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	91-93	L'andamento dei dati e degli indici infortunistici del personale dipendente e di quello dei lavoratori somministrati viene costantemente monitorato in Coopservice ed è oggetto di periodiche informative ai diversi livelli di responsabilità e al management. I singoli eventi che hanno determinato un infortunio, così come i near miss, sono oggetto di approfondimenti tecnici e la loro dinamica viene analizzata per individuare cause ed eventuali interventi correttivi. L'analisi e la valutazione dei rischi è contenuta nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che comprende: a) una relazione sulla valutazione dei rischi effettuata nei vari ambienti o posti di lavoro della società, comprendente i criteri adottati per la sua definizione; b) la descrizione delle misure di Prevenzione e di Protezione attuate, in coerenza con i risultati della valutazione del rischio. Nel DVR è riportata altresì la descrizione dei processi a disposizione dei lavoratori per segnalare la presenza di eventuali pericoli e situazioni pericolose sul lavoro e per allontanarsi da situazioni di lavoro che si ritiene possano provocare un pregiudizio al lavoratore, al fine di determinare le azioni correttive e le migliorie necessarie per garantire la salute e la sicurezza sul lavoro ed anche al fine di fornire gli argomenti su cui articolare la formazione sulla sicurezza che viene erogata al personale dipendente. Presso la sede legale e operativa è presente un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) interno incaricato della pronta individuazione dei pericoli sul lavoro, mediante lo svolgimento di costanti sopralluoghi, in particolare presso i siti operativi/cantieri. Il DVR ha individuato come principali fonti di rischio le lavorazioni e le attività effettuate presso i siti operativi/cantieri. Dopo anni di analisi e confronto sono in gestione tutti i rischi sia per la sicurezza che per la salute dei lavoratori. I rischi sono stati tutti attentamente valutati ma si può sostenere che il tema maggiormente rappresentativo, che risulta essere emerso dalla valutazione delle attività e degli infortuni occorsi è la sicurezza comportamentale connessa principalmente alla movimentazione dei carichi durante le attività di logistica, al rischio di tagli e punture durante le attività di pulizia, al rischio di inciampo e scivolamento durante gli spostamenti. La società ha pertanto intrapreso un percorso di attenta sensibilizzazione dei preposti e di tutti i lavoratori coinvolgendo le maestranze in incontri di formazione e Informazione periodici.			
	403-3 Servizi per la salute professionale	91-93	I servizi di medicina del lavoro vengono forniti da oltre 50 medici competenti, diversamente distribuiti sul territorio nazionale, che, in quanto titolari degli obblighi di cui all'art. 25 del D.Lgs. 81/2008, sono tenuti, tra le altre funzioni, a: - programmare ed effettuare la sorveglianza sanitaria dei lavoratori; - fornire informazioni ai lavoratori sul significato della sorveglianza sanitaria cui sono sottoposti; - collaborare con le competenti funzioni aziendali su specifici aspetti quali la predisposizione ed attuazione di misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori e l'attività di formazione e informazione nei confronti dei lavoratori; - collaborare alla attuazione e valorizzazione di programmi volontari di promozione della salute, secondo i principi della responsabilità sociale; - visitare gli ambienti di lavoro almeno una volta all'anno o con cadenza differente, determinata sulla base della valutazione dei rischi. Le varie attività svolte dagli oltre 50 medici competenti vengono collegate ed armonizzate da un medico coordinatore.			

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	91-93	Sia il Social Performance Team che il Comitato Salute e Sicurezza sono composti da 14 membri, di cui n. 8 in rappresentanza dei lavoratori; entrambi gli organi di Coopservice si riuniscono con cadenza semestrale.		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	72	I corsi in materia di salute e sicurezza hanno riguardato principalmente: - formazione generale e specifica, primo soccorso, antincendio; - corsi di aggiornamento; - corsi per i Preposti e per i Responsabili dei siti operativi; - corsi focalizzati sui rischi di scivolamento, inciampi e cadute.		
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	91-93			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business		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.		
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	46	Tutti i lavoratori di Coopservice e Istituto di Vigilanza sono coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Vi sono poi specifiche clausole che coprono i temi di salute e sicurezza all'interno dei CCNL applicati, nelle quali le parti convengono che la tutela della salute e l'integrità fisica dei lavoratori costituisce obiettivo primario e costante da parte di Coopservice; così come, per quanto concerne la sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, si fa espresso riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. Inoltre, Coopservice ha adottato un sistema di gestione della Salute e Sicurezza certificato ISO 45001 per la sede e per i siti operativi.		
	403-9 Infortuni sul lavoro	92, 146-147		403-9 b	Informazione non disponibile / incompleta
TEMA MATERIALE: Sicurezza informatica e privacy					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41, 50			
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati		Nel corso del 2024 non è pervenuta nessuna denuncia riguardante la violazione della privacy dei clienti. Parimenti, non si è verificato nessun episodio di data breach.		
TEMA MATERIALE: Soddisfazione del cliente					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41, 97			
Non GRI	Percentuale di clienti che non hanno presentato reclami		L'attenzione alle tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) è sempre più forte nei settori in cui opera Coopservice. In un contesto così sfidante è fondamentale creare e consolidare delle relazioni di lungo periodo con tutti gli attori, tra cui i clienti. Per tale motivo, la società si adopera per integrare ed armonizzare nella maniera più efficace possibile le diverse istanze che provengono dalle varie tipologie di clientela. Nel 2024 i clienti che non hanno inviato a Coopservice alcuna segnalazione/reclamo (zero reclami) sono il 96,5% del totale complessivo.		

GRI standard	Informativa	Ubicazione	Omissioni		
			Requisiti omessi	Ragione	Spiegazione
TEMA MATERIALE: Supporto alla comunità					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 38-41, 100			
GRI 201: Performance economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	144-145			
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	140			
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazione degli impatti e programmi di sviluppo	100			Il management ha valutato che le operazioni poste in essere dalla società non hanno provocato impatti negativi in termini ambientali e sociali; in considerazione di ciò e del fatto che le operazioni poste in essere si collocano nell'alveo delle normali ed ordinarie attività di impresa, non c'è stata la necessità di effettuare alcuna attività di community engagement. Per quanto concerne i costi sostenuti nel 2024 per liberalità e contributi associativi si rimanda a pag. 92.
TEMA MATERIALE: Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 72-93			
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	134			
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	72, 82-87			Né Coopservice né Istituto di Vigilanza Coopservice prevedono servizi di outplacement.
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	135			
TEMA MATERIALE: Tutela e benessere delle risorse umane					
GRI 3: Temi Materiali (2021)	3-3: Gestione dei temi materiali	26-33, 76-93			
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	131-132			
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	82-90			Gli assunti a tempo determinato di Coopservice non possono diventare soci e, pertanto, non possono beneficiare delle opportunità offerte ai soci, ma hanno accesso ai piani di welfare aziendale riservati ai dipendenti
	401-3 Congedo parentale	132-133			
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016	402-1 Periodi minimi di preavviso in merito alle modifiche operative				Coopservice e Istituto di Vigilanza rispettano il periodo di preavviso previsto dalle norme vigenti in Italia per ogni modifica dell'assetto operativo e societario.
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	38-39, 45			Coopservice garantisce la libertà di associazione ai propri dipendenti. In Italia il diritto dei lavoratori di associarsi in sindacati è stato riconosciuto espressamente dalla Carta Costituzionale del 1948, la quale all'articolo 39 proclama il principio della libertà sindacale.



# INDICATORI DI PERFORMANCE

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

## DATI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE

I dati relativi alle Risorse Umane sono stati calcolati in headcount

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

Numero totali dipendenti ripartiti per genere							
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023			Totali
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Totale	5.082	8.543	13.625	5.066	8.189	13.255	

Numero totali dipendenti per genere e fascia di età								
Genere	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomo	496	2.109	2.477	5.082	530	2.195	2.341	5.066
Donna	341	3.044	5.158	8.543	333	3.035	4.821	8.189
Totale	837	5.153	7.635	13.625	863	5.230	7.162	13.255
% sul totale	6%	38%	56%	100%	7%	39%	54%	100%

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

Numero totali dipendenti ripartiti per genere							
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023			Totali
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Totale	3.003	787	3.790	2.670	718	3.388	

Numero totali dipendenti per genere e fascia di età								
Genere	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomo	201	1.154	1.648	3.003	180	1.046	1.444	2.670
Donna	109	336	342	787	88	337	293	718
Totale	310	1.490	1.990	3.790	268	1.383	1.737	3.388
% sul totale	8%	39%	53%	100%	8%	41%	51%	100%

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

Numero totali dipendenti ripartiti per genere							
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023			Totali
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Totale	8.085	9.330	17.415	7.736	8.907	16.643	

Numero totali dipendenti per genere e fascia di età								
Genere	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Uomo	697	3.263	4.125	8.085	710	3.241	3.785	7.736
Donna	450	3.380	5.500	9.330	421	3.372	5.114	8.907
Totale	1.147	6.643	9.625	17.415	1.131	6.613	8.899	16.643
% sul totale	7%	38%	55%	100%	7%	40%	53%	100%

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

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.828	996	3.824	2.866	984	3.850
Part-time	2.235	7.543	9.778	2.164	7.200	9.364
A chiamata	19	4	23	36	5	41
<b>Totale</b>	<b>5.082</b>	<b>8.543</b>	<b>13.625</b>	<b>5.066</b>	<b>8.189</b>	<b>13.255</b>

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	4.702	7.818	12.520	4.574	7.481	12.055
A tempo determinato	380	725	1.105	492	708	1.200
<b>Totale</b>	<b>5.082</b>	<b>8.543</b>	<b>13.625</b>	<b>5.066</b>	<b>8.189</b>	<b>13.255</b>

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

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	2.821	552	3.373	2.504	485	2.989
Part-time	171	233	404	157	229	386
A chiamata	11	2	13	9	4	13
<b>Totale</b>	<b>3.003</b>	<b>787</b>	<b>3.790</b>	<b>2.670</b>	<b>718</b>	<b>3.388</b>

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	2.817	708	3.525	2.474	628	3.102
A tempo determinato	186	79	265	196	90	286
<b>Totale</b>	<b>3.003</b>	<b>787</b>	<b>3.790</b>	<b>2.670</b>	<b>718</b>	<b>3.388</b>

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

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	5.649	1.548	7.197	5.370	1.469	6.839
Part-time	2.406	7.776	10.182	2.321	7.429	9.750
A chiamata	30	6	36	45	9	54
<b>Totale</b>	<b>8.085</b>	<b>9.330</b>	<b>17.415</b>	<b>7.736</b>	<b>8.907</b>	<b>16.643</b>

Numero totali dipendenti ripartiti per tipo di contratto, genere e regione						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
A tempo indeterminato	7.519	8.526	16.045	7.048	8.109	15.157
A tempo determinato	566	804	1.370	688	798	1.486
<b>Totale</b>	<b>8.085</b>	<b>9.330</b>	<b>17.415</b>	<b>7.736</b>	<b>8.907</b>	<b>16.643</b>

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

Numero totale di lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Somministrati	Collaboratori	Tirocini	Somministrati	Collaboratori	Tirocini
Donne	597	0	4	288	1	4
Uomini	431	6	3	467	4	6
<b>Totale</b>	<b>1.028</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>755</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

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

Numero totale di lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Somministrati	Collaboratori	Tirocini	Somministrati	Collaboratori	Tirocini
Donne	16	0	1	30	0	0
Uomini	25	0	0	23	0	0
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

Numero totale di lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia contrattuale e genere						
ITALIA	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Somministrati	Collaboratori	Tirocini	Somministrati	Collaboratori	Tirocini
Donne	613	0	5	318	1	4
Uomini	456	6	3	490	4	6
<b>Totale</b>	<b>1.069</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>808</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

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

Percentuale di dipendenti inquadrati in contratti collettivi			
	UM	2024	2023
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	13.625	13.255
Percentuale	%	100%	100%

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

Percentuale di dipendenti inquadrati in contratti collettivi			
	UM	2024	2023
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	3.790	3.388
Percentuale	%	100%	100%

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

Percentuale di dipendenti inquadrati in contratti collettivi			
	UM	2024	2023
Dipendenti coperti da contrattazione collettiva	N	17.415	16.643
Percentuale	%	100%	100%

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

Assunzioni										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	306	488	403	1.197	32,91%	472	702	518	1.692	41%
% sul totale occupati	2,2%	3,6%	3,0%	8,8%	/	3,6%	5,3%	3,9%	12,8%	/
Donne	232	1.062	1.146	2.440	67,09%	273	1.125	1.036	2.434	59%
% sul totale occupati	1,7%	7,8%	8,4%	17,9%	/	2,1%	8,5%	7,8%	18,4%	/
Totale assunti	538	1.550	1.549	3.637	100%	745	1.827	1.554	4.126	100%
Percentuale	14,8%	42,6%	42,6%	100,0%	/	18,1%	44,3%	37,7%	100,0%	/
Cessazioni										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	253	474	384	1.111	37,24%	547	1.755	2.029	4.331	59%
% sul totale occupati	1,9%	3,5%	2,8%	8,2%	/	4,1%	13,2%	15,3%	32,7%	/
Donne	169	730	973	1.872	62,76%	273	1.289	1.425	2.987	41%
% sul totale occupati	1,2%	5,4%	7,1%	13,7%	/	2,1%	9,7%	10,8%	22,5%	/
Totale cessati	422	1.204	1.357	2.983	100%	820	3.044	3.454	7.318	100%
% sul totale occupati	14,1%	40,4%	45,5%	100,0%	/	11,2%	41,6%	47,2%	100,0%	/

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

Assunzioni										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	158	397	391	946	77%	226	1.128	1.532	2.886	78%
% sul totale occupati	4,2%	10,5%	10,3%	25,0%	/	6,7%	33,3%	45,2%	85,2%	/
Donne	77	117	88	282	23%	113	381	315	809	22%
% sul totale occupati	2,0%	3,1%	2,3%	7,4%	/	3,3%	11,2%	9,3%	23,9%	/
Totale assunti	235	514	479	1228	100%	339	1.509	1.847	3.695	100%
Percentuale	19,1%	41,9%	39,0%	100,0%	/	9,2%	40,8%	50,0%	100,0%	/
Cessazioni										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	102	227	263	592	74,00%	46	86	85	217	70%
% sul totale occupati	2,7%	6,0%	6,9%	15,6%	/	1,4%	2,5%	2,5%	6,4%	/
Donne	48	97	63	208	26,00%	25	44	22	91	30%
% sul totale occupati	1,3%	2,6%	1,7%	5,5%	/	0,7%	1,3%	0,6%	2,7%	/
Totale cessati	150	324	326	800	100%	71	130	107	308	100%
% sul totale occupati	18,8%	40,5%	40,8%	100,0%	/	23,1%	42,2%	34,7%	100,0%	/

Disclosure 401-1: Nuove assunzioni e turnover Coopservice S.Coop.p.A. + Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A

Assunzioni										
Numero di persone	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale assunti
Uomini	464	885	794	2.143	44%	698	1.830	2.050	4.578	59%
% sul totale occupati	2,7%	5,1%	4,6%	12,3%	/	4,2%	11,0%	12,3%	27,5%	/
Donne	309	1.179	1.234	2.722	56%	386	1.506	1.351	3.243	41%
% sul totale occupati	1,8%	6,8%	7,1%	15,6%	/	2,3%	9,0%	8,1%	19,5%	/
Totale assunti	773	2.064	2.028	4.865	100%	1.084	3.336	3.401	7.821	100%
Percentuale	15,9%	42,4%	41,7%	100,0%	/	13,9%	42,7%	43,5%	100,0%	/

Cessazioni										
	2024					2023				
	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale occupati	<30	30-50	>50	Totale	% sul totale occupati
Uomini	355	701	647	1.703	45%	593	1.841	2.114	4.548	60%
% sul totale occupati	2,0%	4,0%	3,7%	9,8%	/	3,6%	11,1%	12,7%	27,3%	/
Donne	217	827	1.036	2.080	55,0%	298	1.333	1.447	3.078	40%
% sul totale occupati	1,2%	4,7%	5,9%	11,9%	/	1,8%	8,0%	8,7%	18,5%	/
Totale cessati	572	1.528	1.683	3.783	100%	891	3.174	3.561	7.626	100%
% sul totale occupati	15,1%	40,4%	44,5%	100,0%	/	11,7%	41,6%	46,7%	100,0%	/

Disclosure 401-3: Congedo parentale Coopservice S.Coop.p.A.

Persone aventi diritto al congedo parentale	ITALIA		
	100%	100%	
	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2024 di cui status al 31.12.2024	247	458	705
ancora in congedo	49	139	188
rientrati e ancora impiegati	191	295	486
dimessi	7	24	31
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2023	77%	64%	69%
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2023 di cui status al 31.12.2023	194	463	657
ancora in congedo	32	140	172
rientrati e ancora impiegati	157	305	462
dimessi	5	18	23
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2024	81%	66%	70%
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2023 di cui status al 31.12.2024	194	463	657
ancora in congedo	20	60	80
rientrati e ancora impiegati	99	237	336
dimessi	75	166	241
Tasso di fidelizzazione al 31.12.2024	51%	51%	51%

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

Persone aventi diritto al congedo parentale	ITALIA		Totale
	100%	100%	
	Uomini	Donne	
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2024	147	56	203
di cui status al 31.12.2024			
ancora in congedo	36	10	46
rientrati e ancora impiegati	109	45	154
dimessi	2	1	3
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2023	74%	80%	76%
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 31.12.2024	69%	44%	53%
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2023	119	33	152
di cui status al 31.12.2024			
ancora in congedo	14	3	17
rientrati e ancora impiegati	74	23	97
dimessi	31	7	38
Tasso di fidelizzazione al 31.12.2024	62%	70%	64%

## Disclosure 401-3: Congedo parentale Coopservice S.Coop.p.A. + 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 2024	394	514	908
di cui status al 31.12.2024			
ancora in congedo	85	149	234
rientrati e ancora impiegati	300	340	640
dimessi	9	25	34
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2023	76%	66%	70%
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2023	313	496	809
di cui status al 31.12.2023			
ancora in congedo	63	143	206
rientrati e ancora impiegati	245	335	580
dimessi	5	18	23
Tasso di rientro al lavoro al 31.12.2024	78%	68%	72%
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale durante il 2023	313	496	809
di cui status al 31.12.2024			
ancora in congedo	34	63	97
rientrati e ancora impiegati	173	260	433
dimessi	106	173	279
Tasso di fidelizzazione al 31.12.2024	55%	52%	54%

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

Ore complessive di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	2024				2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	137	487	5.944	19.912	17	659	5.647	21.120
Uomini	646	932	6.045	20.990	322	932	3.668	28.958
Totale	783	1.419	11.990	40.902	339	1.591	9.316	50.079

Ore medie di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	2024				2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	34	37	23	2	6	44	23	3
Uomini	43	27	28	4	23	27	17	6
Ore medie per totale categoria	41	30	26	3	20	32	21	4

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

Ore complessive di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	2024				2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne		181	504	10.562	-	21	87	2.662
Uomini	149	451	391	29.463	52	92	164	10.442
Totale	149	632	895	40.026	52	113	251	13.104

Ore medie di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	2024				2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	-	36	9	15	-	5	2	4
Uomini	37	32	11	10	17	7	6	4
Ore medie per totale categoria	37	33	10	11	17	7	3	4

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

Ore complessive di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	2024				2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	137	668	6.449	30.474	17	681	5.734	23.782
Uomini	795	1.383	6.436	50.454	374	1.024	3.832	39.400
Totale	932	2.051	12.885	80.928	391	1.705	9.566	63.182

Ore medie di formazione erogate ai dipendenti - suddivisione per genere e qualifica								
ITALIA	2024				2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	34	37	21	3	6	36	20	3
Uomini	42	29	26	6	22	22	16	5
Ore medie per totale categoria	41	31	23	5	20	26	18	4

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

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni delle loro performance per genere								
Genere	2024				2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	75,0%	100,0%	71,1%	0,0%	33,3%*	93,3%	75,7%	0,0%
Uomini	86,7%	82,4%	64,0%	0,0%	85,7%	91,2%	64,0%	0,1%
Totale dipendenti	84,2%	87,2%	67,9%	0,0%	76,5%	91,8%	70,3%	0,0%

Disclosure 404-3: Percentuali di dipendenti Istituto di Vigilanza Coopservice Spa che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni delle loro performance per genere				
Genere	2024			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	0,0%	100,0%	12,5%	0,1%
Uomini	75,0%	92,9%	26,5%	0,1%
Totale dipendenti	75,0%	94,7%	17,8%	0,1%

*In una prima fase si è scelto di coinvolgere solo le funzioni di staff e non le segreterie di area; il prossimo anno la valutazione delle competenze sarà estesa anche a tali ruoli professionali.*

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

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto valutazioni delle loro performance per genere				
Genere	2024			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	75,0%	100,0%	60,6%	0,0%
Uomini	84,2%	85,4%	58,9%	0,1%
Totale dipendenti	82,6%	89,4%	59,8%	0,0%

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

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per genere						
	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	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 31.12.2024				al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Coopservice S.Coop.p.A.	0%	20%	80%	100%	0%	27%	73%	100%

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

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per genere						
	al 31.12.2024			al 31.12.2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.	75%	25%	100%	71%	29%	100%

Percentuale di componenti del Consiglio di Amministrazione per fascia di età								
	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.	0%	0%	100%	100%	0%	29%	71%	100%

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

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere								
Categoria professionale	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	15	4	19	0,1%	14	3	17	0,1%
<i>Dirigenti %</i>	79%	21%	100%	/	82%	18%	100%	/
Quadri	34	13	47	0,3%	34	15	49	0,4%
<i>Quadri %</i>	72%	28%	100%	/	69%	31%	100%	/
Impiegati	204	239	443	3,3%	203	238	441	3,3%
<i>Impiegati %</i>	46%	54%	100%	/	46%	54%	100%	/
Operai	4.819	8.270	13.089	96,1%	4.807	7.928	12.735	96,1%
<i>Operai %</i>	37%	63%	100%	/	38%	62%	100%	/
Apprendisti	10	17	27	0,2%	8	5	13	0,1%
<i>Apprendisti %</i>	37%	63%	100%	/	62%	38%	100%	/
Totale	5.082	8.543	13.625	100%	5.066	8.189	13.255	100%
% sul totale	37%	63%	100%	/	38%	62%	100%	/

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età								
Categoria professionale	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0	3	16	19	0	4	13	17
<i>Dirigenti %</i>	0%	16%	84%	100%	0%	24%	76%	100%
Quadri	0	17	30	47	0	17	32	49
<i>Quadri %</i>	0%	36%	64%	100%	0%	33%	67%	100%
Impiegati	30	245	168	443	32	249	160	441
<i>Impiegati %</i>	7%	55%	38%	100%	7%	56%	37%	100%
Operai	781	4.887	7.421	13.089	818	4.960	6.957	12.735
<i>Operai %</i>	6%	37%	57%	100%	6%	39%	55%	100%
Apprendisti	26	1	0	27	13	0	0	13
<i>Apprendisti %</i>	96%	4%	0%	100%	100%	0%	0%	100%
Totale	837	5.153	7.635	13.625	863	5.230	7.162	13.255
% sul totale	6%	38%	56%	100%	6%	39%	54%	100%

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

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere								
Categoria professionale	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	4	0	4	0,1%	3	0	3	0,1%
<i>Dirigenti %</i>	100%	0%	100%	/	100%	0%	100%	/
Quadri	14	5	19	0,5%	13	4	17	0,5%
<i>Quadri %</i>	74%	26%	100%	/	76%	24%	100%	/
Impiegati	34	55	89	2,3%	26	49	75	2,2%
<i>Impiegati %</i>	38%	62%	100%	/	35%	65%	100%	/
Operai	2951	726	3.677	97,0%	2.628	665	3.293	97,2%
<i>Operai %</i>	80%	20%	100%	/	80%	20%	100%	/
Apprendisti	0	1	1	0,0%				
<i>Apprendisti %</i>	0%	100%	100%	/	80%	20%	100%	/
Totale	3.003	787	3.790	100%	2.670	718	3.388	100%
% sul totale	79%	21%	100%	/	79%	21%	100%	/

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età								
Categoria professionale	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0	1	3	4	0	0	3	3
<i>Dirigenti %</i>	0%	25%	75%	100%	0%	0%	100%	100%
Quadri	0	3	16	19	0	3	14	17
<i>Quadri %</i>	0%	16%	84%	100%	0%	18%	82%	100%
Impiegati	6	35	48	89	4	29	42	75
<i>Impiegati %</i>	7%	39%	54%	100%	5%	39%	56%	100%
Operai	303	1.451	1.923	3.677	264	1.351	1.678	3.293
<i>Operai %</i>	8%	39%	52%	100%	8%	41%	51%	100%
Apprendisti	1	0	0	1				
<i>Apprendisti %</i>	100%	0%	0%	100%				
Totale	310	1.490	1.990	3.790	268	1.383	1.737	3.388
% sul totale	8%	39%	53%	100%	8%	41%	51%	100%

Disclosure 405-I: Diversità tra i dipendenti Coopservice S.Coop.p.A. + Istituto di Vigilanza Coopservice Spa

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e genere								
Categoria professionale	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Uomini	Donne	Totale	%	Uomini	Donne	Totale	%
Dirigenti	19	4	23	0,1%	17	3	20	0,1%
<i>Dirigenti %</i>	83%	17%	100%	/	85%	15%	100%	/
Quadri	48	18	66	0,4%	47	19	66	0,4%
<i>Quadri %</i>	73%	27%	100%	/	71%	29%	100%	/
Impiegati	238	294	532	3,1%	229	287	516	3,1%
<i>Impiegati %</i>	45%	55%	100%	/	44%	56%	100%	/
Operai	7.770	8.996	16.766	96,3%	7.435	8.593	16.028	96,3%
<i>Operai %</i>	46%	54%	100%	/	46%	54%	100%	/
Apprendisti	10	18	28	0,2%	8	5	13	0,1%
<i>Apprendisti %</i>	36%	64%	100%	/	62%	38%	100%	/
Totale	8.085	9.330	17.415	100%	7.736	8.907	16.643	100%
% sul totale	46%	54%	100%	/	46%	54%	100%	/

Numero totale e percentuale di dipendenti suddivisi per categoria professionale e classi di età								
Categoria professionale	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0	4	19	23	0	4	16	20
<i>Dirigenti %</i>	0%	17%	83%	100%	0%	20%	80%	100%
Quadri	0	20	46	66	0	20	46	66
<i>Quadri %</i>	0%	30%	70%	100%	0%	30%	70%	100%
Impiegati	36	280	216	532	36	278	202	516
<i>Impiegati %</i>	7%	53%	41%	100%	7%	54%	39%	100%
Operai	1.084	6.338	9.344	16.766	1.082	6.311	8.635	16.028
<i>Operai %</i>	6%	38%	56%	100%	7%	39%	54%	100%
Apprendisti	27	1	0	28	13	0	0	13
<i>Apprendisti %</i>	96%	4%	0%	100%	100%	0%	0%	100%
Totale	1.147	6.643	9.625	17.415	1.131	6.613	8.899	16.643
% sul totale	7%	38%	55%	100%	7%	40%	53%	100%

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

Rapporto Salario di base Donne/Uomini			
	2024	2023	Δ 2024 -2023
Dirigenti	79,7%	77,7%	2,0%
Quadri	85,0%	88,1%	-3,1%
Impiegati	86,2%	88,9%	-2,7%
Operai	82,9%	85,4%	-2,5%
Rapporto Retribuzione Donne/Uomini			
	2024	2023	Δ 2024 -2023
Dirigenti	77,6%	68,9%	8,7%
Quadri	83,8%	85,3%	-1,5%
Impiegati	84,2%	88,0%	-3,8%
Operai	82,9%	85,4%	-2,5%

L'indicatore viene monitorato periodicamente allo scopo di implementare azioni puntuali per migliorare i gap attuali. Stante le numerose azioni implementate nel 2024 tale indicatore è profondamente influenzato dalle difficoltà di mercato su alcuni profili altamente specializzati e dalla numerica di alcuni cluster analizzati.

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

Rapporto Salario di base Donne/Uomini			
	2024	2023	Δ 2024 -2023
Dirigenti			
Quadri	88,4%	101,1%	-12,7%
Impiegati	79,8%	83,3%	-3,5%
Operai	90,6%	83,4%	7,2%
Rapporto Retribuzione Donne/Uomini			
	2024	2023	Δ 2024 -2024
Dirigenti			
Quadri	87,1%	95,1%	-8,0%
Impiegati	77,9%	82,0%	-4,1%
Operai	94,9%	83,4%	11,5%

L'indicatore viene monitorato periodicamente allo scopo di implementare azioni puntuali per migliorare i gap attuali. Stante le numerose azioni implementate nel 2024 tale indicatore è profondamente influenzato dalle difficoltà di mercato su alcuni profili altamente specializzati e dalla numerica di alcuni cluster analizzati.

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

Rapporto Salario di base Donne/Uomini			
	2024	2023	Δ 2024 -2023
Dirigenti	79,0%	75,7%	3,3%
Quadri	85,9%	91,1%	-5,2%
Impiegati	84,8%	87,4%	-2,6%
Operai	86,2%	87,6%	-1,4%
Rapporto Retribuzione Donne/Uomini			
	2024	2023	Δ 2024 -2023
Dirigenti	76,9%	67,4%	9,5%
Quadri	84,7%	87,6%	-2,9%
Impiegati	82,7%	86,5%	-3,8%
Operai	85,7%	87,6%	-1,9%

L'indicatore viene monitorato periodicamente allo scopo di implementare azioni puntuali per migliorare i gap attuali. Stante le numerose azioni implementate nel 2024 tale indicatore è profondamente influenzato dalle difficoltà di mercato su alcuni profili altamente specializzati e dalla numerica di alcuni cluster analizzati.

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

Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale								
Dirigenti	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero
Donne/Uomini (n. teste)	5	5	9	0	5	4	8	0
%	26%	26%	47%	0%	29%	24%	47%	0%

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

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

Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale								
Dirigenti	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero
Donne/Uomini (n. teste)	0	0	3	1	0	0	2	1
%	0%	0%	75%	25%	0%	0%	67%	33%

La tabella riporta la suddivisione dei dirigenti per macro-regione geografica, individuata sulla base del luogo di nascita. All'interno del Paese Italia sono state individuate tre "macro-regioni", ovvero Reggio Emilia e Provincia, dove è sita la sede legale ed operativa e dove vi è il fulcro dell'attività, la Regione Emilia Romagna, il principale territorio di riferimento, ed il resto d'Italia, dove Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. è presente con siti operativi e cantieri. L'Estero rappresenta la categoria residuale. Con l'accezione "local" è stato pertanto identificato il Paese Italia. La tabella evidenzia come il 75% dei dirigenti sia nato in Italia.

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

Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale								
Dirigenti	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero	Reggio Emilia e provincia	Regione Emilia Romagna	Fuori regione (Italia)	Estero
Donne/Uomini (n. teste)	5	5	12	1	5	4	10	1
%	22%	22%	52%	4%	25%	20%	50%	5%

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

Membri dei CdA a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione				
Italia	al 31.12.2024		al 31.12.2023	
	N. componenti	%	N.componenti	%
Totale	15	100%	15	100%

Percentuale dei membri del CdA che ha ricevuto formazione in materia di anticorruzione		
Italia	al 31.12.2024	al 31.12.2023
Numero totale dei membri del CdA	15	15
N. consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	15	14
% consiglieri che hanno ricevuto formazione in materiale di anticorruzione	100%	93,0%

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione per genere								
Italia	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	4	13	255	21	1	15	236	21
Uomini	15	34	209	22	14	33	201	25
Totale	19	47	464	43	15	48	437	46
Donne	100,0%	100,0%	99,6%	0,3%	33,3%	100,0%	97,1%	0,3%
Uomini	100,0%	100,0%	97,7%	0,5%	100,0%	97,1%	95,3%	0,5%
Percentuale	100,0%	100,0%	98,7%	0,3%	88,2%	98,0%	96,3%	0,4%

Numero e percentuale dei dipendenti a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione								
Italia	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Numero totale	19	47	468	12.185	15	39	391	11.825
Percentuale	100,0%	100,0%	99,6%	93,1%	88,2%	79,6%	86,1%	92,9%

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

Membri dei CdA a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione				
Italia	al 31.12.2024		al 31.12.2023	
	N. componenti	%	N.componenti	%
Totale	8	100%	7	100%

Percentuale dei membri del CdA che ha ricevuto formazione in materia di anticorruzione		
Italia	al 31.12.2024	al 31.12.2023
Numero totale dei membri del CdA	8	7
N. consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	7	6
% consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	87,5%	85,7%

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione per genere								
Italia	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	0	5	55	2	0	4	39	0
Uomini	4	14	33	25	2	12	24	23
Totale	4	19	88	27	2	16	63	23
Donne	0,0%	100,0%	98,2%	0,3%		100,0%	79,6%	0,0%
Uomini	100,0%	100,0%	97,1%	0,8%	66,7%	92,3%	92,3%	0,9%
Percentuale	100,0%	100,0%	97,8%	0,7%	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								
Italia	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Numero totale	4	19	88	3.399	3	17	73	2.980
Percentuale	100,0%	100,0%	97,8%	92,4%	100%	100%	97,3%	90,5%

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

Membri dei CdA a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione				
Italia	al 31.12.2024		al 31.12.2023	
	N. componenti	%	N.componenti	%
Totale	23	100%	22	100%

Percentuale dei membri del CdA che ha ricevuto formazione in materia di anticorruzione		
Italia	al 31.12.2024	al 31.12.2023
Numero totale dei membri del CdA	23	22
N. consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	22	21
% consiglieri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	95,7%	90,9%

Numero e percentuale dei dipendenti che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione per genere								
Italia	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Donne	4	18	310	23	1	19	275	21
Uomini	19	48	242	47	16	45	225	48
Totale	23	66	552	70	17	64	500	69
Donne	100,0%	100,0%	99,4%	0,3%	33,3%	100,0%	94,2%	0,2%
Uomini	100,0%	100,0%	97,6%	0,6%	94,1%	95,7%	94,9%	0,6%
Percentuale	100,0%	100,0%	98,6%	0,4%	85,0%	97,0%	94,5%	0,4%

Numero e percentuale dei dipendenti a cui sono state comunicate procedure e politiche in materia di anticorruzione								
Italia	al 31.12.2024				al 31.12.2023			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Numero totale	23	66	556	15.584	18	56	464	14.805
Percentuale	100,0%	100,0%	99,3%	93,0%	90,0%	84,8%	87,7%	92,4%

## DATI RELATIVI ALLE PERFORMANCE ECONOMICHE

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

Prospetto di distribuzione del valore economico generato		
(Euro)	2024	2023
Ricavi delle vendite	515.359.106	588.796.807
Altri proventi	23.038.628	25.916.199
Proventi finanziari	6.580.993	7.150.778
Proventi da partecipazioni	727.814	817.719
Utili/(Perdite) su cambi	-301	-106
Variazioni delle rimanenze	3.846.774	62.179
<b>Valore economico generato dall'organizzazione</b>	<b>549.553.014</b>	<b>622.743.576</b>
Costi operativi riclassificati	181.416.957	204.530.634
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	55.522.082	57.330.128
Costi per servizi	101.200.540	121.527.913
Altri costi	24.694.335	25.672.593
Remunerazione del personale	330.927.519	374.341.138
Costi del personale	330.927.519	374.341.138
Remunerazione dei finanziatori	9.648.390	12.074.010
Oneri finanziari	9.648.390	12.074.010
Remunerazione dei soci	1.448.157	1.601.285
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	1.448.157	1.601.285
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	2.757.239	2.470.551
Imposte correnti dell'esercizio	2.757.239	2.470.551
Comunità	311.339	390.158
Liberalità e sponsorizzazioni	311.339	390.158
<b>Valore economico distribuito dall'organizzazione</b>	<b>526.509.601</b>	<b>595.407.776</b>
Risultato economico d'esercizio destinato a riserve	8.396.319	11.535.998
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	14.500.666	15.783.572
Imposte differite	146.428	16.230
<b>Valore economico trattenuto dall'organizzazione</b>	<b>23.043.413</b>	<b>27.335.800</b>

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

Prospetto di distribuzione del valore economico generato		
(Euro)	2024	2023
Ricavi delle vendite	162.199.204	72.961.996
Altri proventi	2.020.205	430.777
Proventi finanziari	8.979	617
Proventi da partecipazioni	345	-
Utili/(Perdite) su cambi	-	5
Variazioni delle rimanenze	-55.173	160.074
<b>Valore economico generato dall'organizzazione</b>	<b>164.173.560</b>	<b>73.553.459</b>
Costi operativi riclassificati	37.532.657	17.511.151
Materie prime e materiali di consumo utilizzati	4.962.525	2.562.646
Costi per servizi	28.353.017	13.091.100
Altri costi	4.217.115	1.857.405
Remunerazione del personale	122.572.029	54.301.428
Costi del personale	122.572.029	54.301.428
Remunerazione dei finanziatori	758.068	191.636
Oneri finanziari	758.068	191.636
Remunerazione degli azionisti	-	-
Distribuzione del risultato economico d'esercizio	-	-
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.231.838	565.549
Imposte correnti dell'esercizio	1.231.838	565.549
Comunità	300	342
Liberalità e sponsorizzazioni	300	342
<b>Valore economico distribuito dall'organizzazione</b>	<b>162.094.892</b>	<b>72.570.106</b>
Risultato economico d'esercizio destinato a riserve	21.996	91.521
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	2.292.733	929.968
Imposte differite	-236.061	-38.136
<b>Valore economico trattenuto dall'organizzazione</b>	<b>2.078.668</b>	<b>983.353</b>

## DATI RELATIVI ALLA SALUTE E SICUREZZA

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

Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2024	2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	2
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	429	507
Principali tipologie di incidenti sul lavoro	2024	2023
Tipologia 1 - Ferita/taglio	67	90
Tipologia 2 - Contusione/schiacciamento	285	276
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernia, ecc...	41	37
Altri infortuni	36	104
Dati temporali - Ore	2024	2023
Ore lavorate	17.109.900	20.253.081
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi	2024	2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,00	0,10
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	25,07	25,03

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

Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2024	2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	117	68
Principali tipologie di incidenti sul lavoro	2024	2023
Tipologia 1 - Ferita/taglio	2	3
Tipologia 2 - Contusione/schiacciamento	48	2
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernia, ecc...	4	0
Altri infortuni	63	63
Dati temporali - Ore	2024	2023
Ore lavorate	7.167.978	3.359.490
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi	2024	2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,00	0,00
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	16,32	20,24

*Si ritiene opportuno precisare che le differenze rilevate nel numero degli infortuni e nelle ore lavorate tra il 2024 e il 2023 sono da ascrivere essenzialmente al conferimento del ramo di azienda avvenuto in data 01.07.23. Pertanto, i dati di Istituto di Vigilanza Coopservice del 2023 fanno riferimento al solo secondo semestre dell'anno, mentre per il 2024 i dati sono riferiti all'intero esercizio.*

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

Infortuni sul lavoro		
Numero di incidenti	2024	2023
Numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	0	2
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	546	575
Principali tipologie di incidenti sul lavoro	2024	2023
Tipologia 1 - Ferita/taglio	69	93
Tipologia 2 - Contusione/schiacciamento	333	278
Tipologia 3 - Lesione da sforzo: lesioni muscolari, ernia, ecc...	45	37
Altri infortuni	99	167
Dati temporali - Ore	2024	2023
Ore lavorate	24.277.878	23.612.571
Moltiplicatore per il calcolo	1.000.000	1.000.000
Tassi	2024	2023
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0
Tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,00	0,10
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	22,49	24,35

## DATI RELATIVI ALLA CATENA DI FORNITURA

Disclosure 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali Coopservice S.Coop.p.A.

Proporzione di spesa verso fornitori locali		
Area geografica	2024	2023
Italia	99,5%	99,8%
Esteri	0,5%	0,2%

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; oltre il 99% degli acquisti avviene da fornitori italiani.

Disclosure 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Proporzione di spesa verso fornitori locali		
Area geografica	2024	2023
Italia	99,8%	N.D.
Esteri	0,2%	N.D.

Il dato del 2023 non è disponibile, in quanto il conferimento del ramo d'azienda è avvenuto in data 01.07.2023.

Disclosure 204-1: Proporzione di spesa verso fornitori locali Coopservice S.Coop.p.A. + Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Proporzione di spesa verso fornitori locali		
Area geografica	2024	2023
Italia	99,6%	99,8%
Esteri	0,4%	0,2%

Il dato del 2023 è riferito alla sola Coopservice S.Coop.p.A.

## DATI RELATIVI ALL'AMBIENTE

### Disclosure 301-1: Materiali utilizzati per peso o volume Coopservice

Per il calcolo dei materiali, si è preso a riferimento la società Coopservice che utilizza prodotti essenzialmente per l'erogazione dei propri servizi di cleaning professionale, in particolare:

- 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 2025.

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	2024	2023
	Consumo (Kg)	Consumo (Kg)
<b>Totale prodotti detergenti</b>	<b>1.946.578</b>	<b>1.874.069</b>
Prodotti chimici detergenti e disinfettanti	97.637	103.197
Prodotti chimici detergenti	1.127.780	1.125.238
Prodotti chimici detergenti per lavatrici	124.181	113.495
Prodotti chimici disincrostanti	200.007	209.639
Prodotti chimici disinfettanti	147.747	93.251
Prodotti chimici saponi	210.131	195.938
Prodotti chimici cera	21.186	20.244
Prodotti chimici professionali deceranti	15.187	10.602
Prodotti chimici deodoranti	2.722	2.465
<b>Totale carta</b>	<b>2.115.212</b>	<b>1.655.422</b>
Asciugamani	767.233	690.908
Carta igienica	787.902	492.780
Bobine di carta	50.153	65.478
Lenzuolini di carta	25.446	29.595
Altri materiali	484.478	376.661
<b>Totale imballaggi e altro materiale in plastica</b>	<b>802.332</b>	<b>754.924</b>
<b>Peso complessivo delle principali materie prime</b>	<b>4.864.123</b>	<b>4.284.415</b>
<i>di cui</i>		
Materiale rinnovabile	2.115.212	1.655.422
Materiale non rinnovabile	2.748.910	2.628.993

NOTA: Per il calcolo dell'energia e delle emissioni sono state considerate le due società Coopservice S.Coop.p.A. e Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. in quanto condividono alcune infrastrutture, come ad esempio gli uffici della sede centrale di Via Rochdale a Reggio Emilia e altre filiali che fanno parte del perimetro di rendicontazione. Per questa ragione, la flotta aziendale fa riferimento all'intero parco mezzi composto dai veicoli di Coopservice per i servizi di cleaning, logistica e servizi tecnici ed energetici e dai veicoli che Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A. utilizza per lo svolgimento dei servizi di vigilanza e sicurezza.

### Disclosure 302-1: Energia consumata all'interno dell'organizzazione Coopservice S.Coop.p.A. + Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.

Energia consumata all'interno dell'organizzazione					
Tipologia di consumo	U.M.	2024		2023	
		Totale	Totale GJ	Totale	Totale GJ
<b>Combustibili non rinnovabili</b>			179.059		174.849
Gas naturale	smc	97.312	3.337	104.412	3.580
Gasolio - Flotta aziendale	l	4.648.206	167.308	4.568.256	164.430
Benzina - Flotta aziendale	l	183.088	5.843	150.445	4.802
Metano - Flotta aziendale	kg	50.200	2.514	36.156	1.811
GPL - Flotta aziendale	l	2.219	57	8.838	227
<b>Combustibili rinnovabili</b>			3.572		690
HVO - Flotta aziendale	l	103.849	3.572	20.063	690
<b>Energia elettrica acquistata</b>			12.845		12.847
Fonti rinnovabili	kwh	760.168	2.737	712.774	2.566
Fonti non rinnovabili	kwh	2.807.944	10.109	2.855.924	10.281
<b>Energia elettrica autoprodotta</b>			1.480		0
di cui consumata	kwh	209.566	754		
di cui immessa in rete	kwh	201.523	725		
<b>Totale consumi energia</b>			196.231		188.387
Energia rinnovabile	GJ		7.063		3.256
Energia non rinnovabile	GJ		189.167		185.131

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

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

Energia consumata al di fuori dell'organizzazione (1)					
Tipologia di consumo	U.M.	2024		2023	
		Totale	Totale GJ (2)	Totale	Totale GJ (2)
Energia elettrica per commessa	kWh	16.830.673	60.590	19.356.383	69.683
Gas metano per commessa	Smc	12.735.124	437.364	11.744.459	403.341
Gasolio per commessa	l	121.293	4.350	49.673	1.781
Gpl per commessa	l	27.334	702	10.077	246
Fluido per teleriscaldamento per commessa	l	1.097.198	39.348	973.621	34.913
<b>Totale consumi energia</b>			<b>542.354</b>		<b>509.965</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/>.

## Disclosure 302-3: Intensità energetica

Intensità energetica (3)			
	U.M.	2024	2023
Totale consumi energia	GJ	196.231	188.387
Valore della produzione	k€	705.443	699.442
Intensità energetica	GJ/k€	0,28	0,27

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

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

Emissioni Scope 1			
Tipologia	U.M.	2024	2023
Gas naturale	tCO <sub>2</sub> eq	194	208
Gasolio per autotrasporto	tCO <sub>2</sub> eq	11.680	11.476
Benzina per autotrasporto	tCO <sub>2</sub> eq	382	316
Metano per autotrasporto	tCO <sub>2</sub> eq	129	93
GPL	tCO <sub>2</sub> eq	3	14
HVO	tCO <sub>2</sub> eq	4	1
<b>Totale di emissioni Scope 1</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>12.391</b>	<b>12.106</b>

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

Emissioni Scope 2 (4)			
Tipologia	U.M.	2024	2023
Energia elettrica acquistata - Location based	tCO <sub>2</sub> eq	1.026	1.026
Energia elettrica acquistata - Market based	tCO <sub>2</sub> eq	1.284	1.304
<b>Totale Scope 2 - Market Based</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>1.284</b>	<b>1.304</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 305-3: Altre emissioni di GHG indirette - Scope 3

Emissioni Scope 3 (5)			
Tipologia	U.M.	2024	2023
Cat 1: Purchased Goods and services	tCO <sub>2</sub> eq	15.179	14.009
Cat. 2 Capital goods	tCO <sub>2</sub> eq	4.738	3.315
Cat. 3: Fuel- and energy related emissions	tCO <sub>2</sub> eq	3.430	3.307
Cat. 4: Upstream transport and distribution	tCO <sub>2</sub> eq	925	834
Cat. 5: Waste generated in operations	tCO <sub>2</sub> eq	19	41
Cat. 6: Business travel	tCO <sub>2</sub> eq	363	408
Cat. 7: Employee commuting	tCO <sub>2</sub> eq	22.500	21.614
Cat. 11: Use of sold products	tCO <sub>2</sub> eq	43.810	41.466
Cat. 12: End-of life treatment of sold products	tCO <sub>2</sub> eq	3.131	2.011
<b>Totale Emissioni Scope 3</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>94.094</b>	<b>87.004</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 CO <sub>2</sub> eq			
Tipologia	U.M.	2024	Fonte
<b>Scope 1</b>			
Gas naturale	tCO <sub>2</sub> eq/smc	N/A	Sphera MLC-Databases 2024.1
On-Road vehicles (Diesel)	tCO <sub>2</sub> eq/litres	2,51279	Defra - 2024
On-Road vehicles (Benzina)	tCO <sub>2</sub> eq/litres	2,0844	Defra - 2024
On-Road vehicles (Metano)	tCO <sub>2</sub> eq/tonnes	2,56816	Defra - 2024
On-Road vehicles (GPL)	tCO <sub>2</sub> eq/litres	1,55713	Defra - 2024
<b>Scope 2</b>			
Energia elettrica - Location based	tCO <sub>2</sub> eq/kWh	N/A	Sphera MLC-Databases 2024.1
Energia elettrica - Market based	tCO <sub>2</sub> eq/kWh	N/A	Sphera MLC-Databases 2024.1

## Disclosure 305-4: Intensità delle emissioni di GHG

Intensità delle emissioni GHG			
Tipologia	U.M.	2024	2023
Totale emissioni Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	12.391	12.106
Totale emissioni Scope 2 - Market Based	tCO <sub>2</sub> eq	1.284	1.304
Totale emissioni Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	94.094	87.004
<b>Totale Emissioni</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>107.769</b>	<b>100.414</b>
Valore della produzione	k€	705.443	699.442
<b>Intensità emissiva</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq/k€</b>	<b>0,152</b>	<b>0,144</b>

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

Rifiuti prodotti e smaltiti Tipologia	Mod. smaltimento	2024 Peso totale (kg)	2023 Peso totale (kg)
Rifiuti pericolosi	D15	13.854	23.320
	R12	11.041	13.942
	R13	23.509	33.646
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>		<b>48.404</b>	<b>70.908</b>
Rifiuti non pericolosi	D9	375.574	1.189.242
	D13	-	340
	D14	1.209.600	-
	D15	2.388.794	2.308.902
	R3	36.340	70.410
	R4	8.440	11.120
	R5	23.950	20.220
	R12	362.680	445.970
R13	915.758	642.082	
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>		<b>5.321.136</b>	<b>4.688.286</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).

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

Rifiuti prodotti e smaltiti Tipologia	Mod. smaltimento	2024 Peso totale (kg)	2023 Peso totale (kg)
Rifiuti pericolosi	D15	-	25
	R13	4.813	1.981
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>		<b>4.813</b>	<b>2.006</b>
Rifiuti non pericolosi	D14	-	200
	R3	500	-
	R4	860	11.120
	R12	-	80
	R13	11.851	3.762
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>		<b>13.211</b>	<b>15.162</b>

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

Rifiuti prodotti e smaltiti Tipologia	Mod. smaltimento	2024 Peso totale (kg)	2023 Peso totale (kg)
Rifiuti pericolosi	D15	13.854	23.345
	R12	11.041	13.942
	R13	28.322	35.627
<b>Totale rifiuti pericolosi</b>		<b>53.217</b>	<b>72.914</b>
Rifiuti non pericolosi	D9	375.574	1.189.242
	D13	-	340
	D14	1.209.600	200
	D15	2.388.794	2.308.902
	R3	36.840	70.410
	R4	9.300	22.240
	R5	23.950	20.220
	R12	362.680	446.050
R13	927.609	645.844	
<b>Totale rifiuti non pericolosi</b>		<b>5.334.347</b>	<b>4.703.448</b>

**RELAZIONE  
DELLA SOCIETÀ  
DI REVISIONE  
INDIPENDENTE**





## **Relazione della società di revisione indipendente sul Report integrato 2024**

Al Consiglio di Amministrazione di Coopservice S.Coop.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Report Integrato di Coopservice S.Coop.p.A. (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, che include i dati e le informazioni della società Coopservice S.Coop.p.A. e i dati e le informazioni della società controllata Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A..

### **Responsabilità degli Amministratori per il Report Integrato**

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

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

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

### **Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità**

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

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1* (ISQM Italia 1), che richiede di configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che include direttive e procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

#### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese  
Milano Monza Brianza Lodi 12975880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: Ancona 60131 Via Sandro Toti 1 Tel. 071  
2132311 - Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5040211 - Bergamo 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 226691 - Bologna 40124 Via Luigi Carlo Farini  
12 Tel. 051 6186211 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - Catania 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - Firenze 50121  
Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - Napoli 80121 Via del Mille 16 Tel. 081 36181 - Padova  
35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 -  
Pescara 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - Roma 00154 Lago Fochetti 29 Tel. 06 570251 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011  
556771 - Trento 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - Treviso 31100 Viale Felissert 90 Tel. 0422 696911 - Trieste 34125 Via Cesare  
Battisti 18 Tel. 040 3480781 - Udine 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - Varese 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - Verona 37135 Via  
Francia 21/C Tel. 045 8263001 - Vicenza 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Report Integrato rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito anche *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Report Integrato non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Report Integrato si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Report Integrato, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Report Integrato, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nei paragrafi "Bilancio separato | Coopservice", "Bilancio consolidato | Gruppo Coopservice", "Bilancio separato | Istituto di Vigilanza Coopservice" e "Capitale finanziario" del Report Integrato e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società Coopservice S.Coop.p.A. e della Società Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A.;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Report Integrato.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Coopservice S.Coop.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Report Integrato.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Report Integrato abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



- per le sedi di Reggio Emilia e di Desenzano del Garda per Coopservice S.Coop.p.A. e per la sede di Firenze per Istituto di Vigilanza Coopservice S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività e del loro contributo agli indicatori di prestazione, abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### ***Limitazioni intrinseche nella redazione del Report Integrato***

L'informativa fornita in merito alle emissioni di Scope 3 è soggetta a maggiori limitazioni intrinseche rispetto a quelle Scope 1 e 2, a causa della scarsa disponibilità e della precisione relativa delle informazioni utilizzate per definire le informazioni sulle emissioni Scope 3, sia di natura quantitativa sia di natura qualitativa, relative alla catena del valore.

### ***Conclusioni***

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Report Integrato di Coopservice S.Coop.p.A relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Report Integrato.

### ***Altri aspetti***

Il Report Integrato per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2023, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stato sottoposto ad un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 2 agosto 2024, ha espresso su tale Report Integrato una conclusione senza rilievi.

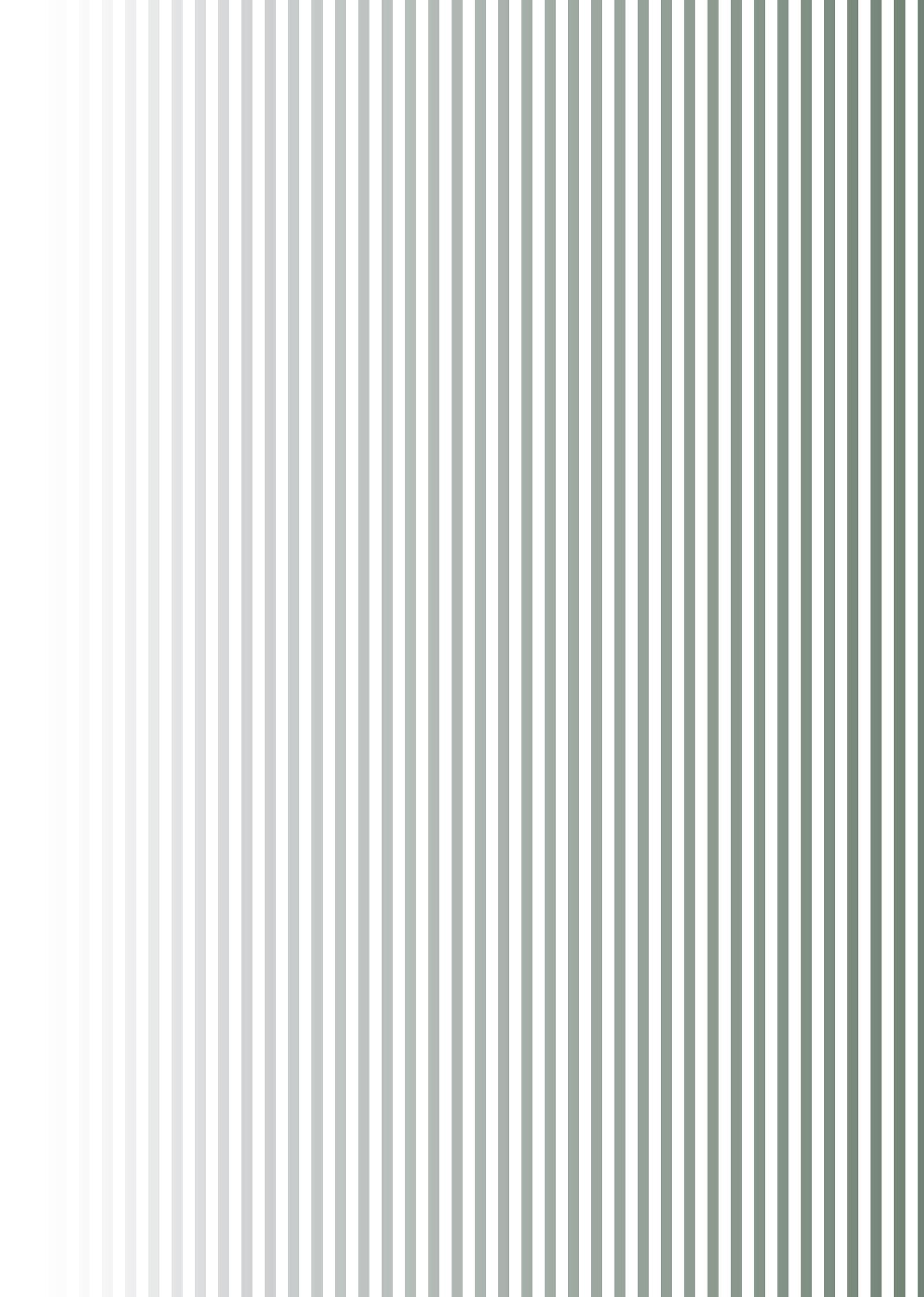
Verona, 30 giugno 2025

PricewaterhouseCoopers SpA



Alessandro Vincenzi  
(Revisore legale)





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