

Bilancio Sociale 2022

Benvenuti 

Benvenuti 



COMMERCianti INDIPENDENTI ASSOCIATI

SOCIETÀ COOPERATIVA

 **CONAD**
Persone oltre le cose

“

La Cooperativa
considera fondamentale
pensare al proprio sviluppo
nel rispetto della **sostenibilità
delle risorse ambientali,
economiche e sociali (...).**

La sostenibilità
a cui vuole tendere la Cooperativa
è ambientale, economica e sociale
ed è intesa come un processo continuo
dove queste tre dimensioni fondamentali
interagiscono e sono interdipendenti.

Codice Etico CIA 2022, pag. 66

”



Commercianti Indipendenti Associati - Società Cooperativa
Associata Conad
Via dei Mercanti 3, 47122 Forlì (FC)
www.conad.it

Grafica e impaginazione: PromotionArti per Tribucoop
Illustrazioni a cura di Paolo d'Altan
Immagini: archivio Commercianti Indipendenti Associati, punti vendita Conad, Conad,
Archivi società partner, Foto Fabio Blaco, Tissellistudioarchitetti.

Stampa:  TIPOGRAFICO .it

maggio 2023



Pronti a nuove sfide	4
01. L'identità	7
Cooperatori e Commercianti, indipendenti e associati	8
La nostra storia da oltre 60 anni	9
Il sistema Conad	10
Fondazione Conad	11
I nostri valori	12
Una logistica potenziata e più efficiente	14
Una rete multicanale	16
Concept store	20
Sviluppo	24
Nuove aperture	24
Interventi di ristrutturazione	28
Le certificazioni del nostro impegno	30
Sicurezza sul lavoro	32
Nuovi documenti CIA	33
02. La governance	35
La struttura della Cooperativa	36
Il valore della Cooperazione	40
Verso il Bilancio di Sostenibilità	42
03. L'ambiente	45
Buone prassi per un futuro migliore	46
Scelte innovative per la nuova sede	47
Energia da fotovoltaico	48
Postazioni di ricarica elettrica	49
Buone prassi di risparmio energetico	50
Trasporti e ambiente	52
Sistema CHEP	53
Sistema CPR	53
Dalla carta all'online	54
Recupero e riduzione della plastica	55
04. Persone oltre le cose	57
Persone oltre le cose	58
Le risorse umane di CIA e società	60
Le persone della rete	62
La formazione	64
05. Clienti e fornitori	69
Il mercato clienti e fornitori	70
Strategie commerciali: la convenienza	71
Strategie commerciali: distintività e fidelizzazione	71
I fornitori locali	72
Il progetto Siamo	73
Le Carte Conad in CIA	74
La spesa online	77
06. Le nostre comunità	79
Le nostre comunità	80
Cibo e solidarietà	82
Solidarietà e salute	84
Sport, giovani, territori	88
Le scuole protagoniste	90
Promuovere cultura	92
07. Performance economica	95
I risultati di CIA	96
Patrimonio, investimenti e imposte	98
Valore aggiunto: composizione e distribuzione	100
Le vendite della rete	102



Pronti a nuove sfide

Care Socie e cari Soci,

presentiamo in questo report l'attività di un anno, il 2022, che si è caratterizzato per dinamiche parzialmente imprevedibili rispetto al biennio dal quale provenivamo. Se infatti il 2020-2021 è stato contrassegnato dalla pandemia, con le sue incertezze, difficoltà e stravolgimenti del nostro modo di vivere e immaginare il futuro, il 2022 si è aperto in maniera non meno drammatica: la guerra in Ucraina ha contribuito a generare perdite di vite e distruzione e ha innescato ripercussioni inflative pesantissime, con le quali dovremo probabilmente continuare a fare i conti ancora per diversi anni.

Ci siamo visti tutti, famiglie e imprese, catapultati da una crisi sanitaria direttamente in una di natura economica, con i costi delle materie prime ed energetici schizzati alle stelle e impatti significativi sui bilanci.

In questo contesto, come era del resto già successo anche nel pieno della pandemia, la GDO ha tenuto e ha continuato a fare la propria parte, cercando di dare risposte credibili alle esigenze dei consumatori, e assistendo a quella che è stata definita una "nuova rivoluzione nel carrello della spesa" (Nielsen).

A fronte di rincari energetici e delle materie prime estremamente significativi, i consumatori si sono orientati al risparmio e alla revisione delle proprie strategie di spesa, con un ritorno importante alla ricerca della convenienza e alla limitazione di sprechi e superfluo.



Conad, le cooperative aderenti al Consorzio, tra le quali naturalmente anche Cia, e i soci imprenditori tutti hanno fatto la propria parte per garantire ancora non solo continuità di servizio - a fronte di spese energetiche e di approvvigionamento notevolmente cresciute - ma soprattutto per ridurre il più possibile le ripercussioni economiche sui prezzi al consumatore.

Il triennio che ci siamo lasciati alle spalle non è stato dunque semplice, ma le scelte compiute con avvedutezza e lungimiranza (possiamo dirlo) nel corso nel tempo ci hanno messo al riparo dalle turbolenze che hanno agitato altre realtà.

La politica commerciale di convenienza continuativa, le scelte assortimentali, la tenuta dei punti vendita, l'imponente stagione di ristrutturazioni, la coerenza dei nostri comportamenti durante il lock-down sono tutte azioni delle quali oggi raccogliamo i frutti.

Ora si apre una nuova fase che sarà caratterizzata ancora per un po' da un alto livello inflativo; successivamente assisteremo a un forte ridimensionamento dell'inflazione che porterà con sé un nuovo inasprimento della competizione, dalla quale alcune catene usciranno più forti e altre più deboli.

In questo scenario il percorso intrapreso dalla nostra Cooperativa in tema sostenibilità è proseguito, contestualmente a quello in essere da parte di Conad; è stato avviato, in seno alla Direzione Operativa, un dialogo aperto e costruttivo tra le Direzioni aziendali volto all'identificazione dei temi materiali, dei loro impatti sui diversi stakeholder e delle progettualità mirate a ridurre gli impatti negativi a favore degli impatti positivi storicamente fulcro del mondo CIA.

Prevediamo durante il 2023 di coinvolgere un numero sempre più alto di stakeholder in questo processo, aprendo tavoli di lavoro e utilizzando strumenti di dialogo anche verso Soci e fornitori in primis; il sentimento dei clienti è già stato oggetto di una specifica analisi svolta da Conad a livello nazionale e ci aiuterà a propria volta a disegnare un futuro sempre più sostenibile.

Non avendo dubbi su quale debba essere il nostro obiettivo, sia di natura commerciale che più in generale a livello di sostenibilità economica, sociale e ambientale, dovremo concentrarci su tutti i particolari del nostro lavoro, consapevoli - come siamo - che solo la costante e continua messa a punto dei nostri processi e delle nostre azioni ci consentirà di vincere la sfida.

Luca Panzavolta
Amministratore Delegato e Direttore Generale

Maurizio Pelliconi
Presidente

01. L'identità



Cooperatori e Commercianti, indipendenti e associati



Commercianti Indipendenti Associati è una delle cinque cooperative del sistema Conad; venne costituita a Forlì il 23 settembre del 1959 come Cafe (Cooperativa di approvvigionamento fra esercenti); il nome attuale data al 2005. A darle vita furono l'intuizione e la volontà di dieci commercianti al dettaglio, che scelsero di aggregarsi per ottenere condizioni migliori sul mercato di quelle che avrebbero avuto rimanendo separati.

Alla base della storia della Cooperativa c'è dunque la capacità di aver saputo coniugare e fare coesistere due dimensioni apparentemente opposte: quella individualistica dei singoli commercianti e quella cooperativa, basata su logiche di mutualità e sistema.

Il modello cooperativo si è rivelato vincente: Cia ha conosciuto uno sviluppo importante nel corso dei decenni, al punto da ampliare la propria presenza territoriale e la rete associata di imprenditori gestori di negozi a insegna Conad. Dal territorio forlivese si è passati così, attraverso fusioni e acquisizioni, all'attuale presenza nell'area Nord Est della penisola: il territorio della rete associata si estende, infatti, dalla Romagna (Forlì-Cesena, dove tuttora sono la sede legale, gli uffici, una parte importante dei magazzini; Ravenna e Rimini) a San Marino alle Marche settentrionali (Pesaro-Urbino e Ancona in parte); comprende il Veneto (Padova, Rovigo, Venezia, Belluno, Treviso, alle quali si aggiunge lo Spazio Conad di Bussolengo-VR), il Friuli Venezia Giulia (Trieste, Gorizia, Udine e Pordenone) e parte della Lombardia.

Qui è presente a Milano (città e provincia), oltre che in alcuni comuni come Curno (BG) e Merate (LC).

Commercianti Indipendenti Associati è un nome che coglie l'essenza del modello: fa riferimento a una base sociale costituita da soci commercianti al dettaglio, organizzati come singole ragioni sociali distinte (quindi tra loro indipendenti), ma associati in cooperativa, dalla quale ricevono servizi e beni a condizioni migliori di quelle che avrebbero potuto ottenere da soli sul mercato.

Lo scambio mutualistico, alla base di Cia, continua a esserne il fulcro sul quale si regge, dopo oltre 60 anni di attività: oggi la cooperativa è una azienda sana e patrimonialmente solida, grazie alla gestione avveduta dei soci imprenditori che hanno saputo indirizzare gli utili economici al consolidamento e alla crescita di questa realtà, tenendo pienamente fede all'impegno di essere amministratori pro tempore di una impresa destinata a proseguire e durare nel tempo, per i soci delle nuove generazioni che raccoglieranno il testimone.

La nostra storia da oltre 60 anni

1959

Il 23 settembre a Forlì nasce la "Cooperativa di Approvvigionamento Fra Esercenti" o C.A.F.E. A firmare l'atto costitutivo sono dieci esercenti forlivesi (5 donne e 5 uomini) con un capitale di 50 mila lire, una piccola sede sociale e come principale risorsa la "fiducia" dei fondatori.

ANNI '60

Bologna, "Sala dei 600" di Palazzo Re Enzo: il 13 maggio 1962 nasce CO.NA.D. "Consorzio Nazionale Dettaglianti": CAFE fu tra le quattordici cooperative fondatrici del gruppo.

ANNI '70

Inizia la crescita, su base provinciale: C.A.F.E. Forlì e ALCOOP Cesena si fondono e nasce Mercurio Romagnolo, con maggiore potenzialità commerciale e servizi più efficienti e vantaggiosi per consumatori e soci.

ANNI '80

Il 21 gennaio 1982, a Forlì, i soci di Mercurio Romagnolo e Mercurio Adriatico di Rimini decidono di creare un'unica realtà territoriale attraverso una fusione per incorporazione.

1988

Nasce Conad Romagna dalla fusione tra Mercurio Romagnolo e COFPER di Ravenna.

ANNI '90

Il 26 maggio 1995 nasce Conad Romagna-Marche dalla fusione tra Conad Romagna e Conad Fano.

ANNI 2000

Il 1° gennaio 2005 nasce Commercianti Indipendenti Associati dalla fusione tra Conad Romagna-Marche e Conad Friul Veneto. La scelta è frutto della volontà di superare i limiti geografici, ricalibrando il focus sul socio dettagliante, vero protagonista della storia imprenditoriale.

ULTIMI ANNI

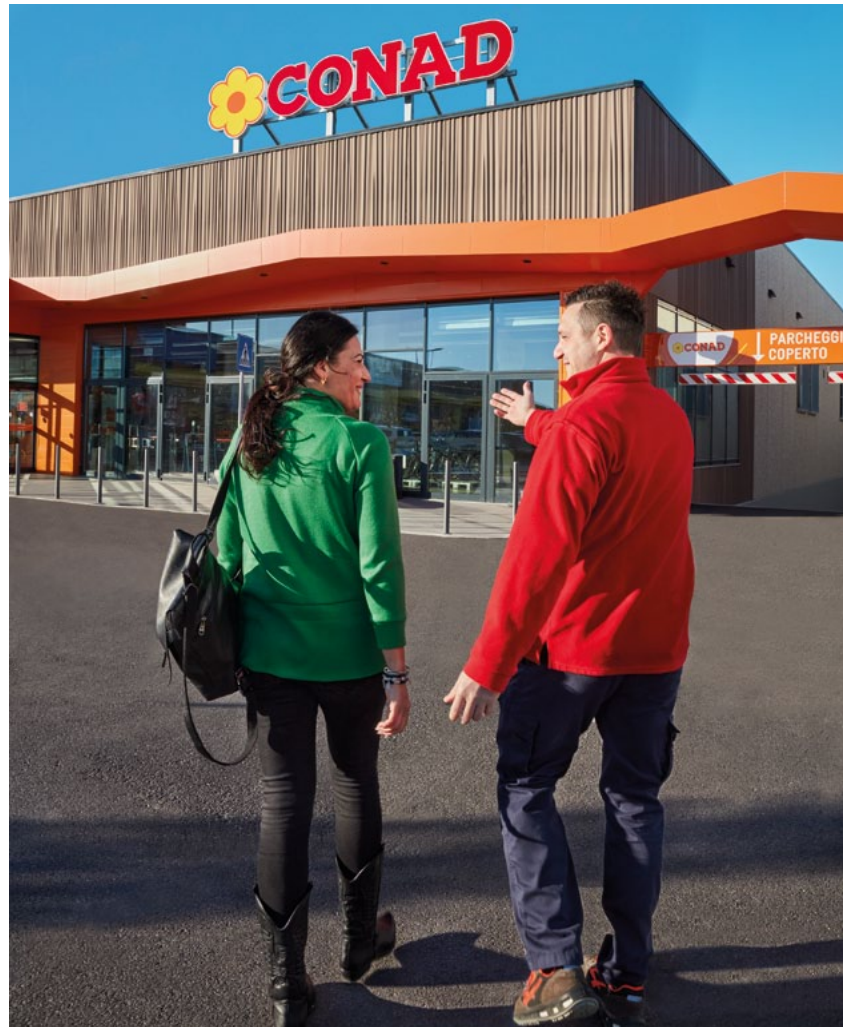
Dal 2005 è continuata la crescita della Cooperativa, non solo in termini economici, ma anche di radicamento ulteriore nei vari territori.

Lo sviluppo è passato anche attraverso importanti acquisizioni di altre catene, quali Billa e Coop Operaie (2014-2015) e Auchan (2019-2020).

Ai nostri giorni la cooperativa è tra le imprese più strutturate non solo a livello locale, sia dal punto di vista della solidità economica e patrimoniale, che per l'elevato numero di posti di lavoro che garantisce, tra CIA, società di sistema e più in generale rete dei punti vendita.

Il sistema CONAD

Conad sempre più leader della GDO italiana.
Nel 2022 fatturato a 18,45 miliardi di euro (+8,5%).



Conad, Consorzio Nazionale Dettaglianti, è la più ampia organizzazione di imprenditori indipendenti del commercio al dettaglio presente in Italia.

Nasce a Bologna il 13 maggio del 1962; a dettarne la costituzione fu principalmente la spinta di alcuni piccoli dettaglianti (già riuniti in cooperativa) a emanciparsi dal potere dei grossisti e dell'industria di marca, disponendo di una struttura alla quale affidare le politiche commerciali e la gestione centralizzata degli approvvigionamenti.

Nel 2022 Conad si conferma prima insegna in Italia per quota di mercato, con circa il 15%. In crescita il fatturato dei prodotti a marchio (MDD) a 5,4 miliardi di euro e la quota nel canale super a 32,4%.

Gli investimenti sulla rete ammontano a 2,08 miliardi di euro in tre anni (2022-2024). Rilanciate le linee guida di sviluppo strategico dell'insegna dei prossimi anni: sostenibilità, digitalizzazione, canalizzazione, marca del distributore (fonte: www.conad.it/ 16.12.2022).

Il sistema Conad è articolato su 3 livelli:

1. Socio imprenditore

alla base del sistema Conad, è l'imprenditore che gestisce il punto vendita, il volto di Conad sul territorio, primo contatto con il cliente e con la sua comunità di riferimento;

2. Cooperative

strutture territoriali di ambito sovraregionale, associano i dettaglianti gestori dei negozi Conad, per i quali sono i principali fornitori di merce nonché di una serie di servizi di varia natura (amministrativi, commerciali, finanziari, logistici, ecc.);

3. Consorzio Nazionale

Conad associa le Cooperative, verso le quali agisce come una sorta di centrale d'acquisto; produce e promuove il prodotto a marchio e si occupa di pianificazione strategica, marketing e comunicazione per tutto il sistema.

Fuori dall'Italia, Conad è tra i promotori di AgeCore, alleanza internazionale tra i maggiori retailer indipendenti in Europa; oltre a Conad, ne sono parte le insegne Coop (Svizzera), Colruyt (Belgio), Edeka (Germania), Groupement des Mousquetaires (Intermarché - Francia), Eroski (Spagna).

A livello nazionale, sul fronte politico-sindacale Conad aderisce ad ANCD (Associazione nazionale delle cooperative tra dettaglianti, articolazione settoriale della centrale cooperativa Legacoop) e ad Adm, associazione della distribuzione moderna.

Dal 2021 Conad ha inoltre fatto il suo ingresso in Confcommercio-Imprese per l'Italia, rappresentanza d'impresa che riunisce oltre 700mila associati.



Fondazione CONAD

Fondazione Conad Ets è l'ente no profit fondato dal Consorzio Conad e dalle Cooperative territoriali per valorizzare ulteriormente le iniziative promosse sui diversi territori nazionali e svilupparne di nuove, con un respiro nazionale.

Nata nel 2022, Fondazione Conad ETS è uno strumento a disposizione del Consorzio Conad e delle Cooperative, attraverso cui si impegnano a intervenire per il **bene comune**, il supporto alle **comunità**, la promozione di una **cultura di sistema**.

Fondazione Conad ETS promuove, favorisce e coordina iniziative e progetti in sette ambiti di azione: nutrizione e sana alimentazione per tutti; educazione, formazione e informazione delle giovani generazioni; supporto alle comunità locali; protezione dell'ambiente naturale; promozione di attività culturali e sportive; promozione della ricerca scientifica; promozione di iniziative imprenditoriali.

Fanno parte del Cda della Fondazione Conad Ets, per Cia, il Presidente Maurizio Pelliconi e l'Amministratore Delegato Luca Panzavolta.

A presiedere la Fondazione è Nicola Fossemò; Direttore è Maria Cristina Alfieri e Segretario Generale Fabio Caporizzi.

Nel corso del 2022, tra le varie iniziative promosse dalla Fondazione, nel territorio della rete CIA se ne è svolta una in concomitanza al 25 novembre, giornata **contro la violenza di genere**.

La gigantesca coperta, formata da centinaia di quadrati realizzati a ferri o a uncinetto, ha ricoperto i passeggi delle mura di Treviso: si è trattato dell'opera relazionale condivisa Viva Vittoria, cucita da centinaia di donne di tutta la provincia (e non solo), per raccogliere fondi a favore di due realtà attive nel territorio contro la violenza di genere, Centro Antiviolenza Telefono Rosa di Treviso e Casa Rifugio CasaLUNA del Comune di Treviso.

Il progetto, di valenza nazionale, ha trovato il pieno coinvolgimento di CIA e dei soci della marca trevigiana che, oltre a promuovere la realizzazione e raccogliere i quadrati di maglia all'interno dei punti vendita, hanno deciso di devolvere all'associazione 10 centesimi a scontrino nei giorni 24, 25, 27 e 28 novembre presso i loro punti vendita (Conad di via Ghirada a Treviso, Conad City di via Risorgimento a Treviso, Conad di viale IV Novembre a Treviso, Conad di via Erizzo a Valdobbiadene, Conad di via Roma a Ponzano Veneto, Conad City di via Marmolada a Povegliano e Spazio Conad in via Postumia a San Biagio di Callalta).

I nostri valori



La **cooperativa** è una forma d'impresa che storicamente ha alla sua base valori che rimandano alla responsabilità sociale, ambientale ed economica, caratterizzandosi quindi per sua natura come **"impresa sostenibile"**.

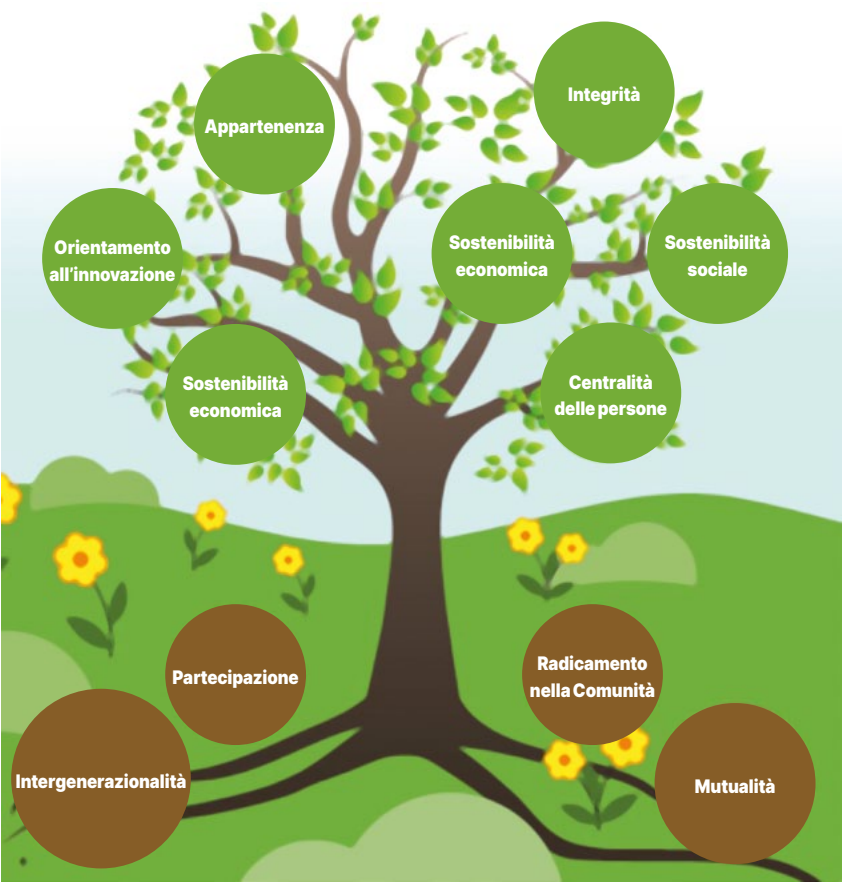
CIA si è dotata da tempo di un Codice etico e di Autoregolamentazione che è lo strumento che definisce l'insieme di valori che la Cooperativa riconosce, accetta e condivide e l'insieme delle responsabilità che assume verso l'interno e verso l'esterno, ispirandosi ai principi di correttezza e trasparenza.

Sono principi pienamente in linea a quelli dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile dell'ONU e i suoi obiettivi, sviluppati partendo da cinque concetti chiave (persone, pianeta, prosperità, pace, partenariato).

I nostri valori riflettono lo stesso approccio. Come indicato nel Codice Etico, la Cooperativa si ispira e aderisce ad alcune alte espressioni di principi che rappresentano un forte ancoraggio ideale:

- La Convenzione per la Salvaguardia dei Diritti dell'Uomo e delle Libertà fondamentali, del 1950
- La Tavola dei principi cooperativi formulata dall'Assemblea Cooperativa Internazionale nel 1995
- La Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea del 2000
- I 10 Principi del Global Compact formulati dall'Onu nel 2000 finalizzati a promuovere una imprenditorialità responsabile di fronte alle sfide della globalizzazione.

I principi di riferimento che rappresentano i valori fondamentali a cui i destinatari del Codice Etico devono attenersi sono:



Legalità e rispetto
dei valori democratici

Diligenza, competenza
e professionalità

Uguaglianza

Trasparenza e leale competizione

Sostenibilità:
ambientale, economica, sociale

Qualità

Tutela dell'immagine
e della reputazione

Salute, sicurezza ed ambiente

Tutela della privacy

Una logistica potenziata e più efficiente

Per un miglior servizio alla rete.



Nel corso del 2022 il **magazzino generi vari** ha dovuto fronteggiare una crescita importante di volumi ed il conseguente consolidamento dell'organico.

All'interno dei generi vari è stata revisionata l'area catasta (in funzione della tracciabilità dei prodotti) con definizione di un nuovo percorso di picking finalizzato al miglioramento della produttività e all'ottimizzazione degli spazi.

Per i magazzini dei **freschi e surgelati** è stato avviato il progetto di tracciabilità di lotto e scadenza.

Sono stati presi contatti ed avviate analisi di fattibilità in merito a progetti di automazione su alcuni magazzini (generi vari e freschi) al fine di fronteggiare la sempre maggiore difficoltà di reperire personale.

Sono inoltre avanzati i lavori della nuova palazzina direzionale; per una maggiore sostenibilità ambientale sopra il magazzino generi vari è stato installato un nuovo impianto fotovoltaico da 1,2 MegaWatt destinato alla copertura dei consumi della nuova palazzina.

È stata avviata la costruzione del nuovo magazzino sito a **Martellago (VE)** che prevede 10.300 mq per i freschi, 30.000 mq per secco e offerte, 550 mq di surgelati destinati al transit point.

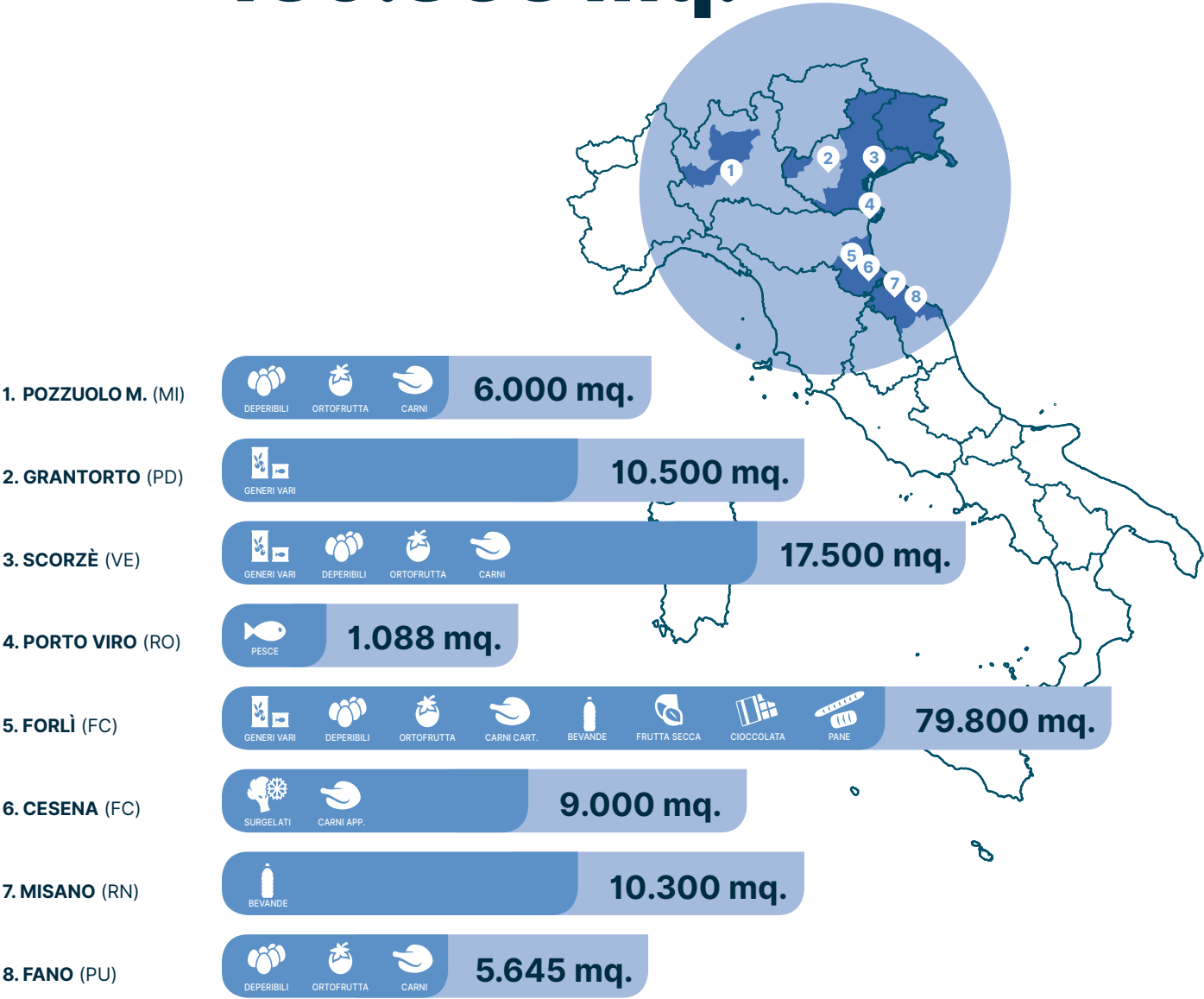
A inizio 2022 è partito il progetto e-commerce di Conad ed è stato aperto un **dark store** a Cesena che si occupa della preparazione e della gestione delle spese online.

L'attività di preparazione spese e consegne viene svolta da un operatore logistico specializzato. Per la gestione è stato implementato un software di gestione del magazzino (WMS) e uno per la gestione del servizio delivery (TMS).

La piattaforma dispone di un assortimento di 10.000 referenze.

Sono stati implementati inoltre i **locker**, posizionati per iniziare nella provincia di Forlì.

Superficie totale magazzini CIA **139.833 mq.**



Una rete multicanale

Assortimenti, servizi e spazi diversificati per una spesa a misura di cliente.



Anche il 2022 è stato un anno di consolidamento della rete associata, con interventi di miglioramento dei punti vendita e uno sviluppo fatto di nuove aperture di negozi e di concept tematici, che hanno arricchito e qualificato ulteriormente la proposta commerciale e di servizi di una rete ormai non solo multicanale ma omnicanale, perché presente anche nel segmento dell'online.

Al 31 dicembre 2022 erano attivi **266 punti vendita** nel territorio di presenza CIA, suddivisi in cinque insegne che svolgono una funzione dedicata: si va dalla prossimità, che trova espressione nel formato **City**, al supermercato (**Conad** e **Superstore**, con la declinazione dell'every day low price dello **Spesa Facile**), per arrivare al ruolo di attrazione, con gli **Spazio Conad**.

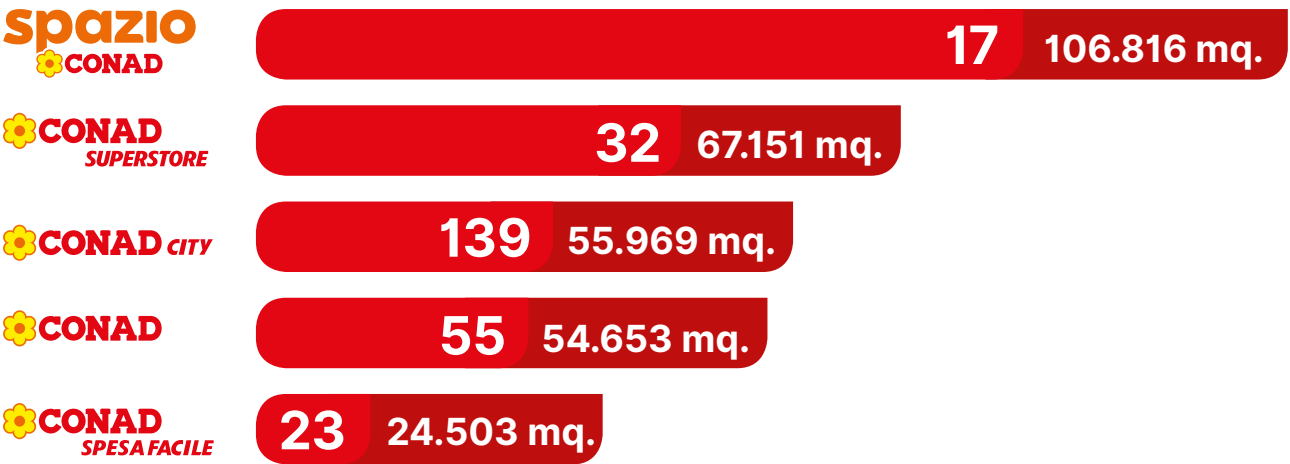
Ricca la serie di concept tematici a marchio: parafarmacia, ottico, pet sto-

re, bar-ristoranti self service e distributori di carburante, tutti caratterizzati da un'offerta qualificata a prezzi sensibilmente concorrenziali, in grado di assicurare importanti risparmi quotidiani, in un'unica esperienza di acquisto.

La rete associata CIA spazio in 5 regioni: Romagna, Marche, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Lombardia, oltre alla Repubblica di San Marino; in totale le province in cui sono presenti negozi Conad associati a Cia sono 18, oltre a San Marino.

Ai tradizionali punti vendita fisici si aggiunge l'**offerta online**, sviluppata tramite la società Da te srl (controllata di CIA), con 4 punti di ritiro della spesa in altrettanti locker dedicati, dislocati in punti strategici della città di Forlì (Via Ravennana 474; in via Oriani 1; in viale Roma 130; in Via Risorgimento 254.

Superficie totale PDV rete CIA
309.092 mq.



Totale Negozi

266

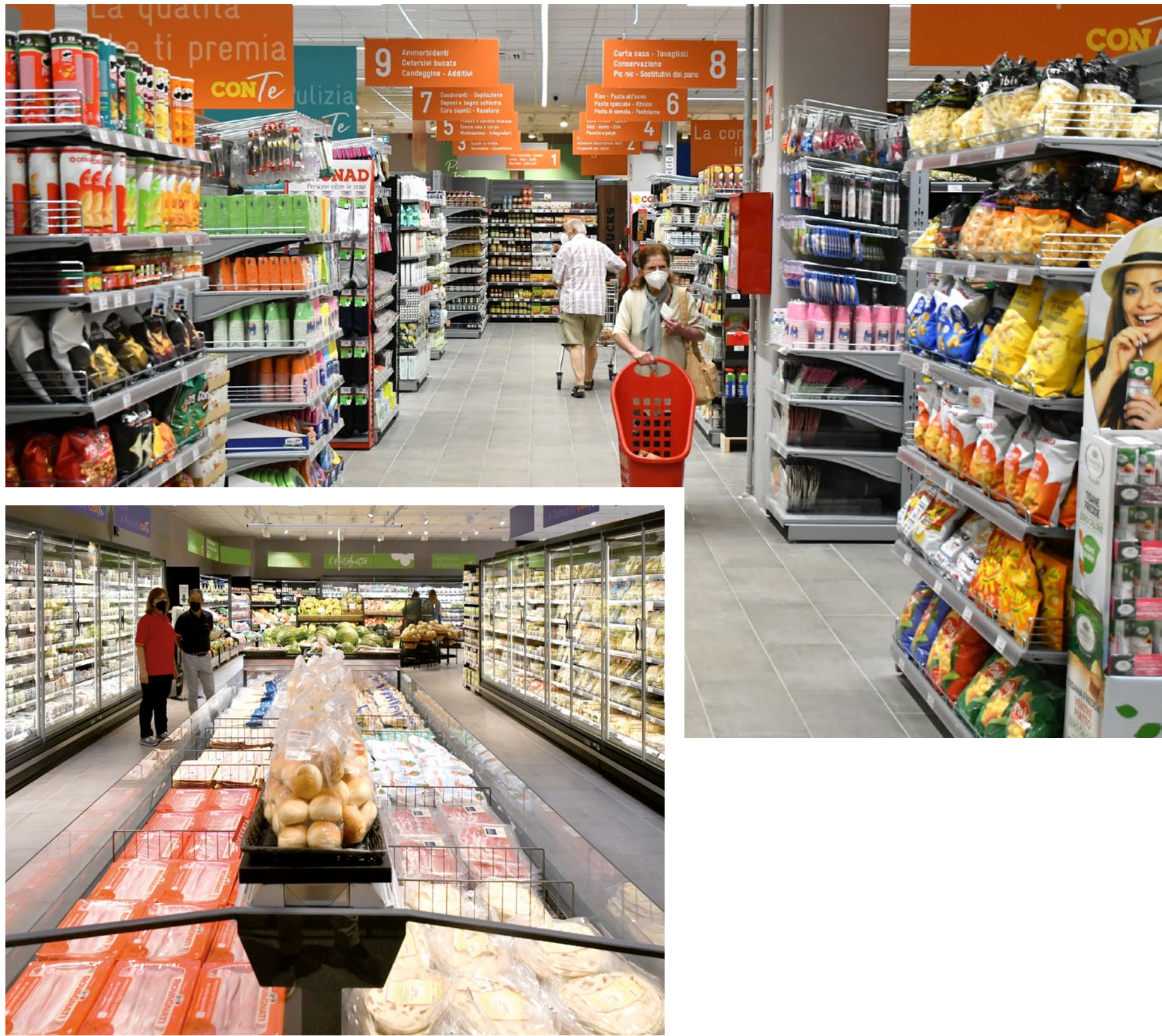
Totale Concept Store

84



*di cui 22 Con Sapore e 5 Saporì e Sorrisi

Sul territorio, la presenza capillare di negozi di format differenti e concept tematici **assicura una spesa completa.**



Negozi



Concept

Romagna
e San Marino

129

27

Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini,
Repubblica di San Marino

3 Spazio Conad
16 Conad Superstore
30 Conad
5 Conad Spesa Facile
75 Conad City*

*di cui 1 Saponi e Dintorni

9 Con Sapore
8 Parafarmacia
3 Self24
4 PetStore
3 Ottico

Marche

50

14

Ancona, Pesaro-Urbino

2 Spazio Conad
8 Conad Superstore
12 Conad
4 Conad Spesa Facile
24 Conad City

6 Con Sapore
2 Parafarmacia
5 PetStore
1 Ottico

Lombardia

26

13

Milano, Bergamo, Lecco

4 Spazio Conad
5 Conad
1 Conad Spesa Facile
16 Conad City*

*di cui 2 Saponi e Dintorni

4 Con Sapore
3 Parafarmacia
4 PetStore
2 Ottico

Veneto

34

22

Belluno, Padova, Rovigo,
Treviso, Venezia, Verona

6 Spazio Conad
2 Conad Superstore
5 Conad
8 Conad Spesa Facile
13 Conad City*

*di cui 1 Saponi e Dintorni

7 Con Sapore
6 Parafarmacia
1 Self24
6 PetStore
2 Ottico

Friuli
Venezia
Giulia

27

8

Gorizia, Pordenone,
Trieste, Udine

2 Spazio Conad
6 Conad Superstore
3 Conad
5 Conad Spesa Facile
11 Conad City

1 Con Sapore
3 Parafarmacia
3 Self24
2 PetStore

Concept store

L'offerta Conad si amplia oltre la spesa alimentare:
dalla benzina alla cura persona, dal pet fino alla ristorazione.



Distributori di carburanti

Convenienza e sostenibilità:
risparmio e nuovi servizi
più rispettosi dell'ambiente.



Distributori 7

Questi concept hanno conosciuto nel tempo una crescita importante; **oggi sono 7 gli impianti** in funzione sulla rete, a Faenza (RA), Portogruaro (VE), Azzano X (PN), Porcia (PN), Martignacco (UD), Cesena (FC). L'ultimo aperto, in ordine di tempo, è stato quello di Meldola (FC), che ha inaugurato nel corso del 2022 anticipando l'apertura del nuovo Conad che sorge nelle immediate vicinanze.

Grazie all'offerta di carburanti con filiera di approvvigionamento molto corta, ai distributori a marchio Conad è possibile un **risparmio significativo**, apprezzato ancor di più dai clienti nel corso del 2022, a fronte dei rincari importanti nei prezzi dei carburanti.

Mediamente rifornirsi a queste pompe consente di risparmiare **tra gli 8 e i 10 centesimi al litro**, scegliendo tra la modalità self service e quella con pagamento alle casse drive in. A completare il servizio sono anche le postazioni per la ricarica delle auto elettriche, che si possono trovare sia ai distributori a marchio Conad che in alcuni parcheggi dei supermercati.



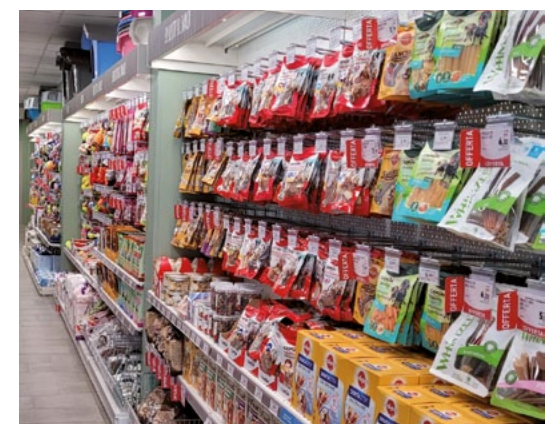
Pet Store

Il benessere degli animali al centro
di un'area pensata e dedicata
alle loro esigenze.

Gli **animali da compagnia** sono entrati a far parte, già da molto tempo, come membri a tutti gli effetti di milioni di famiglie italiane, che si rivolgono a negozi specializzati per soddisfare le loro esigenze in tema non solo di alimentazione, ma più in generale di cura, salute e benessere in senso ampio.

La crescita numerica di questi concept sulla rete CIA (**passati tra 2021 e 2022 da 17 a 21**) conferma la grande attenzione che il mercato dimostra per questo segmento commerciale. Che si tratti di corner cosiddetti *stand alone*, quindi esterni al supermercato, oppure di reparti tematizzati interni al negozio in cui fare la spesa, i PetStore hanno incontrato il favore dei consumatori. Questo grazie sia all'**assortimento** proposto, con etichette di marca e linee specifiche a marchio Conad, che per la **competitività dei prezzi** e la **comodità** di un servizio a completamento degli acquisti di ogni giorno per tutta la famiglia.

Servizi ulteriori, come per esempio la **toelettatura** o altri, integrano la proposta per il benessere degli animali.



PetStore 21



Parafarmacie

Oltre alla spesa, una scelta di prodotti per la salute e il benessere di tutta la famiglia.

Il format delle **parafarmacie** a marchio Conad si è consolidato nelle abitudini di spesa per il mondo della **salute** e del **benessere della persona**. Nel 2022 erano **21**.

Il format è stato interessato da un complessivo re-styling e ha trovato nel 2020 la sua massima espressione sotto l'insegna **ConCURA Conad**, che unisce la parafarmacia all'ottico e propone un'interessante offerta di servizi alla persona, all'interno di un ambiente innovativo e integrato con il punto di vendita.

Nelle parafarmacie a marchio, che completano l'offerta di Superstore e Spazio Conad, è possibile acquistare farmaci da banco senza obbligo di prescrizione, cosmetici, prodotti erboristici, dietetici e per la cura della persona, con una convenienza che consente **risparmi fino al 40%** e la **professionalità** di personale specializzato.

Ottici

Prodotti e servizi per la vista; assortimento, professionalità e prezzi vantaggiosi.

I costi per la salute visiva rappresentano una delle principali voci di spesa sostenute al di fuori del Servizio Sanitario Nazionale, anche perché la maggior parte di queste non è rimborsabile e resta in carico alle famiglie.

I concept tematici Ottico Conad (**8** sulla rete CIA) rispondono quindi a una esigenza di **servizio specializzato**, offrono assortimento ampio e di qualità e, non da ultimo, consentono un risparmio concreto.

Questi concept, con soluzioni di acquisto sinergiche e complementari al resto del punto vendita, contribuiscono a creare identità e distintività del negozio Conad.

Parafarmacia e Ottico sono concept di grandi potenzialità anche professionali, che tuttavia scontano la generale crisi delle professioni di ambito sanitario.



Bar e ristoranti Con Sapore

Non solo pausa di gusto durante la spesa, ma valida proposta per il pranzo fuori casa.

I concept tematici in ambito **ristorazione** sono saliti a **27** e si presentano come uno spazio dedicato non solo alla pausa veloce durante la spesa per uno spuntino, ma come vere e proprie occasioni per una colazione, un pranzo o anche una cena all'insegna del gusto e della tipicità.

Ai bar ristoranti **Con Sapore** (**22**) si affiancano **5 concept Saporis&Sorrisi**, format specifico per il canale Spazio Conad.

A contraddistinguere l'offerta è in tutti i casi un'accurata scelta delle materie prime impiegate, tra le quali non mancano anche i prodotti a marchio Conad.

Parafarmacie

21

Ottici

8

Bar e Ristoranti

27

Sviluppo

Tanti gli interventi anche nel corso del 2022, tra ristrutturazioni e nuove aperture, per **una rete più qualificata e capillare.**



Nuove aperture

Nel corso del 2022 è proseguito il piano di interventi sulla rete associata, che ha visto l'apertura ex novo di **6 punti vendita** (1 City, 1 Conad, 1 Spazio Conad, 1 Spesa Facile e 2 Superstore) e di **8 concept tematici** (1 distributore, 1 parafarmacia, 4 pet store, 1 Saporis&Sorrisi e 1 Con Sapore).



A **Gambettola (FC)** è stato inaugurato in febbraio il Conad City di piazza Risorgimento 11, che ha sostituito il precedente negozio, con una nuova gestione familiare affidata alla società Market Gatteo Mare sas di Roberta Angelini e del figlio Luca Zavaglia, già attivi al City di Gatteo Mare. Il punto vendita dava occupazione a 13 persone.

Sempre in Romagna, a **Meldola (FC)**, a fine giugno ha aperto il nuovo Conad, in sostituzione del precedente punto vendita: un'area vendita di circa 1.500 metri quadri e 55 dipendenti sulla Strada Provinciale del Bidente al km 79+800, a poca distanza dal distributore di carburante inaugurato all'inizio di marzo dello stesso anno. La gestione è affidata alla società CRZ snc di Elena Prati e Cristian Zanfini.



Soci, addetti, autorità e clienti alle cerimonie di apertura dei nuovi punti vendita.



In Friuli Venezia Giulia la rete si è arricchita di un nuovo Spazio Conad frutto di acquisizione da altra insegna, in località **Ronchi dei Legionari**, in provincia di Gorizia, inaugurato a inizio settembre in via Pietro Micca 1. La gestione del negozio, con una superficie di vendita di circa 4.500 metri quadri, è stata affidata al socio Walter Ristagno della Ruembel srl, che gestisce anche lo Spazio Conad di Portogruaro (VE).

In novembre è stato inaugurato il Conad Spesa Facile di **San Martino di Lupari (PD)**, con un'area vendita di circa 1.350 metri quadri la cui gestione è affidata alla Market De.Ma. snc di Denis Barichello, consigliere di amministrazione della cooperativa CIA-Conad, e del figlio Mattia. Tutta nuova la struttura, con servizi che vanno dalla pescheria servita al banco, notevolmente ampliata, alla macelleria, oltre a un'ampia scelta di gastronomia calda e fredda.



Da sx: Gambettola, Meldola, Ronchi dei Legionari e San Martino di Lupari.



In chiusura d'anno, a breve distanza l'uno dall'altro, sono arrivati a completamento due interventi sui quali da tempo erano impegnati Cooperativa e soci.



Il 26 novembre taglio del nastro per il Superstore del quartiere **Ronco**, a Forlì, con un'area vendita di circa 2.500 metri quadri in gestione alla Superstore Bengasi snc di Andrea Montanari e Riccardo Tassinari, già attivi in città al Conad di via Bengasi.

Un'ottantina i dipendenti, tutta nuova la struttura, internamente caratterizzata da "concept" tematici quali la nuova enoteca con centinaia di etichette, la Bottega del caffè, la Casa del dolce, il Corner del sushi, il pet food e la corsia dedicata ai prodotti salutistici e biologici con il marchio "Verso natura".

L'8 dicembre è stata invece la volta del Superstore di **Morciano** (RN), all'interno del Centro Commerciale Il Mulino del Conca sorto dalle ceneri dello storico pastificio Ghigi: una struttura tutta nuova e all'avanguardia, da 2.500 metri quadri, dotato di tutti i più moderni servizi, gestito dalla società Sogear snc, la stessa dei negozi di Cattolica e Gabicce.

L'ex pastificio Ghigi, da lungo tempo area dismessa, abbandonata e pericolosa proprio nel centro della città, è rinata come luogo non solo pensato per lo shopping, ma ricco di servizi e funzionalità rivolte ai cittadini (tra i quali gli uffici pubblici di Polizia Locale e Carabinieri Forestali acquisiti dal Comune).



Per quanto riguarda i concept tematici che hanno arricchito la rete nel corso del 2022, vanno segnalate le aperture del nuovo **distributore di carburante** a marchio Conad a Meldola (FC), aperto con alcune settimane di anticipo rispetto al punto vendita; la **parafarmacia** di Viserba (RN), a completamento dell'offerta del locale Superstore gestito dalla società La Fonte. Oltre a questi hanno aperto i battenti anche 4 **Pet-Store**: quello di Mira (VE), Osimo Fornace (AN), Castelfidardo (AN) e Ronchi dei Legionari (GO).

Infine, in ambito concept della ristorazione, sono stati avviati un **Sapori&Sorrisi** allo Spazio Conad di Fano (PU) e il **Con Sapore** di Morciano (RN).





Interventi di ristrutturazione

Anche nel corso del 2022 il piano degli interventi di ristrutturazione sulla rete è proceduto serrato, comprendendo sia le **ristrutturazioni totali** (8 quelle più significative) che quelle a **carattere parziale** (26), alle quali si sono aggiunte tante altre iniziative di portata più circoscritta, che hanno comunque contribuito ad ammodernare, migliorare, apportare innovazioni funzionali e di servizio a svariati punti vendita lungo l'intera rete. Si sono inoltre registrati 25 cambi di gestione.

Limitandoci alle **ristrutturazioni totali**, vanno segnalati 8 interventi complessivi, con 1 Superstore, 1 Spesa Facile, 2 Conad e 4 City interessati. Sono stati coinvolti il Superstore di **Senigallia** (AN) di via Nicola Abbagnano 7, interessato a marzo da un completo e profondo restyling (mq. 3.800).

A **Sottomarina** (VE) è stato complessivamente risistemato lo Spesa Facile (mq. 1.100), mentre a Forlì un intervento consistente ha portato a rinnovamento il supermercato **Stadium** di Piazzale Falcone e Borsellino (mq. 1.070). Il piano lavori è quindi proseguito con il City veneziano di **Dorso Duro** (575 mq in Laguna) e con il Conad **Osimo Fornace**, in provincia di Ancona (1.500 mq).

A Faenza (RA), la nuova vita del negozio **Arena** (mq. 800) è coincisa con un cambio insegna e con un intervento di ampliamento dei locali e di riqualificazione della vicina Arena Borghesi e dell'area circostante, con un investimento di oltre 4 milioni di euro tra cooperativa e soci che ha restituito questo spazio culturale a nuova vita.

Cambio insegna e ristrutturazione totale anche per il **Foro Annonario** di Cesena (FC), che ha ampliato la sua offerta commerciale portando a 400 metri quadrati la superficie, mentre il City di **Via Facciolati**, a Padova, ha completamente rinnovato la sua offerta e i servizi (mq. 600).



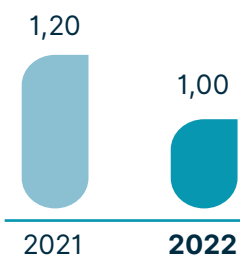
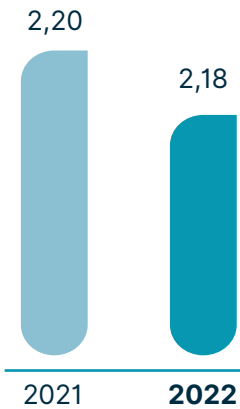
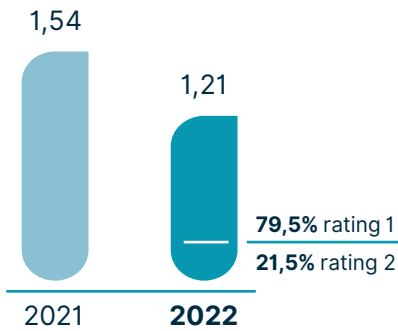
Le certificazioni del nostro impegno

QUALITÀ

Il tema della qualità riveste ovviamente una importanza centrale per l'operato di una azienda del settore GDO quale CIA. Su questo versante il Consorzio nazionale ha avviato da qualche anno il **Progetto Qualità**, che coinvolge tutte le Cooperative, che devono adottarlo e richiamarsi a quanto lì indicato.

Rating medio

1 = migliore 5 = peggiore



L'obiettivo è di garantire nei punti vendita standard minimi di qualità a livello igienico-sanitario e di autocontrollo HACCP, evitando disomogeneità nella rete. In conformità a quanto previsto dal Progetto, anche l'Ufficio Qualità e Haccp di CIA ha svolto la propria attività nel corso dell'anno 2022, con questi risultati.

AUDIT PUNTI VENDITA

Nel corso del 2022 sono stati effettuati due Audit in ognuno dei punti vendita della rete associata; il **rating medio** è stato di **1,21** (con 1=valutazione migliore e 5=valutazione peggiore). È stato raggiunto il significativo obiettivo di non avere alcun punto vendita con rating uguale o maggiore di 3. I negozi hanno totalizzato il rating più alto (punteggio 1) quasi nell'80% dei casi, a conferma di un percorso di crescita continuativa e dell'attenzione ai temi della qualità e della sicurezza alimentare.

Nel corso degli anni si è assistito a un evidente **miglioramento del rating medio** dei punti vendita esaminati, passando dall'1,94 del 2020 al valore 1,21 del 2022.

Al rating qualità è associato un **premio** da parte della Cooperativa; il 68% dei negozi ha ottenuto questo riconoscimento, alla luce del rating conseguito, ovvero valutazione 1 in entrambi gli audit dell'anno (uno svolto nel primo semestre e uno nel secondo semestre).

AUDIT FORNITORI LOCALI

Anche i **fornitori locali** sono oggetto di audit da parte della Cooperativa; nel 2022 il **rating medio** si è attestato a quota **2,18**, segnando anche in questo caso un miglioramento rispetto all'anno precedente, quando era del 2,20.

In tutto sono stati 49 i fornitori sottoposti a questo tipo di verifiche. Sono inoltre stati verificati 193 campioni di prodotti appartenenti ai settori giudicati a rischio più elevato (carni, ortofrutta, ittico, deperibili destinati a manipolazione in negozio).

AUDIT PRESSO CE.DI.

I Ce.Di, **centri di distribuzione della Cooperativa**, sono oggetto di controlli sia da parte di Conad nazionale che della stessa CIA. Il Consorzio ispeziona annualmente i centri distributivi della Cooperativa nell'ambito del controllo della filiera CPQ, per verificare il rispetto delle indicazioni contenute nelle *Linee Guida Qualità per i Ce.Di.*. Nel 2022 i controlli svolti sono stati 17, con un rating medio di 1,2. Per quanto riguarda le valutazioni emerse dai controlli diretti di CIA, in questo caso il rating sui 23 audit è stato di 1,6 in lieve crescita rispetto al precedente anno.

PRATICHE GESTITE DALL'UFFICIO QUALITÀ

Complessivamente nel 2022 le **pratiche gestite** dall'Ufficio Qualità e Haccp di Cooperativa (relative a organi pubblici di controllo) **sono state 211**, in crescita nei due anni precedenti (erano 124 nel 2020 e 183 nel 2021). Si tratta di gestione verifiche ispettive e campionamenti di prodotti presso i Ce.Di., gestione di richieste documentazione relativa alla merce distribuita dai Ce.Di, oltre al supporto ai soci per verifiche, campionamenti, sanzioni e sequestri presso i punti vendita associati nonché gestione dei relativi verbali.

PRATICHE LEGALI E RECLAMI

Anche sul fronte delle pratiche legali e dei reclami, l'attività ha conosciuto una **crescita nel triennio**, passando da poco più di 1.500 casi gestiti nel 2020 ai 1.834 del 2021 per arrivare ai 2.034 del 2022 (+11% tra un anno e l'altro).

Le pratiche legali affrontate comprendono le iniziative di supporto ai soci per valutazione delle casistiche con il legale di CIA e l'eventuale predisposizione di scritti difensivi da fornire ai soci; le principali tipologie di reclami gestiti hanno avuto a che fare con reclami dai negozi della rete, da parte dei consumatori, dai Ce.Di. e dalla sezione "Contattaci" del sito di Conad nazionale.

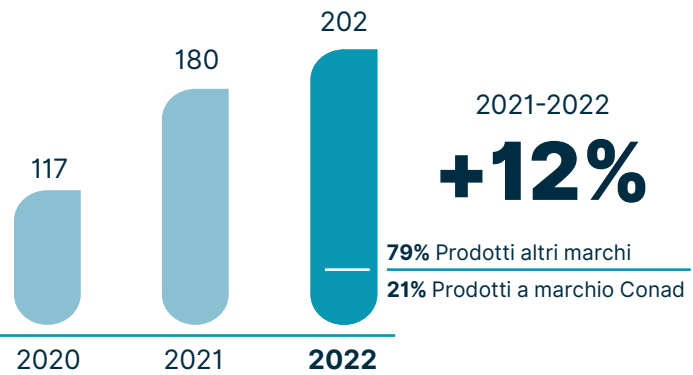
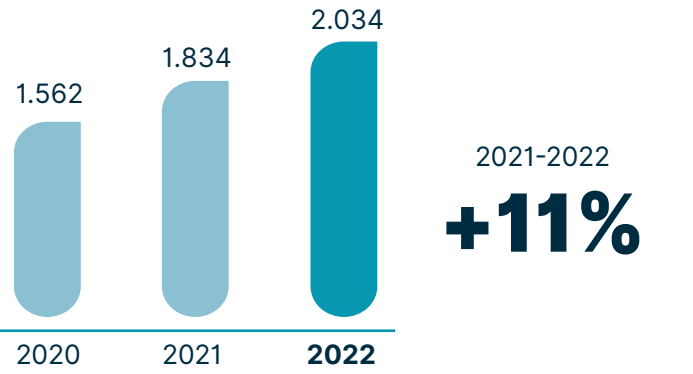
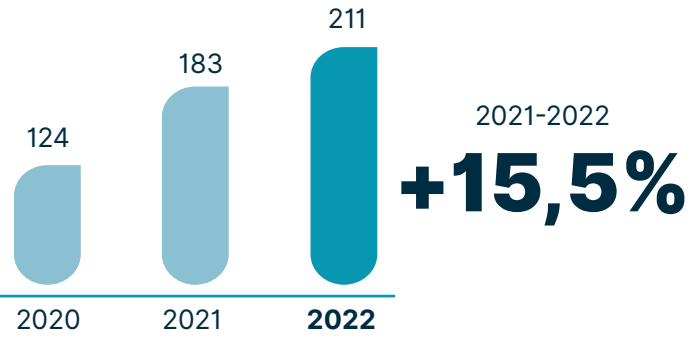
RITIRI E RICHIAMI

Nel corso del 2022 sono stati gestiti **202 casi** tra ritiri e richiami (179 del primo tipo, meno grave, e 23 del secondo, talvolta legati anche ad allerte sanitarie nazionali); nel 2021 erano stati in tutto 180 casi (+12%). Sono stati attivati, in accordo con le ASL competenti, sia da Conad nazionale (per i prodotti a marchio) sia dai vari fornitori (per prodotti di altri marchi), in seguito al riscontro di non conformità analitiche, legali e commerciali.

Nei casi più gravi, sono stati legati ad allerte sanitarie a livello nazionale e di Unione Europea. Sui 202 casi del 2022, un quinto ha coinvolto prodotti a marchio Conad, mentre nell'80% dei casi i prodotti coinvolti erano di altri marchi.

FORMAZIONE

L'Ufficio Qualità e Haccp ha curato anche la **formazione specifica**, svolgendo attività incentrate sulle buone pratiche igienico sanitarie da seguire in magazzino per 61 magazzinieri neoassunti (un'ora di corso frontale e test di apprendimento), mentre per capi magazzino e capi turno è stata svolta una formazione specifica sul manuale di autocontrollo HACCP del loro Ce.Di. e relativi monitoraggi che devono effettuare (10 ore di formazione).



Sicurezza sul lavoro



La Cooperativa ha ottenuto nel settembre 2020 la **Certificazione sullo Standard ISO 45001 relativa alla sicurezza sul lavoro**, che ha integralmente sostituito il precedente standard certificativo OHSAS 18001, già ottenuto da CIA nel 2018.

Lo standard UNI EN ISO 45001 specifica i requisiti per un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro (SGSSL), per consentire a una organizzazione di controllare i suoi rischi di SSL e migliorare le sue performance. Grazie a questo standard l'azienda ha adottato e formalizzato un sistema di procedure e documentazioni atte a sostenere i requisiti della norma e a rendere efficace la gestione della sicurezza in azienda a tutti i livelli.

La politica per la salute e sicurezza sul lavoro di CIA deriva direttamente dagli impegni assunti dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex Dlsg 231/2001: "tutela della salute: la Cooperativa adotta tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro e si adopera affinché venga garantita l'integrità fisica di tutti i prestatori di lavoro, nel rispetto integrale della normativa in materia".

A tale scopo Cia ha sviluppato il sistema di gestione basato sulla UNI ISO 45001 con la cui applicazione si propone di porre particolare attenzione alla sicurezza e salute dei lavoratori, in ogni luogo di lavoro delle sedi di competenza aziendale; prevenire infortuni e malattie professionali; essere conforme alle prescrizioni normative applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro; promuovere un processo di consultazione e partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli; valutare e monitorare tutti i rischi generati dallo svolgimento delle proprie attività e individuare azioni di miglioramento per prevenire i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, adottando un approccio proattivo, compatibili con gli indirizzi strategici dell'azienda e appropriato alle finalità e al contesto dell'organizzazione.

Per raggiungere questi obiettivi, la Cooperativa si è impegnata a soddisfare i requisiti previsti dalla Norma UNI ISO 45001, assicurando l'informazione e la consapevolezza di tutte le parti interessate; fornire le risorse adeguate per l'attuazione della politica e per l'efficace funzionamento del sistema di gestione; proteggere i lavoratori da eventuali ritorsioni a seguito della segnalazione di incidenti, pericoli, rischi e opportunità; addestrare e formare il personale a tutti i livelli per eseguire le attività, svolgere i propri compiti in sicurezza e apportare un contributo concreto e continuo per il funzionamento e il miglioramento del sistema di gestione; migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro, assicurando che la politica sia appropriata alle finalità e al contesto aziendale.

Nuovi documenti CIA

Statuto, Regolamento, Codice Etico e aggiornamenti MOG 231.



Nel corso del 2022 la Cooperativa ha rivisto il proprio **Statuto Sociale**, modificandone alcuni articoli (art.24 L'Assemblea dei Soci; art. 30 Il Consiglio di Amministrazione; art. 31 e art. 35 Competenza e Riunioni). Anche il Regolamento Interno è stato oggetto di modifiche (Capitolo I "Capitale Sociale", artt. 1, 2, 3; Capitolo II "Principio della proprietà diffusa", artt. 1 e 2; Capitolo III "Insegna/Marchio", artt. 2 e 3; Capitolo IV "Sconti Commerciali" artt. 1, 2, 3 e 4; Capitolo VII "Attività di magazzino - Trasporti - Pagamenti - Organizzazione", artt. 4 e 7; Capitolo X "Commissione Elettorale", inserimento art. 3 art. 4; Capitolo XI "Norme Generali" inserimento art. 8).

È stato inoltre adottato il **Regolamento del Sistema Conad**, in vigore dal 1° luglio 2022, che determina valori, criteri e regole dello svolgimento dell'attività mutualistica tra Commercianti Indipendenti Associati e i soci operatori di quest'ultima nell'ambito del Sistema Conad di cui fanno parte Conad, CIA e le altre Cooperative associate a Conad, nonché tutti gli imprenditori indipendenti associati in forma cooperativa alle diverse cooperative e le società partecipate dalle Cooperative Conad.



Tra i punti di maggior rilievo, quelli legati all'utilizzo dei marchi/insegne Conad, alla attività della Fondazione Conad ETS, alla tutela dell'identità digitale del Sistema Conad e alla gestione del Sistema Qualità.

Modifiche sono inoltre state apportate al **Codice Etico** della Cooperativa, mentre in corso d'anno si è lavorato ad alcuni necessari aggiornamenti (che arriveranno a compimento nel 2023) al **MOG, Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231**, adottato da CIA già da tempo affinché coloro che operano in e con la Cooperativa osservino, nello svolgimento delle proprie attività e prestazioni, un comportamento tale da prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto stesso.

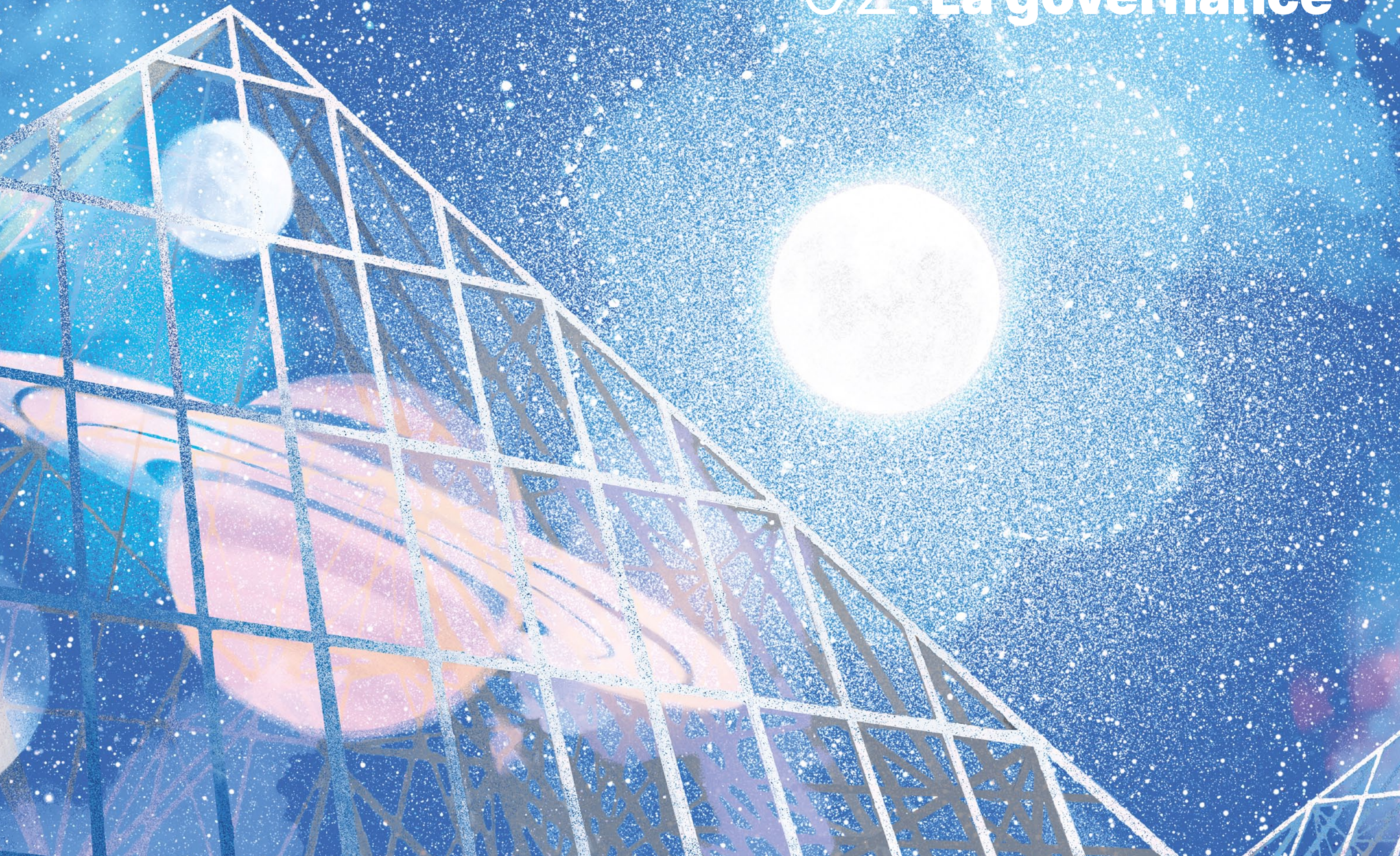
In particolare il Decreto ha introdotto nel corso del 2022 nuove fattispecie di possibili reati (Sezione "M": Artt. 25 Septiesdecies e Duodevices D. Lgs 231/01) che comprendono reati contro il patrimonio culturale e riciclaggio di beni culturali e devastazione e saccheggio di beni culturali e paesaggistici, che potrebbero configurarsi nella realtà aziendale.

La Cooperativa ha provveduto quindi ad avviare un processo che è partito con l'individuazione delle attività o processi a rischio nell'ambito dell'organizzazione e della attività aziendale in conformità a quanto prescritto dall'art. 6, comma 2 lettera a) del Decreto.

Le aree sensibili sono quelle della gestione del patrimonio immobiliare e nuovi investimenti immobiliari; le fattispecie criminali rilevanti a tal riguardo sono state individuate in: Furto di beni culturali (art. 518-bis c.p.), Appropriazione indebita di beni culturali (art. 518-ter c.p.), Ricettazione di beni culturali (art. 518-quater c.p.), Distruzione, dispersione, deterioramento, deturpamento, imbrattamento e uso illecito di beni culturali o paesaggistici (art. 518-duodecies c.p.), Riciclaggio di beni culturali (art. 518-sexies c.p.) e Devastazione e saccheggio di beni culturali e paesaggistici (art. 518-terdecies c.p.).

Individuati i presidi interni a prevenzione di questi reati, le attività a rischio, le responsabilità interne e i protocolli, oltre al sistema informativo verso l'ODV (Organismo di Vigilanza), nel corso del 2023 si procederà alla piena adozione dell'aggiornamento e al suo inserimento nel MOG.

02. La governance



La struttura della Cooperativa



I Soci della Cooperativa

al 31/12/2022

153

Persone giuridiche

406

Persone fisiche

Le Assemblee Generali

Straordinaria e Ordinaria 20/01/2022

162*

Totale Soci

123

Soci presenti

Ordinaria 26/05/2022

160*

Totale Soci

142

Soci presenti

*di cui 155 con diritto di voto

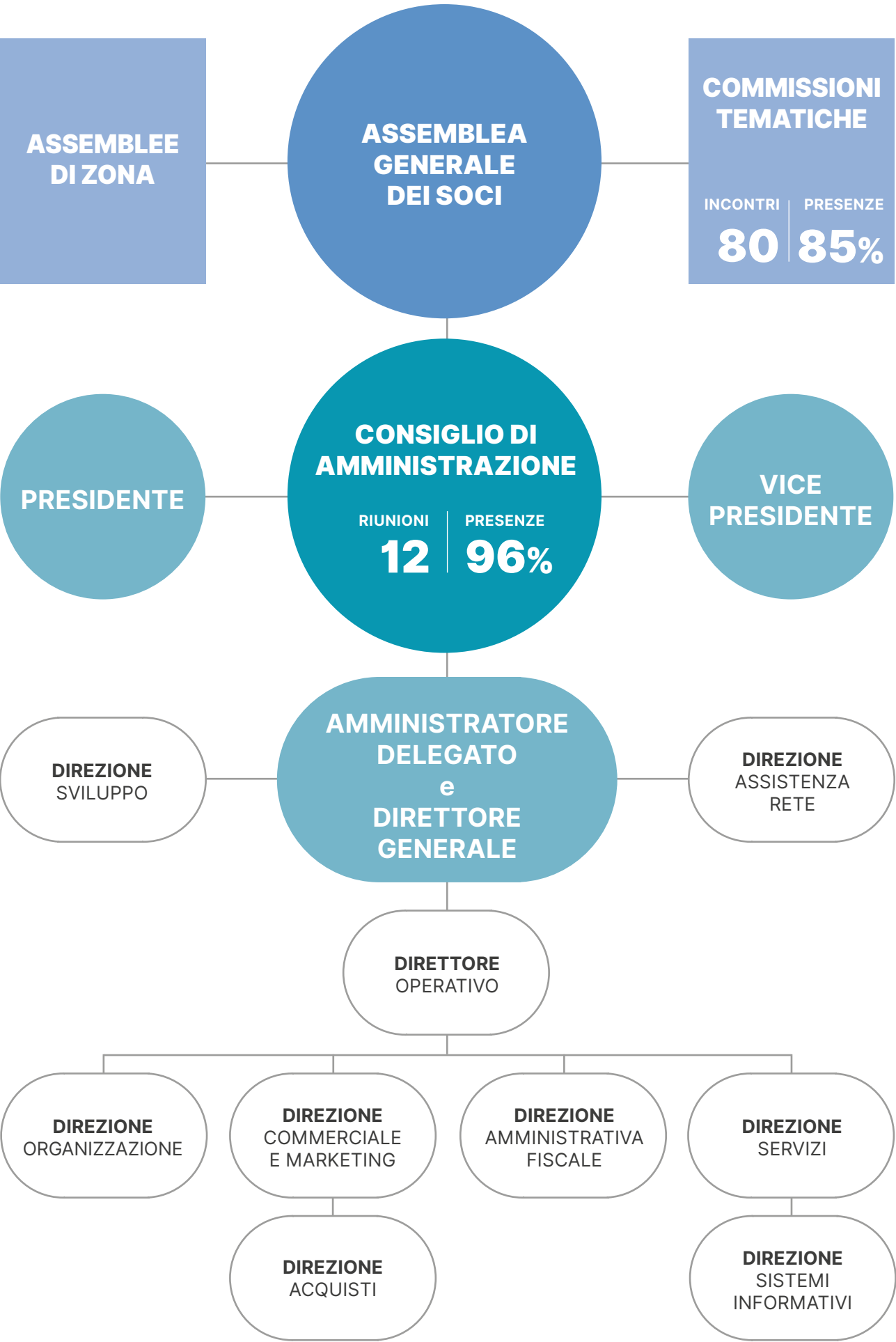
L'ASSEMBLEA DEI SOCI è l'organo amministrativo e di controllo della Cooperativa e riunisce i soci; nel corso del 2022 è stata convocata una volta in forma ordinaria, il 26 maggio, per l'approvazione del bilancio e una volta, il 20 gennaio, in forma straordinaria e ordinaria, per la modifica di alcuni articoli dello Statuto Sociale e del Regolamento Interno, oltre che per l'adozione del nuovo Regolamento del sistema Conad, della proposta di revisione del contratto di somministrazione merci, per la modifica del Codice Etico e l'adozione di procedure per condotte illecite.

La **partecipazione** si conferma sempre significativamente **alta**, a riprova del coinvolgimento sentito da parte dei soci alla vita della Cooperativa.

I **soci della Cooperativa** erano, al 31 dicembre 2022, **153** realtà, di forme societarie diverse (in prevalenza snc, oltre a srl, sas, soc coop e imprese individuali).

Le **persone fisiche socie** erano 406 unità: 278 uomini (68,5%) e 128 donne (31,5%).

L'età media è di poco superiore a 48 anni.



LE COMMISSIONI TEMATICHE

La vita democratica della Cooperativa si sostanzia attraverso la partecipazione dei soci alle Commissioni tematiche e ai comitati (già gruppi di lavoro), che rappresentano occasioni di fattivo confronto, nelle quali i soci sono impegnati a dare il loro diretto contributo su temi di fondamentale importanza per il business e le scelte strategiche di CIA.

Sono più di un centinaio le persone che vi prendono parte, dalla rete, oltre ai referenti di Cooperativa che ne seguono i lavori. Le tematiche spaziano da argomenti di natura **commerciale** (trattati principalmente per settore merceologico) a quelli relativi al **marketing** (tematizzati per canale), alla **logistica**, ai **costi pdv**, passando per le attività legate alla **gestione del negozio** (operation pdv, comunicazione in store, sistemi informativi), senza dimenticare il mondo del **CRM** e delle **Carte Conad**, gli assortimenti grocery e quelli deperibili, lcc, surgelati. Anche in questo caso le riunioni, convocate con cadenza diversificata, registrano una **altissima partecipazione**, che ha raggiunto il valore medio dell'85%.

Commissione logistica

Commissione comunicazione
in store, operation pdv e sistemi informativi di pdv

Commissione costi PdV

Commissione Conad Card e CRM

Commissioni commerciali
deperibili-surgelati, carne, ortofrutta, grocery, ittico, extralimentare, extralimentare spazio conad

Commissioni marketing
canale conad, canale superstore, canale city, canale spazio

Comitato assortimento grocery

Comitato assortimento deperibili LCC e surgelati



IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Organo con funzione esecutiva, il Consiglio di Amministrazione da Statuto può essere composto da un numero di Consiglieri da un minimo di 11 a un massimo di 19 eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci.

Il Cda in carica conta **16 componenti** dei quali, come previsto dallo Statuto, uno deve essere un Dirigente di primo livello o l'Amministratore Delegato del Consorzio Nazionale Conad. Nel corso del 2022 vi è stato avvicendamento in questo ruolo tra Mauro Bosio e il subentrato Matteo Capelli, figura nel Cda non espressione della base sociale di imprenditori gestori di punto vendita, unitamente all'Amministratore Delegato/Direttore Generale, Luca Panzavolta.

Presidente della Cooperativa è Maurizio Pelliconi, socio del Superstore Filanda di Faenza (RA); **Vicepresidente** è il socio marchigiano Massimo Marchionni, che con i soci della Tre Effe gestisce, in provincia di Pesaro-Urbino, lo Spazio Conad Fano, il Superstore Fermignano e il Conad Fossombrone.

Nel corso dell'anno è inoltre **variato l'organigramma aziendale**, dapprima con la suddivisione di quella che era un'unica Direzione Organizzazione e Servizi in due distinte Direzioni e successivamente con l'introduzione della figura del Direttore Operativo. A ricoprire questo ruolo è Valentino Colantuono, che mantiene in azienda il precedente incarico di Direttore Commerciale e Marketing.

Contestualmente, da novembre, ha fatto il suo ingresso in azienda un nuovo Direttore Acquisti, Massimiliano Rossi, già in PAC 2000, dove era arrivato da Todis srl.



Composizione al 31.12.2022

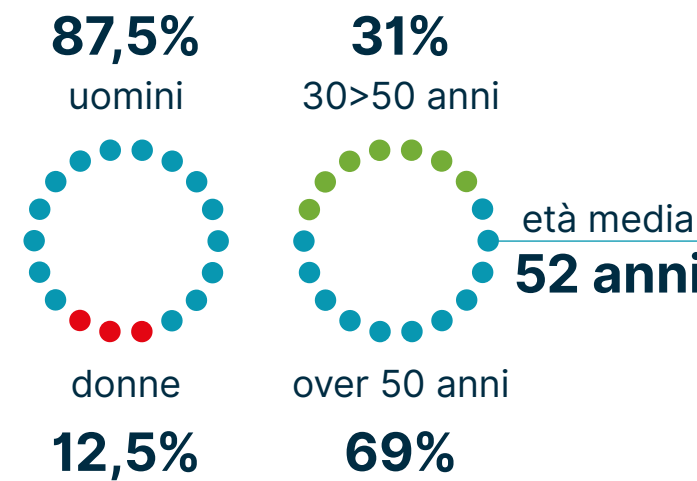
Presidente – socio	Pelliconi Maurizio
Vice Presidente – socio	Marchionni Massimo
Amministratore Delegato e Direttore Generale	Panzavolta Luca
Consigliere (Conad Nazionale)	Capelli Matteo
Consigliere – socio	Barichello Denis
Consigliere – socio	Bellucci Thomas
Consigliere – socio	Caione Mario
Consigliere – socio	Colomban Marina
Consigliere – socio	Corzani Lorena
Consigliere – socio	Gaspari Enrico
Consigliere – socio	Lorenzini Filippo
Consigliere – socio	Lorenzini Matteo
Consigliere – socio	Mazzoni Marco
Consigliere – socio	Pierini Claudio
Consigliere – socio	Righi Giuseppe
Consigliere – socio	Zanfini Vanni

Collegio sindacale

Sindaco Presidente	Balzani Paolo
Sindaco Effettivo	Gavelli Giorgio
Sindaco Effettivo	Garavini Sauro
Sindaco Supplente	Caminati Maurizio
Sindaca Supplente	Grandi Fabrizia

Invitati

Direttore Organizzazione	Gianni Brasini
Direttore Operativo/Comm. e Marketing	Valentino Colantuono
Direttore Acquisti	Massimiliano Rossi
Direttrice Assistenza Rete	Federica Corzani
Direttore Servizi	Gaetano Dini Ciacci
Direttore Amministrativo	Massimo Tassani



Il valore della Cooperazione

Il futuro si costruisce insieme

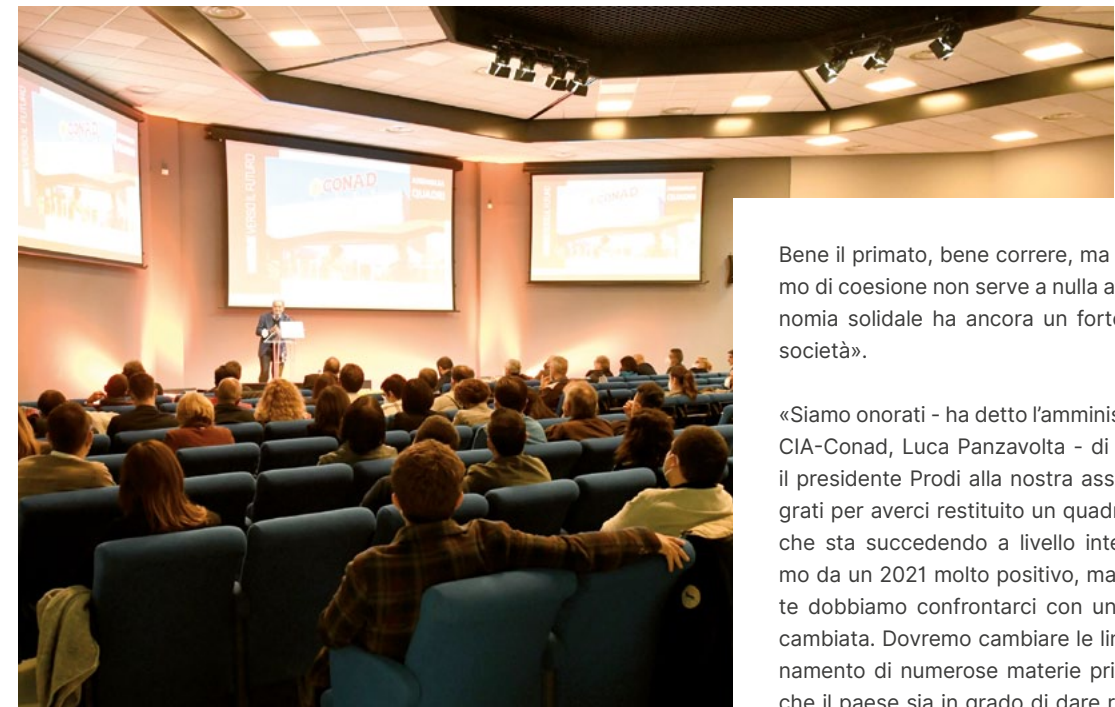


Nel corso del 2022 la Cooperativa ha promosso, come consuetudine, due occasioni di partecipazione, riflessione e confronto che hanno visto la presenza di due relatori di spicco.

Nel primo caso si è trattato della Assemblea dei quadri e dirigenti di CIA, svoltasi a Cesena in aprile, alla quale è intervenuto l'ex Presidente del Consiglio, **Romano Prodi**, che ha tenuto una vera e propria lectio magistralis davanti a oltre un centinaio di funzionari CIA.

«Oggi, davanti alla guerra e a un contesto economico difficilissimo l'idea **cooperativa** ha ancora più valore – ha precisato Prodi. Dopo 30 anni di individualismo sfrenato vedo che la testa della gente sta cominciando a cambiare.

Si sta cominciando a capire – a livello popolare tanto, a livello di governi un po' meno – che una maggiore solidarietà giova. Questo non vale solo per la grande politica, sta cominciando a entrare anche nella vita quotidiana.



Bene il primato, bene correre, ma se non c'è un minimo di coesione non serve a nulla arrivare primi. L'economia solidale ha ancora un forte significato per la società».

«Siamo onorati – ha detto l'amministratore delegato di CIA-Conad, Luca Panzavolta – di avere avuto ospite il presidente Prodi alla nostra assemblea e gli siamo grati per averci restituito un quadro preciso di quello che sta succedendo a livello internazionale. Veniamo da un 2021 molto positivo, ma ora inevitabilmente dobbiamo confrontarci con una situazione molto cambiata. Dovremo cambiare le linee di approvvigionamento di numerose materie prime e ci auguriamo che il paese sia in grado di dare risposte sulle politiche energetiche. In ogni caso nel 2022 vedremo una forte selezione del settore della grande distribuzione, e questo vale anche per Conad».



Ad accogliere Prodi c'erano l'amministratore delegato di CIA-Conad, Luca Panzavolta e il presidente Maurizio Pelliconi. Tra gli ospiti anche il presidente di Legacoop Emilia-Romagna, Giovanni Monti, il presidente di Legacoop Romagna, Mario Mazzotti, e il presidente di Federcoop Romagna, Paolo Lucchi.

Al termine i vertici di CIA-Conad hanno donato al presidente Prodi una targa commemorativa per ringraziarlo del suo lungo impegno politico internazionale in favore della pace.

Di altissimo livello anche l'intervento riservato alla **convention soci di novembre** dal giornalista e scrittore **Mario Calabresi** che ha intrattenuto la platea portando testimonianze di vita vissuta di persone che ce l'hanno fatta in questa società scossa da profondi cambiamenti.



«La sensazione più forte dopo la pandemia – ha detto Calabresi – è di quanto tutto sia precario, mutevole di quanto la vita sia preziosa e valga la pena alzare la testa. Così ho cominciato a osservare e ascoltare come sta cambiando il mondo e ho cercato persone che potessero regalarmi con l'esempio una convinzione: **il futuro si costruisce insieme**. Bisogna essere fedeli a se stessi, fare scelte coraggiose e appassionate e vivere con intensità. È nei momenti più complicati e difficili che bisogna seminare per avere una speranza di raccogliere poi i frutti nel futuro».

Verso il Bilancio di Sostenibilità

L'impegno di CIA e Conad verso **ambiente, comunità, territori e persone**, rendicontato a tutti i suoi stakeholder in maniera trasparente e continuativa.



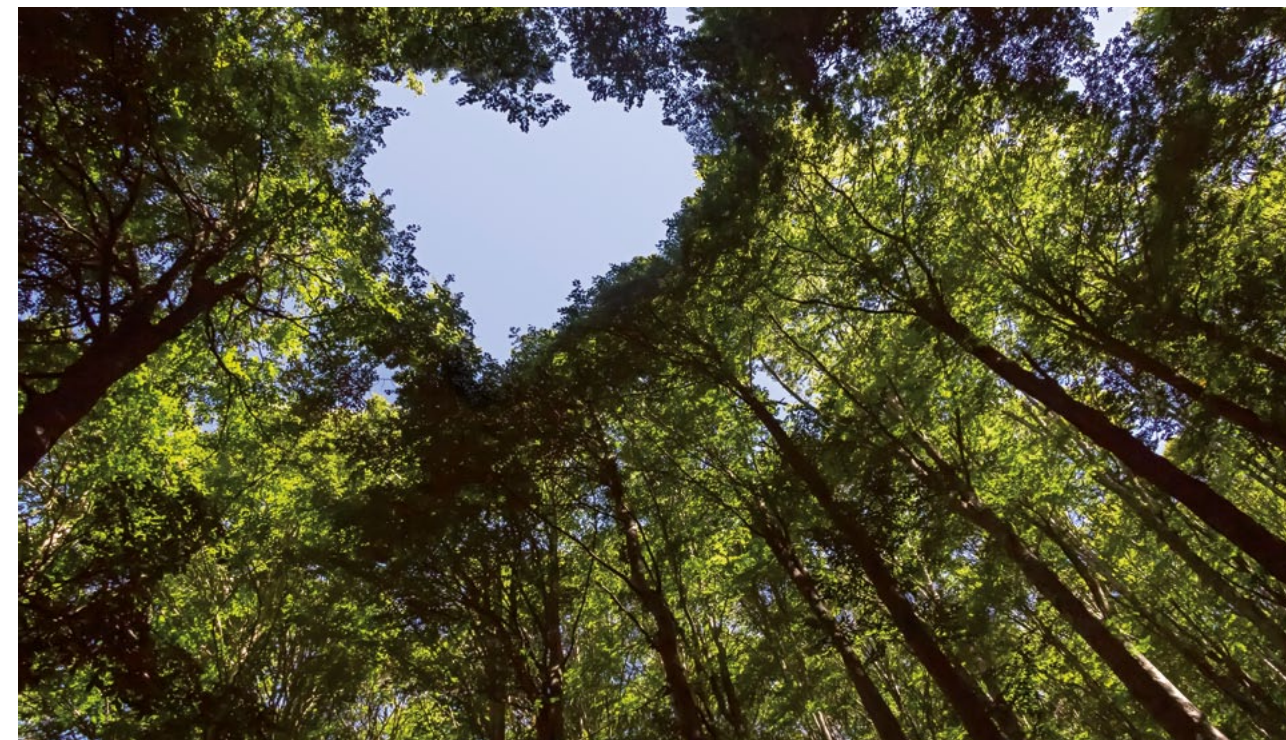
Le analisi e le azioni propedeutiche alla redazione del primo Bilancio di Sostenibilità, per il quale abbiamo scelto lo standard di rendicontazione internazionale proposto dal Global Reporting Initiative, sono proseguiti per tutto il 2022.

La Direzione Operativa CIA, responsabile del processo, ha costituito un tavolo di lavoro interno impegnato su questi temi, formato da figure rappresentative delle diverse aree aziendali.

A coordinare il gruppo è Enrica Mancini (referente formazione e delegata di CIA al GdL sul bilancio di sostenibilità di Conad nazionale); ne fanno inoltre parte Valentina Versari (Responsabile Internal Audit),

Margherita Ruffilli (Assistente Direttore Amministrativo), Eleonora Montalti (Assistente rete canale Conad), Marco Gardini (Responsabile Piani Marketing e Comunicazione), Giulia Sgobio (Organizzazione/Assistenza Logistica) e Sandro De Matteis (Direttore Sistemi Informativi).

Con l'assistenza di un consulente esterno specializzato sui temi della sostenibilità (Giorgia Palazzo, G.P. Consulting Group), il gruppo di lavoro ha l'obiettivo di pubblicare entro il 2024 un documento che rendiconti l'operato di Cooperativa secondo gli standard internazionali del GRI, Global Reporting Initiative, e in linea con le ultime direttive in materia di dichiarazioni non finanziarie emanate dall'Unione Europea.



Prosegue altresì in parallelo il lavoro congiunto del gruppo nazionale Conad, impegnato nella stesura del bilancio di sostenibilità del Consorzio, rispetto alle cui attività la Cooperativa procede in modo sinergico.

Tramite il dialogo continuo impostato con la Direzione Operativa sono stati mappati gli stakeholder di CIA, definite le modalità di ingaggio migliori per ciascun gruppo di stakeholder e analizzati i temi materiali del settore per calarli sulla realtà CIA.

Partendo dagli indicatori identificati dal SASB (SASB.org) per il segmento "Food Retail" e Multiline Retailers & Distributors, abbiamo svolto una serie di ricerche ed analisi di mercato, analizzando i risvolti economici ambientali e sociali legati alle nostre attività.

La comprensione degli impatti, dei rischi a essi legati e il contributo di tutti gli stakeholder coinvolti ha permesso sia di identificare e valorizzare le buone pratiche già parte del DNA della Cooperativa, sia di sviluppare un dettagliato piano di azione pluriennale che vedrà la propria finalizzazione durante il 2023.

Nello stesso anno procederemo anche a coinvolgere un numero più alto di stakeholder nelle nostre valutazioni

e pianificazioni al fine di sviluppare una governance condivisa dei temi materiali tipici di CIA.

Questo impegno riflette l'attenzione che da anni Conad riserva alla sostenibilità in tutte le sue varie declinazioni ed espressa come valore tramite il marchio "Sosteniamo il futuro", progetto che il Consorzio ha lanciato a marzo 2021.

La strategia di sostenibilità di Conad, consultabile nella sua totalità su futuro.conad.it, si basa su tre pilastri fondamentali, che rappresentano le dimensioni dell'agire quotidiano dell'insegna: Ambiente e Risorse, Persone e Comunità, Imprese e Territorio.

Per Conad, infatti, esiste un solo modo di fare business: farlo in maniera sostenibile, con azioni concrete basate sulla partecipazione e sulla inclusività e volte ad alimentare la crescita e il benessere delle Comunità in cui opera ogni giorno.

Conad è consapevole che essere leader di mercato significa assumersi responsabilità sempre maggiori, che vanno oltre la semplice crescita del fatturato; azioni che rappresentino un contributo concreto allo sviluppo del Paese, dai grandi centri urbani ai piccoli comuni, guardando al futuro con determinazione, impegno e positività.

L'impegno storico verso i pilastri fondanti della strategia Conad e del lavoro di CIA troverà la propria espressione e condivisione nel Bilancio di Sostenibilità Conad, a cui il Consorzio e le Cooperative Conad lavorano, con l'obiettivo di rendicontare le performance e gli obiettivi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica in maniera completa e trasparente.

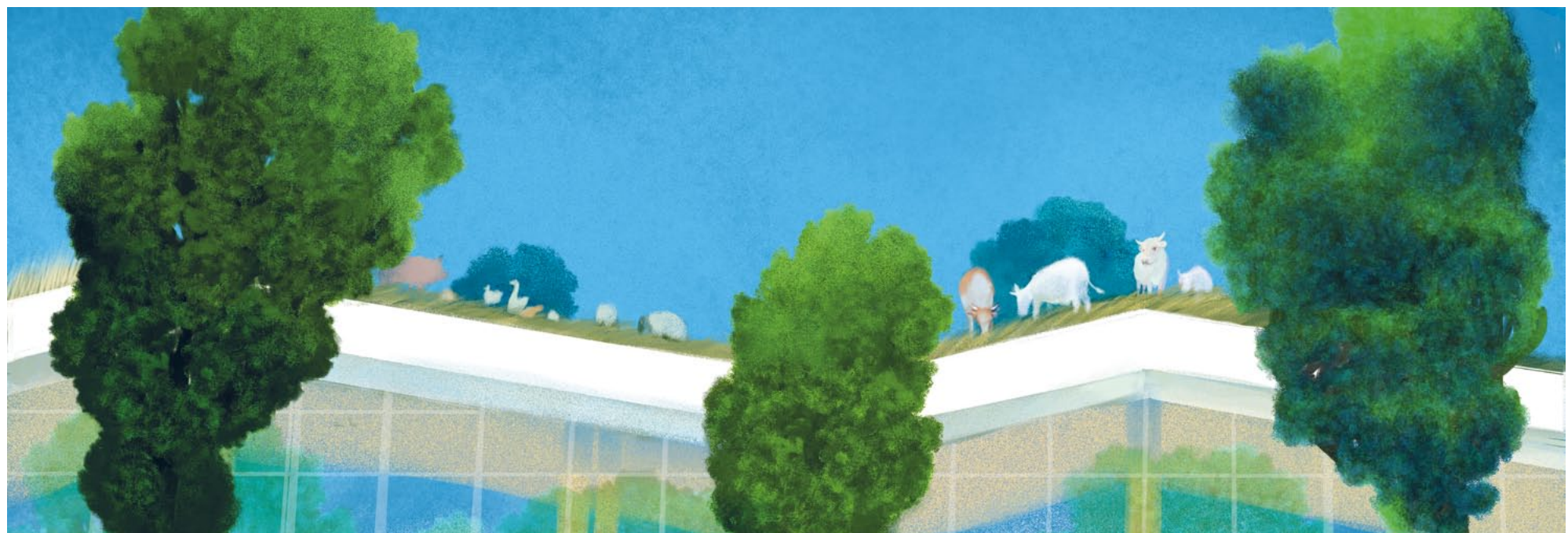
Il percorso verso la pubblicazione del Bilancio rappresenta inoltre una straordinaria opportunità per identificare quei temi rispetto ai quali impegnarsi ancora di più tramite una progettualità orientata a un futuro sempre più equo e sostenibile.

03. L'ambiente



Buone prassi per un futuro migliore

Riduzione degli sprechi e minor impatto sull'ambiente.



Uno dei pilastri della sostenibilità è indubbiamente l'impatto dell'attività aziendale sull'ambiente: da questo punto di vista l'attenzione della Cooperativa è sensibilmente cresciuta nel tempo, arrivando ad attuare una serie di buone prassi, accorgimenti, processi, che mirano a limitare gli effetti del business sull'ambiente circostante, sotto vari punti di vista.

In questa sezione si dà conto di alcune delle principali iniziative messe in atto da CIA ex novo nell'anno o in continuità con il passato, con l'intento di ridurre la propria impronta ambientale, tramite un utilizzo consapevole ed efficiente delle risorse e la ricerca di soluzioni innovative maggiormente compatibili con la salvaguardia dell'ambiente.

In questo, essere una cooperativa garantisce un vantaggio, poiché la natura transgenerazionale di questo tipo di impresa è di per sé predisposta ad agire in un'ottica di lungo periodo, preservando quindi risorse, attuando quanto più possibile comportamenti e scelte responsabili nei confronti di ambiente, economia ed ecosistema sociale.

Nel Codice Etico CIA è esplicitamente indicato che "la Cooperativa considera la tutela ambientale un fattore chiave dell'attività d'impresa e si ispira ai principi di **rispetto e salvaguardia dell'ambiente e del territorio**, considerati di massima rilevanza sia per il loro valore intrinseco sia in relazione alla loro incidenza sulla salute dell'uomo e delle altre specie viventi. Pertanto programma le proprie attività ricercando **l'equilibrio tra iniziative operative ed esigenze ambientali**, in considerazione dei diritti delle **generazioni presenti e future**.

La Cooperativa si impegna dunque a prevenire i rischi per l'ambiente nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto anche dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia. La Cooperativa si adopera per **ridurre al minimo l'impatto ambientale** delle proprie attività in tutti gli ambiti, dalla logistica al packaging, dai consumi energetici dei centri di distribuzione e dei punti di vendita alla produzione dei rifiuti.

La Cooperativa riconosce quale proprio dovere e responsabilità **contribuire alla lotta ai cambiamenti climatici**, adottando modelli di gestione più sostenibili, studiando con i fornitori soluzioni sempre più efficienti e proponendo ai clienti comportamenti di consumo sempre più responsabili.

A tal fine ritiene che gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'Onu debbano essere il modello a cui riferirsi" (Codice Etico CIA, pagg. 66-67).

Scelte innovative per la nuova sede

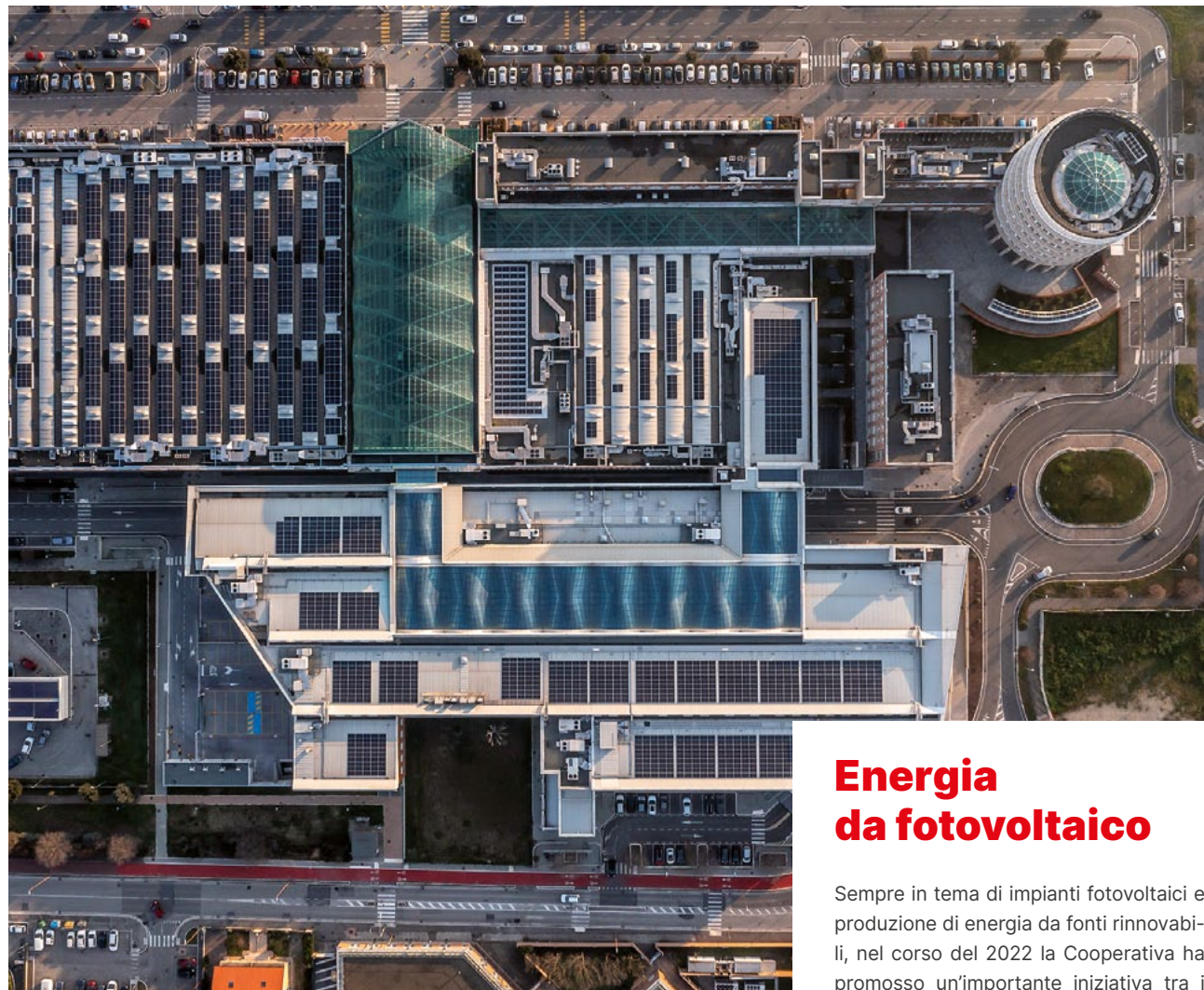
Nel corso del 2022 sono proseguiti i lavori di realizzazione della nuova sede, che arriverà a compimento nel 2023. Innovative le scelte compiute, a livello di progettazione, di materiali, di soluzioni costruttive e impiantistiche adottate, per fare in modo che la nuova struttura abbia un impatto ambientale quanto più possibile ridotto.

Vetro e acciaio sono stati preferiti a materiali più tradizionali, mentre la riduzione di consumi e dispersioni sarà garantita da sistemi di riscaldamento e raffrescamento a soffitto e da lamelle frangisole nei rivestimenti esterni, volti a ridurre la necessità di climatizzazione.

Un potente impianto fotovoltaico appositamente progettato contribuirà all'autosufficienza dello stabile azzerando le emissioni collegate all'utilizzo di energie non rinnovabili e, probabilmente, contribuendo alla produzione di energia green disponibile in rete (aggiungeremo il dato nel bilancio del prossimo anno dopo i collaudi e la messa in opera).

Sempre nell'ottica dell'autosufficienza energetica e dell'utilizzo di energie rinnovabili durante il 2022 è stato implementato il nuovo impianto fotovoltaico a Forlì da 1,2 MW, realizzato sui nuovi magazzini dei generi vari.





Energia da fotovoltaico

Sempre in tema di impianti fotovoltaici e produzione di energia da fonti rinnovabili, nel corso del 2022 la Cooperativa ha promosso un'importante iniziativa tra i soci per la realizzazione di **impianti sui tetti dei punti vendita**.

L'attività è nata dalla constatazione che, a fronte dei crescenti aumenti dei costi dell'energia, la produzione da fotovoltaico rappresenta una alternativa valida ma ancora poco sviluppata sulla rete, rispetto al reale potenziale.

È così stato proposto ai soci un **progetto di sistema**, che prevede un ruolo chiave e di regia di CIA nella fase di analisi, progettazione, oltre che nell'affidamento della gara di appalto e nel più complessivo coordinamento dell'esecuzione per tutta la rete.

Dalla preliminare analisi svolta nel 2022, si stimano 70-80 impianti nuovi, per oltre 5-6 MWH, da realizzarsi nel corso del 2023.



	PdV	%
Dotati di impianto	48*	17,6%
Predisposti per impianto	144	52,7%
Non predisposti per impianto	81	29,7%
Totale PdV	273	100%

*di cui 8 ampliabili



Postazioni di ricarica elettrica

Energia pulita con le colonnine di ricarica: un servizio in più che piace a chi fa la spesa.

Dal 2017 è operativo il **Protocollo d'intesa** sottoscritto tra Conad ed Enel nell'intento di incentivare lo sviluppo e la diffusione della mobilità elettrica. In virtù di questo accordo, si è assistito negli anni al progressivo aumento delle **colonnine di ricarica per veicoli elettrici** a beneficio dei clienti, posizionate nei parcheggi dei supermercati, dei centri commerciali e degli ipermercati a insegna Conad.

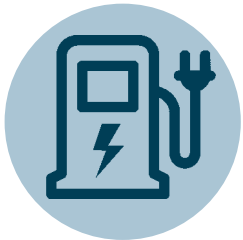
Al 31 dicembre 2022 erano attivate **30 colonnine di ricarica** nel territorio CIA, delle quali 11 in Romagna, 8 nelle Marche, 6 in Veneto e 5 in Friuli Venezia Giulia, con una crescita del 50% (erano 20 nel 2021).

La possibilità di usufruire delle colonnine di ricarica elettrica nel momento della spesa si configura come un servizio aggiuntivo di grande valore per il cliente, in linea all'attenzione alla sostenibilità am-

bientale e alla concreta promozione di stili di mobilità urbana meno impattanti.

Le colonnine sono di tre tipi: **Pole Station** (22 kW – 19 punti vendita attivati), che permettono la ricarica dei veicoli in meno di un'ora; **Fast Recharge** (50 kW – 9 punti vendita attivati), in grado di garantire un pieno di energia in circa 20 minuti e **High Power Charger**, ad alta potenza, che abbattano ulteriormente i tempi consentendo una ricarica ultra veloce (2 colonnine sulla rete CIA).

La modalità fast recharge è ancora quella che maggiormente riscuote apprezzamento da parte del cliente, grazie al non trascurabile maggiore risparmio di tempo (nonostante la diffusione di questa tipologia non completamente capillare sull'intera rete a livello nazionale).



	Colonnine	Ricariche	KWH erogati
Pole station	19	3.505	53.578
Fast recharge	9	9.293	166.520
High power charger	2	827*	21.984*
Totale	30	13.625	242.082
variazione su 2021	+10	+1.807	+98.363

*solo da giugno a dicembre



Buone prassi di risparmio energetico

Sul tema dell'efficientamento energetico CIA si è mossa su 3 distinti fronti: oltre alla produzione da fonti rinnovabili (della quale si è detto in precedenza con il progetto fotovoltaico), si sono intensificate sulla rete associata le iniziative di **efficientamento degli impianti elettrici e aeraulici** attraverso accorgimenti quali il completamento della transizione a LED, il montaggio di controllori intelligenti, impianti VRV/VRF di ultima generazione, sistemi intelligenti di BMS (Building Management System), che permettono di controllare e gestire in maniera integrata gli edifici, tenendone controllati gli impianti elettrici e meccanici in maniera ottimizzata e potendoli monitorare e attivare da remoto tramite software dedicati e sensori.

Un terzo ambito di intervento sistematico riguarda tutte le iniziative di efficientamento che hanno coinvolto **attrezzature e impianti frigoriferi**: centrali a CO2, inverter su centrali, chiusura con sportelli di murali e vasche, sostituzione di attrezzature obsolete, installazione di partitori di carico, progettazione PDV tarata all'ottimizzazione dei consumi.

Nel corso del 2022 la Cooperativa ha assunto in particolare l'impegno a realizzare con **sportelli chiusi** i banchi murali delle carni e le isole carni, analogamente a quanto già da anni avviene per i murali refrigerati dei latticini; a chiudere i murali del take away dei formaggi e del preincarto-take away della pescheria.

In ottica di contenimento dei costi e di limitazione degli sprechi energetici, è stato divulgato ai soci un vademecum con specifici **accorgimenti tecnici**, per l'interno e l'esterno dei punti vendita, ai quali attenersi il più possibile. Questi hanno spaziato dall'ottimizzazione dell'uso di attrezzature energivore (es. forni, friggitrice, lavastoviglie, da utilizzare a pieno carico e con spegnimento in caso di mancato utilizzo), al controllo sistematico delle chiusure di porte e sportelli specie in caso di ambienti con temperature controllate, all'accensione e spegnimento con temporizzatore delle insegne luminose e delle luci, fino all'azzeramento delle luminarie natalizie luminose, passando per la generale razionalizzazione delle temperature (evitando inutili eccessi, sia di freddo che di caldo) e l'eventuale recupero del calore dai frigoriferi per generare acqua calda e riscaldamento (solo in nuove aperture o ristrutturazioni integrali).

Sobrietà e risparmio nei consumi sono state le scelte che hanno caratterizzato anche le politiche dei centri commerciali di CIA-Conad (Montefiore di Cesena, La Filanda di Faenza e Valmarecchia di Villa Verucchio), che hanno deciso di mettere in atto una serie di misure per ridurre la potenza necessaria e incrementare l'autoproduzione energetica. L'applicazione delle modifiche ha avuto come obiettivo quello di arrivare a un **taglio di circa il 20% dell'energia impiegata**, a fronte di aumenti esorbitanti dei costi di luce e gas delle bollette dei centri stimati nell'ordine tra il 200 e il 240%.

I vari provvedimenti hanno riguardato prima di tutto l'energia elettrica, con lo spegnimento notturno delle luci interne, escluse le luci di sicurezza; la ri-taratura del luxometro per accensione con minore intensità luminosa; l'accensione di metà delle luci nelle gallerie e nei parcheggi interrati e all'attivazione del crepuscolare; la regolazione delle insegne luminose interne ed esterne in corrispondenza degli orari di apertura dei centri; l'eliminazione delle decorazioni luminose stagionali; lo

spegnimento dei fari volti all'illuminazione delle facciate e la riduzione degli impianti di risalita, dove possibile.

Dal punto di vista del riscaldamento invernale e della climatizzazione estiva le misure hanno preso in considerazione l'orario di funzionamento degli impianti, l'abbassamento delle temperature nel periodo invernale (tra 17°C e 19°C) e l'aumento delle temperature estive (tra 24°C e 27°C).

Diminuzione anche per le temperature dei fluidi richiesti per il funzionamento degli impianti di riscaldamento. Il ripescaggio dell'aria dall'esterno è stato tarato in base alla temperatura esterna, sempre nel rispetto delle normative vigenti, e sono state spente le lame d'aria.

I centri hanno inoltre in programma di estendere i propri impianti fotovoltaici. Nei lavori di ampliamento del Montefiore di Cesena è stato inserito un impianto per la produzione di 290kw, che sarà ulteriormente ampliato grazie all'installazione di uno da 520kw.

Nel corso del 2022, inoltre, l'attività dell'**energy manager di CIA** è proseguita, con l'impostazione e l'affidamento dell'appalto del sistema di monitoraggio e misurazione che dovrebbero portare alla diagnosi energetica nel corso del 2023. L'energy manager è la figura tecnica introdotta in Italia per promuovere il controllo dei consumi e la diffusione di buone pratiche di efficientamento energetico presso soggetti pubblici e privati caratterizzati da consumi rilevanti.

CIA, in considerazione delle sue caratteristiche di realtà con consumi energetici superiori a 1.000 TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio), è tra i soggetti obbligati a questo adempimento e ha provveduto alle prime diagnosi energetiche a partire dal 2015; nel 2023 dovrà procedere alla prossima.

Si tratta di un aspetto di rilievo nel percorso intrapreso verso la sostenibilità, essendo il consumo energetico uno dei temi materiali del segmento di mercato di riferimento della Cooperativa.





Trasporti e ambiente

Km percorsi
17,8 mln.
con Euro5, Euro6, GNL
86%
con GNL
vs 2021
+37%

Quello dei trasporti è certamente uno degli aspetti di maggior rilievo nell'attività di un'azienda della Gdo quale CIA e tema sul quale si concentrano attenzione e sforzi in un'ottica di miglioramento continuo per un minor impatto sull'ambiente e una reale sostenibilità.

Nel corso del 2022, a fronte della crescita dei chilometri percorsi dai mezzi usati per le consegne (passati dagli oltre 16,3 milioni del 2021 a quasi 17,8 milioni) si è registrata una importante crescita della percentuale di chilometri percorsi da veicoli meno inquinanti del **tipo euro 5, euro 6 e alimentati a GNL** (gas naturale liquefatto). Queste tre tipologie hanno coperto quasi **l'86% delle tratte percorse**, con un contributo quindi significativo in termini di minore emissione di sostanze inquinanti.

Va in particolare segnalata la crescita delle percorrenze con mezzi a GNL (+37% da un anno all'altro); nonostante questa soluzione abbia incontrato un rincaro significativo del costo del gas, che ha contribuito a renderla economicamente meno conveniente, è stata fatta la scelta di mantenerla e potenziarla,

al punto da registrare oltre 5 milioni di chilometri percorsi a gas contro i 3,8 milioni dello scorso anno.

Un'importante attività avviata nel corso del 2022 è stata quella preparatoria all'avvio del nuovo **ufficio traffico interno a CIA**, partito operativamente nel 2023. Il 2022 è servito per la fase di studio e implementazione di una modalità totalmente nuova di gestione delle consegne della merce alla rete associata, per superare una impostazione ormai obsoleta e demandata a trasportatori esterni.

Il progetto del nuovo ufficio traffico ha puntato su una più efficiente integrazione tra magazzini e trasporti e sulla gestione operativa dei viaggi interamente a carico della Cooperativa con un team dedicato, in modo da consentire a CIA di essere l'unico riferimento logistico per il socio, di avere il controllo su tutta la filiera (dal magazzino al punto vendita) e di mantenere l'efficienza del costo del trasporto per il socio, in questo modo rispondendo anche a un evidente obiettivo di sostenibilità in termini economici, sia per la Cooperativa che per i soci stessi.



Sistema CHEP

Il sistema di **pallet blu per la logistica** messo a punto da CHEP si basa sul pooling, ovvero noleggio, condivisione e riutilizzo dei pallet stessi, che consente di efficientare la logistica delle merci, riducendo i viaggi dei mezzi.

In tal modo è stato possibile anche per il 2022 dare un contributo diretto in termini di sostenibilità ambientale, nella salvaguardia dell'ambiente e nella promozione di un modello di logistica sostenibile.

Il **legno risparmiato** è stato pari a **619 alberi** (640.186 dm3 di legno), mentre la CO2 non emessa è stata quella equivalente a **16 viaggi in camion attorno alla Terra** (vale a dire 692.138 kg).

Infine, il sistema CHEP ha consentito a CIA una **riduzione dei rifiuti** nel 2022 pari a **15 camion** (ovvero 65.041 kg).

Sistema CPR

Da tempo l'utilizzo delle cassette verdi del **CPR System**, realizzate con plastica riciclata, rappresenta una scelta in sintonia con le politiche di riduzione degli impatti ambientali dell'attività caratteristica del sistema CIA.

Questo tipo di imballi, infatti, assicura performance ambientalmente migliori rispetto a sistemi più tradizionali, quali le cassette di plastica e quelle in cartone a perdere.

Anche nel corso del 2022 sono stati monitorati alcuni indicatori chiave di performance che hanno messo in luce come gli imballi CPR abbattano il rifiuto da imballaggio o prodotto, il consumo di carburante e le emissioni totali di CO2 equivalente.

I dati forniti dalla *Food Supply Chain* dell'Università di Bologna (Dipart. di Ingegneria Industriale) attestano che nel sistema CIA nel 2022 l'impiego di cassette CPR ha portato al risparmio di **14.596 tonnellate** di CO2eq rispetto all'uso di cassette in plastica a perdere e di 5.308 tonnellate di CO2eq rispetto all'impiego di cassette in cartone a perdere.

Sistema CHEP

Legno risparmiato
640.186 dm³
Riduzione CO2
692.138 Kg
Riduzione rifiuti
65.041 Kg

Sistema CPR
Riduzione CO2 eq.
14.596 ton.
rispetto all'uso di cassette in plastica a perdere
Riduzione CO2 eq.
5.308 ton.
rispetto all'uso di cassette in cartone



Volantini
cartacei



116 pdv

senza distribuzione

9 milioni

volantini non stampati

Volantini
digitali



9,4 milioni

letture digitali

pari a 54 milioni
volantini cartacei

Dalla carta all'online

Passare progressivamente dal volantino cartaceo a **strumenti digitali di comunicazione con il cliente** ormai largamente diffusi nelle abitudini di molti consumatori, specialmente quelli più giovani: è su questo assunto che la Cooperativa ha avviato da diversi anni un percorso di continua riduzione del numero di negozi coperti dalla distribuzione porta a porta del tradizionale depliant cartaceo con le offerte promozionali.

Gli oltre 9,4 milioni di visualizzazioni online su base annua delle iniziative commerciali della rete (tramite sfogliatori, letture da sito o Conad App) del resto rappresentano l'equivalente di oltre 54 milioni di volantini cartacei stampati: sono ormai una prassi alternativa alla consultazione del volantino cartaceo e consentono una riduzione significativa dell'utilizzo di carta e conseguenti emissioni in atmosfera e impatto ambientale.

Nel corso del 2022 i punti vendita senza distribuzione del volantino in buchetta sono diventati 116 (92 City e 24 Spesa Facile); questo ha consentito di **evitare di stampare 9 milioni di volantini nell'anno**, destinando risorse al potenziamento della comunicazione online.

Tra 2019 e 2022 sul totale budget di comunicazione la quota investita nella realizzazione del volantino cartaceo è così passata dal 74% al 55%, mentre le risorse per il digital sono passate dall'8% al 18%.

L'obiettivo dei prossimi anni sarà quello di proseguire su questa strada, portando la spesa per il cartaceo sotto quota 50% del budget di comunicazione dedicato.

Parallelamente si è lavorato anche sulla messa a punto di un volantino "ridotto" per il canale Spazio Conad; oltre alla versione tradizionale e completa, di 32 pagine, ha fatto la sua comparsa una variante di sole 4 pagine, dalla quale il cliente può essere rimandato online tramite uno o più QR code dedicati.

Questa nuova impostazione è destinata a crescere nel tempo: se nel 2022 il 70% dei volantini cartacei del canale Spazio erano in formato 32 pagine (18 milioni di volantini stampati) e il 30% in formato 4 pagine (8,1 milioni di volantini stampati), già dal 2023 l'obiettivo sarà di tendere al 50% del totale dei volantini in formato ridotto.



Recupero e riduzione della plastica

Recuperare la **plastica alimentare**, in modo da trasformarla da rifiuto a materia prima seconda, è una buona prassi concretamente praticabile anche attraverso i raccoglitori **Green Money** presenti sulla rete CIA in **25 punti vendita** (erano 16 nel 2021).

Green Money, piattaforma impegnata nel recupero della plastica Pet alimentare (bottiglie di acqua, di olio, succhi di frutta, ecc.), raccoglie e avvia a riciclo al 90% i rifiuti di plastica conferiti in questo tipo di raccoglitori. A ogni conferimento il cliente riceve dalla macchina un buono sconto del valore di 1 euro, spendibile per gli acquisti al supermercato.

I **pezzi raccolti** nel 2022 sono stati circa **5,3 milioni** con un incremento del 65% sull'anno precedente (erano oltre 3,2 milioni). È stato possibile recuperare **159 tonnellate di materiale plastico** (contro le 97 del 2021, +64%), mentre i buoni sconto sulla spesa sono stati pari a 1.763.007 euro.

Sempre in tema di progressiva riduzione della plastica, segnaliamo anche un'attività che ha coinvolto la Cooperativa e le sue sedi, grazie alla scelta di **servizi di vending** a basso impatto ambientale.

La sostituzione dei classici bicchieri di plastica con nuovi bicchieri Hybrid Cup Buonristoro, composti da polistirolo compattato e carbonato di calcio, permette di risparmiare, in fase di produzione, il 40% di CO₂ immesso in atmosfera rispetto a un bicchiere tradizionale e, se smaltito correttamente, può consentire alla municipalizzata che raccoglie i rifiuti di riciclarlo come polistirolo vergine per molteplici scopi. Questa soluzione ha consentito a CIA di evitare l'immissione di oltre 2.200 kg di CO₂.

Questa buona prassi è in linea all'attenzione e sensibilizzazione verso i dipendenti che la Cooperativa sta portando avanti da qualche tempo su questi temi, a partire dalla introduzione di distributori per l'acqua che dovranno sempre più portare alla riduzione dell'autoconsumo negli uffici di acqua in bottigliette di plastica (scelte comunque tra quelle a marchio, che già sono composte al 50% da plastica riciclata).

Maggiore evidenza a questo impegno potrà essere inoltre data dal 2023 con il trasferimento nella nuova sede, dove comportamenti virtuosi saranno ulteriormente incentivati e praticati.



Recupero
plastica

5.289.022

pezzi raccolti

1.763.000

ticket emessi

Materiale
raccolto

159 tonnellate

anno 2022

97 tonnellate

anno 2021

04. Persone oltre le cose



Persone oltre le cose

Cresce l'occupazione,
si conferma la **qualità del lavoro**.



Il sistema rappresentato dalla Cooperativa, dalle società di servizi e dalla rete associata dei punti vendita, ha confermato anche nel 2022 **livelli molto buoni di tenuta sul fronte dell'occupazione**, registrando un incremento totale dell'ordine del 2% (analoga crescita si era registrata anche tra 2020 e 2021, negli anni centrali della pandemia).

CIA, Ccs e Cofiro hanno dato occupazione nell'anno a **598 persone**; sulla **rete** operavano al 31 dicembre (come addetti di punto vendita e concept) **10.323 lavoratori**, ai quali si aggiungono i **406 soci** persone fisiche, che hanno portato il loro contributo in termini di lavoro diretto.

Complessivamente, quindi, il **sistema** ha occupato **11.327** persone, rispetto agli 11.123 lavoratori dell'anno 2021.

Si riconferma alta la qualità dell'occupazione, caratteristica distintiva del lavoro nel sistema sistema CIA; la stragrande maggioranza dei contratti lavorativi nelle tre società così come nella rete associata è difatti a **tempo indeterminato**.

Si rileva, inoltre, come tendenza in essere ormai da qualche anno, una costante difficoltà nel reperimento di forza lavoro, soprattutto e principalmente per le professioni legate al punto vendita, in modo particolare per quelle dei reparti serviti (macelleria in primis, banco salumi latticini, ecc.).



Il mercato del lavoro della grande distribuzione organizzata da questo punto di vista sta subendo una trasformazione, con un numero minore di figure formate per le professioni della vendita alimentare e una carenza complessiva di offerta che inizia a farsi sentire, creando in qualche caso necessari interventi nell'organizzazione del lavoro.

Per rispondere a questa situazione, la Cooperativa ha consolidato collaborazioni strutturate con le agenzie di lavoro, oltre a dar vita a un progetto formativo mirato (la Scuola dei mestieri), con l'obiettivo di sostenere i propri soci nella ricerca attiva e nella formazione di personale.



totale
occupati
11.327
CIA+Società+Rete+Soci

CIA e Società **598**
Rete (Addetti) **10.323**
Soci **406**

Le risorse umane di Cia e società

Commercianti Indipendenti Associati

totale occupati
514

operai **348**
impiegati **86**
quadri **71**
dirigenti **9**

turnover
10%

assunzioni **53**

stranieri
45

Al 31.12.2022 la Cooperativa occupava **514** persone; nel 2021 erano 489 (+5%) e nel 2020 erano 434 (+18% dal 2020).

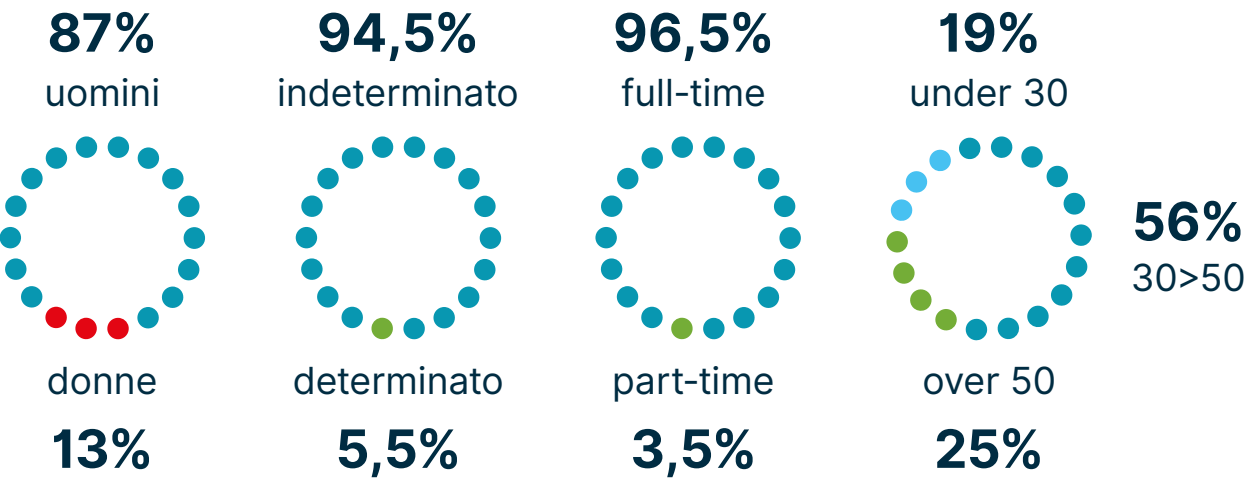
Aver saputo non solo tenere, ma incrementare la forza lavoro, negli anni non semplici della pandemia e della crisi inflativa, è un segnale che conferma la solidità imprenditoriale di CIA, che continua a coniugare occupazione e prospettive di crescita e sviluppo.

I **tempi indeterminati** rappresentano il 94,5% del totale. Il regime orario maggioritario è quello a **tempo pieno**; i full time sono in tutto 496 (96,5%), mentre i part time sono 18, pari al 3,5%.

Rispetto al 2021, si è abbassato il tasso di turnover, passato dal 16% al 10% nel 2022.

Si è fatto ricorso, anche nell'anno in considerazione, ad addetti aggiuntivi, impiegati principalmente nei magazzini (oltre 160 persone), buona parte dei quali è stata stabilizzata nel corso dell'anno (124).

La forza lavoro dei magazzini, principalmente maschile, contribuisce a connotare il dato di genere dell'occupazione, con l'87% di uomini a fronte del 13% di donne.



CCS s.r.l.

CCS srl è la società del sistema CIA dedicata e specializzata nelle attività amministrative di tenuta della contabilità per i soci imprenditori Cia. È stata costituita a Forlì il 12 marzo 1984, nel 2022 aveva in contabilità oltre il 95% dei punti vendita della rete associata.

A questi sono erogati anche servizi di assistenza fiscale, controllo di gestione e consulenza nella gestione delle risorse umane.

CCS, analogamente a quanto avviene per le altre società e sulla rete, impiega personale assunto in prevalenza a tempo indeterminato (94%), mentre i tempi determinati hanno quota residuale (6%).

La presenza femminile è largamente maggioritaria (71% di donne e 29% uomini).

COFIRO soc. coop.

Cofiro è la realtà che si occupa di servizi finanziari e di tesoreria ai propri soci, che sono rappresentati dai soci CIA e dalle società da questa controllate.

È attiva dal 1987, quando fu costituita il 4 giugno a Forlì.

La sua forza lavoro era costituita al 31 dicembre 2022 da 5 dipendenti (come nel 2021), tutti a tempo indeterminato.

COROGA

La società nasce il 4 giugno 1987, con l'obiettivo di agevolare il ricorso al credito da parte dei soci (soci CIA che siano Pmi), soprattutto in fase di investimento per avvio nuove attività, ristrutturazione o acquisto licenze.

Può concedere fidejussioni per il ricorso al credito e l'assistenza tecnica per ottenere finanziamenti, fornendo garanzie a banche ed enti finanziari.

Non ha dipendenti.

totale occupati
79

donne **56**
uomini **23**
indeterminato **74**
determinato **5**

totale occupati
5

donne **4**
uomini **1**
indeterminato **5**

Le persone della rete



I punti vendita della rete associata erano al 31 dicembre 2022 in tutto 266, mentre i concept attivi erano 84.

La forza lavoro, considerando gli **addetti dipendenti** degli uni e degli altri, si attestava a **10.323 persone**.

L'età media è di poco sotto i 42 anni, con una forza lavoro di maggiore anzianità professionale controbilanciata da nuovi inserimenti anagraficamente più giovani.

Gli under 30 impiegati tra negozi e concept erano oltre 1.627 (16%); 465 erano gli apprendisti.

I contratti a **tempo indeterminato** si confermano la modalità preponderante: sono stati 8.606 (83%) rispetto ai 1.717 (17%) a tempo determinato.

Sul totale occupati di punto vendita e concept, la forza lavoro femminile rappresenta il 67,5% con 6.968 lavoratrici; gli uomini sono il 32,5%, pari a 3.355, dato che conferma la prevalenza femminile del lavoro sulla rete e caratteristica che contraddistingue questo settore occupazionale.

Sul fronte dei **soci persone fisiche**, attive in punto vendita o concept, il totale nel 2022 era di **406** persone, 128 delle quali erano donne (31,5%) e 278 uomini (68,5%), con proporzione quindi inversa rispetto alla forza lavoro della rete. L'età media dei soci era di 48,5 anni.

Il **dato complessivo** della **forza lavoro impiegata sulla rete**, derivante dalla somma di addetti dipendenti di punti vendita e concept (10.323) e soci persone fisiche attive in negozio (406), è stato per l'anno 2022 di **10.729** unità. L'anno precedente si era attestato a 10.552 (+1,7%).

Under 30
16%
addetti PDV + Concept

totale soci
406
Persone fisiche

totale addetti
10.323
PDV + Concept

indeterminato **83%**
determinato **17%**

totale forza lavoro
10.729
Soci + addetti PDV e Concept



31,5%
128 donne



278 uomini
68,5%



67,5%
6.968 donne



3.355 uomini
32,5%



66%
7.096 donne



3.633 uomini
34%

La formazione

Attività centrale per qualificare conoscenze e competenze, sia del personale CIA che di quello attivo sulla rete.



formazione erogata
15.200
ore/uomo*
formazione sicurezza
2.000
ore/uomo

*escluse le fruizioni individuali online non tracciabili

“La Cooperativa pone la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa all’interno della stessa, contribuendo direttamente allo sviluppo dell’azienda, perché è proprio attraverso le risorse umane che la Cooperativa è in grado di fornire, sviluppare, migliorare e garantire i propri servizi agli associati, così come essa pone costante attenzione alla valorizzazione delle risorse umane. (...) è quindi interesse della Cooperativa favorire lo **sviluppo e la crescita professionale** del potenziale di ciascuna risorsa anche attraverso (...) la **formazione e l’aggiornamento** delle risorse in base alla posizione e alle necessità aziendali” (Codice etico Cia, maggio 2022, p. 73).

Si è mantenuta intensa anche nel corso del 2022 l’attività formativa rivolta ai dipendenti CIA o promossa direttamente da CIA a sostegno delle conoscenze e competenze di quanti operano sulla rete (soci e addetti).

Indicativamente le **ore complessive** di formazione organizzata da CIA per i dipendenti della Cooperativa stessa e a favore della rete associata sono state **oltre 1.100**, dato sicuramente parziale che non ricomprende le ore di quei corsi di formazione online a fruizione individuale e personalizzata, per i quali non è possibile una quantificazione puntuale. Si tratta in questo caso per lo più di contenuti formativi resi disponibili sul portale soci o in altro canale streaming, al quale soci e dipendenti hanno potuto accedere per la consultazione in maniera diretta e autonoma e in base a proprie logiche organizzative e tempistiche.

Considerando le **ore/uomo** di formazione dell’anno, tra quelle di Cooperativa e quelle alla rete, il dato si attesta **oltre le 15mila**, con la stessa avvertenza di cui sopra. Indicativamente è possibile stimare che **oltre 3.400 persone** siano state coinvolte in una qualche formazione, intendendo il numero naturalmente non come “utente unico”.

Dal questionario soci somministrato a ottobre 2022, si conferma molto alta la percentuale di quanti dichiarano di aver partecipato a una qualche formazione promossa dalla Cooperativa in corso d’anno, oltre l’85%.

Sul fronte CIA, il 2022 è stato l’anno della tradizionale **formazione rivolta ai quadri e dirigenti**, un momento (a cadenza biennale) di incontro, confronto e riflessione incentrato sulle soft skill, che si è svolto nella modalità della attività in esterna.

La “natura del team” è stato il filo conduttore che ha accompagnato oltre un centinaio di dipendenti delle varie aree aziendali in un percorso sui sentieri delle colline forlivesi.

Il cammino è stato scelto come metafora per affrontare attività e prove che hanno messo i partecipanti di fronte a situazioni paragonabili a quelle che si incontrano ogni giorno sul posto di lavoro: dalla

delega alla fiducia come condizione di collaborazione, dalla capacità di ascolto alla pianificazione con assegnazione di obiettivi e ruoli per arrivare nei tempi al risultato prefissato, ecc.

La formazione, realizzata in collaborazione con la scuola di formazione cooperativa Quadir e affidata alle docenti Claudia Righetti e Simona Calzolari, ha avuto un momento plenario finale nel quale gli otto gruppi che hanno preso parte all’uscita hanno presentato il loro lavoro a tutti gli altri colleghi presenti.

Nel corso dell’anno si è lavorato anche su altri contenuti rivolti ai dipendenti della Cooperativa, con particolare attenzione ad alcune aree, anche in continuità con quanto già da tempo avviato e con il diretto contributo di una docente formatrice aziendale e tutor certificata, che ha seguito questi vari percorsi.

formazione erogata
>1.100
ore
>3.400
presenze*

* non utenti “unici” escluse le fruizioni individuali online non tracciabili



Una attività mirata ha coinvolto i **sistemi informativi**, riguardando sia l'help desk, prima interfaccia tecnica della rete associata, che i referenti delle varie articolazioni organizzative di questa area. I partecipanti sono stati impegnati in un percorso di ulteriore qualificazione del livello di servizio offerto in termini di relazione con il cliente interno ed esterno, di pianificazione del lavoro e team work e più in generale in tematiche legate al ruolo di responsabile di micro-team operativi.

Si è dato seguito a un nuovo percorso formativo per le **figure di front office aziendale**, ovvero quelle attive al centralino CIA della sede di Forlì e al call center logistico, lavorando anche con loro principalmente sui temi della comunicazione efficace e della corretta gestione del contatto.

Con i **capi magazzino** sono stati svolti sia coaching individuali che team coaching, per affinare competenze trasversali utili al loro ruolo di responsabili di squadre di lavoro numerose e con ritmi serrati. È stata inoltre svolta una formazione con i **tutor di magazzino**, per mettere a punto un approccio formativo uniforme verso i neo assunti, e una rivolta ai **magazzinieri stabilizzati** contrattualmente nel corso del 2022, per fornire loro conoscenze più mirate sulla specificità di CIA, del modello cooperativo e del modo di lavorare in azienda.

Un percorso di coaching, integrato da momenti di aula più tradizionali, è stato riservato anche ai **referenti** delle varie funzioni afferenti delle Direzioni **Organizzazione** e a quella **Servizi**, impegnati anche in questo caso in un lavoro su punti di forza e aree di miglioramento dei loro rispettivi ruoli.

Non sono naturalmente mancati anche i corsi mirati incentrati su tematiche di natura strettamente tecnica, che hanno coinvolto varie funzioni aziendali (dai corsi di excel a quelli di uso programmi grafici, passando per tematiche di ambito amministrativo).

Verso la **rete dei punti vendita** si è confermata molto articolata l'offerta, che come sempre prevede sia incontri a carattere informativo e di aggiornamento, sia percorsi più articolati di formazione su tematiche specifiche. La formazione si è svolta sia in **modalità online**, che con il ritorno alla **presenza in aula**, in questo caso soprattutto per le formazioni più articolate, sia per durata che per specificità dei contenuti.

Da segnalare l'incontro a carattere formativo che si è tenuto a Casa Artusi (Forlimpopoli, FC) il 20 settembre, rivolto ai **soci di più recente adesione alla Cooperativa**, ovvero quelli associatisi a CIA dal 2018 al 2022. L'iniziativa, che ha visto la presenza tra gli altri del Presidente Maurizio Pelliconi, del Direttore Amministrativo Massimo Tassani e del

Presidente del Collegio Sindacale, Paolo Balzani, aveva come obiettivo quello di illustrare ai partecipanti i valori fondanti del modello imprenditoriale cooperativo, le regole di funzionamento e le peculiarità, con riferimento specifico a CIA, della quale sono stati illustrati Statuto, Regolamento, Codice Etico e tutti i documenti che regolano la vita della Cooperativa e il rapporto con i soci.

Sempre sulla rete, in continuità a quanto avviene da decenni, sono state proposte due edizioni del corso per **capo negozio**, che hanno portato in aula 24 persone nel 2022, suddivise in due gruppi in base al canale di provenienza. Questa attività, sempre apprezzata dalla rete, mira a fornire a capi negozio già in ruolo o di prospettiva una serie di conoscenze utili a una gestione ragionata del punto vendita: dagli indicatori di natura meramente economica alle conoscenze di reparto che dovrebbero fare parte del bagaglio formativo e professionale di un responsabile di negozio.

Sono state svolte nuove edizioni del corso **"Conoscere e usare aretè market"**, incontri online base e avanzati sul principale gestionale di punto vendita e una attenzione specifica è stata dedicata ai corsi sul **riordino assistito**, per mettere tutti i soci nelle condizioni di poter usare al meglio questo strumento a supporto della operatività di punto vendita.

Anche nel 2022 sono stati riproposti corsi rivolti ai **capi reparto dei freschi**, in particolare carne, pesce e deperibili ai quali si è aggiunto un percorso molto articolato per referenti ortofrutta (che sarà completato nel 2023), oltre a iniziative pratiche in punto vendita (per il canale Spazio) per l'**allestimento di alcuni cataloghi tematici** (giardino, scuola, addobbo Natale, ecc).

Per il personale dei concept Parafarmacia e Ottico è proseguita l'esperienza della **Academy** di formazione promossa da Conad, che si è arricchita di una declinazione dedicata al **PetStore**. Academy Conad punta a valorizzare le competenze e la specializzazione delle risorse che operano nei concept tematici, per costruire una nuova cultura di vendita con l'obiettivo di far vivere al cliente un'esperienza di acquisto di valore e fidelizzante.

La formazione avviene mediante la fruizione individuale online di brevi contenuti ('pillole' che alternano slide a podcast e video), proposti a cadenza periodica e incentrati sia su conoscenza di prodotto che su tecniche di vendita e relazione con il cliente.

Analoga modalità è stata seguita anche per una capillare **formazione sulla Conad App**, promossa dal Consorzio e rivolta sia ai soci, che al personale del box info e delle casse, in prima linea nella promozione di questo strumento

digitale, del quale si rende necessaria la conoscenza prioritariamente da parte di chi lavora in punto vendita.

Una menzione a parte va alla **Scuola dei mestieri**, promosso da CIA con partner operativo Gi Group, attraverso cui la Cooperativa ha contribuito a selezionare nel 2022 circa un centinaio di potenziali nuovi addetti per i reparti pescheria, banco salumi latticini/gastronomia e macelleria, per una novantina dei quali sono state svolte aule di formazione teorica e percorsi di palestra pratica in punto vendita.

L'idea del progetto nasce dal fabbisogno espresso dalla rete in questi settori freschi serviti, per i quali la carenza di personale formato è un problema che si conferma come perdurante.

Dopo un periodo di 80 ore di formazione teorica d'aula, le persone sono state coinvolte in una vera e propria "palestra" in punto vendita, dove un tutor li ha affiancati e seguiti in un percorso di formazione pratico, di durata variabile in base al reparto: dalle 6 settimane del banco pesce alle 14 di quello salumi-latticini, fino alle 18 della macelleria.

Grazie a questa attività è stato possibile dare un aiuto concreto a diversi negozi associati, per entrare in contatto con figure che, in una non piccola percentuale di casi, si sono rivelate di reale interesse per le esigenze del punto vendita.

**Scuola
dei Mestieri**
800 ore
di formazione teorica
105
persone selezionate
10
corsi erogati
33
società richiedenti
43
pdv palestra coinvolti

LAVORARE IN SICUREZZA

"Nell'ambito della propria attività e delle proprie risorse, la Cooperativa si ispira al principio di tutela e di salvaguardia dell'ambiente di lavoro, per garantire la sicurezza e per salvaguardare la salute dei lavoratori. La politica della Cooperativa in materia di ambiente, salute e sicurezza è volta a proteggere il personale e l'ambiente, anche attraverso la diffusione di una cultura aziendale improntata all'adozione di comportamenti responsabili da parte di tutti i Destinatari" (Codice Etico CIA, pag. 73).

Nel corso del 2022 sono stati svolti tutti gli audit interni previsti dal Piano Sicurezza, che hanno dimostrato un miglioramento nel livello di reattività al ripristino di eventuali situazioni non conformi e generalmente non hanno evidenziato criticità rilevanti. Sono stati condotti i sopralluoghi periodici di monitoraggio reparti da parte dell'Ufficio sicurezza presso tutti i magazzini, con miglioramento rispetto alle iniziali verifiche. Sono stati aggiornati il Documento di valutazione dei rischi e i piani di emergenza, i documenti di valutazione del rumore e delle vibrazioni; è stato avviato l'aggiornamento della procedura di movimentazione merci in magazzino, oltre alla elaborazione della procedura per la sorveglianza interna antincendio e per i controlli interni delle attrezzature.

CIA prevede un investimento per un software aziendale che coinvolga la parte del sistema gestionale per la SSL in modo da aumentarne l'efficacia e il presidio dei punti nodali. L'azienda ha investito e continua a investire sulla formazione, che prevede - oltre alla formazione di base - anche la formazione di nuovi carrellisti e nuovi preposti. Oltre 2.000 le ore/uomo di formazione erogate in tema sicurezza nel 2022. Sul versante degli infortuni, nel 2022 sono stati 25 (esclusi infortuni in itinere e ricadute).



**05. Clienti
e fornitori**

Il mercato clienti e fornitori



Il 2022 è stato un anno di **inflazione record**, con una crescita media dei prezzi al consumo che ha superato il +8% (con picchi in corso d'anno anche oltre il 10%, specialmente in autunno): per la prima volta dai primi anni Ottanta l'inflazione ha superato quota 7%.

Il conflitto russo-ucraino ha inciso ulteriormente sull'innalzamento del costo delle materie prime, che ha avuto effetti e ripercussioni sia sui bilanci delle aziende, che su quelli delle famiglie.

La crescita del costo della componente energetica, in particolare, è stata quella più significativa, e si è trasmessa ai prezzi degli altri beni e servizi.

"L'incremento eccezionale dei prezzi dei beni energetici contribuisce all'inflazione al consumo sia direttamente sia indirettamente tramite un rialzo dei costi di produzione; considerando gli effetti diretti e indiretti, si stima che nell'ultimo trimestre del 2022 poco più del 70 per cento dell'inflazione sia attribuibile allo shock energetico in Italia" (Bollettino Economico Banca d'Italia, 1/2023; pag. 37).

Il largo consumo ha risentito di questa situazione di mercato, in maniera differenziata: complessivamente la **Gdo** ha segnato una **crescita** (dell'ordine del **4,8%** a rete complessiva) pur con una riduzione dei volumi; i discount sono cresciuti nella frequentazione dei clienti, ma sono i formati che hanno segnato l'impatto inflativo più marcato e i rincari inflativi più alti, a svantaggio soprattutto sulle famiglie con più limitata disponibilità di reddito (fonte: Nielsen IQ e Ipsos).

Nelle valutazioni dei clienti, accanto alle esigenze di risparmio, sempre più peso hanno aspetti legati alla **sostenibilità** di quello che si consuma. Se è vero che il **prezzo** continua a essere la prima preoccupazione e il primo aspetto che viene preso in considerazione quando si fa la spesa, cercando prima di tutto di risparmiare, parallelamente continua a crescere la percentuale di quanti dichiarano di essere attenti alla salubrità e alla provenienza dei cibi (**filiere corte, made in Italy, stagionalità**, ecc) e al tipo di materiali usati nel **packaging** degli alimenti (preferendo quelli riciclati o riciclabili e con ridotto impatto sull'ambiente).

Si tratta di aspetti che sono destinati ad avere nell'immediato futuro un peso sempre più rilevante, del quale inevitabilmente gli attori della Gdo dovranno continuare a occuparsi oltre quanto già si sta facendo.

CX Store Award 2022/2023 premia CONAD e CIA

La terza edizione di CX Store, l'indagine sul mondo retail di Promotion e Amagi presentata a marzo 2022, ha premiato ancora una volta Conad (a livello nazionale) e CIA (nel Medio Adriatico Romagna-Marche per la propria area di riferimento) come insegne prime **per rapporto qualità/prezzo**.

Ampliato rispetto al passato il campione dei responsabili d'acquisto intervistati - circa 10.300, con una rappresentatività

di 1 famiglia su 2.465 - che hanno dichiarato quali sono le insegne, a livello locale e nazionale, e i reparti con il miglior rapporto qualità/prezzo.

"Il rapporto Q/P - ha spiegato Daniele Tirelli, partner di Amagi e autore dell'indagine - è il concetto cardine che guida l'attività commerciale al dettaglio di ogni canale/formato distributivo ma è un concetto ineffabile, non quantificabile con misure esterne alla psicologia

di ogni cliente. Anzi, queste presunte misurazioni della qualità oggettiva e del prezzo oggettivo sono oggetto di pericolosi fraintendimenti. Con CX Store abbiamo risolto il problema adottando un assioma chiaro è inequivocabile: il miglior rapporto qualità/prezzo di un'insegna è quello dichiarato da ogni responsabile degli acquisti familiari, tenuto conto delle alternative locali che ha a disposizione nel territorio in cui abita".

Strategie commerciali: la convenienza

Alla base della strategia commerciale di CIA si conferma il pilastro della **convenienza**, la capacità di arrivare al cliente con un assortimento in grado di soddisfarne i bisogni con la miglior competitività economica del prezzo in relazione ai formati di vendita e alla qualità garantita. Ciò significa assicurare **la miglior qualità al prezzo più basso possibile** e forme di sostenibilità economica a difesa del reddito dei clienti e del loro potere di acquisto, a fronte dell'aumento dei prezzi dovuto a un'inflazione legata a rincari delle materie prime.

La leva principale utilizzata per assicurare convenienza è quella della progressiva continua riduzione della pressione pro-

mozionale a vantaggio di **prezzi bassi in continuativo**. La pressione promozionale complessiva ha continuato a calare; in CIA ciò è avvenuto in modo molto più marcato che nel resto del mercato.

Convenienti Sempre e **Bassi&Fissi** sono le declinazioni di questa strategia: che si tratti di prodotti dell'industria di marca o a marchio Conad, è grazie a que-

ste due scelte che è possibile garantire ogni giorno una **convenienza reale svincolata dalla logica della promozione**.

Questa politica, unita all'assortimento, alla tenuta dei punti vendita e alla più complessiva imponente stagione di ristrutturazioni, si è confermata vincente per la Cooperativa, che sta continuando a raccogliere i frutti.

CIA Super
15,2%

Conad Super
21,6%

Super ECR
22,4%

Pressione promozionale

fonte: elaborazioni su dati Scanner IRI

Strategie commerciali: distintività e fidelizzazione

Essere un player della grande distribuzione conosciuto dal cliente e soprattutto tale da essere ricordato, e quindi scelto: su questo assunto si innestano le politiche legate a fare dell'insegna un marchio noto e preferito dal consumatore, mettendo a valore sia la **convenienza** nei prezzi, sia specifiche **scelte in tema di assortimento**.

Queste comprendono tanto il marchio del distributore (MDD), che fa capo direttamente al Consorzio, quanto i prodotti frutto di accordi negoziati a livello di Cooperativa, caratterizzati principalmente nel senso del **localismo** e del radicamento sui diversi specifici territori in cui è presente la rete associata.

Dalla combinazione di questi due aspetti deriva il messaggio di **unicità della proposta commerciale** che solo nei punti vendita Conad, e in quelli della rete associata CIA in particolare, è possibile trovare.

A livello di prodotti MDD, il 2022 ha confermato quanto già visto negli ultimi anni. La quota di prodotto a marca privata in Conad è superiore al mercato: nel largo consumo confezionato si attesta a livello nazionale al 32,2% (in crescita rispetto al 2021) contro il 22,1% del mercato, con uno scarto quindi del dieci per cento.

La distanza è ancora più marcata se si esamina la **quota di MDD** venduta alle casse della rete CIA (dato Super): nel 2022 è stata del **40,6%** (era del 39% nel 2021), ampiamente sopra il dato del mercato e quello di Conad e con una crescita a valore del 14,1%.

Si conferma l'apprezzamento che i clienti della rete CIA riservano ai prodotti a marchio Conad, nelle varie linee e declinazioni e si ribadisce come la marca privata sia straordinario strumento di **distintività e fidelizzazione**, in grado di trattenere i clienti ma anche di proporre una scelta ampia tra linee di prezzo ed esigenze specifiche di consumo (si pen-

si, solo per ricordarne alcuni, a Verso Natura, con la sua specifica vocazione alla sostenibilità ambientale e sociale; a Sapor&Idee, che esplora mercati innovativi e legati alla scoperta di nuove offerte di gusto; a Sapor&Dintorni, che valorizza il tipico d'eccellenza).

Prodotti a marchio

Super ECR

22,1%

Conad Super

32,2%

CIA Super

40,6%

fornitori locali

611



fatturato totale

189 mln.

377



grocery
103,6 mln.

30



carne-ittico
23,9 mln.

55



ortofrutta
16,7 mln.

149



freschi da banco
45 mln.



fornitori

132



fatturato totale

47 mln.

45



deperibili
21,2 mln.

9



ittico
5,1 mln.

19



carne
10,5 mln.

50



ortofrutta
9,8 mln.

9



grocery
0,39 mln.



I fornitori locali

Oltre al prodotto a marchio, giocano un ruolo importante in questo ambito i **fornitori locali**, veri e propri partner grazie ai quali è stato possibile nel corso degli anni caratterizzare la proposta commerciale della rete CIA con un numero crescente di referenze legate a **territorio, stagionalità, filiera corta**, quindi caratterizzate per alta qualità e impatto ambientalmente ridotto. In una parola: **prodotto naturale e locale**.

Questo impegno assunto consapevolmente da CIA è in linea agli obiettivi della Agenda 2030 e si traduce in una buona prassi nel segno della sostenibilità economica ed ambientale, giacché contribuisce a valorizzare le imprese del territorio, a creare ecosistemi sostenibili e a sviluppare modelli di consumo orientati sempre più alla riduzione degli sprechi e al contenuto impatto sull'ambiente circostante.

Il sistema economico della Cooperativa è ispirato al "mantenimento di condizioni sostenibili per la crescita economica, all'interno del territorio di riferimento, valorizzandone prodotti e servizi volti a generare reddito e lavoro per le comunità" (Codice Etico CIA, 2022 – pag. 67).

I **fornitori locali** totali nel 2022 erano **611**, per un valore di acquistato dalla Cooperativa di oltre **189 milioni**; si tratta di risorse che contribuiscono ad alimentare una **economia di prossimità**, fatta di aziende di dimensioni talvolta anche medio piccole, che trovano nel canale della Gdo un mercato per la propria produzione e una fonte di reddito che si riversa e resta sul territorio.

Tra i fornitori locali, la parte più consistente è rappresentata dal settore **grocery**, seguito dal mondo dei **freschi da banco/deperibili**. Anche nell'**ortofrutta**, nella **carne** e nel **pesce** sono presenti aziende di caratura locale con le quali CIA sottoscrive contratti di fornitura.

Il progetto SIAMO

Tra i fornitori locali, Cia ha avviato da diversi anni il **progetto "Siamo"**, che mira a selezionare e proporre al cliente un ricco assortimento di produttori che spaziano dai freschissimi (carne, pesce, frutta e verdura) al mondo dell'alimentare confezionato a quello dei deperibili (salumi e formaggi).

Sono in tutto oltre 130 le aziende di filiera corta coinvolte in questa iniziativa; 45 nel mondo dei deperibili, 9 nell'ittico, 19 nei prodotti carnei, 50 in ambito ortofrutticolo e 9 nell'LCC, presenti in tutti i territori della Cooperativa.

L'offerta punta sulle specificità locali e su referenze stagionali che costituiscono vere e proprie eccellenze delle varie zone.

Il fatturato di acquistato Cia nel 2022 ha registrato una crescita sull'anno precedente, portandosi **oltre 47 milioni** di euro rispetto ai 41,5 dell'anno prima.

La Cooperativa contribuisce in tal modo a valorizzare produzioni di qualità e a dare

un sostegno diretto e concreto alle economie locali e alle aziende che operano nei territori in cui è presente la propria rete associata, in una collaborazione virtuosa che qualifica CIA e i suoi fornitori.

La Cooperativa ha definito specifiche **procedure di accreditamento** dei fornitori locali, che partono da una iniziale istruttoria volta a verificare l'applicazione da parte del fornitore di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di igiene e sicurezza dei prodotti (Qualità e HACCP).

Il fornitore locale deve inoltre accettare, in fase di iniziale avvio dei rapporti commerciali, le Linee Guida Fornitori Locali relative agli standard di prodotto e processo previsti dalla Cooperativa, mentre durante la durata del rapporto contrattuale la Cooperativa monitora l'affidabilità dei propri fornitori adottando una procedura di sorveglianza che prevede l'effettuazione di analisi sui prodotti nonché visite ispettive presso i locali del fornitore.

In relazione alla tipologia di prodotto, al settore di appartenenza, alla reputazione del fornitore, ecc., il Responsabile Sicurezza e HACCP, in collaborazione con l'Ufficio Qualità e HACCP, definisce annualmente un piano di verifiche con indicazione dei fornitori coinvolti e della periodicità dei controlli.

In relazione al settore di appartenenza il potenziale rischio associato ai diversi fornitori/prodotti è così identificato:

- Rischio alto per prodotti di carne fresca o pesce fresco;
- Rischio Medio per prodotti ortofrutticoli;
- Rischio Basso per prodotti deperibili;
- Rischio Trascurabile per prodotti dei settori Generi Vari, Bevande e Surgelati.

La procedura di sorveglianza è finalizzata a garantire la conformità degli standard di prodotto/processo dichiarati al momento della fase di accreditamento e comprende visite ispettive presso i locali dei fornitori e/o analisi di laboratorio su campioni di prodotto.

Le carte Conad in CIA



Le Carte Conad si confermano strumenti importanti di CRM, Customer Relationship Management, ovvero di gestione sempre più mirata, diretta e personalizzata del rapporto con il cliente, capace di intercettare i nuovi bisogni del mercato, anche al di fuori delle dinamiche tradizionali della Grande Distribuzione.

Carta Insieme più Conad Card è la carta di pagamento che consente di pagare la spesa nei punti vendita del circuito privativo Conad Card il 10 del mese successivo, con accredito sul proprio conto corrente e secondo un massimale settimanale assegnato. Non ha costi di gestione né di attivazione e continua a rappresentare una valida alternativa sia al denaro contante che ad altri strumenti di pagamento (carte di credito, ecc).

Nel 2022 sono cresciuti sia il numero delle Carte che il valore delle spese pagate alle casse della rete CIA con questo strumento: le 171.980 carte (+4,82%) hanno generato un fatturato transato di 474,6 milioni di euro (+12,27%), pari al 17% sul totale dell'incassato. Conad e Superstore i canali nei quali maggiore è il ricorso al pagamento con Conad Card.

Geograficamente, la Romagna si conferma l'area con il maggior numero di carte (oltre 124mila), seguita da Marche, Friuli Venezia Giulia, Veneto e Lombardia che hanno margini di crescita ulteriore.

L'attività di reclutamento di nuovi cardisti, che si è mantenuta intensa anche nel 2022 con diverse campagne in corso d'anno, ha portato alla sottoscrizione di più di 18mila nuove carte.

Carta insieme più Conad Card consente anche di accedere a servizi innovativi sviluppati da Conad, come utilizzare tramite la App Conad la funzione CONAD PAY per pagare in modo semplice la spesa con il cellulare o pagare la spesa online sul portale HEYCONAD. Oltre 9.500 i clienti che avevano attivato questa possibilità nel 2022.

Numeri lusinghieri anche per la dematerializzata **Carta Insieme Digitale**, che è cresciuta del 49% tra 2021 e 2022, arrivando a 251.662 carte attive per un fatturato di 178,3 milioni (+35%), che rappresenta circa il 7% del totale incassato. In questo caso sono i clienti dei Superstore e degli Spazio Conad a essere ricorsi maggiormente a questa tipologia di carta.

La distribuzione geografica è concentrata principalmente in Lombardia (con oltre 81mila carte digitali), seguita da Veneto, Marche, Friuli Venezia Giulia e Romagna. Le campagne di reclutamento hanno contribuito in corso d'anno a quasi 83mila nuove carte digitali in più.

La prepagata Conad in CIA

	nr. carte	transato
2022	329.100	26 mln.
2021	203.025	14,28 mln.
2020	177.501	12,91 mln.
2019	124.147	7,8 mln.

Il 2022 è stato un anno di successo straordinario per le carte **La Prepagata Conad**, con credito a scalare.

Ha assunto una rilevanza ancora più forte per l'economia reale del nostro Paese con il DL Aiuti Quater, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 18 novembre 2022, grazie al quale sono entrate di diritto fra i principali strumenti di contenimento dell'inflazione, potendo essere utilizzate dalle aziende come *fringe benefit* per un ammontare non tassato fino a 3.000 euro per lavoratore.

Gestione Carte Conad (GCC), la società del sistema Conad che gestisce il mondo delle diverse carte, ha immediatamente offerto lo strumento nella modalità più congeniale alle forme di welfare aziendale, reggendo anche a un aumento fortissimo della domanda: nel 2022 sono state attivate infatti a livello nazionale

ben 1.277.000 carte prepagate Conad per un controvalore di 90 milioni di euro, 620.000 delle quali sono state emesse nel solo mese di dicembre.

Le carte La Prepagata Conad sulla rete CIA hanno raggiunto quota 329.100 pezzi, per un valore di transato di 26milioni di euro. Gestione Carte Conad ha fatto fronte con efficienza a questo picco, lavorando con energia e impegno e fornendo a tutti i Soci Conad sul territorio gli strumenti più avanzati in tema di carte di pagamento.

Una prestazione che pone i presupposti a una futura crescita ancora più marcata, grazie alla capacità di GCC di interpretare rapidamente l'evoluzione normativa, ma anche di associare alle sue carte servizi aggiuntivi al passo coi tempi e con l'evoluzione dei bisogni delle comunità.



Carte Conad in CIA	171.980	251.662
variazione su 2021	+4,82%	+49%
fatturato	474,6 mln.	178,37 mln.
variazione su 2021	+12,27	+35%
su totale incassato	16,94%	6,69%
Nuove attivazioni	18.255	82.678
Friuli Venezia Giulia	1.290	14.163
Veneto	1.350	24.077
Romagna	11.185	13.173
Marche	3.280	15.089
Lombardia	1.150	16.176

Sanità più veloce

Sul fronte dei servizi alla persona attivabili attraverso la Carta Insieme più Conad Card, sono in particolare due le convenzioni utilizzabili, rivolte alle esigenze di salute e cura per clienti e famiglie.

La prima è **Sanità più veloce e meno cara**, che dal 2016 consente di poter effettuare esami diagnostici, visite mediche e altri servizi sanitari con una attesa di massimo 7 giorni lavorativi e l'applicazione di tariffe agevolate, in strutture private di area romagnola e marchigiana convenzionate e il cui numero è cresciuto negli anni, fino alle attuali 16. È inoltre possibile estendere il servizio gratuitamente a 4 componenti del nucleo familiare.

Oltre a questa, è stato sottoscritto nel 2020 un accordo con la **Rete ComeTe**, che a livello nazionale riunisce una quindicina di cooperative sociali impegnate in servizi di cura e assistenza per anziani, disabili, bambini.

La convenzione riguarda i possessori della Carta nelle aree interessate dall'iniziativa, Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini e Pesaro-Urbino, che possono beneficiare della consulenza gratuita di un "care manager", un professionista in ambito socio-assistenziale, che li orienterà verso le soluzioni disponibili sul territorio di riferimento.

Se i servizi individuati dal care manager (tra pubblico, privato e privato sociale) sono tra quelli erogati dal circuito delle cooperative sociali di Rete ComeTe, sarà inoltre possibile usufruirne a tariffe convenzionate, applicate al possessore della Carta, ma con possibilità di estensione anche ai suoi familiari.

Le cooperative sociali coinvolte sono CAD (per Forlì-Cesena e Rimini), Zero-cento (Ravenna) e Il Labirinto (Pesaro), tutte realtà di consolidata esperienza nel campo dell'assistenza ad anziani, disabili, servizi educativi.



SANITÀ PIÙ VELOCE E MENO CARA

Per te, che possiedi Carta Insieme Più Conad Card, e per tutta la tua famiglia.

PIÙ CONVENIENTE
SCONTI A PARTIRE DAL 15% SULLA TARIFFA BASE

PIÙ VELOCE
PRESTAZIONI ENTRO 7 GIORNI LAVORATIVI

Scopri le strutture sanitarie private convenzionate di Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini e Pesaro-Urbino.
Richiedi i dettagli dell'iniziativa in punto vendita o visita la scheda del tuo negozio su www.conad.it

CONAD
Persone oltre le cose



La spesa online



La strategia ecommerce di Conad si inserisce all'interno di quello che viene definito come un vero e proprio "ecosistema integrato" di prodotti, servizi ed esperienze che puntano a offrire ai clienti non solo luoghi fisici di una tradizionale spesa alimentare, ma più in generale una esperienza complessiva di spesa che fornisce risposte in aree di bisogno diverse (salute, petcare, tempo libero, ecc). Accanto al supermercato si potenziano i **servizi innovativi e digitali** che ne integrano e completano l'offerta.

Il segmento della **spesa online** anche alimentare ha del resto conosciuto una crescita rilevante negli ultimi anni, complice anche la pandemia e rappresenta un altro segmento sul quale le catene sono impegnate nella fidelizzazione dei propri clienti e nel garantire una presenza sempre più non solo multicanale ma omnicanale.

L'ecommerce Conad è partito nel 2022 con il nome **HeyConad**; CIA ha gestito questo servizio attraverso una società dedicata, la Da Te srl controllata da CIA, con una logica cd "di canale" mediante un dark store, ovvero un magazzino dedicato, dislocato in provincia di Forlì-Cesena

con oltre 4.000mq di superficie coperta di cui circa 1.200mq con celle a temperatura controllata e la possibilità di gestire oltre 12.000 articoli alle corrette temperature di conservazione, a copertura di un'area geografica circoscritta a Romagna e Marche con un bacino potenziale di oltre un milione di consumatori.

Le spese che arrivano sulla piattaforma online spesaonline.conad.it sono preparate in AxB nel dark store e consegnate direttamente al cliente finale a casa (servizio home delivery) o nei negozi abilitati (servizio click&collect).

A inizio novembre il servizio ha sperimentato nel territorio forlivese quattro armadietti ("locker") refrigerati dove i clienti possono ritirare la spesa senza costi e senza vincoli, compresi i freschi e i surgelati. L'installazione è avvenuta in altrettanti punti strategici della città.

I locker sono posizionati in Via Ravennana 474, presso il distributore di carburante Agip; in via Oriani 1, davanti alla sede di Confartigianato; in viale Roma 130, accanto alla piadineria Da Nino; in Via Risorgimento 254, presso il Conad Appennino.



06. Le nostre comunità

 **CONAD**
Persone oltre le cose

Le nostre comunità

Creare valore condiviso,
insieme alle comunità e nei **territori**.



Alla base della cooperativa c'è lo scambio mutualistico che lega tra loro i soci e che li porta a scegliere di mettersi insieme, così da avere migliori condizioni di quelle che si troverebbero in altro modo sul mercato; oltre a questo scambio, ve ne è un altro che si può definire di **mutualità verso l'esterno** che consiste nella attenzione costante che la Cooperativa e i soci assicurano alle proprie comunità, stakeholder di importanza grandissima, sulle quali "riversano" parte di quella ricchezza che contribuiscono a creare, in un rapporto di scambio virtuoso.

Territori in cui il bene comune è un obiettivo condiviso sono territori in cui si vive e lavora meglio e nei quali ogni attore sociale apporta il proprio sostegno a progetti e attività di natura solidaristica, civica, sportiva, culturale, che rafforzano la coesione complessiva.

Se la sostenibilità in campo ambientale va intesa come attenzione a limitare il più possibile l'impatto delle proprie attività sull'ambiente circostante, vi è una sostenibilità anche di tipo sociale parimenti significativa e che è data dal contributo attivo che tutti gli attori di un territorio (di qualsivoglia specie) possono mettere in campo a beneficio delle loro comunità.



Proprio in questo rapporto con i territori e le persone che vi abitano si sostanzia la caratteristica principale del modo di fare commercio al dettaglio nel mondo Gdo del modello cooperativo CIA Conad.

I soci sono radicati nei loro quartieri e nelle loro città; le relazioni e gli scambi con questi sono quotidiani e vi è da sempre una concreta partecipazione del singolo punto vendita alla vita delle proprie comunità.

Questa sezione raccoglie, in modo non esaustivo, alcune buone prassi e progetti di valore che hanno coinvolto nel corso del 2022 CIA e i soci, tra solidarietà, cultura, scuola e generazioni future, sport e più in generale come contributo diretto alla coesione sociale.

Cibo e solidarietà

Contro gli sprechi alimentari **un impegno capillare.**



Tra gli obiettivi di Agenda 2030 se ne ritrovano alcuni che rimandano direttamente al **contrasto alla fame** (obiettivo 2) e più in generale allo sviluppo di un consumo più responsabile (obiettivo 12).

Sono impegni, dal punto di vista valoriale e delle azioni di ogni giorno, pienamente in linea all'operato di CIA e dei soci. Ben prima dell'inizio del percorso di rendicontazione di sostenibilità, con la netta definizione delle azioni e degli obiettivi che CIA si è data, è sempre stata presente e attiva una forte sensibilità rispetto allo spreco alimentare volta in particolare a far sì che la minor parte possibile di cibo non venduto andasse sprecato.

Da anni i soci hanno rapporti di collaborazione attivi con onlus dei territori (anche tramite il circuito **Last Minute Market**), grazie ai quali è possibile destinare a mense solidaristiche buona parte di cibo ancora buono, evitando che finisca immotivatamente tra i rifiuti. Si tratta di quelle derrate che non hanno le caratteristiche per essere vendibili (perché l'involucro esterno è danneggiato o sono vicine alla data di scadenza), ma che non presentano criticità nelle proprietà organolettiche tanto da poter essere ancora perfettamente consumabili.

Nel 2022 circa 140 negozi della rete sono stati direttamente impegnati nel recupero di cibo: è stato in tal modo possibile destinare a 120 associazioni derrate per un valore di oltre **4,85 milioni di euro** (134mila dei quali direttamente provenienti dai magazzini di CIA).

Tra i destinatari si segnalano sezioni locali della Caritas e della Papa Giovanni XXIII, associazioni territoriali di volontariato, mense dei poveri istituite da enti religiosi e non, cooperative sociali, banchi alimentari locali, che consentono di non sprecare cibo, destinarlo a situazioni di reale bisogno con finalità solidaristiche, contribuendo a evitare di trasformare in rifiuto e spreco cibo perfettamente edibile e quanto mai prezioso in un'ottica di preservazione delle risorse del pianeta.



Nel corso di quest'anno è stato inserito e promosso sulla rete il progetto **"Too good to go"**, al quale hanno aderito circa una quarantina di punti vendita.

Tramite la app dedicata, i negozi mettono a disposizione dei clienti interessati delle "magic box" contenenti merce in scadenza ma buona e vendibile, che viene consumata e contribuisce a ridurre gli sprechi alimentari. Sono state 13.428 le magic box consegnate nel 2022, pari ad altrettanti chilogrammi di cibo non sprecato e a un abbattimento stimato di emissioni di CO₂ per oltre 33mila Kg.

Sul fronte della destinazione di cibo a finalità sociali, analogamente agli anni passati, inoltre, anche nel 2022 si è svolta la giornata della **Colletta alimentare** promossa dal Banco alimentare, tenutasi a livello nazionale il 26 novembre, con il diretto coinvolgimento anche di 230 punti vendita della rete CIA.

È stato possibile raccogliere così 218.923 chili di derrate alimentari, che i clienti hanno acquistato nei supermercati aderenti della rete CIA, conferendoli all'uscita del punto vendita ai volontari incaricati della raccolta.

Recupero alimentare

4,85 mil.
valore merce devoluta

140
PDV impegnati

Too good to go
13.428
magic box consegnate

33.000Kg
CO₂ non emessi

Collette alimentari

230
pdv aderenti

218.923Kg
cibo devoluto dai clienti

Solidarietà e Salute

CIA e i soci a fianco delle comunità
con progetti sociali e in campo sanitario



Nel corso del 2022 il rapporto tra CIA e lo IOR, **Istituto Oncologico Romagnolo**, è proseguito con il completamento di alcune progettualità avviate insieme negli anni passati; tra queste va segnalato il Prime Center di San Cristoforo di Cesena (FC), che ha avviato la propria attività nel campo della Prevenzione, Riabilitazione ed Integrazione in Medicina, diventando un punto di riferimento di area romagnola, e non solo, per interventi innovativi a sostegno di persone in cura o per la sensibilizzazione verso scuole e cittadini a stili e comportamenti di vita sani.

CIA ha inoltre contribuito alla erogazione di una borsa di studio al Fondo Dino Amadori, destinata a finanziare il percorso formativo di un/una giovane ricercatore/trice in campo oncologico.

Anche nel 2022 è stato svolto il progetto **“Benessere è equilibrio”**, che oltre alla Cooperativa ha direttamente visto coinvolti i negozi della rete associata della

Romagna e San Marino, e grazie al quale sono stati erogati al sodalizio 51 mila euro, che saranno impiegati per attività di ricerca legate all’immunoterapia.

La cifra rappresenta il 2% delle vendite di novembre dei prodotti a marchio Verso Natura, Piacersi e Alimentum negli oltre 130 negozi Conad della Romagna e Repubblica di San Marino, di cui 27 nel comprensorio forlivese, 22 nel cesenate, 43 in provincia di Ravenna e 40 tra la provincia di Rimini e San Marino.

Il progetto **“Benessere è equilibrio”** è nato nel 2018 dalla comune volontà di Commercianti Indipendenti Associati e IOR di sensibilizzare i clienti, già dalla fase della spesa quotidiana, sull’importanza di corretti stili alimentari e di vita, quali requisiti importanti per mantenersi in salute.

Si è rinnovata la collaborazione anche sul fronte della tradizionale **Lotteria di Natale IOR**, che consente di trasformare



ogni biglietto non vincente in un buono spesa per acquisti nei negozi delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini, sostenendo così il lavoro di ricerca portato avanti nei laboratori IRST di Meldola (FC).

In tal modo è stato possibile sostenere la spesa di molti clienti per un valore complessivo di 66mila euro, con oltre 26mila buoni presentati alle casse.

CIA ha inoltre sostenuto anche nel corso del 2022 l’attività della **Lega del Filo d’Oro**, realtà marchigiana che dal 1964 è un punto di riferimento in Italia per le persone sordocieche e pluriminate psicosensoriali.

Il progetto di solidarietà nazionale legato al collezionamento, promosso da Conad a livello nazionale in occasione delle festività natalizie, ha portato sulla rete CIA alla raccolta di **278.900 euro** (367.500 euro con le altre cooperative dei territori in compresenza), che sono stati destinati a **cinque ospedali pediatrici** delle varie regioni (la consegna delle somme si è svolta nel 2023).

L’iniziativa era incentrata sulla linea di 12 soggetti natalizi **GOOFI by Egan** ispirati a personaggi famosi a tema gufo per l’addobbo e la decorazione, tutti realizzati in plastica (ABS) 100% riciclata e confezionati in buste singole realizzate con carta FSC.



Per ogni premio distribuito Commercianti Indipendenti Associati ha devoluto 50 centesimi a favore di 5 ospedali nelle regioni in cui opera per finanziare i reparti pediatrici, dando una mano concreta a chi lavora ogni giorno per rendere la vita di tutti i bambini ricoverati il più normale possibile.

Sono stati coinvolti dell’operazione l’Ospedale Infermi di Rimini, l’Ospedale Materno Infantile Burlo Garofolo di Trieste, l’Ospedale Ca’ Foncello ULSS2 Marca Trevigiana-Reparto di Oncematologica Pediatrica (TV), la Fondazione Ospedale Salesi onlus di Ancona e l’Ospedale dei Bambini “Vittore Buzzi” di Milano.



Il ricavato di questa campagna di sensibilizzazione è andato a sostenere i progetti che le tre associazioni portano avanti da tempo, sia in aiuto alle donne vittime di violenza e ai loro familiari, sia nelle politiche di prevenzione e contrasto a questi fenomeni.

Diecimila euro sono stati invece destinati dai Conad di Forlì a sostegno di AMMP, l'Associazione Morgagni Malattie Polmonari, sodalizio impegnato da anni nella promozione della ricerca scientifica sulle patologie polmonari e nel supporto a pazienti affetti da patologie dell'apparato respiratorio.

A tanto ammonta l'erogazione dei 12 punti vendita Conad forlivesi denominata "Ad ampio respiro", che ha destinato al sodalizio 10 centesimi a scontrino nella settimana dal 5 all'11 settembre.

L'importo sarà impiegato dall'Associazione per sostenerne progetti e attività, che negli ultimi anni hanno coinvolto sempre più anche le scuole di Forlì e circondario, per sensibilizzare fin da piccoli sull'importanza del respiro e di sane abitudini di vita che possano aiutare a mantenere i polmoni in salute.

A sostegno dell'emergenza umanitaria legata allo scoppio della guerra in Ucraina è stata avviata dal 19 marzo fino al 24 aprile in tutti i punti di vendita della rete una raccolta fondi in collaborazione con Croce Rossa Italiana, che ha integrato quanto a livello nazionale la Fondazione Conad ETS ha erogato (1,2 milioni di euro).

L'iniziativa, firmata "Sosteniamo la pace", ha visto sulla rete il supporto di clienti, Soci e collaboratori dei punti vendita a favore di Croce Rossa Italiana con lo scopo di finanziare le attività a supporto della popolazione civile colpita dal conflitto.

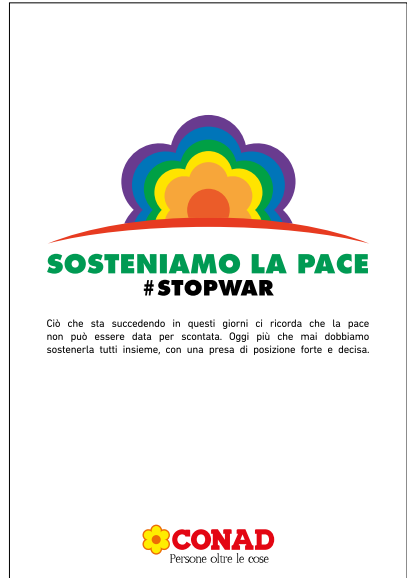
I clienti hanno partecipato devolvendo un contributo a partire da un euro alla cassa, grazie al quale è stato possibile destinare anche ulteriori 94mila euro a questa emergenza umanitaria.

Immediata è stata la mobilitazione dei soci del territorio anche a seguito della tremenda alluvione nelle Marche che ha colpito molte province di questa regione a fine settembre; il contributo di solidarietà raccolto dai punti vendita associati CIA nelle province di Pesaro

Urbino e Ancona, unitamente all'erogazione della stessa Cooperativa, ha consentito di devolvere 50mila euro a sostegno della Protezione Civile della Regione Marche.

Molteplici, come sempre, sono state anche nel 2022 le iniziative a valenza più strettamente locale che hanno visto protagonisti diretti i soci dei vari territori; nell'impossibilità di rendicontarle tutte in modo dettagliato, riportiamo solo alcune di esse (in sintesi estrema e non certamente esaustiva), promosse con il diretto coinvolgimento e/o la regia anche di CIA.

Tra queste ricordiamo nel territorio della provincia di Ravenna l'impegno che da anni i soci rinnovano verso tre centri antiviolenza, che prende spunto dal progetto dell'amministrazione comunale ravennate "Sostieni un progetto sociale, diventa una azienda solidale". Anche nel 2022 i 43 negozi della provincia hanno devoluto i 10 centesimi a scontrino raccolti il 6,7 e 8 marzo a Linea Rosa Ravenna, Demetra Donne In Aiuto Lugo e Sos Donna Faenza, per un totale di oltre 11 mila euro.



Sport, giovani, territori

Investire nelle proprie comunità
per un presente e un futuro migliori.



Con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento del sistema Conad, dal 1° luglio 2022 è stata formalmente esplicitata l'impossibilità di sostenere una serie di attività, tramite sponsorizzazioni, quali quelle legate per esempio agli sport professionistici e di vertice.

In questo la Cooperativa e i soci hanno ritrovato una antica buona prassi, con l'attenzione prioritaria alle iniziative sportive di valenza non professionistica o ai vivai giovanili, alle quali tradizionalmente sono rivolti interventi di sostegno.

Tra i progetti che si sono avvalsi del diretto impegno dei soci va segnalato, in area riminese, quello promosso dalla locale UISP, dal titolo **"Sportivi per Natura"**, che ha proposto attività sportive outdoor gratuite per ragazzi da 11 a 14 anni, da marzo a maggio, per rispondere ai bisogni e al disagio degli adolescenti, che la pandemia ha fatto esplodere. A condurre le attività sono stati educatori sportivi qualificati Uisp, in 15 diversi parchi della provincia di Rimini.

Le attività, differenti da lezione a lezione, hanno spaziato da skate, ultimate frisbee, spartan race, green volley e tanto altro. I punti vendita Conad di area riminese sono stati direttamente coinvolti anche in fase di iscrizione, possibile tramite codici QR riportati nei materiali di comunicazione esposti nei supermercati.

Analoga impostazione è quella dell'iniziativa **Benessere Giovane**, che si è svolta a Cesena in continuità al passato; organizzato dalla Associazione Benessere in movimento, il progetto di educazione motoria per la scuola primaria ha visto la partecipazione durante l'anno scolastico di quarantadue classi, per oltre ottocento bambine e bambini, delle scuole primarie di Cesena (FC), che hanno partecipato alla festa conclusiva del progetto sabato 21 maggio al campo di atletica di Cesena, dove hanno potuto sperimentare diverse discipline sportive (dalla corsa al salto in alto e in lungo, al lancio del peso).



Tra sport e sociale si colloca anche il progetto **Muoviti che ti fa bene**, che ha portato in 7 aree verdi di Cesena una serie di attività sportive aperte alla cittadinanza e gratuitamente fruibili (camminata lenta, pilates, ginnastica dolce e molte altre ancora), rivolte a un pubblico eterogeneo e con bisogni e possibilità di movimento molto differenziati (dai più giovani alle persone più adulte, anche con mobilità ridotta).

Si è invece svolta a Venezia il 28 maggio la manifestazione nazionale **Fondali Puliti Spazzapnea**, che in concomitanza ha coinvolto anche Genova, Marina di Pisa, Bari, Capri e Palermo.

Competizione di immersione subacquea rigorosamente in apnea, l'iniziativa premia chi riesce a raccogliere il maggior quantitativo di materiali inquinanti (da qui il nome Spazzapnea), contribuendo a bonificare i fondali di località italiane di straordinario interesse naturalistico e attrattive turistiche da tutti e da sempre considerate patrimonio universale. CIA-CONAD ha sponsorizzato la giornata di Venezia coinvolgendo i negozi associati alla propria rete vendita della città lagunare.

Per quanto riguarda invece le iniziative strettamente a carattere **sportivo**, che da tempo vedono l'impegno della Cooperativa e/o degli imprenditori associati, sono proseguite le collaborazioni con il settore giovanile di Olimpia Teodora, volley femminile ravennate, e la scuola di pallavolo di Forlì.

Nel rugby si è consolidato il rapporto con i settori giovanili della Tarvisium, del Pesaro, del Rugby Romagna; nel basket, confermata la sponsorizzazione alle squadre giovanili One team basket Forlì e Rinascita basket Rimini, al basket forlivese e alla Reyer Venezia.

CIA e i soci hanno inoltre sostenuto anche nel 2022 il CUS di Padova, Centro Universitario Sportivo, impegnato nella promozione di diverse discipline (calcio, atletica, judo, rugby, ecc).



Le scuole protagoniste

Sana alimentazione, teatro, scrittura
al centro delle iniziative con i più giovani.



Anche nel corso del 2022 è stato riproposto il progetto **"Il Buono che c'è"**, realizzato in collaborazione alla cooperativa Atlantide di Cervia (RA), che ha coinvolto una cinquantina di classi, tra elementari e medie, nei territori di presenza della rete Cia.

Circa un migliaio di alunne e alunni sono stati protagonisti di un percorso di formazione incentrato sul consumo consapevole, la lettura delle etichette, la conoscenza della stagionalità dei prodotti e della valorizzazione delle filiere corte.

Il percorso è stato articolato in incontri in aula ai quali si sono aggiunte vere e proprie visite virtuali ai negozi, in attesa di poter tornare a svolgere questa parte di attività in presenza direttamente nel punto vendita.

Ad accompagnare a distanza alunne e alunni alla scoperta dei reparti del supermercato sono stati soci e capi negozio, veri e propri ciceroni tra le corsie.

Sul territorio CIA due sono state le scuole premiate nell'ambito del progetto nazionale **Scrittori di classe**, giunto all'ottava edizione, con 3,5 milioni di alunni coinvolti complessivamente dall'inizio e 170.000 classi.

A ottenere il riconoscimento sono state, tra i 12 vincitori a livello nazionale, la classe 3A della Scuola Primaria "G. Marconi" di Lugo (Ravenna) e la classe 5A della Scuola Primaria "Citella" di Bussolengo (Verona).

Il tema dell'edizione 2021/2022 del concorso è stato **"La Magia del Fantasy: storie di amicizia, lealtà e coraggio"**, in cui i ragazzi hanno elaborato un racconto e affrontato valori fondamentali come l'inclusione e il lavoro di squadra, ispirati dal genere fantasy e dalle letture dei romanzi di Harry Potter. In più, le classi hanno avuto la possibilità di creare un'illustrazione coerente con il racconto e parte del meccanismo premiale delle votazioni incrociate tra classi.



Si rivolge invece agli allievi delle scuole superiori di Forlì e Cesena **"Teatro in classe"**, l'iniziativa che ormai da diversi anni gode del sostegno dei soci dei due territori. Gli studenti e le studentesse sono invitati a seguire alcuni degli spettacoli in cartellone ai teatri Diego Fabbri di Forlì e Bonci di Cesena; dopo la visione, i giovani spettatori sono chiamati a cimentarsi in classe con la stesura di un testo di critica teatrale, pubblicato sul Resto del Carlino e valutato da una giuria.

Il progetto, che promuove l'avvicinamento delle generazioni più giovani a una forma espressiva e artistica come quella del teatro, ha riscosso notevole successo anche in questa edizione, confermando una partecipazione interessata e attenta da parte di allievi e insegnanti.

Promuovere cultura

Un investimento per il **futuro delle comunità**



Dalla partnership tra l'Amministrazione comunale e Commercianti Indipendenti Associati ha preso vita il cantiere del nuovo **Auditorium Conad – Città di Forlì**, nell'ambito del restauro dell'ex GIL di viale della Libertà.

Da alcuni anni la struttura è interessata da un'opera di riqualificazione che punta al completamento con la realizzazione del Museo nazionale della Ginnastica e dell'Auditorium. Quest'ultimo, a lavori ultimati, disporrà di 420 posti (350 in platea, 70 in galleria) e sarà dotato di moderne strumentazioni domotiche e di tecnologia massmediatica, all'avanguardia in termini di acustica per renderlo fruibile ad artisti e compositori anche come Sala Registrazione.

A renderlo possibile è un investimento da parte di CIA di 2 milioni di euro, attraverso una operazione di vero e proprio mecenatismo a beneficio di un'intera comunità. La scelta, come ha ricordato il Presidente Maurizio Pelliconi in occasione dell'avvio del cantiere, nasce dalla relazione strettissima che la Cooperativa ha con la "sua" città, dove nacque il 23 settembre del 1959; la capacità di sostenere la coesione sociale rappresenta un segno distintivo di CIA, che ha scelto di essere protagonista, al fianco della Amministrazione Comunale, di un messaggio rivolto soprattutto alle nuove generazioni.

Il cronoprogramma prevede il completamento dell'opera per i primi mesi del 2024; l'Auditorium si candida a ospitare prestigiose stagioni concertistiche capaci di portare in Romagna protagonisti di rango internazionale tra solisti, formazioni e direttori d'orchestra. Fungerà inoltre da Aula Magna dell'Alma Mater per lezioni universitarie e grandi cerimonie istituzionali.



Non mancherà inoltre di svolgere una funzione vitale per la città, quale sede delle esibizioni delle scuole di musica e delle associazioni culturali, nella piena consapevolezza dell'importanza che ha questo filone della formazione e dell'istruzione con oltre 2.000 studenti nel territorio.

Dopo la positiva esperienza del 2021, si è rinnovata la collaborazione dei soci CIA di Milano con la rassegna culturale **Milano Piano City**, in un binomio che ha rinsaldato il legame tra cultura e responsabilità sociale, richiamando in alcuni dei luoghi più suggestivi della città tantissimi appassionati di musica. L'evento musicale ha proposto un ricco cartellone di concerti di pianisti di fama internazionale, aperti a tutti e completamente gratuiti.

A questa iniziativa si è aggiunta la possibilità di godere anche di benefici economici, grazie ai sessantamila euro di buoni sconto da spendere nei negozi Conad di Milano gestiti da Commercianti Indipendenti Associati, distribuiti in omaggio nei cestini della merenda che sono stati offerti agli spettatori di Piano City nelle location di Villa Finzi, Parco Chiesa Rossa e h+ in via Soperga.

Sono state circa 3mila le sportine — ognuna dotata di 3 mix multivitaminici, acqua e igienizzante mani — consegnate a ridosso dei tre palcoscenici, con coupon del valore di 5 euro su una spesa di 25.

Cooperazione Democrazia Legalità è stato l'evento promosso da Legacoop Romagna, Federcoop Romagna e Federazione Cooperative di Ravenna (con il sostegno anche di CIA) per ricordare il centesimo anniversario dell'assalto squadrista del 28 luglio 2022 alla Federazione delle Cooperative di Ravenna.

A conclusione delle varie iniziative, che hanno visto tra l'altro un convegno storico e una mostra fotografica sul tema, si è tenuta una cerimonia pubblica ufficiale al teatro Alighieri di Ravenna, alla presenza del Presidente della Repubblica Italiana, Sergio Mattarella, che ha rimarcato il valore sociale della forma cooperativa.



07. Performance economica



I risultati di CIA

Pur tra le difficoltà del periodo
CIA cresce nel 2022 più del mercato.



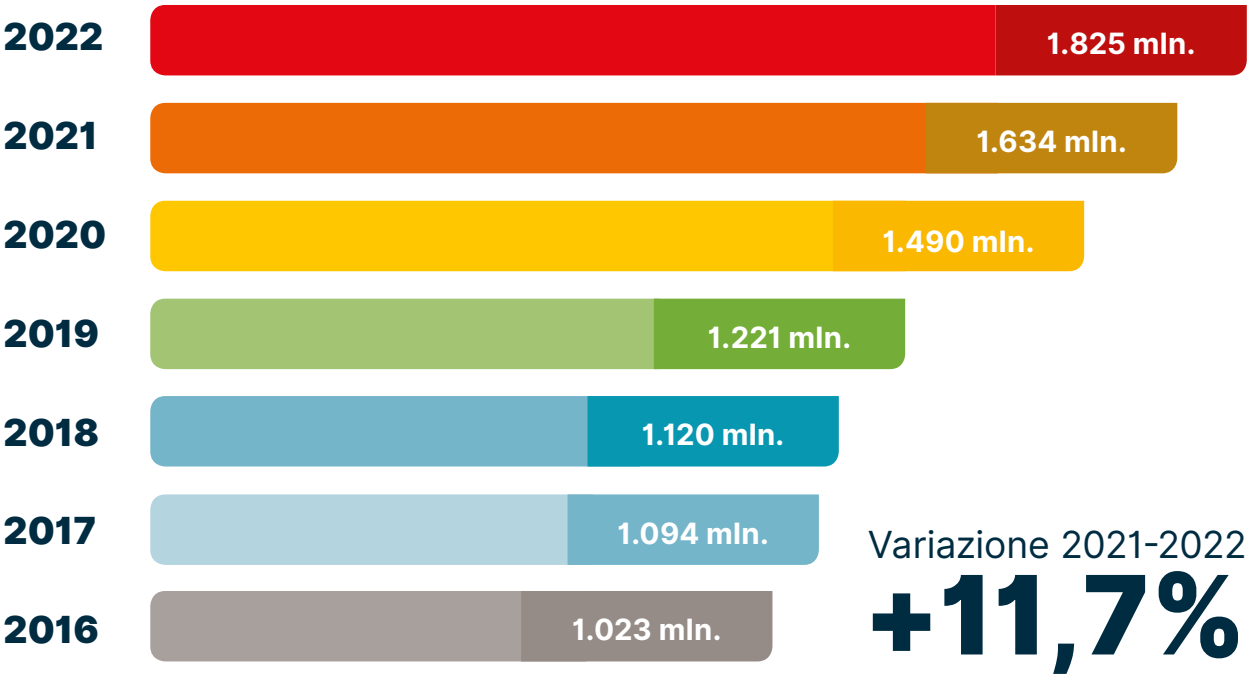
Il 2022 è stato un anno caratterizzato in maniera pesante dall'inflazione e dai rincari delle materie prime, che hanno avuto ripercussioni sull'andamento dei prezzi al consumo e sulle scelte di spesa delle famiglie, maggiormente propense al risparmio e alla revisione delle abitudini di acquisto.

La Cooperativa ha fatto una scelta molto netta nei confronti dei propri soci, a sostegno dei quali ha deciso di intervenire in modo straordinario con una serie di contributi mirati (per oltre 40 milioni di euro), che hanno consentito loro di non perdere in competitività e soprattutto di non scaricare sul cliente i maggiori costi dovuti al contesto economico più complessivo.

Questo impegno ha rappresentato una chiara traduzione in termini economici non solo della mutualità interna, ma della più generale sostenibilità economica: si è optato per una distribuzione di reddito ai soci a carattere straordinario, a fronte di una situazione particolare dell'anno, per garantire loro un diretto sostegno, senza compromettere al contempo la solidità di CIA e la continuità nel tempo della propria attività.



Vendite ai soci



Le **vendite dalla Cooperativa ai soci** sono state pari a oltre **1.825 milioni di euro**, con una crescita sull'anno precedente dell'11,7%. Nel quinquennio questo valore ha conosciuto un aumento dell'ordine del 63%.

Per quanto riguarda le quote di mercato (fonte: Guida Nielsen largo Consumo, II sem. 2022), il 2022 ha visto la conferma di Conad al vertice a livello nazionale (14,96%); nel suo **territorio di riferimento CIA** detiene un 10,03% con un +0,81 tra secondo semestre 2020 e secondo semestre 2022, che la colloca al **terzo posto** tra le insegne della Gdo.

Le prime due segnano entrambe, invece, una decrescita di quota di mercato.

La percentuale nel solo **territorio Romagna-Marche**, di presenza più consolidata nel tempo, sale al 39,5%; negli altri territori è in crescita sia in FriulVenezia Giulia che in Lombardia.

Nella **tipologia SUPER** la quota CIA è arrivata nel 2022 al 14,97% attestandosi al **secondo posto**.

Quote di mercato

Territorio CIA
10,03%

Canale SUPER-CIA
14,97%

Romagna e Marche
39,5%



Patrimonio, investimenti e imposte



Il **patrimonio netto** della Cooperativa ha superato gli 824 milioni di euro, di cui 117,7 milioni come capitale sociale e gli altri 686,2 milioni di riserve e oltre 26,4 milioni di utile.

La solidità patrimoniale della Cooperativa è stata quindi ulteriormente rafforzata, come è tipico di un'impresa con un'ottica intergenerazionale e di lungo periodo, che reinveste quindi i risultati della propria attività per traghettare gli obiettivi di sviluppo e consolidamento futuri, disponendo a tal fine di risorse utili a migliorare la rete associata e investire per la crescita e l'innovazione.

	Capitale Sociale	Riserve	Utile	Patrimonio Netto
2022	111.708.804	686.206.670	26.444.253	824.359.727
2021	110.225.828	651.619.810	49.223.386	811.069.023
2020	105.396.227	617.001.246	47.686.374	770.083.847
2019	98.141.386	587.292.997	40.481.330	725.915.713
2018	96.622.837	563.701.190	34.035.320	694.359.347
2017	98.551.499	542.407.911	30.421.988	671.381.398
2016	97.485.127	514.539.585	37.579.826	649.604.538
2015	89.766.257	487.284.370	37.205.423	614.256.050
2014	87.771.064	466.608.176	29.195.140	583.574.380
2013	81.495.702	446.025.683	31.979.141	559.500.526

Un altro indicatore di sostenibilità economica di sistema è quello che si può desumere dai versamenti al Fondo Mutualistico di Promozione e Sviluppo della Cooperazione (Coopfond), come previsto dalla legge 59/1992.

A questo fondo è destinato annualmente il 3% dell'utile d'esercizio, che viene impiegato a sostegno di promozione di nuova cooperazione o nel caso di difficoltà di imprese cooperative, in un'ottica di solidarietà intercooperativa. Nell'ultimo quinquennio, CIA ha contribuito con oltre 4,4 milioni di euro.



Coopfond

totale 2018-2022

4,42 mln.

2022

538.192,78

2021

1.101.270,47

2020

1.085.554,02

2019

939.724,12

2018

752.408,56



Imposte

totale 2018-2022

37,8 mln.

2022

5.040.880

2021

9.024.617

2020

10.562.514

2019

7.317.671

2018

5.923.475



Investimenti 148,5 mln.

2022

135 mln.

13,5 mln.

struttura

rete

Nel 2022 si sono registrati investimenti per **148,5 milioni** di euro, parte dei quali sulla rete (circa 135 milioni) e parte sulla struttura (13,5 milioni), con circa 7 milioni ulteriori di investimento a carico diretto dei soci.

Valore aggiunto:
composizione e distribuzione



Valore della produzione	2.011.196.374
Costi intermedi della produzione	- 1.892.849.152
Valore aggiunto caratteristico lordo	118.347.222
Componenti accessori e straordinari:	
Saldo gestione accessoria	36.446.111
Saldo componenti straordinari	6.550.174
Valore aggiunto globale lordo	161.343.507
Ammortamenti della gestione	- 41.244.529
Valore aggiunto globale netto	120.098.978

Il **valore aggiunto** può essere considerato un indicatore di valore condiviso e di sostenibilità economica: è quella parte di ricchezza che CIA contribuisce a creare con la sua attività e che riversa sul territorio e sugli attori che, a vario titolo, hanno contribuito alla sua realizzazione (i soci imprenditori in primis, l'azienda in quanto tale e i suoi lavoratori; il territorio circostante in sue diverse articolazioni).

Dà quindi una indicazione di quanto l'attività di una azienda incida e impatti sul proprio ambito di riferimento e su quei portatori di interesse che sono coinvolti nella creazione di questo valore.

Nel 2022 il valore aggiunto prodotto dalla Cooperativa è stato pari a **120.098.978 euro**.

Questo valore ha direttamente a che fare sia con la mutualità interna (scambio tra soci e Cooperativa) che con quella verso l'esterno, che contraddistingue l'agire della impresa cooperativa rispetto alle proprie comunità ed è strettamente legato alla attività caratteristica di CIA.

Analizzandone la distribuzione risulta facilmente evidente che la parte più consistente di questo valore, per la tipologia del modello di CIA, è distribuita ai soci imprenditori, stakeholder prioritari ed essenziali; alla azienda stessa, per il proprio consolidamento (sostenibilità economica), ai dipendenti di CIA per il loro lavoro (quindi retribuzioni dirette e indirette dei dipendenti).

Una quota di valore aggiunto viene inoltre trasferita sotto forma di imposte (rapporto con la pubblica amministrazione), liberalità esterne e sviluppo del sistema cooperativo.

Valore aggiunto globale netto 2022
120.098.978 euro

 **52,76%**

63.357.986 euro

**REMUNERAZIONE
DEI SOCI**

è una voce che esprime la mutualità tra socio e cooperativa e in termini economici consiste nei dividendi ai soci, nella rivalutazione del capitale sociale, nelle attività sociali, nei ristorni e nei premi (che la Cooperativa ha codificato in fedeltà, sconto sull'acquistato, sviluppo marchio e gestione pdv).

 **13,70%**

16.450.472 euro

**REMUNERAZIONE
DELL'AZIENDA**

è uno degli indicatori dello stato di salute patrimoniale della Cooperativa: fa riferimento alla capacità di non intaccare il patrimonio con la gestione, ma di incrementarlo con le riserve indivisibili, a garanzia della continuità aziendale.

 **23,99%**

28.815.564 euro

**REMUNERAZIONE
DEL PERSONALE**

rientrano in questa voce le retribuzioni (dirette e indirette) dei lavoratori della Cooperativa.

0,56% 

669.766 euro

**REMUNERAZIONE
CAPITALE DI CREDITO**

oneri per capitale a breve e lungo termine.

1,08% 

1.301.963 euro

LIBERALITÀ ESTERNE

le risorse impiegate nelle iniziative di mutualità esterna (sport, cultura, solidarietà, salute), distribuite come sponsorizzazioni ed erogazioni.

0,45% 

538.193 euro

**FONDO MUTUALISTICO
SVILUPPO COOPERAZIONE**

in base alla L.59/1992, il 3% degli utili aziendali va al Fondo di solidarietà intercooperativo e di promozione e sviluppo di nuova cooperazione.

7,46% 

8.965.034 euro

**REMUNERAZIONE
DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

al pari delle altre imprese, le cooperative pagano le tasse: questa voce fa riferimento alle risorse versate sotto forma di imposte, dirette e indirette, e tasse.

Le vendite della rete

I clienti premiano i negozi CIA:
convenienza e qualità nel carrello.

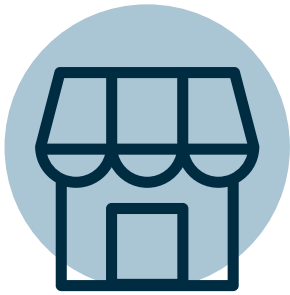


Le vendite sviluppate nel corso del 2022 sulla rete tradizionale sono state pari a **2,664 miliardi** (è escluso il dato ecommerce), con una crescita del 9,74% in assoluto e dell'8,1% in omogeneo. Il dato è decisamente superiore all'andamento del mercato, attestatosi al +3,5% (sopra media anche il dato Conad, a +5%).

I canali hanno concorso in modo piuttosto equilibrato allo sviluppo del fatturato alle casse dell'anno: i City hanno sviluppato un 22% delle vendite; i Conad hanno prodotto il 24% del fatturato, il canale Superstore si è attestato sul 23%, mentre lo Spazio Conad ha rappresentato il 25%. A quota 6% il peso delle vendite sviluppate dagli Spesa Facile.

Se al dato dei 2,664 miliardi aggiungiamo il fatturato prodotto da tutti i concept e dal commercio online si arriva a **2,807 miliardi di euro** (+10,5 su analogo valore 2021) per un totale di quasi **106,7 milioni di scontrini emessi** (+8% sul 2021).

Andamento vendite rete Cia 2021-2022



+9,74%
assoluto



+8,1%
omogeneo

Vendite rete Cia (pdv+tutti i concept+ecommerce)



2,807 mld
vendite complessive



106,7 mln (+8%)
scontrini emessi

