

CIA

Società Cooperativa

 **CONAD**

Bilancio di Sostenibilità 2023



Nota metodologica

Questo documento rappresenta il primo Bilancio di Sostenibilità della Cooperativa, con riferimento all'anno di esercizio 2023 (dal 1 gennaio al 31 dicembre); esso ha come obiettivo primario la definizione di un percorso condiviso, chiaro e trasparente, volto a rendere la Cooperativa, i suoi Soci e i loro punti Vendita sempre più attenti e attivi dal punto di vista della Sostenibilità Ambientale, Sociale ed Economica, anche grazie ad una attenta analisi dei rischi e delle opportunità che i temi ESG rappresentano oggi per il mercato di riferimento.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato sviluppato in conformità agli standard GRI – “Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards” versione 2021. Per quanto riguarda alcuni Standard specifici sono state adottate le versioni più recenti:

- GRI 207 (Imposte) – rev. 2019
- GRI 303 (Acqua e scarichi idrici) – rev. 2018
- GRI 306 (Rifiuti) – rev. 2020
- GRI 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) – rev. 2018

In mancanza di standard di rendicontazione specifici per il settore Food & Grocery Retail la Cooperativa ha utilizzato come linee guida per una prima identificazione dei potenziali temi materiali i dati messi a disposizione dal SASB™ nell'Industry Brief “Food Retailers and Distributors” (CNO401_Food-Retailers-Distributors_Brief-c.pdf (ifrs.org)) e in particolare l'Appendice IIA - Evidence for Sustainability Disclosure Topics, che ha costituito la base di discussione per il primo gruppo di lavoro interno.

Il perimetro della Supply Chain gestito direttamente CIA e comprendente:

- I trasporti relativi ai flussi di distribuzione verso i Punti Vendita della Cooperativa, che includono Prodotto a Marchio e merce di fornitori terzi;
- I magazzini (Ce.Di.) di Cesena, Fano, Forlì, Misano Adriatico e Grantorto
- Le sedi di Forlì e Cesena
- La flotta aziendale

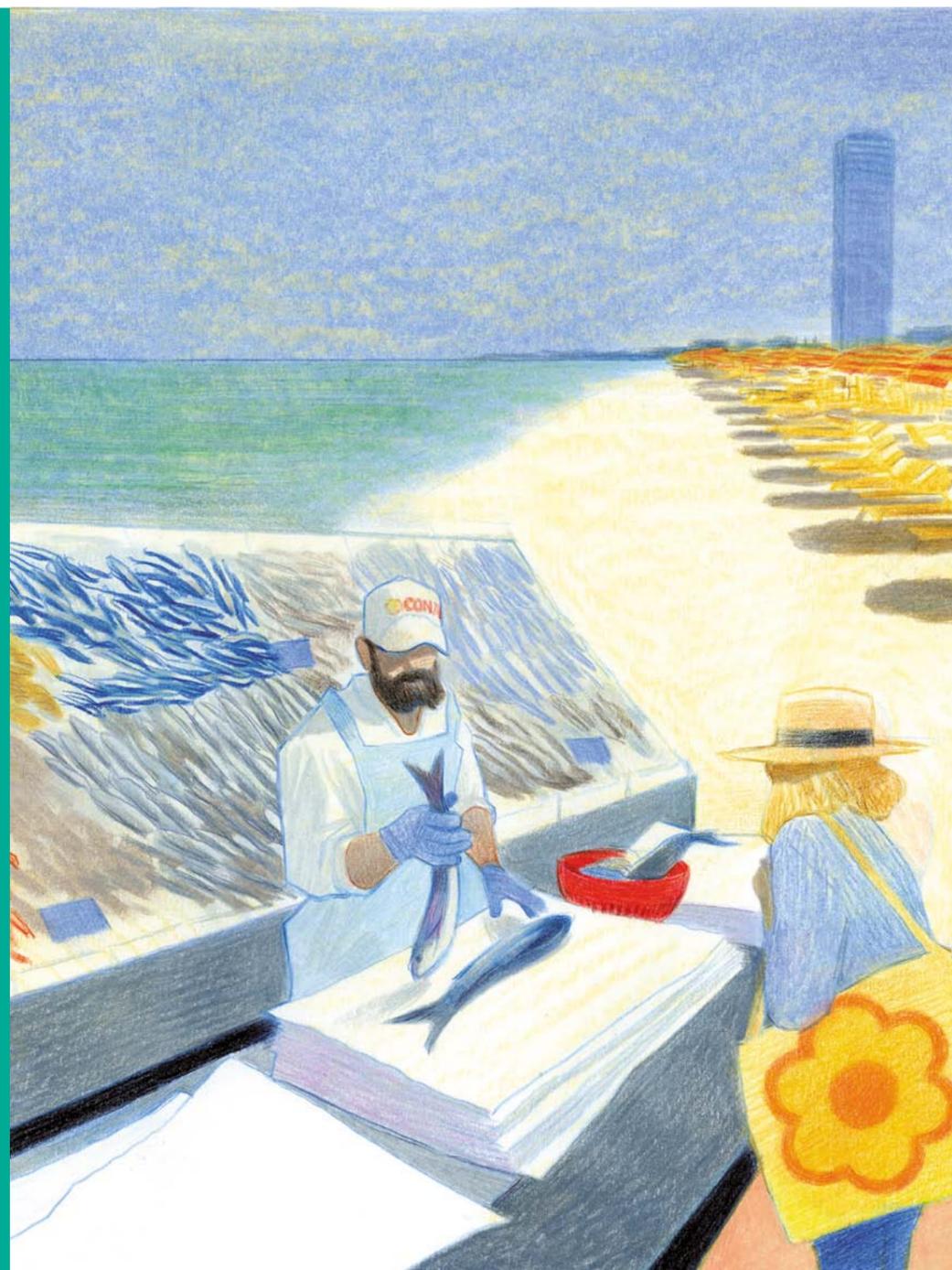
- I PdV e i Concept Store della Cooperativa è stato sottoposto ad analisi esterna effettuata da Greenrouter S.r.l. che ha utilizzato per la propria analisi diverse tipologie di indicatori, secondo le linee guida del “The Consumer Goods Forum” e più precisamente:
 - Emissioni totali: l'indicatore principale è il valore di emissioni di CO2e Well-to-Wheel
 - Indicatori di efficacia, che misurano le performance unitarie di emissione, in modo da rendere confrontabili periodi e perimetri di analisi differenti: il valore totale delle emissioni è rapportato, ad esempio, alle distanze percorse, alle tonnellate di merce trasportata oppure alle superfici servite
 - Indicatori di efficienza, che misurano quanta CO2e è stata emessa per ciascuna tonnellata di prodotto trasportato per 1 km.

CIA ha sottoposto l'intero processo di rendicontazione, i dati, il modello di ingaggio degli stakeholder e il contenuto finale del Bilancio di Sostenibilità 2023 a un processo di revisione da parte di un esperto indipendente (GP Consulting Group) per il rilascio di Assurance secondo gli standard AA1000AS V.3 di AccountAbility il cui risultato verrà pubblicato unitamente al bilancio non appena terminato il processo di revisione.

Il Bilancio viene pubblicato con frequenza annuale; il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni economico-finanziarie corrisponde a quello del Bilancio Civile al 31 dicembre 2023 di Commercianti Indipendenti Associati società cooperativa.

Per garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili.

Per approfondimenti/domande sul tema della sostenibilità è attivo l'indirizzo mail sostenibilita@conadfo.it.



Bilancio di Sostenibilità 2023

Il cammino verso la sostenibilità	4
Stakeholder e temi materiali	6
1. CIA	19
Identità e valori	20
Il sistema Conad	22
Cooperativa dal 1959	26
CIA oggi	28
Una sede innovativa, per le persone e l'ambiente	30
Logistica e trasporti	32
Privacy	34
Modello Organizzativo 231/01	35
Qualità e sicurezza alimentare	36
I risultati di CIA	38
Patrimonio, investimenti e imposte	40
Valore aggiunto: composizione e distribuzione	42
2. La rete	45
Punti vendita e Concept	46
Lo sviluppo del 2023	50
Ripartire dopo l'alluvione	53
I risultati economici della rete	54
3. La governance	57
La struttura della Cooperativa	58
4. Le persone	63
Persone di CIA	64
Il lavoro sulla rete	68
La formazione	70
Lavorare in sicurezza	74
5. Il mercato	77
Scenari economici	78
Oltre le promozioni	79
Supply Chain e fornitori locali: il progetto SiAmo	80
Le carte Conad in CIA	82
6. L'ambiente	85
Chep e Cpr	86
Emissioni dei trasporti	88
Energia	90
Riduzione della carta	92
Riduzione plastica	93
7. Territori e comunità	95
Alluvione: vicini alle comunità	97
Lotta allo spreco alimentare	98
Salute e solidarietà	100
Sosteniamo il futuro: giovani, cultura, sport	104
Fondazione Conad Ets	108
Indice dei contenuti	112



Il cammino verso la sostenibilità

Care Socie e cari Soci,

siamo giunti finalmente alla pubblicazione del primo bilancio di sostenibilità di CIA sviluppato secondo le linee guida della *Global Reporting Initiative 2021*. Questo nuovo modello di rendicontazione si pone in continuità a quanto fino a oggi realizzato, incorporando al tempo stesso uno stile e un contenuto più strutturato e in linea con le aspettative della CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*) Europea, che implicherà per CIA l'obbligatorietà di rendicontazione secondo gli standard europei nel 2026.

Questo primo bilancio non ci ha colti impreparati; l'impegno di CIA sui tre aspetti centrali della sostenibilità (ambiente, persone e governance) non nasce adesso, né è frutto di un improvviso interesse guidato da un obbligo normativo. La sostenibilità ha a che fare a livello profondo e prima di tutto con la 'mentalità' di una impresa, con il modo stesso in cui questa fa business; con la sua responsabilità e credibilità verso i suoi portatori di interesse, valori fondanti del nostro sistema.

Per la nostra Cooperativa un bilanciamento equo di risultati economici, uso sapiente delle risorse e impatto limitato sull'ambiente sono elementi ai quali prestiamo attenzione da tempo, insieme all'attenzione all'eticità della catena di fornitura e alla partecipazione democratica alla vita dell'azienda da parte dei soci, elementi caratterizzanti del nostro stesso statuto. Si tratta, difatti, delle fondamenta stesse sulle quali poggia CIA, che ne hanno accompagnato la vita e il suo sviluppo negli oltre sessant'anni di attività.

Si tratta di quegli stessi valori che durante il 2023 ci hanno uniti a tante altre aziende, a tante altre persone, nel diventare parte attiva del doloroso processo di ricostruzione a seguito dell'alluvione di maggio in Romagna; valori che un bilancio, per quanto completo, preciso e trasparente, non potrà mai rendere del tutto, ma che sono invece tuttora fortemente incisi nella memoria di chi in quei giorni ha ricevuto aiuto (da tutti i territori CIA), di chi ne ha fornito e di tutti noi che sosteniamo ancora oggi, e finché sarà necessario, il percorso di rinascita di queste terre e di queste persone.

Tornando agli obblighi, la nuova Direttiva Europea sulla Rendicontazione della Sostenibilità (CSRD) prevede che le aziende prendano impegni concreti, non rimandabili, misurabili e trasparenti; molte aziende dovranno confrontarsi con i suoi contenuti forse per la prima volta, quantomeno per stilare bilanci di sostenibilità, ma soprattutto dovranno integrare la gestione dei temi materiali e dei rischi che il cambiamento climatico comporta nella propria programmazione aziendale, come linea guida per ogni scelta e investimento futuro.

In questi ultimi due anni abbiamo gettato le basi, a più livelli, per una strategia di sostenibilità fatta di innovazione nelle scelte logistiche e nei trasporti, di valorizzazione delle filiere corte, di attenzione alla qualità al giusto prezzo nelle proposte commerciali

ai clienti, di valorizzazione della nostra base sociale composta da imprenditori che costituiscono una fetta significativa della tenuta economica e sociale del nostro Paese, rappresentando non solo luoghi di spesa, ma avamposti di servizi più ampi che portino sempre più valore da vicino ai consumatori.

Non vogliamo però considerare questo primo bilancio come un punto di arrivo; esso rappresenta un solido punto di partenza, misurabile, confrontabile e trasparente per il percorso che nel 2026 ci porterà alla pubblicazione del Bilancio 2026 (riferito all'esercizio 2025) secondo quanto previsto dalla CSRD e incorporando gli standard ESRS elaborati da EFRAG.

La strada verso il 2026 è ancora lunga e prevede un dialogo ancora più continuativo e approfondito con i nostri stakeholder, un'opportunità importante per rafforzare ancora di più lo spirito cooperativo imprescindibile per il successo di CIA, dei suoi Soci e del marchio che rappresentiamo.

Un augurio di buon lavoro a tutti noi e di proficuo cammino insieme.

Luca Panzavolta
Amministratore Delegato e Direttore Generale

Maurizio Pelliconi
Presidente

Stakeholder e temi materiali

Il processo di definizione della matrice di doppia materialità di CIA

La Cooperativa ha avviato nel 2022 un percorso di revisione della propria strategia di sostenibilità, al fine di adeguarsi agli standard della Global Reporting Initiative (GRI 2021) e allo standard AA1000 (AccountAbility Stakeholder Engagement Standard 2015) in tema di stakeholder engagement.

L'utilizzo di queste linee guida è stato scelto in preparazione agli standard europei (emanati da EFRAG e ai quali aderiremo nel 2026), consentendoci di sviluppare e definire una **matrice di doppia materialità**, ovvero una rappresentazione grafica dei temi che hanno un impatto significativo sia sulle performance economiche, sociali e ambientali dell'organizzazione, sia sulle aspettative e le valutazioni degli stakeholder. In questo capitolo illustreremo il processo che ha portato la Cooperativa alla definizione della matrice di doppia materialità, evidenziando i passi seguiti, i metodi utilizzati e i risultati ottenuti.



CLIENTI

sono gli acquirenti dei prodotti e dei servizi offerti, tramite la Cooperativa, dai suoi Soci e dai punti vendita. Quando fidelizzati tendono ad avere una **forte dipendenza** dalla Cooperativa e dal marchio, in quanto ne apprezzano la qualità, la convenienza e la varietà dell'offerta. Le loro aspettative in termini di sostenibilità socio ambientale ed economica sono alte e aumentano con l'avvicinarsi delle generazioni. Hanno una **media influenza** sulla Cooperativa, in quanto possono esprimere le loro preferenze, le loro esigenze e le loro opinioni tramite diversi canali di comunicazione e feedback, oltre che pubblicamente sui vari social e siti web. La Cooperativa ha una **forte responsabilità** nei loro confronti, in quanto si impegna a soddisfare le loro aspettative e a garantire la loro fidelizzazione. Il **rischio nella relazione** tra i clienti e la Cooperativa è **basso**, in quanto esiste una convergenza di interessi e di valori, convergenza costantemente monitorata e aggiornata grazie a un attento processo di ascolto del consumatore; può aumentare se vengono trascurati gli aspetti etici, sociali e ambientali della catena di fornitura e dei punti vendita.



SOCI

sono il patrimonio della Cooperativa, partecipano alla sua gestione e alla sua governance. Hanno una **forte dipendenza** dalla Cooperativa, in quanto ne condividono la missione, la visione e i valori. Hanno inoltre una **forte influenza** sulla Cooperativa stessa, in quanto hanno il diritto di voto nelle assemblee e nelle elezioni dei rappresentanti. La Cooperativa ha una **forte responsabilità** nei loro confronti, in quanto si impegna a garantirne le condizioni per la realizzazione della loro attività imprenditoriale, oltre che la loro partecipazione democratica alle scelte, la loro formazione e la possibilità di una loro continuità economica. La relazione tra i soci e la Cooperativa è ottimale con un **basso coefficiente di rischio** determinato dalla solida coesione e solidarietà tra i membri, tipiche del modello cooperativo e intrinseche nella scala valoriale di CIA.



DIPENDENTI

sono i lavoratori che svolgono le attività operative e gestionali della Cooperativa. Hanno una **forte dipendenza** dalla Cooperativa, in quanto ne dipendono economicamente e professionalmente condividendone i valori generali e tendendo quindi a preferirla ad altre eventuali opportunità di lavoro. Hanno una **media influenza** sulla Cooperativa, in quanto possono esprimere le loro proposte, le loro critiche e le loro richieste tramite i sindacati e le rappresentanze interne. La Cooperativa ha una **forte responsabilità** nei loro confronti, in quanto si impegna a garantire la loro sicurezza, la loro crescita e la loro motivazione. Il **rischio potenziale** nella relazione tra i dipendenti e la Cooperativa è **medio**, in quanto possono emergere nel tempo divergenze sulle condizioni di lavoro, sui salari e sui premi, determinati anche da un momento storico molto particolare dal punto di vista del mondo del lavoro e delle sue necessità.



CONSORZIO CONAD NAZIONALE

il Consorzio si occupa di definire contratti quadro nazionali e internazionali oltre alle attività di comunicazione, di marketing e comunicazione; fornisce inoltre tutti i prodotti a marchio CONAD, di cui è il proprietario. Ha un **influenza media** sulla Cooperativa in quanto fornitore di prodotti MDD che rappresentano la qualità e l'impegno del marchio Conad verso i suoi consumatori, le eccellenze produttrici, il tessuto socioeconomico nazionale oltre che verso ambiente e territori. Il fattore di **rischio nella relazione** è **medio** in quanto Consorzio e Cooperative dovrebbero sempre condividere obiettivi, valori e attività verso i consumatori.



FORNITORI

sono le aziende che forniscono i prodotti e i servizi necessari a CIA. Hanno una **media dipendenza** dalla Cooperativa, in quanto partner commerciali che rispettano e condividono gli standard qualitativi e etici di CIA. Hanno una **medio/bassa influenza** sulla Cooperativa, in quanto sono soggetti a selezione e a valutazione da parte della Cooperativa anche grazie ai ritorni da parte dei consumatori. La Cooperativa ha una **media responsabilità** nei loro confronti, in quanto si impegna a mantenere rapporti di fiducia, di trasparenza e di collaborazione. La relazione tra i fornitori e la Cooperativa ha un coefficiente di **rischio medio**, in quanto possono emergere problemi relativi a comportamenti non etici o a cattive prassi con ricadute reputazionali su Conad e le Cooperative. Ulteriori rischi sono rappresentati dai potenziali conflitti sui prezzi, sui termini e sulle modalità di pagamento i cui impatti possono potenzialmente ricadere su Soci e Consumatori.



COMUNITÀ LOCALI

sono i territori e le popolazioni in cui la Cooperativa opera e ha i punti vendita della rete associata. Hanno una **bassa dipendenza** dalla Cooperativa, in quanto ne beneficiano indirettamente tramite la creazione di occupazione, di reddito e di valore aggiunto. Hanno una **media influenza** sulla Cooperativa, in quanto possono esprimere le loro istanze, le loro preoccupazioni e le loro aspettative tramite le istituzioni e le associazioni locali. La Cooperativa ha una **media responsabilità** nei loro confronti, in quanto si impegna a contribuire al loro sviluppo, alla loro coesione e alla loro sostenibilità. La **tensione relazionale** tra le comunità locali e la Cooperativa è **bassa**, in quanto esiste una collaborazione e una reciprocità tra le parti.



ENTI PUBBLICI

sono le autorità e le istituzioni che regolano e controllano l'attività della Cooperativa. Hanno una **bassa dipendenza** dalla Cooperativa, in quanto ne riconoscono il ruolo sociale ed economico. Hanno una **forte influenza** sulla Cooperativa, in quanto possono imporre delle norme, delle sanzioni e delle verifiche alla Cooperativa. La Cooperativa ha una **media responsabilità** nei loro confronti, in quanto si impegna a rispettare la legalità, la fiscalità e la trasparenza. Il coefficiente di **rischio** nella relazione tra gli enti pubblici e la Cooperativa è **medio**, in quanto possono emergere cambiamenti normativi dal forte impatto su tutta la supply chain con inevitabili ricadute su Soci e Consumatori.



ORGANIZZAZIONI NON GOVERNATIVE

sono le associazioni e le fondazioni che si occupano di temi sociali, ambientali e umanitari. Hanno una **bassa dipendenza** dalla Cooperativa, in quanto ne apprezzano l'impegno e la responsabilità. Hanno una **media influenza** sulla Cooperativa, in quanto possono esercitare delle pressioni, delle critiche e delle campagne sulla Cooperativa. La Cooperativa ha una **media responsabilità** nei loro confronti, in quanto si impegna a dialogare, a sostenere e a coinvolgere le organizzazioni non governative. Il **rischio relazionale** tra le organizzazioni non governative e la Cooperativa è **medio**, in quanto possono emergere delle divergenze o dei conflitti sui temi di sostenibilità.

Mappatura degli stakeholder

La gestione di tutto il processo di mappatura degli stakeholder, identificazione dei temi materiali, gestione degli impatti e dei rischi fa capo alla Direzione Operativa di CIA; il primo passo è stato quello di **mappare gli stakeholder** della Cooperativa, ovvero i gruppi di interesse che influenzano o sono influenzati dalle attività, dai prodotti e dai servizi di CIA.

La mappatura è stata effettuata seguendo le linee guida proposte dalla Global Reporting Initiative e sono stati coinvolti secondo il modello proposto dallo standard AA1000SES di Accountability.

Abbiamo classificato i nostri stakeholder in base a quattro criteri: **dipendenza, influenza, responsabilità e rischi potenziali derivanti dalla relazione**. La mappatura ha permesso di individuare i seguenti gruppi di stakeholder:



La **dipendenza** indica il grado di necessità o aspettativa che gli stakeholder hanno nei confronti della Cooperativa.



L'**influenza** indica il potere o la capacità che gli stakeholder hanno di condizionare le decisioni e le azioni della Cooperativa.



La **responsabilità** indica il livello di impegno o di coinvolgimento che la Cooperativa ha nei confronti degli stakeholder.



Il **rischio potenziale nella relazione** indica il grado di conflitto potenziale o di divergenza che può esistere tra gli interessi e le aspettative degli stakeholder e quelli della Cooperativa.



Consultazione degli stakeholder

Il secondo passo del processo è stato quello di consultare i nostri stakeholder, ovvero di raccogliere le loro opinioni, le loro percezioni e le loro valutazioni sui temi di sostenibilità che riguardano la Cooperativa.

La consultazione è stata effettuata seguendo i modelli proposti dalle linee guida GRI 2021 e applicando lo standard AS100SES di AccountAbility, che prevede di utilizzare diversi metodi e strumenti per coinvolgere gli stakeholder in modo efficace e inclusivo.

La consultazione ha avuto due obiettivi principali: identificare i **temi materiali**, ovvero quelli che hanno un impatto significativo sulle performance e sulle aspettative della Cooperativa e degli stakeholder e valutarne la rilevanza.

La consultazione ha utilizzato i seguenti metodi e strumenti:



Survey

abbiamo distribuito dei questionari online somministrati a un campione rappresentativo di stakeholder, al fine di raccogliere opinioni e valutazioni sui temi di sostenibilità.

Le survey sono state strutturate in due sezioni: una sezione in cui gli stakeholder dovevano indicare i temi materiali secondo la loro percezione; e una sezione in cui gli stakeholder dovevano valutare la rilevanza dei temi materiali secondo una scala da 1 a 5.

Le survey sono state distribuite a **Soci e Dipendenti** tramite gli strumenti di comunicazione della Cooperativa e hanno raccolto una eccellente partecipazione da parte di entrambi gli stakeholder (187 questionari raccolti sul fronte della base sociale e 200 dai dipendenti).



Focus group

sono delle riunioni di gruppo in cui sono stati invitati a partecipare alcuni stakeholder chiave, al fine di approfondire le loro opinioni e le loro valutazioni sui temi di sostenibilità.

I focus group sono stati condotti da un moderatore esperto, che ha stimolato il confronto e il dialogo tra i partecipanti, utilizzando delle domande guida e dei materiali di supporto.

I focus group sono stati organizzati in presenza e hanno interessato in particolare la **Direzione Operativa di CIA** in un confronto che ha permesso di sviluppare le linee guida del piano di sostenibilità pluriennale.



Interviste e ricerche di mercato

rivolte soprattutto ai Consumatori hanno permesso di approfondire le loro opinioni e le loro valutazioni sui temi di sostenibilità.

Il Consorzio mantiene costantemente aggiornati questi dati grazie a collaborazioni di lungo termine con Nomisma e CFI.

Valutazione dei rischi

Il terzo passo del processo è stato quello di **valutare i rischi** che i temi materiali rappresentano per il futuro della Cooperativa, ovvero di analizzare le potenziali conseguenze negative o positive che i temi materiali possono avere sulle performance e sulle aspettative della Cooperativa e degli stakeholder.

La valutazione dei rischi è stata effettuata seguendo il modello proposto dallo standard ISO 31000, che prevede di classificare i rischi in base a due criteri: probabilità e impatto.

La **probabilità** indica la frequenza o la possibilità che il rischio si verifichi.

L'**impatto** indica la gravità o la rilevanza che il rischio ha sulle performance e sulle aspettative della Cooperativa e degli stakeholder.

La valutazione dei rischi ha permesso di individuare i seguenti livelli di rischio:



Rischio alto

sono i temi materiali che hanno una probabilità alta e un impatto alto di verificarsi, e che quindi richiedono una gestione prioritaria e una mitigazione efficace da parte della Cooperativa.



Rischio medio

sono i temi materiali che hanno una probabilità media e un impatto medio di verificarsi, e che quindi richiedono una gestione attenta e una mitigazione adeguata da parte della Cooperativa.



Rischio basso

sono i temi materiali che hanno una probabilità bassa e un impatto basso di verificarsi, e che quindi richiedono una gestione monitorata e una mitigazione preventiva da parte della Cooperativa.

Definizione della matrice di doppia materialità

Il quarto e ultimo passo del processo è stato quello di definire la **matrice di doppia materialità** della Cooperativa, ovvero di rappresentare i temi materiali secondo le due dimensioni della materialità: l'impatto verso l'interno e l'impatto verso l'esterno.

L'**impatto verso l'interno** indica come i fattori ESG possono influenzare la stabilità finanziaria e operativa della Cooperativa impattando negativamente sulle sue performance economiche, sociali, ambientali e la sua reputazione.

L'**impatto esterno** indica come le attività e decisioni strategiche di CIA possono influenzare l'ambiente e la società che ci circonda, sia in termini di impatti effettivi che di impatti potenziali. La matrice di doppia materialità è stata definita utilizzando i dati raccolti e analizzati durante la consultazione degli stakeholder e la valutazione dei rischi.

La **valutazione di rischio** è determinata dalla probabilità del suo accadimento e dall'impatto che tale rischio avrebbe sull'ecosistema della Cooperativa, sui suoi Soci, sui Consumatori in ottica finanziaria.

La matrice di doppia materialità della Cooperativa è la seguente:

Macrotema	Impatto interno	Impatto esterno	Tema materiale	Rischio
Imprese e Territorio	●●●	●●●	Trasparenza e legalità	●●●
Persone e Comunità	●●●	●●●	Soddisfazione dei clienti	●●●
Persone e Comunità	●●●	●●●	Qualità dei prodotti	●●●
Persone e Comunità	●●●	●●●	Benessere e coinvolgimento dei dipendenti	●●●
Persone e Comunità	●●●	●●●	Sicurezza alimentare	●●●
Ambiente e Risorse	●●●	●●●	Riduzione delle emissioni e uso consapevole dell'energia	●●●
Imprese e Territorio	●●●	●●●	Filiera etica e sostenibile	●●●
Ambiente e Risorse	●●●	●●●	Riduzione dello spreco alimentare	●●●

I temi elencati rappresentano il solo quadrante superiore della matrice, ovvero i temi che sono stati identificati come rilevanti e urgenti.

**Azioni a mitigazione del rischio:
il cambiamento del mondo del lavoro**

Un tema materiale che merita un approfondimento particolare è quello della salute e della sicurezza dei dipendenti, intese nella loro accezione più ampia di benessere, coinvolgimento e senso di appartenenza.

La Cooperativa, come la maggior parte delle aziende italiane, si trova a dover affrontare il cambiamento nelle abitudini e nelle aspettative delle nuove generazioni rispetto al lavoro dipendente, che può rendere più difficile trovare e trattenere le persone; ciò vale direttamente per la ricerca di figure da impiegare in CIA (sia nei magazzini che negli uffici), che più genericamente per le selezioni per i punti vendita. Questo può avere delle conseguenze negative sulla qualità del servizio, sulla produttività, sulla sicurezza e sulla reputazione della Cooperativa.

Per gestire questo rischio CIA ha aperto appositi tavoli di lavoro interni, volti a valutare una serie di misure correttive che proteggano la Cooperativa e i suoi Soci dal rischio e che valorizzino il capitale umano.

Di seguito alcune delle aree progettuali sulle quali i tavoli si concentreranno per sviluppare un piano di azione per il prossimo triennio. (2024-2026):



Investimenti elevati e complessi non giustificati da un ROI tangibile ed effettivo, con tempi di implementazione lunghi e risultati incerti.

La necessità di **riorganizzare attività e funzioni** può comportare la necessità di modificare mansioni e processi, generando talvolta una resistenza al cambiamento che necessita di una accurata gestione.



Monitorare le condizioni di lavoro

affinché risultino sempre eque, sicure e motivate, garantiscano un'adeguata retribuzione, un'equa distribuzione del carico di lavoro, una prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, una valorizzazione delle competenze e delle potenzialità, un riconoscimento del merito e della professionalità, una conciliazione tra vita lavorativa e privata.



Promuovere percorsi di formazione

che consentano ai dipendenti di acquisire nuove conoscenze, abilità e competenze, di adeguarsi ai cambiamenti tecnologici e organizzativi, di sviluppare la creatività e l'innovazione, di accrescere la fiducia e la soddisfazione, di ampliare le opportunità di carriera e di mobilità interna.



Stimolare la partecipazione e il coinvolgimento

dei dipendenti, che favoriscano il senso di appartenenza, il clima organizzativo, la comunicazione interna, il lavoro di squadra, la condivisione degli obiettivi e dei valori, il feedback e il confronto, la gestione dei conflitti e delle criticità, la proposta di soluzioni e di miglioramenti.



Attivare politiche di recruitment mirate e attrattive

che permettano di individuare e selezionare i candidati più idonei, di valorizzare il talento e la diversità, di trasmettere la cultura e la mission della Cooperativa, di offrire opportunità di inserimento e di sviluppo, di creare una rete di relazioni con le scuole, le università, i centri per l'impiego e le altre realtà del territorio.

**Azioni a mitigazione del rischio:
il processo di innovazione**

Un altro ambito di investimento correlato a questo aspetto è rappresentato dal **processo di innovazione** che la Cooperativa ha intrapreso nel 2023. Tramite l'automazione di alcuni processi sarà possibile ottimizzare le risorse interne, **migliorare efficienza e qualità riducendo gli impatti ambientali** della nostra supply chain, monitorare attentamente le nostre filiere **valorizzando sempre più le microeconomie locali**.

L'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale predittiva affiancati da sistemi di machine learning ci permetteranno di **ridurre errori e sprechi** andando ad impattare positivamente sia sulla sicurezza alimentare che sulla lotta allo spreco alimentare, grazie ad azioni in tempo reale sugli approvvigionamenti e sui prezzi al consumatore.

Si tratta però di misure che dovranno essere attentamente ponderate e programmate, mantenendo un continuo controllo dei fattori di rischio che l'innovazione sporadica e non frutto di una visione olistica sul medio e lungo periodo porta con sé quali:

Formazione ed assistenza possono richiedere risorse aggiuntive e competenze specialistiche, e che possono comportare difficoltà di apprendimento e di adattamento, problemi di integrazione e di interoperabilità, vulnerabilità e dipendenza tecnologica.

Impatti in termini ambientali, sociali, sulla salute dei dipendenti, sulle relazioni con gli stakeholder e sull'immagine e reputazione della Cooperativa. Le scelte di innovazione devono essere allineate ai valori cooperativi e consentire la creazione di valore condiviso con tutti i suoi stakeholder.

Durante il prossimo triennio, tramite una funzione appositamente creata, valuteremo attentamente i pro e i contro dell'automazione, andando a disegnare una **strategia equilibrata e integrata**, che tenga conto delle esigenze e delle aspettative dei dipendenti, dei Soci, dei clienti e degli altri stakeholder, oltre a essere coerente con la nostra visione e i nostri valori. Il processo di innovazione e digitalizzazione ci permetterà anche di creare un **percorso di sostenibilità con obiettivi precisi, misurabili e impegni condivisi** sia dalla nostra filiera che dai nostri Soci e, ove possibile, dai nostri consumatori.

**Azioni a mitigazione del rischio:
l'importanza di una Governance di Sostenibilità integrata
nella governance della Cooperativa (Road to 2026)**

Il 2026 rappresenta un obiettivo importante per tutte le imprese che, come CIA e alcuni dei suoi Soci, verranno interessate dalla Corporate Sustainability Reporting Directive CSRD, la direttiva dell'Unione Europea per migliorare e standardizzare la rendicontazione di sostenibilità delle aziende.

La CSRD ha prima di tutto l'obiettivo di rendere più precisi e comparabili i requisiti di rendicontazione in materia di sostenibilità per le aziende, affinché gli stakeholder possano avere accesso a informazioni affidabili e pertinenti sui temi ESG.

In quest'ottica la Doppia Materialità (propedeutica al passaggio verso la rendicontazione integrata) deve rappresentare anche uno stimolo a un approccio verso la sostenibilità che abbia l'obiettivo di fornire un quadro più completo delle nostre performance, nel quale sono inclusi tutti gli impatti finanziari e gli aspetti ambientali, sociali e di governance.

Diventa quindi fondamentale il **coinvolgimento attivo e ricorrente di tutte le aree aziendali** non solo per la valutazione della materialità di impatto, ma soprattutto per la costruzione di un **Piano di Sostenibilità** che diventi parte integrante dello sviluppo e delle decisioni strategiche della Cooperativa.

Questo primo bilancio ha visto la partecipazione attiva di tutti gli stakeholder e di tutte le aree aziendali per la definizione della doppia materialità di CIA. Ci ha permesso di identificare le macroaree rispetto alle quali sviluppare progetti e azioni volti a mitigare i nostri impatti, monitorare i rischi, e cogliere le opportunità rappresentate dalle tematiche ESG; per concretizzare e sviluppare ulteriormente questo percorso sarà necessario un costante dialogo con gli stakeholder, un loro coinvolgimento ancora più ricorrente e un nuovo assetto verso le tematiche (materiali e non) che abbiamo esplorato a fondo per la preparazione di questo bilancio.

L'analisi di materialità dovrà diventare uno strumento di lavoro e programmazione per tutte le aree aziendali, così come l'analisi del rischio o della materialità finanziaria necessiterà di maggiore e diverso coinvolgimento dell'area amministrativa volto anche a definire una dimensione quantitativa costante di impatti, rischi e impegni per la riduzione degli stessi.

Etica, Governance e Compliance



Obiettivo	Azione	Tempi
Migliorare la sinergia tra le società al fine di fornire una rendicontazione di gruppo completa e facilmente consultabile da tutti gli stakeholder	Sviluppare un piano che porti tutte le società afferenti alla Cooperativa a un consolidamento delle proprie rendicontazioni, partendo dalle metriche di sostenibilità.	Inizio lavori 2024
Consolidare la cultura aziendale in tema di etica e compliance; sviluppare un monitoraggio costante dei processi di selezione dei fornitori di servizi e consulenze	Sviluppare un percorso di valutazione (scorecard) dei fornitori che includa gli aspetti etici e sia allineata agli obiettivi in ambito ESG della Cooperativa.	Inizio lavori 2025
Rispetto delle norme amministrative in materia di pagamenti fornitori (art.62-dl198)	Definizione di un modello unico di ingaggio, dialogo e controllo di tutti i fornitori, core e indiretti.	Inizio lavori H2 2024

Ambiente e utilizzo consapevole delle risorse



Obiettivo	Azione	Tempi
Riduzione dello spreco alimentare	Progetto riordino assistito CeDi (ottimizzazione ordini dei PDV con conseguente riduzione di errori e gestione della domanda in tempo reale).	Completamento progetto 2024
	Educare il consumatore al consumo dei prodotti di stagione tramite campagne di comunicazione online e nel PDV.	Inizio lavori H2 2024
	Sensibilizzare la base sociale rispetto alla necessità di aumentare i pdv che partecipano ad iniziative di recupero dell'inventario (Banco Alimentare, TooGoodTooGo etc.).	2024-2027
Riduzione delle emissioni Consumo energetico consapevole	Creazione di una task force dedicata al km.0 / prodotto di stagione.	2025
	Incremento della percentuale di energia proveniente da fonti rinnovabili in tutto il sistema CIA - obiettivo + 40% nel triennio.	2024-2027
	Entro il 2025 aumento dell'acquistato da fornitori locali del 30% con conseguente riduzione tratte trasporto su gomma.	2025
	Richiesta di utilizzo mezzi Euro 6 a tutti i trasportatori.	2023-2027
	Sensibilizzazione della base sociale per lo sviluppo di progetti fotovoltaici per i punti vendita; obiettivo 70-80 PDV nel triennio.	2024-2027
	Ridurre il consumo energetico presso i PDV; obiettivo di riduzione -25% entro 2030 (per la rete) (da confermare nel 2024/25).	2024-2030
	Sensibilizzare il consumatore all'utilizzo consapevole dei sistemi frigo per ridurre i picchi energetici; sviluppo di vetrofanie, informative che "insegnino" al consumatore il vantaggio dei frigoriferi chiusi e lo abituino a chiuderli rapidamente e con attenzione. Coinvolgimento e condivisione della responsabilità anche nei piccoli gesti.	2024-2025
	Valutare sensoristica IOT per la gestione delle temperature aree freschi/deperibili dei PDV.	2025
	Mantenere un rapporto sostenibile fra temperature esterne ed interne, in particolare in estate tramite sistemi di domotica supportati da AI.	2025
	Finalizzare la conversione dei sistemi frigo da aperti a chiusi in tutti i PDV.	2027 da rivalutare nel 2025
Riduzione utilizzo della carta	Digitalizzazione dei volantini con progressiva eliminazione del cartaceo da tutta la rete.	2027 da rivalutare nel 2025
	Promuovere progetti di scontrino elettronico per tutta la rete CIA.	2024-2026
Profilazione etica, sociale e logistica dei fornitori	Digitalizzazione dei processi manuali e/cartacei al fine di eliminare l'utilizzo della carta per questi aspetti burocratici.	2024-2026
	Creazione di un modello di ingaggio e valutazione dei fornitori che tenga conto delle tematiche ESG e consenta di ridurre gli sprechi tramite la riduzione delle inefficienze e l'incremento dei fornitori locali.	Inizio lavori H2 2024
	Sviluppo di processi di auditing e accompagnamento dei fornitori verso la compliance in tema SDG.	2025



Capitale Umano		
Obiettivo	Azione	Tempi
	Misurazione dell'OHI (stato di salute dell'organizzazione) tramite somministrazione survey.	2024
	Creazione di una comunicazione interna volta a creare consapevolezza rispetto ai temi ESG e che favorisca la condivisione di buone pratiche dentro e fuori CIA.	2024
	Creazione di un tavolo di lavoro per lo sviluppo di piani per la valorizzazione delle risorse CIA.	2024
Coinvolgimento/appartenenza	Creazione di un tavolo di lavoro "Gente di CIA Conad" per la valorizzazione delle risorse del sistema CIA CONAD.	2024
	Sviluppo processi HR.	2025
	Messa in opera proposte tavoli di lavoro CIA e GENTE DI CIA.	2025-2026
	Sviluppo HUB Dipendenti (progetti, strumenti, comunicazioni, convenzioni, etc.)	2024
	Apertura di un tavolo di lavoro congiunto con i capi magazzino volto a migliorare il dialogo rispetto a salute, sicurezza, coinvolgimento e produttività del personale logistico.	inizio lavori 2024
Inclusione, rispetto della diversità, abbattimento Gender GAP	Adesione di CIA ai progetti Fondazione ETS in tema di inclusione e rispetto delle diversità.	2024/2025/2026
	Estensione dei programmi di salute, prevenzione, benessere a qualsiasi tipo di famiglia.	2024
	Validare il percorso per la certificazione "Parità di Genere".	H2 2024
	Incremento presenza femminile nella compagine dirigenziale CIA.	2024
Benessere dei dipendenti	Bandire la plastica monouso e l'utilizzo di bottigliette incentivando l'utilizzo delle borracce da fornire a tutti i dipendenti.	2024
	Pianificare attività in collaborazione con lo IOR orientate all'importanza di prevenzione, diagnosi precoce e stili di vita sani.	2024-2027
	Incremento della formazione interna rispetto alle tematiche di inclusione, diversità, violenza di genere.	2024
Equilibrio vita privata/lavorativa	Ottimizzazione delle turnazioni per il personale logistico.	2024

Salute e sicurezza dei consumatori		
Obiettivo	Azione	Tempi
Ascolto del cliente	Indagine ciclica sulle abitudini e bisogni dei consumatori.	2024/2025/2026
Servizi al Cliente	Ampliare l'offerta di servizi al Consumatore includendo una gamma di servizi alla persona e alla salute.	2024-2025
Inclusione e accessibilità	Promuovere sempre più l'inclusione nei PDV, sviluppando piani per l'abbattimento delle barriere strutturali ove presenti, sensibilizzare i PDV nella corretta gestione di tutte le individualità.	2024-2027
	Ricerca ed implementare tecnologie che rendano più ricco, semplice e gratificante il rapporto fra il consumatore e tutti i canali CIA CONAD.	2024-2027
Promuovere stili di vita salutari e un'alimentazione sana e sostenibile	Valorizzare all'interno degli assortimenti i prodotti BIO e con filiera controllata e garantita.	2024-2027
	Incrementare la comunicazione del progetto SiAmo, estenderne il perimetro.	2024-2027
	Finalizzare la tracciabilità completa dei prodotti di origine animale.	2024
	Orientare politiche di marketing ad uno stile di consumo salubre e sostenibile (Benessere è equilibrio - Scelte di benessere). Sviluppo di linee di prodotto mdd premium e gourmet "value for money" (S&D - S&I).	2025-2027
	Controllo digitalizzato scadenze prodotti a banco.	2025-2027
	Valutare e sviluppare soluzioni di packaging parlante per i prodotti MDD.	2024-2027
Privacy e protezione dei dati	Lavorare attivamente con il Consorzio per migliorare la comunicazione sul prodotto a marchio e per ulteriori sviluppi innovativi in ottica salute e benessere.	2024-2027
	Sviluppare una programma di formazione continua rispetto ai temi di privacy e cybersecurity volto a tenere alta l'attenzione del personale verso queste tematiche fondamentali.	2024-2026
	Sviluppare programmi di formazione continua rispetto a privacy e cybersecurity per tutta la base sociale.	2025

Creazione di valore condiviso nei territori in cui operiamo		
Obiettivo	Azione	Tempi
Supporto al Terzo Settore	Supportare costantemente gli Enti del Terzo Settore di cui condividiamo i valori nei territori in cui CIA opera.	2024-2030
Supporto a Enti e Istituzioni	Proseguire il lavoro post-alluvione contribuendo direttamente alle ricostruzioni ancora necessarie.	2024-2030
Presenza territoriale	Affiancare i Soci nel supporto della creazione di valore condiviso nei singoli territori grazie a un ascolto attento e puntuale delle necessità e delle progettualità.	2024-2030



1.
CIA

Identità e valori



Commercianti Indipendenti Associati nasce a Forlì il **23 settembre del 1959** da una intuizione semplice, ma efficace: mettere insieme dieci "botteganti" (cinque donne e cinque uomini) in una Cooperativa che potesse offrire loro condizioni migliori di quelle che avrebbero potuto trovare, da soli, sul mercato. Nella fattispecie si trattava di migliori condizioni alle quali poter comprare i prodotti da vendere, quindi di una **migliore possibilità di approvvigionamento** nella forma di quello che si potrebbe definire una sorta di primo 'gruppo di acquisto'.

Al tempo il nome scelto fu Cafe: **cooperativa di approvvigionamento fra esercenti**, che si riferiva letteralmente alla funzione primaria che il sodalizio doveva soddisfare. Oltre a questa, alla Cooperativa nel tempo sono state progressivamente attribuite ulteriori funzioni, a supporto dei propri soci imprenditori. Dall'acquisto merci e consegna ai soci, i compiti della Cooperativa si sono ampliati a una funzione più complessiva di assistenza agli imprenditori e ai loro reparti di vendita, oltre che alla gestione di aspetti specifici legati alla comunicazione e al marketing, alla definizione delle politiche commerciali e promozionali.

Il nucleo originario ha conosciuto da allora una crescita continua e oggi CIA, una delle cinque cooperative socie e fondatrici del Consorzio nazionale Conad, è una **realtà leader della Gdo**, con una presenza della propria rete associata in cinque regioni dell'area Nord est del Paese e 264 punti vendita al 31 dicembre 2023.

La sfida più grande, vinta negli anni del boom economico quando la cooperativa nacque, è stata quella di aver saputo far coesistere lo spirito imprenditoriale dei dettaglianti, individualistico per natura, con la **capacità collaborativa propria della forma cooperativa**. Di aver saputo stare al passo, veloce, del mercato alimentare senza perdere l'attenzione al radicamento territoriale, della cooperativa e dei soci soprattutto; alla democrazia interna nelle scelte e nelle decisioni strategiche e alla reattività di fronte ai cambiamenti e all'innovazione, a beneficio della rete associata e dei clienti.

Lo **scambio mutualistico** tra Cooperativa e soci non ha subito nel tempo nessun indebolimento: tuttora CIA è il fornitore principale degli imprenditori associati e di questi soltanto, in un rapporto di mutualità prevalente reale e totale, agito nei fatti.

Allo stesso modo l'impegno alla **transgenerazionalità**, nel Dna della cooperazione, si è mantenuto costante, grazie a generazioni di operatori che hanno anteposto la corretta gestione della Cooperativa a obiettivi di breve orizzonte, così consentendone una solidità patrimoniale che rappresenta un buon viatico per la continuità per il futuro di questa realtà.

Ancora oggi, dunque, a oltre sessant'anni di distanza, sono queste le caratteristiche distintive di CIA e uno dei suoi punti di forza, rimasti intatti nel corso del tempo.

Responsabilità verso l'ambiente in cui opera e lavora, verso le **persone** e le comunità e verso il lavoro sono concetti connaturati alla forma cooperativa, che poggia su valori che la fanno essere una **impresa sostenibile** per definizione e nella sua stessa essenza. Questi principi sono alla base del Codice Etico di CIA, 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.

Si tratta di aspetti centrali nell'operato di CIA e delle sue persone, in linea con molti dei 17 Goals di Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile dell'Onu, incentrati su persone, pianeta, prosperità, pace e partenariato.

Le **persone** sono la sostanza del sistema Conad, a partire dal payoff che contraddistingue l'insegna: "persone oltre le cose" è più di uno slogan, rappresenta l'attenzione che anche in CIA viene messa a ogni livello nella valorizzazione delle donne e degli uomini che operano in Cooperativa e sulla rete, oltre che di tutte le persone che nelle comunità sono stakeholder prioritari in quanto clienti o partner di progetti per il bene comune (**persone e partenariato**).

Il pianeta è il contesto ambientale che risulta centrale nella valutazione del business, con l'impegno a ridurre sempre più gli impatti che le attività di produzione e distribuzione generano e con una rinnovata sensibilità a politiche di valorizzazione delle filiere corte e delle scelte ambientalmente più responsabili, in un'ottica di lungo periodo (**pianeta**).

La cooperativa e la rete associata sono soggetti economici centrali, che promuovono le economie locali e contribuiscono a redistribuire sui territori parte di quella ricchezza che contribuiscono a creare, in ciò facendo della pace e della collaborazione asset strategici imprescindibili (**prosperità e pace**).

I nostri principi e valori

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



Il sistema Conad



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

Nato a Bologna il **13 maggio del 1962** sulla spinta di alcuni piccoli dettaglianti (già riuniti in cooperativa, come nel caso della forlivese Cafe) per emanciparsi dal potere dei grossisti e dell'industria di marca, ha assunto il ruolo di struttura di riferimento alla quale affidare le politiche commerciali e la gestione centralizzata degli approvvigionamenti.

Nel 2023 si conferma il posizionamento di Conad ai vertici della Gdo con una quota di mercato del 15,01% sul totale Italia.

Il fatturato ha raggiunto i 20,2 miliardi di euro, con una crescita importante del prodotto a marchio (MDD) a 6 miliardi euro (+12,9% a valore) e la quota nel canale super al 33,5%. Conad continua a lavorare con l'obiettivo di **difendere il potere d'acquisto** delle famiglie italiane, offrendo prodotti e servizi di qualità a prezzi competitivi e sostenendo la filiera agroalimentare nazionale (fonte: dati Conad conferenza fine anno 2023, <https://chiamo.conad.it/news-e-approfondimenti/notizie/2023/12/conad-si-conferma-il-primo-operatore-della-gdo-italiana>).

Il sistema Conad si struttura a partire dalla base dei soci imprenditori, gestori dei punti vendita di una rete sempre più vocata alla multicanalità. Le cooperative, cinque in tutto (oltre a CIA, Conad Adriatico, Conad Nord Ovest, Conad Centro Nord

e Pac2000a), associano gli imprenditori su base sovraregionale, e ne rappresentano i principali fornitori di merce e servizi.

Il Consorzio riunisce le cinque cooperative, produce e promuove il prodotto a marchio e si occupa della strategia complessiva dell'insegna, comunicazione e marketing.

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 Suisse (Svizzera), Colruyt (Belgio), 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.

Come previsto da Statuto, "la Cooperativa si propone altresì di partecipare al rafforzamento del Movimento Cooperativo italiano. Per ciò stesso la Cooperativa può aderire alla **Legga Nazionale Cooperative e Mutue**, agli organismi periferici provinciali e regionali di Legacoop nella cui giurisdizione ha la propria sede sociale nonché alle altre associazioni di riferimento".

Conad: un sistema a tre livelli

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.



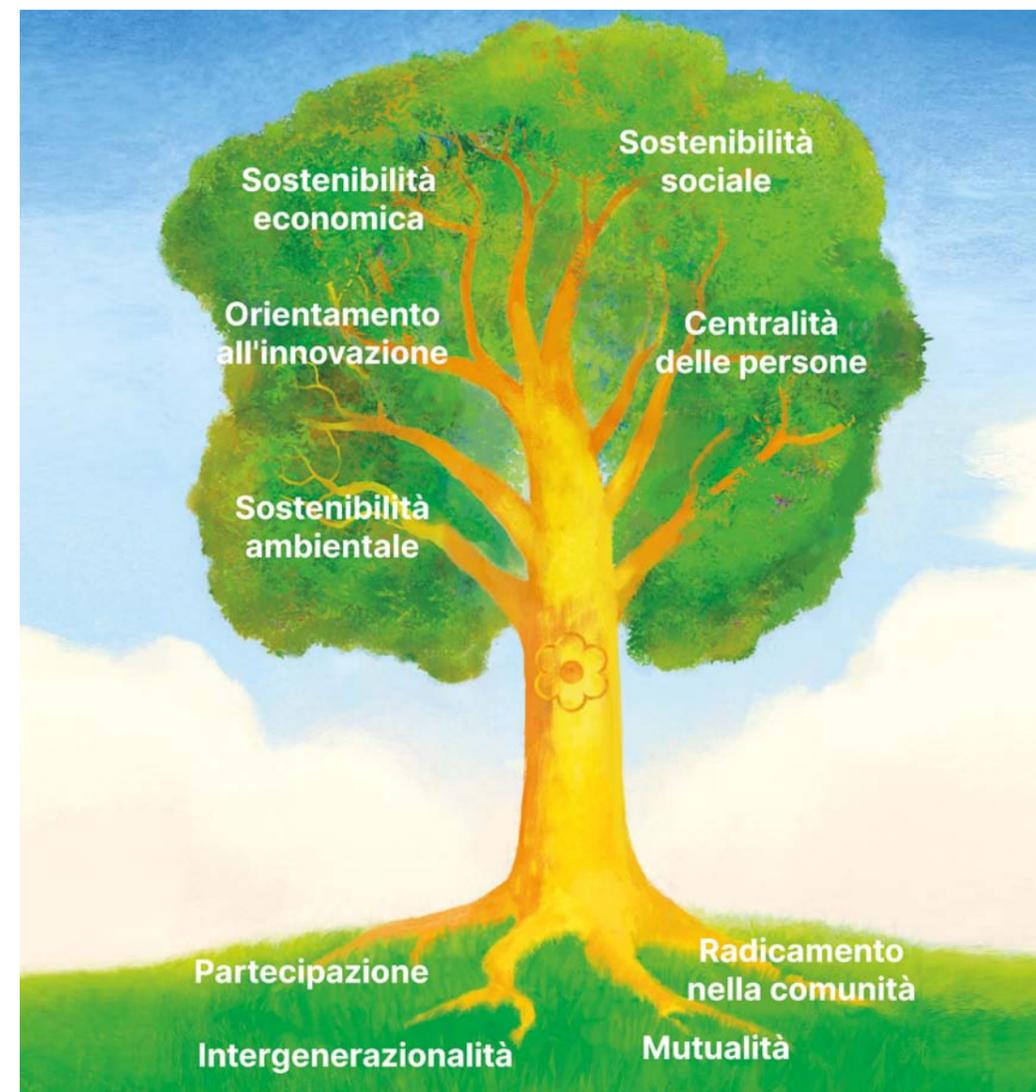
Consorzio Nazionale

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.



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.).





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 2023, numerose sono state le iniziative promosse dalla Fondazione che hanno direttamente visto coinvolti i soci CIA nei vari territori. Di queste verrà dato conto in maniera più puntuale nella sezione del presente bilancio dedicata a territori e comunità (capitolo 7).



Da anni l'impegno concreto del Consorzio Conad sui temi legati alla sostenibilità ha trovato compiuta espressione in **"Sosteniamo il futuro"**, che raccoglie le attività che il sistema promuove nel rispetto dell'ambiente, dei clienti e delle persone, delle comunità e dei fornitori.

Nel solco di questa responsabilità comune e distintiva, il Consorzio realizza inoltre già da tempo un proprio bilancio di sostenibilità, che raccoglie i dati di Conad, delle cooperative e dei soci.

Per approfondire: <https://chisiamo.conad.it/sosteniamo-il-futuro>



Cooperativa dal 1959

1959

Alle origini di CIA sono dieci "botteganti": cinque donne e cinque uomini che, il 23 settembre a Forlì, firmano l'atto costitutivo con cui nasce la "Cooperativa di Approvvigionamento Fra Esercenti" o C.A.F.E. Modesto il capitale iniziale, 50 mila lire, per una nuova società che si stabilisce in una piccola sede sociale in centro città in via Giove Tonante, potendo contare, come sua principale risorsa, più che altro sulla "fiducia" dei fondatori. Primo presidente fu Sesto Maldini, affiancato nel ruolo di suo vice da Edmea Bondi. I primi magazzini furono un ripostiglio in via Mellini e un locale di 50mq in via Oreste Regnoli.

1959

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.

La Cooperativa si dota di un Centro Elaborazione Dati nel proprio Centro di Distribuzione merci di via Aldrovandi. Il primo SuperConad nasce a Forlì, con il nome di Stadio, lungo la via Emilia, non lontano dal velodromo; iniziano i lavori nel nuovo quartier generale in località Pieveacquedotto, inaugurato il 1° giugno del 1980 in via dei Mercanti 3.



anni '70

anni '60



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. A preparare questo evento fu il dibattito interno al movimento cooperativo, che individuò come "avversari diretti i negozi succursalisti, i grandi magazzini e i recentissimi supermercati"(*), aprendo la strada alla nascita e legittimazione della cooperazione tra dettaglianti a fianco di quella di consumo.

anni '80

Anni '80

Sono gli anni di picco nel numero dei soci e di crescita: 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. Lo spot nazionale di Conad viene girato in Piazza Saffi a Forlì e la Cooperativa è tra le più rigogliose del Consorzio.

Nel 1984 nasce **CCS srl**, per servizi in campo amministrativo ai soci; nel 1987 nascono **Cofiro** (Cooperativa Finanziaria Romagnola) e **Coroga** (Cooperativa di garanzia collettiva fidi); si avviano le funzioni di assistenza alla rete.

È il 1988 quando nasce **Conad Romagna** dalla fusione tra Mercurio Romagnolo e COPPER di Ravenna.



Anni '90

Nel 1990 fa il suo debutto la **Conad Card**, innovativo strumento di pagamento; il 26 maggio 1995 nasce **Conad Romagna-Marche** dalla fusione tra Conad Romagna e Conad Fano: si sancisce la dimensione sovregionale della Cooperativa.

Nel 1996 viene incorporato anche Copea (Consorzio Pubblici Esercizi e Alimentari nato a metà anni Sessanta nel riminese).

anni '90

anni 2000

Anni 2000

Tra fine anni Novanta e primi anni Duemila Conad Romagna Marche incorpora undici società, tra cui Conad Friul Veneto.

Il 1° gennaio 2005 il cambio del nome in **Commercianti Indipendenti Associati**. La scelta è frutto della volontà di superare i limiti geografici, ricalibrando il focus sul socio dettagliante, vero protagonista della storia imprenditoriale. Il nome fotografa la realtà della cooperativa, che associa ragioni sociali distinte, ovvero commercianti indipendenti, ma organizzati all'interno del comune perimetro di CIA e sotto il marchio della margherita. Il 2005 è anche l'anno di nascita del primo ipermercato associato a CIA, a Rimini al centro commerciale Le Befane, a insegna Leclerc-Conad.

Ultimi anni

Dal 2005 è continuata la crescita di CIA, 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).

Nell'estate 2023 il trasferimento nella nuova sede Sidera in via Navicella 22 e la creazione di un nuovo marchio hanno sancito l'avvio di una fase della vita della Cooperativa proiettata a un complessivo rinnovamento.

ad oggi



(*): fonte principale è il volume *I commercianti Indipendenti Associati da Forlì all'Europa*, testi di Mario Proli, Società Editrice "Il Ponte Vecchio", Cesena, 2009 - volume realizzato in occasione del cinquantenario di nascita della Cooperativa.

CIA oggi



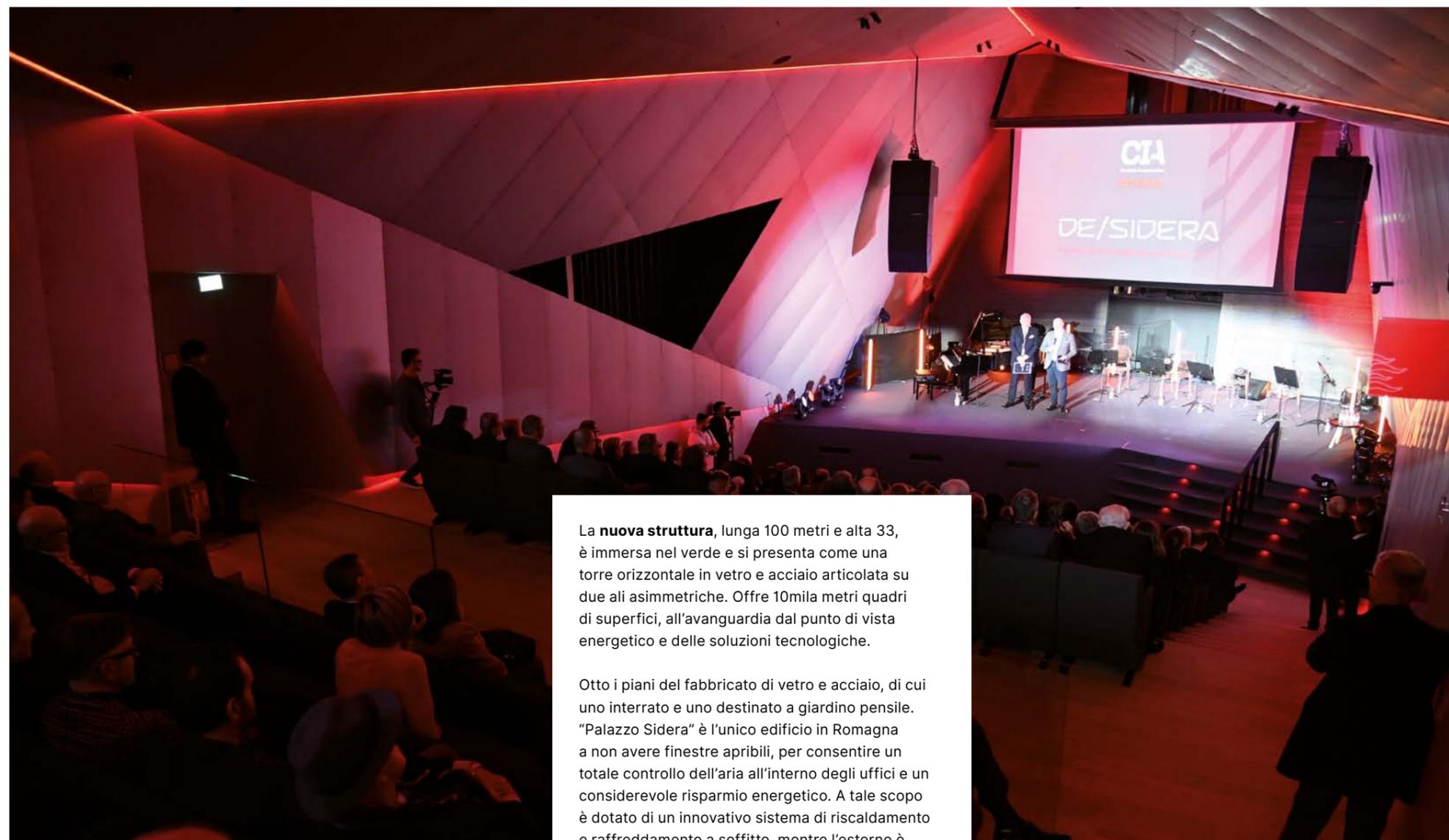
La Cooperativa è oggi una delle realtà più solide e strutturate nel mercato della Gdo non solo a livello locale, ma nazionale.

Forte di una storia di più di sessant'anni alle spalle, in grado di creare radici forti, CIA ha conosciuto una **crescita rapida** nell'ultimo decennio, che l'ha portata a un aumento di fatturato, di occupati, di attività nei confronti della base sociale, senza snaturarsi nella sua mission, che resta – come recita il suo statuto – quella di “contrattare, acquistare, tenere in deposito, consegnare a domicilio le merci che formano oggetto del commercio dei soci e per conto dei medesimi, gli arredi, accessori, macchine e in genere gli strumenti necessari per lo svolgimento della loro attività”, nonché “assistere i soci in forma diretta o indiretta nell'esercizio della loro attività commerciale organizzando opportune forme di consulenza, di controllo di gestione, di servizi amministrativi ed informatici, di formazione, di

istruzione professionale e partecipando a iniziative tendenti a raggiungere lo scopo di una più alta qualificazione della categoria” (Statuto CIA).

Nel 2023 la Cooperativa ha completato la realizzazione della **nuova sede** di via Navicella 22, a Forlì, con il trasferimento della propria sede legale e quartier generale nell'innovativo palazzo Sidera.

Due sono stati i momenti ufficiali di inaugurazione dell'edificio; il 25 novembre a tagliare il nastro sono stati il Presidente della Regione Emilia-Romagna, Stefano Bonaccini, e il Sindaco di Forlì, Gian Luca Zattini, alla presenza di numerose autorità locali e non. Il giorno successivo si è svolta invece la festa con tutti i dipendenti e le famiglie, che hanno potuto prendere visione dei nuovi locali e assistere a uno spettacolo musicale nella tensostruttura allestita ad hoc per circa un migliaio di partecipanti.



La **nuova struttura**, lunga 100 metri e alta 33, è immersa nel verde e si presenta come una torre orizzontale in vetro e acciaio articolata su due ali asimmetriche. Offre 10mila metri quadri di superfici, all'avanguardia dal punto di vista energetico e delle soluzioni tecnologiche.

Otto i piani del fabbricato di vetro e acciaio, di cui uno interrato e uno destinato a giardino pensile. “Palazzo Sidera” è l'unico edificio in Romagna a non avere finestre apribili, per consentire un totale controllo dell'aria all'interno degli uffici e un considerevole risparmio energetico. A tale scopo è dotato di un innovativo sistema di riscaldamento e raffreddamento a soffitto, mentre l'esterno è ricoperto da lamelle frangisole.

Un investimento importante, il cui progetto è stato firmato dall'architetto Filippo Tisselli, che ha curato i lavori fin dalla partenza, avvenuta nel 2018. Tutta la costruzione è stata effettuata da imprese locali.

Questo edificio non rappresenta soltanto un luogo di lavoro, ma il cuore pulsante dell'intero sistema cooperativo. È anche il simbolo di un **impegno per il territorio** che continua e che prosegue negli investimenti che a livello locale CIA da sempre realizza in vari ambiti. È una struttura voluta per simboleggiare l'immagine di una azienda che da tempo ha avviato un percorso di **rinnovamento** e di **evoluzione** che condurrà nel prossimo futuro a cambiamenti importanti in termini di **digitalizzazione** e di **nuovi processi aziendali**, scelte obbligate e strategie fondamentali per affrontare le incertezze e i nuovi scenari che caratterizzeranno i prossimi anni e per stare al passo con il mercato.



Una sede innovativa, per le persone e l'ambiente



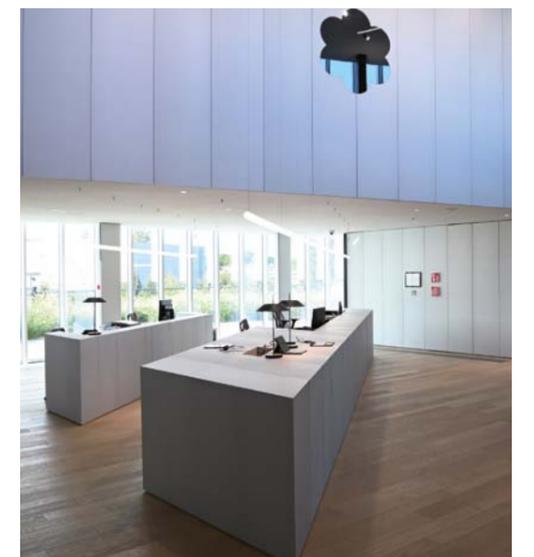
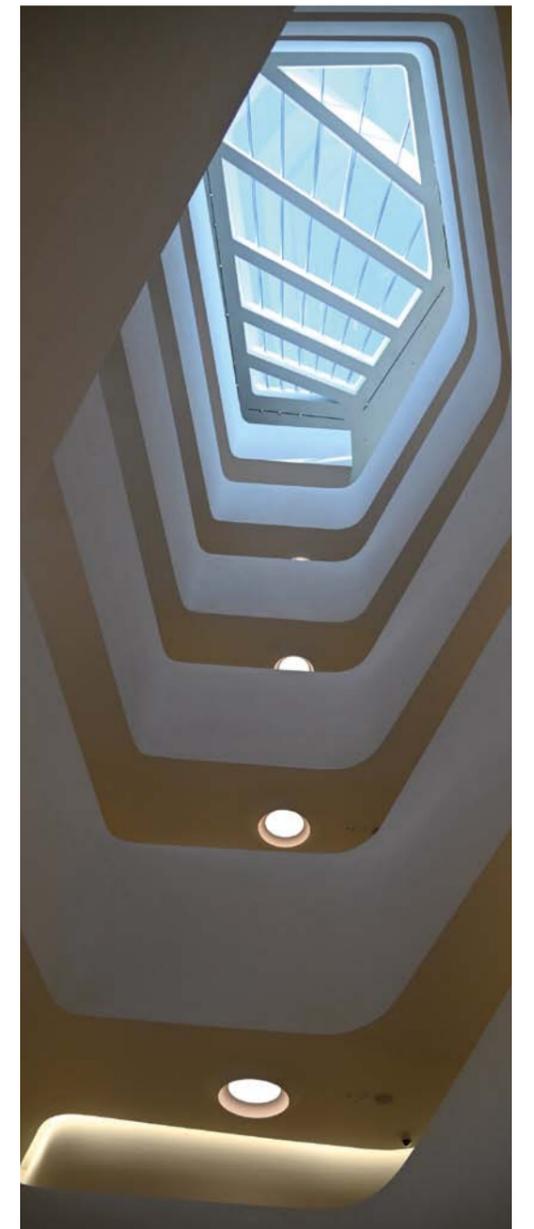
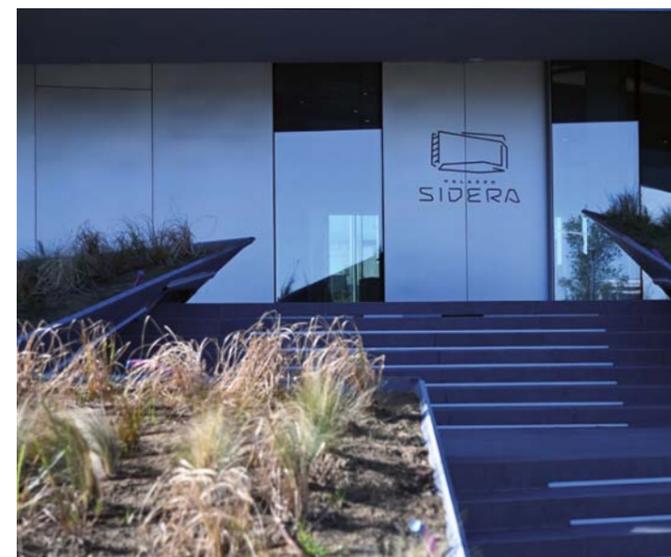
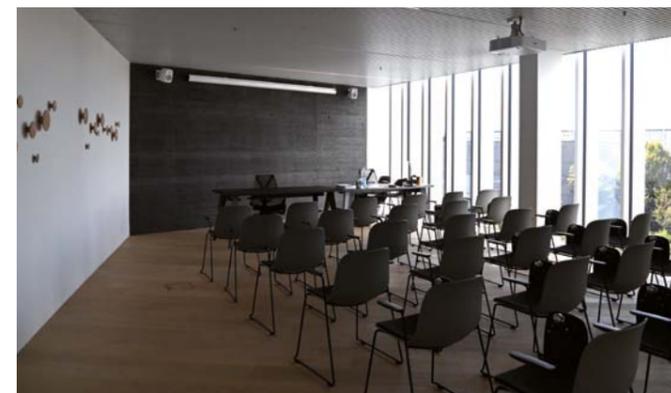
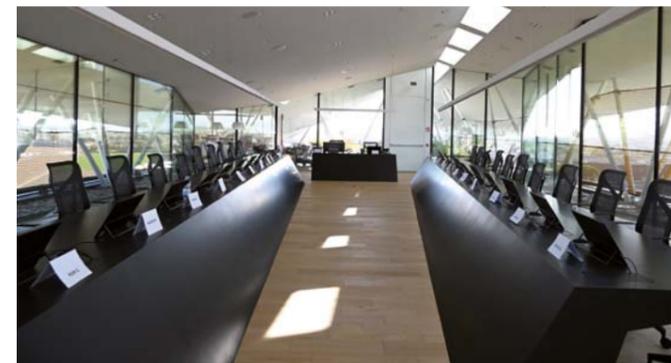
La nuova sede CIA a Forlì ha innovativi sensori dell'illuminazione che regolano accensione e spegnimento in base alla presenza e alla luminosità.

È dotata di un sistema di automazione Classe A High Energy Performance, che consente una riduzione dei consumi di energia termica dell'ordine del 30% (uffici), del 50% (sale riunioni) e del 15-20% dell'energia elettrica per illuminazione. Misuratori dei consumi elettrici consentiranno una riduzione dei consumi fino al 15%.

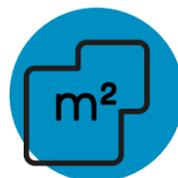
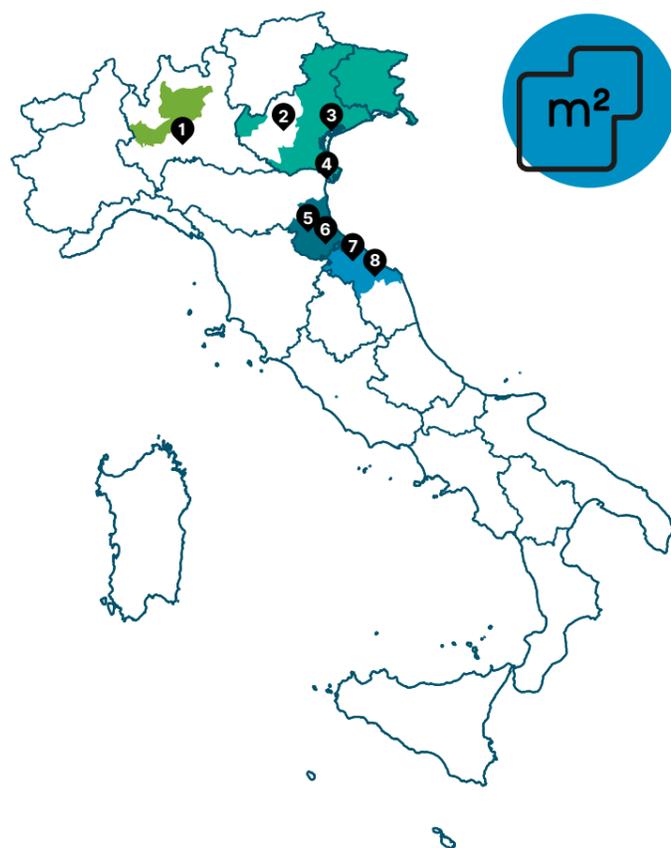
A livello normativo si configura come edificio a energia quasi zero con il massimo indice di prestazione energetica previsto (A4) e un consumo in condizioni standard pressoché nullo.

I consumi della nuova sede, inaugurata a novembre 2023, verranno nuovamente analizzati a fine 2024 per la pubblicazione nel prossimo bilancio; i pochi mesi tracciati fino a ora non ci permetterebbero di avere un quadro completo e comparabile.

A regime, le piante circostanti sequestreranno 870 ton di CO₂ (52 ton nei primi 6 mesi di attività). La palazzina è collegata all'impianto fotovoltaico da 1.200 kWp installato sui magazzini di logistica, che produce oltre 1.200.000 kWh all'anno per un risparmio di circa 300 ton/anno di CO₂ (pari a circa 30.000 alberi equivalenti). La produzione attesa è di 25.000.000 di kWh in 20 anni.



Logistica e trasporti



Superficie totale magazzini CIA

139.833 m²

LOGISTICA

Nel 2023 si è assistito a un consolidamento dei volumi (**126,8 mln di colli**) in uscita dai magazzini.

A maggio 2023 l'azienda ha fronteggiato l'emergenza **alluvione** gestendo criticità straordinarie come punti vendita inaccessibili in viabilità ordinaria. Nonostante la sede della Cooperativa si trovasse al centro dell'area colpita dall'alluvione è riuscita a offrire un adeguato livello di servizio ai punti vendita associati; questo grazie anche all'aiuto di squadre di supporto alla preparazione in arrivo da altre Cooperative del consorzio Conad provenienti da tutta Italia.

È stato implementato il progetto di **tracciabilità di lotto e data scadenza** dei prodotti di origine animale gestiti nei CEDI di CIA di cui si prevede la conclusione entro metà del 2024.

È inoltre proseguita la costruzione del nuovo magazzino di **Martellago (VE)**, che sarà la sede operativa e centro di distribuzione principale per l'area Nord Italia della Cooperativa; all'interno di questo magazzino è prevista la gestione dei 10.300 mq per i freschi, 30.000 mq per secco e offerte, 550 mq di surgelati destinati al transit point.

È in fase di avanzamento la progettazione del **nuovo assetto logistico** di tutta la Cooperativa con ridefinizione del network dei Ce.Di (valutazioni nuovi insediamenti con soluzioni tecnologiche ed organizzative innovative).

La Cooperativa partecipa attivamente ai progetti di supply chain al tavolo Nazionale, fra cui Conad Logistics, che prevede il ritiro merce direttamente presso fornitori per abbattimento costi dei km percorsi.



1. Pozzuolo M. (MI)



2. Grantorto (PD)



3. Scorzè (VE)



4. Porto Viro (RO)



5. Forlì (FC)



6. Cesena (FC)



7. Misano (RN)



8. Fano (PU)



TRASPORTI

Quello dei trasporti è un settore che ha avuto sostanziali cambiamenti nel corso del 2023. A febbraio 2023 è stata avviata infatti l'attività dell'**ufficio traffico CIA** che ha portato a cambiamenti profondi nella gestione diretta dei viaggi e alla conseguente ottimizzazione dei chilometri percorsi dai mezzi; tale gestione è passata direttamente in capo alla Cooperativa, che pianifica e organizza l'intero servizio di consegna merci ai punti vendita.

Con questo progetto, in un settore delicato e strategico per una realtà come CIA, si è puntato ad avere una integrazione più efficiente tra magazzini e trasporti, con un team dedicato, interno a CIA, impegnato nella gestione operativa dei viaggi, per far sì che sia la Cooperativa l'unico riferimento logistico per il socio.

In tal modo è stato possibile avere il controllo su tutta la filiera (dal magazzino al punto vendita) e mantenere l'efficienza del costo del trasporto per il socio, contribuendo al contempo a un evidente obiettivo di sostenibilità in termini economici, sia per la Cooperativa che per i soci stessi.

Per l'area Romagna-Marche, che rappresenta circa il 70% dei volumi distribuiti, è avvenuto un avvicendamento dei fornitori di trasporto introducendo aziende caratterizzate da solidità economico-finanziaria e organizzativa. La Cooperativa ha quindi selezionato fornitori con maggiore capacità d'investimento in mezzi di trasporto con minore impatto ambientale.

Privacy



CIA, nel rispetto della normativa privacy applicabile, con particolare riferimento al Regolamento (UE) n.2016/679, ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, e al Decreto Legislativo n.196/2003, nel 2023 ha svolto, tra le altre, le seguenti attività:

- l'aggiornamento dei registri delle attività di trattamento, da ultimo revisionato nel mese di novembre 2023;
- la predisposizione e aggiornamento di atti di nomina a responsabile del trattamento relativi a specifici rapporti contrattuali della Cooperativa con fornitori di servizi;
- la redazione di informative privacy per il trattamento di dati personali in vari contesti;
- la revisione di clausole contrattuali relative al trattamento dei dati personali, concorsi, regolamenti e iniziative commerciali;
- l'applicazione degli obblighi introdotti nell'ordinamento nazionale dal Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24 (cd. Decreto Whistleblowing).

Nel 2023 non sono mancati i momenti di incontro e verifica con il Responsabile dei Dati Personali (DPO), avvocato Rocco Panetta, per la redazione delle valutazioni d'impatto su alcuni temi molto importanti tra cui il whistleblowing, l'installazione del sistema di videosorveglianza presso la nuova palazzina e la profilazione dei clienti della Cooperativa.

Nel 2023 non si sono verificati accadimenti qualificabili come violazione dei dati personali.

Nel 2023 sono stati organizzati due corsi di formazione rivolti ai team dei dipartimenti Marketing e CRM, per garantire un aggiornamento continuativo in materia di protezione dati personali e privacy con riguardo alle attività di marketing e profilazione della clientela, nonché a quelle inerenti al programma fedeltà, ai concorsi e alle iniziative locali, sia presso la rete fisica che sull'e-commerce.

La Cooperativa ha svolto inoltre un'attività di consulenza in favore dei soci, in riferimento alle nuove procedure di rilascio della carta fedeltà presso i punti vendita, mediante firma elettronica.

Modello Organizzativo 231/01



Il 30 marzo 2023 è entrato in vigore il Decreto Legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 recante "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali" (c.d. "Decreto Whistleblowing").

Tale normativa introduce anche per i soggetti del settore privato, rientranti nel campo di applicazione del D.lgs. 24/2023, l'obbligo di attivare canali di segnalazione interna che garantiscano la riservatezza dell'identità del segnalante.

La Cooperativa in data 15 luglio 2023 ha attivato il canale di segnalazione interna tramite apposita piattaforma informatica, che consente la gestione delle segnalazioni, garantendo la riservatezza dei soggetti segnalanti, dandone opportuna comunicazione a tutti i dipendenti della Cooperativa.

Il MOG, Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/01, adottato da CIA già da tempo, è stato modificato con l'aggiornamento della procedura "Procedura Whistleblowing per le segnalazioni di illeciti e irregolarità". La procedura definisce come saranno gestite eventuali segnalazioni, regolamentando e garantendo la ricezione, l'analisi e il trattamento di segnalazioni relative alle violazioni del Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 oltre che di disposizioni normative di cui i segnalanti potrebbero venire a conoscenza nel loro contesto lavorativo.

Allegato al MOG, il **Codice Etico** adottato dalla Cooperativa già da tempo, definisce l'insieme di valori che la Cooperativa riconosce, accetta e condivide e l'insieme delle responsabilità che la stessa assume verso l'interno e verso l'esterno, ispirandosi ai principi di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari sociali. Alla base ci sono valori legati alla sostenibilità a cui vuole tendere la Cooperativa: quella Ambientale, Economica e Sociale ed è intesa come un processo continuo dove queste tre dimensioni fondamentali interagiscono e sono interdipendenti.

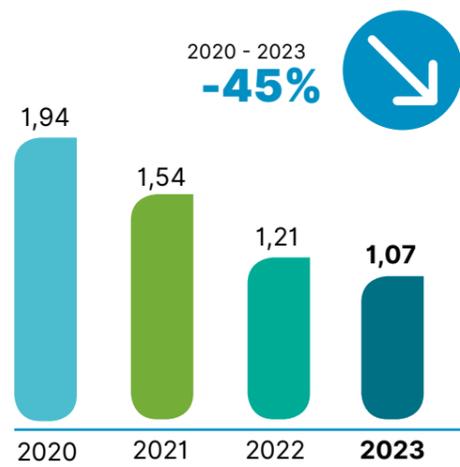
Il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del MOG e di curarne l'aggiornamento (art. 6 Decreto 231/01) è affidato all'Organismo di Vigilanza, nominato già da diversi anni dalla Cooperativa.

Qualità e sicurezza alimentare

Il tema della qualità riveste un'importanza centrale per l'operato di un'azienda del settore GDO quale CIA. Su questo versante da anni Conad ha messo a punto un **Progetto Qualità**, che coinvolge tutte le Cooperative, che devono adottarlo e richiamarsi a quanto lì indicato. L'obiettivo è di garantire nei punti vendita standard minimi di qualità a livello igienico-sanitario e di autocontrollo HACCP, evitando disomogeneità nella rete. L'Ufficio Qualità e Haccp di CIA ha svolto la propria attività nell'anno 2023 con questi risultati.

Rating medio

1 = migliore 5 = peggiore



AUDIT PUNTI VENDITA

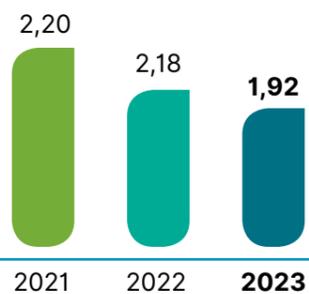
Nel corso del 2023 sono stati effettuati 2 audit in 263 pdv, con un **rating medio di 1,07**, in miglioramento sull'anno precedente con il valore medio di 1,21 (1=valutazione migliore e 5=valutazione peggiore). In evidente crescita anche il peso percentuale dei punti vendita con rating 1, pari al 92,78% (contro l'80% dell'anno passato): continua quindi l'impegno a far sì che qualità e sicurezza alimentare siano priorità correttamente percepite e gestite sulla rete. Il miglioramento del rating medio dei negozi esaminati ha avuto negli anni un miglioramento significativo.

Al rating qualità è associato un **premio** da parte della Cooperativa; l'87,40% dei negozi lo ha ottenuto (68% nel 2022). Condizione per il premio era l'aver riportato voto 1 in entrambi gli audit.



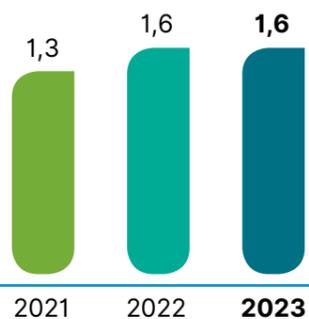
AUDIT FORNITORI LOCALI

Anche i fornitori locali sono oggetto di audit da parte della Cooperativa; nel 2023 il **rating medio** si è attestato a quota **1,92** con un importante miglioramento sul 2,18 del 2022. Sono stati 25 i fornitori sottoposti a questo tipo di verifiche. Sono inoltre stati verificati 202 campioni di prodotti appartenenti ai settori giudicati a rischio più elevato (carni, ortofrutta, ittico, deperibili destinati a manipolazione in negozio).



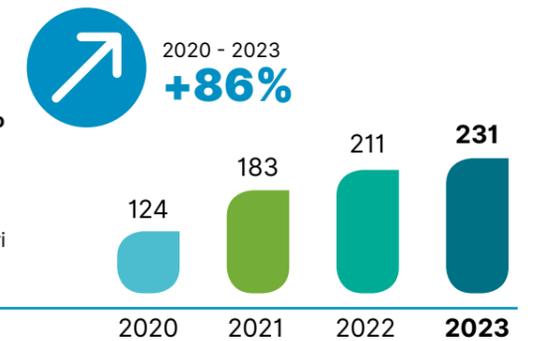
AUDIT PRESSO CE.DI.

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 2023 questi controlli sono stati 17, con un rating medio di 1,3. Il centro distribuzione che aveva ricevuto il rating più basso è stato oggetto di celere intervento e in attesa di nuovo audit con obiettivo rating 1. Dai controlli diretti di CIA, il rating sui 23 audit è stato di 1,6 in linea al precedente anno.



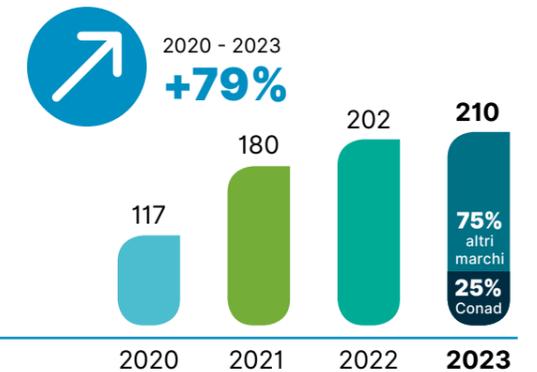
PRATICHE GESTITE DALL'UFFICIO QUALITÀ

Nel 2023 le **pratiche gestite** (relative a organi pubblici di controllo) sono **state 231** (211 del 2022), confermando il trend in crescita dal 2020. Si tratta di gestione verifiche ispettive e campionamenti di prodotti presso i Ce.Di., gestione di richieste documentazione della merce distribuita dai Ce.Di., supporto ai soci per verifiche, campionamenti, sanzioni e sequestri presso i punti vendita associati nonché gestione dei relativi verbali.



RITIRI E RICHIAMI

Sono stati gestiti 210 casi tra ritiri e richiami (190 del primo tipo, meno grave, e 20 del secondo, talvolta legati anche ad allerte sanitarie nazionali). Sono stati attivati, in accordo con le ASL competenti, sia da Conad nazionale (per i prodotti MMD) 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 210 casi, un quarto ha coinvolto prodotti a marchio Conad.



PRATICHE LEGALI E RECLAMI

Sono stati 2.233 i reclami gestiti nell'anno (+11%), tra 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, per verbali da organi di controllo, per denunce da consumatori, gestione della fase pregiudiziale e giudiziale in caso di citazioni in giudizio dei legali rappresentanti delle società (26 le pratiche legali gestite).

Tipologia pratica legale



Fase di gestione pratica legale



Risoluzione pratica



TRACCIABILITÀ

Il progetto mira all'implementazione della tracciabilità di lotto e data di scadenza per tutti i prodotti di origine animale, come da normativa vigente e standard garantiti da tutta la GDO. Consentirà di evitare consegne ai soci di prodotti scaduti/in scadenza e una gestione più precisa ed efficiente delle allerte sanitarie. Sono interessati tutti i magazzini CIA (esclusi ortofrutta e bevande).

Stato implementazione della tracciabilità

Ittico	completata (2022)
Carni cartonate	completata (2022)
Deperibili	completata 98%
Surgelati	completata 99%
Frutta secca e cioccolato	completata 60%
Generi vari	completata 60%
Carni	Implementazione nuova modalità gestione tracciabilità (III quadrim. 2024)

FORMAZIONE

Curata anche la **formazione specifica**, con attività incentrate sulle buone pratiche igienico sanitarie da seguire in magazzino per 33 neoassunti (un'ora di corso frontale e test di apprendimento); per capi magazzino e capi turno è stata svolta una formazione sul manuale di autocontrollo HACCP del loro Ce.Di. e relativi monitoraggi (15 ore di formazione).

I risultati di CIA



Il 2023 è stato un anno ancora condizionato dall'inflazione, che ha influito sui comportamenti di acquisto dei clienti, anche se in modo differenziato a livello nazionale e tra le catene distributive. In generale sono cresciute le visite nei punti vendita e per circa un terzo dei clienti anche il tempo di permanenza in negozio, ma con scontrini medi in flessione. Gli atteggiamenti deflattivi ai quali si è fatto ricorso sono andati da un'attenzione, molto maggiore che in passato, ai prezzi dei prodotti alla riduzione al minimo degli sprechi, con preferenza per marche private o primi prezzi e riduzione dei prodotti premium.

In questo scenario CIA è stata comunque in grado di chiudere con volumi in positivo e con un'inflazione più bassa di quella del mercato.

Mentre Conad ha portato a 15,01% la propria **quota di mercato** (cedendo a fine 2023 il primo posto nella Gdo italiana), CIA ha segnato una crescita della propria quota arrivando a **10,05%** (dato che rappresenta una media tra i territori storici, dove la presenza è radicata e consolidata, e quelli di più recente ingresso, dove c'è comunque stato un avanzamento percentuale e vi sono ulteriori margini di potenziale crescita).

Quota di mercato

10,05%

Territorio CIA



Da segnalare che la politica seguita dalla Cooperativa sulla **convenienza continuativa** e la **valorizzazione del prodotto a marchio** sta continuando a dare risultati: l'MDD, che in Conad è ampiamente sopra la media di mercato (33,2% contro 23,3% del mercato italiano), in CIA ha raggiunto alle casse il 38,9% nel 2023 (LCC).

Sul versante della **gestione operativa**, la Cooperativa ha proseguito nella sua politica di attenzione al costo del lavoro e al contenimento dei costi operativi, con risultati molto soddisfacenti che hanno consentito di destinare la **remunerazione** in parte a utile a riserva, per il consolidamento dell'impresa e la sua continuità (25%), e per la maggioranza a remunerazione dei soci imprenditori (75%).

Le **vendite dalla Cooperativa ai soci** sono state pari a **2.004 milioni** di euro, in crescita di +9,8% sull'anno precedente e continuando quel trend estremamente positivo degli ultimi anni: nel quinquennio trascorso, dal 2019 al 2023, la percentuale di incremento è stata del 64,1%.

Vendite ai soci



+9,8%

Variazione 2022-2023



Patrimonio, investimenti e imposte



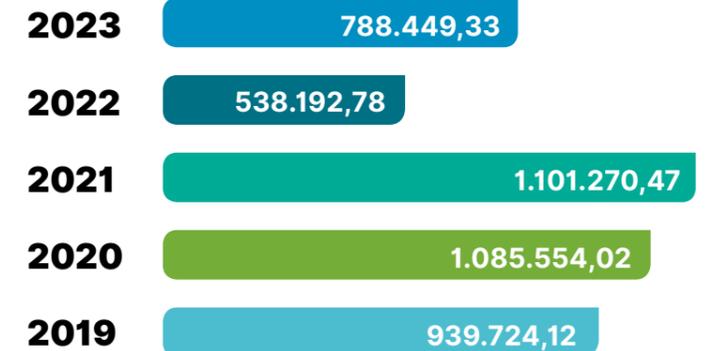
	Capitale Sociale	Riserve	Utile	Patrimonio Netto
2023	116.295.830	703.319.375	41.476.654	861.091.859
2022	111.708.804	686.206.670	26.444.253	824.359.727
2021	110.225.828	651.619.810	49.223.386	811.069.023
2020	105.396.227	617.001.246	47.686.374	770.083.847
2019	98.141.386	587.292.997	40.481.330	725.915.713
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

Il patrimonio netto della Cooperativa ha superato gli **861 milioni di euro**, di cui 116 milioni come capitale sociale e gli altri 703 milioni di riserve e oltre 41 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 i risultati della propria attività per raggiungere 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.

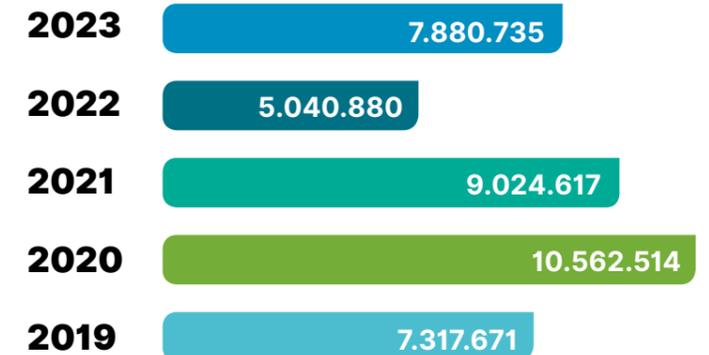
Coopfond

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.



Imposte

Sul versante delle **imposte versate**, con riferimento al quinquennio 2019-2023 il contributo di CIA, tra dirette, indirette e tasse, supera i 39,8 milioni di euro, tra Irap, Ires e imposte varie.



Investimenti

Nel 2023 gli investimenti della Cooperativa hanno raggiunto quota 153,9 milioni di euro, suddivisi tra struttura (20,1 milioni) e rete (133,8 milioni) tra CIA e controllate più 4,5 milioni circa a carico dei soci, per interventi di varia natura sui punti vendita, tra ristrutturazioni, migliorie, nuove aperture). Al 31/12/2023 le immobilizzazioni erano 893,3 milioni.



Valore aggiunto: composizione e distribuzione

Il **valore aggiunto** rimanda alla attività della Cooperativa e alla ricchezza che la stessa contribuisce a creare e riversare sugli stakeholder con i quali entra in contatto e che concorrono alla creazione di quella stessa ricchezza o ne beneficiano. Che si tratti di soci, dipendenti, realtà del territorio, questo indicatore quantifica il valore "condiviso" da CIA e rimanda in modo diretto ad aspetti di sostenibilità economica.

Con questo valore, che nel 2023 è stato pari a **141.735.096 euro** (+18% sul 2022), CIA ha consolidato se stessa, remunerato il proprio personale e i propri soci imprenditori, oltre a pagare imposte alla pubblica amministrazione, garantire continuità allo sviluppo cooperativo e sostenere le comunità con interventi di liberalità esterne.

È un valore che ha direttamente a che fare con lo **scambio mutualistico**: quello interno, tra soci e Cooperativa, e quello verso l'esterno, che contraddistingue l'agire della impresa cooperativa rispetto alle proprie realtà ed è strettamente legato alla attività caratteristica di CIA.

Da questo valore si ricava la misura di quanto l'attività di una azienda incida e impatti sul proprio ambito di riferimento e sui portatori di interesse coinvolti nella creazione di questo valore.

In considerazione della natura cooperativa di CIA, si conferma che nella distribuzione del valore aggiunto la percentuale maggiore sia quella riservata ai soci (48%), principali stakeholder; a seguire ci sono la remunerazione dei dipendenti (22%) e quella dell'azienda (16%), che in tal modo si consolida economicamente per garantire quella continuità di operato transgenerazionale che è una delle cifre della cooperazione.

Una quota di valore aggiunto viene inoltre trasferita sotto forma di imposte (rapporto con la pubblica amministrazione, 9%), liberalità esterne e sviluppo del sistema cooperativo (1%).

Valore della produzione	2.210.447.542
Costi intermedi della produzione	- 2.065.068.007
Valore aggiunto caratteristico lordo	145.379.535
Componenti accessori e straordinari:	
Saldo gestione accessoria	43.255.566
Saldo componenti straordinari	1.469.864
Valore aggiunto globale lordo	190.104.965
Ammortamenti della gestione	- 48.369.869
Valore aggiunto globale netto	141.735.096

Valore aggiunto globale netto 2023

141.735.096 euro



48%

68.035.769 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).



3%

4.443.198 euro

Remunerazione capitale di credito

oneri per capitale a breve e lungo termine.



1%

1.331.684 euro

Liberalità esterne

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



1%

788.449 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.



9%

12.744.740 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.



16%

23.299.840 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.



22%

31.091.416 euro

Remunerazione del personale

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



2. La rete

Punti vendita e concept



I negozi gestiti da imprenditori associati a CIA al 31 dicembre 2023 erano **264**.

La caratteristica principale di questa rete si conferma essere la **multicanalità**, ovvero l'articolazione in diversi formati di vendita in grado di rispondere al meglio alle varie esigenze di spesa dei propri clienti. Da qualche anno, inoltre, con l'introduzione dei servizi di spesa online, la multicanalità è passata a tutti gli effetti a **omnicanalità**, poiché canali fisici e digitali concorrono a garantire una esperienza di acquisto sempre più completa, integrando al negozio tradizionale una serie di servizi aggiuntivi che il digitale può rendere possibili.

Dei 264 punti vendita, l'incidenza numerica e percentuale maggiore sul totale continua a essere rappresentata dai **Conad City**, 122 in tutto (46%): si tratta del canale di prossimità pura che rappresenta il nucleo storico dal quale ha preso origine la Cooperativa. Le 'botteghe' di un tempo, quelle sotto casa, per la classica spesa quotidiana, continuano a rappresentare un modo di fare acquisti che soddisfa ancora i bisogni di buona parte dei consumatori, pur avendo assistito nel tempo a una loro profonda trasformazione e qualificazione che oggi li rende a tutti gli effetti piccoli supermercati della porta accanto.

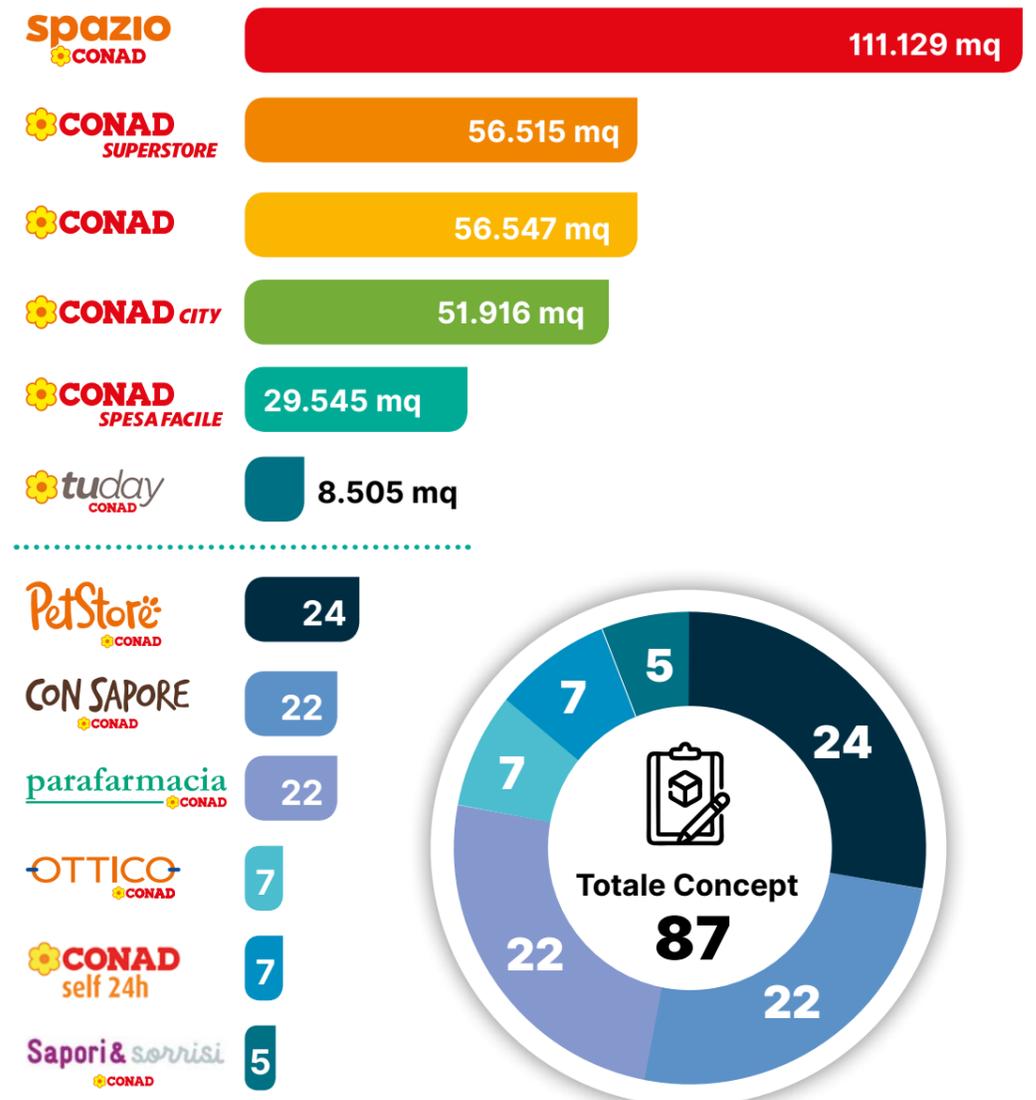
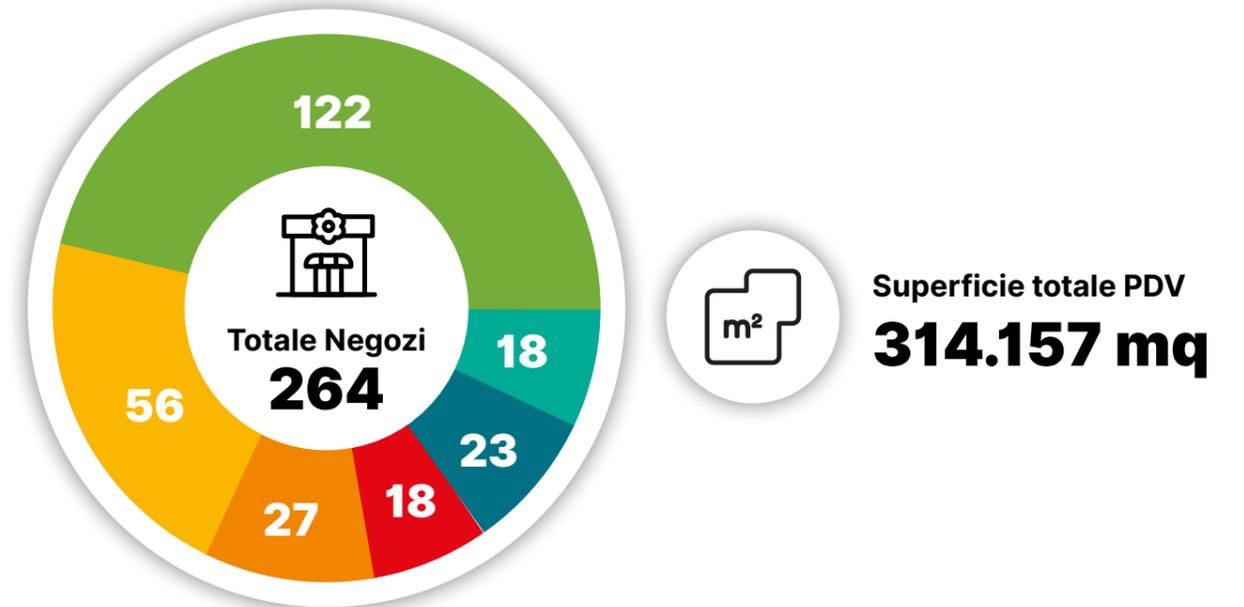
Il canale **Tuday Conad** ha rappresentato una caratterizzazione ulteriore di questo formato: pensato in maniera specifica per negozi di centro città che devono offrire una spesa veloce in modalità principalmente take away e self (senza banchi assistiti), in questo format un ruolo importante è ricoperto dai servizi aggiuntivi, come

il pagamento dei bollettini o la lavanderia, che arricchiscono il momento della spesa alimentare con il disbrigo di altre pratiche quotidiane. Nel corso dell'anno, una importante campagna di cambio insegna ha portato alla trasformazione in Tunday di molti punti vendita precedentemente a insegna soprattutto City, per un totale di 23 negozi a fine 2023 (pari al 9% della rete).

Il canale del tradizionale supermercato, ovvero quello **Conad**, registrava 56 punti vendita sulla rete (21%): si tratta per lo più di negozi di medie dimensioni, dotati di proprio parcheggio a servizio dei clienti nonché di tutti i banchi serviti e con un assortimento più ampio e profondo di quello del canale di prossimità pura.

Il ruolo di attrazione è coperto dai due formati **Conad Superstore** e **Spazio Conad**: nel primo caso, i negozi sono 27 (10% della rete), mentre quelli a insegna Spazio erano 18 (7%) e rappresentano l'evoluzione dei tradizionali ipermercati. In questi due casi, alla maggiore superficie di vendita si accompagnano servizi integrativi rappresentati dai concept tematici, oltre ad assortimenti nei quali può trovare posto un numero maggiore di tipologie di famiglie merceologiche e diverse lavorazioni interne (ad esempio nel mondo della gastronomia e della pasticceria).

Il canale **Spesa Facile Conad** (18 punti vendita, pari al 7% della rete) sviluppa il modello del supermercato senza offerte promozionali, ma con una scelta di proposta commerciale basata sulla convenienza continuativa di ogni giorno e prezzi particolarmente concorrenziali, quella che trova espressione nella formula dell'every day low price.



Veneto

Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona

34

Negozi

- 6 Spazio Conad
- 1 Conad Superstore
- 5 Conad
- 9 Conad Spesa Facile
- 10 Conad City
- 3 Taday

21

Concept

- 6 Con Sapore
- 6 Parafarmacia
- 1 Self24
- 6 PetStore
- 1 Ottico
- 1 Sapori e Sorrisi

Lombardia

Milano, Bergamo, Lecco

25

Negozi

- 4 Spazio Conad
- 5 Conad
- 13 Conad City
- 3 Taday

14

Concept

- 1 Con Sapore
- 4 Parafarmacia
- 4 PetStore
- 2 Ottico
- 3 Sapori e Sorrisi

Friuli Venezia Giulia

Gorizia, Pordenone, Trieste, Udine

28

Negozi

- 2 Spazio Conad
- 4 Conad Superstore
- 3 Conad
- 6 Conad Spesa Facile
- 12 Conad City
- 1 Taday

7

Concept

- 1 Con Sapore
- 1 Parafarmacia
- 3 Self24
- 2 PetStore

Romagna e San Marino

Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini, Rep. di San Marino

127

Negozi

- 4 Spazio Conad
- 14 Conad Superstore
- 31 Conad
- 1 Conad Spesa Facile
- 13 Taday
- 64 Conad City

31

Concept

- 9 Con Sapore
- 9 Parafarmacia
- 3 Self24
- 7 PetStore
- 3 Ottico

Marche

Ancona, Pesaro-Urbino

50

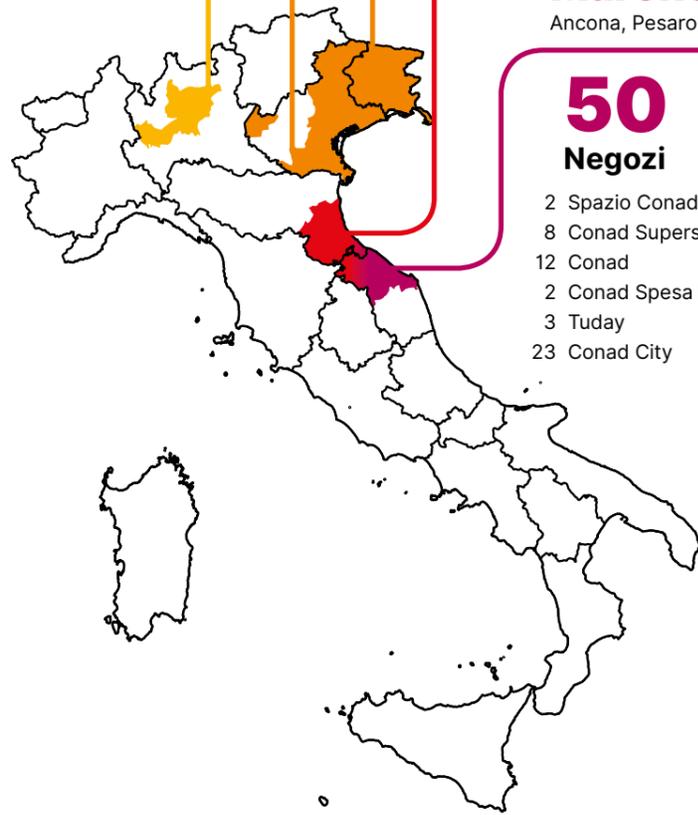
Negozi

- 2 Spazio Conad
- 8 Conad Superstore
- 12 Conad
- 2 Conad Spesa Facile
- 3 Taday
- 23 Conad City

14

Concept

- 5 Con Sapore
- 2 Parafarmacia
- 5 PetStore
- 1 Ottico
- 1 Sapori e Sorrisi



La spesa on-line

Il servizio di spesa online sulla rete CIA anche nel 2023 si è confermato come complementare e non sostitutivo alla spesa in punto vendita, che resta la modalità largamente prioritaria per i clienti, dopo i picchi di utilizzo in epoca Covid. Questo tipo di spesa ha visto il passaggio dalla modalità del dark store alla cosiddetta logica di servizio: la gestione viene svolta direttamente dai soci imprenditori e dai singoli negozi, nella forma del "delivery" (consegna a casa) e del "click and collect" (ordine online e ritiro in punto vendita), sfruttando a tal fine la piattaforma nazionale HeyConad messa a punto per sviluppare anche una serie di ulteriori servizi, in fase di definizione da parte di Conad. In funzione anche 4 locker.



Lo sviluppo del 2023



Nel corso dell'anno gli interventi sulla rete hanno portato a **otto nuove aperture**; di queste cinque sono stati nuovi concept e tre invece punti vendita.

Nel primo caso hanno aperto i battenti due parafarmacie, una allo Spazio Conad di Forlimpopoli (FC) e una nel Supertstore di Morciano (RN); gli stessi negozi si sono inoltre arricchiti di due PetStore nel corso dell'anno, così integrando l'esperienza degli acquisti alimentari con spazi tematici. Nuovo PetStore anche allo Spazio Conad di Forlì.

Per quanto riguarda le **inaugurazioni di nuovi punti vendita**, dei tre sopra ricordati due sono stati da nuove acquisizione e uno della rete storica. Il 10 marzo ha tagliato il nastro lo **Spazio Conad del centro commerciale Le Fornaci di Forlimpopoli (FC)**, dando l'avvio ufficiale alla nuova vita del negozio sotto l'insegna della margherita (era Bennet). Salvaguardata l'occupazione dei dipendenti della precedente gerenza, con totali 92 persone delle quali 38 nuovi assunti.

Il negozio ha una superficie di vendita di circa 5.000 metri quadri e dispone di 1.400 posti auto, la gran parte dei quali al coperto. La conduzione è affidata alla SEA Ipermercati, una joint venture tra la società SGI di Forlì e le società Emmeci di Rimini e Alba di Pesaro, che gestiscono gli Spazi Conad delle rispettive città.

Fiori all'occhiello Conad del nuovo ipermercato sono la macelleria con banco servito e lavorazione tradizionale in osso, la pescheria con banco servito, il reparto panetteria e pasticceria con lavorazione in loco, la gastronomia cucinata sul posto con un vasto assortimento di pietanze calde e fredde pronte da servire. Il reparto degli elettrodomestici interno è a marchio Unieuro, sulla base di una collaborazione nazionale di successo partita dalla Lombardia.

A novembre ha aperto ufficialmente il nuovo **Conad City di Montereale Valcellina (PN)** con una superficie di vendita di circa 680 metri quadri e 13 persone occupate. Nella proposta commerciale, grande attenzione è stata dedicata ai prodotti locali di "Siamo Friuli Venezia Giulia", che viaggiano con distanze ridotte e aiutano a sostenere gli agricoltori, l'economia del territorio e l'ambiente.

Il supermercato, in precedenza a gestione Coop, ha contribuito al rafforzamento della presenza di Commercianti Indipendenti Associati in Friuli Venezia Giulia, dove già vi è un radicamento storico in tutte le province, inclusa quella di Pordenone, tornando a essere un punto di riferimento importante per la comunità di Montereale Valcellina.

La gestione è stata affidata alla Alimentari Supermercati di Davide Pivetta.

Cantieri 2023



8
Nuove aperture

- Spazio Forlimpopoli (FC)
- City Montereale Valcellina (PN)
- City San Piero in Bagno (FC)
- Parafarmacia Forlimpopoli (FC)
- Pet Store Forlimpopoli (FC)
- Parafarmacia Morciano (RN)
- Pet Store Morciano (RN)
- Pet Store Forlì (FC)



5
Ristrutturazioni totali

- Conad S. Angelo Lizzola (PU)
- City Fusignano (RA)
- City via Murillo (MI)
- Conad Giardino Forlimpopoli (FC) con cambio insegna
- City via F.lli Cervi, Riccione (RN) con cambio insegna

58
Ristrutturazioni parziali
di cui 25 con cambio insegna



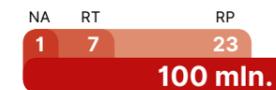
Investimenti sulla rete 2019-2024



Investimento totale

711 mln.

2024*



2023



2022



2021



2020



2019



Nuove aperture
72 pdv
+ 22 concept

NA: Nuove aperture
RT: Ristrutturazioni totali
RP: Ristrutturazioni parziali
* Previsione





Sulla rete storica, invece, va segnalata a dicembre l'apertura nella nuova sede del **Conad City di San Piero in Bagno (FC)** in via Battistini, nell'area dell'ex Consorzio Agrario. Interamente nuova la struttura e più ampia rispetto ai precedenti spazi, con la gestione affidata alla società BDM 2012 di Simone Andrucci e una squadra di punto vendita composta da 14 addetti. Il negozio ha una superficie di oltre 350 metri quadri e mette a disposizione dei clienti nuovi servizi, tra i quali il banco servito di gastronomia calda e fredda e la macelleria servita con lavorazione interna al punto vendita, oltre a una selezione di produzioni locali, come quelle del percorso "SiAmo Romagna": formaggi, carne, frutta e verdura che viaggiano con distanze ridotte e provengono da agricoltori della zona, sostenendo l'economia del territorio e l'ambiente.

Oltre a questi interventi, non sono mancati numerosi altri cantieri nel corso dell'anno, che hanno portato a **58 ristrutturazioni parziali**, delle quali la metà circa con cambio insegna; in tre casi le **ristrutturazioni** sono state **totali**, come al Conad di Sant'Angelo in Lizzola (PU), al City di Fusignano (RA) e al City di via Murillo a Milano. Altre due ristrutturazioni totali si sono caratterizzate anche per il cambio dell'insegna del punto vendita: è stato così per due storici negozi della rete come il Conad Giardino di Forlimpopoli (FC) e il City di via F.lli Cervi a Riccione (RN).



Ripartire dopo l'alluvione

Un capitolo a parte meritano gli interventi che si sono resi necessari a causa della devastazione provocata a maggio dalla terribile alluvione che ha colpito la Romagna. Per quattro negozi della provincia di Ravenna si è reso necessario, infatti, intervenire profondamente per riportare le strutture alla piena agibilità e riconsegnarle ai propri territori nuovamente funzionali, dopo la distruzione che li ha travolti.

Tutto questo è stato possibile in tempi record grazie a un lavoro di squadra a più livelli: dai tecnici della cooperativa Commercianti Indipendenti Associati, che ha coordinato le operazioni di ripristino con l'ausilio dell'ufficio tecnico e dello staff di Assistenza Rete, alle imprese edili e artigiane che da anni collaborano con CIA.

Un ruolo fondamentale è stato svolto anche dagli specialisti che hanno provveduto a riparare e sostituire i macchinari danneggiati. A questi si sono unite anche squadre dedicate inviate dalle altre Cooperative del Consorzio (Conad Nord Ovest, Conad Adriatico), che sono accorse con grande generosità per contribuire concretamente alla riapertura e al ripristino delle condizioni pre-alluvione. Analogo impegno diretto è arrivato da molti soci della rete, che da ogni parte hanno inviato proprio personale per contribuire ai lavori.



4 Riaperture post alluvione

- Conad Castelbolognese (RA)
- City Garibaldi, Faenza (RA)
- Conad Faenza Uno (RA)
- Spesa Facile Lugo (RA)



I risultati economici della rete



Il 2023 si è caratterizzato come un anno nel quale la spinta inflazionistica e la guerra hanno inciso in maniera importante sui bilanci delle famiglie, orientandone in modo significativo consumi e abitudini di spesa. Pur a fronte del perdurare di questa situazione a livello internazionale, il mercato italiano della Gdo ha registrato un +6,30% nelle vendite, dato che sulla rete CIA è stato invece del +9,1% a rete omogenea e +11,2% in assoluto.

Ancora una volta, le vendite alle casse dei negozi della rete associata a CIA sono cresciuti di più della media del mercato. Nel 2023, il dato totale delle vendite tra punti vendita, concept ed ecommerce si è attestato a circa **3,08 miliardi di euro** (l'anno precedente era stato di 2,8 miliardi).

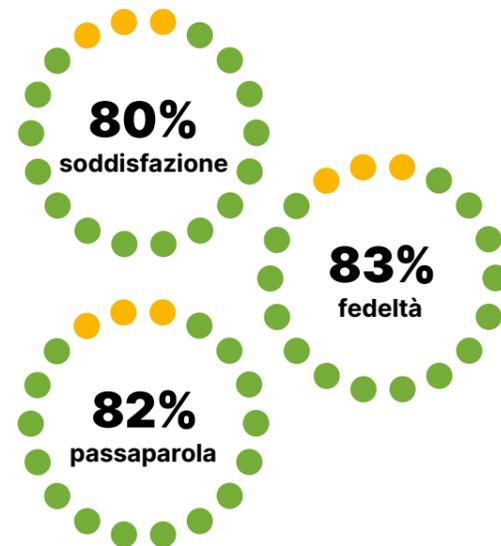
A registrare la maggior crescita percentuale sono stati i canali Superstore e Spesa Facile, seguiti dagli Spazio Conad. In valore assoluto, hanno registrato il maggior valore di vendite gli Spazio Conad (26%), seguiti da Conad (24%), Superstore (21%), City (20%), Spesa Facile (7%) e Today (2%).

Analizzando il dato nel quinquennio 2019-2023, la percentuale di incremento si attese al 69,4%.

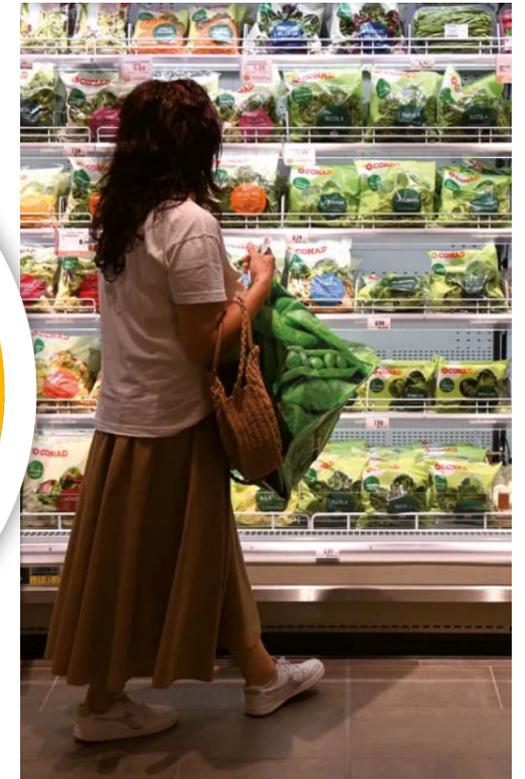
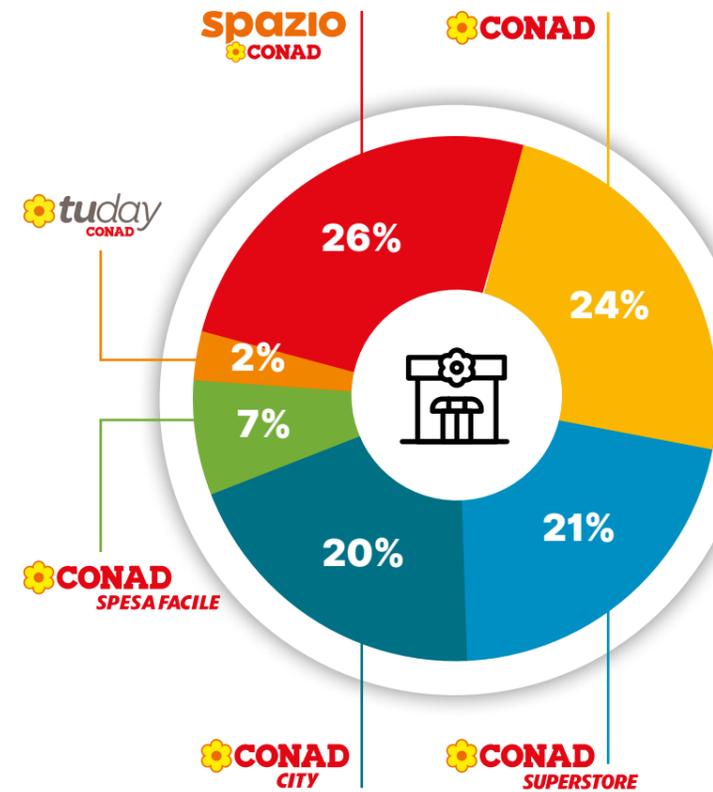
Il numero degli scontrini emessi (pdv e concept) è stato di **113,25 milioni** (in crescita sull'anno passato).

I nostri clienti sono soddisfatti, fedeli e propensi a parlare di noi

Indagine CFI alla barriera casse, 2023



Ripartizione vendite per canale





3. La governance



La struttura della Cooperativa



La cooperativa è retta da un principio di **partecipazione democratica** dei soci imprenditori, che sono la struttura portante della azienda; a loro spetta l'approvazione del bilancio, riuniti nell'organo collegiale dell'Assemblea, oltre a quelle ulteriori decisioni strategiche per la vita del sodalizio che richiedano assisi straordinarie. I soci imprenditori sono anche chiamati in via diretta a partecipare alle commissioni tematiche, nelle quali ci si confronta e si assumono orientamenti sulle politiche commerciali che interessano l'intera rete associata.

L'**Assemblea dei soci** è l'organo amministrativo e di controllo della Cooperativa e riunisce i soci; nel corso del 2023 è stata convocata una volta in forma ordinaria, il 23 maggio, per l'approvazione del bilancio (a pochi giorni dalla drammatica alluvione romagnola, in presenza, a Rimini per dare un segnale diretto di vicinanza e voglia di ripartire) e una volta, il 13 settembre, in forma straordinaria, per la modifica di alcuni articoli dello Statuto Sociale.

In tutti i casi il dato della partecipazione si mantiene sempre sensibilmente elevato, sfiorando il 90% della presenza: il coinvolgimento dei soci alla vita della propria cooperativa è dunque sempre sentito e viene assicurata la presenza nei momenti decisionali e strategici della vita democratica del sodalizio.

Assemblee soci 2023

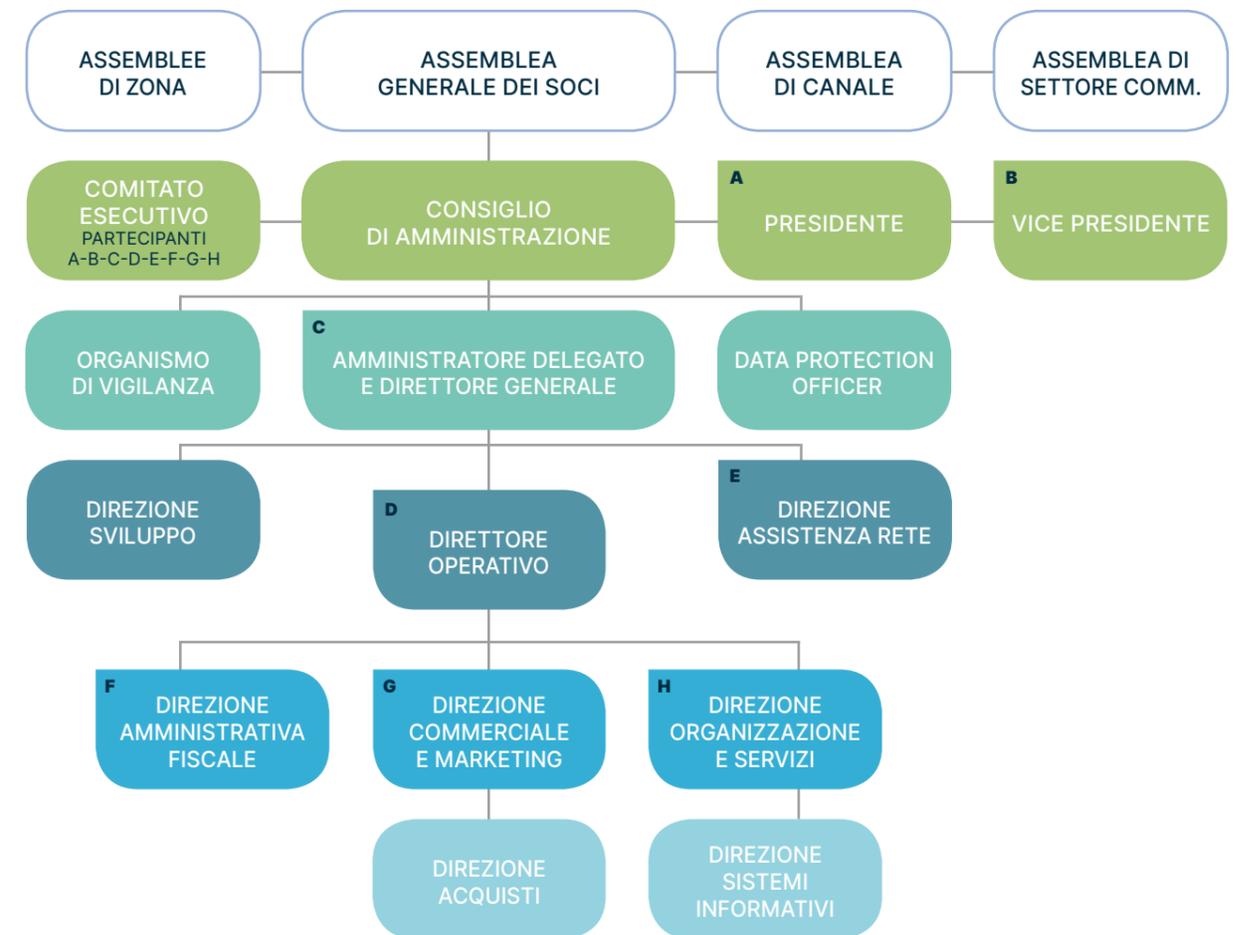
Ordinaria, 23/05/2023:
presenti 134 dei 151 soci iscritti a libro soci (89%) di cui 146 aventi diritto al voto.

Straordinaria, 13/09/2023:
presenti 133 dei 150 soci iscritti a libro soci (89%) di cui 145 aventi diritto al voto.

I **soci della Cooperativa** erano, al 31 dicembre 2023, **149 realtà**, di forme societarie diverse; si registrano in prevalenza snc, oltre a srl, sas, soc coop e imprese individuali.

I soci **persone fisiche** erano 383 unità: tra loro 264 sono uomini (69%) e 119 sono donne (31%). L'età media dei soci è di circa 49 anni.

L'organigramma di CIA



I soci



383
persone fisiche

69% uomini
31% donne

49 età media



149
società

s.n.c.
s.r.l.
s.a.s.
società cooperative
imprese individuali

La partecipazione



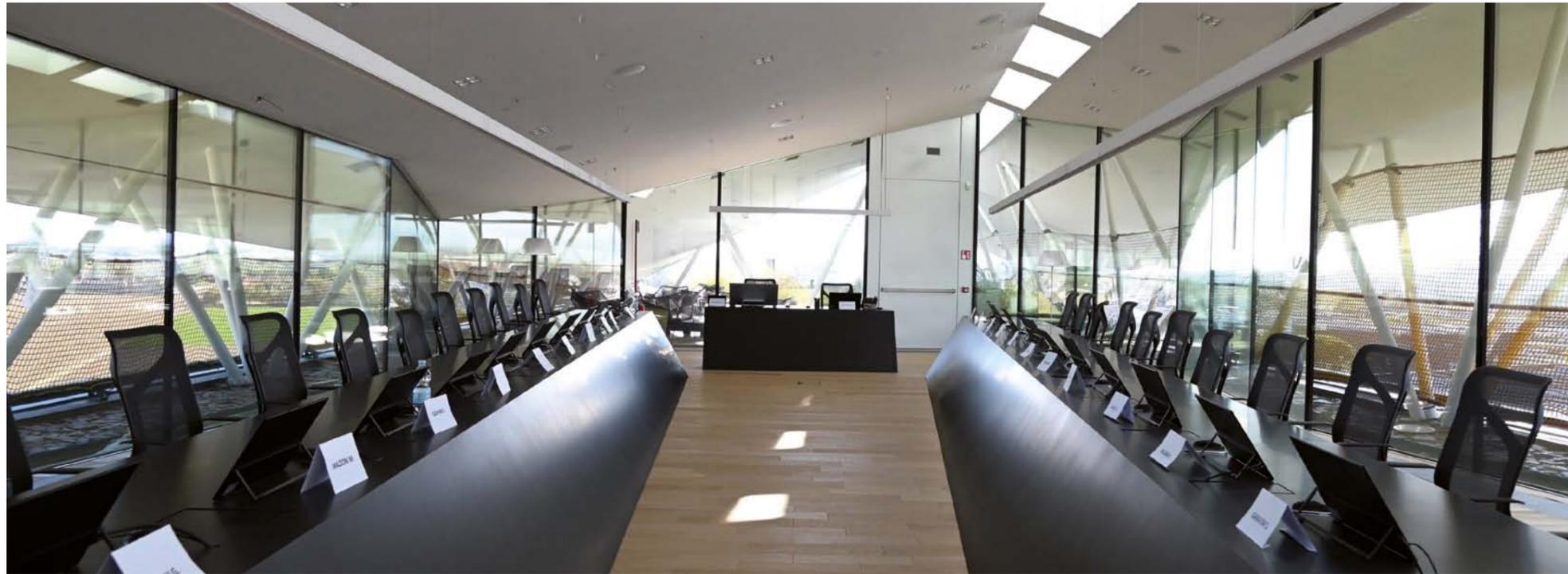
89%
presenza soci iscritti alle assemblee

134 su 151 soci iscritti assemblea ordinaria
133 su 150 soci iscritti assemblea straordinaria



96%
partecipazione alle riunioni CDA

su 80 incontri



Nel 2024 è in programma il rinnovo delle cariche e il Cda in essere terminerà il proprio mandato con l'assemblea di maggio.

Nel corso dell'anno si sono segnalate variazioni all'assetto aziendale, con l'uscita di due Direttori apicali, i cui settori (Servizi e Sistemi Informativi e Organizzazione) sono stati ricondotti ad interim sotto la figura del Direttore Operativo Valentino Colantuono, che sovrintende anche alla Direzione Commerciale e Marketing oltre che a quella Amministrazione. Ha inoltre concluso la propria esperienza in Cooperativa il Direttore Amministrativo, Massimo Tassani, andato in pensione prima della fine dell'anno e le cui deleghe sono state assunte dal mese di novembre dalla collega Margherita Ruffilli.

Nel ruolo di Responsabile Innovazione Tecnologica e Digitalizzazione Processi prosegue la collaborazione con Giorgia Palazzo, in staff al Direttore Operativo.

Le commissioni

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

I comitati

Comitato assortimento grocery

Comitato assortimento deperibili lcc e surgelati

Le commissioni tematiche

La vita democratica della Cooperativa passa dalla partecipazione dei soci alle Commissioni tematiche e ai comitati (già gruppi di lavoro), che rappresentano occasioni di confronto diretto; i soci sono così periodicamente chiamati a dare il loro contributo di esperienza e conoscenza 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 complessivamente il valore medio dell'80%.

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 Cda di CIA siede, espressione del Consorzio, Matteo Capelli, figura nel Cda non espressione della base sociale di imprenditori gestori di punto vendita; la sola altra figura non rappresentativa della base sociale è l'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.

In corso d'anno tra le fila dei Consiglieri si è avuto l'avvicendamento tra la socia Marina Colombari, di Trieste, che ha terminato il rapporto con la Cooperativa, e il nuovo consigliere Stefano Ormentini, che con la società S.G.S. srl gestisce il Superstore di Porcia, in provincia di Pordenone.

Composizione CDA al 31/12/2023

Presidente – socio Pelliconi Maurizio
 Vice Presidente – socio Marchionni Massimo
 Amm. Delegato e Dir. Generale - Panzavolta Luca
 Consigliere (Conad Nazionale) - Capelli Matteo
 Consigliere – socio Barichello Denis
 Consigliere – socio Bellucci Thomas
 Consigliere – socio Caione Mario
 Consigliere – socio Corzani Lorena
 Consigliere – socio Gaspari Enrico
 Consigliere – socio Lorenzini Filippo
 Consigliere – socio Lorenzini Matteo
 Consigliere – socio Mazzoni Marco
 Consigliere – socio Ormentini Stefano
 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 AL CDA

Direttore Operativo *Colantuono Valentino*
 Direttrice Assistenza Rete *Corzani Federica*
 Direttrice Amministrativa *Ruffilli Margherita*

Composizione per genere



94% uomini
6% donne



4. Le persone

Persone di CIA



Il dato sull'occupazione della Cooperativa e del sistema conferma la tenuta, con un numero di lavoratori in linea all'anno precedente in CIA e in crescita sulla rete. A completare il quadro sono le società di sistema, con il loro apporto parimenti significativo.

IL LAVORO IN CIA E NELLE SOCIETÀ

CIA e le società di sistema hanno dato lavoro nel 2023 a **quasi 600 persone**, in linea all'anno passato. La maggioranza di questi è di sesso maschile (78%), con un 22% di donne. Si conferma anche il dato qualitativo sul tipo di occupazione, che per il 92% è a tempo indeterminato. Nel merito della Cooperativa, anche per il 2023 per **CIA** si conferma il dato dell'occupazione, di tenuta sull'anno precedente, con la stragrande maggioranza della popolazione con contratti a tempo indeterminato.

Nel 2023 lavoravano in cooperativa **509 persone**, a fronte delle 514 dell'anno prima. Quantitativamente una parte significativa dei lavoratori presta la propria attività nei magazzini, che sono gestiti per la quasi totalità in via diretta. Per la specificità di questa attività, con picchi legati alla stagionalità e ricorrenze, l'occupazione risente di un andamento per flussi del personale, riscontrato soprattutto nel 2023, in particolare nel magazzino generi vari di Forlì.

I magazzinieri dipendenti diretti CIA erano 338, pari al 66% della forza lavoro totale di cooperativa; a questi si aggiungono 52 interinali in forza

al 31/12/2023, per quanto l'apporto di lavoro somministrato sia stato maggiore nel corso dell'intero anno.

Si conferma il trend in crescita, già registrato negli ultimi anni, di lavoratori provenienti da paesi extraeuropei: a fine anno, 55 dipendenti diretti CIA nei magazzini erano di nazionalità estere (73% africani, 22% UE e 5% sudamericani), oltre a 32 magazzinieri in somministrazione (75% africani, 15% asiatici e 10% di altre nazioni UE).

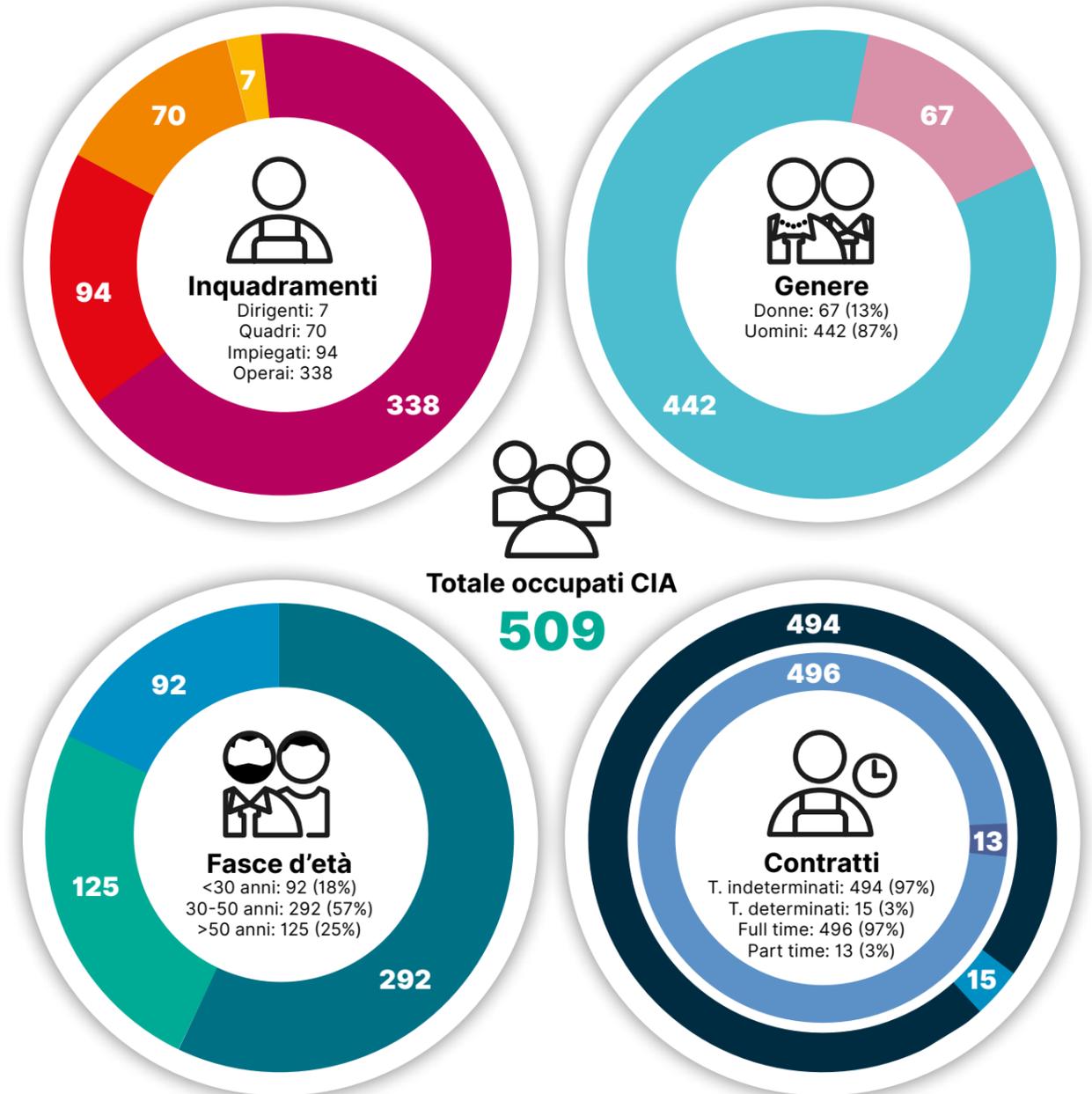
La presenza numericamente rilevante dei magazzinieri incide inevitabilmente sulla componente di genere, che per la Cooperativa è in via preponderante maschile (87%).

Il 100% dei dipendenti CIA sono inquadrati con contratto nazionale di lavoro (**contratto del commercio e terziario**). Sono inoltre in vigore contratti di secondo livello per impiegati e quadri.

Nel 2023 i nuovi assunti sono stati 50, dei quali 34 nei magazzini: 4 erano donne e 46 uomini. Le uscite nell'anno sono state di 60 persone (5 donne e 55 uomini), con un tasso di turn over del 22%.

I congedi parentali sono stati fruiti nella maggioranza dei casi da padri (23 uomini sui 28 congedi totali).

La maggioranza dei dipendenti di CIA ha un'età compresa tra 30 e 50 anni.



Stranieri



87

Turn over rate



22%

Congedi parentali



28 5 donne
23 uomini

Rientri da congedi



27 5 donne
22 uomini



Le società di sistema **CCS** e **Cofiro** occupavano nel 2023 rispettivamente 85 e 4 persone.

CCS srl è la società dedicata e specializzata nelle attività amministrative di tenuta della contabilità per i soci imprenditori CIA.

È stata costituita a Forlì il 12 marzo 1984, fornisce i suoi servizi alla quasi totalità dei punti vendita della rete associata (95%), ai quali eroga anche assistenza fiscale, controllo di gestione e consulenza nella gestione delle risorse umane.

La forza lavoro di CCS è in maggioranza femminile (60 donne, pari al 70%) e nella stragrande maggioranza dei casi a tempo indeterminato (76 persone, pari a quasi il 90%).

COFIRO soc. coop. è invece 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.

Fu costituita il 4 giugno del 1987 a Forlì. La sua forza lavoro era composta al 31 dicembre 2023 da 4 dipendenti (3 donne e 1 uomo), tutti a tempo indeterminato.

COROGA, costituita anch'essa nel giugno 1987, nasce 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.



CCS srl

Totale occupati

85



Genere

Donne: 60 (70%)
Uomini: 25 (30%)



Contratti

T. indetermin.: 76 (89%)
T. determ.: 9 (11%)

COFIRO soc. coop.

Totale occupati

4



Genere

Donne: 3 (75%)
Uomini: 1 (25%)



Contratti

T. indetermin.: 4 (100%)

Il lavoro sulla rete



Nonostante il perdurare della difficoltà a trovare personale per i reparti dei supermercati, cifra da qualche anno caratteristica della Gdo a livello nazionale, la **rete** associata CIA, con i suoi 264 punti vendita e 87 concept, a dicembre 2023 contava **10.776 occupati**, in crescita del 4% rispetto al 2022 (quando questo dato era di 10.323 addetti).

Degli occupati del 2023, si conferma maggioritaria la componente di genere femminile, con 7.407 lavoratrici (69%) rispetto ai 3.369 uomini (31%).

L'età media dei dipendenti è di circa 42 anni, con il 70% circa degli addetti che si collocano nelle fasce 30-50 anni (5.672 persone, il 53%) e sotto i 30 anni (1.860 persone, pari al 17%). Avevano oltre 50 anni 3.244 lavoratori, ovvero il 30%. Quasi 400 gli apprendisti.

La maggioranza del lavoro, anche sulla rete, è regolata con contratti a tempo indeterminato: 8.861 persone (82%) contro 1.915 tempi determinati (18%).

Più equilibrata la ripartizione tra full time e part time, in relazione alle caratteristiche proprie del lavoro nei punti vendita: 5.782 full time (54%) e 4.994 part time (46%).

Oltre a questi occupati, la società di gestione del darkstore, che forniva il servizio di ecommerce, aveva 3 dipendenti.

Oltre a questi addetti, dipendenti delle società di gestione dei punti vendita e dei concept, va registrata la presenza di **383 soci persone fisiche**, anch'essi impiegati direttamente al lavoro in negozio.

Di questi, 264 (69%) sono uomini e 119 (31%) donne, con proporzione quindi inversa rispetto alla forza lavoro dipendente. L'età media dei soci è di 49 anni, con 16 under 30.

Sommando, quindi, ai dipendenti di punto vendita e concept (10.776) l'apporto dei soci lavoratori persone fisiche (383), il **dato complessivo dell'occupazione sulla rete** al dicembre 2023 era di **11.159 persone**, in crescita rispetto all'anno prima, quando era di 10.729 unità (+4%), oltre i 3 occupati del dark store.

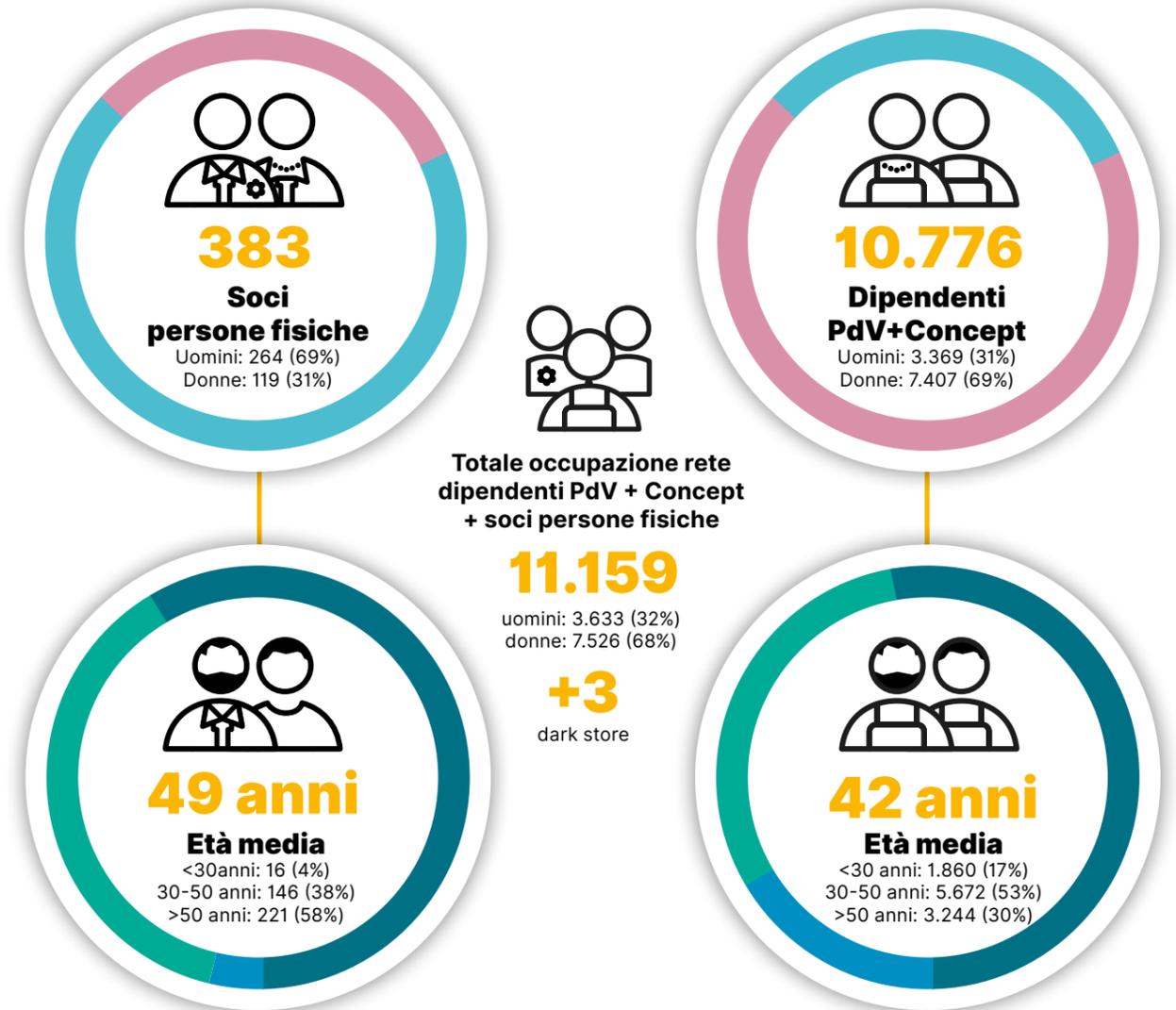
Totale occupati

CIA + Società di Sistema
+ Rete (Pdv + Concept) + Soci Lavoratori



11.757
+ 3 DARK STORE

Tempi indeterminati: 94%
Tempi determinati: 6%
Uomini: 35%
Donne: 65%



La formazione



Nel 2023 si è confermato l'impegno della Cooperativa nell'erogazione di corsi di **aggiornamento e formazione** sia verso la rete associata, che a sostegno delle conoscenze e competenze del personale di CIA.

Sviluppo e crescita professionale sono obiettivi che vengono perseguiti da sempre, nell'intento di essere a servizio dei soci anche con questo attività specifica.

In questa sezione si offre un resoconto complessivo, che sappiamo essere parziale: non sempre, infatti, la modalità di fruizione online assicura un esatto e puntuale tracciamento delle

presenze, il cui numero è frutto – in taluni casi – della combinazione di dati consuntivi certi e di stime realistiche. In fase di valutazione una serie di correttivi che possano consentire, per il futuro, un monitoraggio più certo anche sul versante di questa attività.

Indicativamente le ore di formazione erogate, tra quelle per CIA e quelle verso la rete organizzate da CIA, sono state **oltre un migliaio**; a queste vanno aggiunte le ore della formazione obbligatoria sui temi della sicurezza e quelle di corsi a fruizione online, individuale e spesso personalizzata, per i quali non è possibile – come già anticipato – una quantificazione puntuale.



Si tratta in questo caso per lo più di contenuti formativi resi disponibili (da CIA o altri) sul portale soci o in altro canale streaming, al quale soci e dipendenti dei negozi hanno potuto accedere per la consultazione diretta e autonoma, e in base a proprie logiche organizzative e tempistiche.

Indicativamente, la stima delle **presenze** a corsi e moduli formativi (CIA+rete) supera le **4.300 unità** (numero da non intendersi come "utenti unici").

Per quanto concerne **CIA**, il 2023 è stato un anno che ha visto coinvolte in corsi di formazione (non di sicurezza) una cinquantina di risorse, per oltre 200 ore erogate.

La formazione si è svolta sia online che in presenza; tra i temi principali, da segnalare i percorsi di **coaching**, occasioni individuali di crescita e potenziamento nella gestione del proprio ruolo, e di team coaching di gruppi di lavoro, coinvolti nel loro insieme.

Non sono inoltre mancate attività di **team building** e **gestione risorse umane** su richiesta di varie Direzioni aziendali, focus sulla negoziazione efficace e percorsi di approfondimento tecnico (es. corsi di excel).



Formazione CIA e rete



oltre

1.100

ore erogate (sicurezza + extra sicurezza)



oltre

4.300

presenze



oltre

16.700

ore/uomo (sicurezza + extra sicurezza)



Sul fronte della **rete associata**, oltre 800 le ore di formazione erogate, o direttamente da CIA tramite proprio personale, oppure con il ricorso a docenti e formatori con i quali sono consolidati i rapporti di collaborazione. Bilanciata la ripartizione tra formazione online e formazione in presenza, che si continua a preferire nei casi in cui il confronto diretto garantisca una migliore efficacia e una possibilità di proficuo scambio di opinioni in aula.

I **temi trattati** hanno spaziato; si sono svolti corsi per referenti di reparto, in particolare per ortofrutta, carne, deperibili, reparti per i quali resta alta l'attenzione alla qualificazione del servizio, a fronte delle già ricordate difficoltà di reperimento di personale esterno qualificato.

Sono stati riproposti percorsi ormai da tempo consolidati, quali **"Se non sai sorridere"**, incentrato sulla corretta relazione con il cliente e la capacità di leggerne in modo efficace i bisogni, e **"In cassa con stile"**, rivolto prioritariamente al personale di cassa, il cui ruolo resta centrale e qualificante nella esperienza di spesa.

Molti i momenti di **aggiornamento tecnico**, necessari per condividere novità o modalità di lavoro: hanno riguardato l'identità digitale, novità nel display takeaway deperibili, il riordino assistito nelle sue varie declinazioni, le procedure di pagamento dei bollettini postali in negozio, oltre al gestionale market, alle corrette procedure per gli inventari, il nuovo progetto Axiant e le disposizioni del cosiddetto Decreto "Omnibus", la cui adozione in punto vendita ha comportato una articolata attività che ha coinvolto diverse aree di CIA, oltre che in via diretta tutta la rete.

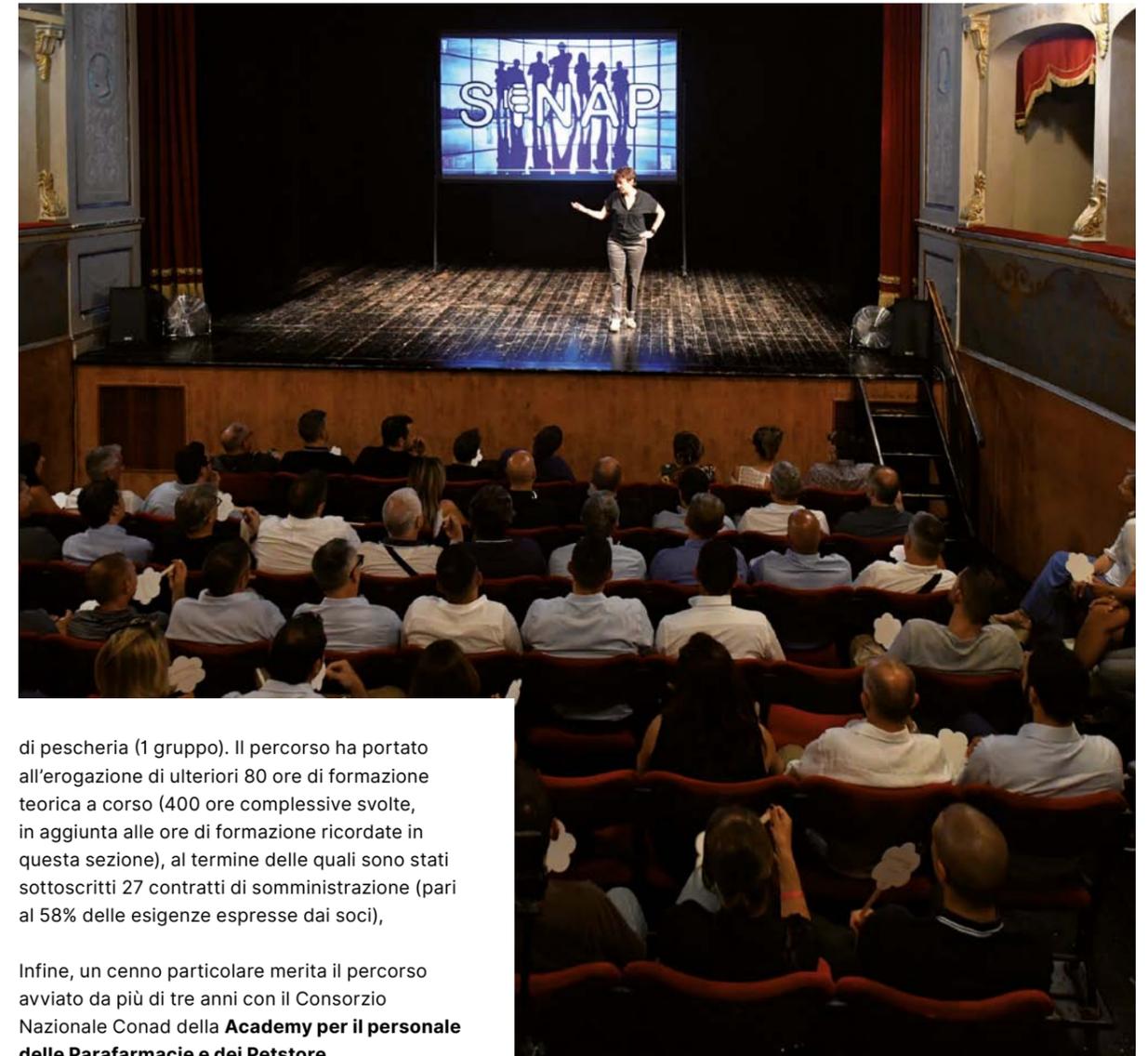
Focus tematici sono stati dedicati al mondo del vino, mentre le **plenarie di reparto o canale** hanno rappresentato altrettante occasioni utili a sistematizzare e diffondere temi e contenuti necessari a lavorare in maniera corretta.

Una nuova edizione del **corso di formazione per capi negozio** ha coinvolto una ventina di figure della rete, dei vari canali, impegnati in un percorso che da decenni ormai CIA riserva a figure nuove nel ruolo o di potenziale, per accompagnarne la crescita. Questo corso, strutturato in 8 giornate formative, affronta temi legati sia alla corretta gestione del negozio e alla conoscenza degli indicatori economici e delle strategie commerciali, sia a soft skill che riguardano il lavoro di gruppo, la delega, la capacità di gestire al meglio le persone del punto vendita.

Infine CIA ha supportato i soci nella definizione di **corsi di formazione aziendali** su specifiche richieste di alcune società, interessate a lavorare con il proprio gruppo per migliorare e motivare le risorse umane, e ha organizzato un evento ludico-formativo per tutti i componenti delle commissioni, svolto al teatro Petrella di Longiano in estate.

Per il secondo anno si è svolta la **scuola dei mestieri**, progetto specifico messo a punto da CIA a sostegno della rete associata nella selezione e formazione di potenziali nuovi addetti.

Si è rinnovata la partnership con l'agenzia per il lavoro Gi Group, grazie alla quale è stato possibile organizzare cinque aule per la formazione di addetti reparto macelleria (2 gruppi), addetti reparto banco salumi latticini (2 gruppi) e addetti



di pescheria (1 gruppo). Il percorso ha portato all'erogazione di ulteriori 80 ore di formazione teorica a corso (400 ore complessive svolte, in aggiunta alle ore di formazione ricordate in questa sezione), al termine delle quali sono stati sottoscritti 27 contratti di somministrazione (pari al 58% delle esigenze espresse dai soci),

Infine, un cenno particolare merita il percorso avviato da più di tre anni con il Consorzio Nazionale Conad della **Academy per il personale delle Parafarmacie e dei Petstore**.

L'Academy, modulata su tre annualità, consente a farmacisti e operatori del corner dedicato agli animali da affezione di avere uno strumento mirato e dedicato, che raccoglie "pillole" formative su temi di settore, oltre che sulle merceologie specifiche trattate. Oltre a questo materiale, la cui fruizione è lasciata al singolo partecipante, completano l'offerta anche webinar su argomenti di interesse dei partecipanti e alcune attività di coinvolgimento diretto dei professionisti.

Nel corso dell'anno contenuti formativi dedicati sono stati veicolati per il tramite della piattaforma che ospita le Academy anche per formare personale di cassa, box e soci sulle nuove funzioni della Conad App.



Formazione Scuola dei Mestieri

400 ore



Formazione CIA sicurezza + extra sicurezza

circa **3.200** ore/uomo

Lavorare in sicurezza

Per quanto attiene la **formazione** del personale su questo aspetto specifico, è stata portata avanti mediante incontri interni/esterni, in conformità con le disposizioni vigenti. Nel corso del 2023 sono stati potenziati i preposti e aggiornati gli addetti all'uso di attrezzature specifiche (carrellisti e PLE), nonché aggiornati gli addetti all'uso del defibrillatore.

Sono state erogate **2.346 ore/uomo**, la maggior parte delle quali come formazione generale, specifica e integrativa aziendale per neoassunti (1.034 ore/uomo) e in qualità di aggiornamento lavoratori/preposti/dirigenti (720 ore/uomo). Altre formazioni hanno riguardato i carrellisti (formazione base e aggiornamento). L'azienda ha investito e continua a investire sulla formazione, che rimane un indicatore importante e di interesse primario.

Sempre in ambito salute e sicurezza sul lavoro (SSL), l'**analisi dei rischi e delle opportunità** è stata aggiornata nel 2023 e verificata dall'Ente di certificazione in sede di verifica: è stata aggiornata la stima di alcuni rischi, come indicato nel doc. MOD 09 01 rev.00 del 22/07/2020, ultimo aggiornamento del 14/09/2023. Sono implementate azioni per ridurre alcuni rischi e cogliere delle opportunità che saranno valutate dopo rendicontazione e aggiornamento a seguito del periodo di applicazione.

Nell'anno 2023 sono stati effettuati **audit interni** su tutte le sedi aziendali, includendo anche le sedi di Pozzuolo Martesana, Grantorto e l'Archivio di Via del Commercio. È stato effettuato un Audit Interno di tipo documentale nel mese di agosto da parte della società SEA su tutti i siti.

Internamente sono stati condotti tutti gli audit interni previsti dal piano (n.12), portando ad un'unica verifica tutte le sedi. Questi audit hanno dimostrato un miglioramento nel livello di reattività al ripristino di eventuali situazioni non conformi e generalmente non hanno evidenziato criticità rilevanti.

Formazione sicurezza CIA



2.346
ore/uomo



Sono stati comunque condotti nel 2023 i **sopralluoghi periodici di monitoraggio reparti da parte dell'Ufficio sicurezza** (MOD 07 05) presso tutti i magazzini, che hanno riscontrato un miglioramento nel tempo e una gestione delle problematiche riscontrate e comunicate all'ufficio manutenzioni per gli aspetti strutturali.

I dati rilevano un numero di **infortuni** pari a 34, superiore rispetto al 2022 (n.29), con un leggero innalzamento dell'indice di frequenza e dell'indice di gravità complessivo. Escludendo però dall'analisi gli infortuni in itinere e le ricadute (si sono verificati 3 infortuni in itinere e 4 ricadute nel 2023), si evidenzia invece un **miglioramento sia degli indici di gravità che di frequenza**, nonostante la numerica complessiva in aumento.

Ci sono stati infortuni con durate elevate, diversi relativi a ricadute e infortuni in itinere, ma visto il numero complessivo di lavoratori e, quindi, di ore lavorate, il dato non incide troppo sugli indici.

Il **sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro** risulta sviluppato per i settori aziendali; pur a fronte di una certa complessità della gestione operativa aziendale e alla recente introduzione del SG SSL, la familiarità del personale con i documenti di sistema risulta in crescita.

L'azienda conferma il proprio impegno in materia di implementazione e mantenimento in materia di SSL. È previsto un investimento relativo ad un **software aziendale** che coinvolga la parte del sistema gestionale per la SSL in modo da aumentare l'efficacia ed il presidio dei punti nodali.

Tra gli obiettivi raggiunti nel piano lavori 2023 della SSL si segnalano, tra gli altri, anche il mantenimento ed estensione certificazione **UNI ISO 45001** (visita annuale di sorveglianza), l'elaborazione **DVR** per la nuova sede di via Navicella e il nuovo stabile in via del Commercio, unitamente alla documentazione ad esso correlata (es. Piano di Emergenza); l'inserimento della nuova palazzina e del nuovo stabile in via del Commercio nei controlli mensili di monitoraggio reparti, l'aggiornamento dello stress lavoro-correlato per tutte le sedi, il completamento dell'aggiornamento delle valutazioni rumore e vibrazioni in scadenza e il parziale aggiornamento di tutti i DUVRI continuativi più vecchi.



5. Il mercato

Scenari economici



Il settore retail italiano nel 2023 ha affrontato una fase di **rallentamento dei consumi**, condizionata da un'inflazione persistente e da una politica monetaria più restrittiva, che ha eroso il potere di acquisto delle famiglie e alterato le dinamiche di spesa, con un impatto differenziato a seconda delle regioni e dei settori merceologici. Le prospettive future del mercato retail dipenderanno dall'evoluzione delle condizioni macroeconomiche e dalla capacità delle famiglie di adattarsi ai cambiamenti dei prezzi e al contesto economico generale.

Nel contesto dello scenario economico italiano del 2023, caratterizzato da una crescita economica rallentata a livello globale e da un'inflazione significativa, CIA ha mostrato una notevole resilienza e capacità di adattamento.

La rete omogenea di CIA ha registrato una crescita delle vendite del +9,14%, collocandosi al primo posto per crescita all'interno del sistema Conad, (la rete corrente ha visto un incremento del +11,2%). Questi risultati sottolineano l'efficacia della strategia di CIA nel rispondere alle sfide del mercato, mantenendo un focus su **qualità, convenienza continuativa e omnicanalità**.

Anche la crescita dell'Industria di Marca di +9,05% indica un'ottima performance, riflettendo l'efficacia delle iniziative strategiche di CIA, ivi incluse quindi

le aperture, le ristrutturazioni, l'investimento in logistica e magazzini. Queste iniziative dimostrano un approccio proattivo di CIA all'adattamento alle tendenze di mercato e alle preferenze dei consumatori, equilibrando qualità e convenienza in un'esperienza di acquisto che valorizza sia la MDD che l'IDM.

Nel dettaglio, la gestione attenta dell'assortimento, i pillar della convenienza continuativa rappresentati da MDD, Bassi&Fissi, "Convenienti Sempre", da una competitività in linea con i migliori competitor hi-lo del mercato (e infine anche iniziative di respiro più breve, come l'adesione al "Trimestre antiinflazione", in quest'ultimo caso come la quasi totalità delle imprese della gdo) mirano a rafforzare la **relazione con i clienti**. Questa strategia ha permesso a CIA di navigare con successo in un ambiente economico complesso, caratterizzato da inflazione e cambiamenti nelle abitudini di spesa, confermando la capacità dell'azienda di rispondere efficacemente alle esigenze del mercato e ai desideri dei consumatori.

In conclusione, i risultati di CIA Conad nel 2023 rappresentano una testimonianza della **resilienza e dell'adattabilità** dell'azienda nel contesto del dettaglio italiano, proiettando un'immagine di fiducia e stabilità per il futuro.

Oltre le promozioni



In un contesto economico come quello delineato, la politica di convenienza di CIA-Conad ha giocato un ruolo cruciale per rafforzare la **fedeltà dei clienti** e attrarne di nuovi.

Al di là delle tradizionali promozioni, CIA offre quotidianamente la **qualità al prezzo migliore**. Questa strategia non solo attira clienti sensibili al prezzo, ma costruisce anche **fiducia e soddisfazione** nei clienti che cercano valore nel lungo termine.

Per quel che concerne l'**assortimento**, CIA svolge un'attenta selezione di prodotti che rispecchia le esigenze dei clienti, con un assortimento non sovrabbondante, bensì attentamente curato, che prevede la convivenza a scaffale tra prodotti a marchio e prodotti dell'industria di marca, offrendo ai clienti scelte di acquisto più semplici e soddisfacenti.

È importante che l'**assortimento** sia **dinamico**, in grado di adattarsi rapidamente alle tendenze emergenti e ai cambiamenti nelle abitudini dei consumatori.

Questo percorso sarà agevolato dal processo di **digitalizzazione** avviato nel 2023, e andrà a svilupparsi nei prossimi anni, permettendo di efficientare l'azienda: (dal programma di

riordino assistito, a quello di gestione del pricing dinamico, per arrivare a tool evoluti di category management, all'interno di un più ampio percorso di digitalizzazione che si innerverà sull'intera struttura di CIA, basato sull'uso di dati e analisi predittive per ottimizzare l'assortimento e le scorte, riducendo gli sprechi e i costi e offrendo in cambio prezzi competitivi per i clienti.

Offrire, infine, **servizi aggiuntivi** come assicurazioni e servizi diagnostici all'interno degli spazi di vendita, per aumentare la convenienza per il cliente, sarà un modo per incrementare la **share of wallet** spesa dai clienti in CIA per soddisfare più bisogni in un unico luogo.

L'obiettivo è creare un circolo virtuoso in cui la convenienza non è solo un fattore di prezzo, ma un valore percepito che comprende **qualità, esperienza e servizio**. In questo modo CIA potrà costruire una **relazione duratura** con i clienti, basata su fiducia e reciproco beneficio.

Il valore non viene quindi solo dal risparmio immediato, ma dall'esperienza complessiva che si traduce in benessere -sostenibile- per i clienti e per la Cooperativa stessa.

Supply Chain e fornitori locali: il progetto SiAmo



Il progetto "SIAMO" si focalizza su alcuni punti chiave.

Aziende coinvolte



Deperibili
54



Ortofrutta
38



Carne
20



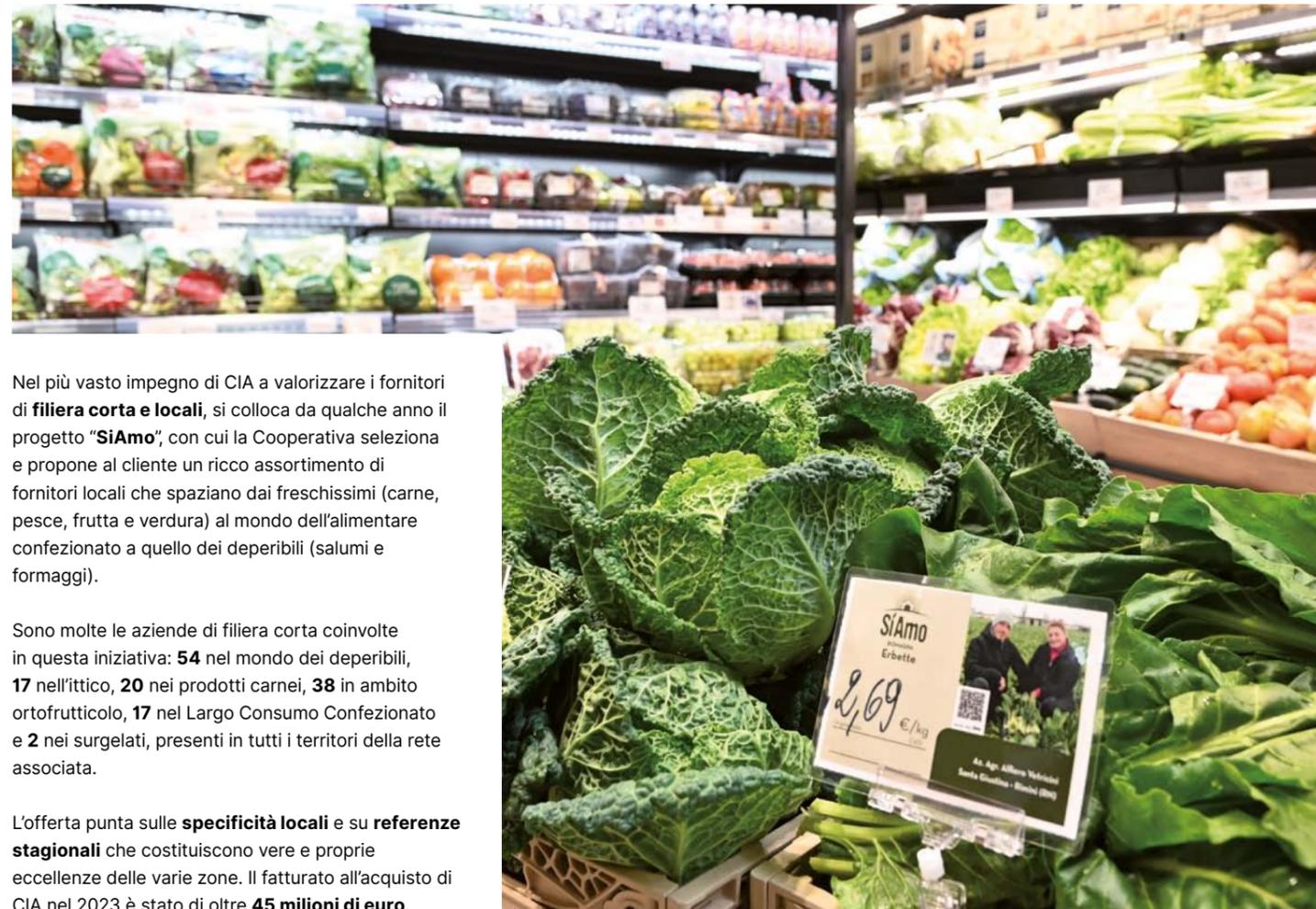
Ittico
17



Grocery
17



Surgelati
2

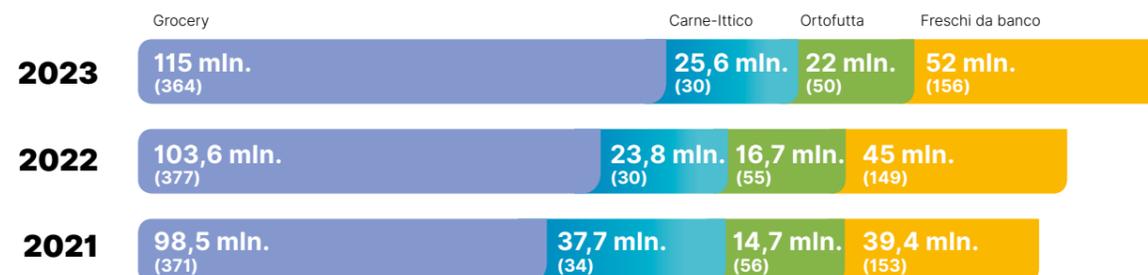


Nel più vasto impegno di CIA a valorizzare i fornitori di **filiera corta e locali**, si colloca da qualche anno il progetto "SiAmo", con cui la Cooperativa seleziona e propone al cliente un ricco assortimento di fornitori locali che spaziano dai freschissimi (carne, pesce, frutta e verdura) al mondo dell'alimentare confezionato a quello dei deperibili (salumi e formaggi).

Sono molte le aziende di filiera corta coinvolte in questa iniziativa: **54** nel mondo dei deperibili, **17** nell'ittico, **20** nei prodotti carnei, **38** in ambito ortofrutticolo, **17** nel Largo Consumo Confezionato e **2** nei surgelati, presenti in tutti i territori della rete associata.

L'offerta punta sulle **specificità locali** e su **referenze stagionali** che costituiscono vere e proprie eccellenze delle varie zone. Il fatturato all'acquisto di CIA nel 2023 è stato di oltre **45 milioni di euro**.

Fornitori locali CIA



Promozione del Territorio - Il progetto SIAMO è concepito per mettere in luce i prodotti regionali e locali, dando visibilità ai piccoli produttori che rappresentano l'eccellenza del territorio. Questo non solo contribuisce a preservare la tradizione culinaria locale, ma offre anche ai clienti un'esperienza unica, permettendo loro di scoprire e apprezzare specialità che altrimenti potrebbero essere difficili da trovare.

Sostenibilità e Filiera Corta - Facendo leva sul concetto di filiera corta, SIAMO riduce l'impatto ambientale legato al trasporto delle merci, grazie alla riduzione delle distanze tra produzione e consumo. Questo approccio è anche una risposta alla crescente domanda di sostenibilità da parte dei consumatori, che sono sempre più consapevoli dell'impatto ambientale delle loro scelte di acquisto.

Supporto ai Produttori Locali - CIA, attraverso il progetto SIAMO, si impegna a supportare i produttori locali offrendo loro condizioni commerciali vantaggiose, formazione e supporto nel marketing. Questo aiuto permette ai produttori di crescere e di diventare più competitivi sul mercato, mantenendo al contempo l'alta qualità dei loro prodotti. È una concreta forma di sostenibilità economica a beneficio dei territori e delle comunità locali, che possono trarre reddito e prospettive di continuità occupazionale dal rapporto con CIA.

Garanzia di Qualità - I prodotti forniti dai partner locali devono soddisfare standard qualitativi elevati. CIA si assicura che ogni articolo rispetti le normative vigenti e i propri criteri di qualità, garantendo ai consumatori sicurezza e affidabilità.

Vicinanza al Cliente - Il progetto permette a CIA di consolidare il legame con la clientela locale, dimostrandosi vicini non solo geograficamente, ma anche nelle scelte di consumo responsabile e di qualità. SIAMO enfatizza l'importanza della comunità e del supporto reciproco tra consumatori e produttori locali.

Collaborazione e Crescita Condivisa - Attraverso SIAMO, CIA si propone di creare una rete di collaborazione tra diversi attori del territorio, favorendo una crescita condivisa e sostenibile. Questo include anche l'organizzazione di eventi e iniziative comuni che possano valorizzare la cultura e l'economia locale.

Il progetto SIAMO è quindi un esempio di come i valori di sostenibilità, qualità e responsabilità sociale possano essere integrati nella strategia di un'azienda omnicanale come CIA, contribuendo positivamente all'economia locale e offrendo ai clienti prodotti di qualità che raccontano la storia e le tradizioni del territorio in cui vivono.

Le carte Conad in CIA



Le Carte Conad rappresentano lo strumento di fidelizzazione che consente ai clienti sottoscrittori di accedere ad attività mirate e personalizzate.



ATTIVITÀ CRM

Nel corso del 2023 sono state attivate oltre 150 attività dedicate ai possessori di Carte del Sistema Conad coinvolgendo 230 target di consumatori diversi in relazione ai loro comportamenti di spesa.

Le attività hanno spaziato dal riconoscimento di condizioni migliorative per lo sviluppo dei prodotti Premium, come Sapori&Dintorni o Sapori&Idee, alla prevenzione all'abbandono dell'insegna Conad per un calo di transazioni.

Conad Card in CIA

2023 su 2022



variazione su 2022
fatturato
variazione su 2022
su totale incassato

183.012

+6,50%

519,2 mln.

+9,41%

16,91%

382.547

+60%

357,8 mln.

+101%

11,65%

Nuove attivazioni

23.086

Friuli Venezia Giulia
Veneto
Romagna
Marche
Lombardia

1.296

1.574

14.907

4.172

1.124

132.731

20.904

34.482

32.828

25.640

18.877

Carta Insieme Più Conad Card è uno strumento di pagamento che consente di pagare le spese nei punti di vendita del circuito privato di Conad senza costi di gestione del servizio né di attivazione, con addebito al 10 del mese successivo.

Continua con incrementi sensibili il processo di sottoscrizione di **Carta Insieme Digitale**.

Il 2023 ha visto la sottoscrizione di oltre 132.700 nuove carte con un incremento del 60% di quanto sottoscritto nell'anno precedente. Alla luce di queste attivazioni il dato totale del parco clienti si attesta ad oltre 382.000 clienti.

Nel corso del 2023, in un logica di ulteriore fidelizzazione del rapporto con il cliente e di potenziamento delle Carte in questa funzione, è stato avviato un processo che ha portato a riservare le attività di collezionamento ai soli possessori delle carte, scelta che nei territori di Romagna e Marche ha generato una spinta importante a nuove sottoscrizioni.



La Prepagata in CIA

2019-2023



CONAD Pay in CIA

2023

Transato
30,07 mln

Clienti registrati
31.400



6. L'ambiente

Chep e Cpr



Scelte innovative nell'ambito della logistica già da anni hanno fatto il loro ingresso in Cooperativa e così, grazie a collaborazioni con fornitori all'avanguardia, è stato concretamente possibile dare un contributo diretto e rilevante in termini di riduzioni dell'impatto ambientale dell'attività caratteristica di CIA.

Il sistema CHEP 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 2023 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 **610 alberi** (631.682 dm³ di legno), mentre la CO₂ non emessa è stata quella equivalente a **16 viaggi in camion attorno alla terra** (vale a dire 691.648 kg).

Infine, il sistema CHEP ha consentito a CIA una **riduzione dei rifiuti** nel 2023 pari a **15 camion** (ovvero 63.331 kg).

Da tempo l'utilizzo delle cassette 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 2023 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 2023 l'impiego di cassette CPR ha portato al risparmio di **14.444 tonnellate di CO₂eq** rispetto all'uso di cassette in plastica a perdere e di **5.238 tonnellate di CO₂eq** rispetto all'impiego di cassette in cartone a perdere.

Sono state inoltre introdotte le **nuove cassette CPR Redea** di colore beige che hanno sostituito le cassette CPR verdi.

Queste nuove cassette hanno un peso ridotto del 6 - 9% rispetto alle precedenti e, secondo gli studi effettuati da CPR, permettono un risparmio di circa il 10,3% nelle emissioni di CO₂ in fase di trasporto, grazie all'ottimizzazione delle dimensioni e del peso.

L'impiego dei pallet CPR in pooling, invece, secondo i dati forniti da CPR, ha permesso una riduzione di **585.311 kg** di CO₂ emessa per i settori extra-ortofrutta e di **947.232 kg** di CO₂ per il settore ortofrutta.

Nuovo design Politecnico di Milano

Volume interno mantenuto

Etichetta smart-label

Maggiore areazione



Più casse per unità di carico
288 vs 240 - 60x40
576 vs 480 30x20

Riduzione del peso dal 6 al 9% in meno

Certificazioni CHEP

Riduzione di CO₂
691.648 Kg
16 viaggi camion intorno alla terra



Legno risparmiato
631.682 dm³
610 alberi



Riduzione rifiuti
63.331 Kg



Risparmio viaggi
26.708 Km



Emissioni dei trasporti



Nell'area della Romagna e delle Marche, che rappresenta circa il 70% dei volumi di merci trasportate, CIA ha avviato la **gestione diretta del servizio di trasporti verso i punti vendita associati** e ha introdotto nuovi fornitori di rilevanza nazionale per questo genere di attività, in sostituzione dei fornitori di servizi di trasporto di rilevanza regionale o locale.

I nuovi fornitori, avendo maggiore disponibilità di investimento per l'acquisto di mezzi più ecologici, hanno consentito di **ridurre gli impatti ambientali della logistica CIA**, grazie all'introduzione di mezzi Euro 5 ed Euro 6 in sostituzione dei mezzi con categorie emmissive meno virtuose, utilizzati precedentemente per i viaggi verso i punti vendita.

I mezzi euro 5 ed euro 6, unitamente a quelli alimentati da GNL (gas naturale liquido), rappresentano la maggioranza nelle flotte dei trasporti, con un apporto decisivo alla limitazione delle emissioni in atmosfera, considerati i milioni di km percorsi ogni anno.

Nell'anno sono stati percorsi **16,4 milioni di chilometri**, con una significativa riduzione sul 2022, dell'ordine del 7,5% in meno, a parità di volumi. Il 90% dei viaggi sono fatti da mezzi ambientalmente più sostenibili quali Euro5, Euro 6 e GNL, che nel 2022 incidono invece per l'86%; sensibile e significativa la riduzione dei mezzi più impattanti, quali Euro 2, 3 e 4.



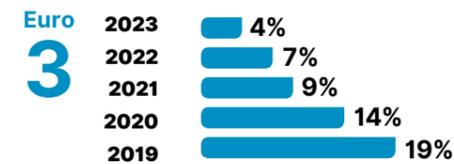
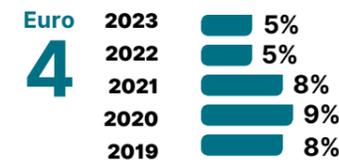
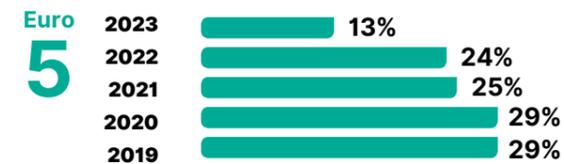
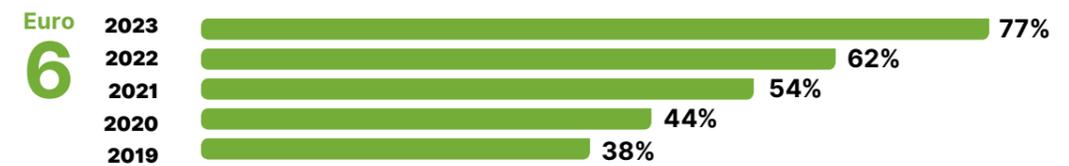
Km percorsi
16,4 mln.
-7,5% a parità di volumi

Emissioni e consumi dei trasporti

Fonte: elaborazione dati Greenrouter srl

		2019	2020	2021	2022	2023	Variazione 2022-2023
WtW	Emissioni ton CO _{2e}	11.369	13.631	15.693	16.471	15.296	-7,1%
	Energia consumata GJ	157.800	202.128	233.652	247.218	230.690	-6,7%
TtW	Emissioni ton CO _{2e}	9.109	10.629	12.232	12.828	11.907	-7,2%
	Energia consumata GJ	128.033	162.345	188.165	200.138	187.337	-6,4%
	Km percorsi	11.869.346	14.399.142	16.346.508	17.747.693	16.455.970	-7,3%

Chilometri percorsi per classe Euro per il flusso di distribuzione di CIA



Mezzi ecologici
90%
Euro5, Euro6 e GNL
+4% vs 2022



Emissioni PMx²
311 kg
-41,9% vs 2022

Consumi ed emissioni della flotta aziendale

	2022	2023	Variazione 2022-2023
Diesel (L)	128.839	142.499	11%
Benzina (L)	11.079	5.148	-54%
GPL (L)	811	2.347	189%
Metano (Kg)	180	-	-
HVO (L)	-	1.545	-
Emissioni ton CO_{2e}	432,7	462,5	7%

Energia

Tante le iniziative di efficientamento nei punti vendita della rete di CIA, come le **chiusure dei murali e delle vasche refrigerate**, per un migliore contenimento energetico.

I punti vendita con attrezzature installate negli ultimi 5 anni sono già dotati di chiusure, mentre i punti vendita con attrezzature installate da 5 a 10 anni sono oggetto di interventi; complessivamente sono stati circa 50 i negozi coinvolti da questo processo di efficientamento e l'obiettivo da perseguire nei prossimi 3 anni è la chiusura delle attrezzature frigorifere nel 100% della rete.

Per quanto concerne il **fotovoltaico**, sono 48 i punti vendita già dotati di impianto fotovoltaico.

Nel mese di dicembre 2023, tramite gara d'appalto, CIA è stata affidata la realizzazione di 42 nuovi impianti nei punti vendita della rete, a cui si aggiungono 3 impianti nella rete logistica. La previsione è di concludere le installazioni entro settembre 2024, con obiettivo entro la fine dell'anno di avere oltre 90 negozi dotati di impianti fotovoltaici, per 4,5 MW totali circa (34% della rete).

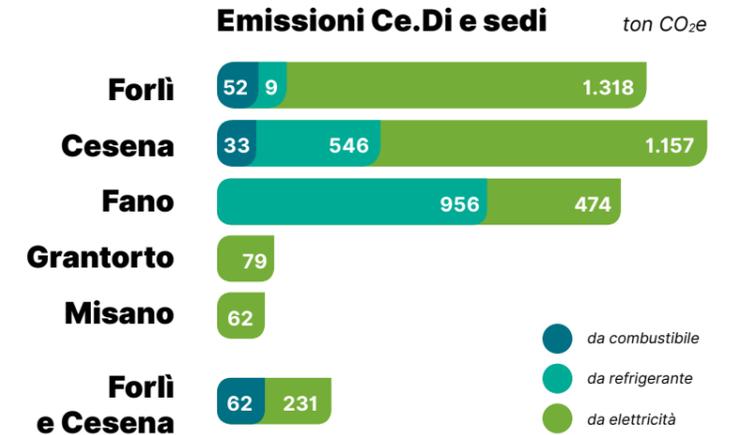
Come già ricordato la nuova sede è collegata a un impianto fotovoltaico da 1.200 kWp sui magazzini di logistica forlivesi, poco distanti; questo impianto fotovoltaico produce oltre 1.200.000 kWh all'anno per un risparmio di circa 300 ton/anno di CO₂ (pari a circa 30.000 alberi equivalenti). La produzione attesa è di 25.000.000 di kWh in 20 anni.



Anche le **colonnine di ricarica elettrica** apportano un contributo significativo in termini di sostenibilità ambientale: sono 35 quelle attive con Enel-X nei punti vendita della rete CIA con 13.790 ricariche nel 2023, per un totale di 253.281 kw erogati. Di queste, 23 sono pole station, 9 fast recharge, 2 high power charger e 1 juice2grid. Sono installate principalmente nei parcheggi di Conad (16) e Superstore (14); in numero minore sono disponibili anche in alcuni City della rete (2), Spesa Facile (2) e Spazio Conad (1).

Le colonnine Pole Station permettono la ricarica dei veicoli in meno di un'ora; Fast Recharge sono quelle in grado di garantire un pieno di energia in circa 20 minuti e High Power Charger, ad alta potenza, abbattano ulteriormente i tempi consentendo una ricarica ultra veloce.

La Juice2Grid è l'infrastruttura di ricarica bidirezionale che consente ai clienti o dipendenti aziendali di ricaricare il proprio veicolo elettrico oppure di restituire energia alla rete, ottenendo in cambio una remunerazione.



Consumi ed emissioni di Ce.Di e sedi CIA

		2021	2022	2023	Variazione 2022-2023
Consumi elettrici	kWh kWh/m ²	14.449.012 106,7	11.278.640 80,9	12.096.106 95,7	7% 18%
Emissioni totali	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	4.882 35,0	6.021 43,2	4.978 39,4	-17% -9%
da elettricità	ton CO ₂ e	3.112	2.369	3.320	40%
da combustibile	ton CO ₂ e	1.134	147	147	0%
da refrigerante	ton CO ₂ e	636	3.505	1.511	-57%

Emissioni totali e in rapporto a superficie di Ce.Di e sedi CIA

		2019	2020	2021	2022	2023	Variazione 2022-2023
Cesena	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	1.032,6 113,5	1.187,0 130,4	1.399,5 153,8	2.562,3 281,6	1.735,7 190,7	-32% -32%
Fano	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	338,7 59,4	579,1 101,6	318,4 55,9	564,3 99	1429,8 250,8	153% 153%
Forlì	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	949,5 15,8	1.558,7 22,6	1.504,5 21,8	2.785,4 40,4	1.378,2 17,3	-51% -57%
Ce.Di Grantorto	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	-	46,7 4,7	60,2 6,0	57,0 5,7	78,8 7,5	38% -32%
Misano	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	64,7 6,3	54,8 5,3	50,0 4,9	51,7 5,0	62,4 6,1	21% -21%
Pozzuolo Martesana	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	-	472,7 89,4	811,4 153,5	-	-	-
Scorzé	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	549,9 25,0	1.217,6 40,6	737,9 24,6	-	-	-
Sedi Forlì e Cesena	ton CO ₂ e kg CO ₂ e/m ²	-	-	-	-	293,2 26,7	-
Totale emissioni	ton CO ₂ e	2.944,5	5.116,8	4.882,0	6.020,7	4.978,1	-17%
in rapporto a superficie	kg CO ₂ e/m ²	26,6	36,7	35,0	43,2	39,4	-9%

Fonte: elaborazione dati Greenrouter srl

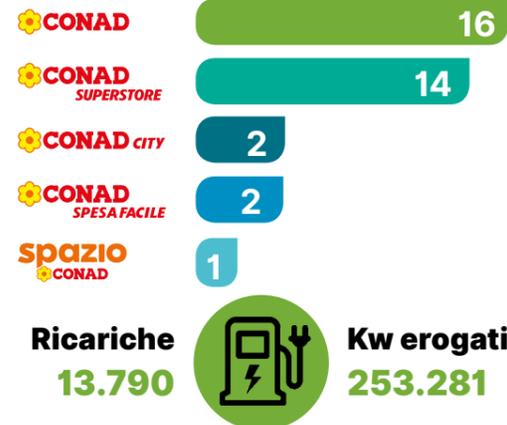
Consumi PdV e Concept milioni di kWh



Emissioni PdV e Concept ton CO₂e



Impianti di ricarica



Riduzione della carta

Già da diversi anni la Cooperativa ha puntato al ricorso a **strumenti digitali** per le comunicazioni commerciali con i propri clienti, nell'intento di ridurre in maniera consistente l'utilizzo del più tradizionale volantino cartaceo delle promozioni.

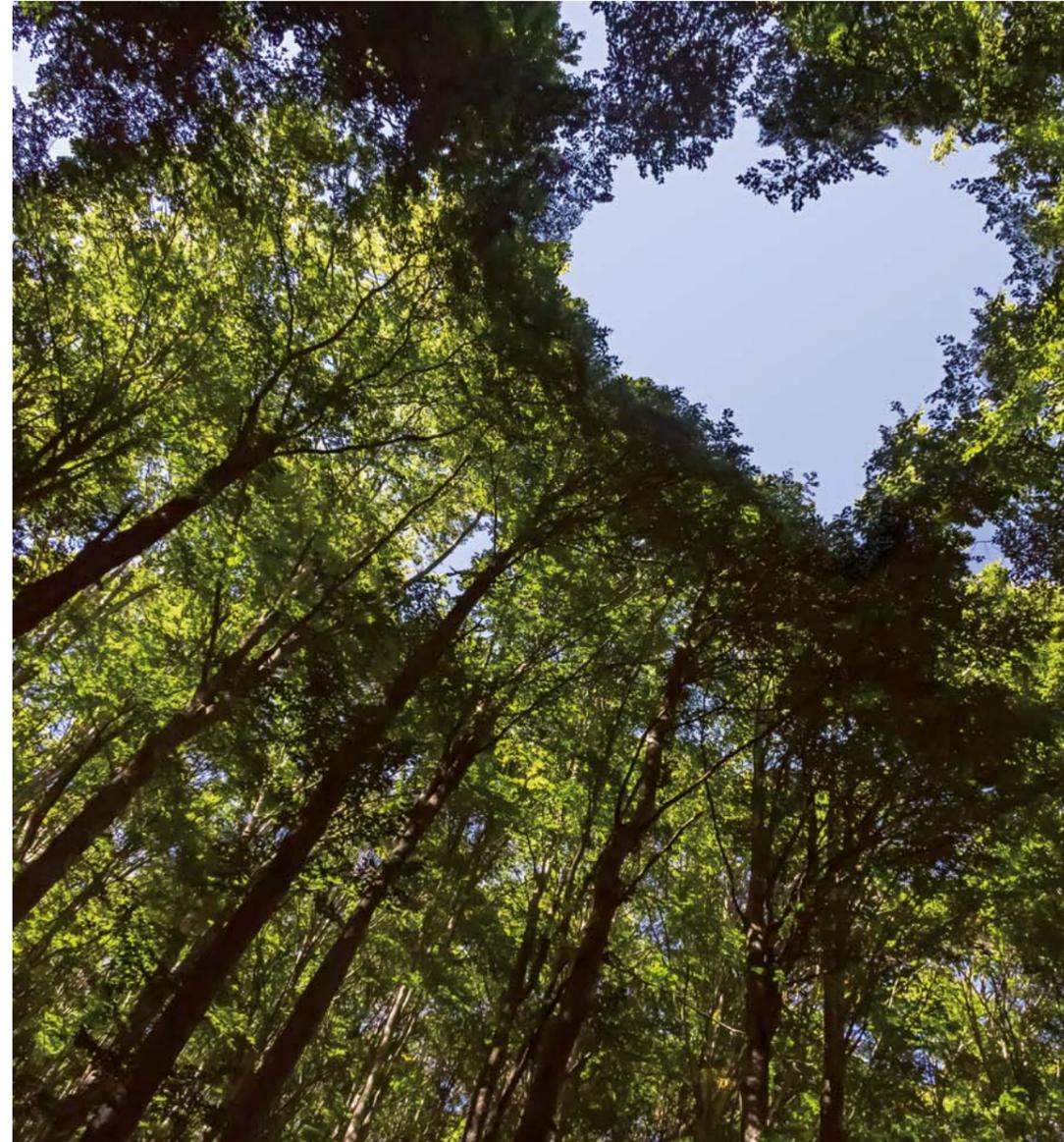
In **122 punti vendita**, pari a quasi la metà dei negozi della rete, questa buona prassi è già diventata consolidata abitudine e si è in tal modo potuto evitare di stampare 10 milioni di volantini, rispetto ai 9 milioni non stampati nel 2022 quando i punti vendita interessati da questa riduzione erano 116.

Sono principalmente i canali di prossimità a essere stati interessati a questo taglio della carta: 84 punti vendita senza più la distribuzione door to door sono infatti City e 23 Today, seguiti da 15 Spesa Facile.

Nei canali di attrazione, quali Spazio in primis e Superstore, ma anche Conad, il **volantino** cartaceo di 30 pagine sta progressivamente cedendo il posto a quello **in forma ridotta** (4 pagine), nel quale le informazioni sono fruibili grazie ai codici QR qui riportati, che consentono l'abbattimento drastico della foliazione. L'obiettivo della Cooperativa è di far sì che nel giro di un anno il 50% dei volantini sia realizzato in versione breve.

Sul fronte dell'efficacia degli strumenti digitali ai quali CIA fa ricorso in sostituzione di quelli cartacei, le letture online hanno superato nel 2023 gli 11,3 milioni (contro le 9,4 dell'anno precedente); di queste la maggior parte avviene da sito e sfogliatori e in proporzione più ridotta dalla App Hey Conad.

Questo sistema consente di evitare l'equivalente di 65milioni di volantini cartacei stampati.



No door to door



122 pdv
46% del totale

Riduzione volantini



10 mln.
non stampati

Letture digitali



11,3 mln.
pari a 65 mln. non stampati

Ecocompattatori



44 pdv
17% del totale

Riduzione della plastica

Nel 2023 CIA ha attivato un progetto nazionale in collaborazione con Coripet per la fornitura ed installazione di ecocompattatori nei negozi della rete, che ha portato alla loro attivazione in 19 punti vendita, mentre altri se ne aggiungeranno nei prossimi mesi.

Questi **ecocompattatori** si aggiungono agli altri 25 installati insieme a Green Money che erano già attivi nel 2022, portando a **44** il totale dei punti vendita della rete serviti (circa il 17% del totale).

Per titolari di Carta Insieme più Conad Card, ogni 200 bottiglie conferite viene erogato un buono da 3 euro spendibile per la spesa alimentare; è stato inoltre attivato da parte di Coripet anche un piano di comunicazione con campagna televisiva.

All'interno della nuova sede direzionale, per dare un contributo ulteriore alla diminuzione della plastica, la Cooperativa ha introdotto materiali biodegradabili come bicchierini per caffè, bicchieri acqua e posateria, in sostituzione dei materiali plastici.

Si è cercato inoltre di spingere ulteriormente sulla raccolta differenziata della plastica, riducendo i materiali a disposizione e incentivando una maggiore differenziazione dei rifiuti generati.

Consumi dei Ce.Di e sedi CIA



Consumo acqua
13.878 m³
+28% vs 2022

Imballaggi plastica
85.056 kg
+24% vs 2022

Rifiuti prodotti
907 ton
di cui 92% destinati al riciclo*

* Nel 2023 il dato dei rifiuti risulta essere aggregato per tutti i Ce.Di. L'unico dato fornitoci separatamente è quello delle sedi, i cui ultimi quattro mesi sono stati stimati.

Produzione di rifiuti dei Ce.Di e sedi di CIA in tonnellate

	2022	2023	Variazione 2022-2023
Carta e cartone	362	376	4%
Plastica	233	210	-10%
Vetro	-	-	-
Imballaggi misti	106	67	-37%
Legno	72	19	-73%
Metalli	9	3	-66%
Rifiuti organici	14	40	184%
Altri rifiuti speciali non pericolosi	1	191	32.851%
Rifiuti speciali pericolosi	-	-	-
Totale	796	907	14%



7. Territori e comunità



Non vi è cooperazione senza l'attenzione vera e diretta alla vita delle proprie **comunità e dei territori** in cui si vive e lavora.

Da questa premessa discende l'impegno che contraddistingue CIA e la rete associata degli imprenditori, che fanno dello scambio mutualistico interno e verso l'esterno una cifra della propria distintività rispetto ad altri attori economici. In questo si può parlare di **sostenibilità sociale**, andando a dare concreta declinazione alla lettera S di "society" che compone l'impegno ESG (dove E= environment, ambiente e G=governance).

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

I soci Conad 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 realtà locali.

Questa sezione dà conto, in modo certamente non esaustivo, di alcune buone prassi e progetti di valore che hanno coinvolto nel corso dell'anno CIA e i soci, tra solidarietà, cultura, scuola e generazioni future, sport e più in generale come contributo diretto, quindi, alla complessiva coesione sociale.

Alluvione: vicini alle comunità



Come si è già avuto occasione di ricordare nei capitoli precedenti, la terribile **alluvione** che ha colpito la Romagna il 16 maggio 2023 ha rappresentato un evento impreveduto di portata devastante, a seguito del quale la solidarietà di CIA, dei soci, dei clienti, più in generale dei territori, si è subito attivata per consentire un aiuto diretto alle zone colpite.

Una prima **raccolta di 200 mila euro** è arrivata dai 127 negozi CIA della Romagna e dalla Cooperativa per offrire un sostegno concreto alle popolazioni colpite dalle inondazioni di maggio, andando ben oltre l'obiettivo di 100mila euro che ci si era prefissati originariamente.

I fondi raccolti dai soci CIA sono stati destinati alla Protezione civile della Regione Emilia-Romagna e versati sull'apposito conto corrente bancario dedicato all'emergenza. L'iniziativa di solidarietà si è svolta con un meccanismo già consolidato: i negozi delle province di Forlì-Cesena, Rimini, Ravenna e Repubblica di San Marino hanno destinato 10 centesimi per ogni scontrino emesso durante un periodo di tempo definito.

La cooperativa Commercianti Indipendenti Associati ha poi provveduto a integrare la raccolta.



Porta invece il nome "**Sosteniamo l'Emilia Romagna**" la successiva iniziativa di raccolta fondi a favore delle comunità colpite dall'alluvione che ha interessato dal 5 al 15 luglio tutti i punti vendita Conad sul territorio nazionale, a sostegno di cinque progetti in cinque comuni nelle province di Forlì-Cesena e Ravenna.

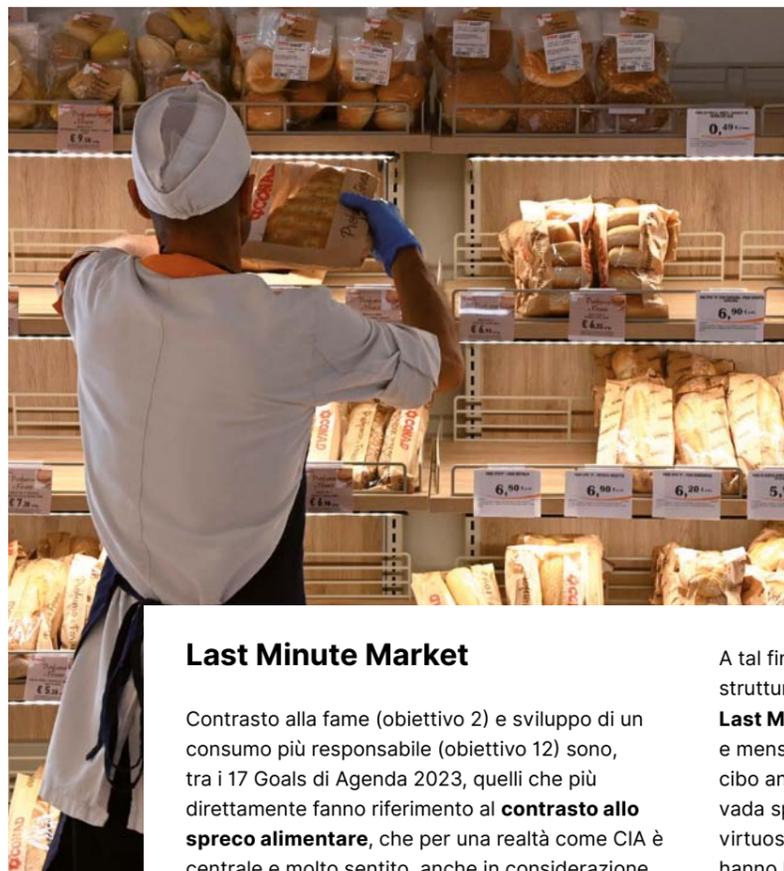
Tutti i clienti Conad hanno partecipato a quest'iniziativa promossa a livello nazionale con il coinvolgimento di Conad, devolvendo un contributo alla cassa, a partire da 1 euro o multipli, per ogni spesa effettuata nei punti vendita dell'insegna o presso il canale e-commerce di Conad. I fondi così raccolti sono stati destinati alle Amministrazioni Comunali a sostegno dei seguenti progetti di ripristino (300mila euro a progetto):

- Centro Sportivo di Borello, via Fiume di Borello 152, Borello (Cesena)
- Palestra Comunale "G. Mercuriali", via Isonzo 54, Forlì
- Palestra "Ivo Badiali", Piazza Dante 34, Faenza (Ravenna)
- Scuola dell'Infanzia "Fondo Stiliano", Via Piero Gobetti 4, Lugo (Ravenna)
- Macchina raccolta sale del Parco della Salina di Cervia (Ravenna)

Per alcuni di questi interventi è stato possibile già nel corso del 2023 vedere la conclusione, mentre altri hanno avuto completamento nel corso del 2024.

Altri 500 mila euro sono inoltre stati stanziati dalla Fondazione Conad ETS per interventi a Modigliana e Brisighella di ripristino dei danni causati dall'alluvione.

Lotta allo spreco alimentare



Last Minute Market

Contrasto alla fame (obiettivo 2) e sviluppo di un consumo più responsabile (obiettivo 12) sono, tra i 17 Goals di Agenda 2023, quelli che più direttamente fanno riferimento al **contrasto allo spreco alimentare**, che per una realtà come CIA è centrale e molto sentito, anche in considerazione dei volumi significativi di alimenti gestiti quotidianamente sulla rete associata. Su questo tema, inoltre, si assiste a una crescente sensibilizzazione dei consumatori, attenti a scelte di acquisto più oculate che in passato, non solo per motivi legati all'inflazione ma anche più in generale per evitare che parte del cibo non consumato finisca in scarto.

Nonostante questa attenzione maggiore che in passato, i dati degli Osservatori sul tema confermano che la quantità di cibo sprecato a livello domestico è in Italia ancora drammaticamente alta e percentualmente maggioritaria sul totale del cibo sprecato, seppur in lieve flessione, e il fenomeno resta di portata notevole se si considera l'intera filiera.

Già da tempo anche CIA e la rete associata hanno attuato strategie di limitazione dello spreco di derrate alimentari per far sì che la minor parte possibile di cibo non venduto finisca per diventare rifiuto.

Spreco alimentare nelle case degli italiani

fonte: Osservatorio Waste Watcher 2023



524
gr./settimana
per persona



6,48
miliardi/anno

Lotta allo spreco alimentare

CIA+Rete - anno 2023

4,48
milioni di euro
valore merce devoluta a onlus



16.114
box consegnate



Troppo buono per sprecarlo

Oltre al circuito Last Minute Market, dal 2022 è attivo sulla rete il progetto **Too Good To Go**, al quale avevano aderito al 31 dicembre 2023 circa una quarantina di punti vendita (37 negozi con servizio attivato).

Si tratta di un sistema che gestisce, tramite una app dedicata, la possibilità di mettere in vendita delle "magic box" il cui contenuto è a sorpresa per il cliente ed è costituito da merce in scadenza, ma buona e vendibile.

Il cibo della box viene quindi consumato e non si trasforma in spreco, consentendo al cliente anche un risparmio economico.

Nel 2023 le box consegnate sono state **16.114** e questo ha così reso possibile evitare l'emissione in atmosfera di più di 40 tonnellate di CO₂ e risparmiare 16 tonnellate di cibo buttato.

A tal fine circa 120 negozi della rete hanno rapporti strutturati con onlus locali, per il tramite del circuito **Last Minute Market** e in tal modo destinano a onlus e mense con finalità solidaristiche gran parte di cibo ancora buono, evitando che immotivatamente vada sprecato. Rientrano in questo circolo virtuoso di recupero quelle derrate che non hanno le caratteristiche per essere vendibili (ad esempio 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 2023 è stata devoluta merce, dai negozi della rete coinvolti e da CIA, per un valore complessivo di **4,48 milioni di euro**, cifra che comprende gli oltre 150mila euro di merce che la Cooperativa ha erogato direttamente dai propri magazzini.

Beneficiari di queste erogazioni in merce sono 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.



Colletta del farmaco

Nel corso del 2023 sono state due le **collette del farmaco** che hanno coinvolto le parafarmacie Conad; sulla rete CIA sono stati raccolti farmaci per circa 3.000 euro di valore (oltre 600 pezzi) a beneficio di malati oncologici.



Salute e solidarietà



Uno splendido regalo di Natale a beneficio dei pazienti e della lotta contro il cancro è quello che è arrivato a fine anno con la consegna da CIA a IOR, Istituto Oncologico Romagnolo, di un assegno di 60.000 euro a sostegno della ricerca scientifica, nell'ambito della nuova edizione del progetto **"Benessere è Equilibrio"**.

L'iniziativa ha visto ancora una volta Commercianti Indipendenti Associati e Istituto Oncologico Romagnolo uniti per portare nuove terapie sempre più personalizzate ed efficaci al letto di chi riceve una diagnosi di tumore, diffondendo al contempo un forte messaggio sull'importanza della prevenzione e dei corretti stili di vita.

Per tutto il mese di novembre i supermercati a marchio Conad di Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini e San Marino, per un totale di circa 130 punti vendita, hanno dedicato alla causa della no-profit fondata nel 1979 dal prof. Amadori il 2% del ricavato sui prodotti "Verso Natura", "Conad Piacersi" e "Conad Alimentum", linee pensate per chi valuta come priorità nella scelta di acquisto valori come il benessere, la salute, il biologico, la sostenibilità.

L'iniziativa rinnova la collaborazione ultradecennale che lega le due realtà e che nel tempo ha portato

a una serie di progetti di notevole rilievo nel campo della prevenzione e della assistenza, dal sostegno di borse di studio per giovani ricercatori fino al contributo per la realizzazione del PRIME Center di San Cristoforo di Cesena, struttura d'eccellenza per l'erogazione di percorsi di medicina integrativa che migliorino la qualità di vita del paziente oncologico e per la proposta di laboratori di sensibilizzazione sulle abitudini con cui minimizzare il rischio di ammalarsi.

La novità dell'edizione 2023 del progetto è stata la messa in onda di una trasmissione televisiva, a cura dello IOR, che ha offerto tante informazioni pratiche su come portare sulle tavole ricette semplici, veloci ma anche sane e gustose, per prendersi cura della propria salute ogni giorno.

Il titolo, ovviamente, era proprio "Benessere è Equilibrio"; il format, di sei puntate condotte dalla giornalista Federica Mosconi, si è avvalso della partecipazione della chef Cristina Lunardini, volto noto della trasmissione di Rai1 di Antonella Clerici "È sempre mezzogiorno", che assieme alla nutrizionista Mariana Navarro ha accompagnato prima tra gli scaffali a far la spesa e poi ai fornelli sei ospiti "in difficoltà" con il proprio regime alimentare.



Si è rinnovata, sempre con IOR, la collaborazione anche sul fronte della tradizionale **Lotteria di Natale**, 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 oltre 66mila euro più di 26.500 buoni presentati alle casse.

Con **Maratona Alzheimer** si è rinnovata una collaborazione ormai pluriennale: la manifestazione, alla sua dodicesima edizione, si è svolta il 10 settembre tra Cesena e Cesenatico, coinvolgendo camminatori e atleti corridori in una giornata di festa e solidarietà a sostegno della lotta a questa malattia drammaticamente in crescita, registrando circa seimila presenze e contribuendo alla raccolta fondi a sostegno della ricerca e della assistenza in questo settore.





A livello nazionale, le festività natalizie sono state occasione di una nuova edizione dell'iniziativa di **collezionamento dei GOOFI di Egan**, con i prodotti della linea dei soggetti natalizi ispirati ai personaggi delle fiabe, realizzati in plastica (ABS) 100% riciclata. Per ogni oggetto venduto, 50 centesimi sono stati destinati ad alcuni degli ospedali pediatrici individuati come beneficiari nei vari territori.

Complessivamente sulla rete CIA, insieme anche alle altre cooperative dei territori in compresenza, sono stati erogati 237.200 (167.500 dei quali direttamente a carico della sola CIA).



Come per il passato, sono stati coinvolti nell'operazione l'**Ospedale Infermi di Rimini** (euro 70.500), l'**Ospedale Materno Infantile Burlo Garofolo di Trieste** (euro 23.000), l'**Ospedale Ca' Foncello ULSS2 Marca Trevigiana-Reparto di Oncematologica Pediatrica (TV)** unitamente a DAO (somma erogata dalle due cooperative euro 37.200), la **Fondazione Ospedale Salesi onlus di Ancona** unitamente a Conad Adriatico (somma complessiva erogata dalle due cooperative euro 53.500) e l'**Ospedale dei Bambini "Vittore Buzzi" di Milano**, con Conad Centro Nord (somma complessiva erogata dalle due cooperative euro 53.000). La consegna simbolica degli importi si è svolta a inizio 2024.



Tante, come sempre, anche nel 2023 le iniziative a valenza più strettamente locale che hanno visto protagonisti diretti i soci dei vari territori; impossibile rendicontarle tutte, considerata la vastità delle relazioni in essere e dell'impegno degli imprenditori nelle loro comunità.

Diamo conto della iniziativa che ancora una volta ha visto partecipi i negozi della provincia di Ravenna (43 punti vendita) in occasione della ricorrenza dell'8 marzo, a **sostegno dei tre centri antiviolenza del territorio**: Linea Rosa, per i supermercati della città di Ravenna, SOS Donna, per quelli di area faentina e DEMETRA Donne in Aiuto per i Conad della bassa Romagna/lughe.

La devoluzione di 10 centesimi a scontrino nei giorni 6-7-8 marzo ha consentito di destinare complessivamente oltre 13 mila euro, che saranno impiegati per i progetti che le tre associazioni portano avanti da tempo, sia in aiuto alle donne vittime di violenza e ai loro famigliari, sia nelle politiche di prevenzione e contrasto a questi fenomeni.



Sosteniamo il futuro: giovani, cultura, sport



Si è confermata alta l'attenzione per i progetti che coinvolgono le **giovani generazioni**, in ciò interpretando la sostenibilità come una buona prassi e una sensibilità nei confronti della formazione dei cittadini di domani.

Da anni la Cooperativa e i soci hanno in essere progetti di sostegno e promozione portati avanti con le scuole e con realtà del terzo settore e del mondo sportivo giovanile.

Con l'Asd Benessere in movimento si è rinnovata la collaborazione per l'anno scolastico 2023-2024 con una nuova edizione del progetto **"Corri salta e lancia"**, sviluppato in 77 classi di prima e seconda delle scuole primarie cesenati.

Grazie a istruttori laureati in scienze motorie è stato possibile proporre a ogni classe 7 lezioni sulla pratica propedeutica all'atletica leggera per un totale di 539 lezioni. A conclusione dell'iniziativa, una grande festa finale il 21 aprile, al campo di atletica di Cesena, ha visto la partecipazione di oltre mille bambine e bambini accompagnati da insegnanti e genitori, per un momento di gioco, sport e premiazioni.

A corredo del progetto è stata consegnata a tutte le famiglie dei bambini partecipanti una guida alla alimentazione, a sottolineare ulteriormente il valore didattico dell'iniziativa.

Sul versante delle iniziative di **carattere sportivo** 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 di Treviso, 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).



Studenti delle scuole protagonisti nuovamente per il progetto **"Il buono che c'è"**, giunto alla settima edizione e realizzato in collaborazione con la cooperativa Atlantide di Cervia. Un'ottantina le classi coinvolte, in tutti i territori della rete, per oltre 1.700 studenti delle elementari e medie, protagonisti di un percorso di formazione incentrato sul consumo consapevole, lettura delle etichette, conoscenza della stagionalità dei prodotti e valorizzazione delle filiere corte.

Oltre a due incontri in aula, il progetto ha previsto una visita guidata a un punto vendita: a fare da ciceroni soci e capi negozio, che hanno accompagnato studentesse e studenti alla scoperta del mondo della Gdo, con un occhio alla sostenibilità e salubrità degli alimenti.

Nell'ambito del progetto nazionale **"Scrittori di classe"**, promosso da Conad e giunto alla sua nona edizione, nel territorio della rete CIA è stata premiata la classe IV C della Scuola primaria Castelfidardo Mazzini di Castelfidardo (AN). La classe IV C è stata nominata tra i 12 vincitori a livello nazionale del progetto, che ha coinvolto in questa edizione oltre 27mila classi appartenenti a quasi 9mila scuole primarie e secondarie di primo grado sull'intero territorio nazionale che hanno prodotto e pubblicato 7.500 racconti entrati in graduatoria per la selezione finale.

Il racconto della classe IV C della Scuola Primaria Castelfidardo Mazzini di Castelfidardo si è aggiudicato quindi la pubblicazione, insieme agli altri racconti premiati, in un volume intitolato "Storie di Mare", disponibile nei punti vendita ad insegna Conad aderenti all'iniziativa.

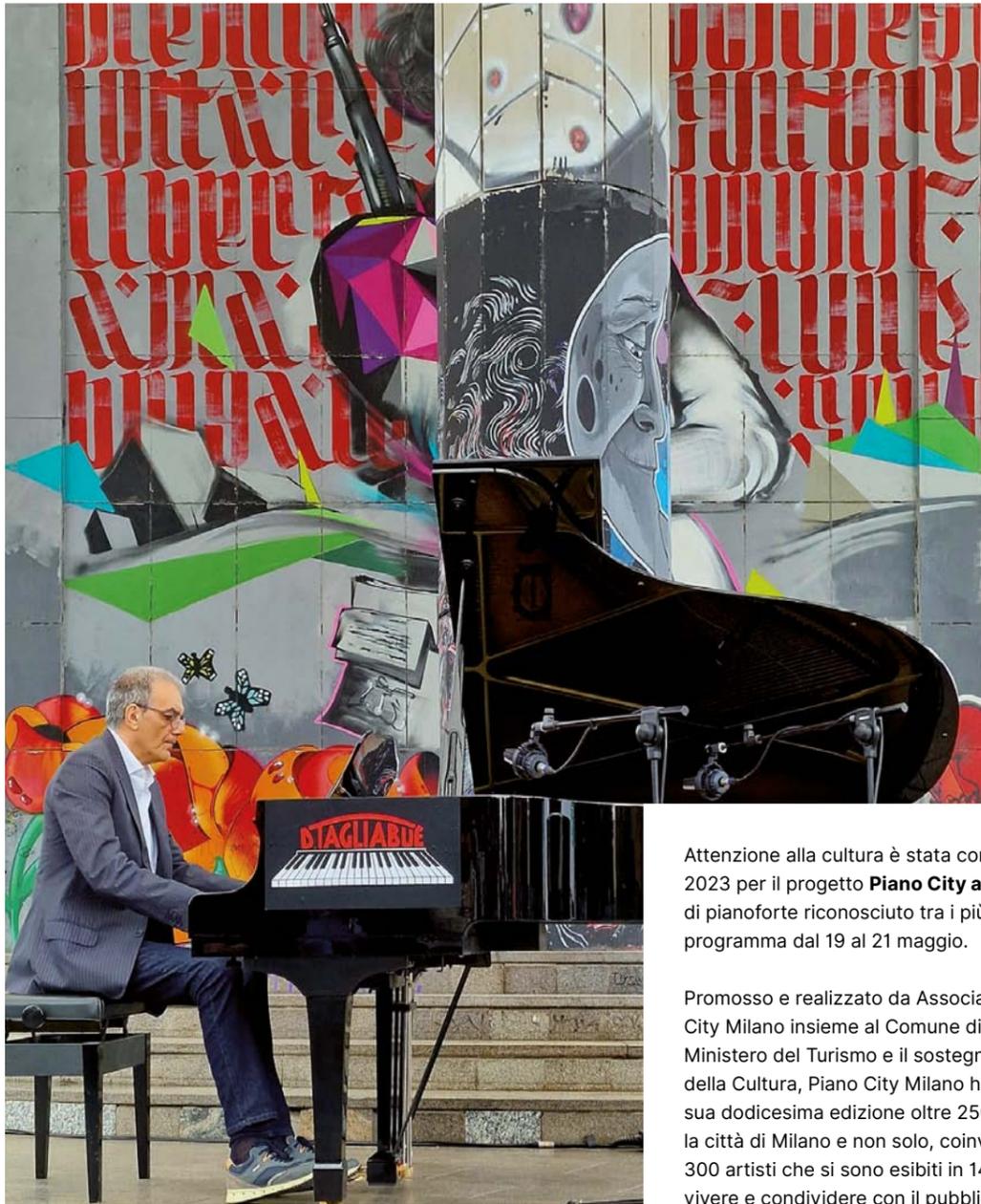
Il progetto di Conad "Scrittori di Classe" ha l'obiettivo di diffondere valori fondamentali come il piacere della lettura e della scrittura, un approccio alla didattica più dinamico e a misura degli studenti e l'importanza della crescita culturale.

Un appuntamento ricorrente che ha visto coinvolti negli ultimi anni un numero sempre crescente di alunni e classi, con numeri importanti: la distribuzione di più di 21 milioni di libri nei punti vendita Conad e la donazione di attrezzature informatiche, multimediali e materiali didattici per un valore di oltre 37 milioni di euro.



Scuole protagoniste anche del progetto **"Teatro in classe"**, con il quale si è rinnovata la collaborazione tra CIA e i soci di Forlì, Cesena e Rimini, a sostegno di una iniziativa che promuove la diffusione del teatro nelle scuole superiori, portando studentesse e studenti ad assistere agli spettacoli in cartellone per poi vestire i panni dei critici teatrali recensendo quanto visto. Sono stati coinvolti i teatri Diego Fabbri di Forlì, il Bonci di Cesena, e a Rimini il Galli e il teatro della Regina di Cattolica.

Gli articoli realizzati in classe sono stati pubblicati sulle locali edizioni del Resto del Carlino e valutati da tre diverse giurie.



Attenzione alla cultura è stata confermata nel 2023 per il progetto **Piano City a Milano**, il festival di pianoforte riconosciuto tra i più prestigiosi in programma dal 19 al 21 maggio.

Promosso e realizzato da Associazione Piano City Milano insieme al Comune di Milano, con il Ministero del Turismo e il sostegno del Ministero della Cultura, Piano City Milano ha vantato per la sua dodicesima edizione oltre 250 concerti in tutta la città di Milano e non solo, coinvolgendo più di 300 artisti che si sono esibiti in 140 location, per vivere e condividere con il pubblico grandi emozioni attraverso le note del pianoforte.

Una manifestazione unica nel suo genere che, coinvolgendo istituzioni, associazioni, partner e cittadini, investe per una città sempre più attiva, grazie alla musica e a un programma capillare sul territorio.

Questa sponsorizzazione di un così importante evento culturale rientra in un piano di investimenti di CIA e Conad a favore della comunità, volto a sostenere iniziative sociali sul territorio, espressione di una relazione solidaristica nei confronti delle realtà locali che animano il Paese.



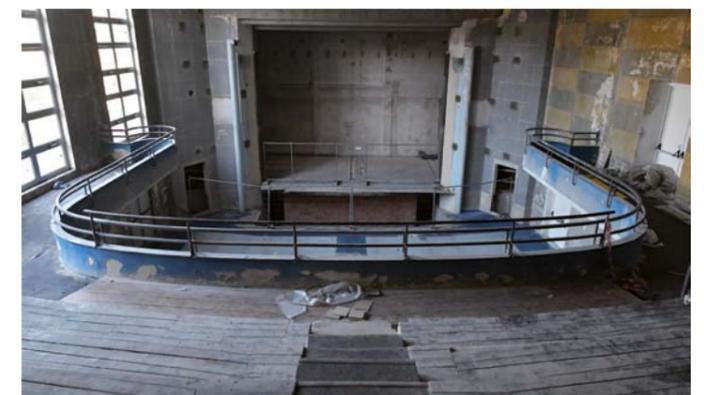
Il progetto di **recupero dell'Ex GIL di viale della Stazione, a Forlì**, si è aggiudicato il secondo posto alla settima edizione del concorso Art Bonus, promosso dal Ministero della Cultura.

L'intervento sulla struttura si avvale di un impegno diretto della Cooperativa e porterà alla realizzazione di un innovativo **Auditorium per la musica** dal vivo e per attività legate anche alla formazione universitaria.

A rendere possibile la nascita di questa prestigiosa realtà è l'investimento da parte di CIA di 2 milioni di euro, attraverso una operazione di vero e proprio mecenatismo a beneficio di un'intera comunità.

Nel corso del 2023 sono proseguiti i lavori che, una volta terminati, consentiranno alla città di Forlì di candidarsi 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.

Tra le molteplici iniziative di valenza culturale sostenute nel 2023 si segnalano anche il sostegno al **Festival del Buon Vivere**, kermesse che anima la Romagna con una settimana di incontri, dibattiti, spettacoli di vario genere, che richiamano alcuni tra i nomi di maggior spicco del panorama culturale, economico, filosofico nazionale e internazionale per confronti ad ampio raggio su temi di attualità (tema scelto nel 2023, per la quattordicesima edizione, è stato l'ecologia delle relazioni, a partire dalla alluvione e dalla sua gestione per la ripartenza) e alla rassegna estiva di eventi promossa dal Comune di Rimini.



Fondazione Conad Ets



Nel corso del 2023 tanti sono stati i progetti promossi dalla Fondazione e che sui territori hanno coinvolto CIA e i soci; se ne riporta una sintesi a seguire.



Il **progetto con le scuole**, realizzato in collaborazione con Unisona, ha consentito a migliaia di studentesse e studenti di tutta Italia di riflettere in più occasioni su temi di stretta attualità e di interesse per le generazioni più giovani, che avevano infatti indicato gli argomenti da loro preferiti nella prima edizione dell'iniziativa, nel 2022.

All'evento in diretta streaming da Milano, dove si sono alternati relatori del calibro di Pietro Grasso o Giovanni Storti (per citarne solo alcuni), hanno assistito centinaia di studentesse e studenti anche in varie città della rete CIA, da alcuni dei cinema locali.

In corso d'anno le scuole superiori sono state coinvolte in quattro momenti: a Cesena, al cinema Eliseo in gennaio, su **ambiente e sostenibilità**, con rappresentanti dei Fridays For Future (coinvolti circa 250 studentesse e studenti del liceo scientifico Righi e dell'istituto tecnico Garibaldi-Da Vinci); a Rimini, in febbraio, al cinema Multiplex delle Befane, circa 150 giovani del liceo Einstein e dell'ITIG Belluzzi Da Vinci si sono confrontati con esponenti di Amnesty International Italia sui temi del **contrasto alla discriminazione, del valore delle diversità e della prevenzione della violenza**.



A Forlì, in aprile, alla sala San Luigi in circa 200 persone (dal liceo artistico musicale Canova, dall'istituto economico Matteucci, dall'istituto Baracca e dal professionale Ruffilli) hanno potuto riflettere sull'**importanza della corretta alimentazione** e sani stili di vita con esperti nutrizionisti del Prime Center dello IOR.

Infine, a novembre, al cinema multisala CinemaCity di Ravenna, circa 200 studenti dell'istituto tecnico Morigia Perdisa e del liceo artistico Nervi Severini si sono confrontati su **cybermafie, legalità e nuove frontiere della criminalità**, con una riflessione ulteriore sul posto affidata a una performance a cura di Ravenna Teatro.





Nel corso dell'anno la Fondazione ha sostenuto il **torneo degli oratori "Tuttingioco"**, promosso da CSI – Centro Sportivo Italiano, che ha coinvolto a livello nazionale oltre 8.000 partecipanti, beneficiari di voucher per accedere gratuitamente alle attività sportive; sul territorio CIA sono stati coinvolti gli oratori di Pesaro Urbino (400), Milano (300) e Ravenna (500 giovani), dove si è svolto anche l'evento finale.

Il progetto **"Sport senza confini"**, promosso da Fispes – Federazione Italiana di Sport Paralimpici e Sperimentali, è stato sostenuto dalla Fondazione Conad e ha reso possibile a tante ragazze e ragazzi diversamente abili di poter partecipare a raduni sportivi. Sul territorio CIA l'evento si è svolto a Jesolo e ha coinvolto una trentina di giovanissimi.

Il progetto **"Sport e benessere per tutti"**, realizzato in collaborazione con Fondazione Albero della Vita, ha puntato alla promozione della crescita del benessere psicofisico di minorenni che vivono in quartieri degradati nelle grandi città, con percorsi di sport e laboratori su corretta alimentazione e stili di vita (coinvolti ragazze e ragazzi nel territorio di Milano), mentre l'iniziativa **"Città a impatto positivo"** ha fatto tappa a Misano, Fano, Pesaro, Cesenatico, Urbania, Pordenone, Rimini, Cesena, Senigallia e Gorizia.

In queste località, oltre al coinvolgimento delle locali scuole nella elaborazione di progetti di miglioramento del vivere collettivo e della sostenibilità ambientale, si è contribuito a donare mezzi attrezzati ad alcune delle realtà dell'associazionismo e del volontariato, impegnate in azioni concrete di bene comune e socialità.

In partnership con **Fondazione Piazza dei Mestieri**, Fondazione Conad Ets ha avviato la realizzazione di un progetto che intende offrire a giovani in stato di fragilità sociale (NEET, migranti, giovani in condizione di dispersione scolastica,...) un percorso formativo che consenta loro di apprendere un mestiere e di inserirsi nel mondo del lavoro.

L'attività è stata avviata nella provincia di Padova, in collaborazione ai soci CIA Conad del territorio e alla scuola di formazione professionale Dieffe (conclusione del percorso nel 2024).

In partnership con Kayròs, storica comunità dell'hinterland milanese che aiuta minori in difficoltà segnalati dal Tribunale per i Minorenni, dai Servizi Sociali e dalle forze dell'Ordine, Fondazione Conad Ets ha costruito un **network di istituti di pena minorili** per offrire ai detenuti la possibilità di svolgere un laboratorio creativo che possa anche diventare un lavoro (la collaborazione in area CIA ha coinvolto il carcere Beccaria di Milano e i locali soci).

Vicini alle donne



Al fianco delle donne contro la violenza: è su questa base che anche nel 2023 si è rinnovato l'impegno della Fondazione, di CIA e dei soci con l'iniziativa **Viva Vittoria**. Due le piazze coinvolte: a Rovigo, i soci dei due Spesa Facile di Rovigo e Lendinara hanno donato a fine anno mille euro all'Associazione Viva Vittoria, che lavora costantemente per sensibilizzare la società sulle discriminazioni di genere e fornire sostegno concreto alle vittime.

La donazione di mille euro da parte dei soci Conad è stata resa possibile dal loro coinvolgimento attivo nel progetto, durante il fine settimana dal 24 al 26 novembre, con la devoluzione di 10 centesimi per ogni scontrino emesso nei due negozi.

Viva Vittoria si esprime attraverso un'iniziativa di arte relazionale che prevede la realizzazione di centinaia di quadrati di lana lavorati a maglia e all'uncinetto. Tali manufatti sono stati utilizzati a marzo 2024 per coprire Piazza Vittorio Emanuele con una sola grande coperta, trasformando il centro di Rovigo in un simbolo tangibile dell'impegno nella lotta contro la violenza sulle donne.

Nel corso del 2023 è stata inoltre resa nota la nuova piazza che ospiterà nel 2024 l'iniziativa, vale a dire Cervia. La spiaggia libera, infatti, sarà colorata con la maxicoperta il 6 ottobre 2024.

La presentazione di questa ulteriore tappa del progetto si è svolta in Comune a Cervia a novembre 2023, alla presenza delle autorità, del Presidente di CIA Maurizio Pelliconi, dei soci Conad del territorio direttamente coinvolti nella raccolta dei quadrati fatti a maglia e della Direttrice della Fondazione, oltre alle volontarie di Viva Vittoria.

Indice dei contenuti

CIA - Commercianti Indipendenti Associati Soc. Cooperativa ha redatto la presente informativa non finanziaria in accordo con i GRI Standards per il periodo 1 gennaio 2023 - 31 dicembre 2023.

GRI 2 General Disclosures 2021

GRI#	Contenuti	Collocazione
2-1	Dettagli organizzativi	Nota Metodologica
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota Metodologica
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica
2-4	Restatements di informazioni	Non applicabile, primo bilancio
2-5	Assurance esterna	Nota Metodologica
2-6	Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Identità e valori; Il sistema CONAD
2-7	Dipendenti	Persone di CIA
2-8	Lavoratori non dipendenti	Persone di CIA
2-9	Struttura e composizione della governance	La struttura della Cooperativa
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	La struttura della Cooperativa
2-11	Presidente del più alto organo di governo	La struttura della Cooperativa
2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione degli impatti	Il processo di definizione della matrice di doppia materialità di CIA
2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Il processo di definizione della matrice di doppia materialità di CIA
2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	Il processo di definizione della matrice di doppia materialità di CIA
2-15	Conflitto di interessi	Modello Organizzativo 231/01
2-16	Comunicazione delle criticità	Modello Organizzativo 231/01
2-17	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	Il processo di definizione della matrice di doppia materialità di CIA
2-18	Valutazione delle prestazioni del massimo organo di governo	Non applicabile - non previste
2-19	Politiche di remunerazione	Non applicabile - motivi di riservatezza
2-20	Processo per determinare la remunerazione	Non applicabile - non previste
2-21	Rapporto tra i compensi annuali totali	Non applicabile - non previste
2-22	Statement sulla strategia di sviluppo sostenibile	Il cammino verso la sostenibilità
2-23	Impegni nelle politiche	Identità e valori; Il sistema CONAD
2-24	Integrazione degli impegni nelle politiche	Modello Organizzativo 231/01; Privacy; Qualità e Sicurezza Alimentare; Identità e Valori
2-25	Processi per remediare agli impatti negativi	Valutazione dei rischi; Azioni a mitigazione del rischio
2-26	Meccanismi di consultazione ed espressione di dubbi	Modello Organizzativo 231/01
2-27	Conformità con le leggi e i regolamenti	Durante il 2023 non ci sono segnalazioni relative a violazioni di leggi o regolamenti in ambito sociale, ambientale ed economico
2-28	Associazioni	Il sistema CONAD
2-29	Approccio allo stakeholder engagement	Consultazione degli stakeholder
2-30	Accordi di contrattazione collettiva	Persone di CIA

GRI 3 Temi materiali 2021

GRI#	Contenuti	Collocazione
3-1	Processo per la determinazione dei temi materiali	Stakeholder e temi materiali
3-2	Lista dei temi materiali	Stakeholder e temi materiali

GRI 201 Performance economiche 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Valore aggiunto: composizione e distribuzione
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Valore aggiunto: composizione e distribuzione

GRI 203 Impatti economici indiretti 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Patrimonio, investimenti, imposte
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Patrimonio, investimenti, imposte; Lo Sviluppo 2023; Ripartire dopo l'alluvione
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Patrimonio, investimenti, imposte; Lo Sviluppo 2023; Ripartire dopo l'alluvione

GRI 204 Pratiche di approvvigionamento 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Supply Chain e fornitori locali: il progetto SiAmo
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Supply Chain e fornitori locali: il progetto SiAmo

GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Modello Organizzativo 231/01
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nessuna azione promossa verso CIA e/o verso il marchio CONAD

GRI 207 Imposte 2019

207-1	Approccio alla fiscalità	Patrimonio, investimenti, imposte
-------	--------------------------	-----------------------------------

GRI 301 Materiali 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Chep e Cpr; Riduzione della Carta; Riduzione della Plastica
301-3	Prodotti recuperati e relativi materiali di confezionamento	Chep e Cpr; Riduzione della Carta; Riduzione della Plastica

GRI 302 Energia 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Le commissioni tematiche
301-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	Energia
301-2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	Energia
301-3	Intensità energetica	Non applicabile - non previsto
301-4	Riduzione del consumo di energia	Energia

GRI 305 Emissioni 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Le commissioni tematiche
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope1)	Emissioni dei trasporti; Nota metodologica
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope2)	Energia; Nota metodologica

GRI 306 Rifiuti 2020

306-3	Rifiuti generati	Produzione di rifiuti dei Ce.Di e sedi di CIA
-------	------------------	---

GRI 401 Occupazione

GRI#	Contenuti	Collocazione
3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Persone di CIA; Azioni a mitigazione del rischio: il cambiamento del mondo del lavoro
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Persone di CIA; Il lavoro sulla rete
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	Non applicabile – motivi di riservatezza
401-3	Congedo parentale	Persone di CIA

GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2018

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Lavorare in sicurezza
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Lavorare in sicurezza
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	Lavorare in sicurezza
403-3	Servizi per la salute professionale	Lavorare in sicurezza
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	Le commissioni tematiche; Lavorare in sicurezza
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Formazione; Lavorare in sicurezza
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Lavorare in sicurezza; tutti i lavoratori sono coperti dalle specifiche assicurazioni previste dal CCNL
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	Lavorare in sicurezza
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Lavorare in sicurezza; tutti i lavoratori sono interessati dai sistemi di gestione in tema SSL
403-9	Infortuni sul lavoro	Lavorare in sicurezza; non si segnalano decessi a seguito infortuni sul lavoro

GRI 404 Formazione e Istruzione 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Azioni a mitigazione del rischio: il cambiamento del mondo del lavoro
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	La formazione
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	La formazione
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	La formazione

GRI 406 Non discriminazione 2016

406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nessun episodio registrato
-------	---	----------------------------

GRI 413 Comunità locali 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Territori e comunità; Lo sviluppo del 2023; Ripartire dopo l'alluvione
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	Territori e comunità; Lo sviluppo del 2023; Ripartire dopo l'alluvione
413-2	Operazioni con rilevanti impatti effettivi e potenziali sulle comunità locali	Territori e comunità; Lo sviluppo del 2023; Ripartire dopo l'alluvione

GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti 2016

3-3	Modalità di gestione dei temi materiali	Qualità e Sicurezza alimentare: Supply Chain e fornitori locali: il progetto SiAmo
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Qualità e Sicurezza alimentare: Supply Chain e fornitori locali: il progetto SiAmo
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Qualità e Sicurezza alimentare

GRI 418 Privacy dei clienti 2016

418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Nessun reclamo, nessuna violazione o perdita di dati durante il periodo
-------	---	---

 **CONAD**
Persone oltre le cose

