

Bilancio UNICOOP TIRRENO

Bilancio

DI SOSTENIBILITÀ 2020

SINTESI

in appendice

**L'EMERGENZA SANITARIA
DA CORONAVIRUS
IN UNICOOP TIRRENO**





a cura della
Direzione Soci e Comunicazione
di Unicoop Tirreno,
in collaborazione con
l'Istituto di Management
della Scuola Superiore
di Studi Universitari
e di Perfezionamento
Sant'Anna di Pisa



progetto grafico e impaginazione
Studiografico M (Piombino.LI)

Lettera AI SOCI

Care socie e cari soci,

quest'anno la redazione del Bilancio di Sostenibilità arriva dopo un lungo anno di difficoltà per ciascuno di noi, per la nostra Cooperativa, e per l'intero Paese. L'emergenza sanitaria ha generato una crisi che ha toccato ogni ambito e settore, e che prosegue ancora nel 2021.

Il 2020 ci ha visto concludere con successo il risanamento del bilancio, sia dal punto di vista della gestione caratteristica, che sul piano della riorganizzazione interna delle attività. Abbiamo proceduto alla ristrutturazione di alcuni punti vendita, e alla cessazione di altri meno efficienti, mantenendo sempre una particolare attenzione alle esigenze dei soci e alla ricollocazione dei lavoratori. Inoltre, i prezzi di molti dei nostri prodotti, tra cui i prodotti a marchio, sono rimasti bloccati per tutto l'anno. C'è stato anche un incremento dei vantaggi esclusivi per i soci e un continuativo supporto alle associazioni locali, a dimostrare che, nonostante le difficoltà, lo spirito mutualistico rappresenta il cuore della Cooperativa.

Il nostro impegno nella sfera sociale si è incentrato sui temi della pandemia, sulle difficoltà economiche di famiglie meno abbienti e sulla semplificazione delle procedure di spese e pagamenti, oltre alla prosecuzione delle attività caratterizzanti di Coop. I nostri soci hanno avuto un ruolo determinante in questi tempi difficili per lo sviluppo di queste iniziative, e hanno percepito i nostri negozi come luoghi sicuri e controllati.

Un ringraziamento speciale va alle lavoratrici e ai lavoratori che hanno dimostrato un grande impegno, cercando di essere sempre presenti sui luoghi di lavoro.

Il 2020 è stato, inoltre, un anno di cambiamenti, in quanto è stato

rinnovato il contratto aziendale, che è stato costruito con nuovi elementi di equità tra categorie di lavoratori aventi diverse anzianità, attraverso l'istituzione di un trattamento omogeneo per tutti.

Infine, non è mancato, malgrado la situazione della pandemia, neanche nel 2020 l'impegno su iniziative a valenza sociale non direttamente collegate alle nostre attività, ma che ci permettono di rinnovare il nostro impegno verso le comunità dove operiamo.

Di tutte queste azioni, diamo conto nel presente documento, a cui per questo anno abbiamo deciso di aggiungere un altro documento specificatamente focalizzato su come abbiamo risposto all'emergenza sanitaria, e che dimostra come, anche in condizioni di crisi, la nostra Cooperativa sia vicina ai soci, ai territori, ai dipendenti, e ai partner commerciali.

Desiderosi di vivere un 2021 all'insegna della ripresa e di un ritorno alla piena normalità, vi auguriamo, come ogni anno, una buona lettura.

Marco Lami



BS20 presentazione

In linea con i principi di responsabilità economica, sociale ed ambientale perseguiti dalla Cooperativa, il presente documento si profila come sintesi al Bilancio di Sostenibilità e mira a rendicontare alcuni dei risultati ottenuti da Unicoop Tirreno nel corso dell'anno 2020 in termini di sostenibilità. Si rinvia invece alla versione estesa del Bilancio di Sostenibilità, disponibile sul portale di Unicoop Tirreno, per avere un quadro completo delle prestazioni della Cooperativa. Il Bilancio è caratterizzato da una struttura atta a rendicontare le attività e le iniziative implementate nell'anno di riferimento attraverso i tre principali ambiti di sostenibilità:

- **sostenibilità sociale**
- **sostenibilità ambientale**
- **sostenibilità economica**

Vista poi la peculiarità del 2020 caratterizzato dalla pandemia da Covid-19, la Cooperativa ha deciso di redigere uno specifico documento, che si configura come un addendum al Bilancio di Sostenibilità, specificatamente dedicato alle modalità di gestione della pandemia. Tale documento, disponibile in calce alla presente sintesi, rendiconta le principali azioni adottate dalla Cooperativa nella risposta alla crisi sanitaria, lette secondo un approccio che tenga in considerazione gli effetti che tale gestione ha prodotto sui suoi principali portatori di interesse. Si tratta di una lettura delle modalità di gestione delle crisi che risulta unica nel panorama del reporting di sostenibilità, sia a livello nazionale che internazionale.

Infine, in linea con le recenti normative di rendicontazione orientate a mostrare lo stretto legame che intercorre tra le attività svolte e i principi di sostenibilità, il Bilancio di Sostenibilità del 2020, richiama

la connessione esistente tra le attività svolte dalla Cooperativa e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) promossi dalle Nazioni Unite e sottoscritti da 193 paesi del mondo nel 2015 a Parigi.



PARAMETRI DI BILANCIO

Edizione del Bilancio di Sostenibilità	Quindicesima
Periodo di rendicontazione	1° gennaio - 31 dicembre 2020
Periodicità della rendicontazione	Annuale
Framework di rendicontazione utilizzato	Per aree della sostenibilità: sociale, ambientale, economica Raccordo con SDGs
Indicatori core di performance	Misurazione di indicatori di sostenibilità economica, sociale e ambientale, ove possibile con lettura almeno triennale
Perimetro di rendicontazione	Analisi dei dati relativi al Gruppo Unicoop Tirreno, con alcuni approfondimenti sulla capogruppo
Settore responsabile	Direzione Soci e Comunicazione

i principali **RISULTATI** del 2020

Unicoop Tirreno è una Cooperativa autonoma e indipendente che persegue la funzione sociale e i principi mutualistici previsti dall'articolo 45 della Costituzione e che opera a vantaggio dei consumatori e della comunità; il suo operato si basa sull'etica della responsabilità sociale e dello spirito cooperativo, sfide che mette in campo attraverso i progetti di solidarietà, le iniziative territoriali promosse dalle Sezioni soci, il pieno rispetto dei diritti umani nei rapporti di lavoro, la tutela dell'ambiente e il risparmio dei soci-consumatori.

Unicoop Tirreno ha celebrato nel 2020 il 75° anniversario della propria fondazione.



SOSTENIBILITÀ **SOCIALE**

	2018	2019	2020
N. Sezioni soci territoriali	23	23	22
N. soci	646.584	606.843	576.321
N. soci donne	388.792	369.238	353.718
N. soci prestatori	110.875	107.972	106.496
N. dipendenti	3.666	3.797	3.802
N. dipendenti donne	2.323	2.465	2.503

SOSTENIBILITÀ **AMBIENTALE**

	2018	2019	2020
Consumi energia elettrica [kWh]	78.567.768	72.242.940	67.440.180
Consumi di metano [m ³]	296.456	293.755	233.960
Consumi idrici [m ³]	207.286	192.645	185.496

SOSTENIBILITÀ **ECONOMICA**

	2018	2019	2020
N. Punti vendita	100	95	94
Vendite lorde al dettaglio (migliaia di euro)	915.416	889.363	875.350
Ammontare Prestito Sociale (euro)	628.515.471	601.568.135	602.153.755
% Ricavi verso soci sul totale (mutualità prevalente)	70,77	66,45	68,26
% Venduto Prodotto a Marchio	24,2	25	26,5
N. Fornitori locali	796	688	697

la sostenibilità **SOCIALE**



Con il proprio apporto alla sostenibilità sociale, Unicoop Tirreno contribuisce, rispetto all'*Agenda 2030*, al perseguimento dei seguenti obiettivi:

SDG 16 che mira a promuovere società pacifiche e più inclusive, con un sistema organizzativo basato sul principio della democrazia delegata che consente a tutti i soci della Cooperativa di prendere parte ai processi decisionali

SDG 1, SDG 2, SDG 10, attraverso l'attuazione del principio di mutualità. Le azioni di mutualità previste dallo Statuto della Cooperativa consistono principalmente nel procurare ai soci beni e merci di qualità, a prezzi e condizioni vantaggiose, con effetti positivi sulla sicurezza alimentare, sulla riduzione della povertà e sulla riduzione delle disuguaglianze

SDG 11, le iniziative a supporto delle comunità locali, quali donazioni e manifestazioni, e quelle volte alla sensibilizzazione sulle tematiche dell'ambiente e del consumo responsabile contribuiscono a rendere le comunità più resilienti e consapevoli rispetto alla salvaguardia del patrimonio naturale

SDG 8, sulla dignità del lavoro, attraverso una particolare attenzione alle politiche di gestione del personale basate su crescita, formazione e stabilità

SDG 12, SDG 13, SDG 14, SDG 15, attraverso le campagne di sensibilizzazione nei confronti delle tematiche ambientali, la Cooperativa contribuisce ad influenzare i modelli di produzione e consumo sostenibile e stimolare la riduzione dell'impatto climatico e ambientale



I SOCI

Con il proprio supporto alla partecipazione dei soci ai processi decisionali, Unicoop Tirreno contribuisce, rispetto all'Agenda 2030, al perseguimento del SDG 16, in quanto contribuisce a disseminare nei territori modelli di comunità pacifiche ed in grado di esprimere le proprie preferenze ed orientare le priorità della Cooperativa stessa attraverso processi partecipativi reattivi ed inclusivi a tutti i livelli.

Con un andamento in leggera riduzione nell'ultimo triennio, la Cooperativa al 2020 conta una base sociale di 576.321 soci. In termini di bilancio di genere del corpo sociale, nel triennio

i valori si mantengono stabili con un numero di donne pari circa al 60%, così come tendenzialmente stabile rimane la quota di soci giovani rispetto a quelli di età superiore a 80 anni.

Composizione dei soci Unicoop Tirreno

	2018	2019	2020
N. totale soci	646.584	606.843	576.321
% donne	60,1	60,8	61,3
% soci fino a 30 anni/soci oltre gli 80 anni	17,9	16,4	16,1
N. soci appartenenti alla classe d'età più rappresentata (51-60)	156.573	147.413	139.529

I DIRITTI DEI SOCI

Con il proprio impegno alla totale trasparenza dei processi decisionali, Unicoop Tirreno contribuisce, rispetto all'Agenda 2030, al perseguimento del SDG 16 relativo alla formazione di una società pacifica e partecipativa.

Le informazioni cui ha diritto di accesso il socio - anche attraverso la piattaforma ufficiale web della Cooperativa - sono relative a:

- rapporti relativi agli sconti applicati esclusivamente ai soci, dai quali si deduca la quota media dello sconto, l'ammontare totale ed il numero dei soci che ne hanno beneficiato;
- iniziative assunte dalla Cooperativa in favore dei soci e i relativi costi;
- iniziative assunte dalla Cooperativa in favore della comunità e relativi costi.



LA RAPPRESENTATIVITÀ DEI SOCI E PARTECIPAZIONE ISTITUZIONALE

Secondo l'art.3 dello Statuto, uno degli obiettivi della Cooperativa è quello di stimolare attraverso il proprio modello organizzativo una "attiva partecipazione dei soci alla vita della Cooperativa". Dal punto di vista della rappresentanza territoriale della base sociale, i soci della Cooperativa sono organizzati in **22 Sezioni Soci** (delibera del C.d.A. del 27/01/2020).

I soci possono prendere parte alle attività di Unicoop Tirreno attraverso la candidatura agli organismi di rappresentanza sul territorio della Cooperativa, ma anche attraverso la partecipazione al Consiglio di Amministrazione.

In particolare, il controllo democratico derivante dal modello di proprietà diffusa della Cooperativa è assicurato

attraverso la presenza di **396 Soci volontari** eletti nelle sezioni dei soci e di **30 Soci** all'interno del Consiglio di Amministrazione.

In termini di attiva partecipazione dei soci, il 2020 ha visto un quadro complesso, in ragione dell'emergenza causata dal Covid-19 e dei provvedimenti restrittivi alla circolazione delle persone emanati a tutela della salute pubblica. Tali provvedimenti hanno costretto la Cooperativa a ridurre significativamente il numero delle iniziative programmate per la celebrazione del **75° anniversario della sua costituzione**.

Anche gli organi di governance nel 2020 hanno fatto uso, per gli incontri e le deliberazioni, di strumentazioni informatiche.

- **9 Consigli di Amministrazione**, di cui uno in presenza e 8 da remoto
- **5 Consulte delle Presidenze** in remoto
- **1 Consulta delle Sezioni Soci**

I soci hanno potuto partecipare alle votazioni recandosi presso i punti di vendita Unicoop Tirreno, ma non alle assemblee, per le quali hanno delegato il **Rappresentante Designato**. Nonostante ciò, le votazioni

nei punti vendita, conclusesi sabato 27 giugno, hanno registrato ottimi risultati. In una settimana hanno votato **15.080 Soci** con un incremento del 149% rispetto alla partecipazione alle assemblee separate del 2019.

La partecipazione alla governance sociale

	2018	2019	2020
N. assemblee soci	77	73	9
N. soci partecipanti alle assemblee	15.438	16.225	1*
Costi sostenuti per le attività	114.928	138.885	62.128

*rappresentante designato di 15.080 votanti

La rappresentanza sociale

	2018	2019	2020
Soci volontari eletti nelle Sezioni soci	396	396	396
Budget attività nelle Sezioni soci	295.500	295.500	295.500
di cui per funzionamento Sezioni soci	15.000	6.111	7.870
Convocazioni Consulta Presidenze delle Sezioni soci	6	6	5*
Soci partecipanti alle Consulte Presidenze Sezioni soci	600	480	210
Costi Consulte Presidenze Sezioni soci (euro)	2.800	2.000	-
Convocazioni Consulta d'Area	-	4	1
Soci partecipanti alle Consulte d'Area Sezioni soci	-	100	30
Costi Consulta d'Area Sezioni soci (euro)	-	800	-

*in remoto





LA MUTUALITÀ

Con il proprio impegno al principio di mutualità, Unicoop Tirreno contribuisce, rispetto all'Agenda 2030, al perseguimento del SDG 1, del SDG 2 e del SDG 10. In particolare, fornisce un contributo in termini di accesso a un'alimentazione sicura, nutriente e sufficiente per tutto l'anno e alla riduzione dei costi per i soci volti a contrastare le varie forme di povertà e le varie forme di disuguaglianza.

La Cooperativa pianifica e implementa iniziative a beneficio dei propri soci e, in particolare, essa **declina tra i benefici previsti per i propri soci l'acquisto di beni di qualità con prezzi e condizioni vantaggiose**. Il totale degli sconti derivanti dalle promozioni esclusive per i soci ha visto nell'ultimo triennio una costante crescita. In particolare, nel 2020, vi è stato un **aumento delle promozioni** a loro riservate rispettivamente **del 10,1%** rispetto al 2019 e **del 12,5%** rispetto al 2018.

In aumento anche il numero di soci che ha usufruito di tali promozioni.

Nel 2020 la Cooperativa ha inoltre registrato un aumento del valore del risparmio medio erogato ai soci pari a circa **12 euro**. Tale valore costituisce solo una porzione del risparmio, che deve essere sommato a quello non esclusivo applicato a tutti i clienti a prescindere del proprio status e al valore derivante dall'utilizzo dei punti fidelity collezionati, per un totale di 72,95 euro per socio.



Vantaggi derivanti dalle promozioni dai soci [euro]

Promozioni freschissimi e gastronomia	3.453.703
Promozioni grocery	25.734.409
Promozioni non food	2.775.507
Totale sconti da promozioni soci	31.963.619

Numero soci beneficiari e risparmio medio

	N. soci che ne hanno beneficiato			Risparmio medio (euro)		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Freschissimi e gastronomia	194.944	293.683	264.072	14,61	13,29	13,08
Grocery	413.401	416.748	396.116	42,18	47,57	64,97
No food	144.177	142.448	136.463	26,49	23,94	20,34
Totale	422.515	446.707	438.180	57,04	60,75	72,95

Riepilogo vantaggi soci [euro]

	2018	2019	2020
Totale sconti da promozioni soci	24.101.817	27.138.188	31.963.619
Collezionamento	6.193.301	6.075.059	5.485.447
Totale vantaggi soci	30.295.118	33.213.247	37.449.066
Sconti da promozioni non esclusive	61.928.916	55.760.364	48.688.291
Totale risparmio soci	92.224.034	88.973.611	86.137.357



IL PRESTITO SOCIALE

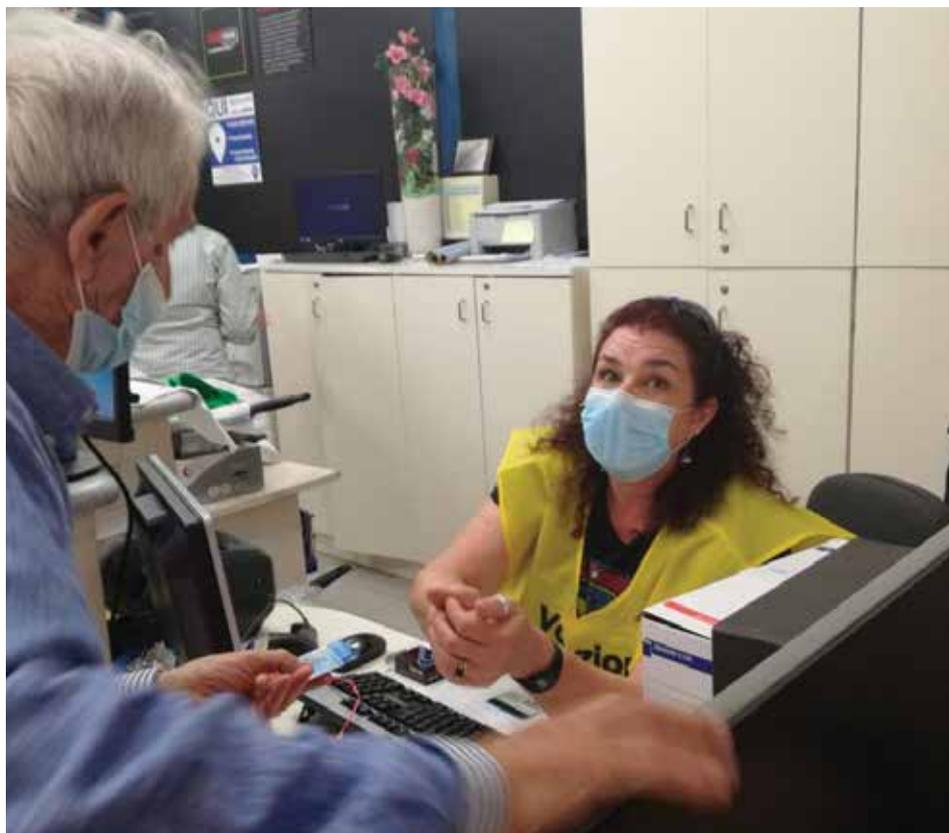
Quale opportunità per i soci - piccoli risparmiatori, attraverso il prestito sociale Unicoop Tirreno contribuisce al perseguimento del SDG 1 e del SDG 10, ovvero alla riduzione di varie forme di povertà e alla riduzione delle disuguaglianze per la propria comunità di soci.

Unicoop Tirreno ha stabilito all'interno del proprio Statuto **il Prestito Sociale come modalità di promozione della mutualità e come strumento concreto per la partecipazione alla vita della Cooperativa.**

Nel 2020 i soci prestatori hanno aumentato il valore medio del proprio prestito, passando dai circa 5.500 euro del 2019 a **oltre 5.600 euro** ciascuno.

Dati sul Prestito Sociale (anno 2020)

Ammontare prestito sociale (euro)	602.153.755
N. soci prestatori	106.496
Valore interessi lordi distribuiti ai soci (euro)	3.907.952
Remunerazione media del prestito	0,66%
N. sportelli attivi	93
Punti vendita coperti dai servizi finanziari	21





LE COMUNITÀ

Con il proprio impegno nel supporto alle comunità, Unicoop Tirreno contribuisce, rispetto all'Agenda 2030, al perseguimento del SDG 4 per un'educazione di qualità, del SDG 11 per lo sviluppo di città sostenibili, del SDG 12 per la diffusione di una cultura del consumo consapevole, e del SDG 17 per la partnership e la collaborazione.

La Cooperativa persegue gli scopi di "assolvere la funzione sociale di difesa degli interessi dei soci consumatori, sostenere la promozione e lo sviluppo della cooperazione, promuovere la loro partecipazione a attività e servizi culturali, che favoriscano l'organizzazione del tempo libero, lo spirito di solidarietà e lo sviluppo della vita associativa dei soci, delle loro famiglie e dei consumatori in genere" (Carta dei Valori, art.3). Nel 2020 sono state sviluppate **294 iniziative**. Inclusive nella somma delle iniziative sono anche le con-

venzioni in favore dei soci, ai quali sono concessi prezzi vantaggiosi per corsi, servizi, percorsi di benessere, sport e salute, itinerari turistici e naturalistici, spettacoli teatrali. Le **convenzioni attive** al 31.12.2020 erano 66. Nel 2020 Unicoop Tirreno ha inoltre erogato un contributo pari a **514.920** euro, sotto forma di sponsorizzazioni, liberalità o buoni acquisto a sostegno di scuole, centri sociali, comitati e associazioni del territorio che hanno uno scopo sociale coerente con i fini perseguiti dalla Cooperativa.

Iniziative nei confronti della comunità

tipologia iniziative	n. iniziative	contenuto delle iniziative
Compartecipazione	57	Attività ludico-culturali
Partecipazione	99	Assemblee (9), test approvato dai soci (24 sui prodotti a marchio e 9 shopping bag), convenzioni (66)
Informazione	10	Visite a fornitori, iniziative legate alle campagne nazionali attivate o ai libri
Raccolta fondi	78	Promozione di progetti inseriti nel catalogo Fidelity o legate al Buon Fine
Formazione	50	Iniziative di formazione per adulti, incontri formativi
Totale iniziative	294	



L'Approvato dai soci al tempo del Covid-19

A causa della pandemia, l'**Approvato dai soci**, svolto comunemente nei punti vendita, si è svolto tramite l'iniziativa **Shopping Bag** che ha dato la possibilità ai soci di testare i prodotti a casa

propria in totale sicurezza. In modo sperimentale, Unicoop Tirreno ha deciso di procedere, successivamente a questa nuova tipologia di test, all'organizzazione di un "approfondimento

online", tramite collegamento *Microsoft Teams*, del prodotto risultato più gradito. Agli eventi online hanno partecipato, oltre ai soci Coop, un esperto in materia alimentare, il responsabile **Approvato dai soci**, e il responsabile d'area soci di riferimento.



LA SOLIDARIETÀ

La Cooperativa persegue i principi dell'aiuto reciproco attraverso la promozione di importanti iniziative in favore delle comunità e delle associazioni locali nei territori di riferimento, oltre a progetti di solidarietà internazionale.

Con riferimento alle iniziative di solidarietà internazionale, oltre al **Progetto Matteo** a sostegno di un orfanotrofio in Burkina Faso, vi sono

i progetti **Basta un gesto**, inseriti nel catalogo punti fedeltà *Solo per te* del 2019. Il risultato delle donazioni stanziate a favore dei progetti di solidarietà e del contributo aggiuntivo della Cooperativa è stato di **93.352 euro**, andate a vantaggio delle associazioni *Onlus* e *Ong* che seguono i progetti di solidarietà più importanti di Unicoop Tirreno: *AVSI, Emergency, Movimento Shalom*.

Principali iniziative di solidarietà Unicoop Tirreno

<i>progetto</i>	<i>descrizione</i>	<i>principali risultati</i>
Buon Fine	Donazione di merci invendibili per motivi commerciali (ma perfettamente commestibili) ad associazioni del territorio	Donate merci da 78 negozi, per un valore di 1,3 milioni di euro, l'equivalente di 267 mila pasti
Dona la spesa	Raccolta alimentare in favore dei bisognosi, voluta dalla Commissione Nazionale Politiche Sociali di Coop e organizzata dalle Sezioni Soci territoriali delle singole cooperative di consumatori. Evoluzione dell'iniziativa di solidarietà locale <i>Pane quotidiano</i> , che dal 2017 ha assunto carattere nazionale e ha cambiato nome.	Causa Covid-19 è stato organizzato un solo appuntamento ad ottobre 2020. Interessati 88 punti vendita, per 56 tonnellate di prodotti raccolti. Circa 120 le associazioni di volontariato coinvolte.
Ausilio	Consegna gratuita della spesa a domicilio alle persone in difficoltà.	11 supermercati coinvolti, 184 volontari e 259 utenti per un totale di 6.434 spese consegnate gratuitamente a domicilio.



Basta un gesto, dettaglio dei progetti

Basta un gesto è il marchio che racchiude i progetti di solidarietà presenti nel catalogo fedeltà. I progetti riportati all'interno dei cataloghi punti fedeltà possono essere sostenuti dai soci donando parte dei punti accumulati con la spesa. Unicoop Tirreno gestisce le donazioni fatte dai soci in base alle necessità reali di ciascuno dei progetti. Nonostante le difficoltà dovute all'emergenza sanitaria, la Cooperativa ha mantenuto anche nel 2020 una continuità nell'investimento di risorse, energie ed importi devoluti per l'iniziativa **Basta un gesto**, dimostrando credibilità e impegno nella strutturazione

BASTA UN GESTO

di reti sociali internazionali di cooperazione. Unicoop Tirreno ha contribuito nel 2020 con quattro progetti di cooperazione internazionale:

La casa di Giacomo e Vanda, per un centro di formazione scuola e lavoro alla periferia della capitale del Togo Lomé.

Donazione 2020: 10.000 euro.

Cuore di Coop, per il sostegno a distanza di 171 bambini per consentire loro una scolarizzazione adeguata e

in certi casi addirittura il sostentamento primario.

Donazione 2020: 53.352 euro.

Progetto Migranti per la gestione di un poliambulatorio a Palermo di assistenza sanitaria a migranti e cittadini disagiati.

Donazione 2020: 20.000 euro.

Progetto Matteo, per la realizzazione a Gorom Gorom (Burkina Faso) di una serie di infrastrutture quali: un orfanotrofio denominato *Casa Matteo*, un'infermeria/poliambulatorio e dispensario, una sala parto e un centro maternità, l'*Hotel delle dune*, un centro di accoglienza per volontari e lavoratori, ed infine quattro pozzi d'acqua: **10.000 euro.**



I RAPPORTI CON IL MONDO DELLA SCUOLA

Con il proprio impegno nelle attività scolastiche educative e di formazione, Unicoop Tirreno contribuisce al perseguimento del SDG 4, per il sostegno a un'educazione di qualità, e del SDG 12 per il contributo alla diffusione di una cultura di consumo consapevole.

L'anno scolastico 2019-20 è stato, per quanto riguarda le **attività relative all'Educazione al Consumo Consapevole** con le scuole, fortemente impattato dal fenomeno della pandemia: delle **912 classi** che avevano prenotato una attività di ECC, hanno concluso il percorso **409 classi** (di queste 32 dopo marzo con modalità di didattica in rete);

23 incontri territoriali di presentazione ai docenti dell'offerta formativa descritta nella **guida SapereCoop**;

progetto **Cittadinanza attiva e Costituzione**, iniziativa di rete con molte associazioni che si occupano di legalità e di diritti, dedicata alle scuole secondarie di secondo grado che ha coinvolto 184 beneficiari e 16 incontri;

progetto **Consumo e identità** con la consulenza scientifica del Prof. Stefano Oliviero dell'Università di Firenze, per promuovere occasioni formative intorno alla stretta relazione fra l'universo dei consumi e la definizione delle identità delle persone;

progetti di **Alternanza Scuola Lavoro** con Istituti secondari di secondo grado, quali approfondimenti di esperienze di ECC e di conoscenza della Cooperativa, che ha previsto la partecipazione di

108 classi non hanno completato il progetto, e **395 classi** non hanno potuto neanche avviare le attività. Il totale dei soggetti coinvolti è stato di **9.795 studenti**, e di **723 docenti** partecipanti.

Nel corso del 2020, sono, inoltre, state organizzate altre iniziative educative aventi valenza territoriale, tra cui:

753 ragazzi e il coinvolgimento di 11 scuole;

progetto **#ambientefuturo - Lo spazio intorno a noi**, percorso nazionale per tutti gli ordini scolastici, in parte correlato alla campagna Coop per la scuola, con l'obiettivo di esplorare il rapporto reciproco e dialettico tra le persone e l'ambiente come "luogo" con funzione educativa e relazionale. Nel progetto acquista un ruolo centrale il supermercato come luogo di relazione e di scambio; il progetto, tuttavia è stato oggetto di riformulazione per renderlo adatto alla didattica a distanza. Hanno partecipato 840 studenti con il coinvolgimento di 17 scuole;

progetto **Coop per la scuola** a sostegno delle scuole del territorio mediante la fornitura gratuita di materiali didattici e informatici e la partecipazione a visite museali e spettacoli teatrali;



festival **Educazione scuola e consumo** cui hanno partecipato 280 persone;

mostra **Coop 70_Valori in scatola**: mostra interattiva dedicata ai 70 anni del prodotto a Marchio Coop, allestita a Livorno presso l'ex teatro Lazzeri dal 26 ottobre al 14 dicembre 2019, che ha visto una serie di attività aggiuntive a corollario: workshop, seminari, laboratori e visite che hanno coinvolto 8 scuole e 120 partecipanti (con incontri nell'ambito del Festival *Educazione Scuola e consumo*); organizzazione del workshop "E ora pubblicità! Coop per immagini: storia, evoluzione e ruolo educativo del linguaggio pubblicitario", iniziativa relativa alla "Giornata della disabilità", e infine 17 laboratori di educazione al consumo che hanno visto partecipare 393 tra bambini e ragazzi.



I LAVORATORI

Con il proprio impegno nella creazione di un ambiente di lavoro equo, sano e dignitoso, Unicoop Tirreno contribuisce, rispetto all'Agenda 2030, al perseguimento del SDGs 3 garantendo la sicurezza dei lavoratori, del SDG 5 assicurando parità di sesso nel trattamento lavorativo, del SDG 8 per un lavoro dignitoso, e del SDG 10 per la riduzione delle disuguaglianze di trattamento



Malgrado l'impatto prodotto dalla pandemia nel 2020, Unicoop Tirreno è riuscita a mantenere un corpo risorse umane stabile, con **3.802** dipendenti, di cui **3.454** assunti a tempo indeterminato. La quota di lavoratori in somministrazione per il 2020 è stata pari a **348** unità.

Nel corso dell'anno è stato inoltre attuato il rinnovo del contratto integrativo aziendale, che ha ridisegnato la struttura contrattuale con l'obiettivo di abbattere le differenze generazionali preesistenti.

Il nuovo contratto si è ispirato a **tre principi**:

1. principio di equità verso tutti i la-

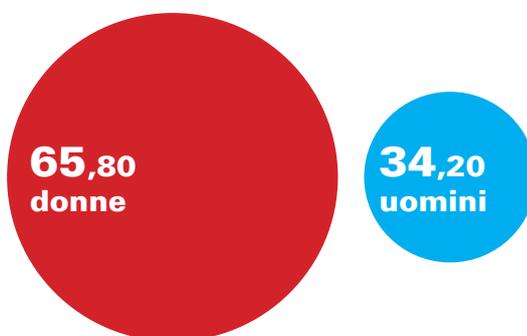
voratori;

2. principio di compatibilità dei costi, fissi e variabili;

3. principio di trasparenza.

Il nuovo contratto prevede un nuovo orario a **38 ore per tutti** e una pausa retribuita per qualunque lavoratore ogni sei ore. Anche per quanto riguarda le maggiorazioni festive ci si è ispirati al principio di equità: si è passati da quote fisse e differenti a seconda della data e del luogo di assunzione, a una serie di maggiorazioni uguali per tutti e progressive a seconda del numero di domeniche lavorate. Le festività hanno una maggiorazione a parte del 70%.

Personale per genere (%)



Personale per età (%)



Turn over occupati

Nel corso del 2020 sono state effettuate complessivamente **17 assunzioni** e **31 cessazioni**. Il saldo degli occupati è, al 31 dicembre 2020, nel totale di meno **68** unità. Tali movi-

mentazioni hanno comportato un costo totale del lavoro superiore a **116 milioni di euro**, comprensivi di stipendi, oneri sociali, TFR, trattamento di quiescenza e altri costi.

Trend del personale nel triennio

	2018	2019	2020
Assunzioni	47	154	17
Pensionamenti	0	0	25
Dimissioni	40	67	29
Cessazioni	119	176	31
Saldo occupati di periodo	-112	-89	-68

La formazione, lo sviluppo e il benessere dei dipendenti

Nel 2020 sono state erogate complessivamente **32.894 ore di formazione al personale**, nelle due tipologie (obbligatoria e non obbligatoria). La formazione obbligatoria ha riguardato i temi della salute e

sicurezza, della qualità alimentare, e delle norme in materia di 231 e GDPR (protezione dati e privacy). La formazione sui temi della salute e sicurezza e qualità alimentare ha coinvolto **3.265 lavoratori**.

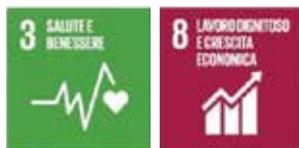
Ore formazione obbligatoria per genere e livello

livello lavorativi	ore donne formate	ore uomini formati
4	5.391	1.521
3	1.302	2.334
2	219	677
1	143	195
quadri	19	50
totale	8.065	5.010

Sono stati poi avviati **15 iter di crescita** formalizzati che hanno coinvolto 8 uomini e 7 donne. Infine, è stata implementata una misura di welfare che ha previsto la possibilità di usufruire della spesa a rate con

trattenute in busta paga. Nel 2020, **1.034 dipendenti** hanno usufruito della spesa a rate, rispetto ai 1.110 del 2019, per un importo complessivo pari a **262.460 euro**.





SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Con il proprio impegno a tutela della salute e della sicurezza del proprio personale, Unicoop Tirreno contribuisce, rispetto all'Agenda 2030, al perseguimento del SDG 3 che mira a "Garantire una vita sana e promuovere il benessere per tutti a tutte le età" e del SDG 8 e, in particolare al target 8.3 che mira a "proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente sicuro e protetto di lavoro per tutti i lavoratori".

Principali iniziative adottate dalla Cooperativa nel corso del 2020 atte a gestire la pandemia.



- Costituzione, nel mese di marzo, di un Comitato per il contrasto alla crisi (Comitato Covid-19) per la regolamentazione e la risposta alla situazione emergenziale; il Comitato, costituito da rappresentanti del management, rappresentanti dei lavoratori, e consulenti esterni, nel corso del 2020 si è riunito 11 volte.
- Redazione di tre procedure interne orientate a regolare le modalità gestionali e operative di risposta al Covid-19, prontamente revisionate ogniqualvolta intervenissero novità normative o territoriali.
- Ricorso al "lavoro agile" (smart working) per la sede di Vignale, quale strumento in grado di coniugare le esigenze di continuità delle attività, riduzione dei contatti interpersonali e salvaguardia dei lavoratori fragili. Circa 220 persone sono state destinate a questa

modalità di lavoro delle 350 impiegate nella sede di Vignale.

- Adozione di un principio di precauzione generale nella gestione delle situazioni di potenziale rischio, che ha ridotto i rischi di creazione di focolai di contagio presso i punti vendita; i casi conclamati dei lavoratori di Unicoop Tirreno sono stati nel 2020 in totale 101.
- Adozione di DPI - Dispositivi di Protezione Individuale integrativi rispetto a quelli ordinari. I nuovi dispositivi hanno riguardato mascherine, gel disinfettante, guanti, e barriere in plexiglass in corrispondenza delle casse. Per i lavoratori per i quali fosse difficoltoso mantenere il distanziamento, è stato disposto l'uso delle mascherine FFP2, al fine di assicurare loro maggiore protezione.

La pandemia da Covid-19 che ha caratterizzato il 2020, ha rafforzato la necessità di investire sulla salute e sicurezza dei lavoratori e sul loro benessere. L'impegno che la Cooperativa ha dedicato al tema da diversi anni ha permesso nel corso del 2020, malgrado la complessità del quadro sanitario, di ottenere un ulteriore miglioramento delle prestazioni infortunistiche con valori che sono risultati tra i migliori del settore proprio in riferimento alla gestione dell'evento pandemico.

110 infortuni occorsi (contro i 165 del 2019)*.

20 infortuni con prognosi superiore ai 40 giorni.

Indice di Gravità e Indice di Frequenza in riduzione rispetto agli anni precedenti.

8.914 ore di formazione erogate in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

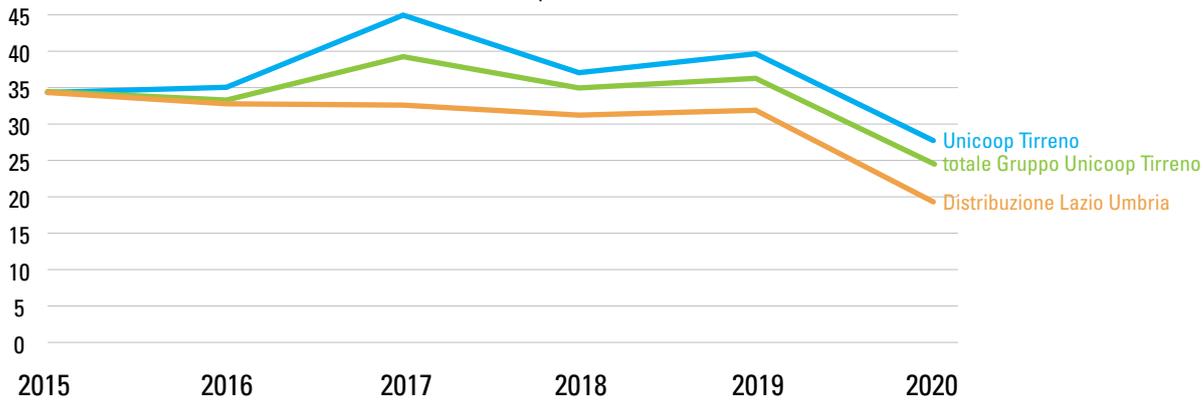
90 sopralluoghi di organi di vigilanza e controllo nell'intero 2020, con 1 sola prescrizione di lieve entità

706 visite di sorveglianza sanitaria effettuate, con incidenza di limitazioni del 52.97%.

*Sono esclusi dal computo gli infortuni con prognosi inferiore ai 3 giorni.

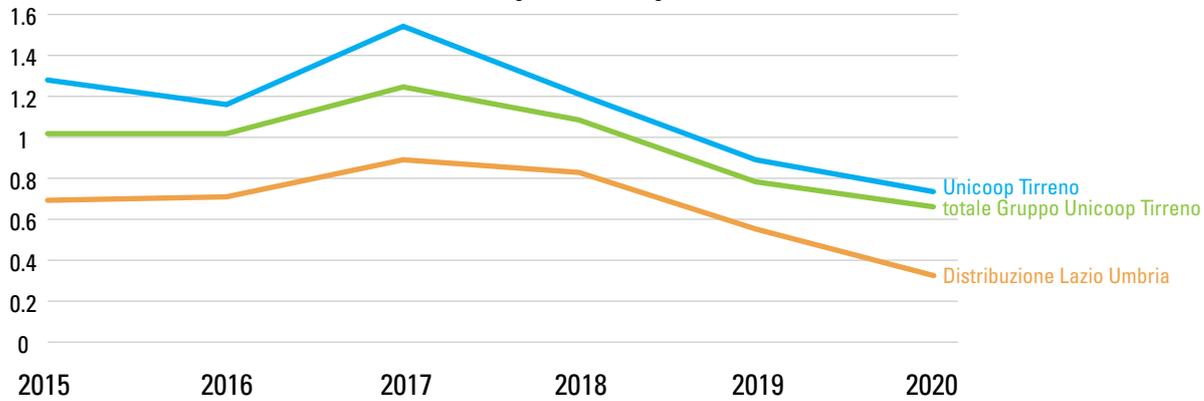
Indice di frequenza degli infortuni

indice di frequenza: numero infortuni / ore lavorate * 1.000.000



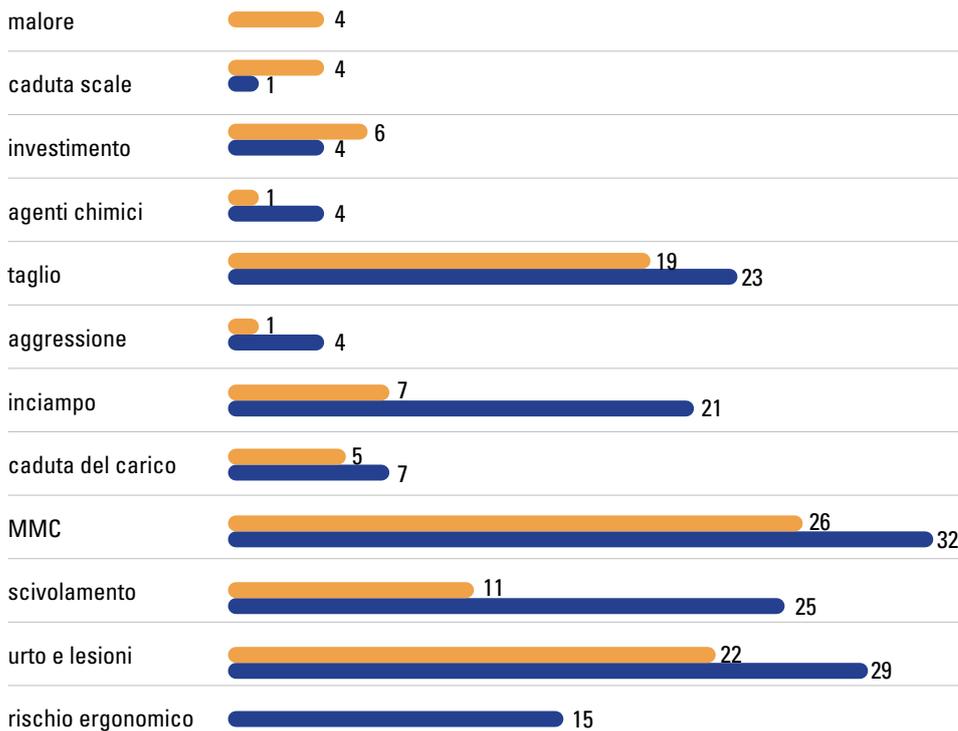
Indice di gravità degli infortuni

indice di gravità: numero giorni assenza / ore lavorate * 1.000



Cause di infortunio

2020
2019





la sostenibilità AMBIENTALE

La Cooperativa si propone come impresa innovativa e attiva sulle tematiche ambientali (SDG 9) ed energetiche (SDG 7), capace di fornire un contributo di notevole importanza ai modelli di produzione e consumo sostenibile (SDG 12), contribuire alla crescita sostenibile delle città e delle comunità che le abitano (SDG 11), e favorire complessivamente una riduzione dell'impatto negativo sul clima (SDG 13).

Unicoop Tirreno considera la **salvaguardia dell'ambiente e la gestione sostenibile delle risorse naturali principi caratterizzanti e qualificanti il proprio sistema valoriale e la propria identità**. L'ambiente è considerato un bene da proteggere e tutelare in via prioritaria, e le attività della Cooperativa non possono prescindere dal tenere in considerazione tutti gli impatti delle proprie attività, sia diretti che indiretti.

Anche nel 2020, malgrado la pandemia da Covid-19, **l'attenzione sulla sostenibilità ambientale non si è ridotta**, e l'impegno a dare valore al capitale naturale non è diminuito.

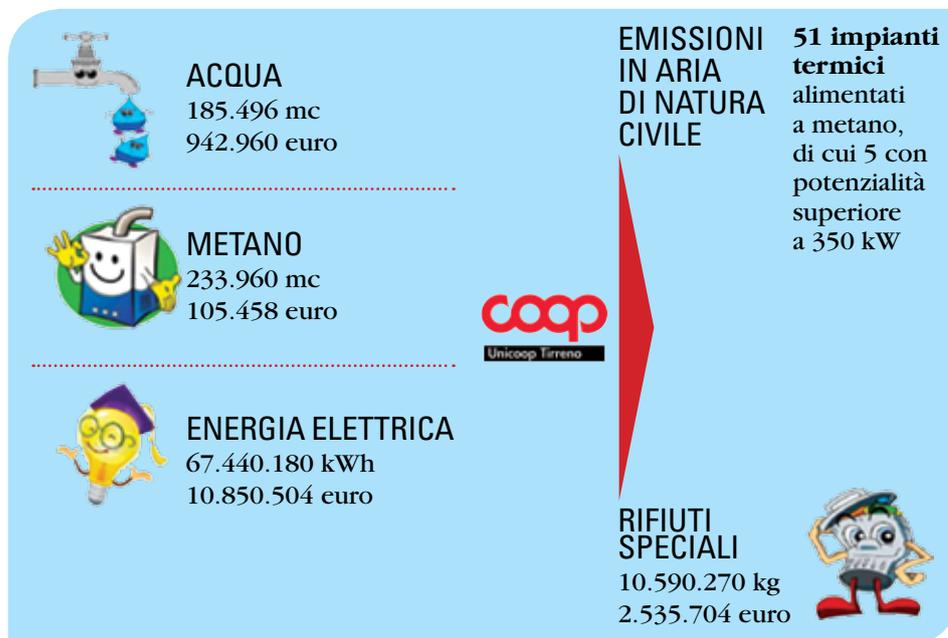


a. Interazione diretta con l'ambiente

Attraverso le proprie politiche la Cooperativa mira a migliorare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse naturali, sia energetiche (SDG 7), sia di materie (SDG 12), con effetti positivi sul clima (SDG 13). L'adozione di infrastrutture e modalità di gestione innovative (SDG 9) permette di aumentare la produzione di energia da fonti rinnovabili (SDG 7) e ridurre lo spreco alimentare (SDG 12).

Le risorse naturali utilizzate dalla Cooperativa per lo svolgimento delle proprie attività sono energia elettrica, metano e acqua, mentre gli

impatti legati ai rilasci in ambiente riguardano emissioni in atmosfera di natura civile e produzione di rifiuti.





Principali interventi innovativi promossi nel corso del 2020

◆ **Progetto RELAMPING** - installazione di un sistema di illuminazione on-demand a led, che permetta di regolare l'illuminazione indirizzandola esclusivamente verso le sole aree di interesse. Il progetto nel 2020 ha coinvolto 16 punti vendita, oltre a sede e magazzino di Vignale.

◆ **Progetto OVERWATCH** - sistema di monitoraggio tecnico da remoto degli impianti del freddo e condizionamento, al fine di verificarne l'efficienza di funzionamento, intervenire in caso di anomalie e favorire l'ottimizzazione dei consumi. Sono in totale 24 i negozi coperti dall'Overwatch, di cui 17 nel 2020.

◆ **Sistema BMS - Building Management System** - sistema in continuo di controllo (a mezzo telegestione) su macchinari e impianti, per la misurazione dei livelli di consumo energetico e conseguente rilevazione di possibili miglioramenti.

◆ **Retrofit** - riconversione di impianti frigoriferi mediante la sostituzione del fluido refrigerante con gas di nuova generazione, meno inquinanti e più efficienti. Nel 2020 gli impianti coinvolti nella sostituzione sono stati 5.

◆ **Progetto COLONNINE RICARICA ELETTRICA** - costruzione di colonnine per la ricarica delle auto elettriche presso i punti vendita di Unicoop Tirreno. Nel 2020 ne sono state realizzate in 5 punti vendita, e altre 5 installazioni saranno realizzate entro fine 2021.

◆ **Innovazione organizzativa** - progressiva integrazione dei sistemi di gestione riguardanti le tematiche ambientali della Cooperativa con le tematiche della salute e sicurezza dei lavoratori e, in prospettiva, con quelle della qualità e sicurezza alimentare. Identificazione di una nuova figura (RSAA – Responsabile Servizio Adempimenti Ambientali) avente la responsabilità di gestire in modo integrato tutte le problematiche ambientali della Cooperativa (acqua, rifiuti, emissioni in atmosfera).

◆ **Accordo con BAOLI** - accordo con Baoli (gruppo KION) per la sostituzione del parco carrelli attuale con nuovi mezzi aventi batterie al litio ricaricabili rispetto alle precedenti tradizionali al piombo (con minore rischio di rilasci di sostanze acide e minore produzione di rifiuti pericolosi).

◆ **Gestione degli scarichi in fognatura** - nuova procedura che ha coinvolto i diversi punti vendita, in grado di cogliere i diversi adempimenti in materia di scarichi idrici, in base alle diverse normative vigenti a livello locale e alle caratteristiche del singolo punto vendita.

◆ **Nuovo progetto Logistica** - sostituzione dei mezzi tradizionali di trasporto per carni fresche dotati di ganci ad hoc con nuovi mezzi ordinari per il trasporto di carni sottovuoto che permettano di ridurre la numerosità dei viaggi e, di conseguenza, le emissioni in atmosfera.

Risparmiare sui consumi di energia, di combustibili e di acqua rappresenta una **opportunità per ridurre la pressione sulle risorse naturali, ma allo stesso tempo permette anche di risparmiare per l'acquisizione di tali risorse, con un vantaggio significativo di carattere economico**. Investire in fonti energetiche rinnovabili, aumentare l'efficienza energetica degli impianti

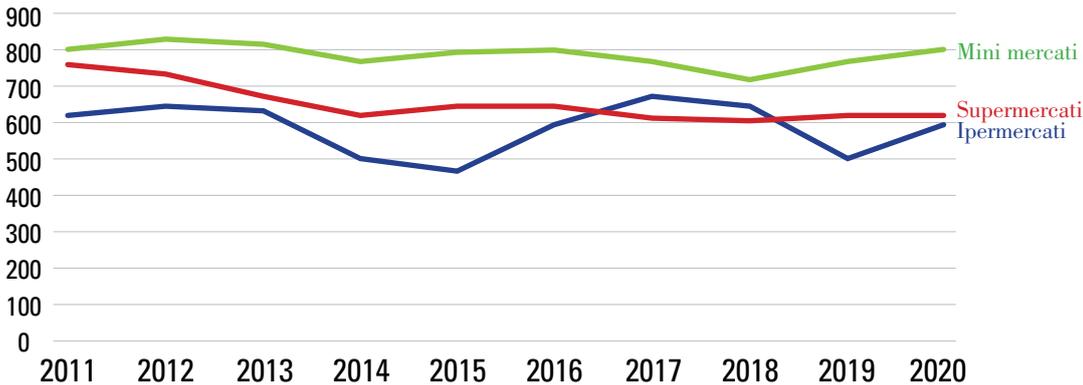
di illuminazione e di produzione di calore, intensificare i controlli sui macchinari più energivori, ridurre gli sprechi di acqua, approcciare la gestione dei rifiuti in ottica di circolarità e ottimizzazione degli scarti, hanno rappresentato le linee di gestione della Cooperativa negli ultimi anni, proprio nel tentativo di **coniugare tutela dell'ambiente ed efficienza economica**.

Anno 2020 rispetto al 2019

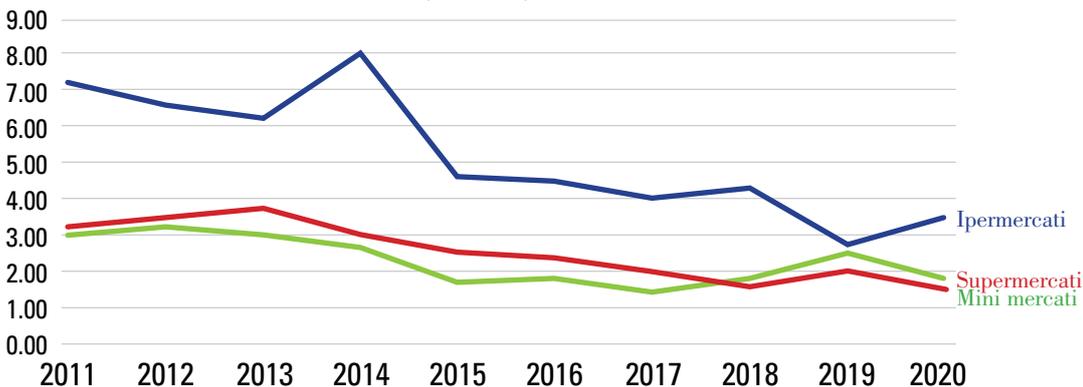
Riduzione:

> consumi di energia elettrica di 4.802.758 kWh	-6,65%
> spesa per consumo di energia elettrica di 1.225.684 euro	-10,10%
> consumi di metano per riscaldamento di 47.326 mc	-16,80%
> spesa per consumo di metano di 42.507 euro	-28,70%
> consumi idrici di 7.149 mc	-3,70%
> spesa per l'approvvigionamento idrico di 36.338 euro	-3,60%
> produzione di rifiuti di 393.323 kg	-3,50%
> spesa per la gestione dei rifiuti di 54.487 euro	-2,10%

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA UNITARI (KWH/MQ)



CONSUMI DI METANO UNITARI (M³/MQ)



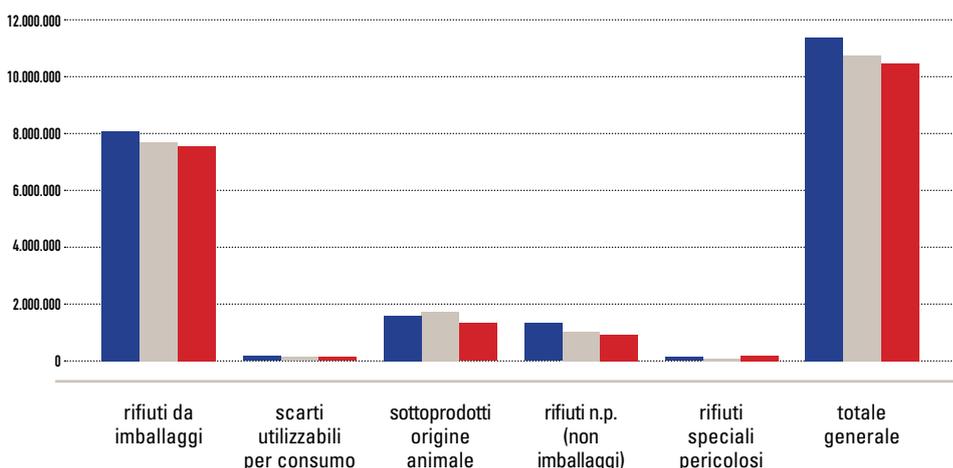
Il fotovoltaico in Unicoop Tirreno

Unicoop Tirreno inaugurò nel luglio 2007 l'impianto fotovoltaico più grande della Toscana, costruito sopra il tetto dei magazzini di Vignale. Il primo modulo aveva 420 kWp (potenza di picco), 2457 pannelli distribuiti su 13.000 mq, per un totale di 2,3 milioni di euro d'investimento. A maggio 2011 fu inaugurato il secondo modulo "Vignale 2" con potenza di picco 860 kWp e composto da n. 3738 Moduli FV REC SOLAR da 230 Wp in silicio policristallino. Negli anni i due impianti hanno funzionato con una certa regolarità, permettendo alla Cooperativa di fornire un contributo attivo alla riduzione delle emissioni di gas cli-

malteranti (nel solo 2020 il risparmio di CO₂-equivalente è stato stimato in quasi 1000 tonnellate). Dal 2017 ad oggi, gli impianti di Vignale sono stati affiancati da altri quattro impianti fotovoltaici installati su altrettanti punti vendita (Seravezza, Grosseto Commendone, Livorno Levante e Venturina), per una produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile complessiva che nel 2020 ha superato i 2 milioni di kWh. L'impegno sulla costruzione di nuovi impianti fotovoltaici su altri punti vendita della Cooperativa rappresenta uno dei temi che caratterizzeranno le attività della Cooperativa anche nei prossimi anni.

PRODUZIONE DI RIFIUTI IN UNICOOP TIRRENO

■ 2018 - ■ 2019 - ■ 2021



b. Interazione indiretta con l'ambiente



La Cooperativa contribuisce al cambiamento degli stili di produzione e consumo indirizzandoli verso modelli più sostenibili, tenendo anche conto dell'intero ciclo di vita (SDG 12); inoltre le attività informative e di coinvolgimento permettono una crescita della sensibilità sui temi ambientali legati al cambiamento climatico (SDG 13) e un miglioramento delle condizioni di vivibilità delle comunità locali (SDG 11).

Raccolta oli vegetali esausti al di fuori dei punti vendita

Anche nel 2020 è proseguita l'attività di **raccolta a punto vendita degli oli vegetali esausti**, al fine di ridurre lo smaltimento nell'ambiente. Nel 2020 sono stati ancora 22 (come

nel 2019) i punti vendita che hanno effettuato la raccolta, e sono stati conferiti in totale 27.743 kg di oli vegetali (in crescita rispetto ai 25.640 del 2019).



Adesione all'iniziativa di Radio 2 - Caterpillar "M'ILLUMINO DI MENO"

Come ogni anno, Unicoop Tirreno ha aderito all'iniziativa promossa dalla trasmissione Radio 2 - Caterpillar "M'ILLUMINO DI MENO", finalizzata a sensibilizzare l'intera comunità sull'importanza

dell'ambiente e del risparmio energetico. L'iniziativa ha coinvolto 94 punti vendita di Unicoop Tirreno, con un **risparmio stimato intorno ai 1.128 kWh, equivalenti a 547 Kg di CO₂ risparmiata**.



Adesione al progetto "LIFEGATE" per la tutela dell'ambiente marino

Nel corso del 2020 Unicoop Tirreno ha aderito, con altre cooperative nazionali, al **progetto LIFEGATE finalizzato alla tutela degli ambienti marini attraverso la rimozione di plastiche ed altri residui galleggianti inquinanti**. Due dispositivi Seabin sono stati posizionati lungo

le coste dove opera la Cooperativa: uno a Livorno, presso il Circolo Pesca N. Sauro Livorno, e uno a Castiglione della Pescaia (GR), nella Darsena comunale. L'intervento ha permesso di recuperare **più di 1.000 kg di rifiuti galleggianti**, comprese le plastiche, microplastiche e microfibre.

la sostenibilità **ECONOMICA**

La dimensione economica della sostenibilità si manifesta nelle attività commerciali della Cooperativa attraverso il proprio impegno verso:

- la tutela dei consumatori;
- l'attenzione alla catena di fornitura;
- la valorizzazione delle specificità territoriali.

La produzione di un valore economico finanziario da parte della Cooperativa deve essere interpretata come una opportunità per tutti coloro che hanno contribuito alla sua realizzazione. In questa logica, la Cooperativa contribuisce al SDG 2, al SDG 3 e al SDG 12 in termini di soddisfacimento dei bisogni di soci e consumatori attraverso la fornitura di prodotti sicuri, sani e sostenibili, al SDG 8 favorendo una redistribuzione lungo la propria catena di fornitura del valore creato e al proprio personale, e al SDG 11, sul valore distribuito alle comunità locali.

Nel corso del 2020 Unicoop Tirreno è arrivata al pareggio di bilancio, e a livello di gruppo ha perseguito un **utile d'esercizio pari a 1 milione e 66 mila euro**.

Nello svolgimento della propria attività, la Cooperativa **genera un valore che viene redistribuito tra tutti i soggetti che hanno contribuito alla sua realizzazione**. Per il 2020, la quota maggiore è stata distribuita a personale e pubblica amministrazione.





Distribuzione del Valore prodotto

<i>soggetto destinatario</i>	<i>descrizione</i>	<i>totale*</i>	<i>%</i>
Personale	Remunerazioni dirette e indirette, compresi i contributi sociali a carico dell'azienda, nonché i costi diretti di formazione	123.573	56,40
Pubblica Amministrazione	Complesso di imposte e tasse, dirette e indirette	89.511	40,86
Capitale di credito	Complesso degli oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori del Gruppo, ad esclusione dei soci prestatori	1.167	0,53
Remunerazione dei soci	Interessi passivi corrisposti ai soci prestatori, promozioni a favore dei soci e costi per la produzione della rivista <i>Nuovo Consumo</i>	3.947	1,80
Sistema impresa	Quota di utili portati a riserva, cioè destinati ad un aumento del patrimonio del Gruppo	142	0,06
Sistema cooperativo	Contributo economico che il Gruppo apporta allo sviluppo del movimento cooperativo	649	0,30
Comunità locale	Donazioni volontarie e risorse distribuite alle comunità locali non riconducibili ad azioni aventi finalità commerciale	94	0,04
Totale		219.083	100,00

*migliaia di euro



I CONSUMATORI

Qualità e sicurezza alimentare

Unicoop Tirreno garantisce la sicurezza alimentare dei prodotti in vendita e l'igiene dei propri punti vendita attraverso un **sofisticato e continuativo sistema di autocontrolli e verifiche** commissionate a specialisti opportunamente incaricati. Il fenomeno del Covid-19 che ha caratterizzato il 2020, non ha inciso sull'impegno della Cooperativa in questa direzione, ed anzi ha rappresentato l'occasione per

intensificare su alcune tipologie di prodotti i controlli. Nel 2020 è partito anche un nuovo progetto per la migrazione su un nuovo gestionale delle informazioni relative ai controlli effettuati su prodotti e presso i punti vendita, uno strumento che permetterà di gestire in modo ancora più organico l'intero sistema delle verifiche effettuate tracciando l'efficacia delle azioni di miglioramento adottate.

2020

● Controlli sulle produzioni interne ai punti vendita, secondo Piano di Autocontrollo sanitario: **8.364 test effettuati** (contro i 9.276 del 2019), con 1.394 controlli relativi alle referenze interne (erano stati 1.546 nel 2019) e una percentuale di conformità del 92% (in linea con i valori degli anni precedenti). La spesa totale sostenuta per l'effettuazione degli autocontrolli è stata pari a 288.400 euro.

● Test effettuati nell'ambito del proget-

to Qualità (relativi agli alimenti posti in vendita, sia prodotti da terzi che realizzati internamente): **63.738 test** (contro i 33.209 del 2019), con una % di conformità superiore al 90%. Il numero totale di prodotti controllati è stato pari a 1.917.

● Controlli effettuati dalla Cooperativa a strutture produttive di fornitori locali di prodotti "freschi", svolte da auditor esterni qualificati ed inseriti in uno speciale albo Coop: **36** (contro i 15 del 2019), con 2 casi di non conformità rilevati.

L'innovazione a servizio dei soci - consumatori

Unicoop Tirreno ha sviluppato e promosso nel corso del 2020 **alcuni servizi innovativi in favore dei soci-consumatori**, che sono risultati anche particolarmente utili durante il periodo di emergenza sanitaria legata al Covid-19.

● **Click and Collect (Ordina e ritira)**: permette di ordinare da casa i prodotti da acquistare, e ritirare gli stessi a punto vendita. Nel corso del 2020 il servizio si è evoluto nel servizio "Ordina e ricevi a casa", molto apprezzato da soci e clienti. Il servizio è attivo in 12 punti vendita della Cooperativa. Nel 2020 il servizio ha ottenuto uno scontrino medio di 75,76 euro, per un valore complessivo di vendite di 54.330 euro.

● **Salta la fila**: servizio che ha l'obiet-

tivo, attraverso prenotazione on line, di snellire le code all'entrata dei punti vendita; questo ha permesso ai soci di fare la spesa rimanendo nel negozio il minor tempo possibile e riducendo al minimo i rischi di contagio.

● **My Foody**: applicazione che permette ai soci, in totale sicurezza, di acquistare prodotti vicini alla scadenza segnalata in etichetta, godendo di uno sconto sul prezzo di vendita del 50%.

● **Percorso di innovazione digitale**: progetto nato nel 2020 e che entrerà a regime nel 2021, che permetterà di sviluppare nuove attività di marketing operativo e comunicazione attraverso l'utilizzo di sistemi digitali per la comunicazione ai soci (effettuato in modo esclusivo, ad oggi, a mezzo volantini).



I FORNITORI

Il rapporto con i fornitori locali risulta per Unicoop Tirreno un caposaldo essenziale della propria politica commerciale, espressione insieme **dell'attenzione alle comunità locali dove la Cooperativa opera e dell'attenzione alla tutela della salute dei soci consumatori**. I fornitori locali sono infatti soggetti la cui unità locale si trova nelle regioni di insediamento della Cooperativa, cui Unicoop Tirreno trasferisce una parte del valore generato con le proprie attività. Questi fornitori sono inoltre valutati da Unicoop Tirreno sulla base di stan-

dard di sicurezza alimentare, tutela ambientale, ed etica del lavoro stabiliti da dettagliati protocolli di valutazione, accreditamento e messa in qualifica, che assicurano nel tempo la qualità e la sicurezza alimentare dei prodotti venduti. Nel corso del 2020 il numero di verifiche sui fornitori ha avuto un freno nel periodo del picco della pandemia (tra marzo e giugno), riprendendo a ritmo serrato dopo l'estate, e permettendo a fine anno di avere un quadro soddisfacente dei controlli effettuati, con numeri superiori anche rispetto agli anni precedenti.

Fornitori locali

	2018	2019	2020
Totale fornitori locali [n]	796	688	697
Fatturato dei fornitori locali [euro]	250.998.597	240.270.567	234.787.229
Verifiche effettuate sui fornitori [n]	45	22	55
Nuovi fornitori qualificati [n]	20	13	24
Verifiche manutenzione su fornitori preesistenti [n]	25	9	31
Verifiche NON approvate [n]	1	1	1



intervista

AL DIRETTORE GENERALE

BS20

L'ingegner **Piero Canova** è Direttore Generale di Unicoop Tirreno dal settembre 2016. Con lui facciamo il punto sui risultati raggiunti, le sfide da cogliere e le prospettive di Unicoop Tirreno.

Quali sono i fatti principali della gestione della Cooperativa in questo 2020 caratterizzato dalla pandemia da Covid-19?

«Se guardiamo all'anno passato, dal punto di vista economico finanziario, possiamo dire che la situazione è stata in linea con le aspettative, e questo malgrado le complessità che la pandemia ha naturalmente creato. Avevamo l'obiettivo del pareggio, e del ritorno all'utile di esercizio. Dopo un avvio buono, la pandemia ha creato un impatto significativo, a partire da marzo e fino a dopo l'allentamento delle restrizioni di giugno. Dal 15 luglio e fino a settembre l'anno si è svolto regolarmente e, nonostante le difficoltà dell'autunno che hanno rivelato delle complessità legate al ritorno del virus, l'anno si è chiuso con un risultato comunque positivo. È evidente che il Covid-19 ha impattato su tutto. Ci sono state poche presenze turistiche, poche migrazioni delle persone nelle seconde case. Oggi, l'andamento dei vaccini ci fa sperare in un futuro migliore. Volendo individuare internamente i fattori che hanno attenuato gli effetti negativi della pandemia, ne possiamo identificare due: l'aumento della domanda per la

Grande Distribuzione, caratterizzata da una bassa promozionalità, e la nostra capacità di adeguare l'offerta nelle diverse fasi dell'anno alle variazioni di domanda. Siamo stati cauti, e questo ha permesso di gestire le risorse in modo parsimonioso».

L'utile di bilancio è stato un risultato importante, che non era facile pensare di raggiungere solo alcuni anni fa...

«...siamo orgogliosi del fatto che la Cooperativa in 4 anni abbia raggiunto una gestione caratteristica e una gestione di cassa positive. Abbiamo inoltre ridotto il valore del prestito sociale. Dal 1° gennaio del 2017, quando avevamo 920 milioni di prestito sociale, siamo arrivati nel 2020 ad un valore di circa 600 milioni, e ciò significa che abbiamo restituito

un terzo di tale patrimonio ai nostri soci, tornando a fare bene ciò che dobbiamo fare, ovvero l'attività commerciale. Quest'anno, abbiamo anche lanciato l'emissione delle obbligazioni e siamo i primi a adottare strumenti di questo genere, regolamentati dalla *Consob*, nell'ambito del sistema cooperativo. La Cooperativa aveva dei problemi strutturali e gestionali ma non patrimoniali; era un'azienda che stava erodendo il capitale ma era ancora positivo per 130 milioni. Parte dei finanziamenti ottenuti, li abbiamo investiti in ammodernamenti e miglioramenti aziendali, che porteranno nei prossimi anni benefici anche sul bilancio: il relamping, la programmazione sui pannelli fotovoltaici, la rete di colonnine elettriche, sono esempi di interventi che porteranno ad un duplice vantaggio: economico e ambientale».

Dal punto di vista organizzativo che cosa ha cambiato il Covid-19?

«Indubbiamente la modalità di lavoro: siamo passati da un lavoro basato su interazioni continue di persona tra i dipendenti, a lavorare tramite rete. Abbiamo modificato le attività degli uffici puntando sul lavoro agile, e abbiamo visto che il nostro personale ha risposto efficientemente e seriamente. Nei punti vendita siamo riusciti a lavorare con continuità, in sicurezza, trasmettendo serenità anche ai nostri soci consumatori. Questo è possibile se una impresa ha basi solide, e la pandemia ha dimostrato che Unicoop Tirreno le ha».





la gestione in Unicoop Tirreno

BS20

DELL'EMERGENZA DA COVID-19

Sezione redatta in collaborazione
con il Dipartimento di Management
della Sapienza - Università di Roma



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Care socie e cari soci,

questa sezione che vi presentiamo in aggiunta al tradizionale Bilancio di Sostenibilità, ha l'obiettivo di dimostrare quale sia stato, e quale continui ad essere, il nostro impegno nel rispondere alla crisi sanitaria che è stata creata nel 2020 dal coronavirus. Si tratta di una sintesi delle iniziative poste in essere nel periodo del *lockdown* totale che si è avuto tra marzo e maggio e nel picco di contagi che si avuto dopo il periodo estivo, quando il virus ha iniziato di nuovo a circolare.

La nostra Cooperativa, e il sistema cooperativo nel suo complesso, ha dimostrato in questa emergenza di guardare alle persone, alla loro salute, alla loro sicurezza, come una priorità assoluta.

Abbiamo dimostrato un impegno, in primo luogo, verso i nostri dipendenti, i nostri lavoratori, ma anche verso i nostri territori, le nostre

comunità, e naturalmente i nostri soci. Abbiamo sin da subito adottato tutte le accortezze per rendere i punti vendita dei posti sicuri, in cui i lavoratori svolgessero le loro attività serenamente, e i soci e i consumatori potessero acquistare i prodotti senza preoccupazioni di contagio. Abbiamo creato iniziative sui territori per aiutare chi più ne aveva bisogno. Abbiamo sfruttato le nostre reti storiche con le associazioni, per arrivare a chi era solo, più fragile, e

in alcuni casi abbiamo ampliato la nostra rete di contatti, per soddisfare il numero sempre più in crescita di bisogni essenziali.

Abbiamo collaborato con istituzioni locali e, tramite Legacoop, con le istituzioni regionali e nazionali. Abbiamo operato nel rispetto delle regole stabilite dalla normativa nazionale, cercando sempre di non far mancare l'offerta nei punti vendita, e garantendo sempre la disponibilità di tutto ciò che veniva domandato. Questo *report* vuole essere una sintesi, letta in chiave di rapporti con i nostri interlocutori privilegiati, di quanto abbiamo fatto per rispondere efficacemente alla crisi sanitaria, utile per rendicontare a noi stessi le azioni concrete sviluppate verso di loro, ma anche per condividere con gli stessi interlocutori i risultati ottenuti.

Marco Lami e Piero Canova



L'EMERGENZA SANITARIA DA CORONAVIRUS

introduzione

Il presente *report*, allegato al Bilancio di Sostenibilità annuale di Unicoop Tirreno, tratta in chiave di rendicontazione, e secondo un approccio multistakeholder, quanto accaduto presso Unicoop Tirreno nel corso dell'emergenza sanitaria Covid-19 occorsa a partire da fine febbraio 2020 fino alla fine dell'anno, e che ad oggi non risulta ancora terminata. L'approccio usato risulta essere in linea con quello che guida la redazione del report di sostenibilità annuale, con la peculiarità del carattere di emergenza che ha caratterizzato la crisi da Covid-19, e con una maggiore focalizzazione sugli effetti prodotti dalla gestione dell'emergenza su alcuni dei principali portatori di interesse della Cooperativa. Il *report* è stato redatto in collaborazione con il Dipartimento di Management della Sapienza di Roma.

I primi casi di Covid-19 si sono avuti a fine 2019 e hanno coinvolto lavoratori del mercato di Wuhan, in Cina. A **gennaio 2020** si sono manifestate le prime polmoniti causate dal virus e le autorità cinesi hanno iniziato a adottare i primi provvedimenti di isolamento. A partire dal **23 gennaio 2020**, Wuhan è stata messa in quarantena.

I primi due casi di Covid-19 in Italia sono stati confermati il **30 gennaio 2020**, su due turisti provenienti dalla Cina, a Roma. Un focolaio di infezioni di Covid-19 è stato successivamente rilevato il **21 febbraio 2020**

a partire da 16 casi confermati in Lombardia, aumentati a 60 il giorno successivo, e con i primi decessi. Il **23 febbraio** viene sancita la chiusura totale dei comuni con focolai attivi e la sospensione di manifestazioni ed eventi sugli stessi comuni. Il **4 marzo 2020** il governo italiano annuncia la sospensione delle attività didattiche a livello nazionale in tutte le scuole di ogni grado e università.

Nella notte tra **7 e 8 marzo 2020** par-

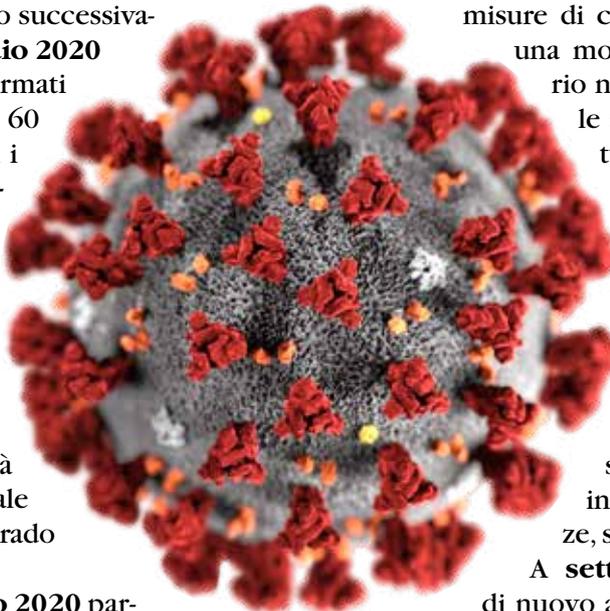
te ufficialmente la cosiddetta FASE 1 in cui vengono adottate una serie di misure restrittive che si applicano alla Lombardia. L'**11 marzo** viene poi pubblicato il **Decreto #IoRestoA Casa**, provvedimento che estende a tutto il territorio nazionale quanto già previsto col decreto dell'8 marzo: vengono sospese le attività didattiche, i servizi di ristorazione, e sono vietati gli assembramenti di persone in luoghi pubblici o aperti al pubblico. Il **21 marzo 2020**, viene annunciata l'attuazione di misure più stringenti che prevedono la chiusura di tutte quelle attività non ritenute necessarie per la filiera produttiva italiana in relazione alla situazione contingente. Viene inoltre vietato a tutte le persone fisiche di trasferirsi o spostarsi in comuni diversi da quello in cui si trovano, salvo che per comprovate motivazioni di stretta necessità (*lockdown*).

Dal **4 maggio** ha avvio la cosiddetta FASE 2, ovvero un allentamento graduale delle precedenti misure di contenimento. Dal 16 maggio riprendono molte attività commerciali al dettaglio, inclusi bar, ristoranti e parrucchieri e, a partire dal **3 giugno**, è ammesso anche lo spostamento tra regioni.

Dal **15 giugno** prende avvio la cosiddetta FASE 3 di convivenza con il virus, che allenta ancora le misure di contenimento, permettendo una mobilità completa sul territorio nazionale e la ripartenza delle attività sportive e ludiche a tutti i livelli.

A causa dell'aumento dei contagi registrata tra fine luglio e le prime due settimane di agosto, il **16 agosto** viene ordinata la chiusura delle discoteche e delle sale da ballo, e l'obbligo dalle 18 alle 6 dell'uso delle mascherine anche in spazi pubblici (come piazze, slarghi o vie).

A **settembre** il virus comincia di nuovo a correre, ma i casi in Italia



crescono meno di altri paesi. A metà settembre riaprono regolarmente le scuole e a fine settembre il colosso farmaceutico *Pfizer* annuncia con Biontech la possibilità di lanciare il vaccino entro fine ottobre.

A metà ottobre scoppia la “seconda ondata” per l’Italia, e il **16 ottobre** viene emanato un nuovo DPCM con misure restrittive per bar, ristoranti, sport di contatto, scuola, didattica a distanza, e smart working; misure restrittive che il 24 ottobre vengono intensificate, con ulteriori chiusure. Iniziano le prime sommosse in alcune città per la situazione di disagio crescente che le chiusure producono. In altri paesi europei (Francia, Germania) si ricorre a restrizioni ancora più significative, quali *lockdown*.

A **metà novembre** si ha il picco di contagi in Italia con punte di più di 40.000 positivi. Gli ospedali sono di nuovo sotto stress. A novembre arri-

vano anche i primi annunci sulle sperimentazioni positive sui vaccini: *Pfizer* prima, *Moderna* poi. Ai primi di dicembre i vaccini sono approvati dalle agenzie per il farmaco in Unione Europea, Stati Uniti e UK. Iniziano però ad arrivare informazioni sulle prime mutazioni del virus.

Il **27 dicembre** viene effettuata la prima dose di vaccino in Italia, a Roma, e prende ufficialmente avvio nel nostro Paese la campagna di vaccinazione. Al 31 dicembre 2020, in Italia il Covid-19 ha creato più di 75.000 decessi. Più di 1,7 milioni la stima dei morti nel mondo.

Il presente rapporto descrive le modalità di risposta all’emergenza da coronavirus in Unicoop Tirreno nel corso del 2020, a partire dalle fasi immediatamente precedenti alla fase 1, fino alla fine dell’anno. In alcuni casi ci si è concentrati in modo specifico su quanto fatto dalla Cooperativa nella fase di *lockdown* (marzo-maggio).

Cronologia dei principali eventi che hanno caratterizzato l’emergenza nel 2020

<i>periodo</i>	<i>evento</i>
inizio gennaio	Riconoscimento dell’esistenza del virus in Cina e primi decessi a Whuan
30 gennaio	Primi due casi in Italia (turisti provenienti dalla Cina)
21 febbraio	Primi casi confermati in Lombardia
23 febbraio	Chiusura totale dei comuni con focolai attivi
4 marzo	Sospensione attività didattiche nelle scuole e nelle università
7 marzo	Chiusura dei confini della regione Lombardia
11 marzo	Provvedimento di <i>lockdown</i> nazionale: avvio FASE 1
21 marzo	Divieto per tutti di spostamento oltre i confini comunali
4 maggio	Avvio FASE 2: riavvio attività commerciali e di ristorazione, e ripartenza della mobilità intraregionale
3 giugno	Ripartenza della mobilità tra regioni
15 giugno	Avvio FASE 3 di convivenza con il virus, con allentamento di tutte le misure adottate fino ad ora.
16 agosto	Ridefinizione di regole più stringenti per attività ludiche a causa della ricrescita del numero di contagi
settembre	Ripresa della curva dei contagi, e adozione dei primi provvedimenti di contenimento
16 ottobre	Avvio della “seconda ondata”, cui il Governo risponde con nuovi provvedimenti restrittivi
novembre	Picco dei contagi in Italia. Più di 40.000 casi accertati
dicembre	Risultati positivi delle sperimentazioni sui vaccini <i>Pfizer</i> e <i>Moderna</i>
27 dicembre	Avvio della campagna vaccinale in Italia, con il primo vaccino fatto a Roma

Il sistema di portatori di interessi e il ruolo dei soci

Le tipologie di portatori di interessi (*stakeholder*) presi in considerazione nell'ambito del presente *report* sono state principalmente tre: Lavoratori, Attori della filiera di produzione (fornitori locali e consumatori), e Comunità locale.

LAVORATORI i lavoratori rappresentano il capitale umano della Cooperativa, il sistema di competenze professionali, organizzative e relazionali chiamate a dare continuità al servizio di vendita dei prodotti, e questo malgrado il rischio di contagio cui si sono trovati continuamente a fare fronte. Nel presente lavoro, le iniziative mirate a ridurre i rischi e a garantire la continuità del business in massima sicurezza rappresentano il quadro delle iniziative gestionali meritevoli di essere rendicontate, con una misurazione degli effetti prodotti in chiave di riduzione del rischio di contagio sugli stessi lavoratori.

COMUNITÀ LOCALE per comunità locale si intende l'intero sistema di interlocutori territoriali. Sono tali sia i cittadini che vivono nei territori dove opera la Cooperativa, che le associazioni

rappresentative degli interessi di tali cittadini, che, infine, le amministrazioni locali chiamate a governare i territori di insediamento di Unicoop Tirreno. Nel presente rapporto sono riportate tutte le iniziative che la Cooperativa ha sviluppato nel periodo dell'emergenza nell'interesse delle comunità locali, al fine di ridurre il disagio e le difficoltà dei cittadini nei diversi territori di proprio insediamento.

ATTORI DELLA FILIERA DI PRODUZIONE (fornitori locali e consumatori) gli attori della filiera rappresentano i partner commerciali della Cooperativa. A monte nella filiera vi sono i fornitori locali di prodotti (soprattutto per freschi e freschissimi) a diretta negoziazione di Unicoop Tirreno; dall'altra parte, a valle, i consumatori della Cooperativa, i propri clienti, che acquistano i prodotti presso i punti vendita distribuiti sui territori di insediamento. Il presente rapporto si focalizza sulla rendicontazione delle iniziative sviluppate dalla Cooperativa nel periodo dell'emergenza sanitaria per assicurare la sicurezza sia di prodotti locali acquistati che dei locali magazzino e dei punti vendita.



Sistema di stakeholder preso in esame nel presente report

A queste tre categorie di *stakeholder* si devono aggiungere i **Soci**. I soci non sono dei portatori di interessi, ma rappresentano in Unicoop Tirreno la proprietà, in virtù del sistema di governance che caratterizza il modello d'impresa cooperativo. Il loro ruolo attivo nella gestione dell'emergenza sanitaria è risultato essenziale, sia nella supervisione delle iniziative promosse a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, sia nello svolgere il ruolo

di *trait-union* con i territori e con le esigenze delle comunità locali, sia infine (ma non certo per ordine di importanza) come categoria privilegiata di consumatori nell'interesse dei quali si indirizza lo spirito mutualistico. Sono quindi soggetti intermedi, attivatori e animatori delle relazioni tra la Cooperativa e i vari *stakeholder*, un ruolo che è stato centrale (come di seguito dettagliato) per tutto il periodo di gestione dell'emergenza.

Approccio metodologico

Dal punto di vista metodologico l'approccio proposto in questo report è "per *stakeholder*", cioè basato sulla rendicontazione della tipologia, degli strumenti e degli effetti derivanti dal sistema di relazioni che lega Unicoop Tirreno con i tre gruppi di portatori di interessi sopra descritti. Come nei tradizionali approcci alla rendicontazione sociale, il presente rapporto mira a fornire una misurazione delle azioni implementate e delle performance ottenute rispetto alle politiche e al sistema valoriale dell'organizzazione. Ciò che cambia nella presente rappresentazione è, invece, il quadro di riferimento di "eccezionalità" cui la rendicontazione si viene a riferire, prendendo in considerazione un evento specifico, inatteso ed impattante quale quello dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Rispetto a tale emergenza sono state descritte e misurate le azioni implementate dalla Cooperativa che hanno prodotto effetti sui diversi interlocutori, alcune delle quali risultano in corso ancora adesso. L'orizzonte temporale è il periodo marzo-dicembre 2020. Un elemento importante riguarda ancora una volta la figura dei "soci", soggetti riconducibili a tutte e tre le categorie di *stakeholder* sopra identificate (clienti, lavoratori, cittadini delle comunità locali), a cui non si è ricondotta una categoria specifica di potenziale impatto ma che sono stati trattati in modo trasversale in tutte e tre gli ambiti di rendicontazione affrontati.

Per ciascuno dei gruppi di *stakeholder*, si è proceduto a fornire una descrizione delle attività sviluppate connesse con l'emergenza, indicando come tali azioni abbiano contribuito a produrre effetti su quella specifica categoria. Ogniqualvolta sia ri-

sultato possibile, si è fornita una quantificazione degli effetti prodotti dalle azioni adottate, attraverso indicatori in grado di misurare, sia sul piano socio-ambientale che economico, l'impatto prodotto dalla Cooperativa.

Come fonte, oltre ai documenti e alle evidenze utili per la misurazione oggettiva degli effetti, si è usato lo strumento della narrazione da parte dei soggetti che sono stati direttamente coinvolti nell'ambito della gestione della crisi e della fase emergenziale, una narrazione ricostruita attraverso focus group e interviste organizzate via web. Sono inoltre state riportate alcune "voci" di attori identificati come rappresentativi della gestione della crisi, cui sono state indirizzate interviste dirette, e dai quali si è riportata la prospettiva diretta emersa su quanto accaduto.

Secondo quanto sopra delineato, il presente report si articola nelle seguenti sezioni:

- una prima sezione, di inquadramento, che riguarda il ruolo dei soci quali soggetti chiave nell'ambito della governance dell'impresa cooperativa; come anticipato, i soci sono chiave nelle tre sezioni di rendicontazione in modo trasversale;
- tre sottosezioni (A, B, e C) relative a ciascun ambito di rendicontazione definito sulla base del gruppo specifico di stakeholder preso in esame;
- ciascuna sottosezione viene analizzata prendendo in esame quanto avvenuto nella fase emergenziale, attraverso una descrizione di quanto fatto dalla Cooperativa e una misurazione dell'impegno adottato dalla Cooperativa e dell'impatto prodotto dalle azioni adottate;
- la sezione si chiude con l'identificazione delle principali lezioni emerse dall'esperienza.

I SOCI DI UNICOOP TIRRENO

Come specificato nel Report di Sostenibilità, quale organizzazione cooperativa, Unicoop Tirreno ha una base sociale che definisce, attraverso un articolato sistema elettorale, i membri del Consiglio di Amministrazione. I soci, infatti, attraverso la partecipazione nelle sezioni soci territoriali, votano all'interno delle Assemblee Separate coloro che andranno a rappresentarli nell'Assemblea Generale. L'Assemblea Generale dei soci approva il bilancio ed elegge il Consiglio di Amministrazione. Gli amministratori della Cooperativa devono essere scelti tra i soci cooperatori e restano in carica per tre esercizi. I soci sono sempre rieleggibili. Il principio democratico di "una testa, un voto" fa sì che l'Assemblea Generale sia espressione della volontà dei soci indipendentemente dal capitale conferito alla partecipazione dell'organizzazione, e rende il si-

stema di governance aperto e partecipativo. La situazione di emergenza prodotta dal Covid-19 ha avuto sin da subito un notevole impatto sia sulle attività delle sezioni soci, che sulle dinamiche di indirizzo e controllo che i soci sono chiamati a dare al Consiglio di Amministrazione.

La crisi è arrivata in un momento particolare delle attività sociali: stavano infatti iniziando le azioni previste per la celebrazione del 75° anniversario della costituzione della Cooperativa, e le iniziative legate alla presentazione e all'approvazione del preventivo della Cooperativa per il 2020. L'emergenza ha da subito impattato sulla programmazione, sconvolgendo quanto inizialmente stabilito, e imponendo un cambiamento radicale nelle priorità. Non sono state fatte assemblee, le celebrazioni del 75° sono saltate, e molte delle iniziative sui territori annullate. Tuttavia, la Cooperativa ha cercato di riavviare da subito le proprie attività, a partire dall'attivazione di canali di comunicazione tra membri del Consiglio



di Amministrazione, i Presidenti delle Sezioni Soci, e i Comitati Soci. La rete e l'utilizzo di piattaforme informative per videoconferenze sono stati identificati come gli strumenti idonei a superare l'obbligo di distanziamento nelle relazioni tra i diversi soggetti partecipanti ai vari organi. Le iniziali difficoltà nell'utilizzo delle strumentazioni informatiche sono state superate in breve tempo con il supporto proprio della Cooperativa attraverso una formazione telefonica e via web indirizzata ai soci che risultavano meno confidenti con le dotazioni multimediali. Sono stati formati attraverso iniziative one to one

circa 40 soci. Questo ha permesso ai *soci attivi di continuare a svolgere il loro ruolo di connessione* con i territori, con i cittadini e le comunità, di capire quali fossero le esigenze che provenivano dai diversi segmenti della società e di portarle all'attenzione di chi, in Cooperativa, era chiamato a trasformare le istanze dei territori in azioni. I soci attivi hanno anche rappresentato un essenziale contatto con i consumatori, facendosi portatori delle loro preoccupazioni, e stimolando la Cooperativa nella ricerca di soluzioni che assicurassero ai consumatori la maggiore sicurezza possibile.

Intervista a **Nadia Rico** tesoriera della Sezione Soci di Grosseto

Le sezioni soci sono stati attori attivi nella risposta alla crisi sanitaria; Nadia, come avete vissuto questo periodo a Grosseto?

«Personalmente, ma credo sia il pensiero comune di tutti coloro che come me si sentono soci attivi, l'ho vissuto come una persona che crede nella Cooperativa come a qualcosa che va oltre il semplice "luogo dove fare la spesa". Gli ideali che accomunano noi, soci, vanno oltre la disponibilità di una tessera *fidelity*; e questi ideali, la nostra diversità, sono usciti anche nel periodo della pandemia e del *lockdown*. La collaborazione storica che la Cooperativa ha con le associazioni del territorio, con il volontariato, è stata essenziale nel periodo dell'emergenza. Sono stati siglati in tempi brevissimi (forse una settimana) molteplici accordi per l'effettuazione delle spese a domicilio; sono stati posti i carrelli della solidarietà; ad aprile si è iniziata anche la Spesa Sospesa. Tutte iniziative che sono state possibili per il radicamento storico (basti pensare al servizio *Ausilio per la spesa*) nella società, e per la fiducia che tutti ripongono nella Cooperativa, in noi».

Quale è stato il ruolo specifico della Sezione Soci?

«Noi siamo stati il collegamento con il nostro territorio. Abbiamo individuato i bisogni della gente e abbiamo aiutato la Cooperativa a andare in quella direzione. Su Grosseto, abbiamo devoluto le entrate delle raccolte a due parrocchie locali. Abbiamo interagito anche attivamente con le associazioni locali. Noi siamo sempre in contatto con i soci, ma anche con altre persone che sul territorio ci chiedono supporto, aiuto, e siamo chiamati a dare loro risposta. Importante è stato che la Cooperativa sia stata attenta a questi bisogni, ma questo lo ha fatto perché fa parte dei propri ideali».

Cosa è accaduto nei rapporti con i punti vendita e con i clienti?

«Nei supermercati l'attenzione della Cooperativa nei confronti dei propri dipendenti è stata sin da subito evidente e immediatamente percepibile; e questo sia per coloro che stanno al pubblico (alla cassa, ai banchi, ai punti di ascolto), che per coloro che stanno dentro, nei magazzini. Questa attenzione è risultata evidente anche dai nostri soci, così come evidente è stata l'attenzione della Cooperativa verso di loro. Come consumatori, i soci hanno percepito da subito l'attenzione posta dalla Coopera-

tiva verso la loro sicurezza, verso la loro salute. I disinfettanti erano presenti nei punti vendita, la febbre misurata, le distanze rispettate. I punti vendita hanno dato serenità, sia a chi ci lavorava, sia a chi vi entrava per fare la spesa, e questo ha permesso di ridurre davvero lamentele e critiche».

Quali sono stati i cambiamenti nella Sezione Soci oggi, dopo l'esperienza dell'emergenza sanitaria?

«Coop ha dimostrato responsabilità verso i consumatori, i territori, i dipendenti, i soci. Come sempre, ha fatto la sua parte. E ha dato a noi la possibilità di fare la nostra. Lo ha fatto coinvolgendoci, ma anche dandoci gli strumenti per continuare a interagire, a organizzare le nostre attività. Abbiamo fatto video-conferenze, seppure pochi di noi conoscessero certe tecnologie. Abbiamo attivato una chat, e stavamo tutti i giorni in collegamento. I Comitati li abbiamo organizzati tutti on line. Si è trattato di una fase difficile perché nuova, ma l'abbiamo superata adeguandoci alle esigenze. Abbiamo continuato ad organizzarci, e abbiamo fatto ciò che era possibile fare, andando, per quanto possibile, incontro alle esigenze e ai bisogni del territorio. Non credo tutto questo sia stato poco, e soprattutto non credo sia stato qualcosa di comune a molte altre aziende».

Nel 2020 si sono tenuti 9 Consigli di Amministrazione, di cui 8 da remoto, e di questi 4 nel periodo del *lockdown*; sono state organizzate 5 Consulte delle Presidenze (con 102 partecipanti), 2 delle quali nel periodo del *lockdown*, tutte da remoto, e 1 Consulta delle Sezioni Soci, cui hanno partecipato 165 membri.

Si è trattata dunque di una modalità nuova di relazione tra i soggetti delegati alla governance della Cooperativa che ha permesso anche di facilitare le relazioni tra i vari settori della Cooperativa e le sezioni soci, per lo svolgimento delle attività di carattere più operativo.



La Cooperativa ha scelto Microsoft Teams come piattaforma informatica



A - UNICOOP TIRRENO E I PROPRI LAVORATORI

Il personale della Cooperativa rappresenta uno dei principali patrimoni dell'organizzazione, espressione del sistema di competenze e conoscenze che la caratterizzano. In una organizzazione operante nel sistema della distribuzione, in particolare, il personale è la prima interfaccia verso i clienti, cui viene attribuita la responsabilità di rappresentare l'organizzazione e le proprie azioni. Nel periodo di crisi il contributo fornito dal personale nello svolgimento delle proprie attività è stato essenziale per trasferire serenità ai soci e ai consumatori, una serenità che è stato possibile assicurare solo grazie ad una serie di iniziative orientate a tutelare la loro salute e sicurezza.

È stato importante mantenere viva una interlocuzione serrata con tutti. Ogni volta che si manifestava una motivazione di ansia nel personale, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza lo segnalavano al Comitato di Crisi e se ne discuteva. Proprio questo clima di fiducia ci ha consentito di contenere quelli che potevano essere effetti negativi quali assenteismo o contestazioni. Si è creato un ottimo clima che ha attraversato il lockdown e che dura tutt'oggi.

Andrea Botticella

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione di Unicoop Tirreno

Il personale che sarà preso in considerazione nella presente sezione riguarda sia quello impiegato presso i punti vendita (e destinato all'effettuazione di servizi di vendita al pubblico), che quello in servizio presso gli uffici, con ruolo amministrativo, prevalentemente impiegato presso la sede centrale di Vignale della Cooperativa.

a. Il Comitato di crisi di Unicoop Tirreno

Pochi giorni dopo l'avvio della FASE 1 che ha previsto il *lockdown* nazionale, Unicoop Tirreno ha dato ufficialità alla costituzione di un apposito comitato per il contrasto alla crisi (Comitato

Covid-19) che avesse come finalità principale quella dell'applicazione e della verifica delle regole del protocollo di regolamentazione e risposta alla crisi. Il Comitato è stato costituito il 24 marzo. Complessivamente sono stati organizzati nell'intero anno **9 incontri** del Comitato (la maggior parte dei quali nei primi tre mesi della pandemia). Membri del Comitato Covid-19 sono stati nominati il Direttore Generale (e datore di lavoro), il Direttore del Personale, il Direttore Operations, il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP), un Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), e il Coordinatore dei Medici Competenti Prof. Saverio Violante quale esperto esterno all'organizzazione. Il Comitato ha svolto la funzione di coordinamento delle azioni con riferimento all'emergenza, oltre a favorire il raccordo tra i livelli manageriali, le organizzazioni sindacali e i lavoratori interessati dai provvedimenti di risposta alla crisi. Tutti gli incontri del Comitato sono stati realizzati con strumentazioni informatiche da remoto, al fine di ridurre i contatti e rispettare quanto stabilito dalle normative sul distanziamento. La priorità è stata da subito quella di prendere decisioni che avessero l'obiettivo di creare idonee condizioni per cui il personale potesse lavorare nei punti vendita in totale sicurezza, e fare in modo di trasmettere tale sicurezza a soci e consumatori che accedessero ai punti vendita.

Nello stesso periodo sono stati anche organizzati **4 incontri** del Coordinamento dei RLS con l'RSPP. Sono stati anche effettuati, nel periodo di picco della pandemia, al fine di individuare linee di comportamento comuni tra le cooperative di consumo, **14 incontri** della Commissione di coordinamento Salute e Sicurezza di ANCC (Associazione Nazionale delle Cooperative di Consumo). Tutti questi incontri hanno avuto l'obiettivo di scambiarsi le pratiche adottate, promuovere nuove iniziative e azioni, e diffondere un approccio il più possibile condiviso di risposta alla situazione di emergenza.

b. Protezione e prevenzione verso il personale: le azioni adottate

L'impegno in ambito di prevenzione e protezione da parte della Cooperativa, per rispondere all'emergenza, è stato avviato subito dopo che si è compresa la criticità della situazione, anche prima della costituzione ufficiale del Comitato di Crisi. Le azioni sono state promosse sia in ambito prevenzione, con la definizione di una serie di procedure atte a ridurre i rischi presso i punti vendita e presso gli uffici amministrativi, sia in ambito protezione, con l'adozione di una serie di iniziative orientate a ridurre il rischio di contagio dei lavoratori a punto vendita aumentando e adeguando la dotazione dei DPI - Dispositivi di Protezione Individuale in forza al personale.

b.1 Iniziative di prevenzione

Sono state emanate a partire dalla fase emergenziale **3 procedure** finalizzate a regolare le modalità gestionali e operative di risposta al Covid-19, ciascuna delle quali ha avuto molteplici aggiornamenti e revisioni in funzione delle novità che via

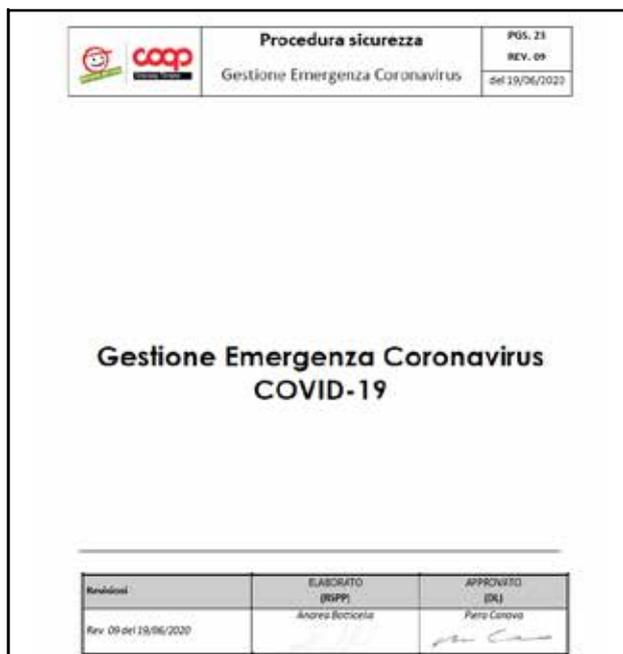
via emergessero nei territori e nei vari punti vendita, nonché in base alle novità che venivano emanate con i vari provvedimenti nazionali e regionali cui le procedure dovevano adeguarsi.

- *Ogni decreto, ogni norma, ogni parere che fosse*
- *subentrato nel periodo, è stato immediatamente,*
- *in tempi veramente rapidi, discusso all'interno della*
- *Cooperativa e importato nelle nostre procedure.*
- *Tali procedure sono poi state diffuse a tutto il nostro*
- *personale e ai nostri collaboratori, in modo tale che*
- *fosse evidente l'attenzione che l'organizzazione*
- *mostrava nei loro confronti.*
- **Armando Picuno**
- Direttore Operations di Unicoop Tirreno

Le procedure di risposta all'emergenza sono state modificate ogniquale volta una novità normativa dovesse essere recepita. Le indicazioni sui contenuti nascevano in seno al Comitato Covid-19, ma prima della emissione era sempre prevista una fase di rapida condivisione con tutte le altre figure che si occupano di salute e sicurezza, ed in particolare RLS e medici competenti.

Procedure di prevenzione stabilite per rispondere all'emergenza sanitaria

<i>rif. procedura</i>	<i>n. revisioni</i>	<i>finalità della procedura</i>
PGS 23 Gestione emergenza coronavirus	12	Stabilire e coordinare le attività finalizzate a limitare il contagio da Covid-19 e prevenirne i rischi correlati
PGS 24 Gestione lavoratore con contagio sospetto/certo	3	Gestire, in ambito operativo, la presenza di un lavoratore della rete vendita contagiato, o sospettato tale
PGS 25 Assistenza a soggetti con sintomatologia da possibile contagio da Covid-19	0	Stabilire le modalità operative da osservare, al fine di dare assistenza ad un lavoratore, o ad un cliente, che manifesti sintomi ascrivibili ad un possibile contagio da Covid-19



La rapidità dei cambiamenti che intervenivano di giorno in giorno, sia nella fase di *lockdown* che nella fase della "seconda ondata", ha reso difficoltoso adottare iniziative di informazione e comunicazione strutturate verso i lavoratori per illustrare loro le novità occorse nei documenti di gestione. Sono state allora adottate soluzioni orientate a velocizzare il trasferimento delle informazioni, permettendo di far arrivare al personale quanto richiamato all'interno delle procedure emesse, in modo da renderle attuabili a punto vendita nel più breve tempo possibile. Il principale strumento di condivisione delle prescrizioni contenute nelle procedure è stata la **intranet aziendale**, mezzo che aveva il vantaggio di essere accessibile da chiunque e in qualsiasi momento (anche da smartphone), sia sul posto di lavoro che in orario extralavorativo. Inoltre, è stato utilizzato il **portale Paghe**, un sito a cui

una volta al mese tutto il personale ha l'abitudine di accedere, e quindi uno strumento di facile fruizione. Accanto a questi strumenti, che permettevano una lettura completa dei documenti di gestione, sono state poi usate altre forme di comunicazione, quali **cartellonistica e sistemi VMS** (videomessaggi a rotazione), che ricordavano direttamente sui reparti comportamenti base essenziali da seguire ai fini preventivi. Infine, è stata prodotta una **video-procedura**, caricata su *YouTube* e accessibile facilmente da chiunque, in cui venivano sintetizzati di nuovo i comportamenti da seguire al fine di ridurre i rischi di contagio.

Particolare attenzione è stata poi dedicata ai cosiddetti *lavoratori fragili*, ovvero coloro le cui condizioni di salute a causa di patologie preesistenti potrebbero determinare, in caso di infezione, un esito più grave ed infausto. Dal censimento effettuato in Cooperativa, complessivamente sono stati identificati 31 lavoratori in Toscana, 26 nel Lazio e uno in Umbria. Con questi soggetti è stata attivata una procedura apposita, definita in collaborazione con il Medico Competente, finalizzata a ridurre i loro contatti con altre persone sul punto vendita, a concentrare la loro presenza in orari a minore flusso di clienti, e limitare la loro presenza in spazi comuni a maggiore circolazione di consumatori e personale.

b.1.1 L'uso dello smart working e delle videoconferenze come strumento di comunicazione

Al fine di ridurre i contatti e favorire la continuità delle attività amministrative a supporto delle vendite, per il personale di sede è stato scelto di promuovere l'utilizzo dello **smart working**, quale strumento in grado di coniugare le due esigenze di continuità del business e distanziamento. Delle circa 350 persone impiegate nella sede di Vignale, una volta adeguate le infrastrutture informative, circa 220 sono state destinate al *lavoro agile*. Seppure la Cooperativa non avesse mai sperimentato tale modalità lavorativa, l'esperienza è stata valutata positivamente, sia da parte dei lavoratori coinvolti, sia da parte del management.

Parallelamente all'utilizzo dello *smart working*, è stato promosso in Cooperativa l'utilizzo di **strumentazioni virtuali per le comunicazioni interne**, tutte da effettuare attraverso piattaforme informatiche selezionate dai servizi informativi di Unicoop Tirreno. L'adozione del *lavoro agile* e l'*utilizzo delle videoconferenze* come strumento di comunicazione interna hanno prodotto una interessante esperienza, non solo nella chiave di aumento del benessere organizzativo e di conciliazione dei tempi di vita e lavoro per i lavoratori, ma anche dal punto di vista ambientale, grazie alla riduzione della mobilità casa-lavoro e alla riduzione dei consumi.

Intervista a Giancarlo Pallini responsabile del coordinamento degli RLS

Giancarlo, tu hai partecipato al Comitato di Crisi Covid-19 di Unicoop Tirreno, con quale ruolo?

«Ho partecipato al Comitato di Crisi in qualità di Coordinatore degli RLS di Cooperativa. Ho partecipato sin dal primo incontro, quello del 24 marzo, e abbiamo iniziato a lavorare da subito per risolvere le questioni che l'emergenza poneva. L'emergenza ha naturalmente trovato tutti impreparati. La crisi non è passata, e la ricrescita dei contagi dopo il periodo estivo ne è stata la dimostrazione. Sicuramente nel tempo abbiamo acquisito una maggiore esperienza su come affrontare il fenomeno. Nella prima fase do-

vevamo supportare i lavoratori nelle nuove modalità operative. Lavoratori a cui va assolutamente fatto un plauso, perché hanno continuato a fare quello che facevano prima della crisi, adeguandosi alle nuove condizioni, anche con preoccupazione, ma senza mai tirarsi indietro. Da parte nostra, noi RLS abbiamo cercato di fare il possibile per veicolare le informazioni sulle nuove modalità di lavoro; il coordinamento degli RLS ha rappresentato lo strumento con cui abbiamo fatto circolare le nuove indicazioni. In questo le tecnologie informatiche ci sono state di grande aiuto. Per fortuna il Coordinamento era già operativo: questo ha aiutato».

Come venivano adottate le decisioni in seno al Comitato di Crisi?

«Gli interventi seguivano quanto stabilito a livello nazionale e nel-

la regolamentazione regionale, e noi procedevamo a stabilire le regole da adottare per renderle operative in Cooperativa. L'RSPP recepiva le disposizioni e li trasformava in protocolli, noi li discutevamo in Comitato, per poi essere diffusi all'interno della Cooperativa. DPCM e regolamentazione regionale venivano trasformati dall'RSPP in disposizioni per la Cooperativa, e insieme li condividevamo. Il rapporto tra me e l'RSPP nei periodi di *lockdown* e in autunno era quotidiano: ci sentivamo giornalmente. Per la diffusione delle procedure, invece, la intranet è stata fondamentale».

Quali decisioni ritieni siano state più importanti per la Cooperativa tra tutte quelle adottate e verso chi?

«Sul "chi", senza dubbio, il personale che stava nei punti vendi-

ta, a contatto con il pubblico. Tra questi, in modo particolare coloro che avevano situazioni di fragilità e che avevano necessità di essere maggiormente tutelati. E in questo, non mi riferisco solo alle categorie più a rischio, insomma i lavoratori che avrebbero potuto contrarre più facilmente il virus (es. immunodepressi), ma anche coloro che avrebbero potuto essere suscettibili di avere maggiori problemi in caso di contagio (es. cardiopatici). All'inizio con questi soggetti si è scelto di usare ferie, permessi ecc. Sono state decisioni molto importanti per ridurre i rischi dei lavoratori. I lavoratori all'inizio erano naturalmente preoccupati, ma

devo dire che hanno dimostrato professionalità e serietà. Hanno compreso che stavamo facendo tutto quello che era possibile fare, e ritorni positivi ne abbiamo avuti, e non solo verbali. Non c'è stato assenteismo, nessuna impennata di malattie. Tutto è filato molto liscio. Tutti hanno contribuito, forse anche oltre la normalità. E questo è qualcosa che è stato recepito anche dall'azienda. Adesso con la diffusione dei vaccini, speriamo di andare sempre più in direzione di soluzione del problema».

Che cosa ti lascia questa esperienza?

«A me ha chiarito l'importanza della materia complessiva della

salute e sicurezza. Adesso abbiamo tutti più chiaro il valore del benessere e della tutela dei lavoratori, sia noi rappresentanti dei lavoratori, che l'azienda. L'esperienza ci ha confermato e consolidato l'idea che la sicurezza dei lavoratori è un valore essenziale. In Cooperativa questa percezione esisteva già: adesso abbiamo la certezza della consapevolezza da parte di tutti. L'azienda ha mostrato valori forti, che permettono di stabilire anche su altri temi percorsi nuovi per il futuro; credo che potremo lavorare ancora insieme mettendo al centro delle priorità la sicurezza».

b.2 Iniziative di protezione

Parallelamente alle attività orientate a definire le procedure per la riduzione dei rischi di contagio, la Cooperativa ha iniziato a dotare il personale di **DPI - Dispositivi di Protezione Individuale** integrativi rispetto a quelli usati ordinariamente. I nuovi dispositivi riguardavano mascherine, gel disinfettante, guanti, e barriere in plexiglass in corrispondenza delle casse, tutti prodotti per i quali è stato previsto dalla Cooperativa un ingente sforzo sia economico che di risorse umane destinate. All'inizio, mascherine e guanti erano di numero abbastanza esiguo, e la loro consegna è stata contingentata, concentrando l'attenzione su quelle attività che prevedessero dei rischi maggiori di interazione con l'esterno. Tuttavia, la dotazione di almeno una mascherina al giorno per ciascun dipendente è stata sempre assicurata per l'intero periodo, anche nella fase di *lockdown* iniziale in cui la disponibilità di mascherine risultava particolarmente limitata. Inoltre, ai soggetti fragili e a coloro che lavorassero in aree in cui non fosse presente una barriera in plexiglass, le mascherine fornite sono state le FFP2. Proprio con riferimento alle **barriere alle casse**, queste sono state realizzate in tempi estremamente ridotti, al fine di adeguare le aree a maggior rischio di contatto con sistemi che separassero il più possibile il personale da utenti e consumatori. Parallelamente sono state stabilite **regole di distanziamento** dei clienti rispetto ai banchi di vendita e dei salumi. Sono stati inoltre acquistati quantitativi elevati di **prodotti sanificanti**, sono state intensificate le **attività di pulizia dei punti vendita** da parte delle società esterne, ed infine sono state stabilite **regole rigorose di contingentamento per l'accesso** ai punti vendita degli utenti attraverso l'utilizzo di agenzie di security.



Esempi di provvedimenti adottati per la tutela del personale a punto vendita

c. I risultati della gestione dell'emergenza con il personale

Le azioni di prevenzione e protezione sopra implementate hanno avuto riflessi sia dal punto di vista dei risultati in termini di riduzione del rischio di contagio e di trasmissione del contagio all'interno della Cooperativa, sia dal punto di vista dei costi sostenuti per rispondere all'emergenza e per l'adozione delle diverse iniziative. In particolare, nel periodo in esame (2020), sono stati riscontrati tra i dipendenti della Cooperativa (più di 3800 unità in totale) **101 contagi**, di cui 57 in Toscana e 43 in Lazio - Umbria. Si tratta di numeri molto bassi rispetto alla popolazione di lavoratori della Cooperativa (incidenza del 2,6%), e questo ha rappresentato il risultato più importante degli sforzi messi da Unicoop Tirreno nella gestione della crisi. Ulteriore elemento positivo è stato il riscontro avuto dai controlli della ASL e degli altri organi di controllo nel periodo 21

marzo-31 dicembre, finalizzati a verificare la conformità della gestione dell'emergenza all'interno dei diversi punti vendita. Con lo scopo di verificare la risposta all'emergenza sanitaria, sono stati effettuati 53 sopralluoghi con 19 richieste di integrazioni documentali, e in nessun caso sono state emesse prescrizioni, né rilievi alla documentazione prodotta.

Dal punto di vista dei costi, è stato attivato in Cooperativa un centro di costo specifico per il controllo dei costi straordinari relativi al Covid-19, al fine di poter misurare continuamente l'incidenza dell'emergenza sui costi complessivi di gestione. Tale sistema è stato implementato al momento in cui si è manifestata l'emergenza e è emersa la necessità di procedere con una misurazione continuativa dei costi aggiuntivi sostenuti per rispondervi. In totale sono stati spesi nel corso del 2020 più di **5 milioni di euro**, di cui la maggiore incidenza è da ricondurre ai costi di vigilanza.



Tabella dei costi Covid-19 anno 2020

<i>voce di costo</i>	<i>euro</i>	<i>descrizione</i>
Mascherine e altri DPI	653.197	Dotazione ai lavoratori di DPI specifici quali mascherine, guanti, visiere, abbigliamento specifico ecc.
Pulizia e sanificazione	1.225.291	Interventi straordinari di sanificazione e pulizia degli ambienti
Vigilanza	2.579.461	Integrazione servizi di vigilanza per attività di regolazione flussi clienti, contingentamento e altri interventi per riduzione contagio
Adeguamento sistemi, attrezzature elettroniche e manutenzioni	112.321	Servizi informativi aggiuntivi, manutenzione hardware e software, manutenzione beni strumentali e noleggio attrezzature elettroniche
Comunicazione e informazione	27.840	Inserzioni stampa, manifesti, pieghevoli, locandine, volantini informativi su Covid-19
Acquisto materiale per punti vendita	47.975	Materiali di consumo e piccoli cespiti (barriere, termoscanner, gel disinfettante, prodotti per sanificazione...)
Altri costi residuali	109.842	Traposto merci, compensi e rimborsi per prestazioni varie, e altri costi da contabilizzare
Riduzione fitti attivi	409.180	Riduzione dei costi di locali in affitto a terzi perduti nel periodo di emergenza
Spese personale	466.374	Una tantum riconosciuta ai dipendenti che hanno lavorato nel periodo del <i>lockdown</i>
totale	5.631.481	totale costi emergenza Covid-19 anno 2020



B - UNICOOP TIRRENO E LA PROPRIA COMUNITÀ

Se l'emergenza da Coronavirus da un lato ha rappresentato un evento critico e drammatico per l'intera collettività, dall'altra parte lo stesso evento ha messo in luce l'importanza di Unicoop Tirreno nei rapporti con le comunità di proprio insediamento, nonché il ruolo che essa può assumere, in circostanze anche drammatiche, per i cittadini, per gli attori di governo locali e per le associazioni dei diversi territori.

- *In questa situazione di emergenza, nella relazione con le comunità, sempre in accordo e con il supporto dei soci attivi, abbiamo cercato di renderci partecipi e di avere un ruolo di supporto [...]. Abbiamo interagito con le istituzioni in quasi tutti i comuni, sempre a servizio dei cittadini.*

- **Massimo Favilli**

- Direttore Politiche Sociali di Unicoop Tirreno

Le attività svolte dalla Cooperativa sono state molteplici nel periodo indagato. In tutte le attività è stato essenziale il contributo dei soci attivi. Sono stati loro i primi soggetti a segnalare le necessità, i primi ad attivare le relazioni con gli attori locali, i primi a indirizzare l'attività della Cooperativa verso la soddisfazione dei bisogni dei territori.

Iniziativa promossa nell'ambito di attività istituzionali a livello locale

Tra le azioni di natura "istituzionale", Unicoop Tirreno (nel quadro della cooperazione a livello nazionale) ha dato la sua adesione alla accettazione dei buoni sconto del 10% sull'acquisto dei prodotti messi a disposizione dal **governo all'ANCI - Associazione Nazionale dei Comuni Italiani e alla Protezione Civile**, raddoppiando lo sconto presso i propri punti vendita. Oltre a questa, che ha riguardato anche altri attori della grande distribuzione, Unicoop Tirreno ha partecipato ad un'altra serie di iniziative che hanno coinvolto nei diversi territori altre amministrazioni comunali.

Una esperienza particolarmente significativa, in questo senso, è senz'altro quella maturata con il **Comune di Roma**. L'iniziativa ha preso il via nel mese di aprile, quando Unicoop Tirreno ha partecipato ad un avviso pubblico d'interesse indetto dall'amministrazione comunale per il confezionamento di pacchi alimentari da distribuire a persone e famiglie in condizione di disagio economico e sociale, causato dall'emergenza Coronavirus. Dopo tre giorni, la Cooperativa è stata informata di aver vinto il bando, superando la concorrenza sia grazie alla convenienza dei prezzi, che alla capacità gestionale del servizio presentato (preparazione e consegna giornaliera presso una piattaforma logistica del Comune). Il lavoro è iniziato il 10 aprile, all'interno del grande magazzino dell'Ipercoop Euroma2, dove i primi pacchi

(500) sono andati subito in distribuzione. Passati alcuni giorni è iniziato un lavoro quotidiano che ha permesso di preparare e consegnare circa 1.700 pacchi al giorno. L'ultima partita è stata chiusa il 14 maggio, per un totale di 44.760 pacchi in un mese. Si è trattato di un enorme lavoro di squadra che ha visto la collaborazione di tutti i settori aziendali e che ha ottenuto il plauso dell'amministrazione comunale, rimarcando il ruolo economico e sociale della Cooperativa nella Capitale. Il valore totale dell'operazione è stato di 1.100.000 euro, seppure la Cooperativa abbia utilizzato quelle risorse in toto per l'organizzazione e la buona riuscita del servizio. Altra amministrazione con la quale è stata promossa una iniziativa simile a quella del Comune di Roma è stato il **Comune di Orbetello**, dove sono stati consegnati pacchi alimentari ai cittadini per un valore totale di 50.000 euro.

In altri comuni poi, a seguito ancora di un **accordo nazionale tra Coop, ANCI e Protezione Civile**, Unicoop Tirreno ha siglato 51 protocolli d'intesa che hanno coinvolto 63 Onlus e associazioni locali e 16 amministrazioni comunali, con l'obiettivo di garantire, nel periodo del *lockdown*, l'ingresso prioritario nei supermercati ai volontari delle associazioni partner che vi si recassero a fare la spesa per poterla portare a soggetti impossibilitati a recarsi presso i supermercati e negli altri punti vendita del territorio. Nella selezione delle associazioni, in molti casi hanno avuto un ruolo centrale i comuni, chiamati a gestire il coordinamento delle associazioni di volontariato e della Protezione Civile. Inoltre, l'esperienza pluriennale del servizio *Ausilio per la spesa* promosso dalla Cooperativa aveva permesso già di stabilire delle relazioni tra Unicoop Tirreno e associazioni dei vari territori, rapporti che nel periodo del *lockdown* si sono ulteriormente consolidati. Le associazioni sono state rimborsate dalla Cooperativa con 5 euro per ogni spesa effettuata, in modo da contribuire alla copertura dei costi di servizio e trasporto.

- *Sul piano organizzativo, essenziale è stato il lavoro dei servizi informativi. Noi delle politiche sociali sottoscrivevamo il protocollo con l'associazione e/o l'amministrazione. Dopo la firma del Direttore, veniva consegnato un codice a barre alla associazione da presentare in cassa ogniqualvolta i propri volontari fossero andati a fare la spesa. Ogni spesa che passasse in cassa veniva quindi registrata dai nostri sistemi informativi, e questo ci ha permesso di monitorare continuamente, in tempo reale, quanto avvenisse sui diversi territori, calibrando le attività sulla base delle esigenze che via via si manifestavano. Un lavoro di squadra fatto in tempi brevissimi, sulla base della sola volontà di aiutare le nostre comunità.*

- **Fabio Guidi**

- Settore Politiche Sociali

Si è trattato di una operazione che ha visto impegnati totalmente 59 punti vendita con il supporto delle sezioni soci territoriali. 11 dipendenti sono stati dedicati al progetto nella sua interezza, oltre agli addetti dei punti vendita coinvolti nelle attività di preparazione delle spese; circa 300 i volontari coinvolti nel periodo di picco. Per la realizzazione dell'intero progetto è stata poi essenziale la collaborazione delle sezioni soci territoriali, che hanno fatto da tramite tra le associazioni e la Cooperativa, oltre a identificare le situazioni di criticità cui

il servizio poteva contribuire. Si è trattato di una operazione molto importante per le fasce deboli della popolazione, in particolare anziani soli e soggetti affetti da patologie per le quali il coronavirus potesse creare effetti molto critici. Complessivamente sono state consegnate nel periodo di chiusura totale (*lockdown*) 3.764 spese, per un valore totale di circa 176.000 euro. Il contributo totale fornito dalla Cooperativa alle associazioni firmatarie dell'accordo è stato nello stesso periodo di 22.100 euro.



Intervista a **Anna Tempestini** **Presidente associazione** **di Pubblica Assistenza** **di Piombino**

Presidente, quale è il rapporto che c'è tra Unicoop Tirreno e l'Associazione di Pubblica Assistenza di Piombino?

«La relazione tra la Cooperativa e la nostra Associazione è storica. Operiamo da decenni nel medesimo territorio e apparteniamo ad una medesima cultura. Anche i principi che hanno ispirato la nostra nascita sono gli stessi. Le nostre comuni radici vanno ricercate nel movimento operaio, nel solidarismo verso i lavoratori delle fabbriche locali. Noi nasciamo nel 1899, la Cooperativa nel 1945; abbiamo 75 anni di storia comune sul territorio di Piombino. Il sostegno e l'assistenza alle popolazioni locali sono sempre stati la nostra missione, a partire dalla nascita dell'industria. Sul piano operativo negli ultimi anni abbiamo sviluppato progetti in stretta collaborazione. L'iniziativa più importante, che è stata anche la base della collaborazione nel periodo del *lockdown* di marzo, è stata l'Ausilio per la spesa, che prevede la consegna a domicilio della spesa a soggetti impossibilitati a entrare nei punti vendita per gli acquisti, perché affetti da disabilità, perché anziani, malati o colpiti da infortunio. Una iniziativa che ha sempre

visto la Cooperativa al centro di una rete territoriale molto importante, nella quale la nostra associazione è uno degli attori centrali».

Poi c'è stata la pandemia... e qui la relazione si è consolidata

«Sì, qui la relazione si è consolidata. Nell'emergenza abbiamo risposto alla proposta di Unicoop Tirreno di partecipare al progetto di sostegno alla spesa per coloro che non avevano supporti esterni. Persone sole, fragili, molto spesso anziane o con patologie rilevanti, che non avevano possibilità di effettuare autonomamente gli acquisti. Complessivamente abbiamo consegnato 260 spese. Si è avuta davvero una mobilitazione generale. L'intesa con la Cooperativa è stata immediata. La Cooperativa ha avuto l'intuizione di proporsi alle associazioni come attore a servizio delle comunità locali, con il tramite della sezione soci locale. Le attività, seppure in una fase emergenziale, sono state condotte in piena sintonia. La Cooperativa ci ha dato piena disponibilità con il personale dei propri punti vendita. Inoltre, ci ha riconosciuto un contributo per il servizio reso rispetto alla spesa fatta, un elemento che conferma l'importanza che Unicoop Tirreno assegna ai propri territori».

Quali sono stati i ritorni che avete avuto dagli utenti, e quali le lezioni imparate da questa esperienza?

A mio avviso il ritorno è stato molto positivo. L'iniziativa con Coop si è affiancata ad altre azioni che abbiamo sviluppato come Pubblica Assistenza sul territorio, e abbiamo avuto modo di stare vicini ai nostri associati e ai nostri concittadini con vari servizi. Abbiamo attivato uno sportello rivolto agli ultrasessantenni per sapere se avessero bisogno di qualcosa, al fine di non limitarci a sapere cosa accadeva, ma anche sapere come si potesse far sentire l'associazione vicina a chi aveva necessità. Abbiamo attivato lo sportello psicologico a distanza, con il supporto di Fondazione Livorno, indirizzato ai ragazzi per sostenerli in questa fase di crisi. Abbiamo infine promosso azioni in collaborazione con la Regione per la consegna delle mascherine alle farmacie. Tutte azioni che sono state possibili perché è cresciuto in quel periodo il numero dei volontari (cosa legata anche al *lockdown* e alla disponibilità di tempo per più persone). A loro abbiamo garantito tutte le misure di sicurezza possibili, seppure nella prima fase questo non sia stato facilissimo a causa della indisponibilità di molte tipologie di dispositivi di protezione (a partire da mascherine e gel). Quello che ci portiamo a casa è una maggiore consapevolezza dei bisogni e delle nostre potenzialità di aiuto al territorio anche

in condizioni di emergenza nuove. Tuttavia, oltre ai numeri in crescita, quello che ci preoccupa è la crescente rabbia e tensione sociale che si è

manifestata dopo l'estate 2020 legata agli effetti sull'economia che la crisi sanitaria si porta dietro, un fenomeno collaterale alle problematiche sanitarie i

cui effetti possono risultare in prospettiva ugualmente devastanti. La speranza sta oggi tutta nell'efficacia della campagna di vaccinazione».

Altre iniziative promosse dalla Cooperativa in favore delle comunità

Oltre alle iniziative sviluppate nel quadro delle relazioni con le istituzioni locali, la Cooperativa ha promosso anche altre attività a servizio delle comunità. Ancora una volta il tramite e il contributo delle sezioni soci e dei soci attivi è risultato essenziale. Tra queste, una di particolare rilevanza è stata senz'altro la **Spesa SOSpesa**. A partire dal mese di marzo, e fino al 14 giugno, in tutti e 98 i punti vendita ogni cliente ha potuto, una volta arrivato alla cassa, donare 1 o 5 euro, che le associazioni e le onlus locali avrebbero trasformato in buoni per l'acquisto di prodotti alimentari di prima necessità da consegnare a segmenti fragili della popolazione. L'ammontare totale delle donazioni è stato poi raddoppiato per eccesso da parte della Cooperativa. In totale i soci-consumatori hanno donato nel periodo tra marzo e metà giugno (*lockdown*) 17.595 euro, che sono diventati in totale 39.520 euro donati alle associazioni.

Altra iniziativa rilevante promossa dalla Cooperativa nel periodo del Coronavirus è stata la predisposizione nei diversi punti vendita di **un carrello o un cesto adibito alla donazione di prodotti alimentari** da parte di soci-consumatori, prodotti che poi venivano recuperati dalle associazioni di



Promozione della Spesa SOSpesa

volontariato del territorio per essere consegnati a persone bisognose. La Cooperativa ha incentivato l'iniziativa, e ha collaborato attivamente al buon esito delle consegne. In quasi tutti i punti vendita è stata promossa questa iniziativa, e più di 60 associazioni sono state coinvolte sui diversi territori. Pur non essendo stato possibile misurare in modo preciso i quantitativi donati attraverso questo sistema, a seguito di riscontri effettuati con le associazioni coinvolte e con i punti vendita è possibile affermare che i quantitativi di generi alimentari raccolti abbiano superato i quantitativi delle consuete raccolte alimentari *Dona la Spesa* organizzate negli anni precedenti, andando oltre le 100 tonnellate di prodotti raccolti.

Intervista a Simone Picchi Responsabile logistica di Caritas Livorno

Simone Picchi, Caritas è stata una delle associazioni coinvolte nei servizi territoriali nel periodo dell'emergenza sanitaria al fianco di Unicoop Tirreno: da dove nasce questa collaborazione?

Il rapporto tra *Caritas* e Unicoop Tirreno va avanti ormai da 8 anni, con il progetto *Buon Fine*. Il *Buon Fine* è un progetto con cui la Cooperativa dona prodotti vicini alla scadenza,

o con confezioni sciupate, alle associazioni di volontariato come la nostra, affinché possiamo aiutare coloro che non possono contare su un pasto quotidiano. Come *Caritas* a Livorno passiamo da tre dei cinque punti vendita del Capoluogo per ritirare gli invenduti e portarli a destinazione. Questo rapporto storico è stata la base anche per il nostro coinvolgimento nella fase acuta dell'emergenza sanitaria, dove ancora siamo stati chiamati a supportare chi, nella nostra comunità, rischiava di soffrire di più.

Quale è stato il vostro coinvolgimento nelle fasi di maggiore crisi da Coronavirus?

Nel periodo di picco dell'emergenza (*lockdown*) abbiamo lavorato a stretto contatto con Unicoop Tirreno. In primo luogo, sono stati posti fuori dei punti vendita dei carrelli dove i consumatori potessero lasciare la loro spesa, che poi noi abbiamo redistribuito a chi ne aveva necessità. Siamo stati prima contattati da "Fonti del Corallo", poi da Porta a Mare. Siamo stati qui destinatari di un servizio che metteva a disposizione la Cooperativa e

noi pensavamo a distribuire le merci. Successivamente abbiamo ampliato la nostra attività. Insieme con altre 8 associazioni locali e in accordo con l'amministrazione comunale di Livorno, abbiamo organizzato un servizio di consegna a domicilio di merci partendo da tutti e 5 i punti vendita di Livorno. Il progetto è durato otto settimane, permettendo a ciascuna delle associazioni di presidiare ciascun punto vendita almeno due volte a settimana. Abbiamo in questo modo ampliato significativamente il bacino di utenza e siamo riusciti a raggiungere molte più persone. All'inizio abbiamo avuto qualche difficoltà: basti pensare cosa vuol dire organizzare banchetti dovendo rispettare il distanziamento. In alcuni casi sono stati lasciati solo carrelli e cartellonistica. Alcune associazioni hanno messo a disposizio-

ne i loro volontari anche per le altre associazioni: la collaborazione tra le associazioni è stata una dei più importanti obiettivi raggiunti. Superate le difficoltà iniziali, siamo andati avanti fino a fine maggio. Alcune associazioni sono riuscite a raccogliere fino a 11 tonnellate di merci.

Che cosa vi rimane dell'esperienza e quali sono stati i ritorni percepiti dalla comunità?

Intanto la consapevolezza della criticità della situazione. Ci siamo trovati davanti ad una situazione assolutamente nuova, a nuove problematiche. A marzo abbiamo visto crescere gli accessi alla *Caritas* del 380%: si sono rivolte a noi persone che non avevamo mai visto, che non ne avevano mai avuto bisogno. Sicuramente la possibilità di mettere in un pacco alimentare prodotti "ordinari" da supermercato ha dato una certa serenità agli interlocutori, e li ha resi li-

beri di poter accedere a questo tipo di aiuto. Per intenderci: stavano nei pacchi anche prodotti "freschi", non solo quelli a lunga conservazione tradizionali. E anche prodotti "di marca", che in generale nei pacchi alimentari non si trovano. Sono inoltre venute fuori nuove mancanze, nuove esigenze che in passato non avevamo mai preso in considerazione: es. prodotti per l'igiene, per la casa, per la cura della persona. Anche per queste abbiamo cercato di dare delle risposte. In prospettiva valuto l'esperienza molto positivamente: la Cooperativa ha fatto da catalizzatore di diverse realtà associative, pronte ad aiutare il nostro territorio. Noi abbiamo risposto bene, contribuendo con i contatti che avevamo, con i mezzi e le persone necessarie, e siamo stati in grado di raggiungere in poco più di due mesi circa 3.000 famiglie.



Unicoop Tirreno ha inoltre aderito all'iniziativa promossa dalla *Fondazione Noi LegaCoop Toscana* che ha riguardato la donazione di **7 nuovi ecografi** alle strutture ospedaliere toscane da utilizzare nei "reparti bolla" per fronteggiare le emergenze da Coronavirus. I "reparti bolla" sono quei reparti che sono destinati ai pazienti che, pur non avendo necessità della terapia intensiva, non possono neanche essere assistiti a domicilio. Gli ecografi vengono utilizzati per i pazienti contagiati dal Covid-19 per individuare la polmonite interstiziale senza bisogno di raggi. Il valore complessivo dei 7 macchinari è stato di 140.000 euro di cui 20.000 euro derivate da Unicoop Tirreno.

Ulteriore iniziativa ha riguardato la donazione di oltre 202.000 euro in buoni spesa alla *Caritas*. Unicoop Tirreno ha infatti deciso di trasformare in buoni spesa da usare nel periodo dell'emergenza sanitaria i premi non ritirati di un concorso realizzato nel 2018. Il concorso si chiamava *2 milioni di premi* e aveva coinvolto tutti i punti vendita di Unicoop Tirreno e di Coop Alleanza 3.0. Le due Cooperative avevano individuato nella *Caritas* il soggetto a



Esempio di ecografo acquisito tramite la donazione alla Fondazione NOI LegaCoop Toscana

cui devolvere i rispettivi premi non ritirati. Il valore economico totale di 202.000 euro è stato diviso in buoni da 50 e 100 euro che, a sua volta, la Caritas ha destinato alle singole diocesi presenti in Toscana (9), Lazio (8) e Umbria (2). I 19 centri della Caritas hanno poi provveduto a devolvere a persone e famiglie in difficoltà economica tali buoni o a usarli nel periodo dell'emergenza per acquisti diretti di beni essenziali nei servizi di distribuzione a domicilio.

C - UNICOOP TIRRENO E ATTORI DELLA FILIERA

Il terzo gruppo di interlocutori della Cooperativa è formato dagli attori della filiera produttiva, ed in particolare i fornitori di merci e servizi per le attività presso i punti vendita da una parte, e i clienti-consumatori dall'altra.

C.1 - I rapporti con fornitori di merci e servizi

Il rapporto con i fornitori è un tema rilevante che ha avuto un carattere strategico nella capacità di garantire la disponibilità di prodotti sicuri sui banchi di vendita anche nei periodi più critici dell'emergenza sanitaria. Sin dall'inizio i prodotti alimentari sono stati esclusi dalla comunità scientifica tra quelli a rischio di trasmissione del contagio, e questo ha permesso di concentrare l'attenzione sulle procedure di regolamentazione dei rapporti con i fornitori e nelle modalità di approvvigionamento.

Sono state trasmesse ai fornitori di merci le **procedure corrette di comportamento** nell'interazione con la Cooperativa al fine di minimizzare i rischi di interazione e contatto, assicurando il rispetto dei distanziamenti e l'utilizzo dei dispositivi di protezione atti a limitare il contagio. Parallelamente, sul piano dei controlli esercitati dalla Cooperativa nei periodi di picco della pandemia, il settore qualità, in accordo con le linee stabilite dal Comitato di Crisi, ha identificato le attività di controllo strettamente necessarie, limitando le verifiche considerate a minore valenza strategica e a più elevato rischio. Da questo punto di vista, ad esempio, i controlli sui *difettosi* o sulle *criticità alimentari* hanno continuato ad essere effettuati, così come sono stati mantenuti attivi i rapporti con le autorità di controllo (ed in particolare la ASL). Il Covid-19 ha anche posto nuove problematiche sulla gestione di alcune attività in precedenza mai affrontate, quali quelle relative alla gestione dei servizi di sanificazione dei locali e di gestione di nuove tipologie di rifiuti. Con riferimento ai **rifiuti**, all'interno dei punti vendita si è posto il problema dello smaltimento di guanti in gomma e delle mascherine chirurgiche usati dal personale. Unicoop Tirreno ha seguito nella loro gestione le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità a livello nazionale che prevedevano di considerare tali rifiuti come assimilabili agli urbani e gestibili come indifferenziati. In Cooperativa, per precauzione, è stato deciso di inserirli in doppi sacchi, in modo tale che si riducesse la probabilità di fuoriuscita di materiale, per poi essere consegnati al gestore del servizio di igiene urbana locale. Per quanto riguarda invece i **servizi di pulizia**, sono stati forniti alle ditte una serie di protocolli relativi alle modalità corrette di comportamento da adottare all'interno dei punti vendita, verificando la loro effettiva capacità di rispettarli.

- *L'attenzione verso l'ambiente ha continuato, nel rispetto delle regole, ad essere un tema di attenzione per noi, anche nel periodo dell'emergenza più acuta. E questo sia all'interno dei punti vendita, che al di fuori di essi. Ad Orbetello, ad esempio, fuori dal punto vendita, abbiamo stabilito una maggiore frequenza di svuotamento dei cestini da mascherine e guanti usati al fine di evitare che questi si disperdessero in giro vista la prossimità dell'OASI - WWF.*

• Massimo Sacchetti

• Responsabile Ambientale di Unicoop Tirreno

C.2 - I rapporti con i consumatori

Per una organizzazione operante nella distribuzione commerciale quale Unicoop Tirreno il rapporto con la clientela risulta essenziale, e nell'ambito della gestione dell'emergenza sanitaria l'attenzione nei confronti dei consumatori ha rappresentato un elemento di particolare attenzione. Il punto vendita ha rappresentato da questo punto di vista il luogo in cui la richiesta di sicurezza espressa da parte dei consumatori (maggior parte dei quali soci della Cooperativa) doveva essere soddisfatta dalle iniziative messe in piedi dalla Cooperativa stessa, in cui i clienti potessero sentirsi tutelati rispetto alla diffusione del virus, e percepissero la spesa come una fase a bassissimo rischio per loro e per i loro familiari.

- *Questa emergenza ha messo in evidenza, nel rapporto con i consumatori, la differenza tra la natura della nostra impresa cooperativa e altre aziende che fanno la stessa nostra attività, ma che hanno principi fondanti diversi. I soci consumatori sono stati messi al centro delle nostre attività e la loro tutela vista come priorità.*

• Armando Picuno

• Direttore Operations di Unicoop Tirreno

Sono state definite delle **regole per limitare il numero degli accessi dei clienti** all'interno del punto vendita al fine di ridurre il rischio di assembramenti, e sono state definite **regole di distanziamento dell'utenza** all'esterno dei punti vendita dove si venissero a creare code di attesa. Il richiamo continuo al rispetto di queste regole da parte dei dipendenti ai soci-consumatori ha rappresentato una fonte di trasmissione di serenità rispetto alla sicurezza che poteva essere percepita nei punti vendita, che si sono rivelati in alcuni periodi della pandemia gli unici luoghi dove si potesse fare una reale, seppur minima, socialità. Al fine di garantire il rispetto di queste regole sono stati acquisiti nuovi servizi di vigilanza professionale da parte di società esterne che effettuassero controlli sugli accessi, e permettessero una riduzione dei rischi di assembramento.

mento. Complessivamente sono stati spesi nel 2020 più di 2 milioni e mezzo di euro per costi di vigilanza. Sono stati poi messi a disposizione degli utenti guanti monouso da indossare all'interno dei punti vendita, e gel sanificante disponibile in vari punti dei supermercati.



Esempi di provvedimenti adottati per la tutela dei consumatori a punto vendita

La crisi sanitaria, nel rapporto con i consumatori finali, ha messo in evidenza la necessità di integrare un servizio di vendita a domicilio dei prodotti. Per rispondere, almeno parzialmente, a questa esigenza, in tempi brevi sono stati implementati sistemi che, pur non essendo riconducibili direttamente all'e-commerce, hanno permesso in alcuni punti vendita di semplificare e velocizzare gli acquisti. Il

primo servizio adottato è stato il **Salt@LaFila**, servizio che consente a soci e clienti della Cooperativa di prenotare data e fascia oraria in cui accedere al supermercato senza fare la fila. Sulla base di una mail di conferma che il sistema manda all'utente, l'accesso al punto vendita risulta immediato, evitando di dover attendere il proprio turno fuori dal supermercato. Nel 2020 il servizio è stato attivato in 27 punti vendita.



L'altro servizio sviluppato nel periodo di emergenza è stato il **Click and Collect**. Si tratta di un servizio che permette all'utente di ordinare la spesa on-line e passare a ritirarla già pronta presso il punto vendita in determinate fasce orarie. Le spese vengono preparate dagli addetti di negozio e riposte in cella frigorifera fino al momento del ritiro. Il ritiro ed il pagamento da parte del cliente avvengono al punto di ascolto. 12 sono i punti vendita in cui il servizio è ad oggi attivo.

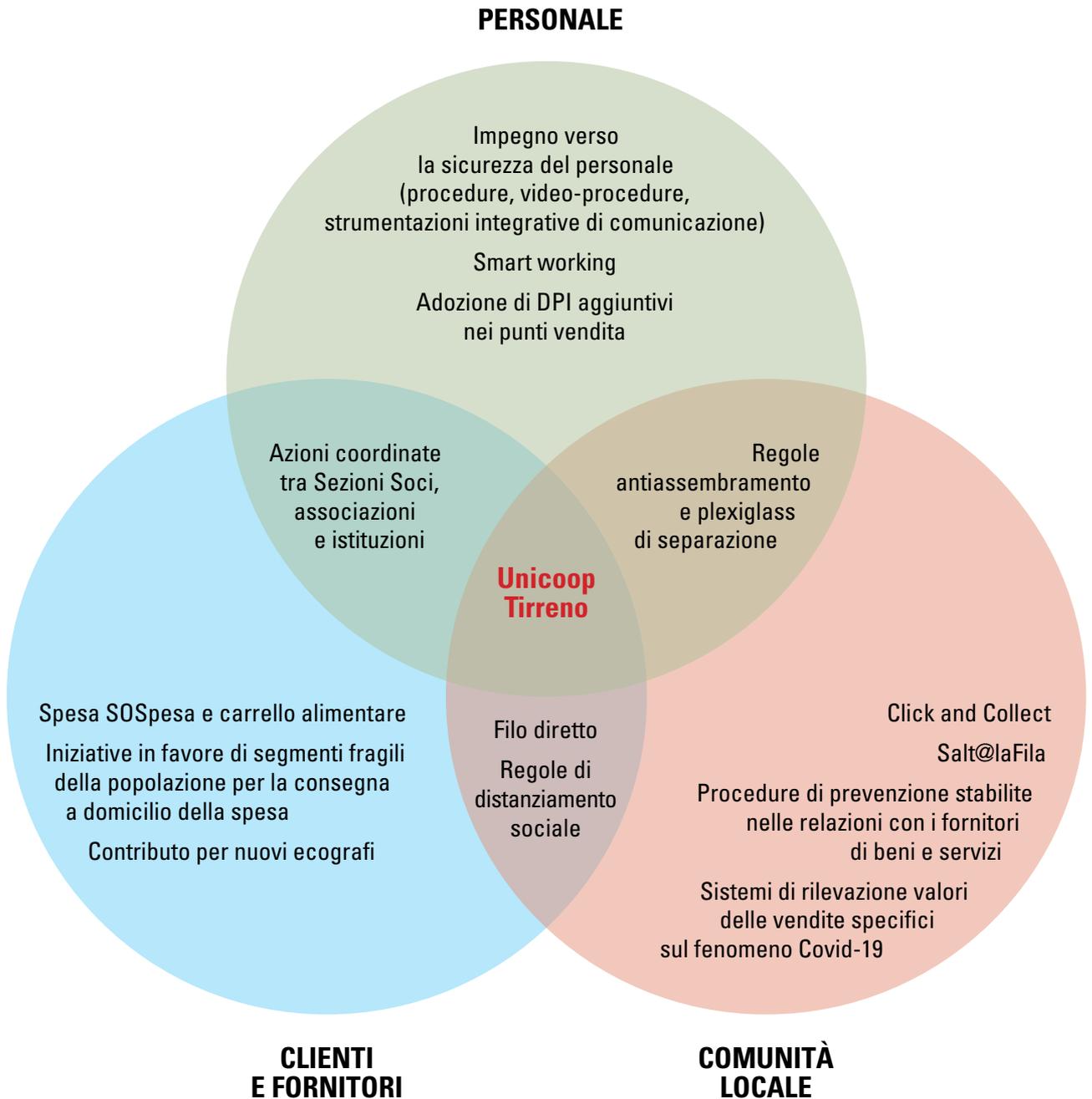
L'impegno su questi temi messo in campo dalla Cooperativa ha avuto riscontri positivi che sono stati "certificati" attraverso quanto registrato dal **Filo diretto** e quanto rilevato sul campo dal personale della rete. Il Filo diretto è il servizio di ascolto dei consumatori presente in Unicoop Tirreno che raccoglie tutte le segnalazioni provenienti da soci e consumatori. La maggior parte delle segnalazioni avute nel periodo dei picchi di emergenza sanitaria hanno fornito ritorni positivi sulle iniziative promosse a punto vendita per ridurre i rischi dei consumatori, così come positive sono state le sensazioni del personale della rete che girava i vari punti vendita e rilevava il livello di soddisfazione degli utenti.

A ulteriore conferma di quanto accennato, sono stati i **dati relativi alle vendite**. Il periodo tra febbraio e marzo ha visto un significativo aumento delle vendite da parte della Cooperativa. La preoccupazione per quanto sarebbe accaduto da lì alle settimane successive ha spinto i consumatori a fare ingenti scorte di merci e prodotti (in particolare non deperibili) aumentando in modo rilevante il valore della spesa. Nelle settimane successive, con la chiusura stabilita per legge a livello nazionale, il valore degli scontrini ha teso a crescere ancora, seppure il numero di spese giornaliere si fosse ridotto significativamente. Queste nuove dinamiche hanno portato ad una nuova modalità di approvvigionamento dei prodotti, con una diversa focalizzazione anche sulle tipologie di merci acquistate.



Sintesi conclusiva del quadro delle iniziative sviluppate

L'esperienza del rapporto tra Unicoop Tirreno ed alcuni dei propri portatori di interessi nell'ambito della gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 ha messo in evidenza la centralità della Cooperativa nei contesti di proprio insediamento, misurata attraverso l'attenzione mostrata verso il proprio capitale umano e nell'importanza assegnata alle comunità locali come clienti dei punti vendita.



Le lezioni nelle parole di alcuni interlocutori chiave della Cooperativa

Nel corso della raccolta delle informazioni utili alla redazione del presente report sono state raccolte da alcuni dei soggetti intervistati indicazioni su quelle che siano state le lezioni che l'esperienza della gestione dell'emergenza sanitaria abbia lasciato. Di seguito alcune delle loro considerazioni.

• Sicuramente una lezione importante è stato il consolidamento delle relazioni con le persone. Nei periodi di picco dell'emergenza eravamo sempre in lockdown, sia che fossimo a casa che fossimo a lavoro. Abbiamo dimostrato in quel periodo una compattezza organizzativa a tutti i livelli che ha permesso a tutti di superare le nostre paure. Credo abbia consolidato il rapporto tra la Cooperativa e i propri lavoratori.

Armando Picuno

• Direttore Operations di Unicoop Tirreno

• Abbiamo toccato con mano le opportunità della tecnologia per le comunicazioni. È una spinta

• irreversibile. Tutti abbiamo avuto modo di prendere confidenza con le nuove tecnologie, e abbiamo capito la loro importanza per una impresa moderna, e lo hanno capito anche coloro che erano più riluttanti. Questo è un insegnamento che ci porteremo oltre la fine dell'emergenza.

Paolo Bertini

• Politiche sociali di Unicoop Tirreno

• L'uso della tecnologia per le riunioni si è mostrata come una opportunità di risparmio di risorse, risparmio di tempo, riduzione di impatto sull'ambiente... insomma un fattore di beneficio da tutti i punti di vista.

Elena Marenzi

• Controllo di gestione di Unicoop Tirreno

• L'emergenza sanitaria ci ha dimostrato che alcune soluzioni, quale lo smart working, sono una opportunità per l'azienda e per il personale. Qui è servito per rispondere ad una emergenza, ma ha anche dimostrato che le persone sono responsabili, e il loro impegno non cambia se lavorano da casa. Ma per alcuni colleghi che lavorano in grandi città, o che vivono distanti

• dalla Cooperativa, questa è una grande opportunità per migliorare la loro qualità di vita.

Andrea Botticella

• Servizio prevenzione e protezione di Unicoop Tirreno

• L'esperienza ci deve stimolare ad innovarci e consolidarci su certi canali nuovi di vendita; parlo ad esempio dell'intensificazione degli strumenti di e-commerce, ma in generale sull'utilizzo della rete quale mezzo per andare incontro ad alcuni dei nostri soci. E questo, oltre l'emergenza sanitaria.

Fabio Pellegrini

• Servizio Qualità di Unicoop Tirreno

• Questa esperienza ci ha confermato che la nostra Cooperativa può continuare a rappresentare un punto di riferimento per i territori e per le comunità. La paura del Covid-19 si è legata piano piano alla paura della povertà, della crisi economica: noi dobbiamo essere sempre lì, a svolgere la nostra attività come impresa cooperativa, consapevoli di quello che possiamo fare per i nostri territori e i nostri soci.

Massimo Favilli

• Direttore Politiche sociali di Unicoop Tirreno



UNICOOP TIRRENO ●
Bilancio
DI SOSTENIBILITÀ 2020
SINTESI

la sostenibilità
SOCIALE
AMBIENTALE
ECONOMICA

in appendice
**L'EMERGENZA SANITARIA
DA CORONAVIRUS
IN UNICOOP TIRRENO**

coop

Unicoop Tirreno

a cura della

**Direzione Soci
e Comunicazione**

di Unicoop Tirreno,

in collaborazione con

l'Istituto di Management

della Scuola Superiore

di Studi Universitari

e di Perfezionamento

Sant'Anna di Pisa

