

“**Bili
amici
Società
2019**”



COMMERCIANI INDIPENDENTI ASSOCIATI
SOCIETÀ COOPERATIVA

La comunità è più grande

Bilancio Sociale
2019



“ **Bil.**
ancio.
Soci
Sale
2019 ”



COMMERCIANTI INDIPENDENTI ASSOCIATI
SOCIETÀ COOPERATIVA





- 1.** STORIA E IDENTITÀ pag. 6
- 2.** NUMERI E VALORI pag. 18
- 3.** PERSONE E LAVORO pag. 24
- 4.** PARTECIPAZIONE E DEMOCRAZIA pag. 34
- 5.** CLIENTI E CONSUMI pag. 40
- 6.** ORGANIZZAZIONE E SERVIZI pag. 50
- 7.** OGGI E DOMANI pag. 58
- 8.** FIDUCIA E RELAZIONI pag. 64





Il **2019** è stato un anno significativo per la nostra Cooperativa: lo è stato per i **risultati importanti** che insieme siamo riusciti a ottenere, pur in uno scenario della grande distribuzione organizzata, e dei consumi più in generale, ancora non facile, in un Paese che nel complesso stenta a rilanciarsi e a tornare ai livelli pre crisi e che resta ancora troppo incapace di investire su lavoro e futuro, come ci ha spiegato l'economista Tito Boeri alla nostra ultima convention.

È stato un anno che di certo ricorderemo perché Conad ha avviato un progetto di **sviluppo articolato** che l'ha portato a conquistare la posizione di leader di mercato nazionale, portando sotto l'insegna di un'azienda italiana numerosi punti vendita Auchan; Cia ha fatto la sua parte in questo percorso, e la farà ovviamente anche nel 2020, con l'acquisizione e il cambio insegna in tempi record di 25 negozi nel secondo semestre dell'anno.

Il 2019 è stato anche l'anno dei nostri **primi sessant'anni**, un traguardo di grande valore, un'occasione per riflettere sulla nostra storia e per delineare le prospettive del cammino che ci attende.

Abbiamo voluto celebrare questa ricorrenza fuori dalla retorica e vicini a chi ogni giorno è impegnato al nostro fianco: i **soci**, i **dipendenti** dei negozi, i **clienti**, i nostri **fornitori** e le nostre **comunità**. Abbiamo pensato a tutti loro, con un ricco programma di attività che da gennaio a dicembre ci ha portato in piazza con il Grande Viaggio; a interrogarci su innovazione, sviluppo, territorio con i nostri partner e fornitori; a festeggiare i compleanni tra gli scaffali nei punti vendita; a raccontare storie, ricordi, esperienze in un "road movie" tra i nostri imprenditori associati; a premiare i clienti del nostro concorso a premi nel corso di una grande festa, fino ad arrivare nelle palestre e nei campi di gioco per donare defibrillatori a decine di società sportive.

È stato **un anno straordinario** di cui conserveremo un bellissimo ricordo e del quale anche questo bilancio sociale vuole dare conto in sintesi.

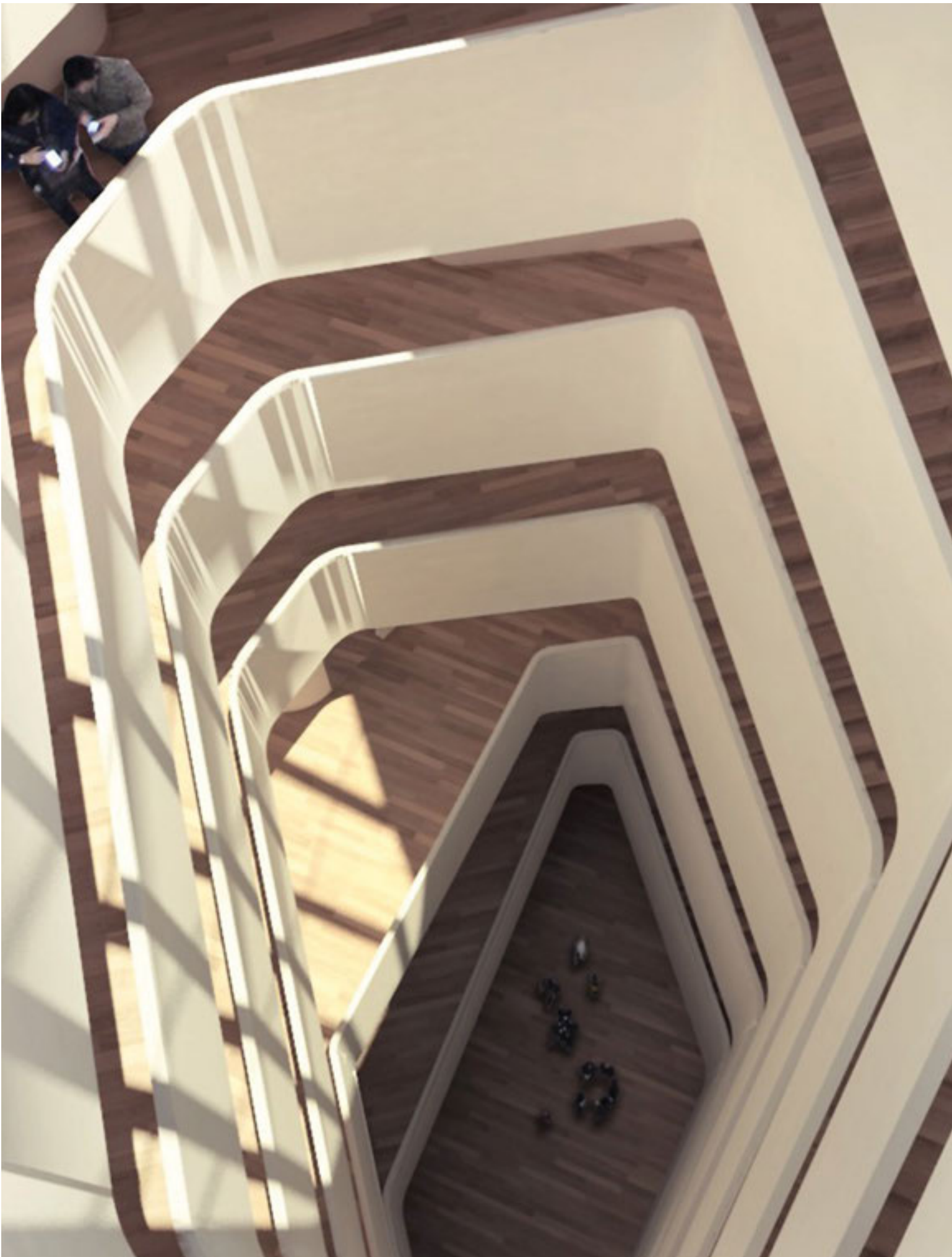
Siamo orgogliosi della strada che abbiamo fatto e consapevoli che una storia così lunga non è scontata e, soprattutto, è sempre **frutto di impegno e responsabilità condivisi**.

Dobbiamo ringraziare chi ebbe l'intuizione, nel settembre del 1959, di dare vita a un sogno, perché ci vide lungo e gettò le basi per un'impresa sana, che conserva ancora oggi i suoi valori. Il gruppo dirigente si appresta ad affrontare i prossimi impegni con determinazione e con la necessaria consapevolezza di avere in gestione pro tempore una cooperativa che andrà consegnata in salute e accresciuta a chi verrà nei prossimi anni.

Una nota, necessaria, in chiusura: nel 2020, per la prima volta, non terremo la nostra assemblea nella modalità consueta. Il Coronavirus ha stravolto nei mesi scorsi le abitudini di vita di tutti. Daremo conto dell'impatto del virus nel bilancio sociale del prossimo anno; per ora la Cooperativa e i soci sono impegnati ogni giorno, senza risparmiarsi e con uno sforzo comune, a fronteggiare questa pandemia per continuare a offrire regolarmente i propri essenziali servizi. Confidando di poter tornare in tempi brevi a una situazione di maggiore 'normalità', l'augurio a tutti noi è di buon lavoro.

*Maurizio Pelliconi, Presidente
Luca Panzavolta, Amm. Delegato*







1. *Storia e Identità*

Camminare verso il domani
senza dimenticare il passato.
Il percorso della cooperativa è un sottile
gioco fatto di equilibri, di esperienza,
di visioni e di sperimentazione.
Diventare qualcosa di nuovo
continuando a rimanere ciò che si era.

Chi siamo

Commercianti Indipendenti Associati, una delle cooperative del sistema Conad, nasce a Forlì il **23 settembre del 1959** con il nome di **CAFE** (Cooperativa di approvvigionamento fra esercenti).

Al 31 dicembre 2019 la rete associata comprende i punti vendita Conad della **Romagna** (FC, RA, RN), **San Marino**, **Marche** (PU, AN), **Veneto** (RO, TV, PD, VE, BL), **Friuli Venezia Giulia** (UD, PN, TS, GO) e 16 negozi nella città di **Milano**, frutto dell'acquisizione da Auchan.

60

anni

di storia della Cooperativa

472

soci

persone fisiche

8

magazzini

basi della distribuzione

150

società

persone giuridiche

6

regioni



associata Conad

16

province

presenza punti vendita

Nel panorama della grande distribuzione organizzata, la specificità del modello Conad (e quindi anche di quello Cia) è rappresentata dalla figura del **socio imprenditore**, ovvero il **dettagliante cooperatore** che gestisce uno o più punti vendita Conad: è un **commerciante indipendente** (ogni gestore di punto vendita Conad è una azienda a sé stante), ma **associato** in cooperativa (dalla quale acquista le merci, ottiene una serie di servizi e della quale concorre a definire obiettivi e strategie).

Questo modello, di imprenditori commercianti cooperatori, coniugando la vocazione individualistica del commercio con la valenza collaborativa della cooperazione, ha mostrato capacità di resilienza e ha superato positivamente anche i momenti economici meno facili.

Scopo della cooperativa è quello di **durare nel tempo** a favore dei soci futuri che verranno: reinvestendo gli utili è stato possibile negli anni consolidare l'impresa, fare sviluppo della rete e rafforzare patrimonialmente Commercianti Indipendenti Associati, che oggi è una delle realtà economiche principali nel suo territorio.

dati al 31.12.2019

244
punti vendita

1.8
miliardi
vendite alle casse

8.701
occupati
totali (Cia+società+soci+rete)

216
mila mq.
superficie punti vendita

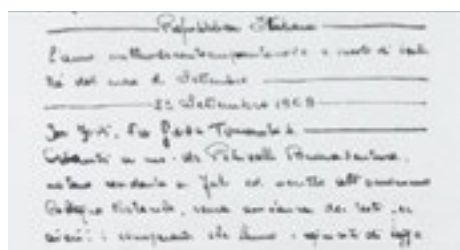
725.9
milioni
patrimonio netto

+83%
negli ultimi dieci anni

<i>nr.</i>	<i>insegna</i>	<i>superficie</i>
5	Conad Ipermercato	35.129 mq.
35	Conad Superstore	65.900 mq.
56	Conad	46.508 mq.
19	Conad Spesa Facile	21.475 mq.
129	Conad City	47.272 mq.
244	totali	216.284 mq.

CIA: *una storia* *lunga* 60 **anni**

L'alba della nostra storia risale al lontano **1959**. Strano **settembre** quello del '59, perché il **giorno 23**, un mercoledì tanto per essere precisi, dieci commercianti di Forlì si ritrovano dentro lo studio del notaio Buonaventura Petricelli, un nome che è già tutto un programma. Sono cinque donne e cinque uomini e ognuno di loro caccia dal portafogli cinquemila lire. Questo è il prezzo stabilito per dare il via al sogno. È così che nasce un'impresa ed è così che nasce la **C.A.F.E.**, acronimo di Cooperativa di approvvigionamento fra esercenti. Sesto Maldini è il primo presidente, la sede è al numero 4 di via Giove Tonante di Forlì, sono quasi tutti giovani e le cose da fare sono infinite, dal trovare un deposito dove stoccare le merci all'avvio delle contrattazioni per acquistare merce a prezzi ridotti.



1959

Nel **1962 a Bologna il 13 maggio** nasce il Consorzio Nazionale Dettaglianti, owerosia **CO.NA.D.** Tra le 14 cooperative territoriali che ne fanno parte figura naturalmente anche C.A.F.E.



1962

Arrivano gli anni '70, decennio ricco di fatti e cambiamenti e anche per C.A.F.E. si spalancano nuovi orizzonti. Nei corsi di formazione si parla sempre più spesso di vetrine equivalenti a biglietti da visita, di ammodernamento costante dei punti vendita e di rapporto di fiducia con il cliente, generando quel clima che era di fatto contenuto nello slogan del periodo: "Qualità, risparmio e un buon consiglio in più". L'universo C.A.F.E. continua dunque a espandersi ed è così che si giunge anche all'importante fusione tra i gruppi di Forlì e di Cesena. Nasce così **Mercurio Romagnolo**. Nel 1976 è nell'aria l'adesione della Cooperativa CAD di Fano a Mercurio Romagnolo, e proprio quello sarà il primo passo verso l'unione tra il gruppo romagnolo e quello marchigiano, destinato a ramificarsi e a consolidarsi nel tempo. Così il raggio si allarga e l'onda non si propaga dal mare verso la riva, ma dalla terra verso le spiagge. Rimini, Riccione, Bellaria e poi la provincia di Ravenna con i suoi lidi. Quasi per forza d'inerzia gli associati si moltiplicano.



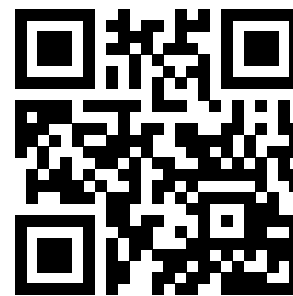
1970

i dieci fondatori

Domenica Rubini
Adelmo Ravaioli
Edmea Bondi
Ilia Garoia
Sesto Maldini
Floriana Fiorini
Arturo Petronici
Lodovico Casali
Iolanda Benzi
Veris Zanetti

i presidenti

Sesto Maldini (1959-1963)
Primo Zondini (1963-1969)
Silvio Montaguti (1969-1991)
Mario Natale Mezzanotte (1991- 2012)
Maurizio Pelliconi (2012- oggi)



Dal QR CODE è possibile vedere "**Prima dell'alba**", il video della storia dei 60 anni di Cia con la voce narrante dell'attore Giancarlo Giannini, da cui sono tratti i testi di questa pagina.

Per Mercurio Romagnolo era di vitale importanza predisporre un piano di sviluppo adeguato alla crescita costante del gruppo. L'area per edificare il "quartier generale" venne identificata non troppo distante dall'autostrada. Il taglio del nastro avviene nel pomeriggio del primo giugno del 1980 in via Dei Mercanti 3. Inevitabile che nel 1982 **Mercurio Romagnolo** e **Mercurio Adriatico** si accorpino. Gli anni '80 sono anche quelli della Conad Card e di un flusso costante di giovani disposti a mettersi in discussione. La nascita di **Conad Romagna**, avvenuta nel 1988, chiude praticamente un decennio di crescita e cambiamento.



1980

Gli anni '90 vedono per la prima volta spuntare dal nulla il termine Ipermercato.

Si avvicina la fine del millennio e proprio nel '95 la grande famiglia continua ad espandersi con la nascita di **Conad Romagna Marche**. L'obiettivo comune è continuare a crescere e il 2000 vede unirsi al percorso della cooperativa anche **Conad Friulveneto**.



1990

Dal primo **gennaio 2005** la cooperativa trasforma la sua denominazione in **Commercianti Indipendenti Associati**. Non esiste più una connotazione geografica; questo significa poter guardare ancora più lontano. Nel nord est, con l'acquisizione di negozi di altri gruppi come Billa e Cooperative Operaie, si materializza l'ennesima sfida. Complessivamente sono una quarantina di punti vendita concentrati tra Veneto e Friuli Venezia Giulia. Siamo al termine del 2014 e in tempo record la teoria si trasforma in realtà. La forza della cooperativa è lì che si manifesta, in quanto nessuno, durante l'operazione Billa, si è risparmiato o tirato indietro.



2000

2019

La rete associata Commercianti Indipendenti Associati



LOMBARDIA

Milano

16

3 Conad
13 Conad City



VENETO

Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia

27

1 Conad Ipermercato
5 Conad Superstore
4 Conad
6 Conad Spesa Facile
11 Conad City*

2 Bar e Ristoranti Con Sapore
2 Parafarmacie

*di cui 1 Negozio Sapori e Dintorni

244 + 37

negozi *concept*

- 5 Conad Ipermercato
- 35 Conad Superstore
- 56 Conad
- 19 Conad Spesa Facile
- 129 Conad City

- 16 Bar e Ristoranti Con Sapore
- 10 Parafarmacie
- 5 Distributori carburanti
- 3 Pet Store
- 2 Ottici
- 1 Cremeria Sapori e Dintorni



FRIULI-VENEZIA GIULIA

Gorizia, Pordenone, Trieste, Udine



ROMAGNA e SAN MARINO

Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini, San Marino



MARCHE

Ancona, Pesaro-Urbino

25

- 1 Conad Ipermercato
- 5 Conad Superstore
- 5 Conad
- 5 Conad Spesa Facile
- 9 Conad City

- 1 Bar e Ristoranti Con Sapore
- 1 Parafarmacia
- 3 Distributori carburanti

132

- 2 Conad Ipermercato
- 18 Conad Superstore
- 32 Conad
- 4 Conad Spesa Facile
- 76 Conad City*

- 9 Bar e Ristoranti Con Sapore
- 6 Parafarmacie
- 2 Distributori carburanti
- 2 Ottici
- 2 Pet Store
- 1 Cremeria Sapori e Dintorni

44

- 1 Conad Ipermercato
- 7 Conad Superstore
- 12 Conad
- 4 Conad Spesa Facile
- 20 Conad City

- 4 Bar e Ristoranti Con Sapore
- 1 Parafarmacia
- 1 Pet Store

*di cui 2 Negozi Sapori e Dintorni

I valori della cooperativa



Luca Panzavolta

Amministratore Delegato

IL CORAGGIO DELLE SCELTE

Noi abbiamo un imperativo, che è quello di **creocere**, di sviluppare, di aumentare quote di mercato. Se non avessimo fatto così in questi anni, oggi non saremmo più nulla. Lo abbiamo fatto per sessant'anni e siamo costretti a farlo anche per i prossimi anni. È chiaro che alla fine la **responsabilità** di dire "si fa così" uno se la deve assumere, però non ti senti solo quando prendi questa scelta.

Il coraggio c'è, ma è aiutato dal fatto che siamo un gruppo molto unito, anche a livello personale. È il motivo per cui in cooperativa si entra e ci si sta molto tempo e la lunga durata ti consente di creare quella sintonia e quel **rapporto di fiducia** che poi ti fa prendere le scelte insieme, in maniera razionale, pensata. Quello che conta è quello che faremo domani e dobbiamo farlo al meglio delle nostre capacità; il sistema Conad e la nostra cooperativa non sono un sistema di solisti, ma persone che lavorano in gruppo e che nel gruppo trovano una forza che da soli mai avrebbero.

Valentino Colantuono

Direttore Commerciale e Marketing

AL CENTRO, IL CLIENTE

Il cliente è al centro, il punto di vendita è semplicemente uno dei punti di contatto con cui ha a che fare il cliente, e tutto gira intorno al cliente. Più che essere cambiato il cliente, è cambiato il modello di business attorno al cliente. Il percorso che è stato fatto nasce da lì ed oggi è un elemento di successo che in qualche modo ha saputo far riconoscere Conad all'interno di un mondo della distribuzione che, per quanto riguarda il mercato italiano, è sempre stato parecchio affollato. Il **sorriso sincero** è la capacità principale per mettere in relazione le persone nel posto di lavoro (in cooperativa e nei punti vendita) e la capacità di relazionarsi con i consumatori: è una parte del servizio, ma te ne accorgi quando manca...

Gianni Brasini

Direttore Organizzazione e Servizi

LAVORO E SERVIZIO

Lavoro e servizio sono aspetti che caratterizzano da sempre questa Cooperativa, che del resto lavora al servizio dei soci fin dalla sua nascita. Nel tempo Cia è stata con continuità un **riferimento occupazionale** e ha potuto inserire nuove risorse, avendo fatto costantemente sviluppo. Questo è stato ancora più evidente e forte negli ultimi anni, prima con Billa, poi con Auchan: lo sforzo, al quale non ci sottraiamo, è di gestire la crescita che stiamo facendo, tenendola insieme ai servizi storici che dobbiamo continuare a garantire: **saper cambiare, senza stravolgerci**; rivolgere il nostro impegno all'innovazione, senza perdere di vista quei servizi che pure si devono continuare ad assicurare. È un equilibrio che va gestito e governato con lungimiranza e responsabilità.

Modello di organizzazione e gestione

Federica Corzani

Direttore Assistenza Rete

LA SFIDA DEL SOCIO

La sfida è presente nel dna di chi lavora in Cia, soprattutto nel Dna degli imprenditori che operano tutti i giorni nei pdv e che quotidianamente affrontano delle incognite.

Il socio Conad è l'acrobata che la nostra cooperativa sostiene, indirizza, guida nella gestione del punto vendita, ma è lui il protagonista della nostra realtà aziendale; senza l'associato Conad, la nostra cooperativa non avrebbe ragione di esistere, perché noi non ci sostituiamo agli imprenditori del commercio, ma li sosteniamo, li guidiamo e li orientiamo commercialmente.

Massimo Tassani

Direttore Amministrativo

IL SENSO DI APPARTENENZA

Senso di appartenenza significa alcune volte rinunciare anche a idee proprie, pur condivise, cercando di fare un **gioco di squadra**; portare avanti, una volta definito il progetto, tutto quello che questo comporta, rinunciare anche a qualcosa di personale per metterlo a disposizione della squadra. In cooperativa è questo il modo di lavorare ed è ciò che ci contraddistingue dagli altri: in Cia siamo riusciti a mantenerlo vivo e a tramandarlo negli anni, cosa che sicuramente non si fermerà con chi guiderà la cooperativa negli anni a venire.

DLGS 231/01: COSA È E COSA PREVEDE?

Il Decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 ha introdotto nel nostro ordinamento la *responsabilità amministrativa* dell'ente di "appartenenza" che abbia tratto vantaggio da reati commessi da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente stesso (...) o di gestione e controllo dello stesso. Sono previste nel Dlgs sanzioni pecuniarie in misura variabile a seconda della gravità del reato e della capacità patrimoniale dell'ente; sanzioni interdittive anche in via cautelare (sospensione o revoca di autorizzazioni, licenze o concessioni, il divieto di contrattare con la Pubblica Amministrazione, l'interdizione dall'esercizio dell'attività, l'esclusione da agevolazioni o finanziamenti pubblici ed il divieto di pubblicità).

COME CI SI TUTELA?

Gli articoli 6 e 7 del D. Lgs. 231 /2001 prevedono una forma di "esonero dalla responsabilità" qualora l'ente dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione dei reati indicati; il sistema prevede inoltre l'istituzione di un organismo di controllo interno all'ente con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli nonché di curarne l'aggiornamento.

COSA HA FATTO CIA?

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha adottato un suo Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 affinché coloro che operano in e con la Cooperativa osservino, nello svolgimento delle proprie attività e prestazioni, un comportamento tale da prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto. Successivamente alla prima adozione del Modello, lo stesso viene aggiornato per effetto dell'inserimento di nuovi reati tra quelli presupposti, previsti dal Decreto.

PERCHÉ È IMPORTANTE QUESTO MODELLO?

È uno strumento che, oltre a rendere la Cooperativa ottemperante nei termini di legge, può migliorare la sensibilità di coloro che operano per conto di Cia sull'importanza di conformarsi a quanto imposto dalla vigente normativa, ma anche ai principi deontologici a cui si ispira Cia al fine di svolgere la propria attività ai massimi livelli di legittimità, correttezza e trasparenza.

CHI COMPONE L'ODV CIA?

L'Organismo di Vigilanza in CIA è un organo collegiale composto da tre membri, che rimane in carica 3 anni di concerto con la nomina del Consiglio di Amministrazione.

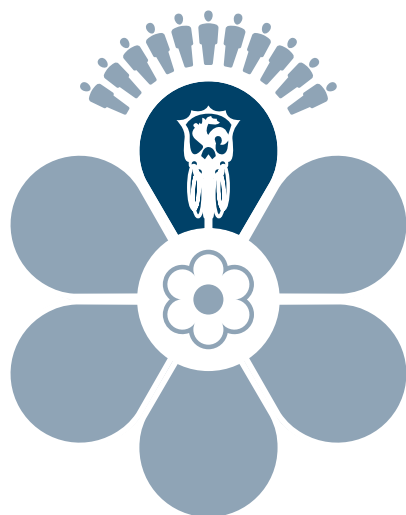
Oggi è così composto:

- Presidente: Avv. Patrizio La Rocca
- Membri: Rag. Laura Campri e Avv. Jacopo Zanotti.

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

Nato a Bologna il 13 maggio del 1962, dal desiderio di alcuni piccoli dettaglianti (già riuniti in cooperativa) di emanciparsi dal potere dei grossisti e dell'industria di marca, oggi è a livello italiano l'insegna leader della Gdo.

Il sistema Conad è articolato su 3 livelli:



1 *Socio imprenditore*

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

2 *Cooperative*

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

3 *Consorzio Nazionale*

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

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

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

9.7 milioni di famiglie italiane

CLIENTI SETTIMANALI DEI PUNTI DI VENDITA CONAD

FATTURATO: 14,2 miliardi di euro

QUOTA DI MERCATO: 13,82% (GNLC II semestre 2019)

PUNTI DI VENDITA: oltre 3.200

ADDETTI: oltre 57.400

PRODOTTO A MARCHIO CONAD: 30%

RISPARMIO MEDIO ANNUO PER FAMIGLIA: oltre 1.400 euro





2.

Numeri e valori

**I soci contribuiscono equamente
al capitale delle proprie cooperative
e lo controllano democraticamente.
Almeno una parte di questo capitale è,
di norma, proprietà comune della cooperativa.**

(Dichiarazione d'Identità Cooperativa, Alleanza Cooperativa Internazionale)

I risultati economici

QUOTE DI MERCATO CIA

36.81%

AREE ROMAGNA E MARCHE

22.97%

CANALE SUPERMERCATO

14.96%

TERRITORIO CIA

Conad è il retailer che è cresciuto maggiormente nel 2019, fino a raggiungere la posizione di vetta, con una quota del **13,82%** (fonte: GNLC Il semestre 2019).

Anche Cia, sul suo territorio, ha rafforzato la sua posizione, arrivando complessivamente al **14,96%** (fonte: GNLC Il semestre 2019): nei territori 'storici' della rete (Romagna e Marche) questa percentuale sale al **36,81%** (in crescita sul 2018, quando era al 33,2%).

Nell'intera area di riferimento, nella tipologia supermercato, la quota di CIA cresce raggiungendo il **22,97%** (nel 2018 questa quota era al 21,4%).

Il **patrimonio netto** della cooperativa ha superato nel 2019 la soglia dei 700 milioni di euro, attestandosi a quota **725.915.713 euro**; lo compongono i **98.141.386 euro** del capitale sociale, riserve per **587.292.997 euro** e un utile di **40.481.330 euro**.

La cooperativa può vantare la capacità di aver in un decennio accresciuto del **56%** il proprio patrimonio, confermandosi un'azienda solida, che coniuga alla avveduta gestione dei precedenti esercizi di bilancio una prospettiva di continuità intergenerazionale e la possibilità di rafforzarsi in futuro con nuovi ulteriori interventi di sviluppo e investimento.

Le vendite



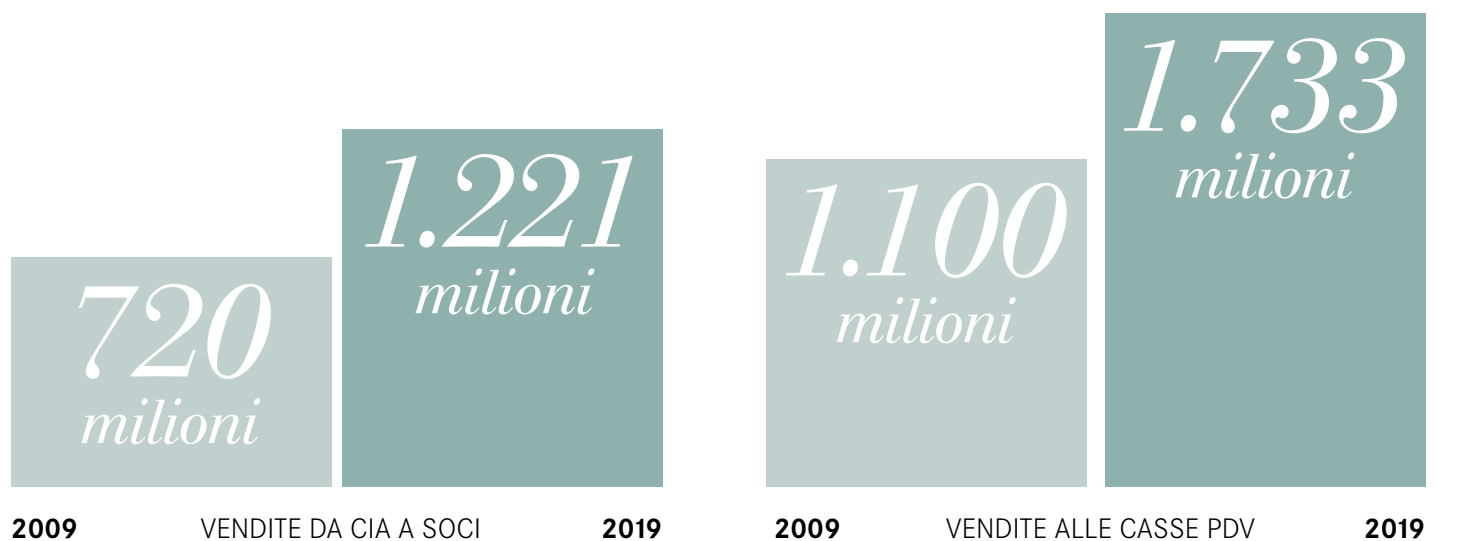
Nel 2019 la Cooperativa ha venduto merce ai soci per **1,221 miliardi** di euro (+9,02% sull'anno precedente); le vendite alle casse dei punti vendita, pari a **82 milioni di scontrini** emessi, sono state di **1,733 miliardi** di euro.

Se a queste si aggiungono le vendite di tutti i concept Conad, la cifra si porta a **1,818 miliardi** di euro (erano 1,65 miliardi l'anno prima).

In uno scenario della distribuzione ancora contrassegnato da andamenti negativi, il risultato positivo delle vendite per Cia è frutto di scelte precise di questi ultimi anni, in termini di politiche commerciali di prezzi bassi in continuativo che hanno rafforzato la percezione di convenienza nel cliente; di processi di acquisizione e sviluppo (Auchan e prima Billa e Coop Operaie) e di intense campagne di ristrutturazione della rete associata, che hanno qualificato la proposta e l'immagine dell'insegna.



	CAPITALE SOCIALE	RISERVE	UTILE	PATRIMONIO NETTO
2019	98.141.386	587.292.997	40.481.330	725.915.713
2018	96.622.837	563.701.190	34.035.320	694.359.347
2017	98.551.499	542.407.911	30.421.988	671.381.398
2016	97.485.127	514.539.585	37.579.826	649.604.538
2015	89.766.257	487.284.370	37.205.423	614.256.050
2014	87.771.064	466.608.176	29.195.140	583.574.380
2013	81.495.702	446.025.683	31.979.141	559.500.526
2012	72.413.075	421.366.016	36.180.553	529.959.644
2011	61.043.566	400.767.333	30.715.308	492.526.207
2010	54.786.426	376.276.493	33.445.981	464.508.900



Il valore aggiunto



Il valore aggiunto può essere inteso come quella parte di ricchezza che la cooperativa ha contribuito a produrre e che viene riversata sia sul territorio di riferimento, sia sugli attori che hanno concorso alla realizzazione di questo valore. Nel 2019 il valore aggiunto ha raggiunto quota 103.621.572 euro e la sua distribuzione va in qualche modo a “ricompensare” soci, dipendenti, personale di Cia, oltre che la pubblica amministrazione, la comunità e il movimento cooperativo.

Valore della produzione	1.334.981.671 euro
Costi intermedi della produzione	- 1.241.192.974 euro
Valore aggiunto caratteristico lordo	93.788.697 euro
Componenti accessori e straordinari:	
Saldo gestione accessoria	24.505.361 euro
Saldo componenti straordinari	13.874.070 euro
Valore aggiunto globale lordo	132.168.128 euro
Ammortamenti della gestione	- 28.546.556 euro
Valore aggiunto globale netto	103.621.572 euro

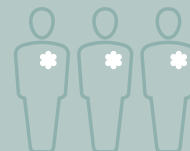
103.621.572 *euro*
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

39.1%

40.560.972 euro

REMUNERAZIONE DEI SOCI

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



28.6%

29.654.320 euro

REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA

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



20.3%

21.035.130 euro

REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

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



10.3%

10.662.401 euro

REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

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

0.9%

939.724 euro

FONDO MUTUALISTICO SVILUPPO COOPERAZIONE

in base alla legge 59 del 1992, il 3% degli utili aziendali confluisce in un fondo di solidarietà intercooperativo e di promozione e sviluppo di nuova cooperazione.

0.7%

769.025 euro

LIBERALITÀ ESTERNE

sono le risorse impiegate nelle iniziative di mutualità esterna a beneficio di sport, cultura, solidarietà, salute, distribuite come sponsorizzazioni ed erogazioni a vari attori nella comunità di riferimento.





3. *Persone* e lavoro

Se vuoi andare veloce,
corri da solo.
Se vuoi andare lontano,
corri insieme a qualcuno.

(proverbio africano)

“ *L’Italia
deve ripartire
dal lavoro.
Il governo
deve pensare
a come
interrompere
la fuga di
giovani* ”

TITO BOERI
Convention Soci 2019



Tito Boeri
economista e docente universitario



Ripartire dal lavoro anziché dal “non-lavoro”: questa la ricetta che l’economista Tito Boeri, già presidente dell’Istituto Nazionale di Previdenza Sociale, ha rilanciato di fronte ai soci CIA-Conad alla convention del 14 novembre a Cesena. In questi anni l’Italia ha dovuto affrontare un doppio declino: di reddito delle famiglie e di popolazione, che nei prossimi 50 anni potrebbe calare di 4 milioni di persone. A ciò si aggiungono problemi noti: debito pubblico alto, disoccupazione elevata, ridotti investimenti e possibilità di accesso al credito. Il rischio è l’avvitamento tra calo economico e demografico. Per interromperlo, secondo Boeri, **la politica dovrebbe pensare ai giovani**, e smettere di rivolgere le proprie attenzioni principali a chi sta per terminare la propria attività lavorativa. “Tutta l’attenzione è sugli sbarchi, ma non consideriamo che ogni anno 140mila giovani italiani altamente istruiti se ne vanno all’estero. Il primo pensiero dovrebbe andare all’esodo dei giovani”.

Aumentare la spesa pubblica, secondo Boeri, non è la strada per aumentare la crescita. Il problema è dal lato dell’offerta: uso inefficiente delle risorse disponibili, persone sbagliate al posto sbagliato, dispersione dei talenti, fuga del capitale umano, amministrazione pubblica inefficiente.

“L’obiettivo deve essere avere **più persone possibile nel mercato del lavoro**”, dice Boeri. “La soluzione è intervenire sul cuneo fiscale, ridurre le tasse sul lavoro, vero nodo cruciale in un paese che sta invecchiando”.

Tre le strade da perseguire: “ridurre gli sprechi delle amministrazioni, nominando manager indipendenti e competenti e aumentando l’efficienza e la trasparenza dei bilanci; spostare tasse dal lavoro ad altri cespiti, ad esempio fiscalizzando i contributi sociali e previdenziali dei giovani lavoratori; aumentare la base fiscale e contributiva”.

Il lavoro in CIA

522

totale occupati

COOPERATIVA E SOCIETÀ DEL SISTEMA

Anche nel corso del 2019 si è registrato un **incremento** nel numero dei lavoratori impiegati in Cooperativa. In totale, al 31 dicembre 2019, Cia dava lavoro a **419 persone** (nel 2018 erano 339, con una crescita del 23,6%).

L'incremento è legato allo sviluppo realizzato nel 2019, principalmente con l'acquisizione di Auchan, e ha portato all'ingresso di nuovi profili nelle varie direzioni aziendali (+23,6%). L'allargamento della rete nel corso dell'anno ha infatti richiesto il rafforzamento della struttura aziendale, a migliore supporto del servizio ai soci.

Il **tempo indeterminato** si conferma in Cooperativa la tipologia prevalente di contratto (346 unità), a riprova della solidità del legame che si viene a stabilire tra Cia e quanti fanno il loro ingresso in azienda.

Percentualmente l'occupazione vede una prevalenza di uomini (86%) rispetto alle donne (14%), anche in relazione al peso significativo dei magazzini sulla componente lavoro complessiva.

Per quanto riguarda le altre società del sistema, si registra una crescita in **CCS**, che passa da 68 occupati a 87, e in **Cofiro**, che raggiunge le 5 unità (erano 4 l'anno precedente). **Gestione Carte Conad** porta l'organico a 11 persone (nel 2018 erano 12). Cia e le sue società occupavano, quindi, nel 2019 complessivamente **522 persone** rispetto alle 423 dell'anno prima (+23%).

COMMERCIANTI INDIPENDENTI ASSOCIATI

419

occupati

DIRIGENTI	7
QUADRI	65
IMPIEGATI	69
APPRENDISTI IMP.	2
OPERAI	276

UOMINI **362**

DONNE **57**

TEMPO INDETERMINATO **346**
TEMPO DETERMINATO **73**

GESTIONE CARTE CONAD

nata come società Cia, è diventata nel 2019 strumento di Conad nazionale per la gestione complessiva sul territorio italiano della Carta Insieme più Conad Card.

11

occupati

UOMINI **4**

DONNE **7**

TEMPO INDETERMINATO **11**
TEMPO DETERMINATO **-**



CCS

offre servizi amministrativi, di controllo gestione e informatici alla rete dei punti vendita.

87
occupati

UOMINI **23**

DONNE **64**

TEMPO INDETERMINATO
TEMPO DETERMINATO

67
20

COFIRO

è la società che si occupa dei servizi finanziari ai soci.

5
occupati

UOMINI **1**

DONNE **4**

TEMPO INDETERMINATO
TEMPO DETERMINATO

4
1

COROGA

società che può concedere parte delle garanzie per l'accesso al credito dei soci presso le banche. Non ha occupati.

Il lavoro sulla rete

8.179

forza lavoro rete

SOCI E ADDETTI RETE (pdv+concept)

Nel corso del 2019 si è registrata una **crescita importante** nel numero degli occupati sulla rete, legata alle nuove acquisizioni oltre che alle ristrutturazioni (con inserimenti di nuovi reparti, ampliamento area vendita, ecc.) e nuove aperture sulla rete "storica".

In particolare l'ingresso dei due Iperconad e dei 25 negozi di provenienza Auchan ha determinato l'arrivo di **oltre mille nuovi addetti**, che hanno portato il numero degli occupati sulla rete (punti vendita e concept) a quota **7.707**. L'occupazione si conferma in prevalenza femminile: di questi occupati, la maggior parte è costituita da donne, 5.099 addette, pari al 66%, contro i 2.608 uomini che rappresentano il 34% della forza lavoro.

Se a questi dipendenti si aggiunge anche l'apporto lavorativo dei **soci persone fisiche** (che erano **472** a dicembre 2019), il numero complessivo di persone che lavorano nella rete (tra **soci e dipendenti**) sale a quota **8.179**.

Anche in questo caso le percentuali di genere sono analoghe, poiché 5.278 addette sono donne (65%), mentre 2.901 lavoratori sono uomini (35%).

Sono numeri importanti che portano la rete Cia a essere una delle principali realtà nel nord est italiano a dare una **solida risposta occupazionale** ai territori nei quali operano i soci imprenditori. Prevalgono le forme di lavoro strutturate in maniera continuativa e stabile, giacché i contratti a **tempo indeterminato** incidono per l'84% sul dato complessivo dell'occupazione (83% nel caso si considerino i soli addetti non soci). Più della metà dei lavoratori ha un contratto full time (sono 4.507 su 7.707 i dipendenti con questo tipo di orario di lavoro a tempo pieno). L'età media dei dipendenti è attorno ai 40 anni, quella dei soci 41; gli occupati under 30 sono 1.450 e oltre 500 gli apprendisti.

472

soci persone fisiche

UOMINI **293**
DONNE **179**

7.707

dipendenti rete (pdv+concept)

TEMPO DETERMINATO **1.315**
TEMPO INDETERMINATO **6.392**
FULL TIME **4.507**
PART TIME **3.200**



65%
5.278 donne

SOCIE **179**
ADDETE RETE **5.099**

35%
2.901 uomini

SOCI **293**
ADDETTI RETE **2.608**

La formazione

oltre 800 ore
CORSI DI FORMAZIONE LAVORO



1.726
ORE/UOMO PER LA SICUREZZA

Nel 2019 sono stati svolti progetti di formazione rivolti sia ai dipendenti della cooperativa che a quelli della rete associata. Gli argomenti hanno spaziato tra temi di interesse trasversale e materie di maggior aderenza al lavoro svolto quotidianamente in negozio, compresa la formazione obbligatoria per la sicurezza.

In particolare sono stati coinvolti i referenti dei **reparti carne** in formazioni mirate legate alla tenuta corretta del reparto e della squadra di lavoro, oltre che in incontri di illustrazione delle novità per la carne Atm e in assemblee tematiche specifiche; percorsi formativi mirati hanno inoltre coinvolto i referenti delle **pescherie**, dei **bar** della rete e dell'**ortofrutta**; spazio anche ai corsi di **riordino assistito**.

Sul versante delle **riunioni di aggiornamento**, si sono affrontate le novità introdotte da Cia o subentrate per legge nell'anno: dal progetto gastronomia alle nuove normative in materia di pane, passando per il rinnovato portale soci, il nuovo progetto ortofrutta e le linee guida qualità messe a punto dal Consorzio.

Di taglio più trasversale gli incontri sul parlare in pubblico, quelli sulla conoscenza delle etichette dei prodotti LCC e sulla selezione del personale, di interesse diffuso per i capi negozio.

Formazione quadri e dirigenti

Dopo il rugby e la cucina, è stato il jazz a fungere da metafora e filo conduttore per il corso di formazione per quadri e dirigenti che si è svolto il 22 novembre al Padiglione delle Terme di Castrocaro, con circa un'ottantina di partecipanti. Docenti di eccezione di questo percorso, dal titolo "**Disordine armonico**", sono stati Severino Salvemini, ordinario di organizzazione aziendale alla Bocconi di Milano, e il musicista Paolo Fresu, trombettista di fama internazionale.

L'incontro ha spaziato tra i concetti di improvvisazione sapiente, lavoro di gruppo, capacità di essere leader o gregari, per concludersi con una performance musicale che ha visto affiancarsi a Fresu anche il pianista statunitense Uri Caine.





“**Se non sai sorridere... non aprire un negozio**” è stato il percorso articolato di formazione che ha coinvolto dapprima i capi negozio e in seguito i referenti di tutti i reparti serviti. Temi sono stati la corretta gestione del cliente, la capacità di leggerne i bisogni espressi, e non, e di entrare in una relazione efficace e qualificata.

Una menzione a parte merita la formazione che, a vario titolo, è stata svolta in relazione all’acquisizione dei punti vendita Auchan: negli ultimi mesi dell’anno si sono tenute **7 assemblee serali** con i dipendenti dei negozi rilevati e i soci nuovi gestori, nel corso delle quali sono stati illustrati valori e funzionamento del sistema Cia-Conad (circa un migliaio le persone coinvolte). Sono stati inoltre occasione di formazione diretta “sul campo” i cantieri dei cambi insegna, ai quali hanno portato il loro contributo di esperienza soci e addetti della rete storica, oltre alle formazioni di ex dipendenti Auchan presso altri negozi della rete, occasioni per tutti di formazione e scambio di conoscenze e prassi di lavoro.



Nel nuovo portale soci è presente una **sezione specifica riservata alla formazione**. Tale sezione consente di gestire, in uno spazio dedicato, tutte le attività che hanno a che fare con la formazione: dalla pubblicazione delle convocazioni dei corsi, alla iscrizione on line agli stessi, fino alla fruizione di pacchetti di contenuti in modalità di e-learning (apprendimento a distanza).





4.

Partecipazione e democrazia

A large group of people, mostly men, are seated in a room with light-colored horizontal blinds in the background. Many of them have their hands raised, suggesting an active meeting or a voting process. The people are dressed in business casual attire. The overall atmosphere appears to be one of engagement and participation.

Le cooperative sono organizzazioni democratiche, controllate dai propri soci che partecipano attivamente alla definizione delle politiche e all'assunzione delle relative decisioni.

(Dichiarazione d'Identità Cooperativa, Alleanza Cooperativa Internazionale)

“ *Quella voglia
di avvenire
di un popolo
di scampati,
più poveri
ma umanamente
più felici* ”

ALDO CAZZULLO
Assemblea di Bilancio 2019



Aldo Cazzullo
giornalista, scrittore, saggista,
collabora con Il Corriere della Sera



Il 1959 è stato un anno straordinario, con l'economia che segnava +6%: i cinesi, allora, eravamo noi. Qualche mese prima era stato inaugurato il primo tratto autostradale; l'URSS nel 1959 aveva messo in orbita il primo satellite, mentre veniva venduta la prima Barbie, inventato lo Zecchino d'Oro e la festa della mamma. Nel **1959 inizia il boom economico**. Sono gli anni delle auto, delle motociclette, delle prime domeniche al mare.

Tra il 1959 e il 1963 l'Italia, pur se reduce di due sconfitte in altrettante guerre mondiali, è tra i primi 6 paesi più ricchi al mondo.

Certo, era un paese a pezzi per via delle guerre, in cui non esistevano neppure gli orari dei treni. Eravamo un popolo di scampati, di sfollati, di profughi. Oltre 600mila Italiani erano stati prigionieri nei Lager tedeschi.

Eravamo sì un popolo di scampati, ma con una grande **voglia di lavorare, vivere, ricostruire**: con la voglia di avvenire. Era **un individualismo che diventava vitalismo**. Nel 1959 nascevano tanti bambini, addirittura a scuola era necessario fare doppi turni.

Protagoniste di questa rinascita sono state le donne, che ancora però scontavano pesanti divieti: non potevano fare il magistrato, nel 1959; le prime donne laureate in medicina tarderanno ancora. 35mila bambini nascevano ogni anno da ragazze nubili che facevano le cameriere in casa e davano alla luce figli di "n.n."

Fino al 1975 la potestà maritale era prevista dal Codice Civile; fino al 1981 esisteva il matrimonio riparatore; fino al 1994 lo stupro era reato contro la morale e non contro la persona. **Il 1959 dà il via a un periodo di crescita**, ma restavano **ancora tante conquiste da ottenere**.

Erano anni in cui anche il lavoro era durissimo; solo il 7% della popolazione aveva il telefono e per lo più si scrivevano ancora lettere, oppure bisognava incontrarsi e guardarsi negli occhi. **Eravamo più poveri, ma umanamente più felici**.

La ricchezza si faceva ancora con il lavoro, non con la finanza come oggi, quando - se un'azienda licenzia - crescono le sue quotazioni. La Rete distrugge molti posti di lavoro. Amazon li distrugge. Dietro il commercio c'è un mondo; dietro Amazon c'è un click, con i suoi pochi lavoratori sfruttati e mal pagati.

La disumanizzazione del lavoro mette a rischio impoverimento le relazioni. La rete internet ha molti pericoli.

Eppure l'Italia, nata in quegli anni, è ancora quella che oggi è considerata da molti la patria delle cose belle e buone.

I nostri nonni e padri non chiedevano un sussidio ma lavoro, quello che dà dignità.

I nostri nonni hanno combattuto la guerra della ricostruzione; oggi dobbiamo **combattere la guerra contro la sfiducia e contro la rassegnazione**.

Estratto dall'intervento in Assemblea di Bilancio, 23.05.2019

La governance

In cooperativa la governance si fonda su un assunto di base che è quello della **partecipazione democratica dei soci**. Questo significa che sono i soci a intervenire direttamente nella vita e nelle scelte della loro impresa e a far parte degli organismi che prendono le decisioni strategiche per la vita del sodalizio. Questi sono l'**Assemblea generale dei soci** (che approva il

bilancio e le linee strategiche) e il **Consiglio di Amministrazione** (organo esecutivo) che dalla prima riceve un mandato triennale ed elegge al suo interno il **Presidente**, anch'egli socio. La partecipazione alle assemblee si conferma molto alta, a riprova di una reale democrazia partecipata e della volontà di dare un contributo diretto alle scelte e agli indirizzi aziendali.

La centralità del socio trova inoltre luoghi di concreta realizzazione nelle **Commissioni**, ovvero nei tavoli di confronto su tematiche specifiche e argomenti definiti e di interesse generale per l'intera rete. Anche in questo caso i soci componenti delle Commissioni assicurano la loro presenza in maniera continuativa e maggioritaria.

ISCRITTI LIBRO SOCI

al 31.12.2019



ASSEMBLEA ORDINARIA

23.05.2019



ASSEMBLEA STRAORDINARIA

14.11.2019



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente-Socio
Vice Presidente-Socio
Amm. Delegato e Direttore Generale
Consigliere A.D. (Conad Nazionale)

Consiglieri-Soci

Pelliconi Maurizio
Montanari Andrea
Panzavolta Luca
Pugliese Francesco (fino al 25.11.2019)
Bosio Mauro (dal 25.11.2019)
Bacci Zuleika
Barichello Denis
Bellavista Giuseppe
Bellucci Thomas
Colomban Marina
Gaspari Enrico
Lorenzini Matteo
Marchionni Massimo
Mazzoni Marco
Pianelli Maria Cristina
Pierini Claudio
Zanfini Vanni

COLLEGIO SINDACALE

Sindaco Presidente
Sindaci Effettivi
Sindaci Supplenti

INVITATI

Direttore Organizzazione e Servizi
Direttore Commerciale e Marketing
Direttore Assistenza e Servizi Rete
Direttore Amministrativo e Legale

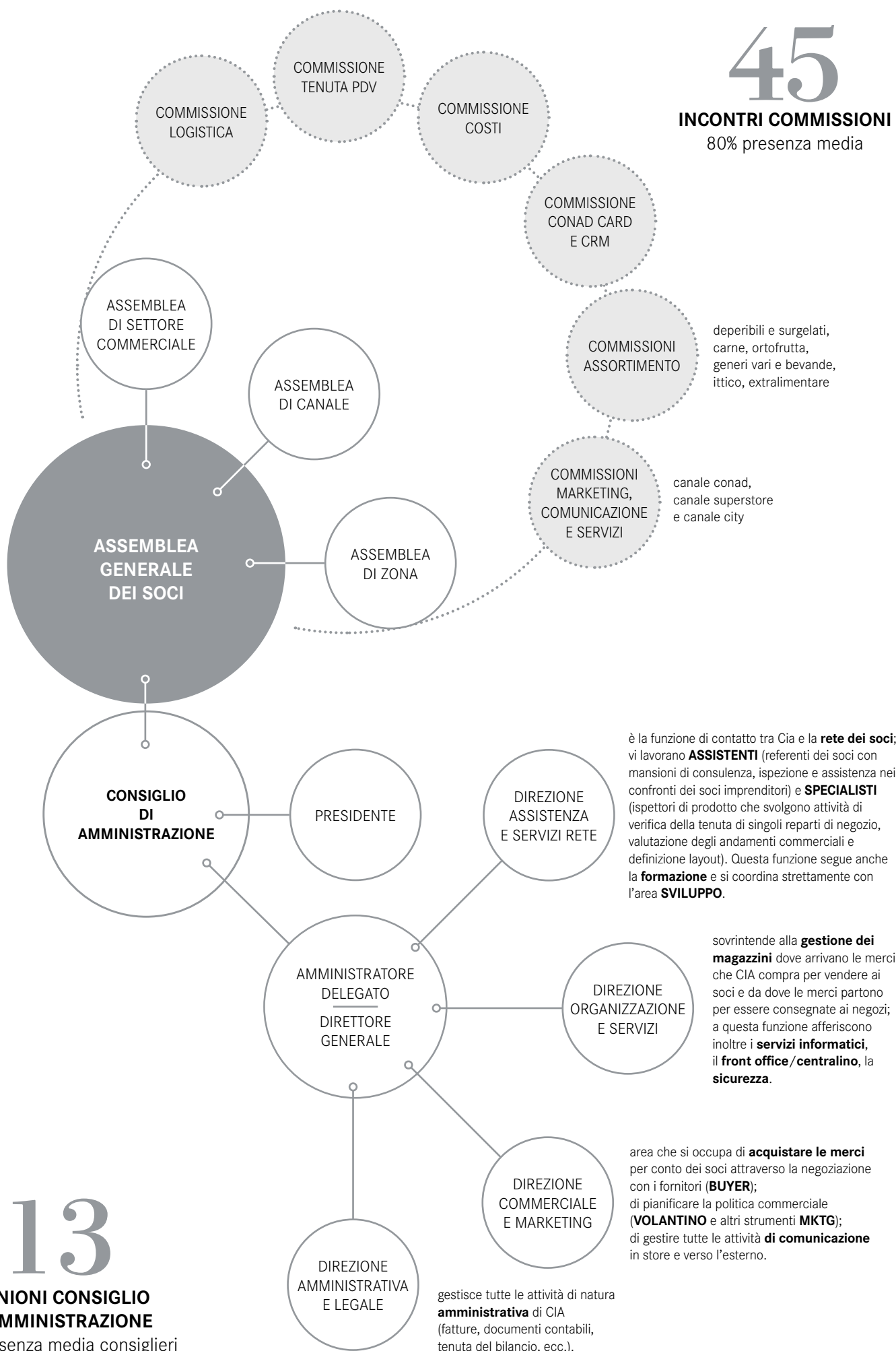
Balzani Paolo
Gavelli Giorgio
Garavini Sauro
Caminati Maurizio
Grandi Fabrizia

Brasini Gianni
Colantuono Valentino
Corzani Federica
Tassani Massimo

45

INCONTRI COMMISSIONI

80% presenza media



è la funzione di contatto tra Cia e la **rete dei soci**; vi lavorano **ASSISTENTI** (referenti dei soci con mansioni di consulenza, ispezione e assistenza nei confronti dei soci imprenditori) e **SPECIALISTI** (ispettori di prodotto che svolgono attività di verifica della tenuta di singoli reparti di negozio, valutazione degli andamenti commerciali e definizione layout). Questa funzione segue anche la **formazione** e si coordina strettamente con l'area **SVILUPPO**.

sovrintende alla **gestione dei magazzini** dove arrivano le merci che CIA compra per vendere ai soci e da dove le merci partono per essere consegnate ai negozi; a questa funzione afferiscono inoltre i **servizi informatici**, il **front office/centralino**, la **sicurezza**.

area che si occupa di **acquistare le merci** per conto dei soci attraverso la negoziazione con i fornitori (**BUYER**); di pianificare la politica commerciale (**VOLANTINO** e altri strumenti **MKTG**); di gestire tutte le attività di **comunicazione** in store e verso l'esterno.

gestisce tutte le attività di natura **amministrativa** di CIA (fatture, documenti contabili, tenuta del bilancio, ecc.).

13

RIUNIONI CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

89% presenza media consiglieri



5. *Clients* e consumi

C O N A D

La connessione di maggior valore
con i nostri clienti
è fatta dalle persone
nel punto di vendita.

Kevin Johnson, President e CEO Starbucks

“ Oggi
il cliente
ricerca
nella spesa
un'esperienza
positiva
e il racconto
di sé e dei suoi
valori

ENZO RISSO
Convention Soci 2019

”



Enzo Riso, *Direttore Scientifico SWG*, società alla quale CIA ha commissionato nel 2019 una ricerca per cogliere come saranno i negozi e i consumatori di domani



Il consumatore è sempre più itinerante tra varie catene, alla ricerca degli aspetti in grado di rendere la sua spesa un'esperienza positiva (salubrità, local, convenienza, qualità, valori, varietà, loyalty). Ognuno di noi quando fa la spesa in realtà non acquista solo beni di consumo, ma **comunica se stesso e la sua identità**: mentre compriamo, cerchiamo le "narrazioni" che più ci rappresentano e che sono in sintonia con noi (dimmi che mi difendi e tuteli; dimmi che insieme costruiamo un mondo migliore; dimmi che vuoi più armonia).

Gli aspetti ai quali il consumatore continua a fare grande attenzione sono il rapporto con il **personale**, la **qualità del servizio**, l'**organizzazione** e la **disposizione degli spazi**, la **comodità dei pagamenti**, che sono le leve principali da attivare per immaginare il negozio di domani: non solo luminoso e accogliente, ma anche attento alla sostenibilità, in grado di offrire un contatto personale positivo e con una tecnologia avanzata ma amica.

L'indagine svolta da SWG si è focalizzata in particolare sui **consumatori oggi più giovani** (millennials e generazione Z) e sui **nuovi cittadini italiani**, per coglierne tratti salienti da saper intercettare al meglio, poiché saranno costoro, sempre più, i clienti di domani. In generale i giovani tendono a considerare i negozi tutti uguali, ma sanno distinguere e si possono fidelizzare se trovano un'offerta green, tecnologicamente innovativa, un assortimento mirato che renda l'esperienza di acquisto unica e distintiva. Analogamente i nuovi italiani esprimono bisogni che sono del tutto analoghi a quelli dei consumatori occidentali, provengono da culture tra loro molto differenti e ricercano, con la spesa, fattori di status e di integrazione sociale, emulando i consumi dei loro concittadini.

Il cliente fedele è estinto...

Più green e infedeli

Sostenibile, certificato e consapevole: l'acquisto del futuro sarà sempre di più così (Nielsen 2019). Il tema della sostenibilità continua infatti a rappresentare un valore centrale nelle scelte di acquisto dei clienti, che si orientano verso prodotti **biodegradabili, riciclabili** o fatti con materiali riciclati, derivanti da **energie rinnovabili** o **bio**.

La sensibilità "green" ha ricevuto nuove spinte negli ultimi anni e si abbina alla predilezione di **filiere corte** e alimenti **made in italy**, a prodotti legati alla **salute** e al **benessere** e in grado di essere **sostenibili** in termini ambientali e sociali. Il consumatore è maturo, evoluto, informato e ha ben chiaro cosa cerca, al punto che nelle sue scelte si orienta con totale libertà verso chi è in grado di assicurargli ciò che vuole. **Il cliente fedele è pressoché estinto:** va (ri)conquistato ogni giorno con la credibilità di una proposta fatta di **qualità, convenienza** e dei **valori** maggiormente distintivi e qualificanti che predilige.

Oltre la convenienza

La leva del prezzo resta importante e ancora ha un peso sulla spesa. Da questo punto di vista la rete Cia ha consentito anche nel corso del 2019 ampi margini di risparmio ai propri clienti, con la convenienza in continuativo.

Lo Spesa Facile di Rovigo, inoltre, è risultato per il secondo anno consecutivo **il negozio più conveniente di tutta Italia** (rilevazione Altroconsumo), accompagnato anche dalle piazze di Pesaro, Ravenna, Rimini, Udine e Venezia.

Convenienza non significa però solo prezzi bassi (e più bassi), ma offerta commerciale che garantisce una proposta articolata di prezzi diversi tra cui scegliere, una **razionalizzazione dell'assortimento** cosiddetto "mainstream" (principale), una **continua innovazione** nell'inserimento tempestivo di prodotti di marca dell'industria e di **referenze distintive** e **premium**.





Fedeltà al territorio

579

FORNITORI LOCALI

142 milioni

FATTURATO TOTALE

+9.2%

Distintività e fidelizzazione

Caratterizzare la proposta commerciale in modo da renderla riconoscibile e unica per la sua specificità rispetto ai competitor: su queste basi si sono sviluppati in questi anni progetti di valorizzazione delle **tipicità** ed eccellenze locali, delle filiere corte, di assortimenti più ampi e profondi per rispondere meglio alle nuove abitudini di consumo. “Siamo” ha in tal senso promosso **fornitori e produzioni delle varie regioni** in cui è presente la rete Cia, nell’ortofrutta, nei salumi, nell’ittico, arricchendo l’offerta di referenze di qualità e fortemente legate ai territori.

Ma è soprattutto il **prodotto a marchio Conad** che ha consolidato nel tempo l’attaccamento del cliente all’insegna: Cia si conferma anche nel 2019, sia a livello nazionale che rispetto alle altre cooperative Conad, ai vertici delle vendite di prodotto a marchio. Il **39,2% dei prodotti usciti dalle casse** erano infatti scelti tra le diverse linee a marchio Conad (a fronte del 22,7% medio a livello nazionale e 30,2% del sistema Conad).

39.2%

PRODOTTO A MARCHIO
SU TOTALE PRODOTTI VENDUTI

+11%

22%

PREMIUM

+6%

27%

BASSI e FISSI

+3%

51%

CONAD

Fonte Banca Dati IRI, LCC – prog. ago19

Spaccato fatturato Prog. Agosto 2019 Premium, Conad, Bassi e Fissi (Fonte: IRI prog. ago19)



...il negozio reale invece no

Spesa digitale e negozio fisico

Crescono le vendite di e-grocery anche in Italia, che pure è tra i Paesi meno presenti sul web. L'**home delivery** (consegna a casa della spesa) e il **click&collect** (ritiro nel punto vendita) stanno incontrando apprezzamento crescente nelle abitudini di acquisto.

Già da tempo sulla rete Cia sono attive collaborazioni che danno risposte in tal senso: si tratta dell'accordo con **Supermercato 24**, grazie al quale è possibile fare la spesa online nei Conad coinvolti nel progetto e riceverla a casa, e di quello per gli **Amazon Locker**, i punti di prelievo delle spese Amazon fatte online, presenti in alcuni negozi della rete, da dove il cliente può comodamente recuperare il suo acquisto.

Il **negozio online completa e integra la proposta commerciale** del punto vendita fisico, al quale non potrà mai sostituirsi del tutto, soprattutto se quest'ultimo saprà dare al cliente un'esperienza di acquisto ricca in termini di relazione interpersonale e di qualità umana nel servizio ricevuto.

17

NEGOZI CON SERVIZIO

Supermercato24

FORLÌ-CESENA, PADOVA,
PESARO-URBINO, PORDENONE,
RAVENNA, RIMINI,
TREVISO, TRIESTE

30

NEGOZI CON PUNTI RITIRO

amazonlocker

ANCONA, BELLUNO, FORLÌ-CESENA,
PADOVA, PESARO-URBINO, PORDENONE,
RAVENNA, RIMINI, ROVIGO, TREVISO,
TRIESTE, UDINE, VENEZIA

Volantino on-line

Se nel 2013 (dati Nielsen) un volantino cartaceo su 4 era consultato, nel 2019 il rapporto si è ridotto a **1:6**. Crescono i clienti che si informano da siti o app di aggregatori, non ricorrendo quindi più al tradizionale supporto cartaceo che potevano trovare nella buchetta della posta o in negozio.

Sulla rete Cia sono stati 54 i City interessati nel 2019 dalla **interruzione della distribuzione del volantino stampato**, per un totale di -4,7 milioni di volantini distribuiti, che hanno consentito non solo un **minore impatto ambientale**, ma la possibilità di impiegare il risparmio economico così ottenuto per **potenziare la presenza online della comunicazione** legata alle offerte.

Le carte Conad

ConadCard

Nel 2019 la Carta Insieme più Conad Card ha fatto registrare un'ulteriore significativa crescita, sia in termini di nuove carte sottoscritte che di spese pagate con questo strumento. Oltre 16.000 le nuove carte attivate nel corso dell'anno (pari a un **+5,44%**), una parte delle quali legate all'attività di reclutamento del 60esimo, particolarmente consistente tra maggio e giugno, e alle aperture dei due IperConad di Pesaro e Udine. Qui sono inoltre in funzione oltre 15mila Carte Insieme digitale con funzione di fidelity.

Le **spese pagate** con Carta Insieme più Conad Card hanno avuto una crescita in valore del **3,5%**, mentre le **operazioni** sono (in numero) aumentate del **4,19%** a conferma del generale apprezzamento di questa modalità di pagamento e di legame all'insegna.

244

PUNTI VENDITA CIA ABILITATI

	CONAD NAZIONALE	di cui COMM.IND.ASS.
Conad Card attive	299.000	146.119
Operazioni nel 2019	22.635.000	12.443.000
Valore transato	731.062.000 euro	399.460.000 euro

la Prepagata

Anche la Prepagata Conad ha registrato una **crescita considerevole** nel 2019, generando sulla rete Cia un fatturato di **7,8 milioni di euro (+38%)**, pari a circa un 32% in valore sul totale di tutte le Prepagate del sistema Conad a livello nazionale nell'anno.

La carta, a scalare, consente di pagare la spesa senza contante o moneta elettronica; particolarmente apprezzata è inoltre la possibilità di usarla per regali e omaggi, non solo tra privati ma anche nella versione **"Corporate"**, appositamente pensata per rispondere alle esigenze delle aziende nei confronti dei propri dipendenti.

+54.8%

PREPAGATE ATTIVATE CIA

+62%

SCONTRINI PAGATI AREA CIA

	CONAD NAZIONALE	di cui COMM.IND.ASS.
la Prepagata attivate	500.052	124.147
Scontrini pagati 2019	1.223.000	371.000
Valore attivate	33.721.000 euro	7.812.500 euro



ConadCard

400 milioni
TOTALE VALORE TRANSATO CIA

laPrepagata

7.8 milioni
TOTALE VALORE ATTIVATE CIA



Sanità più veloce

Da diversi anni è attivo, per i possessori di Conad Card, il progetto “Sanità più veloce e meno cara”, un’iniziativa che consente di accedere a prestazioni sanitarie, presso cliniche convenzionate, **entro 7 giorni** lavorativi dalla richiesta e con **tariffe agevolate**. Sono 16 le strutture che aderiscono al progetto (nelle province di Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini, Pesaro-Urbino), presso le quali è possibile rivolgersi per un’ampia offerta di visite ed esami specialistici: dalla gastroenterologia all’ortopedia, passando per dermatologia, ginecologia, neurologia, cardiologia, otorinolaringoiatria e molte altre ancora; l’elenco completo è consultabile nella sezione dedicata sul sito www.conad.it.

È inoltre possibile l’estensione dell’iniziativa anche ai **componenti del nucleo familiare** (fino a un massimo di 4 persone), in maniera gratuita.

Le prestazioni erogate nel 2019 hanno **superato quota 2.500** e sono allo studio nuovi servizi per ampliare l’offerta alle persone e alle famiglie.

Da segnalare, inoltre, la collaborazione in via sperimentale con un centro termale che ha raccolto nel 2019 l’interesse e l’adesione di moltissimi cardisti in area romagnola, a riprova dell’apprezzamento per le opportunità offerte dalla Conad Card anche in ambito benessere e salute.





6. *Organizzazione e servizi*

**La visione senza l'azione
è un sogno.
L'azione senza visione
è un incubo.**

Proverbio giapponese

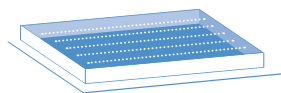
Logistica e sistemi informativi

Magazzini e trasporti



95.5 milioni

COLLI MOVIMENTATI
pari a 2.800.000 m³
equivalenti a



1.120

PISCINE OLIMPIONICHE
di merce consegnata

11 milioni
CHILOMETRI TOTALI PERCORSI
pari a 29 VIAGGI TERRA-LUNA

Nel corso del 2019 importanti novità hanno riguardato i **magazzini** della Cooperativa. Legate alle nuove acquisizioni dei punti vendita Auchan, ci sono state infatti le aperture dei due Cedi di **Grantorto** (PD) e **Chiari** (BS).

Il primo ha sostituito il magazzino di Noale (VE, 3.800 mq), chiuso in autunno: con i suoi 10.500 mq di superficie è dedicato alla preparazione dell'offerta dei secchi per l'area nord della rete e per gli Iper di tutto il territorio della Cooperativa.

Il magazzino di Chiari, in provincia di Brescia, gestisce invece ortofrutta, deperibili e carne ed è a servizio principalmente dei negozi di area lombarda di recente ingresso nella rete.

A Forlì è stato ultimato l'**ampliamento** di 10mila metri quadrati del magazzino dei generi vari ed è stata riorganizzata tutta la parte dell'offerta speciale; sono entrate in funzione la nuova **cella per la frutta secca** e la **ventilazione dei deperibili** e delle **carni cartonate**. Sono stati ampliati gli spazi al magazzino del pesce di Porto Viro (RO), mentre a Cesena si è interrotta la decennale collaborazione con NordiConad. Nei magazzini di **Fano** (PU) è stata avviata la ventilazione delle carni e una profonda ristrutturazione ha interessato il magazzino di **Misano** (RN).

Sul fronte dei **trasporti**, sono stati in corso d'anno contrattualizzati due nuovi vettori: per la Lombardia Brivio e Viganò e per il Veneto Renato Cusinato.

Da segnalare inoltre che durante l'anno sono state introdotte variazioni significative alla consegna della carne Atm, ceduta da magazzino e non più in rifatturazione.

È stato implementato il progetto nazionale di "**unbounding**" che consente per l'intero sistema Conad un'ottimizzazione dei camion in entrata ai magazzini, in modo che viaggino sempre pieni, riducendo il numero degli spostamenti e di conseguenza l'impatto ambientale ed economico.

Sicurezza e qualità

Con l'entrata in vigore del nuovo **progetto qualità di Conad nazionale**, anche gli aspetti legati alla sicurezza alimentare sono stati oggetto di profondi cambiamenti, volti a garantire una gestione uniforme tra tutte le Cooperative Conad sull'intero territorio nazionale.

La Cooperativa ha inoltre dal 2018 la certificazione sullo standard OHSAS 18001 con l'attuazione di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.



Sistemi informativi

40
SERVER FISICI



600
FIREWALL SICUREZZA



3.2
milioni
MAIL MOVIMENTATE



82
milioni
SCONTRINI GESTITI



L'infrastruttura informatica del sistema Cia, vera e propria "autostrada" che gestisce il traffico delle informazioni digitali tra la Cooperativa e i punti vendita, è stata potenziata notevolmente negli anni e oggi può contare su **40 server fisici** e **oltre 400 virtuali**, mentre le linee dati sono 600 al servizio degli oltre 240 negozi collegati in maniera centralizzata al sistema. Questa delicata architettura è protetta da eventuali attacchi esterni grazie a **600 firewall**, che ne garantiscono la sicurezza informatica. Esponenziale la crescita del volume di mail gestite dai vari pc collegati al sistema: annualmente transitano, tra Cia e punti vendita, **oltre 3,2 milioni di messaggi**, pari a più di 12mila comunicazioni di posta elettronica al giorno, tra quelli in ingresso e quelli in uscita. Il sistema ha gestito nel 2019 anche **82 milioni di scontrini**.

Una menzione a parte merita il progetto di **complessivo rifacimento del portale soci**, lo strumento principale di comunicazione tra la Cooperativa e i punti vendita associati. Dopo oltre un decennio dall'avvio, è stato sostituito infatti con un nuovo prodotto più avanzato dal punto di vista tecnologico, di più facile consultazione e con una complessiva razionalizzazione dei contenuti.

Sul portale vengono pubblicate tutte le notizie di vario genere di utilità per la operatività quotidiana dei punti vendita: sulla prima pagina confluiscono le comunicazioni a carattere generale, quelle amministrative, della logistica e sulla consegna delle spese, oltre ad aggiornamenti in tema di lavoro, riunioni, formazione.

Le comunicazioni di natura commerciale sono visualizzate in base al canale di appartenenza, mentre la specifica sezione market consente ai negozi di prenotare le offerte, fare ordini, variazioni di prezzi, aggiornare la barriera casse, ecc.



Centri di distribuzione

Grazie all'utilizzo del **pooling di CHEP**, CIA è stata certificata per il suo contributo nella salvaguardia dell'ambiente e nella promozione di un modello di logistica sostenibile. Nel 2019 sono stati raggiunti i seguenti risultati:



447.860 dm³

LEGNO RISPARMIATO
pari a 433 alberi salvati



516.253 Kg

RIDUZIONE DI CO₂
pari a 471.484 Km percorsi da camion



42.232 Kg

RIDUZIONE RIFIUTI
pari a 10 camion di rifiuti

Dal 2009 al 2019 gli **impianti fotovoltaici** installati presso i centri di distribuzione hanno prodotto:

12.7milioni

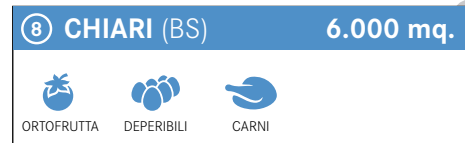
KWH DI ENERGIA

— PARI A —

6.7tonnelate

CO₂ NON EMESSA

come 36 voli A/R
Roma-Parigi
(CO₂ a persona)



8
CHIARI

120.000mq

9 GRANTORTO (PD) 10.500 mq.

GENERI VARI BEVANDE

9
GRANTORTO

1 SCORZÈ (VE) 17.500 mq.

GENERI VARI DEPERIBILI ORTOFRUTTA CARNI

1
SCORZÈ

2
NOALE

2 NOALE (VE) 3.800 mq.

GENERI VARI BEVANDE

Chiuso in corso d'anno

3 PORTO VIRO (RO) 665 mq.

PESCE

3
PORTO VIRO

4 FORLÌ (FC) 59.235 mq.

GENERI VARI DEPERIBILI ORTOFRUTTA CARNI

4
FORLÌ

5
CESENA

5 CESENA (FC) 9.060 mq.

SURGELATI CARNI

6
MISANO

6 MISANO (RN) 10.300 mq.

BEVANDE

7
FANO

7 FANO (PU) 5.645 mq.

DEPERIBILI ORTOFRUTTA CARNI

Il cantiere della nuova sede

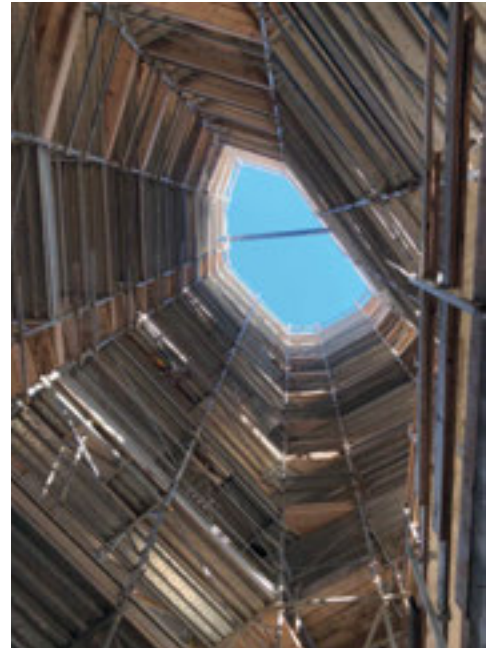
Nel corso del 2019 sono proseguiti i lavori di costruzione della **nuova palazzina** che ospiterà gli **uffici** della Cooperativa (sempre a Forlì), con accesso anche dalla via Navicella poco distante dalla attuale sede di via dei Mercanti.

- Esistenti
- Nuovi edifici

A fine anno erano stati completati i primi tre piani dell'edificio che, ultimato, avrà 7 livelli, oltre a un parcheggio interrato che potrà ospitare fino a 100 posti auto. La superficie su cui sorge il nuovo edificio è di circa **10mila mq**, che vanno a sommarsi ai nuovi **30mila mq** previsti di ampliamento magazzini, in fase di cantiere nella zona compresa tra l'attuale sede Cia e quella nuova.

Da segnalare la scelta di criteri costruttivi improntati ad **efficienza energetica** e **basso impatto ambientale**: per la nuova sede sono stati scelti materiali come il vetro e l'acciaio, sistemi di riscaldamento e raffrescamento a soffitto e rivestimenti esterni con lamelle frangisole che potranno contribuire alla riduzione della necessità di climatizzazione.









7. *Oggi* e domani

**Il termine utopia
è la maniera più comoda
per liquidare quello che
non si ha voglia, capacità
o coraggio di fare.**

Adriano Olivetti

Un anno di cantieri

Il 2019 è stato un anno impegnativo sul fronte della crescita e del consolidamento della rete associata a Cia. Oltre alle due importanti operazioni di affitto d'azienda da Finiper (vedere sotto) e di acquisizione della catena Auchan, è proseguita l'attività ordinaria di intervento sulla rete, con **ristrutturazioni** (in alcuni casi accompagnate anche da cambio d'insegna o di gestione) a carattere parziale o totale, **inserimenti di reparto** e **avvio di nuovi servizi**, per assicurare un generale miglioramento dei negozi e una qualificazione ulteriore dell'offerta al cliente.

Non sono inoltre mancate le **nuove aperture**, che hanno interessato due punti vendita.

Il Conad Superstore di Pinarella (RA) è passato dai locali storici di via Platone (utilizzati ora per iniziative di valenza sociale dall'amministrazione comunale) al nuovo e più grande negozio di Viale Europa Unita, mentre a Santa Maria Nuova di Bertinoro (FC) ha aperto i battenti un nuovo City, frutto di un intervento di recupero e valorizzazione di un vecchio immobile pre-esistente e dismesso. Al Superstore di Ponzano (TV) la nuova apertura è stata invece quella del Bar Con Sapore.

24
GENNAIO



CONAD Bassette Ravenna (RA)
Ristrutturazione parziale

31
GENNAIO

CONAD Arena Modigliana (FC)
Ristrutturazione parziale

4
MAGGIO



CONAD CITY Bolognesi, Forlì (FC)
Ristrutturazione / Cambio gestione

9
MAGGIO

CONAD SUPERSTORE Valmarecchia, Villa Verucchio (RN)
Ristrutturazione parziale

27
LUGLIO



CONAD SPESA FACILE Plus Rovigo (RO)
Ristrutturazione totale

5
AGOSTO

CONAD Cagli (PU)
Ristrutturazione parziale

14
SETTEMBRE



CONAD SUPERSTORE Ponzano (TV)
Cambio Gestione / Nuova apertura BAR CON SAPORE

31
OTTOBRE

CONAD CITY Santa Maria Nuova di Bertinoro (FC)
Nuova apertura / Cambio gestione



CONAD E FINIPER: ACCORDO PER CRESCERE LUNGO L'ADRIATICO

I due gruppi della distribuzione italiana hanno sottoscritto a fine 2018 un'operazione di affitto di 6 ipermercati da Iper a Conad, tutti situati lungo la costa adriatica. Due di questi sono entrati a far parte della rete Cia da febbraio 2019: si tratta dell'**Iper di Pesaro** e di quello di **Martignacco**, in provincia di Udine. A gestire il primo è la società neo-costituita **Alba srl**, del socio Alberto Moretti, già direttore

marketing e canali distributivi del Consorzio Nazionale Conad. A Udine l'Iperconad è invece passato in gestione alla **S.C.S. GROUP**, sodalizio che riunisce i quattro soci friuliani Paolo Moretto (direttore dell'IperConad), Antonio Facca (direttore del Superstore Conad di San Vito al Tagliamento), Stephen Odorico (referente area deperibili) e Paolo Dal Bo (referente settore carni), che gestiscono in provincia di Pordenone anche il Superstore a San Vito al Tagliamento e – tramite la Alimentari Supermercati snc, di cui è socia – un Conad ad Aviano e uno Spesa Facile a Pordenone.

485milioni

PIANO DI SVILUPPO 2020-2022

70milioni

INVESTIMENTI 2019 SOCI E COOPERATIVA

28
FEBBRAIO



CONAD CITY Marechiese (RN)
Ristrutturazione totale

25
MARZO



CONAD Nova Opicina (TS)
Ristrutturazione parziale

18
MARZO

CONAD CITY Risorgimento, Treviso (TV)
Ristrutturazione parziale

30
MAGGIO

CONAD SUPERSTORE Pinarella (RA)
Nuova Apertura



16
GIUGNO



CONAD SPESA FACILE Convenience Misano Mare (RN)
Nuova apertura

25
LUGLIO

CONAD CITY Filo (RA)
Ristrutturazione parziale

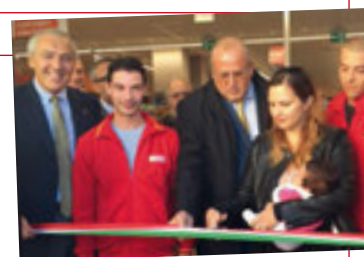
10
AGOSTO

CONAD SPESA FACILE Plus S.Giorgio di Nogaro (UD)
Ristrutturazione parziale

2
SETTEMBRE

CONAD CITY Conselice (RA)
Cambio gestione

26
SETTEMBRE



CONAD CITY Locchi, Gorizia (GO)
Ristrutturazione totale

21
NOVEMBRE



CONAD CITY TIBERIO, Rimini (RN)
Ristrutturazione totale / Cambio insegna

5
DICEMBRE

CONAD CITY Fiera, Rimini (RN)
Cambio gestione



7
DICEMBRE

IPERCONAD PESARO (PU)
Ristrutturazione parziale / Inserimento PET STORE



Con CIA in CONAD

Nel corso del 2019 si è concretizzata l'operazione di **acquisizione delle società Auchan Italia, Sma spa e Sgd**, da parte della società BDC, partecipata al 51% da Conad e al 49% dal Fondo WRM.

L'operazione, che porta Conad ad essere il primo player nazionale nel mercato della Grande Distribuzione Organizzata, ha coinvolto direttamente le cooperative socie del Consorzio. **25 punti vendita** sono entrati a fare parte della rete Cia con un piano di cambio insegna serrato.

Ancora una volta fondamentale è stato l'**apporto dei soci della "rete storica"**, che hanno contribuito all'operazione con disponibilità diretta e dei propri dipendenti, sia in qualità di tutor, sia ospitando in formazione personale dei nuovi negozi che mandando propri addetti a supporto dei cambi insegna.

Dei 25 negozi di nuova acquisizione Cia, **14 sono City, 3 Conad, 5 Superstore e 3 Spesa facile**. La gestione è stata affidata in 7 casi a società già esistenti, socie Cia, mentre 2 sono state le società create ex novo e associate alla Cooperativa (FA.FF snc di Falconara, AN e la ditta individuale Pomiatto Roberta di Quarto d'Altino, VE).

I 16 negozi del comune di Milano sono gestiti temporaneamente in via diretta dalla società SGR Supermercati srl, in attesa di futuro affidamento a soci.

I cambi insegna proseguiranno anche nel corso del 2020.



12.10.2019: CONAD SPESA FACILE Mira (VE)

Sup. Marzola SNC



12.10.2019: CONAD CITY Milano Meda (MI)

SGR Supermercati



12.10.2019: CONAD CITY Milano Bandello (MI)

SGR Supermercati



12.10.2019: CONAD SUPERSTORE Jesi (AN)

AGET



19.10.2019: CONAD SPESA FACILE Monselice (PD)

Legnaro Market



19.10.2019: CONAD CITY Milano Merlo (MI)

SGR Supermercati



19.10.2019: CONAD CITY Milano B. Marcello (MI)

SGR Supermercati



19.10.2019: CONAD SUPERSTORE Chiaravalle (AN)

Superconad Cesanella



26.10.2019: CONAD CITY Milano Venini 37 (MI) SGR Supermercati



26.10.2019: CONAD SUPERSTORE Monfalcone (GO) B2C Sup.Sistiana



26.10.2019: CONAD Milano Padova (MI) SGR Supermercati



26.10.2019: CONAD SPESA FACILE Fabriano (AN) AGET



2.11.2019: CONAD CITY Milano Buonarroti (MI) SGR Supermercati



2.11.2019: CONAD CITY Milano P.zza Bruzzano (MI) SGR Supermercati



9.11.2019: CONAD CITY Milano Tartini (MI) SGR Supermercati



9.11.2019: CONAD CITY Quarto d'Altino (VE) Pomiatto Roberta



9.11.2019: CONAD CITY Milano Murillo (MI) SGR Supermercati



9.11.2019: CONAD SUPERSTORE Falconara M. (AN) FA.FF.SNC



16.11.2019: CONAD SUPERSTORE Senigallia (AN) Discount 3VAB



16.11.2019: CONAD CITY Milano S.Gottardo (MI) SGR Supermercati



16.11.2019: CONAD Milano Corso Lodi (MI) SGR Supermercati



23.11.2019: CONAD Milano Venini 50 (MI) SGR Supermercati



23.11.2019: CONAD CITY Milano Castelbarco (MI) SGR Supermercati



30.11.2019: CONAD CITY Milano Circo (MI) SGR Supermercati



30.11.2019: CONAD CITY Milano Astesani (MI) SGR Supermercati



8. *Fiducia* e relazioni

60

Le cooperative lavorano per uno sviluppo durevole e sostenibile delle proprie comunità attraverso politiche approvate dai propri soci.

(Dichiarazione d'Identità Cooperativa, Alleanza Cooperativa Internazionale)

60 anni
di fiducia
e relazioni
con il territorio:
persone,
comunità
e progetti
per guardare
insieme
al domani



Il 2019, come ampiamente detto, è stato l'anno del **sessantesimo anniversario** dalla costituzione di CIA, un'occasione quindi privilegiata e importante per mettere a punto un calendario di iniziative che hanno coinvolto, a vario titolo, tutti i portatori di interesse della Cooperativa.

In questa sezione diamo conto delle tante attività sviluppate in modo specifico per festeggiare la ricorrenza. Si è trattato di eventi che hanno riempito l'intero anno e che hanno coinvolto i **soci**, i **clienti dei negozi**, i **dipendenti** della cooperativa, ma anche il variegato mondo di **fornitori** (alimentari e non), le tante **associazioni**, le realtà sportive e della cultura, del mondo della solidarietà e di quello scientifico e medico.

Con tutti questi interlocutori, però, il rapporto non è limitato al solo anno di questa ricorrenza per noi così speciale, poiché tutti costoro sono parte di quelle **comunità** con le quali quotidianamente CIA e i soci intessono legami e relazioni, come è tipico del Dna della Cooperativa.

Semplicemente nel corso del 2019 abbiamo voluto che a festeggiare con CIA ci fossero tutti i partner che sono stati protagonisti, con noi, di una bella storia non solo di successo economico, ma prima di tutto di **valori** e di **persone**.

Fiducia e relazioni sono le parole chiave di questa **mutualità**, ovvero dello scambio che giorno dopo giorno ha consentito a CIA di crescere in credibilità e reputazione nei territori in cui era ed è presente con la rete dei suoi associati. Sono le basi di una reputazione fatta di serietà, trasparenza e coerenza che ci hanno permesso di realizzare tanti progetti comuni in maniera condivisa.

Grazie a tutti quelli che lo hanno reso possibile insieme a noi.

2019: UN ANNO DI EVENTI

- Convention fornitori
- Compleanni punti vendita
- Road movie
- Il grande viaggio insieme
- Il cliente ci sta a cuore
- Chi fa sport ci sta a cuore
- Concorso a premi
- Convention fornitori tecnici
- Galà du Cirque
- Festa conclusiva



CONVENTION FORNITORI FOOD

PalaRiccione, Riccione (RN)

24 gennaio 2019

“Persone, territorio e imprese: protagonisti anche domani”. È stato questo il titolo della convention con cui si è aperto l’anno delle celebrazioni del sessantesimo anniversario della Cooperativa.

I temi scelti hanno consentito una riflessione a più voci, moderata dalla giornalista di Sky Tg 24 Helga Cossu, sulla specificità e validità del modello cooperativo di Cia Conad, che ha saputo coniugare efficienza economica a radicamento sul territorio, attenzione alle proprie comunità e alle persone. Ospiti d’eccezione della giornata, l’economista Marco Magnani (Univ. LUISS), Fabio Moioli (Direttore Divisione Enterprise Services di Microsoft Italia) e il comico Paolo Cevoli.



Dialogo e confronto con i fornitori

CONVENTION FORNITORI TECNICI
Casa Artusi, Forlimpopoli (FC)
24 ottobre 2019

Un'occasione conviviale e di lavoro per confrontarsi con alcuni dei partner tecnici che hanno accompagnato la crescita di Cia in questi decenni; un'iniziativa per riflettere in modo trasversale sull'evoluzione dell'economia, del settore Gdo e sui prossimi impegni comuni, a partire da quello della sostenibilità.



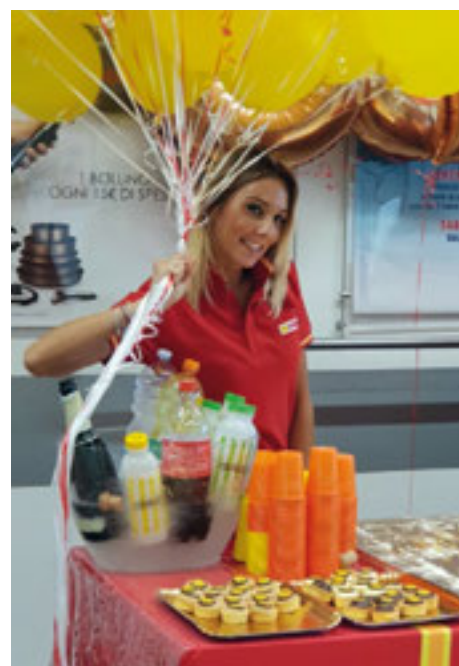
Una festa per tutti i clienti

INSIEME È FESTA

Tutti i negozi della rete
gennaio-novembre 2019

I sessant'anni della Cooperativa sono stati occasione per celebrare questa ricorrenza in ogni negozio, pensando prima di tutto ai clienti.

E così, da gennaio a novembre, in tutta la rete, da Trieste ad Ancona, "Insieme è festa" è stata la festa di quanti ogni giorno scelgono per la loro spesa i supermercati Conad. Dal City sotto casa al Conad, Superstore, Ipermercato o Spesa Facile, ogni negozio ha festeggiato per un'intera settimana, con iniziative ideate per coinvolgere al meglio tutta la clientela. Il format dei compleanni nei punti vendita ha previsto premi in prodotti a marchio Conad con modalità "gratta e vinci" (dal lunedì al sabato mattina), estrazioni a sorte in cassa di gift card di 25 euro (venerdì e sabato mattina) e infine una grande festa a base di dolci, ospiti a sorpresa e tanta allegria, che ogni punto vendita ha personalizzato a partire da un format comune e condiviso.



250mila
CLIENTI PREMIATI

500mila
PREMI SAPORI&DINTORNI





VINCI LA CASA DEI TUOI SOGNI

Tutti i negozi della rete
dal 12 settembre al 10 novembre 2019

Fare la spesa... e vincere la casa dei sogni: attorno a questo premio finale, del valore di 200mila euro, si è svolto il concorso **"Insieme da 60anni: vinci la casa dei tuoi sogni"** che ha coinvolto tutti i negozi della rete dal 12 settembre al 10 novembre.

Con una spesa di 20 euro, ogni cliente ha ricevuto un pin (due in caso di pagamento con Conad Card) da giocare via sms o web per concorrere alle estrazioni.

Tanti i premi in palio, da quelli giornalieri (una cucina Ikea al giorno per i sessanta giorni di concorso), al maxipremio finale, passando per i voucher vacanza del secondo, terzo e quarto estratto. L'abbinamento tra i quattro super premi finali e gli altrettanti vincitori estratti si è svolto il 1 dicembre nel corso della festa conclusiva, a Rimini.





Un grande viaggio *insieme a* Forlì

IL GRANDE VIAGGIO INSIEME

Piazza Saffi, Forlì (FC)
14 e 15 giugno

Si è conclusa con una grande concerto in Piazza Saffi la tappa forlivese del Grande Viaggio Insieme che Conad ha portato in città per i 60 anni di Cia. Sabato 15 giugno, sul palco, tanti nomi noti della canzone italiana, tra i quali Fiorella Mannoia, in un omaggio a Lucio Dalla, diretti dal maestro Peppe Vessicchio.

La manifestazione, che si rivolge ai territori e alle sue comunità, aveva preso avvio già dal giorno prima, con un dibattito in fiera sui temi della filiera ortofrutticola, per proseguire il sabato mattina con il concerto alla casa di riposo Orsi Mangelli di Vecchiazano, il cartellone di esibizioni sportive curate da Uisp e il talk show pomeridiano pre-concerto, moderato dal presentatore Piero Chiambretti.





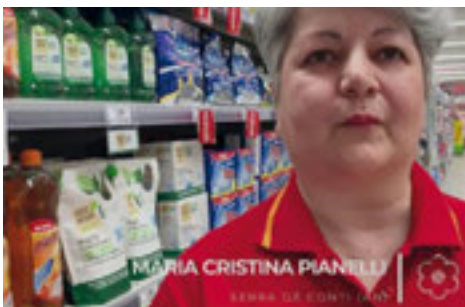
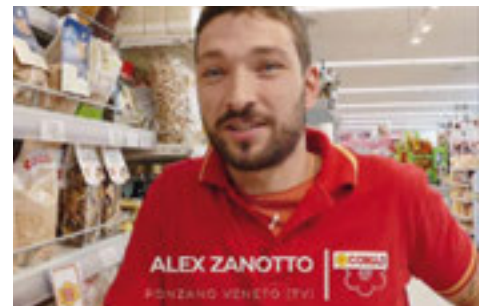
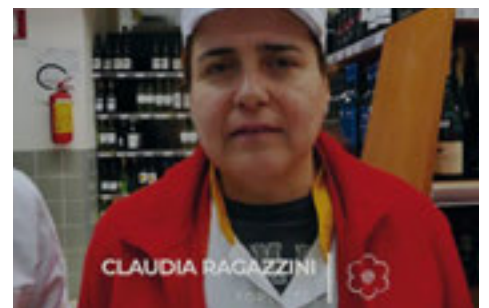
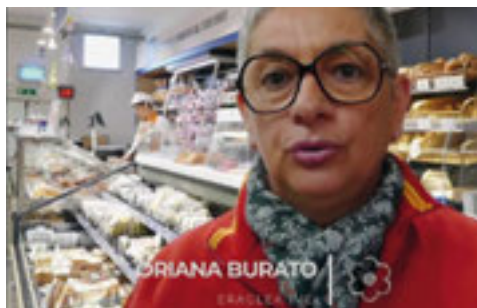


ROAD MOVIE

tutti i soci della rete
febbraio - novembre 2019



Un vero e proprio racconto di viaggio che ha toccato tutti i soci della rete: questo è stato il "Road Movie" del 60esimo, che ha portato una troupe, armata di telecamera, in giro per le regioni a raccogliere racconti, ricordi, aneddoti di soci e dipendenti. Il tutto per creare un collage a più voci, che è stato trasmesso da febbraio a novembre (lunedì, mercoledì, venerdì a mezzogiorno) in brevi pillole della durata complessiva di poco più di un minuto, in modalità di invio broadcasting su whatsapp ai cellulari. Con questo road movie tutti i soci hanno così potuto incontrarsi anche se solo virtualmente, ascoltare e confrontare le diverse esperienze e i diversi accenti, per conoscersi in un modo insolito e piacevole e con un appuntamento fisso e atteso di settimana in settimana.



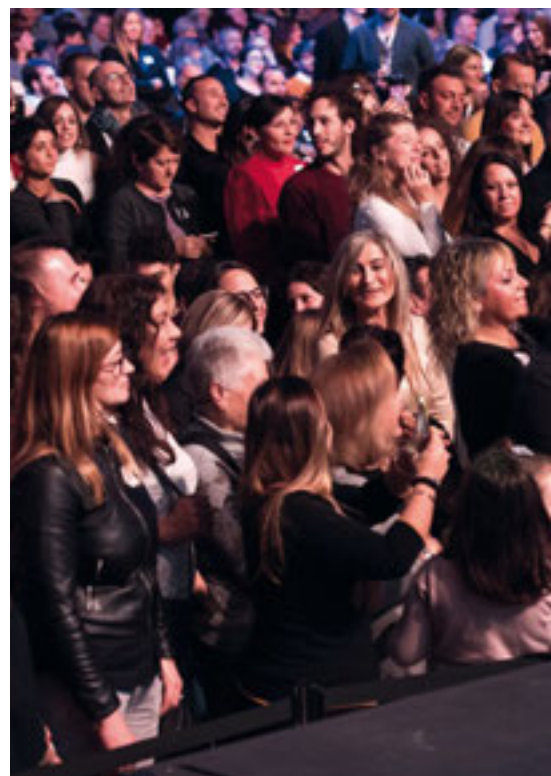
GRAN GALÀ DU CIRQUE

Teatro Diego Fabbri, Forlì (FC)
10 novembre 2019

Tra acrobati e mimi, equilibristi e funamboli, si è svolto domenica 10 novembre lo spettacolo di arte circense che la Cooperativa ha riservato ai dipendenti e alle loro famiglie. Un'occasione per stare insieme fuori dai consueti luoghi di lavoro e per ammirare un'arte antica metafora di impegno, concentrazione, talento e dedizione.



Oltre i sessanta: la nostra visione è nel domani



IL DOMANI È LA NOSTRA VISIONE

60 anni: è festa!

Palazzo dei Congressi, Rimini (RN)

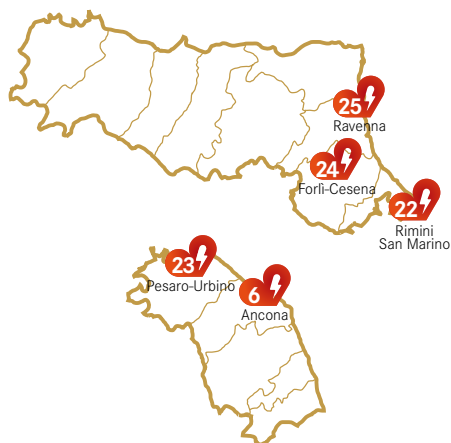
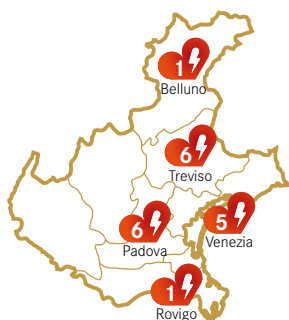
1 dicembre 2019

Una festa per soci e dipendenti, ma anche un'occasione di riflessione sui primi sessant'anni di attività. È andata in scena il 1 dicembre a Rimini la manifestazione conclusiva dell'anno di celebrazioni del 60esimo, incentrata sul concetto della "sfida", diventato acronimo per veicolare (non più secondo un ordine lineare) cinque valori legati, in qualche modo, alla storia di Cia.

A presentarli sul palco, abbinati a testimonial di Cia o esterni, è stato Alessandro Cattelan, che è passato dalla S di successo alla I di immaginazione, alla A di appartenenza, alla D di determinazione, per arrivare alla F di fortuna, dando la parola, tra gli altri, all'astronauta Umberto Guidoni e al prof. Giovanni Martinelli dell'Irst di Meldola, per concludere i festeggiamenti sulle note della cantante Giorgia.



Più sicurezza per chi ci sta a cuore



IL CLIENTE CI STA A CUORE

per una spesa più sicura
in oltre 140 negozi

Negozi più sicuri, con il progetto “Il cliente ci sta a cuore”: oltre 140 punti vendita della rete Cia si sono dotati di un defibrillatore di tipo Tecno-heart plus, in grado di poter garantire un soccorso salvavita sia per adulti che in caso di bambini.

A completare l’iniziativa è stata inoltre una formazione specifica e dedicata, che ha coinvolto almeno due addetti per negozio, che hanno frequentato un corso dedicato della durata di 5 ore, per imparare a conoscere e usare l’apparecchio: in tutto sono state formate oltre 440 persone, tra soci e dipendenti dei punti vendita. La presenza del defibrillatore in punto vendita è stata segnalata alle autorità mediche, così da rendere disponibile l’apparecchio anche per esigenze negli spazi esterni nelle vicinanze dei negozi. Il progetto si è avvalso della collaborazione tecnica di Medoc, realtà forlivese specializzata nella medicina del lavoro.



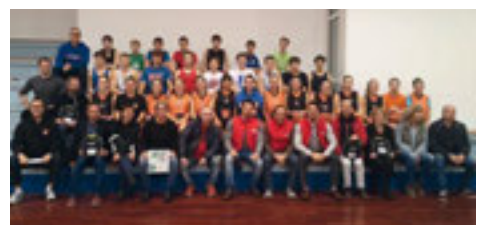
CHI FA SPORT CI STA A CUORE

per uno sport più sicuro
60 defibrillatori

“Chi fa sport ci sta a cuore” è stato invece il progetto rivolto ai territori, che ha puntato a dotare di 60 defibrillatori (uno per ogni anno di vita della Cooperativa) altrettante associazioni e società sportive Uisp, dando così una concreta risposta alla richiesta di maggiore sicurezza del mondo delle società sportive di base non professionistiche e una maggiore tutela ai tanti che praticano attività sportive a livello amatoriale.

I defibrillatori sono stati donati da Cia-Conad a realtà affiliate di sedici Comitati territoriali Uisp, in quattro aree regionali: Romagna (comitati Forlì-Cesena, Ravenna-Lugo, Imola-Faenza, Rimini), Marche (comitati Ancona, Fabriano, Senigallia, Pesaro-Urbino), Veneto (comitati Treviso, Padova, Venezia, Rovigo) e Friuli Venezia Giulia (comitati Udine, Trieste, Pordenone, Gorizia). A consegnare i defibrillatori sono stati, nei vari territori, i soci Cia del posto.





*Soci
della rete e
cooperativa
a sostegno
delle comunità
per la
solidarietà,
la salute,
la scuola,
lo sport.*



In fase di redazione di questo bilancio sociale, è giunta la notizia della scomparsa improvvisa del prof. Dino Amadori, Presidente dello Ior, il 23 febbraio 2020. Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa desidera ricordare le qualità professionali e umane di Amadori, ringraziandolo per aver costruito insieme, in questi anni, un rapporto sincero e proficuo di collaborazione nell'interesse di tutta la comunità.

Salute e Sociale

Quello con IOR è un sodalizio che si rinnova da decenni e ha visto nel tempo impegnati la Cooperativa e l'**Istituto Oncologico Romagnolo** in importanti progetti di ricerca, studio, ma anche nella realizzazione di nuove strutture che qualificano la difesa della salute.

È il caso del recupero del complesso di San Cristoforo di Cesena (FC), una scuola dismessa che diventerà in pochi anni il nuovo riferimento romagnolo per la promozione dei corretti stili di vita e più in generale per attività di prevenzione. La consegna simbolica delle chiavi è avvenuta in ottobre alla presenza delle istituzioni e dei partner del progetto.



Wefree Days è stato il progetto di prevenzione promosso da **San Patrignano**, che si è avvalso nell'anno del contributo di Cia: una due giorni (8-9 ottobre) di incontro e confronto tra associazioni ed esperienze diverse, nell'ambito dei temi di contrasto alla tossicodipendenza, di prevenzione del disagio sociale giovanile e dell'emarginazione, rivolta a giovani, famiglie ed educatori.

4.25 milioni
LIBERALITÀ CIA + RETE SUI TERRITORI
(erogazioni e sponsorizzazioni)

Sul versante della **lotta allo spreco alimentare**, anche nel 2019 sono state recuperate, sia da magazzini Cia che direttamente nei punti vendita, derrate alimentari ancora buone ma non commercializzabili, che sono state donate per fini sociali a onlus dei territori; queste le hanno impiegate principalmente in mense di solidarietà e a beneficio di persone in difficoltà. Il valore complessivo della merce così recuperata ha superato i 2,5 milioni di euro.

Infine, Cia è stata nuovamente al fianco di Amici di Casa Insieme per la ormai consueta "**Maratona Alzheimer**", che ha riunito il 15 settembre podisti e camminatori in percorsi di diverse lunghezze dalla collina cesenate fino al parco di Cesenatico, per raccogliere fondi a sostegno della lotta a questa malattia degenerativa.



Scuole

Si è conclusa a giugno 2019 la terza edizione del progetto didattico **“Il buono che c’è, viaggio alla scoperta del territorio attraverso i suoi prodotti”**, sostenuto da Commercianti Indipendenti Associati e realizzato dalla cooperativa Atlantide di Cervia (RA).

Il progetto, incentrato su buona alimentazione e sani stili di vita, lettura delle etichette e consumo consapevole, ha visto la partecipazione non solo delle scuole del territorio romagnolo (FC, RA, RN), ma anche di alcune classi delle Marche (PU) e del Veneto (VE), con il coinvolgimento di alunni delle primarie e delle secondarie di primo grado, con i relativi docenti. In tutto sono stati circa 1.800 gli alunni (più di una ottantina le classi) che hanno svolto tre incontri, tra lezioni in aula e visite guidate nei punti vendita Conad vicini alle scuole.



È stata invece l’olimpionica Sara Simeoni l’ospite d’onore della festa conclusiva (a giugno) della decima edizione di **“Benessere Giovane”**, il progetto realizzato dall’associazione Benessere in Movimento in collaborazione con Conad Cia che da dieci anni porta lo sport nelle scuole elementari di Cesena.



Gli alunni di 40 classi (oltre 800 bambini) si sono divertiti “giocando” a fare atletica sfidandosi in gare di velocità, salto in lungo, corsa a ostacoli, lancio della pallina e salto in alto, assistiti dai tutor del Liceo Sportivo di Cesena e dagli esperti dell’Atletica Endas.

La 1°C della Scuola “I.C. 5 Tempesta” di Forlì è stata tra gli otto vincitori della quinta edizione di **“Scrittori di Classe”**, il concorso di scrittura creativa per le scuole primarie e secondarie di primo grado, promosso a livello nazionale da Conad, nell’ambito del progetto Insieme per la Scuola.



Il progetto si è avvalso della collaborazione di WWF Italia, per sensibilizzare le giovani generazioni su tematiche legate alla salvaguardia dell’ambiente: dalla tutela della biodiversità all’importanza dell’acqua, delle foreste e del suolo, dal riciclo al consumo consapevole. Protagonista degli incipit, dai quali hanno preso spunto i giovani scrittori-alunni, è stato il topo giornalista Geronimo Stilton.



Sport

Continua il sostegno allo sport, da parte della Cooperativa e dei soci, rivolto sia a **squadre professionistiche**, sia, sempre più, a **vivai giovanili**. Sul fronte del rugby, in particolare, si è rinnovata la sponsorizzazione alla prima squadra di rugby di Treviso, la Ruggers Tarvisium, e al Pesaro Rugby, sodalizio che milita nella serie B; entrambe le squadre hanno festeggiato nel corso dell'anno il prestigioso traguardo dei 50 anni di attività, con iniziative a carattere non solo sportivo, ma incentrate più in generale sui valori di vita che lo sport può trasmettere, in particolare ai giovani, per la loro crescita; a queste anche Cia e i soci hanno portato un diretto contributo di partecipazione e presenza. È inoltre proseguita la collaborazione con la società rugbistica cesenate del Rugby Romagna.



Per quanto riguarda il volley, si è consolidato il rapporto in particolare con le squadre ravennati (Olimpia Teodora e vivai giovanili) e forlivese, mentre in ambito pallacanestro ha avuto continuità la sponsorizzazione alla formazione cestistica del Basket Forlì 2.105, quella alla formazione dei Tigers basket di Cesena e alla Reyer di Venezia.

Sono continuate anche le iniziative a sostegno del Cesena Calcio e Rimini Calcio.



Soci e territori

Riportiamo una sintesi di alcune delle iniziative di sostegno alle proprie comunità, promosse dai soci nel corso del 2019 e segnalateci per questo bilancio sociale. Si tratta, ovviamente, di una piccolissima parte del ben più ampio impegno che accomuna tutti i soci della rete e che si traduce in tantissime attività, utile comunque a dare uno spaccato di alcuni dei progetti sostenuti.



Super Conad Arena di Faenza (RA): laboratori didattici di arte per i bambini, condotti da Anna Maria Taroni



Super Conad Arena di Modigliana (FC): sostegno all'associazione calcistica locale per attività sportive



Conad Aeroporto di San Pietro in Vincoli (RA): raccolta 10 cent (12-24 dicembre) a sostegno del locale Comitato cittadino



Supermercati Castrocaro (FC): sponsor e partner ufficiale degli eventi della locale CRI, tra cui il campo di formazione Eliopoli



Conad Rocca, pdv City Castrocaro (FC): contributo per all'acquisto di un ausilio per il Servizio di Soccorso Alpino dell'Emilia Romagna-Stazione Monte Falco



Superstore Bengasi, pdv Ronco di Forlì (FC): allestimento aula informatica presso scuola primaria di primo grado "Rivalti"



Degli Esposti Otello, Conad Mercato Saraceno (FC): fornitura alimentare per evento di raccolta fondi "La cena dei guerrieri" pro IRST di Meldola



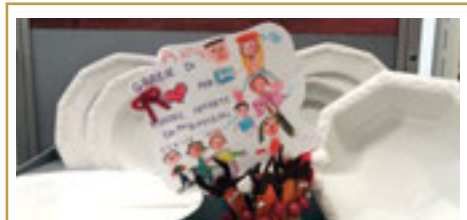
Margherita Civitella (FC): mostra fotografica su fototessere di civitellesi dagli anni '50 agli anni '80



Dea supermercati, City Gorizia (GO): contributo a sostegno della lotta alla distrofia muscolare alla locale Uildm (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare)



Emmeci-Ipermercato Rimini (RN): forniture (alimentari, tessile, giocattoli, ecc.) alla struttura di accoglienza fondata e gestita da Assoc. Riminese Oncoematologia Pediatrica (AROP)



Margherita Filo di Filo di Alfonsine (RA): erogazioni alle locali scuole materne ed elementari... e pensieri di ringraziamento di bimbe e bimbi



Superm. La Filanda di Faenza (RA): in collaborazione con il Centro Commerciale, donazione di due tablet agli operatori del commissariato della Polizia di Stato di Faenza



Superm. Conad Giardino di Forlimpopoli (FC): sostegno al premio Marietta, nell'ambito della "Festa Artusiana" che celebra Pellegrino Artusi



Iperconad San Biagio, San Biagio di Callalta (TV): donazione delle torte per i compleanni degli 11 residenti disabili della locale Comunità Casa De Rossi



Alba, IperConad Pesaro (PU): pacchi gara per i partecipanti alla tredicesima edizione della Mezzamaratona Iper Panoramica



Supermercato La Fonte, Viserba e Bellaria (RN): raccolta 10 cent/scontrino a favore dell'Associazione "Crescere Insieme" per ripristino spazio per attività con ragazzi Down



Insieme snc, City Lido e Sant'Alvise (VE): sostegno all'asd Circolo ippico e fornitura per l'apericena solidale a sostegno alla Lega Italiana Fibrosi Cistica



Loans, Conad via Cesarea Ravenna (RA): donazione del grande uovo di Pasqua all'associazione Compagnia dell'Albero di Ravenna, che avvia allo sport oltre 700 ragazzi



Superm. Ravennati, Conad Lugo (RA): raccolta 10cent/scontrino (14-10 aprile) a sostegno della sezione locale dell'IOR, Istituto Oncologico Romagnolo



M.L. Supermercati, Conad Pesaro (PU): fornitura premi alimentari per la tombola benefica Uisp finalizzata all'acquisto di una nuova carrozzina per la squadra di basket Wheelchair Basket Fano



Superm. Pinarella/Conad Cesenatico e Madonnina/City Cesenatico (FC): sponsorizzazione festival letterario "Cesenatico Noir"



S.G.S., Superstore Porcia (PN): fornitura per evento "Parcobaleno in bicicletta", promosso dall'associazione di volontariato Arcobaleno



Conad Rocca, City di Rocca San Casciano (FC): contributo a sostegno della visita guidata alla mostra "Le macchine di Leonardo" per gli alunni di varie scuole del comprensorio



Superm. Marzola, Spesa Facile Sottomarina (VE): contributo per l'acquisto di un mezzo per il trasporto di persone con disabilità e anziani



Superm. Ravennati, Conad Russi (RA): raccolta 10cent/scontrino (14-24 dicembre) a sostegno del nido d'infanzia comunale "Babini" di Russi

La curiosità



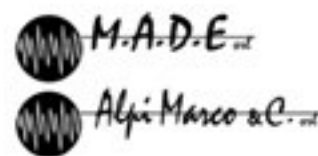
Superm. Stadium, Conad di Forlì (FC): raccolta 10cent/scontrino nella modalità "spesa sospesa" a sostegno dell'Emporio della Solidarietà promosso dalla Diocesi di Forlì-Bertinoro e dal Comitato per la Lotta contro la Fame nel Mondo



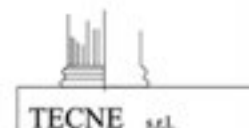
GeB snc, Superstore Villa Verucchio (RN): contributo al "Progetto del Cuore" per l'acquisto di un veicolo attrezzato per il trasporto disabili per l'Associazione Gruppo Volontari "SOS Taxi" Onlus



Il Conad Oltresavio di Cesena (FC) è stata una delle location scelte per il film "Dittatura Last Minute" che il regista Antonio Pisu ha girato a Cesena. Sul set anche il protagonista, il popolare cantante e attore Lodo Guenzi, qui in una foto ricordo con lo staff del supermercato e della cooperativa Commercianti Indipendenti Associati.



GOLD



SILVER



SOSTENITORI





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

Grafica e impaginazione: PromotionArti per Tribucoop
Immagini: archivio Commercianti Indipendenti Associati,
punti vendita Conad, Conad, Archivi società partner, Ufficio stampa
Olimpia Teodora, Foto Fabio Blaco e Tissellistudioarchitetti

Stampa:

 TIPOGRAFICO .it



maggio 2020

