



BILANCIO

Sociale 2017





INDICE

PREFAZIONE LETTERA DEL PRESIDENTE	5
CAPITOLO 1 CONSORZIO COVEN	6
1.1 I Comitati	8
1.2 I Servizi ai Consorziati	10
1.3 I Servizi ai Consumatori	11
1.4 Il Territorio e i Numeri	12
CAPITOLO 2 SOCI	14
2.1 Attività di sana alimentazione e Responsabilità Sociale	21
2.2 Attività di Responsabilità Ambientale	29
CAPITOLO 3 PROGETTI COVEN	34
3.1 Progetto Officine del Caffè	35
3.2 Fondazione Progetto Arca	37
3.3 Progetto FreeFrom by CoVen	38
3.4 Il Consumatore Finale	39
3.4.1 La Community	39
3.4.2 L'App	40
3.5 Legalità e Trasparenza	40
CONCLUSIONI	41



PREFAZIONE

L'entusiasmo e la partecipazione con cui i Soci hanno accolto il Bilancio Sociale, ci hanno fatto capire che gli aspetti legati alla Responsabilità Sociale e Ambientale sono diventati parte integrante della politica d'impresa delle nostre consociate.

Più volte durante il mio operato, sia all'interno di COVEN sia nell'azienda che rappresento, ho sottolineato quanto sia importante per un imprenditore considerare parte indispensabile del proprio business anche gli aspetti etici oltre a quelli economici.

Ogni impresa, grande o piccola che sia, vive in stretta connessione con la comunità che la circonda. Offre dei servizi, ma dipende anche da quella stessa comunità.

L'impresa è un elemento del sistema sociale. Sempre più spesso si parla di "cittadinanza d'impresa", ovvero l'insieme di azioni e reazioni che l'azienda ha nei confronti della società in cui opera. Diventa sempre più fondamentale quindi concentrarsi su tutte le attività che hanno a che fare con la Responsabilità Sociale e Ambientale.

Con soddisfazione posso ammettere che fin dai suoi esordi, COVEN ha sempre mostrato grande interesse in merito a queste tematiche, impegnandosi a trovare e rea-

lizzare nuovi progetti e strategie per facilitare i Soci a operare in modo responsabile nei confronti dell'ambiente e del consumatore finale.

Da parte loro i Soci COVEN, che da tempo affiancano al proprio business attività responsabilmente utili per la società e il pianeta, hanno percepito l'importanza di comunicare quello che stavano già facendo e alcuni di loro, oltre a partecipare alla stesura di questo Report, hanno deciso negli ultimi due anni di redigere un proprio Bilancio Sociale.

Il nostro obiettivo, come Consorzio, è di continuare ad assicurare l'andamento responsabile delle attività dei nostri Soci, proseguire ad attivare programmi e progetti legati alla CSR e insistere nell'infondere una visione etica d'impresa che aumenti la reputazione e il valore delle nostre imprese agli occhi dei nostri stakeholder.

Il Presidente
Massimo Ferrarini



CAPITOLO 1
CONSORZIO COVEN

Il Consorzio COVEN, nato nel 2014, è alla seconda edizione del suo Bilancio Sociale, attraverso il quale vuole dare una visione d'insieme sui soci e sulle loro attività di responsabilità ambientale e sociale.

Obiettivo del Consorzio infatti, è quello di valorizzare i propri soci che operano nell'ambito del vending italiano, fornendo strumenti innovativi e attuando iniziative volte al progresso del settore, consentendo ad ognuno di mantenere intatta la propria identità e la propria indipendenza.

COVEN infatti è un Consorzio di Servizio proiettato al cliente finale e aiuta i soci a costruire strategie innovative e a fare inve-

stimenti mirati per soddisfare al meglio le reali esigenze dei propri consumatori. Il tutto in un'ottica di Responsabilità Ambientale e Sociale, perché il consumatore oggi richiede sempre più trasparenza e affidabilità alle aziende con cui entra in contatto, senza penalizzare la qualità dei prodotti e del servizio offerto.

COVEN, anche attraverso la redazione di questo documento, vuole fornire ai propri soci nuove strategie e nuovi strumenti per operare in modo responsabile, soprattutto vuole porre l'attenzione sull'etica degli affari e diventare un punto di riferimento per il suo livello di professionalità, innovazione e servizio.



1.1 I Comitati

COVEN ha predisposto dei comitati tecnici a supervisionare le attività del Consorzio e ha istituito un Comitato Consultivo che regolarmente si riunisce e stabilisce le strategie da seguire.

Tutti i soci fanno parte del Comitato e le riunioni si svolgono in modo itinerante, presso la sede di ogni socio. L'idea alla base è che si tratti di un Comitato partecipativo, in cui ogni socio possa dare il proprio contributo attivo per delineare l'andamento del Consorzio e orientarne le scelte.

Esiste poi un Consiglio di Amministrazione costituito da 5 membri soci:



MASSIMO FERRARINI
PRESIDENTE CDA



JOSÈ MARIA CATTARINUZZI
CONSIGLIERE



BRUNO MAZZOLENI
CONSIGLIERE



NUNZIO GALANO
CONSIGLIERE



FEDERICO SALVAGNIN
CONSIGLIERE

I comitati tecnici sono 5, sono costituiti da professionisti provenienti dai soci COVEN e si occupano nello specifico dell'ambito di competenza, studiano le strategie, propongono progetti e supportano i soci per qualsiasi necessità sul tema.



Comitato Tecnologia, Innovazione, Ambiente

- > APP vending
- > Profilazione consumatore finale
- > Telemetria vending e OCS



Comitato Responsabilità Ambientale, Responsabilità Sociale e Sostenibilità d'Impresa

- > Bilancio Sociale di Consorzio
- > Fondazione Progetto Arca
- > Progetto carcere di Bollate
- > Progetto FreeFrom by CoVen



Comitato Comunicazione, Sviluppo e Convenzioni

- > Formazione professionale
- > Sito internet
- > Magazine on-line
- > Fiere, convegni e manifestazioni
- > Identità di marca
- > Web Community
- > Convenzioni COVEN



Comitato Caffè

- > Qualità caffè
- > Tecnologia per migliorare erogazione
- > Formazione ARD (addetto rifornimento distributore)



Comitato Etico

- > Monitora le attività dei consorziati
- > Certifica che gli incontri avvenuti tra i consorziati si svolgano nel pieno rispetto delle linee guida di comportamento nei rapporti con associati, concorrenti, fornitori e clienti, espressi nel codice Coven: "Gestione delle attività d'impresa nel rispetto della normativa antitrust"

1.2 I Servizi ai Consorziati

Il vantaggio di essere un socio **COVEN** è quello di poter godere di tutti i servizi offerti dal Consorzio e soprattutto avere la possibilità di partecipare alla realizzazione di progetti che, da soli, sarebbe difficile approcciare per il cospicuo investimento economico che richiedono.

Essere socio **COVEN** quindi dà la possibilità, anche agli operatori di medie dimensioni, di arricchire il proprio servizio e poter interloquire più facilmente con alcuni circuiti.

Entrare a far parte di **COVEN** è un importante investimento per il futuro della propria azienda, che permette di far parte di iniziative collettive mirate al consumatore finale e alle sue reali esigenze, grazie all'utilizzo di strategie innovative, operando in modo sostenibile ed etico.

I SOCI COVEN GODONO DEI SEGUENTI SERVIZI:

1. **affiancamento e assistenza** per lo sviluppo nell'innovazione tecnologica di processi e sistemi
2. **supporto per la gestione** della profilazione dei clienti finali
3. **assistenza per la presenza** dei soci sui **new media** e per lo sviluppo delle attività online
4. **assistenza** alla predisposizione di **piani marketing** per aumentare visibilità e presenza nel mercato
5. **supporto per l'applicazione di un modello di gestione** per ottimizzare i risultati aziendali
6. **assistenza per l'organizzazione di corsi di formazione** ed il loro finanziamento attraverso fondi specifici (fondi interprofessionali)
7. **fornitura di servizi e convenzioni** **COVEN** svolge, per conto dei soci, attività di negoziazione di accordi quadro con grandi enti fornitori di beni e servizi propedeutici alla loro attività quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: servizi elettrici, servizi telefonici, servizi assicurativi, acquisti attrezzature magazzino, acquisti automezzi e materiale di consumo
8. **assistenza** per un eventuale **passaggio generazionale** all'interno della singola azienda (appoggio, formazione e sviluppo per il futuro dei giovani)
9. **affiancamento e assistenza in eventuali fasi critiche** dell'attività aziendale (anche con l'ausilio di altri consorziati)
10. **affiancamento e valutazione** delle migliori opportunità in caso di **fine attività**

1.3 I Servizi ai Consumatori

Il Consumatore finale, ogni volta che entra in contatto con i distributori automatici, non si limita ad acquistare un prodotto, ma usufruisce di un servizio che deve garantire sempre i massimi standard di qualità e igiene.

Anche il consumo di cibi e bevande tramite distributori automatici è un'esperienza sensoriale che coinvolge più aspetti, non solo quelli legati al gusto, ed è proprio sul creare l'esperienza perfetta che le aziende stanno spostando il loro interesse.

Offrire al consumatore finale la possibilità di scegliere fra un'ampia gamma di prodotti, che si avvicinano sempre più alle nuove tendenze alimentari e agli stili di vita sani; arredare l'area ristoro in modo confortevole e utile a fare una pausa di qualità; utilizzare strumenti innovativi e tecnologia avanzata per soddisfare al meglio le richieste del cliente, sono tutti servizi di cui possono godere tutti i consumatori delle aziende socie di **COVEN**.

QUALITÀ DEI PRODOTTI E DEL SERVIZIO

Ogni socio garantisce un livello di qualità di eccellenza, controllando costantemente i fornitori e utilizzando solo prodotti di prima scelta.

Ogni prodotto viene immagazzinato rispettando rigidamente le norme in materia di sanità e igiene, la catena del freddo è garantita dal magazzino fino al consumatore finale, grazie all'uso di automezzi attrezzati e a distributori che possiedono tutti i requisiti per mantenerne intatte le caratteristiche del prodotto fino al momento dell'acquisto.

AMPIEZZA DELL'OFFERTA

La gamma di offerta al consumatore è davvero molto ampia e comprende, oltre ai prodotti tradizionalmente offerti dalla distribuzione automatica (caffè, snack e bevande), anche prodotti: biologici, regionali, a filiera corta, senza OGM, del commercio equo e solidale, senza glutine, freschi (frutta fresca e verdura di IV gamma, confezionata e pronta per il consumo).

IGIENE

I soci **COVEN** seguono i rigidi protocolli che tutelano i consumatori sull'assoluta garanzia di pulizia e igiene dei distributori automatici e dei prodotti somministrati, garantendo i massimi livelli di igiene e qualità in ogni istante della catena distributiva, dal ritiro del prodotto in magazzino alla somministrazione al cliente finale.

INNOVAZIONE

COVEN pone molta attenzione all'innovazione, come strumento indispensabile per poter anticipare le esigenze della clientela e offrire un servizio che si basa sull'utilizzo di tecnologia all'avanguardia.

Ogni socio è in grado di installare distributori automatici di ultima generazione e sistemi di pagamento innovativi. L'utilizzo di evoluti software gestionali consente di comprendere le reali necessità dei consumatori, i trend di sviluppo del gusto e contemporaneamente monitorare l'attività dell'azienda, gestendo al meglio la programmazione degli addetti al rifornimento.

ASSISTENZA TECNICA

La tranquillità del cliente nasce dalle procedure di assistenza preventiva che garantiscono isole di ristoro sempre efficienti. In caso di intervento tecnico, **COVEN** risolve in poche ore dalla chiamata la maggior parte delle richieste.

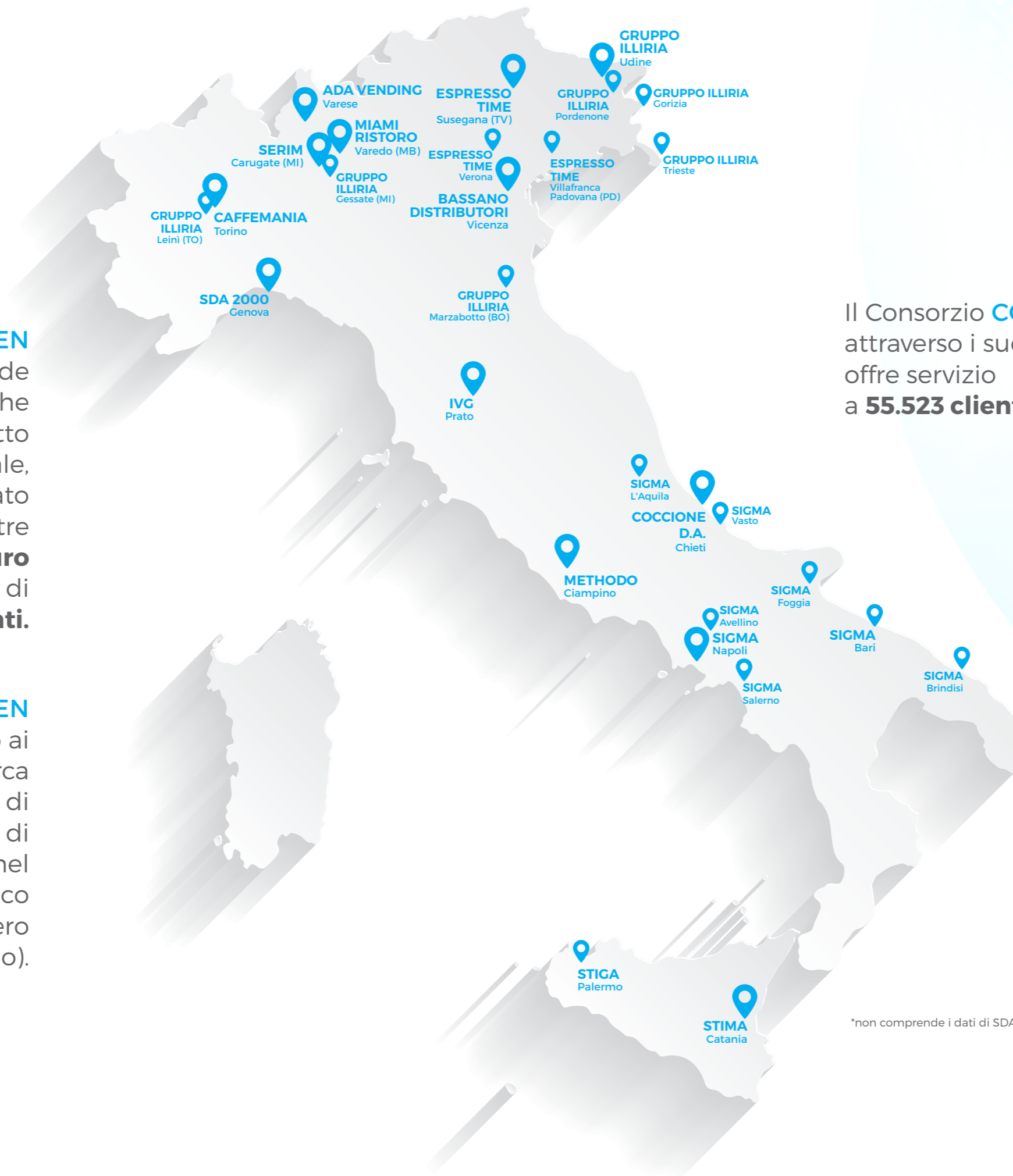
PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

L'attenzione al cliente si vede anche nella professionalità degli addetti che gestiscono il rifornimento: gentilezza, cortesia e disponibilità sono caratteristiche imprescindibili. Per questo motivo **COVEN** organizza appositi corsi di formazione al fine di migliorare costantemente la preparazione dei propri operatori.

1.4 Il Territorio e i Numeri

Il Consorzio **COVEN** conta 13 aziende associate che operano su tutto il territorio nazionale, per un fatturato complessivo di oltre **205 milioni di euro** nel 2016 e un totale di **1.589 dipendenti**.

I soci **COVEN** hanno erogato ai loro clienti circa mezzo miliardo di consumazioni, di cui 452 milioni nel mercato automatico (il 9,13% dell'intero mercato italiano).



Il Consorzio **COVEN**, attraverso i suoi soci, offre servizio a **55.523 clienti***.

*non comprende i dati di SDA2000 perché non pervenuti



CAPITOLO 2 SOCI

I soci del Consorzio COVEN sono tutte aziende di eccellenza del panorama del vending italiano.

Rispetto alla precedente edizione del Bilancio Sociale quest'anno si sono aggiunti 3 nuovi soci: IVG, METHODO e SDA 2000.

I Soci COVEN hanno tutte gestioni di media dimensione, con un fatturato che va dai 5 ai 50 milioni di euro e spesso sono leader di mercato nell'area geografica in cui operano.



ADA VENDING SRL, specializzata nell'implementazione e nella gestione di servizi di ristoro tramite distributori automatici dedicati a comunità di ogni tipo e dimensione, è una storica gestione lombarda nata nei primi anni '70, quando alcuni dirigenti di Faema ebbero l'intuizione di creare una società che potesse garantire il servizio di pausa ristoro automatizzato nelle grandi realtà industriali. "A.D.A. Ambrosiana Distributori Automatici" nasce a Milano e viene trasferita nel 1987 a Busto Arsizio da un gruppo di imprenditori che ne rileva la proprietà. Nel 1999 la gestione viene spostata nell'ampia struttura di Olgiate Olona, attuale sede della società. Nel 2013 la gestione cambia il suo assetto societario e assume la denominazione Ada Vending.

www.adavending.it



BASSANO DISTRIBUTORI SRL opera con dinamicità e professionalità nel mercato della ristorazione automatica, attraverso la gestione, locazione e vendita di distributori. Fondata nel 1983 da Francesco Pavin, può vantare una presenza consolidata sul territorio Veneto da oltre trent'anni. La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 attesta la dedizione e la cura minuziosa che l'azienda dedica ad ogni aspetto della sua attività. L'adesione alla certificazione TQS, tramite l'associazione nazionale di settore CONFIDA rappresenta un'ulteriore garanzia della professionalità con cui opera l'azienda.

www.bassanodistributori.com



CAFFEMANIA SRL vanta una lunga storia nel vending: nascendo come piccola società familiare, negli anni è cresciuta fino a diventare una delle più importanti realtà piemontesi. Tale sviluppo è dovuto in particolare alla decisione di focalizzarsi nella fornitura di un servizio personalizzato di alto livello: la nostra filosofia, infatti, prevede che qualsiasi tipologia di fornitura, dal caffè ai prodotti freschi, venga pensata e preparata analizzando le specifiche esigenze e necessità di ogni cliente.

www.caffemania.it



COCCIONE D.A. SRL La gestione abruzzese nasce nel 1968 con il nome di Coccione Giulio, una ditta individuale che l'omonimo titolare fonda insieme alla moglie Silvana, avviando a Pescara un'attività di commercio di distributori automatici. Oggi Coccione D.A., guidata dalla seconda generazione della famiglia, rappresenta una delle più dinamiche e innovative realtà nel mondo del vending nelle province di Pescara, Chieti e Teramo e dal 2010 dà il proprio nome ad un Gruppo che comprende altre tre società: Rossocrema srl, Service&Coffee, Coccione Immobiliare.

www.coccione.it

ESPRESSO TIME

ESPRESSO TIME SRL è una delle più dinamiche realtà nel settore della distribuzione automatica di bevande calde e fredde e di generi alimentari per imprese, uffici, enti pubblici ed istituzionali. Nata nel 1998, in questi anni si è sviluppata in modo deciso e continuo. Per Espresso Time la pausa non è un semplice "stacco", ma si tratta di un fattore strategico per l'aumento del benessere, della creatività e della produttiva di ciascun dipendente. Opera nelle aree di Treviso e Venezia con l'obiettivo di erogare un servizio di qualità. Espresso Time è stata fra le prime società del settore a sviluppare un Sistema di Gestione per la Qualità, ottenendo la certificazione ufficiale, al fine di garantire il miglior standard qualitativo per la fornitura di caffè e la capacità di fornire prodotti e/o servizi, in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2000 e conformi alle aspettative del cliente.

www.espressotime.it



GRUPPO ILLIRIA SPA fondato nel 2001, nasce dalla fusione di diverse realtà imprenditoriali operanti nel settore della distribuzione automatica già dagli anni Settanta e conta oggi 9 sedi operative, 4 società controllate e 1 società partecipata, operanti su tutto il territorio del Friuli Venezia Giulia, dell'Emilia Romagna, della Toscana, del Piemonte, della Lombardia, del Veneto e del Lazio. Gruppo illiria è uno dei cinque più importanti Gruppi italiani e il Gruppo leader in Friuli Venezia Giulia nel settore della distribuzione automatica di alimenti e bevande.

www.gruppoilliria.it



IVG SRL, con sede, nel cuore della Toscana, offre servizi di ristoro tramite distributori automatici. Nata nel 2006, dall'unione di giovani aziende già operanti sul territorio, occupa oggi un ruolo di rilievo nel panorama della ristorazione automatica toscana con alcune migliaia di punti vendita serviti. Il loro obiettivo è la realizzazione di punti di ristoro personalizzati. Le soluzioni Azienda - Ufficio - Enti e Scuole - Famiglie sono rivolte alle esigenze della clientela per offrire con professionalità e soluzioni innovative una piacevole pausa dal sapore italiano.

www.ivgsrl.it



METHODO SRL nasce nei primi anni novanta introducendo l'innovazione delle capsule monodose per le bevande calde e distinguendosi per qualità del servizio e dell'offerta. Presente sul territorio del Lazio, la Methodo ben presto, si espande in network su tutto il territorio nazionale, fornendo servizi di ristorazione attraverso distributori automatici, rendendo così facili e piacevoli, i momenti di pausa nelle aziende e nei luoghi di lavoro. La capacità di questa azienda di offrire puntualmente servizi superiori, attraverso tecnologie moderne, sicure e sostenibili, ha reso possibile per tutti, sia a casa sia al lavoro, consumare tutti i migliori prodotti oggi sul mercato, e tutto ciò con facilità e sicurezza.

www.methodo.it



MIAMI RISTORO SRL opera direttamente a Milano e in tutto l'hinterland, a Varese, Como, Pavia e Brescia e province. Inoltre, grazie ad una rete di aziende partner, copre ampie zone del territorio nazionale. Accompanya il Cliente nella scelta della migliore combinazione di prodotti e soluzioni di distribuzione, assistendolo continuamente con un efficiente servizio di approvvigionamento e piani di manutenzione dei distributori volti a garantirne la costante efficienza e la qualità del prodotto servito.

www.miamiristoro.com



SDA 2000 SPA, è attiva da oltre 40 anni nel campo della distribuzione automatica di caffè, bevande ed alimenti.

La rete distributiva costruita nel tempo, consente all'azienda di operare capillarmente in tutto il territorio regionale facendo di SDA 2000 l'azienda Leader nel settore della distribuzione automatica in Liguria con oltre 15.000 clienti serviti. Una continua ricerca di prodotti sempre nuovi, al passo con le sempre più esigenti richieste dei clienti e dei consumatori, nonché una accurata selezione delle case costruttrici dei distributori automatici, consentono a SDA 2000 di soddisfare qualunque esigenza di servizio, rendendo la "pausa caffè" un momento davvero piacevole.

www.sda2000.it



SERIM SRL opera nel mercato del ristoro con distributori automatici dagli anni '70. Il bagaglio di competenza ed esperienza maturato negli anni, nel 1981 passa all'attuale proprietà che, forte di una innovativa filosofia aziendale che pone al centro dell'azione il Cliente e l'altissima qualità del servizio erogato, amplia sempre più l'azienda creando attorno a sé una valida squadra di collaboratori altamente motivati. Oggi Serim si avvale dell'operato di 150 collaboratori e di 90 automezzi al servizio del Cliente, garantendo un tempo medio di intervento competitivo e sempre all'altezza della sua esperienza.

www.serim.it



SIGMA SRL rappresenta, per la somministrazione di bevande e alimenti a mezzo di distributori automatici, un significativo punto di riferimento nel Sud Italia. È un'azienda, operativa dalla fine degli anni '70, gestita da una famiglia di imprenditori che hanno sempre creduto nel valore d'impresa. Oggi può contare su una struttura solida, completa e capace di far fronte a tutte le esigenze dei propri clienti.

www.sigmavending.it



STIMA SRL, azienda leader in Sicilia nel settore del vending, opera sul mercato da oltre 15 anni rappresentando una certezza nella ristorazione a mezzo di distributori automatici. La Stima crea soluzioni per tutte le richieste del mercato soddisfacendo tutte le esigenze dei propri clienti, dalla macchina a capsule per casa, alla realizzazione di aree di ristoro per piccole, medie e grandi aziende, enti pubblici, ospedali, scuole, università, aeroporti, caserme, centro fitness e wellness, aree di grande affluenza.

www.stimavending.it





2.1 Attività di sana alimentazione e Responsabilità Sociale

Come già emerso nel report dell'anno scorso le tendenze del consumatore in ambito alimentare stanno cambiando negli ultimi anni e le scelte vengono fatte sempre più in un'ottica di sana alimentazione e responsabilità sociale.

Il consumatore è sempre più attento a condurre stili di vita sani, anche fuori casa e il settore delle vending machine ha iniziato da qualche anno a interpretare questo cambio di rotta e ad assecondare i gusti e le richieste dei propri clienti.

Inoltre sempre più spesso le scelte del consumatore si basano anche su fattori legati all'etica d'impresa e l'attenzione ricade su aziende che dimostrano di svolgere la propria attività nel rispetto delle politiche Sociali e Ambientali.

I Soci **COVEN** hanno tutti sviluppato attività e progetti legati alla promozione della sana alimentazione e alla Responsabilità Sociale e si impegnano ad applicare ai propri processi produttivi e alla distribuzione le regole della sostenibilità, generando consapevolezza fra i propri consumatori.

Stimiamo che nel 2016 ci siano state circa 41.600.000 erogazioni di prodotti legati alla sana alimentazione

ADA VENDING SRL

Ada Vending promuove presso i propri clienti l'inserimento di prodotti freschi e salutari, quali frutta, yogurt e prodotti a basso contenuto calorico.

Quest'anno inoltre ha attuato il progetto "Cassetto della salute", ossia un'attenta selezione di prodotti speciali adatti a stili di vita sani e alle persone che soffrono di intolleranze: prodotti biologici, senza glutine, senza lattosio, vegani, equo solidali e frutta fresca.

Continua la distribuzione di prodotti freschi da forno. Ogni notte dal laboratorio di Ada Vending vengono sfornati panini, imbottiti solo con prodotti a km0, torte salate e pasticceria fresca, che sono distribuiti presso i clienti più grandi.

Ada Vending sarà uno dei prossimi soci **COVEN** ad aderire al Progetto Arca (di cui si parla nel capitolo 3), estendendo così l'iniziativa anche alla provincia di Varese.

Oggi l'azienda sostiene economicamente l'A.S.D. Futura Volley Giovani, una squadra di volley femminile del territorio e, con l'aiuto dei propri dipendenti, fa la raccolta dei tappi di plastica da donare alle associazioni presenti sul territorio che se ne occupano.

BASSANO DISTRIBUTORI SRL

Bassano Distributori, in un'ottica di promozione della sana alimentazione, propone ai propri clienti, grazie al progetto Good3, un'offerta di prodotti freschi, biologici ed equosolidali.

Continuano anche quest'anno le attività di sostegno a favore dell'Associazione Ali D'Angelo di Verona e dell'Associazione Sammy Basso.

Alla prima Bassano Distributori fornisce i bocconi dell'acqua per la raccolta tappi.

Alla seconda i prodotti per l'evento di raccolta fondi destinati alla ricerca per la Sindrome di Hutchinson-Gilford.

L'azienda inoltre sponsorizza la "Città dello Sport" iniziativa ideata a supporto della Onlus Fondazione Città della Speranza di Bassano.

Tutti i prodotti invenduti o prossimi alla scadenza sono donati all'ente "Provincia Veneta Frati Minori Cappuccini di Bassano del Grappa" che si occupa di distribuirli a persone bisognose.

CAFFEMANIA SRL

Caffemania prosegue il progetto "Massimo Cento" con l'Università di Torino. Un progetto che coinvolge tutta la rete d'impresa, dal produttore al distributore, con l'obiettivo di fornire prodotti con una provenienza di al **massimo 100 km** di distanza dal luogo in cui verranno distribuiti. l'intento infatti è quello di favorire la filiera corta e il rispetto della stagionalità, con l'obiettivo di ridurre per quanto possibile l'impatto ambientale legato ai consumi dai distributori automatici e, allo stesso tempo, di rafforzare i legami tra gli operatori del territorio. I distributori, infatti, vengono riforniti con prodotti ortofrutticoli e loro trasformati (frutta disidratata, succhi di frutta, insalate) e altri come yogurt e prodotti da forno.

COCCIONE D.A. SRL

Continua l'impegno di Coccione D.A. per promuovere la sana alimentazione e fare cultura dei corretti stili di vita. Anche quest'anno, oltre ad offrire un'ampia gamma di prodotti salutari e rispettosi delle possibili intolleranze, Coccione ha portato avanti i progetti **Circuito Scuola, Circuito Enti Pubblici, Circuito Grandi Aziende**, menù specifici per una corretta alimentazione e una linea dedicata agli ambienti elencati.

Nelle scuole, rispettando a pieno le normative ministeriali, si segue una linea volta a prevenire l'obesità infantile ed a educare i giovani a sani stili di vita.

Si introducono quindi nell'offerta:

- > prodotti ipocalorici e nutrienti
- > prodotti per chi soffre di intolleranze alimentari
- > prodotti biologici
- > prodotti vegan
- > prodotti freschi come yogurt, frutta, latte
- > prodotti biologici e a km0
- > bevande isotoniche e ipocaloriche

Nei circuiti della pubblica amministrazione e nelle aziende si introducono:

- > prodotti freschi come tramezzini, yogurt, frutta
- > pasti pronti
- > prodotti senza zucchero aggiunto

- > prodotti per chi soffre di intolleranze alimentari
- > prodotti biologici e a km0
- > prodotti del mercato equosolidale
- > prodotti vegan

Coccione D.A. continua anche la collaborazione con l'Associazione PIÙ IN FORMA al fine di incentivare il consumo di prodotti salutari e riconoscere l'importanza di comportamenti sani e consapevoli, anche dal punto di vista della responsabilità ambientale, grazie alla corretta gestione dei rifiuti. Vengono organizzate infatti giornate formative e anche attraverso gli stessi distributori automatici vengono fornite indicazioni pratiche sulla raccolta differenziata.

Coccione D.A. continua anche a sostenere il Banco Alimentare Onlus dell'Abbruzzo, attraverso una serie di iniziative tra cui l'acquisto di prodotti di aziende collegate, che devolvono parte dei loro introiti all'Associazione, attraverso l'acquisto di prodotti solidali per le campagne natalizie e devolvendo parte dei prodotti in scadenza, che vengono distribuiti alle persone bisognose d'aiuto in Abruzzo.

L'azienda inoltre sponsorizza alcune manifestazioni della CRAL, di AVIS e gare sportive di pesca, ciclistiche e podistiche.

ESPRESSO TIME SRL

Espresso Time è molto presente sul territorio con attività legate alla Responsabilità Sociale e attraverso la sua Community riesce a sensibilizzare e promuovere il sostegno di alcune realtà anche fra i suoi clienti. Infatti tutti gli iscritti alla Community, attraverso sondaggi o interagendo con i profili social dell'azienda, hanno la possibilità di accumulare punti e, oltre a partecipare all'estrazione di premi, contribuiscono al raggiungimento di una soglia di obiettivi solidali indicati dall'azienda, come per esempio la donazione di 20.000 bottiglie d'acqua all'Associazione Nostra Famiglia di Conegliano. Il coinvolgimento dei propri stakeholder continua anche con un importante cliente che, grazie ad un accordo, effettua una donazione contributo a favore della Città della Speranza di Padova.

Espresso Time inoltre sostiene con contributi economici e con la realizzazione di infrastrutture il centro anziani, Casa Fenzi, di Conegliano e dona il 5X1000 all'Associazione Nostra Famiglia per la cura e il sostegno dei disabili. I prodotti invenduti o in prossimità di scadenza sono donati a un'Associazione di frati, che provvedono alla distribuzione presso persone bisognose.

Espresso Time, in un'ottica di sensibilizzazione sulla sana alimentazione e i corretti stili di vita, offre la possibilità di inserire prodotti salutari, a basso contenuto calorico, adatti alle intolleranze, biologici e privi di grassi aggiunti.

Partecipa al Progetto FreeFrom by CoVen, realizzando aree ristoro in cui i prodotti delle linee salutistiche sono bene segnalati nei distributori, con indicatori a forma di foglia.

GRUPPO ILLIRIA SPA

Gruppo Illiria, in tema di sana alimentazione e promozione dei corretti stili di vita, continua il progetto "AFC - alimentazione fuori casa" promosso da AIC (associazione nazionale celiachia), che prevede, per il vending, l'applicazione e il rispetto delle procedure dettate da AIC in termini di approvvigionamento dei prodotti, di istruzioni operative e corsi di formazione. L'adesione al progetto rende Gruppo illiria una delle aziende riconosciute per offrire un servizio idoneo alle esigenze alimentari dei celiaci.

L'altro progetto relativo alla sana alimentazione è FreeFrom by CoVen che prevede l'inserimento nei distributori automatici di prodotti con particolari caratteristiche organolettiche, ben evidenziati sui distributori grazie a opportuni indicatori a forma di foglia.



Ogni anno Gruppo Illiria sostiene importanti progetti di Responsabilità Sociale attraverso sponsorizzazioni di iniziative volte alla raccolta di fondi da evolvere a realtà presenti nel territorio. Nel 2016 ha sostenuto:

> **L'Associazione di volontariato GEO for CHILDREN** impegnata nell'organizzazione della "Ride to Moscow", iniziativa che promuove la raccolta fondi da destinare all'aiuto di giovani russi senza famiglia. Il progetto prevede un tour cicloturistico dalla sede dell'Associazione a Gorizia, fino a Mosca

> **Il XXIV Torneo Città di Udine 5° Memorial Leo e Ricky** organizzato dall'ASD Leonorso Rugby per la raccolta fondi a favore dell'Associazione Adriana per i Nostri Bambini Onlus, che sviluppa progetti a favore di bambini in gravi stati di malattia, abbandono o povertà

> **Il Comitato Udinese Staffette Telethon** con la partecipazione di una squadra composta dai dipendenti Gruppo Illiria alla gara podistica non competitiva a sostegno della ricerca scientifica delle malattie genetiche e distribuzione gratuita del caffè a tutti i partecipanti alla gara

> **L'ANMIC (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili)** attraverso la sponsorizzazione di un mezzo adibito al trasporto di disabili

> **Arte e Libro Cooperativa Onlus** attraverso la partecipazione a una cena di beneficenza. L'Onlus è impegnata nel far sperimentare a persone disabili il mondo del lavoro, in attività di rilegatoria e produzione oggettistica in cartonato

Oltre a queste attività di sostegno e responsabilità sociale Gruppo Illiria dona, al Banco Alimentare delle regioni in cui è presente, i prodotti in prossimità di scadenza e sostiene economicamente anche i seguenti progetti e iniziative:

> **Ospedale Santa Maria della Misericordia di Udine**, reparto Cardiocirurgia, per l'acquisto di un'unità mobile di produzione di aria sterile a flusso laminare, che consente di mantenere sterile gli strumenti medici, abbattendo del 98% la carica batterica

> **SmArtLab dell'I.S.I.S. Malignani di Udine**, un progetto per la creazione di un laboratorio per lo sviluppo di iniziative scolastiche, utilizzabile anche dalle imprese negli orari extrascolastici

> **L'albero della vita Onlus** che sviluppa progetti dedicati ai bambini in stato di povertà, in Italia e nel mondo

IVG SRL

IVG promuove il consumo di prodotti di alta qualità, naturali, dietetici e derivati da agricoltura biologica, anche fuori casa, inserendo nella propria offerta una vasta gamma di prodotti senza glutine, vegetariani, vegan e di alimentazione consapevole.

Tutti questi prodotti sono adeguatamente segnalati da appositi loghi sui distributori IVG.

IVG propone anche prodotti del commercio equo e solidale sensibilizzando la propria cliente alla tutela dell'economia locale e al rispetto dei diritti delle persone dei paesi in via di sviluppo.

METHODO SRL

Methodo, accanto alle linee classiche di prodotti per il vending, mette a disposizione dei propri clienti una vasta gamma di prodotti biologici, equo solidali, vegan e senza glutine, in grado di soddisfare le esigenze di ogni tipo di consumatore.

Promuovere stili di vita sani e l'abitudine a una corretta alimentazione è uno degli obiettivi di Methodo, che ha infatti aderito al progetto **10+sano**, un marchio registrato a livello europeo, creato per diffondere e dare visibilità ai prodotti alimentari definiti "salutistici" e provenienti da aziende che operano nel rispetto della salute umana e ambientale.

Inoltre per diminuire lo spreco alimentare Methodo attua delle promozioni speciali, visibili direttamente sul distributore automatico, per i prodotti in prossimità di scadenza.

Methodo ha attivato, in accordo con la Polizia Penitenziaria del territorio in cui opera, delle borse di studio per i figli più meritevoli.

MIAMI RISTORO SRL

Le attività di responsabilità sociale promosse da Miami Ristoro non si limitano alla comunità del territorio in cui opera, ma spesso coinvolgono e generano scelte consapevoli anche fra gli stakeholder

dell'azienda, dando vita così a un percorso di sensibilizzazione e divulgazione molto più ampio ed efficace in termini di obiettivi raggiunti.

Prosegue il sostegno ad Avis Milano, attraverso una serie di iniziative, come per esempio la donazione di prodotti per le colazioni gratuite dei donatori della sede di Lambrate e Legnano.

Anche quest'anno Miami Ristoro ha organizzato in azienda 3 giornate di raccolta sangue fra i dipendenti, amici parenti e aziende limitrofe, grazie all'Unità Mobile di Avis. L'iniziativa ha come obiettivo l'aumento di sacche di sangue raccolte e il coinvolgimento di più persone possibili che potrebbero diventare donatori abituarini, come è effettivamente accaduto per 13 dipendenti di Miami Ristoro.

Continua con successo anche la raccolta fondi attraverso la campagna "Una Bilancia per Avis" volta all'acquisto di strumentazione medica, utile a fare valutazioni e analisi più precise sullo stato di salute del donatore.

Miami Ristoro è stata la prima azienda socia **COVEN** a intraprendere l'iniziativa di sostegno della Fondazione Progetto Arca. Fondazione Progetto Arca si occupa di assistenza e integrazione dei rifugiati e dei migranti, Miami Ristoro ha installato, presso il loro centro di accoglienza a Milano, i distributori automatici per l'erogazione gratuita delle colazioni, come meglio verrà raccontato nel capitolo 3.2

Miami Ristoro inoltre, nel 2017, sarà la prima azienda **COVEN** a intraprendere una collaborazione con il Carcere di Bollate e la Cooperatove Bee4, al fine di sviluppare un progetto di reinserimento lavorativo dei detenuti, come meglio specificato nel capitolo 3.1

In termini di sana alimentazione e promozione dei corretti stili di vita, Miami Ristoro ha seguito le linee guida del progetto FreeFrom by **COVEN**, realizzando delle aree ristoro interamente dedicate ai prodotti salutari e freschi, adatti a chi soffre di intolleranze, bio, vegan, equosolidali e a km0, con distributori touch screen, dove è possibile visionare l'elenco completo degli ingredienti prima dell'acquisto.



SERIM SRL

Serim è al terzo anno di adesione al Progetto WHP - workplace health promotion - della Regione Lombardia. Un programma partecipativo come "luogo di lavoro che promuove la salute" in collaborazione con ASL Milano 2 e che coinvolge i dipendenti. Il personale Serim ha infatti partecipato alla formazione WHP, effettuata da un dirigente ASL in merito a buone pratiche sui corretti stili di vita e alla sana alimentazione.

Sempre da 3 anni Serim porta avanti in collaborazione con le Scuole Superiori il progetto VENDINGZONE, che prevede la vendita, in apposite aree ristoro dedicate agli studenti della scuola, di prodotti sani e

salutari, grazie ad un'apposita card ricaricabile. Il progetto si sta estendendo anche ad alcuni uffici.

Serim inoltre, sempre in un'ottica di promozione della sana alimentazione e dei corretti stili di vita, ha seguito le linee guida del progetto FreeFrom by CoVen,

Serim ha ottenuto la certificazione SA8000:2008 e in ambito di responsabilità sociale sostiene economicamente alcune associazioni benefiche tra cui Telethon e la Passione di Yara, Lega Italiana contro i Tumori e alcune associazioni sportive del suo territorio e consegna i prodotti in prossimità di scadenza al Banco Alimentare.

SIGMA SRL

Anche Sigma ha aderito alle linee guida del progetto FreeFrom by CoVen ed è in grado di includere nella propria offerta prodotti salutari, freschi e adatti a essere consumati da chi soffre di allergie o intolleranze, prodotti privi di grassi e zuccheri. Inoltre grazie alla disposizione di particolari etichette sui distributori, rende facile individuare i prodotti per celiaci e per diabetici.

Sigma è molto presente sul suo territorio anche attraverso attività di responsabilità sociale. Da due anni sostiene la Fondazione Telethon, condividendo con i propri collaboratori un percorso di sensibilizzazione in merito al tema delle malattie rare e della ricerca.

Sempre da due anni ha in atto un'iniziativa con il reparto di Pediatria del Policlinico Federico II di Napoli. La Campagna "il Dono più Semplice" è un piccolo evento, nel periodo natalizio, per la distribuzione di un regalo giocattolo a ogni bambino malato presente nel reparto.

Da un anno è iniziata la sponsorizzazione della squadra di basket Valle d'Itria che ha avuto un impatto significativo sui collaboratori di Sigma, i quali hanno maturato un'attenzione e una passione significativa per la squadra, tanto da considerarla la squadra dell'azienda e questo ha fatto in modo di rafforzare l'immagine positiva di Sigma nei confronti dei propri collaboratori e di creare più coesione anche fra reparti che non lavorano a stretto contatto.

STIMA SRL

Stima continua a promuovere una serie di interventi di prevenzione con l'obiettivo di favorire scelte salutari durante il consumo di pasti e sensibilizzare il consumatore su comportamenti adeguati a combattere l'insorgere di malattie cronico-degenerative.

Condivide il "Piano di Prevenzione attiva del Sovrappeso e Obesità della Regione Sicilia", in linea con i programmi del Ministero della Salute, grazie all'introduzione, nella propria offerta, di prodotti salutari quali frutta fresca, frutta secca, prodotti senza zucchero, gluten free e adatti alle intolleranze alimentari.

Stima è inoltre attiva da alcuni anni sul tema dell'educazione alimentare tra i ragazzi, infatti, in collaborazione con istituzioni e genitori, promuove incontri formativi e distribuisce materiale informativo, oltre ovviamente a inserire nei distributori automatici delle scuole, prodotti sani e alternativi, come spremute, cibi freschi e privi di zuccheri o grassi.

Da due anni Stima ha implementato al proprio interno un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale certificato secondo la nuova versione dello Standard SA8000:2014. Opera a stretto contatto con alcune Onlus del territorio alle quali dà sia un sostegno economico sia donazioni di prodotti invenduti o in prossimità di scadenza.

vending
linea markets
zone



un'area ristoro
attrezzata



provenienti dai
mercati del mondo



2.2 Attività di Responsabilità Ambientale

Il consumatore da anni ha iniziato a spostare la sua attenzione anche sul tema dell'ambiente, prediligendo quelle aziende che si dimostrano rispettose nei confronti della tutela del territorio e che orientano la propria politica a favore della salvaguardia del pianeta. I Soci COVEN, come già dimostrato con il report precedente, hanno tutti adottato, sia internamente sia esternamente, una politica a tutela dell'ambiente e promuovono attività a beneficio del territorio.

Più di 25.000 distributori
in classe energetica A+/A++
Circa 1.300 tonnellate di fondi di caffè smaltito

Circa 455.000 kg di carta riciclata
Circa 195.000 kg di plastica riciclata
Circa 44.200 kg di ferro e acciaio riciclato

ADA VENDING SRL

Ada Vending ha adottato una politica rivolta a ridurre il più possibile gli sprechi in azienda, ha un sistema di smaltimento di rifiuti, sia comunale sia autorizzato, che le permette di fare la raccolta differenziata di:

- > plastica
- > carta
- > distributori automatici dismessi
- > ferro e acciaio
- > neon
- > pile esaurite
- > olio per motori
- > bombolette spray
- > acqua di risciacquo
- > residui di sabbiatrice

Tutti gli ambienti di lavoro sono dotati di led a basso impatto energetico e di termostato, in grado di spegnersi automaticamente al raggiungimento della temperatura, di notte e nei weekend.

Da quest'anno l'azienda ha iniziato ad acquistare i prodotti chimici a basso impatto ambientale.

BASSANO DISTRIBUTORI SRL

Bassano Distributori ha ottenuto la certificazione ISO 14001 e costantemente tiene sotto controllo i consumi di energia, carburante, acqua e carta.

Attraverso attività di formazione sensibilizza i propri dipendenti sugli aspetti di tutela del territorio e basa la scelta dei propri fornitori anche su criteri di responsabilità ambientale.

Effettua la raccolta differenziata e lo smaltimento dei seguenti rifiuti:

- > plastica
- > carta
- > distributori automatici dismessi
- > ferro e acciaio
- > imballaggi in legno
- > resine a scambio ionico

COCCIONE D.A. SRL

Coccione D.A. prosegue gli interventi di rinnovo della propria sede in un'ottica di responsabilità ambientale.

Nel 2016 sono state installate delle celle frigo nuove, sono stati acquistati nuovi furgoni isotermici e dotati di celle frigo cold box a basso consumo energetico, con timer di accensione e spegnimento temporizzato, sempre per garantire un risparmio energetico.

A questi cambiamenti si aggiunge l'utilizzo di lampade LED e i timer per l'accensione e lo spegnimento delle luci del piazzale e del capannone della sede, tutti accorgimenti che hanno anche aumentato la sensibilizzazione dei dipendenti nei confronti delle tematiche legate alla salvaguardia dell'ambiente.

Anche Coccione D.A., nei limiti di assicurare la stessa qualità di prodotto, preferisce scegliere fornitori che offrono prodotti rispettosi dell'ambiente.



ESPRESSO TIME SRL

In un'ottica di Responsabilità Ambientale, Espresso Time ha apportato una serie di modifiche ai propri edifici e ha intrapreso una politica volta alla sensibilizzazione e al coinvolgimento di tutti i dipendenti.

La sede principale è dotata di pannelli solari che forniscono oltre il 50% dell'energia consumata. La nuova struttura della sede di Susegana è stata progettata per avere un basso consumo energetico, così come la ristrutturazione della sede di Padova.

In tutte le sedi si pratica un efficiente smaltimento dei rifiuti, è stata totalmente eliminata la carta chimica e si mette in atto la dematerializzazione dei documenti.

Espresso Time inoltre, attraverso la società incaricata dal Comune, smaltisce i fondi del caffè e si rivolge a fornitori che propongono prodotti ecosostenibili, come per esempio bicchieri in carta e bottigliette con PET completamente biodegradabile.

GRUPPO ILLIRIA SPA

Gruppo Illiria, dopo aver installato nel 2015 i pannelli solari, ha proseguito con i lavori di ristrutturazione ai fini di aumentare la sua efficienza energetica e abbassare i consumi, andando a sostituire e rinnovando, a fine 2016, tutti i corpi illuminanti del reparto produzione nella sede di Udine.

Ha proseguito inoltre la raccolta dei fondi di caffè e in alcuni sedi sono stati inseriti nel ciclo di alimentazione di diversi biogas, da piccoli impianti da circa 100kw/h sino ad impianti da 1000kw/h.

Nel 2016 sono stati prodotti circa 45.000 kw elettrici con i fondi di caffè con un risparmio di oltre 18.000 kg di CO₂ non immessi nell'atmosfera, unitamente a circa 60.000 kw prodotti come energia termica, che sono stati contemporaneamente prodotti in un motore da cogenerazione.

Gruppo Illiria ha inoltre apportato delle modifiche e degli accorgimenti che sensibilizzano i propri dipendenti sulle tematiche di Responsabilità Ambientale.

Sicuramente l'installazione della sala regia continua, negli anni, a confermare l'utilità dell'investimento, non solo in termini commerciali, ma anche in termini di minor consumo di carburante e quindi di emissioni di CO₂, grazie all'ottimizzazione delle percorrenze degli ARD (addetti rifornimento distributori) e la diminuzione dei chilometri percorsi.

La carta degli erogatori degli asciugamani è carta riciclata e non più in pura cellulosa; nel reparto tecnico, per la pulizia dei distributori, non si usa più la carta, ma stracci lavabili e riciclabili.

La raccolta differenziata è stata incentivata in tutti gli uffici e reparti, a oggi si ha una raccolta per 26 tipi di rifiuti differenti.

Dove possibile, a parità di tipologia di prodotto, Gruppo Illiria attua una politica di Responsabilità Ambientale anche nella scelta dei propri fornitori.

IVG SRL

IVG da alcuni anni ha iniziato una politica di rinnovamento al fine di trovare soluzioni eco sostenibili, che le permettano di ridurre i consumi energetici e di conseguenza impattare di meno sull'ambiente.

I distributori automatici sono acquistati solo in classe energetiche superiori alla A, con illuminazione a LED, con l'obiettivo di sostituire nel giro di pochi anni tutte le macchine. Ha inoltre iniziato un processo di ricambio automezzi puntando sull'utilizzo di veicoli a metano dal basso impatto ambientale.

Sempre in un'ottica di Responsabilità Ambientale, IVG si impegna a scegliere i propri fornitori tramite una procedura interna di classificazione, che tiene conto di diversi aspetti, tra cui le certificazioni in possesso.

METHODO SRL

Methodo crede che lo sviluppo sostenibile sia una delle maggiori sfide che il mondo deve affrontare e si impegna a bilanciare interessi economici a tutela della natura.

In Methodo più del 50% dei distributori automatici installati presso i clienti è di classe energetica A/A+/A++ e provengono tutti da fornitori che hanno ottenuto la certificazione ambientale ISO 14000. Inoltre i distributori di bevande calde possono erogare le Hybrid Cup, bicchiere che riduce del 40% le emissioni di CO₂ associate al prodotto tradizionale.

Nella sede operativa sono da poco stati acquistati dei termoconvertitori che permettono un risparmio sui consumi.

Methodo effettua la raccolta differenziata e lo smaltimento dei seguenti rifiuti:

- > carta e cartone
- > distributori automatici dismessi
- > ferro e acciaio
- > neon
- > liquidi pericolosi
- > toner
- > resine

MIAMI RISTORO SRL

Miami Ristoro è da sempre attenta a garantire una gestione sostenibile a livello ambientale e che contemporaneamente assicuri i massimi standard di qualità del prodotto e del servizio offerto al cliente.

Quest'anno ha iniziato la sostituzione dei neon con lampadine LED e ha sostituito i palmari degli ARD (addetti rifornimento distributori) con modelli più efficienti ed evoluti, che permettono una migliore organizzazione e ottimizzazione dei giri di rifornimento, riducendo così i consumi di carburante e relative emissioni di CO₂. Miami Ristoro sensibilizza tutti i suoi dipendenti a una corretta raccolta differenziata, dotando tutti gli uffici e le aree comuni di appositi cestini per:

- > carta
- > plastica
- > cartucce toner e inchiostro per stampanti
- > pile
- > ricambi e componenti da rottamare
- > metalli misti

Miami Ristoro inoltre attua anche una politica ambientale nei confronti dei propri clienti, favorendo l'inserimento di prodotti biodegradabili ed ecosostenibili, come il bicchiere Hybrid e la bottiglietta Easy di San Benedetto e l'utilizzo di distributori automatici di classe superiore alla A+, che nel 2016 ammontano al 50% dei distributori totali.

Anche la scelta per il rifornimento dei prodotti, dove possibile, si orienta verso fornitori in grado di garantire packaging ecosostenibili e una filiera rispettosa degli aspetti sociali e ambientali.

SERIM SRL



Serim ha ottenuto la certificazione ISO 14001.

Dopo gli interventi di ristrutturazione della propria sede per migliorare il controllo dei consumi, sta continuando ad ammodernare le attrezzature e gli impianti atti ad abbassare gli impatti ambientali derivanti dalla propria attività.

Serim continua a smaltire i fondi di caffè utilizzando il servizio comunale e quest'anno ha smaltito 1.983 kg.

Serim ha un sistema di controllo qualità e ambiente che garantisce che tutti i livelli dell'organizzazione siano implementati secondo le regole della politica aziendale e i requisiti richiesti dalla norma di riferimento. Questo è possibile anche grazie alla formazione e alla sensibilizzazione costante dei propri dipendenti, rispetto a queste tematiche.

Quando possibile la scelta dei fornitori viene effettuata su criteri di responsabilità ambientale, specialmente per quanto riguarda l'acquisto di nuovi distributori automatici, che sono tutti a basso consumo e con gas non lesivi dello strato di ozono.

SIGMA SRL

Sigma in un'ottica di sviluppo aziendale sostenibile, in termini di politica ambientale, si concentra in modo particolare sulla gestione dei rifiuti.

Tutelare il proprio territorio, anche attraverso un corretto smaltimento dei rifiuti, rappresenta per Sigma una delle priorità del proprio business, basato sull'idea di innovazione e sviluppo.

L'azienda ha definito una serie di procedure atte a garantire la corretta gestione dei rifiuti, dalla produzione sino allo smaltimento.

A oggi i rifiuti smaltiti sono:

- > plastica
- > carta
- > distributori automatici dismessi
- > componenti dei distributori automatici
- > filtri depurazione acqua
- > materiali misti

Sigma da più di 3 anni smaltisce anche i fondi del caffè. A oggi, poiché sul territorio non è ancora presente una realtà in grado di trasformare i fondi in biomassa, questi sono smaltiti tramite un impianto di smaltimento dell'organico. Nel 2016 sono stati smaltiti più di 100.000 kg di fondi di caffè.

STIMA SRL

L'Alta Direzione della Stima, prendendo atto dell'importanza che riveste l'ambiente in cui essa opera e puntando al contenimento dei propri impatti ambientali significativi, ha deciso di implementare un proprio Sistema di gestione ambientale in riferimento alla norma internazionale UNI EN ISO 14001:2015 al fine di poter meglio gestire l'intera organizzazione aziendale e intraprendere idonee procedure per migliorare le proprie prestazioni ambientali.

L'Alta Direzione aziendale s'impegna essenzialmente sui seguenti fronti principali, costituenti gli obiettivi della propria Politica Ambientale:

- > migliorare in termini di efficacia ed efficienza i processi interni aventi un impatto ambientale significativo
- > rispettare la legislazione vigente del settore ed in materia ambientale

- > rispettare ogni altra prescrizione ambientale eventualmente sottoscritta
- > controllare periodicamente le proprie performance ambientali
- > applicare, per quanto economicamente conveniente, le migliori tecnologie disponibili, al fine di prevenire l'inquinamento e garantire un'elevata protezione dell'ambiente
- > contenere i consumi di energia e di risorse naturali, mediante l'attuazione di comportamenti responsabili, specificati in appositi documenti
- > limitare gli impatti ambientali significativi negativi associati a nuove attività e/o servizi, utilizzando le procedure e la pianificazione del Sistema di gestione

Tali obiettivi sono perseguiti attraverso l'impegno dell'Alta Direzione a promuovere e incoraggiare ogni stimolo inerente tali aspetti, proveniente sia dal contesto esterno all'Azienda (Clienti, Organismi di controllo, ecc.), sia dal suo ambiente interno (personale aziendale).

Gli obiettivi e i traguardi ambientali della Stima sono, con cadenza almeno annuale, sottoposti al riesame da parte dell'Alta Direzione aziendale.

La Stima si impegna a coinvolgere nella propria politica ambientale sia i propri dipendenti sia gli stakeholder esterni, come per esempio i fornitori, attraverso programmi comunicativi e formativi e intervenendo in ogni fase critica ai fini dell'impatto ambientale delle proprie attività.

Tutti i fornitori di Stima vengono scelti tenendo conto della loro politica e responsabilità ambientale. In fase di primo contatto viene richiesta la compilazione di un apposito questionario di valutazione fornitore, al fine di valutarne la compatibilità con le linee guida dell'azienda in termini ambientali, di qualità, di Responsabilità Sociale e Sicurezza sul lavoro. Successivamente, su campione, vengono richiesti alcuni documenti, quali ad esempio i FIR, per assicurare che i fornitori siano in accordo con quanto prescritto dalla normativa ambientale vigente.

Al fine di perseguire gli obiettivi prefissati in ambito di responsabilità ambientale, l'Alta Direzione s'impegna:

- > a sostenere, a diffondere e a rendere comprensibile a tutto il personale aziendale e a chi, venendo a contatto con l'azienda, ne facesse esplicita richiesta, la suddetta Politica ambientale, attraverso l'affissione della stessa negli spazi comuni, la distribuzione a tutti gli interessati del Manuale di Gestione Ambientale o documentazione specifica, pertinente con gli specifici compiti ad esse assegnati, e promuovendo opportune azioni di formazione e di aggiornamento, sia in caso di nuove revisioni di tali documenti che nei casi di particolare necessità
- > a far perseguire al personale aziendale la Politica ambientale stabilita, mettendo a disposizione le risorse ed i mezzi necessari
- > a provvedere periodicamente alla verifica dell'attuazione della Politica ambientale e al riesame sistematico dei suoi contenuti, ai fini del miglioramento continuo del Sistema Gestionale e della prevenzione all'inquinamento

Per far fronte a tale impegno l'Alta Direzione designa il Responsabile Qualità e Ambiente quale Rappresentante della Direzione, il quale deve assicurare l'applicazione e l'implementazione del Sistema Gestionale, in conformità alla UNI EN ISO 14001:2015 e riferire all'Alta Direzione l'andamento del Sistema di Gestione ai fini del suo continuo miglioramento.





CAPITOLO 3 PROGETTI COVEN



RESPONSABILITÀ
Sociale

CONSUMATORE
Finale

LEGALITÀ
Trasparenza

TECNOLOGIA
Innovazione

ALIMENTAZIONE
Sano

SECOND CHANCE
project

PROUD TO BE
THE FIRST
second

DALLA
CORTE



RESPONSABILITÀ Sociale

3.1 Progetto Officine del Caffè

Il lavoro, come sancito nei principi fondamentali della Costituzione Italiana, è un diritto di ogni cittadino. Proprio a partire da queste fondamenta, anche nelle carceri il lavoro viene considerato un elemento di riabilitazione e reintegrazione sociale del detenuto.

È stato dimostrato che abituando il detenuto a svolgere un'attività produttiva, non solo si contribuisce al suo sostentamento e si può anche fornire un sostegno economico alla propria famiglia, ma soprattutto il detenuto acquisisce una maggiore consapevolezza delle proprie capacità e coscienza del suo ruolo sociale. Tutte circostanze che permettono un miglior inserimento nella società al termine della pena e fanno diminuire le probabilità di recidiva.

Alcune carceri in Italia sono diventate un modello, con case history studiate per essere applicate altrove, per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro penitenziario e gli esiti positivi che ne derivano.

Un esempio fra questi è la Casa di reclusione Milano - Bollate, dove opera la Cooperativa BEE4, che da anni gestisce, ai sensi dell'art. 21 dell'Ordinamento Penitenziario, sia il lavoro all'interno sia all'esterno del carcere. BEE4 ha attivato un servizio di call center all'interno del carcere-

re e ha un'officina adibita alla riparazione delle macchine del caffè, sia professionali sia OCS (office coffee service).

Il Consorzio COVEN, in accordo con la Direzione del carcere, ha intrapreso un progetto con la cooperativa BEE4, per occupare tutti i detenuti che lavorano in officina, nella riparazione e manutenzione delle macchine OCS del Consorzio.

Il progetto prevede innanzitutto una fase di formazione, in cui i produttori, in particolare Lavazza, e i tecnici di 3 gestioni del Consorzio, hanno illustrato le caratteristiche delle macchine da riparare, le varie fasi della manutenzione e le modalità di riparazione/sostituzione pezzi.

La fase della formazione è fondamentale perché si raggiungano gli standard qualitativi garantiti. Inoltre permette ai detenuti di acquisire delle capacità lavorative spendibili sul mercato del lavoro, una volta che termineranno la loro pena.

Nel 2017 partirà il primo test con 200 macchine del sistema "Firma" Lavazza a cui seguiranno altri lotti da 200 macchine anche di altri sistemi.

Il test si concluderà alla fine del 2017 e se i risultati saranno soddisfacenti, proseguirà all'interno del carcere di Bollate anche nel 2018 e si espanderà anche ad altri carceri in Italia.



3.2 Fondazione Progetto Arca

Fondazione Progetto Arca organizza e gestisce servizi e strutture al fine di dare una risposta concreta ai bisogni delle persone in stato di grave povertà ed emarginazione. Si occupa di dare sostegno a senzatetto, famiglie in difficoltà, soggetti afflitti da dipendenze e rifugiati politici.

Queste le aree in cui operano e i servizi che svolgono:

MILANO, Lecco, Rozzano, Sesto San Giovanni, Brescia:

Unità di strada
Accoglienza abitativa
Sostegno alimentare
Assistenza medica

TORINO:

Sostegno alimentare

ROMA:

Unità di strada
Accoglienza abitativa

NAPOLI:

Sostegno alimentare
Unità di strada

RAGUSA:

Sostegno alimentare

Nel 2016 **COVEN** ha iniziato a svolgere un'attività di CSR con Progetto Arca, andando così a coprire un aspetto fondamentale della Fondazione, ovvero la distribuzione di cibo e bevande nelle proprie strutture di accoglienza.

COVEN è partita con un progetto pilota per quanto riguarda l'installazione dei distributori automatici nei centri di accoglienza.

La prima città in cui è iniziato il progetto è Milano, dove arriva un alto numero di migranti e rifugiati, che ricevono la prima assistenza e vengono trasferiti nelle strutture organizzate.

Proprio in una di queste strutture sono stati installati due distributori automatici che erogano bevande calde in modalità totalmente gratuita, gestiti dal socio **COVEN** Miami Ristoro e due fontanelle d'acqua collegate alla rete idrica (messe a disposizione gratuitamente da Watertime, una società che opera nel settore del vending e che è un fornitore di alcune aziende consorziate).

I risultati dell'iniziativa sono stati molto confortanti e i distributori hanno fornito circa 4.000 consumazioni calde al mese. Le macchine sono collocate nell'area mensa che serve la colazione e che viene aperta per alcune ore tutte le mattine.

Per consentire alle persone presenti nel centro di accoglienza di avere un'isola ristoro aperta anche in altri orari, sono state installate altre 4 macchine all'interno della struttura che erogano prodotti a prezzi decisamente calmierati. Circa 4.000 consumazioni al mese, tra bevande calde e snack, sono state prelevate anche da questi distributori automatici.

Entro il 2018 il Consorzio **COVEN** prevede di installare i distributori automatici nei centri accoglienza delle varie sedi della Fondazione Progetto Arca.

La Fondazione Progetto Arca, alla luce dei risultati ottenuti nel 2017, fornirà a **COVEN** i termini e le condizioni per procedere nel modo migliore e trarre il massimo beneficio da queste operazioni di collaborazione.



ALIMENTAZIONE

Sana

3.3 Progetto FreeFrom by CoVen

Nel corso del 2016 il Consorzio ha sviluppato le linee guida del progetto FreeFrom by CoVen ha intrapreso una collaborazione con una start-up innovativa: Gaja Food.

Accanto alle forme tradizionali di consumo "fuori casa" e "fuori pasto" si sta affermando una nuova esigenza, in sintonia con uno stile di vita più attento al benessere, che richiede un approccio specifico.

Gaja Food, con il progetto: Il Kiosko di Gaia si ripropone di intercettare questo "nuovo" consumo, che in generale non si riconosce nel vending tradizionale, anche di alto livello.

Due sono gli assi portanti del progetto:

1. DISTRIBUTORE DEDICATO

- > immagine a tema
- > ricchezza di informazioni
- > visual innovativo

2. ASSORTIMENTO SPECIALIZZATO

- > alto livello organolettico
- > presidio delle esigenze alimentari
- > salubrità degli ingredienti
- > attenzione all'ambiente

Il cliente è il punto di riferimento di Gaja Food. Per questo il progetto Il Kiosko di Gaia propone alle gestioni un modello di collaborazione:

- > finalizzato a soddisfare il cliente più attento ed esigente con una offerta completa
- > capace di intercettare una nuova fascia di consumo, altrimenti non interessata
- > basato sul concetto "win win": la concentrazione di ciascun partner sul proprio segmento "core" è per definizione vantaggioso per entrambi

La partnership con Gaja Food per COVEN significa:

- > poter dare risposta immediata a nuove esigenze del cliente
- > evitare l'aumento di complessità per la gestione dei prodotti (selezione fornitori, raccolta informazioni nutrizionistiche, gestione magazzino e rifornimento)
- > maggior flusso di persone nella zona dei distributori tradizionali (acqua, caffè, bibite ecc)

Nel progetto di collaborazione Gaja Food:

- > gestisce integralmente il distributore Il Kiosko di Gaia (rifornimento e manutenzione)
- > si occupa della manutenzione dell'assortimento (sostituzione prodotti basso rotanti, pricing ecc)



CONSUMATORE

Finale

3.4 Il Consumatore Finale

Uno dei punti imprescindibili della mission di COVEN è la soddisfazione del cliente. Anticipare le esigenze del consumatore finale, garantire un servizio di qualità e di eccellenza, essere in grado di rispondere alle necessità alimentari, sono tutti elementi su cui COVEN punta molto e cerca di sviluppare progetti e iniziative che aiutino i soci a migliorarsi sempre più su questi temi.

Da qui nasce infatti l'idea della community e il nuovo progetto per l'app.



3,4,1 LA Community

Nel 2016 COVEN ha dato vita a una Community globale di Consorzio aiutando le singole associate a sviluppare la propria community, con l'obiettivo di mantenere un dialogo sempre aperto con i propri consumatori e poter quindi soddisfare le loro esigenze al meglio, offrendo un servizio di massima qualità. Dopo il concorso attraverso i bicchieri delle bevande calde, nel 2017 COVEN attiverà all'interno del suo portale co-ven.it, un magazine che pubblica una serie di news sull'attività del consorzio e sul mercato di riferimento. Tutte le notizie pubblicate sul sito sono inserite in un database che può essere utilizzato dalle singole community internet dei soci.

A seconda delle loro esigenze comunicative, i Soci possono integrare l'intero magazine nelle loro pagine dedicate o selezionare solo quelle news che ritengono più adatte alla loro community. I singoli magazine delle pagine dei soci possono essere facilmente integrati anche con delle notizie locali, mentre sul portale COVEN sono pubblicate solo notizie di carattere nazionale. Normalmente sono pubblicate sul sito 6 notizie al mese.

3.4.2 L'App

Alla fine del 2016, i soci di **COVEN** hanno preso una decisione strategica molto importante per la vita del consorzio, focalizzare l'interesse in pochi progetti mirati e non disperdere le risorse in troppe attività diverse. In particolare si è deciso che uno dei progetti che sarebbe stato al centro dell'impegno di **COVEN** per il 2017 avrebbe riguardato l'APP, una soluzione tecnologica che non può più essere ignorata e che deve essere affrontata da più soggetti possibili, massa critica indispensabile per il raggiungimento di un obiettivo comune.

Il Comitato Consultivo ha dato mandato al Comitato Innovazione di approfondire il tema dello sviluppo di un'APP di proprietà di **COVEN**, avvalendosi anche della collaborazione della YouCo di Milano, azienda leader nella innovation technology.

TECNOLOGIA Innovazione



Lo scopo era quello di comprendere le basi tecnologiche per lo sviluppo di una applicazione proprietaria che preservi gli investimenti hardware e software già sostenuti e gli sviluppi prospettici di applicazioni simili. Il Comitato Innovazione ha inoltre l'incarico di studiare le soluzioni esistenti, non ancora lanciate sul mercato, (Paytec, Sitael, Coges) con l'ottica di personalizzarne una senza dover partire da zero.

Fra le opzioni da approfondire sarà dedicata particolare attenzione a quella che prevede la collaborazione con il consorzio CVI per valutare se sviluppare un'APP insieme. Il vantaggio sarebbe collegato ad una diffusione molto più veloce ed a una massa critica, legata alle dimensioni dei due consorzi, che permetterebbe di poter affermare uno standard di mercato.



3.5 Legalità e Trasparenza

Come emerso nella redazione del Bilancio Sociale dell'anno scorso, uno dei valori del Consorzio **COVEN** è proprio quello di agire nel pieno rispetto del libero mercato e della leale concorrenza.

A garanzia di un'etica degli affari **COVEN** ha redatto un Codice Antitrust e ha distribuito a tutti i soci le linee guida di compor-

tamento nei rapporti con associati, concorrenti, fornitori e clienti.

Quest'anno inoltre ha affiancato i legali di 3 soci che hanno attivato un proprio Programma di Compliance Antitrust, per armonizzare le procedure di raccolte dati e comportamento fra i soci, con queste compliance.

CONCLUSIONI

L'anno scorso, con il primo Bilancio Sociale **COVEN** abbiamo iniziato a porre le basi per un percorso che coinvolgesse tutti i soci e li sensibilizzasse sull'importanza di comunicare ai propri stakeholder le attività di responsabilità sociale e ambientale.

Posso affermare che con la redazione del secondo bilancio sociale abbiamo già fatto molta strada.

Tutti i soci hanno colto e condiviso l'importanza di questo report come strumento di comunicazione immediato ed efficace, che mostra agli stakeholder il mondo del vending da una prospettiva diversa, mettendo in luce tutti gli aspetti innovativi, etici e orientati al consumatore.

Anche quest'anno, grazie al bilancio sociale di Consorzio, saranno molteplici le informazioni che potremo comunicare e raccontare tutte le iniziative di cui ci occupiamo, ma che spesso rimangono in secondo piano rispetto al nostro business principale.

Questa seconda edizione mette in luce quanto le tematiche di responsabilità sociale e ambientale ormai facciano parte della quotidianità del nostro operato.

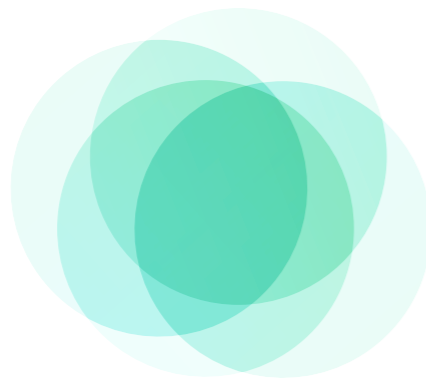
Tutti i soci hanno attivato iniziative legate a questi temi e sempre di più si dimostrano sensibili a condividere, con i propri stakeholder, le loro politiche di responsabilità sociale e ambientale, anche attraverso la redazione di un proprio bilancio sociale.

COVEN continuerà a informare e promuovere presso tutti i soci le iniziative di Consorzio in ambito di CSR, a oggi puntiamo molto sul progetto Officine del Caffè e sulla Fondazione Progetto Arca, nella speranza che possano coinvolgere più soci ed estendersi in più realtà territoriali.

L'obiettivo di **COVEN** è quello di guidare i consorziati verso una nuova politica d'impresa, che oltre agli aspetti economici si focalizzi anche sugli aspetti etici e ambientali, puntando sempre sull'innovazione, per arrivare alla massima soddisfazione del consumatore finale.

Il Presidente
Massimo Ferrarini





PROGETTO EDITORIALE

CET Consulting s.r.l.
Via Vittor Pisani, 28
Milano

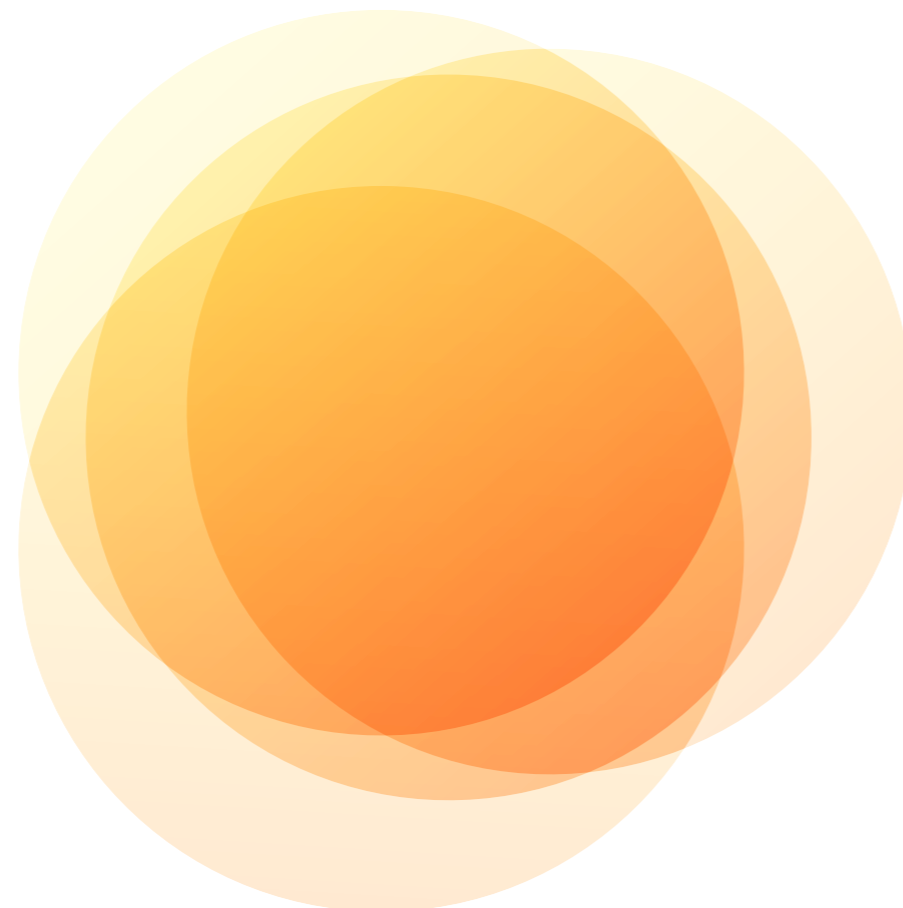
Expo&Media Communication
Via Vittor Pisani, 28
Milano

PROGETTO GRAFICO

Art&Works s.r.l.
Via M. A. Colonna, 15
Milano
www.art-works.it

COVEN

Società Consortile a responsabilità limitata
Via Napo Torriani, 31
Milano
www.co-ven.it
info@co-ven.it



Si ringraziano tutti i Soci **COVEN**
che hanno collaborato alla stesura
di questo documento



COVEN | Società Consortile a Responsabilità Limitata - Via Napo Torriani, 31 - 20124 Milano Italia
T. +39-393.9816128- info@co-ven.it www.co-ven.it

