

BILANCIO SOCIALE

2018

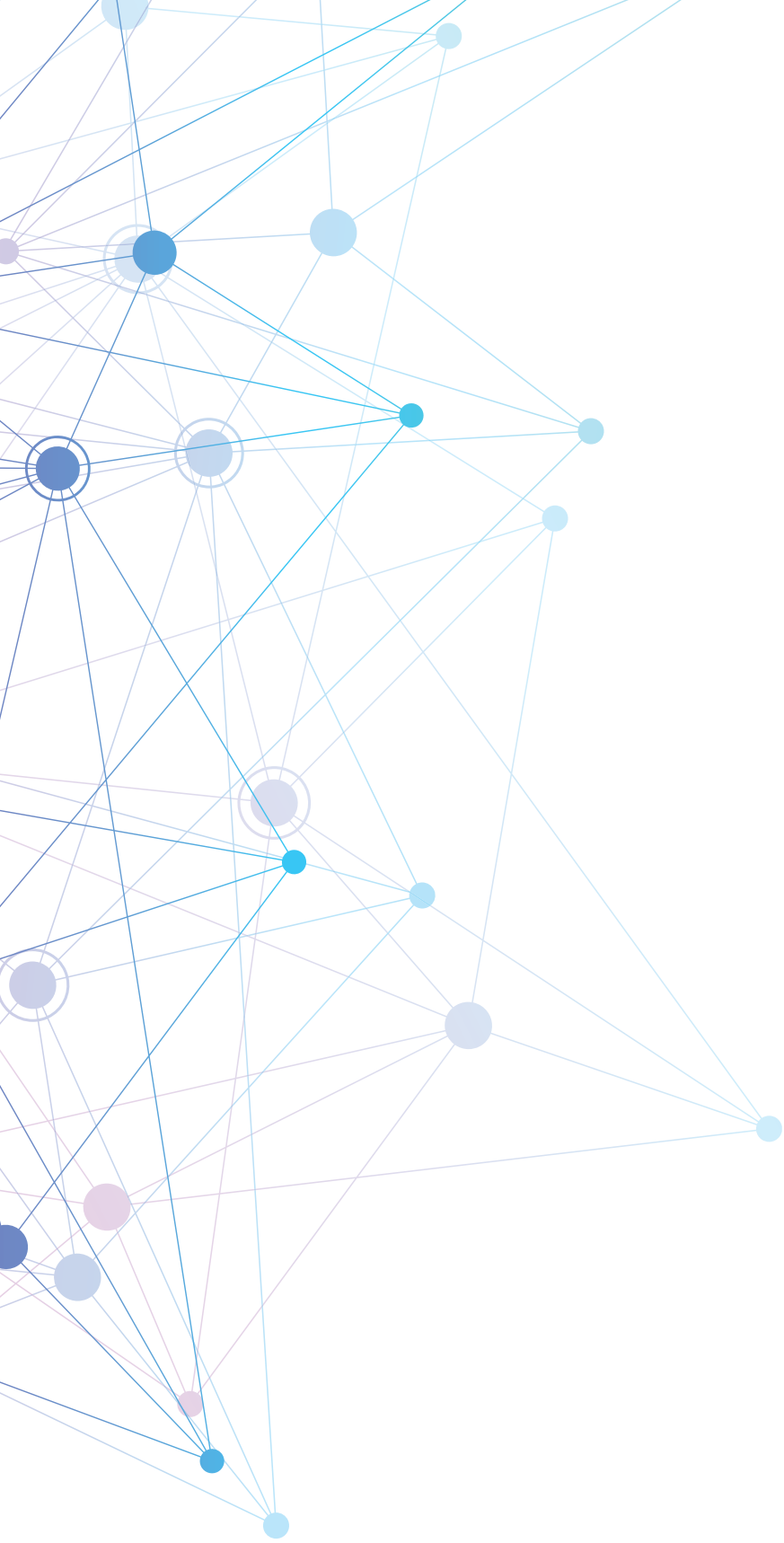
COVEN
Consorzio Vending

PREFAZIONE

Lettera agli stakeholder

INDICE

6	CAPITOLO 1 _ IL CONSORZIO COVEN
	1.1 I Comitati
	1.2 I Servizi ai Consorziati
	1.3 I Servizi ai Consumatori
14	CAPITOLO 2 _ I SOCI
22	CAPITOLO 3 _ I PROGETTI COVEN
	3.1 Responsabilità Sociale
	3.1.1 Progetto Officine del Caffè
	3.1.2 Avis
	3.1.3 Fondazione Progetto Arca
	3.2 Progetto FreeFrom by COVEN
	3.3 Consumatore finale
	3.4 Tecnologia
	3.4.1 L'App COVEN
	3.4.2 STM Collector
	3.5 Legalità
	CONCLUSIONI



PREFAZIONE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Consorzio **COVEN** è una realtà giovane, ma da subito si è mostrato tenace nel perseguire gli obiettivi prefissati e capace soprattutto di ottenere risultati ottimali ed efficaci per i soci, in pochissimo tempo.

Il Bilancio Sociale rappresenta sicuramente uno di questi obiettivi.

In pochi possono vantare di aver redatto 3 Report di Sostenibilità in soli 6 anni di esercizio, **COVEN** sì, perché crede fermamente che la buona gestione di un'azienda non possa prescindere da un andamento responsabile delle attività dell'impresa stessa.

Per questo motivo, in questi anni, Il Consorzio ha affiancato le aziende socie nell'intraprendere attività e progetti legati alla CSR e nell'infondere una visione etica degli affari, che ha contribuito ad aumentare il valore dei soci agli occhi dei nostri stakeholder.

Con soddisfazione e orgoglio posso ammettere che, da quando è iniziato l'operato di **COVEN**, sempre più soci hanno intrapreso la redazione di un proprio Bilancio Sociale riconoscendone il valore, non solo in termini di comunicazione d'impresa, ma anche come collante e stimolo per le risorse interne che, contribuendo alla raccolta dati, si sentono sempre più parte attiva del successo dell'azienda in cui lavorano.

Quest'anno, considerando i molti progetti attivi di **COVEN** in ambito di CSR, daremo molto più spazio alle iniziative di Consorzio, per raccontare nel dettaglio le tante idee sviluppate e soprattutto presentarvi i risultati raggiunti.

C'è un progetto al quale sono particolarmente affezionato e che spero trovi ampio sviluppo su tutto il territorio nazionale: sto parlando di Officine del Caffè, iniziativa nata in collaborazione con il Carcere di Bollate e con la Cooperativa Bee4. Un progetto a favore

della riabilitazione e della reintegrazione del detenuto attraverso la formazione e il lavoro, con la convinzione che solo attraverso un dialogo costante fra il mondo all'interno e quello all'esterno del carcere, si possano costruire le basi per evitare che il numero dei reati e dei detenuti aumenti. In quest'ottica, Officine del Caffè è una risorsa importante anche per tutta la comunità, ed è proprio a partire da questa teoria che **COVEN** è stato invitato a raccontare la sua esperienza all'Università Bocconi di Milano presso il Salone della CSR e dell'innovazione sociale.

Altro fiore all'occhiello di **COVEN** è sicuramente lo sviluppo di tecnologie per migliorare i servizi offerti dai soci al consumatore finale. Nasce così l'App **COVEN**, un sistema di pagamento innovativo che permette di "dimenticarsi" della moneta e che contemporaneamente permette di stabilire un'interazione con il consumatore per soddisfare al meglio i suoi desideri.

Questi sono solo alcuni dei progetti ideati e sviluppati da **COVEN**, che ha da sempre a cuore le esigenze del consumatore finale e dei propri soci.

Sono convinto che il Consorzio stia viaggiando sulla giusta traiettoria e che la redazione del Bilancio Sociale sia un ottimo biglietto da visita per tutti i soci che hanno deciso di operare seguendo strategie di business che tengano anche in considerazione gli aspetti di responsabilità sociale e ambientale.

Il Presidente
Massimo Ferrarini

CAPITOLO I

IL CONSORZIO COVEN

14
AZIENDE

212
MILIONI

FATTURATO COMPLESSIVO
NEL 2017

60.000
LOCAZIONI
PUBBLICHE
E PRIVATE

1.645
DIPENDENTI

COVEN è una società consortile fondata nel luglio 2012 che opera nel comparto della distribuzione automatica. I soci del Consorzio **COVEN** sono tutte aziende di eccellenza del panorama del vending italiano. Appartengono ad una specifica categoria: le gestioni di media dimensione (dai 3 ai 60 milioni di euro di fatturato) e hanno una forte presenza territoriale in una specifica area geografica, nella quale spesso sono leader di mercato.

Il Consorzio è oggi composto da 14 aziende che operano su tutto il territorio nazionale, per un fatturato complessivo di 212 milioni di euro nel 2017 e un totale di 1.645 dipendenti.

Il Consorzio **COVEN**, attraverso i suoi soci, offre un servizio di ristoro automatico in circa 60.000 locazioni pubbliche e private, raggiungendo oltre un milione di consumatori.

Gli obiettivi del Consorzio sono valorizzare le piccole/medie gestioni e attuare iniziative collettive che consentano di rafforzare la competitività delle singole imprese e portare progresso tecnologico e culturale nel settore, mantenendo intatta l'identità e l'indipendenza di ogni singolo socio.

Innovazione, tecnologia e responsabilità sono i valori che riassumono l'attività di **COVEN**, volta a costruire e

diffondere nuove strategie e strumenti che permettano ai propri soci di fare investimenti mirati e migliorare il proprio business, tenendo sempre al centro il consumatore.

Il mercato infatti si sta modificando e con lui cambiano anche le esigenze e i gusti dei consumatori. Partire dalle reali esigenze del consumatore finale e tenere conto delle sue opinioni, permette all'azienda di entrare in sintonia con i propri clienti ed essere in grado di offrire sempre il servizio migliore, senza penalizzare la qualità dei prodotti.

Il tutto ovviamente in un'ottica di responsabilità ambientale e sociale, perché oggi il consumatore richiede, ai brand con cui entra in contatto, anche questo tipo di attenzione, trasparenza e affidabilità, come garanzia di qualità del servizio e del prodotto erogato.

Il Consorzio opera in modo sostenibile, consapevole e con un forte orizzonte etico, investendo in comunicazione e evidenziando le attività di Responsabilità sociale e ambientale dei propri soci.

Da tre anni la redazione del Bilancio Sociale ha come scopo quello di raccontare agli stakeholder i molteplici aspetti del mondo del Vending e dell'attività del Consorzio, mettendo in luce soprattutto i progetti legati alla responsabilità ambientale e sociale.

I COMITATI

1.1

Il Consorzio ha predisposto un Comitato Consultivo di cui fanno parte tutti i soci e che si riunisce mensilmente per stabilire le strategie da seguire. Gli incontri si svolgono, in modo itinerante, presso la

sede di ogni socio e tutti hanno la possibilità di dare il proprio contributo attivo con suggerimenti, proposte e iniziative per orientare le scelte del gruppo e delineare l'andamento del Consorzio.

Esiste un Consiglio Amministrativo costituito da 5 membri soci:



**MASSIMO
FERRARINI**
PRESIDENTE CDA



**JOSÈ MARIA
CATTARINUZZI**
CONSIGLIERE



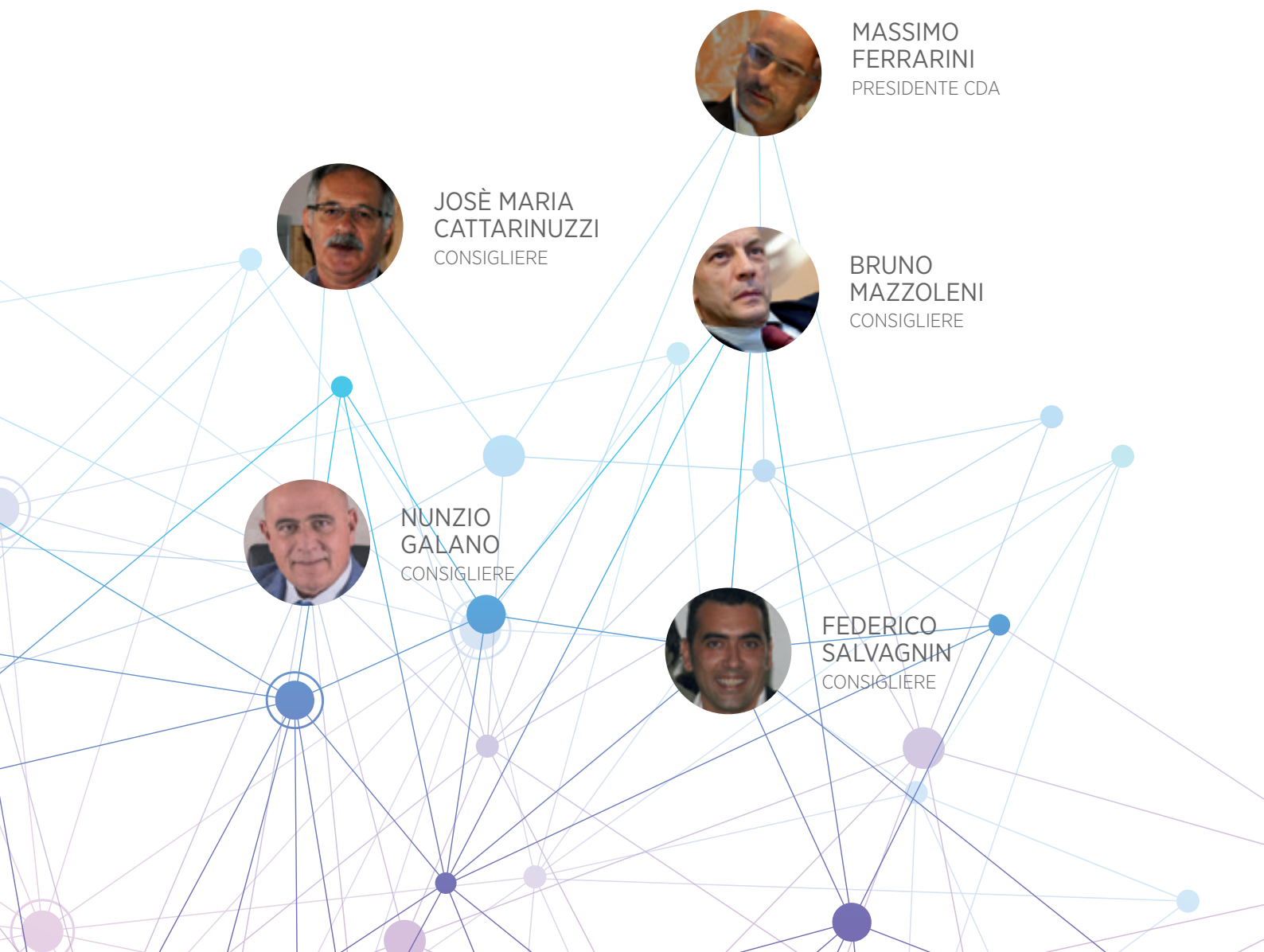
**BRUNO
MAZZOLENI**
CONSIGLIERE



**NUNZIO
GALANO**
CONSIGLIERE



**FEDERICO
SALVAGNIN**
CONSIGLIERE



Le attività del Consorzio sono supervisionate da 6 comitati tecnici, costituiti da professionisti provenienti dalle aziende socie. Ogni Comitato si occupa nello

specifico dell'ambito di competenza, studia le strategie, propone progetti e supporta i soci sulle tematiche inerenti.



COMITATO APP E CONSUMATORE FINALE

- APP Sitael
- Industria 4.0. (CCI)
- Database interattivo prodotti vending (CCI)



COMITATO TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

- APP vending



Responsabilità
ambientale



Responsabilità
sociale

COMITATO RESPONSABILITÀ AMBIENTALE, RESPONSABILITÀ SOCIALE E SOSTENIBILITÀ D'IMPRESA

- Analisi mercato BIO
- Iniziative a favore dei terremotati Centro Italia
- Progetto Carcere di Bollate



COMITATO COMUNICAZIONE, SVILUPPO, FORMAZIONE E CONVENZIONI

- Corrispettivi vending
- Corsi di formazione
- Viaggi studio
- Convenzioni per i soci

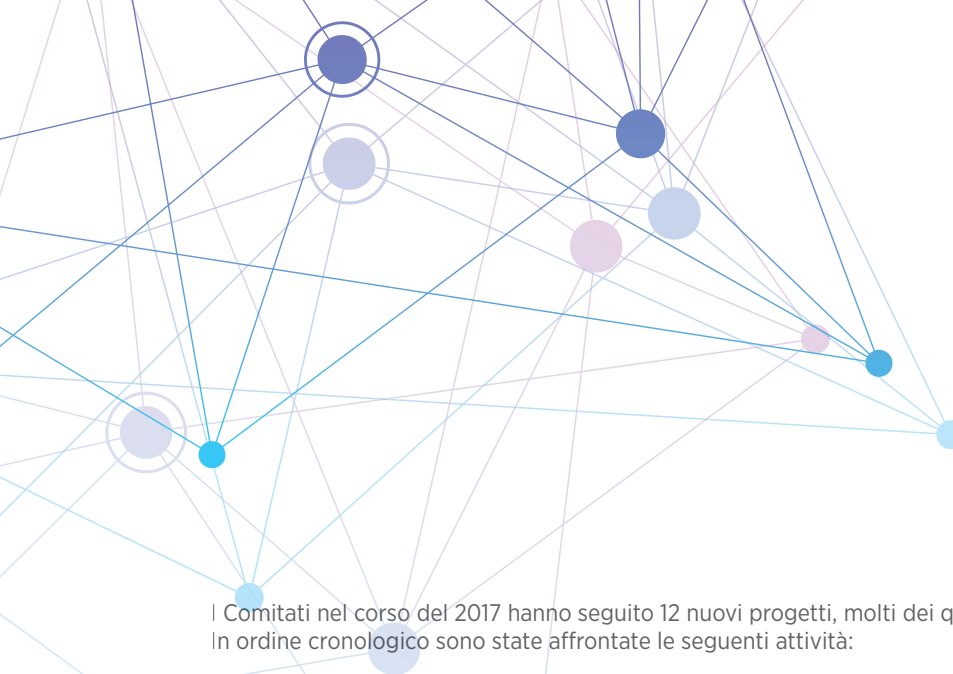


COMITATO FORNITORI

- Osservatorio fornitori



COMITATO ETICO



I Comitati nel corso del 2017 hanno seguito 12 nuovi progetti, molti dei quali sono proseguiti anche nel 2018. In ordine cronologico sono state affrontate le seguenti attività:



Osservatorio Fornitori

Nel 2017 i soci COVEN hanno deciso di formare un nuovo comitato che si relazionasse in modo costruttivo con i fornitori. Il Consorzio non è un gruppo di acquisto, ma ha il dovere di intrattenere rapporti con tutti i suoi stakeholder. Perciò sono stati esaminati oltre 50 fornitori e con 10 si è iniziato a collaborare per progetti specifici e con tre tipologie diverse di iniziative.

Ad esempio, nel primo trimestre del 2017, si è testato l'inserimento di frutta stagionale nei distributori automatici attraverso un fornitore di eccellenza di mandarini (progetto Clementime).



Corrispettivi vending

Il Decreto Legislativo 127/2015, ha stabilito che “a decorrere dal 1° aprile 2017, la memorizzazione elettronica e la trasmissione telematica dei dati dei corrispettivi sono obbligatorie per i soggetti passivi che effettuano cessioni di beni o prestazioni di servizi tramite distributori automatici”. Questa norma ha modificato profondamente il settore del vending e COVEN ha promosso un'intensa attività di formazione e aggiornamento tecnico e legislativo per tutti i soci del Consorzio.



Corsi di formazione

Nel 2017 sono stati realizzati 3 nuovi corsi di formazione per i soci COVEN, dedicati agli addetti al rifornimento dei distributori, ai commerciali e ai tecnici.



Viaggi studio

Il Consorzio ha promosso due viaggi studio, uno in Brasile, per visitare una piantagione di caffè, principale driver del vending e uno in Giappone, il paese al mondo dove la distribuzione automatica è maggiormente diffusa.



Iniziative a favore dei terremotati Centro Italia

Il 18 gennaio del 2017 si sono verificate quattro scosse molto intense nelle stesse aree del Centro Italia colpite dal terremoto del 2016. Diversi soci COVEN si sono attivati e hanno collaborato ad iniziative in favore delle popolazioni locali.



Analisi mercato BIO

È stato realizzato uno studio di fattibilità per la costituzione di un “cassetto BIO” all'interno di un distributore automatico a spirale, attraverso la collaborazione di Probios. Inoltre si è valutato un upgrade del progetto Gaja Food, relativo ad un distributore interamente dedicato ai prodotti biologici.



Progetto Carcere di Bollate

Il Consorzio ha attivato uno studio per l'estensione del progetto Carcere di Bollate a livello nazionale (Consorzio Vialedeimille)



APP vending

Il progetto più importante del 2017, in termini di tempo ed investimenti, è stato senza dubbio quello relativo alla creazione di una APP **COVEN**. Per seguirlo è stato creato un apposito Comitato, nato dalla scissione del Comitato Tecnologia e Innovazione.

È stata fatta una completa analisi di mercato su tutti i principali prodotti in commercio (Coges, Bitx/Venpay, Microtronic, SelfBlue, Necta, Sitael, Orain, Vemoso) e sono stati realizzati test operativi su tutti i sistemi.



Database interattivo prodotti vending

Il neo nato comitato APP, si è anche dedicato al progetto PIM-Interlaced, la creazione di un database interattivo per tutti i prodotti presenti all'interno delle macchine vending dei soci. Attraverso un QR Code, i clienti possono accedere alla scheda tecnica di tutte le referenze presenti.



Convenzioni per i soci

Il Comitato Comunicazione, Sviluppo e Convenzioni ha presentato, nel corso del 2017, nuove convenzioni per i soci relative al comparto energetico, alla gestione della moneta e al mondo assicurativo.



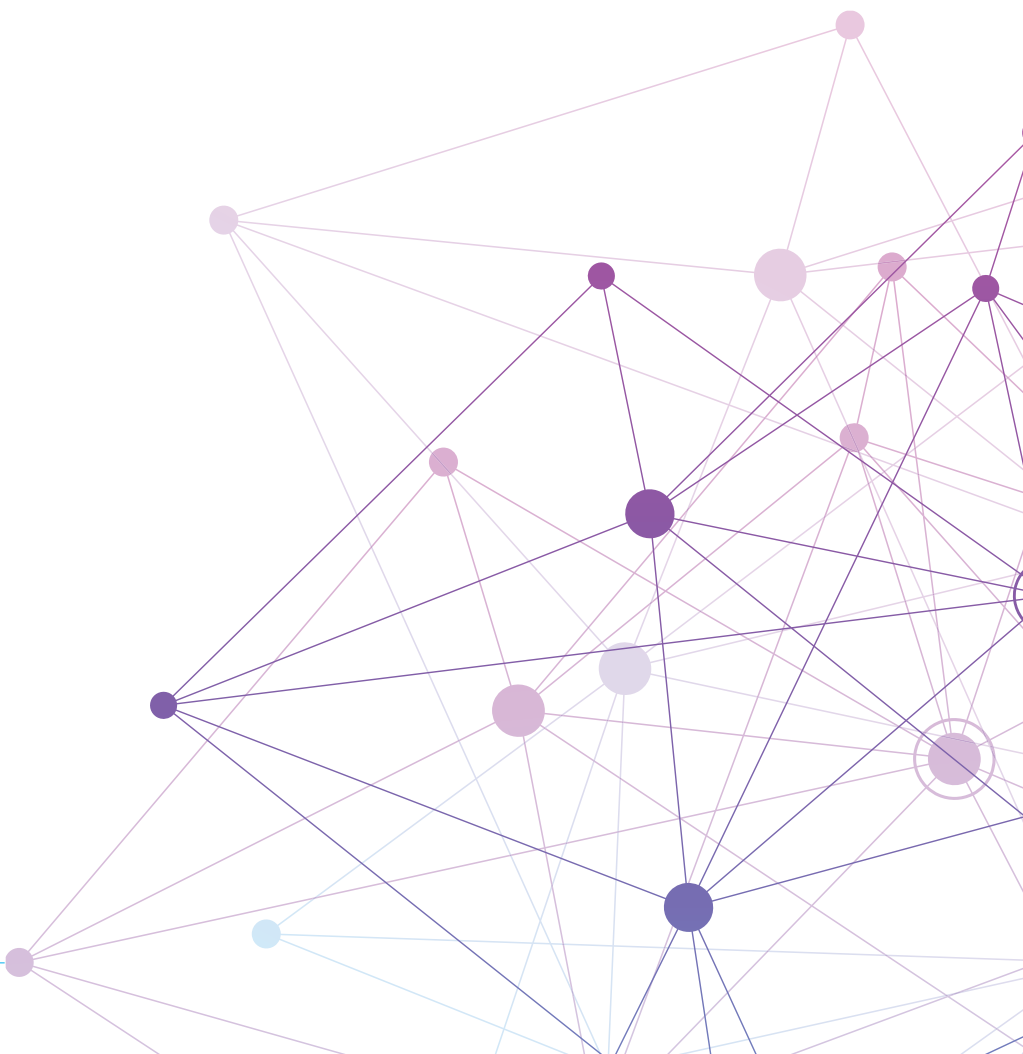
APP Sitael

Il comitato APP e consumatore finale si è poi concentrato, a partire dall'ultimo trimestre del 2017, solamente sul sistema telemetrico fornito da Sitael.



Industria 4.0

Nel 2017 è stato presentato dal Ministero dello Sviluppo Economico, il piano industria 4.0. Il Consorzio si è subito mosso per favorire un'attività di formazione e aggiornamento legislativo di tutti i soci.



I SERVIZI AI CONSORZIATI

1.2

Far parte del Consorzio **COVEN** significa poter partecipare a una serie di attività e iniziative volte a valorizzare le piccole/medie imprese del mondo del Vending e raggiungere più facilmente degli obiettivi, che da soli sarebbero impraticabili o richiederebbero un grande investimento economico.

COVEN permette a tutti i suoi soci di godere di alcuni servizi mirati a ottimizzare la gestione dell'azienda, migliorarne la qualità e agevolare il dialogo con gli stakeholder.

I soci **COVEN** infatti, grazie al Consorzio, costruiscono strategie innovative e hanno a disposizione le più recenti tecnologie, con cui soddisfano le reali esigenze del consumatore.

I SERVIZI A DISPOSIZIONE DEI SOCI COVEN SONO:

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 sui new media

per lo sviluppo della presenza dei soci e 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. la 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 valutazione delle migliori opportunità in caso di FINE attività



I SERVIZI AI CONSUMATORI

I.3

Le aziende che aderiscono al Consorzio COVEN non vendono prodotti, ma **forniscono un servizio**. L'erogazione di una bevanda calda o di uno snack attraverso un distributore automatico è solo una parte di un'**esperienza di consumo** molto più complessa, che si svolge in un ambiente attrezzato e arredato specificatamente per offrire un momento di pausa gratificante.

È quindi importante che le aziende associate COVEN incorporino nel loro servizio degli aspetti per trasformare l'acquisto del consumatore in un'esperienza unica.

Qualità dei prodotti e del servizio

L'attenta selezione dei fornitori e la scelta di prodotti di primarie marche nazionali rappresentano l'impegno costante di COVEN verso un livello di qualità di eccellenza. Ogni prodotto viene immagazzinato rispettando rigidamente le norme in materia di sanità e igiene, viene trasportato con automezzi attrezzati specificatamente per garantirne la perfetta conservazione e viene inserito in distributori automatici che possiedono tutti i requisiti per mantenerne intatte le caratteristiche fino al momento dell'acquisto.

Ampiezza dell'offerta

Tutti i soci COVEN offrono al consumatore un'ampia gamma di prodotti. Dai classici della distribuzione automatica (caffè, snack e bevande), ai prodotti biologici, regionali, a filiera corta, senza OGM, del commercio equo e solidale, senza glutine, freschi (frutta fresca e verdura di quarta gamma).

Innovazione

COVEN fin dai suoi esordi ha dato all'innovazione un ruolo fondamentale nelle proprie attività con i soci, considerando lo sviluppo tecnologico un input imprescindibile per soddisfare al meglio le esigenze del consumatore finale. Distributori di ultima generazione e sistemi di pagamento innovativi sono i temi su cui il Consorzio lavora quotidianamente, perché gli evoluti software gestionali consentono di comprendere le reali necessità dei consumatori e i trend di sviluppo del gusto e quindi di soddisfare al meglio ogni desiderio.

Igiene

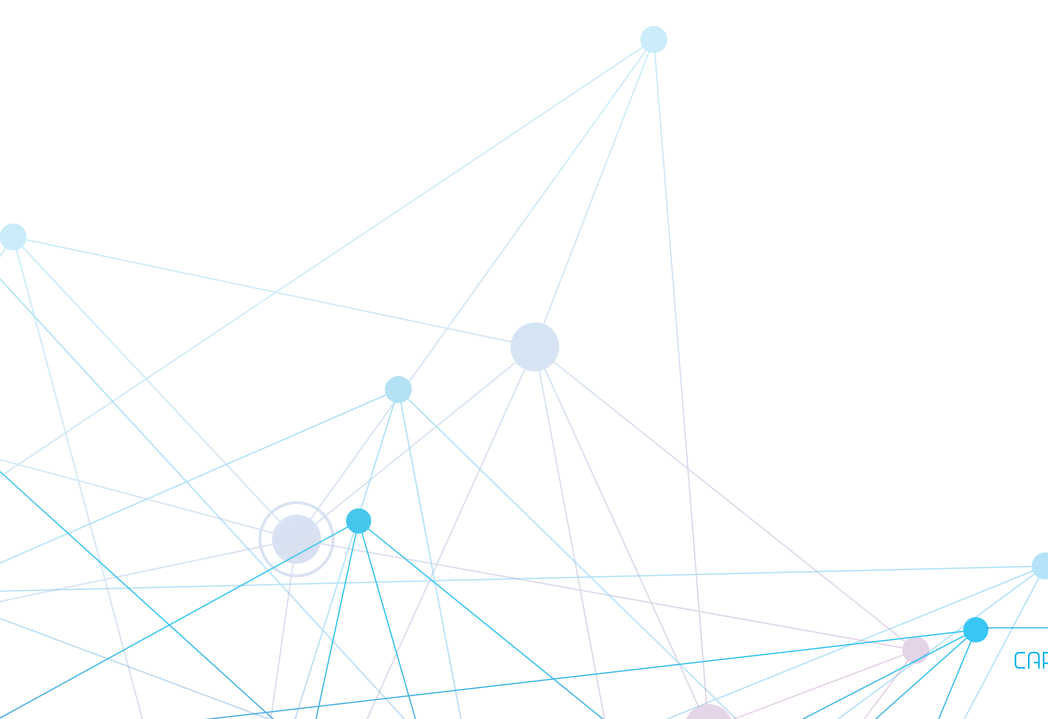
In ogni istante della catena distributiva, dal ritiro del prodotto in magazzino alla somministrazione al cliente finale, ogni socio segue dei rigidi protocolli che tutelano i consumatori sull'assoluta garanzia di pulizia e igiene dei distributori automatici e dei prodotti somministrati.

Assistenza tecnica

L'assistenza preventiva e, dove possibile, il controllo in remoto dei distributori permettono alle aziende socie di garantire isole di ristoro sempre efficienti e, nel caso in cui fosse necessario un intervento tecnico, risolvere in poche ore la richiesta della chiamata.

Professionalità degli operatori

Gli ARD (addetti rifornimento distributore) seguono specifici corsi di formazione per migliorare costantemente la loro preparazione e gestire con gentilezza e professionalità il rapporto con il cliente.



CAPITOLO 2

I SOCI

Le aziende associate COVEN sono 14: rispetto all'ultimo report si è aggiunta Ovdamatic, storica azienda bresciana presente sul mercato del vending da ben 45 anni.

Sono tutte gestioni di medie dimensioni, con un fatturato che va dai 3 ai 60 milioni di euro e sono sparse su tutto il territorio nazionale.

Di seguito diamo una panoramica di tutte le aziende e delle loro attività in ambito sociale e ambientale, riportate in sintesi e con focus sulle iniziative dell'ultimo anno.

Molte hanno redatto un proprio bilancio sociale, nel quale si possono trovare i dettagli di tutti i progetti e attività di CSR.



Ada Vending



Ada Vending 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.

Oggi è specializzata nell'implementazione e nella gestione di servizi di ristoro tramite distributori automatici dedicati a comunità di ogni tipo e dimensione.

Ada Vending si impegna a soddisfare i gusti di tutti i consumatori e inserisce nei suoi distributori prodotti legati alla sana alimentazione. Inoltre da anni collabora con una società per la distribuzione di prodotti freschi di giornata che panifica, imbottisce panini e produce pasticceria fresca, senza conservanti. Questo garantisce prodotti freschi ogni giorno, stagionali e a km0.

I giri per il rifornimento dei distributori automatici sono costantemente aggiornati al fine di ottimizzare le percorrenze e ridurre al minimo le emissioni di CO₂. Sempre in un'ottica di responsabilità ambientale, Ada Vending ha attuato una politica di rinnovo del parco distributori, aumentando così il numero dei distributori installati in classe energetica superiore alla A.

www.adavending.it



BSN Group



Da più di trent'anni Bassano Distributori è partner di riferimento per grandi realtà aziendali, istituzioni pubbliche, piccole e medie imprese, gestendo la fornitura di aree ristoro con il massimo della qualità. Fondata nel 1983 da Francesco Pavin, può vantare una presenza consolidata sul territorio Veneto da oltre trent'anni. Oggi, grazie all'acquisizione di una torrefazione, un'attività di mense e catering aziendali, l'azienda è diventata BSN Group, coprendo un'area geografica che si estende dal Veneto alla Lombardia.

La famiglia Pavin ha lavorato negli anni per far crescere costantemente il valore dell'impresa, garantendo innovazione tecnologica, genuinità dei prodotti, attenzione costante alle esigenze dei clienti. L'obiettivo è quello di garantire un servizio tempestivo ed eccellente attraverso aree ristoro professionali per offrire un vero momento di relax, con il massimo della qualità dei prodotti.

BSN Group opera in un'ottica di rispetto per l'ambiente, per la salute e nel rigido protocollo dei processi di lavorazione e di conservazione dei cibi per garantire maggiore freschezza e genuinità degli alimenti. Promuove la scelta consapevole di un'alimentazione sana, come primo passo per migliorare la vita di tutti i giorni, con un'ampia gamma di prodotti biologici, salutistici, adatti a ogni tipo di esigenza e per le intolleranze alimentari.

Bsn Group sceglie i propri fornitori basandosi anche su criteri ambientali e legati alla responsabilità sociale. Sempre in un'ottica di responsabilità sociale, dona i prodotti invecchiati o in prossimità di scadenza ad alcune Onlus presenti sul territorio.

www.bsngroup.it



Caffemania

Caffemania vanta una lunga storia nel vending: nascendo come piccola società familiare negli anni è cresciuta fino a divenire 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 filosofia Caffemania, 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

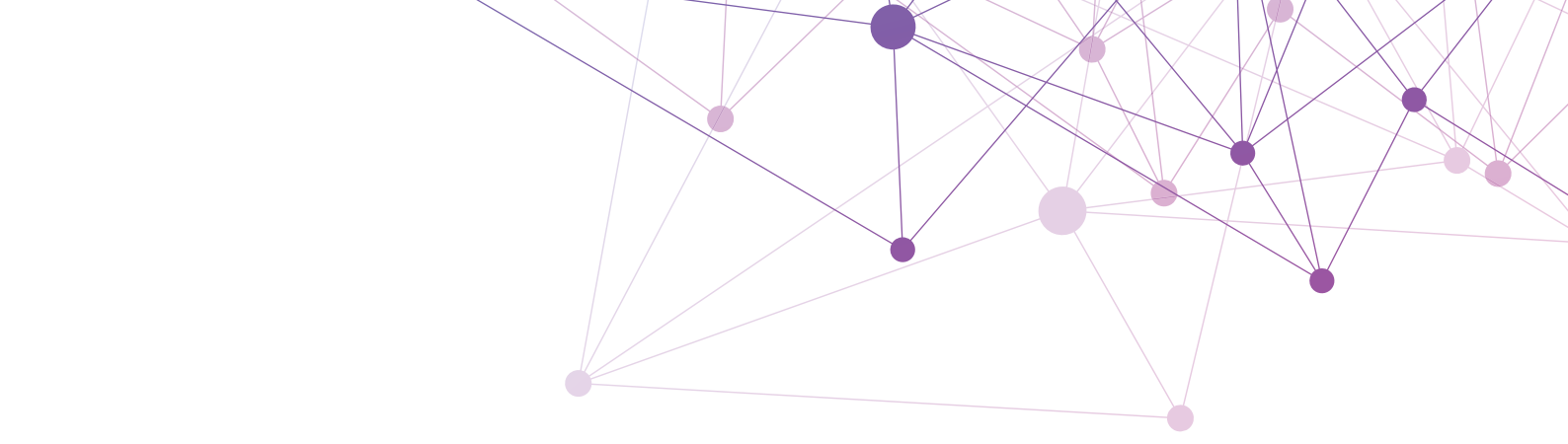


Coccione DA



Coccione D.A. da oltre quarant'anni in tutta la regione Abruzzo, installa presso enti pubblici, privati, aziende, uffici, pubblici esercizi, scuole, carceri, ospedali, ecc. proprie apparecchiature per l'erogazione dei servizi di fornitura di bevande calde e fredde, di prodotti da forno e da pasticceria, snack dolci e salati, panini, yogurt, gelati ecc. L'intento è quello di realizzare con la massima scrupolosità una ristorazione che garantisca un elevato standard qualitativo tale da assicurare a tutti i clienti un servizio improntato a criteri di economicità, qualità ed efficienza.

La gestione abruzzese nasce nel 1972 con il nome di Coccione Giulio, un'azienda che l'omonimo titolare fonda insieme alla moglie Silvana, avviando a Pescara un'attività di gestione di Distributori Automatici di Bevande Calde. Oggi la Coccione D.A. srl è guidata dalla seconda generazione, i figli Andrea ed Alessia.



La Coccione D.A. srl rappresenta una delle più dinamiche e creative realtà nel mondo del vending in Abruzzo.

Nel 2010 nasce "Gruppo Coccione" che comprende ad oggi le cinque società: Rossocrema, Service&Coffee, Service D.A., Coccione Immobiliare, Coccione D.A. srl.

Continua l'impegno di Coccione per promuovere la sana alimentazione e i corretti stili di vita, grazie ai progetti **Circuito Scuole, Circuito Enti Pubblici, Circuito Grandi Aziende** ovvero menù specifici per una corretta alimentazione e una linea dedicata agli ambienti elencati.

Coccione D.A. ha ottenuto nel 2018 la certificazione per il sistema di gestione della propria sicurezza alimentare **ISO 22000:2005**, che va ad aggiungersi alle altre quattro certificazioni già ottenute nel corso degli anni (**ISO9001: 2015, ISO:14001:2015, TQS-Vending, UNI10854-HACCP**) che testimoniano il costante impegno della società in termini di qualità, innovazione e servizio al cliente.

Coccione D.A. continua a sostenere il **Banco Alimentare Onlus dell'Abruzzo**, 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 sostiene economicamente manifestazioni dei CRAL aziendali e di AVIS locali.

www.coccione.it

ESPRESSOTIME

Espresso Time

Espresso Time 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 produttività 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



Il Gruppo Illiria S.p.A. 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, 2 società controllate e 2 società partecipate,

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.

In un'ottica di sana alimentazione e promozione dei corretti stili di vita Gruppo Illiria S.p.A. propone ormai da qualche anno, accanto ai prodotti salutistici, biologici e adatti alle intolleranze, anche prodotti a km 0, con l'obiettivo di creare canali di acquisto sostenibile a livello ambientale. Questi prodotti si basano su 4 cardini, che sono: cooperazione con i produttori locali, legame col territorio, salvaguardia dei prodotti locali e riscoperta dei sapori tradizionali.

Prosegue anche la politica ambientale in azienda che ha portato Gruppo Illiria a ottenere la certificazione ISO 14001 e che ogni anno prevede l'avvio di un nuovo programma o attività a favore dell'ambiente. Nel 2017 Gruppo Illiria S.p.A. ha dato il via a un progetto a sostegno di **Bioforest**, un'Associazione che nasce dalla volontà di promuovere una cultura produttiva che sia sensibile nei confronti dell'ambiente e che contribuisca, concretamente, sia al ripristino sia alla salvaguardia delle risorse naturali. L'Associazione cerca di instaurare un dialogo tra industria ed ecologia, con l'obiettivo di sollecitare la prima, attraverso un impegno costante sia in termini di risorse sia in termini di mezzi finanziari, e intraprendere azioni volte a tutelare la seconda.

L'intento di Gruppo Illiria S.p.A. è quello di contribuire attivamente alla realizzazione di diversi obiettivi, quali:

- finanziare progetti di riforestazione, provvedendo, se necessario, anche all'acquisto delle aree interessate
- riunire tutti coloro che intendono impegnarsi per la rigenerazione e la



ricostruzione di ecosistemi forestali, che siano stati distrutti o che siano degradati, in Italia e nel resto del mondo

- incoraggiare e sostenere attività di ricerca scientifica nelle aree di intervento, utilizzando le tecniche più aggiornate

- promuovere nelle scuole di ogni ordine e grado, nelle Università e nei centri ricerca, campagne di informazione e sensibilizzazione relative ai progetti e alle iniziative dell'Associazione.

Dal 2016 inoltre Gruppo Illiria S.p.A. collabora con **Organica S.r.l.** per la produzione di energia rinnovabile tramite impianti biogas alimentati da fondi di caffè. Nel 2017 sono state smaltite il 59,6% di tonnellate di fondi di caffè in più rispetto all'anno precedente. Oltre ai vantaggi in termini di energia rinnovabile prodotta, lo smaltimento dei fondi di caffè ha dei notevoli vantaggi anche in termini di risparmio energetico. Guardando i dati raccolti nel 2017 vediamo infatti che lo smaltimento di 100 tonnellate di fondi di caffè ha permesso di produrre 60.000 Kilowatt di energia elettrica con un risparmio di circa 24.120 kg di CO₂ non immesse in atmosfera. Per dare una maggiore idea dell'incredibile risparmio energetico che lo smaltimento di fondi di caffè permette di ottenere, consideriamo che per produrre lo stesso quantitativo di energia elettrica servendoci del petrolio, l'azienda avrebbe dovuto utilizzare circa 11.200 kg di risorsa in più. Per produrre energia elettrica rinnovabile, i fondi di caffè vengono inseriti all'interno di un fermentatore in un impianto a biogas. Nel fermentatore, in assenza di ossigeno e a temperatura controllata, un gran numero di batteri si forma e degrada la sostanza organica. Questo processo di degradazione genera biogas, calore e digestato, ovvero fertilizzante liquido. Il biogas viene convertito in energia elettrica grazie a un cogeneratore e ceduto alla

rete nazionale. Il calore viene invece utilizzato per di più per il riscaldamento, mentre il digestato viene utilizzato come fertilizzante naturale nelle coltivazioni. Un programma interno, gestito dal responsabile Sicurezza, Ambiente e Infrastrutture sensibilizza i dipendenti sugli aspetti di gestione della raccolta differenziata e sulle corrette modalità di raccolta operativa. Per quanto riguarda invece le attività di responsabilità sociale legate alla comunità, Gruppo Illiria S.p.A. sostiene enti come Fondazione Telethon e la LILT, la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori. Dal 1990, Fondazione Telethon lavora ogni giorno per raccogliere fondi per la ricerca e dare risposte concrete a tutte le persone che lottano contro malattie genetiche così rare da essere spesso dimenticate dai grandi investimenti pubblici o privati nel settore.

La **staffetta 24x1h Telethon** è una manifestazione solidale, che si svolge ogni anno ad Udine con l'obiettivo di raccogliere fondi a sostegno della ricerca di malattie genetiche rare. Per il secondo anno di fila, nel 2017 Gruppo Illiria S.p.A. ha partecipato con la propria squadra aziendale a "GRUPPO ILLIRIA #PAUSA-SENZASOSTA", facendo correre sia i dipendenti sia la direzione, tra cui il vice presidente Mario Toniutti. Posizionatasi al 60° posto, la Società è stata molto soddisfatta del risultato ottenuto: maggiori infatti sono i chilometri percorsi da una squadra nelle 24 ore, maggiore è la donazione stanziata a favore della Fondazione. Nel pieno spirito di solidarietà che caratterizza le due giornate di staffetta, Gruppo Illiria S.p.A. nel 2017 ha allestito, sotto la Loggia del Lionello, un corner caffè all'interno del quale ha posizionato un distributore di bibite omaggio davvero particolare. Con l'iniziativa "where the magic happens", la macchina nascondeva al suo interno una persona, le cui

mani sbucavano improvvisamente dall'apertura e regalava sorprese natalizie, strappando un sorriso al consumatore intento a prelevare il prodotto.

Ogni anno inoltre la Società sostiene, attraverso la sponsorizzazione di un automezzo per disabili, il progetto "Mobilità garantita" promosso dalla società PMG Italia. Il progetto prevede la concessione in comodato gratuito di un autoveicolo attrezzato destinato al trasporto di persone diversamente abili, anziani e soggetti svantaggiati. Il mezzo può essere utilizzato per raggiungere centri di cura, centri di aggregazione, centri riabilitativi, scuole, uffici.

Lo sport allena alla vita.

Gruppo Illiria S.p.A. sponsorizza, ormai da qualche anno, alcune società sportive dilettantistiche, tra cui Union Rugby Udine e Apu Pallacanestro. Dal 2017 inoltre è sponsor di realtà come Illiria Juliavolley Staranzano, ASU Associazione Sportiva Udinese, A.S.D. Libertas Ceresetto, ASD Maccan Prata C5.

Dalla stagione 2017-2018, Gruppo Illiria S.p.A. è main sponsor della Illiria Juliavolley Staranzano, una realtà nata tre anni fa dalla collaborazione sportiva fra due squadre di pallavolo femminile, la Ar Fincantieri e la Staranzano.

«Abbiamo deciso di sposare il progetto Illiria Juliavolley perché, come la nostra azienda, è nato mettendo d'accordo più realtà con l'intenzione di crescere e trarre il meglio da ognuna di loro».

Oltre a rappresentare un bellissimo progetto sportivo, sostenere la squadra di pallavolo Illiria Juliavolley Staranzano permette a Gruppo Illiria S.p.A. di essere sempre più parte attiva del territorio e porre le basi per un percorso di crescita condiviso capace di fare la differenza sia dentro che fuori dal campo di gioco.

www.gruppoilliria.it



IVG



Ivg, 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.

Obiettivo dell'azienda è la realizzazione di punti di ristoro personalizzati, grazie alle soluzioni azienda - ufficio - enti e scuole - famiglie rivolte alle esigenze della clientela per offrire con professionalità e soluzioni innovative una piacevole pausa dal sapore italiano. Ivg per offrire ai propri clienti la possibilità di seguire una sana alimentazione anche fuori casa, ha attivato il progetto **healthy break**, segnalando le caratteristiche del prodotto erogato e inserendo frutta fresca fra i prodotti disponibili. Inoltre classifica i propri fornitori sulla base delle loro certificazioni, tenendo in considerazione anche le certificazioni ambientali.

www.ivgsrl.it



Methodo



Methodo 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 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 i migliori prodotti oggi sul mercato e tutto ciò con facilità e sicurezza.

Methodo, per promuovere i sani stili di vita e l'abitudine a una corretta alimentazione, da anni aderisce al progetto **10+SANO**, un'iniziativa a carattere europeo, creata per diffondere i prodotti alimentari salutistici e provenienti da aziende che operano nel rispetto della salute umana e ambientale.

La politica ambientale attuata in azienda ha permesso di ottenere la certificazione ISO 14001.

Le azioni sono tutte volte a diminuire i consumi e di conseguenza abbassare le emissioni di CO₂ prodotte, per questo sono stati installati nuovi termoconvertitori e più del 50% dei distributori sono in classe energetica superiore alla A.

Methodo ha attivo un progetto di responsabilità sociale con la Polizia Penitenziaria del territorio in cui opera, che prevede l'erogazione di borse di studio per i figli dei dipendenti più meritevoli.

www.methodo.it



Miami Ristoro

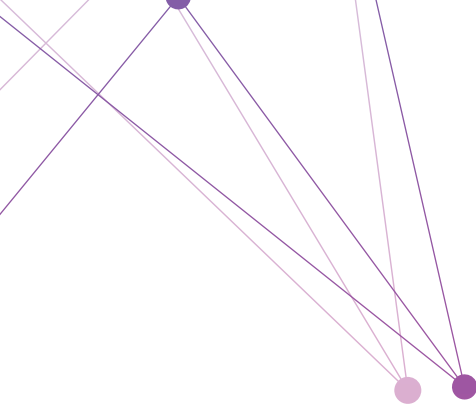


Miami Ristoro opera direttamente a Milano e in tutto l'hinterland, a Varese, Como, Pavia e Brescia e province. Inoltre, grazie ad una rete di aziende partner, copre ampie zone del territorio nazionale. Accompagna il cliente nella scelta della migliore combinazione di prodotti e soluzioni di distribuzione, 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.

Da sempre, l'attività di Miami Ristoro è orientata alla promozione e al sostegno di progetti rivolti allo sviluppo sociale, ritenendoli aspetti fondamentali e strettamente collegati alla crescita della collettività e di conseguenza dell'azienda e dei risultati economici.

La salvaguardia del territorio e la comunità sono infatti temi cari all'azienda e ai suoi stakeholder, che spesso vengono coinvolti nel processo che porta Miami Ristoro a definire prima e ad implementare poi specifiche scelte consapevoli.

L'azienda continua a promuovere corretti stili di vita e una sana alimentazione, tramite il Progetto **FreeFrom by COVEN** e la nuova adesione al progetto il **Kiosko di Gaja** che prevede l'installazione di distributori interamente dedicati ai prodotti salutistici, con sistemi innovativi che permettono di far



visualizzare al consumatore tutti gli ingredienti presenti nel prodotto selezionato. Il progetto pilota è partito con l'Università IULM. È stata scelta appositamente un'Università, perché l'obiettivo di Miami Ristoro è di inserire questi distributori principalmente nelle scuole, al fine appunto di intraprendere una reale attività di educazione alla sana alimentazione.

Miami Ristoro è da sempre attenta anche alle tematiche legate alla responsabilità ambientale cercando di integrare la sostenibilità nelle sue attività, promuovendo e sviluppando un modello di business che coinvolga tutte le funzioni aziendali. Questo processo ha cambiato la visione strategica dell'azienda e l'ha portata a sviluppare nuovi obiettivi che tengano in considerazione la connessione esistente tra le attività, l'ambiente e la comunità.

L'impegno concreto di Miami Ristoro per i prossimi anni è quello di diminuire fino quasi a eliminare la plastica dal proprio servizio. Per questo motivo ha scelto di ampliare la gamma di prodotti favorendo l'inserimento di soluzioni volte a raggiungere questo obiettivo, come per esempio le colonnine con i boccioni e quelle a rete idrica. Da quest'anno inoltre sono stati introdotti nei distributori automatici i bicchieri di carta biologici costituiti da carta proveniente da foreste certificate FSC, rivestita internamente da un film in PLA (acido polilattico), sostanza che deriva dal mais, biodegradabile e compostabile al 100%. L'intero processo di produzione, dall'estrazione della materia prima dagli alberi al bicchiere finito, è ottimizzato per ridurre il più possibile gli effetti sull'ambiente, senza compromessi di qualità e performance.

Continua nel 2017 il sostegno di Miami Ristoro ai progetti di utilità sociale, su cui l'azienda ha scelto di concentrarsi negli ultimi anni, come appunto Avis Milano, Fondazione Progetto Arca e il progetto Officine del Caffè presso il carcere di Bollate. Sono ormai 7 anni che Miami Ristoro sostiene l'**Associazione Avis Milano**, attraverso una serie di attività, volte alla raccolta di sangue, alla raccolta di fondi e alla donazione di prodotti.

Nelle sedi di Lambrate e Legnano, Miami Ristoro ha installato dei distributori che erogano prodotti a prezzi di favore e offre prodotti per le colazioni gratuite ai donatori.

Proseguono anche le giornate di Unità Mobile in azienda per la raccolta sangue a favore di Avis. Quest'anno è aumentato il numero di sacche raccolte, grazie al coinvolgimento di realtà limitrofe, di amici e parenti e soprattutto grazie all'aumento dei dipendenti di Miami Ristoro che sono diventati donatori e che oggi sono 16.

Oltre all'iniziativa dell'Unità Mobile, prosegue anche la campagna "Una bilancia per Avis" tramite la quale Miami Ristoro si impegna a promuovere una raccolta fondi, con l'obiettivo di acquistare strumentazioni mediche capaci di fare valutazioni ed analisi sempre più puntuali. L'attività svolta per **Fondazione Progetto Arca** è un progetto di responsabilità sociale **COVEN**, Miami Ristoro è stata la prima azienda socia ad attuarlo nella seconda metà del 2016. L'attività di Miami Ristoro è nata nell'intento di coprire un aspetto fondamentale della Fondazione, ovvero la distribuzione di cibo e bevande nelle strutture di accoglienza. Sono stati installati due distributori automatici che erogano bevande calde in modalità totalmente gratuita e altri due distributori che erogano prodotti,

come snack e altre bevande calde, a prezzi decisamente calmierati. Nel 2017 sono state 74.180 le colazioni erogate.

Miami Ristoro è stata anche una delle prime aziende **COVEN** ad aderire al progetto **Officine del Caffè** in collaborazione con la Cooperativa Bee4 e il Carcere di Bollate (vedi capitolo 3). Un progetto per il reinserimento sociale dei detenuti nel mondo del lavoro. Il progetto ha previsto nel 2017 una prima fase di formazione, durante la quale i tecnici di Miami Ristoro insieme a Lavazza hanno illustrato ai detenuti coinvolti quali sono le caratteristiche delle macchinette, quali sono le fasi di manutenzione e le modalità di riparazione/sostituzione dei singoli pezzi.

Miami Ristoro con l'adesione a questo progetto si impegna a sostenere la formazione e il lavoro in Carcere, in un'ottica che va oltre la solidarietà e che ponga le basi per evitare che il numero dei reati e dei detenuti aumenti.

www.miamiristoro.com



Dal 1974 Ovdamatic realizza aree di ristoro attraverso l'installazione, la gestione e la vendita di distributori automatici di bevande calde, fredde, snacks, foods e gelati. Un percorso segnato da un susseguirsi di obiettivi sempre più ambiziosi, capaci di condurre l'azienda ad occupare un'autorevole posizione a livello nazionale.

Con un parco clienti di oltre 8.000 unità, Ovdamatic occupa un ruolo di leadership, operando nelle province di Brescia, Cremona, Bergamo e Mantova nel settore della distribuzione automatica.

I traguardi raggiunti iniziano con l'organizzazione della propria sede: una struttura in grado di permettere l'esecuzione al meglio di tutte le attività aziendali, da quelle amministrative a quelle commerciali, dal collaudo alla preparazione e revisione dei distributori automatici, fino allo stoccaggio delle merci e al carico degli automezzi, tutto in un contesto lavorativo che valorizza le risorse umane attraverso percorsi di formazione interni ed esterni.

Ovdamatic, nel rispetto delle linee guida dettate dal progetto nazionale **"Sani e in Forma"** dell'Associazione di Categoria CONFIDA, ha elaborato il proprio progetto **"Natural Point"** dedicato al consumatore che desidera consumare snack dolci o salati con profili nutrizionali favorevoli alla salute. Ovdamatic propone una linea di prodotti di nicchia caratterizzata da prodotti del territorio, prodotti della dieta mediterranea, equo-solidali, prodotti biologici, senza glutine, senza lattosio, vegani.

Inoltre, sempre in un'ottica di promozione dei corretti stili di vita e di sana alimentazione, Ovdamatic partecipa al **Progetto WHP** promosso dalla Regione Lombardia che prevede la sensibilizzazione del consumatore attraverso messaggi presenti nell'area ristoro, l'installazione di un distributore dedicato al Progetto WHP e che eroghi solo prodotti salutistici, la brandizzazione dei distributori per comunicare messaggi relativi alle scelte consapevoli in ambito salustico e alimentare.

L'insieme delle scelte innovative e indirizzate alle nuove tecnologie sono fatte da Ovdamatic non solo in un'ottica di business, ma anche di rispetto per l'ambiente. I distributori, i gruppi frigoriferi e le apparecchiature sono tutte a basso consumo energetico.

La flotta aziendale prevede tutti automezzi a metano. Inoltre Ovdamatic promuove la consapevolezza della responsabilità ambientale anche presso i propri clienti favorendo articoli come i bicchieri Hybrid di Flo che garantiscono un minor impatto ambientale e dando indicazioni sulla corretta raccolta differenziata.

Ovdamatic si impegna, nel quotidiano, ad essere socialmente responsabile, tenendo conto nella sua attività non solo dei parametri economici della gestione ma anche del contesto sociale nel quale l'impresa è inserita. A partire dall'anno 2011 Ovdamatic ha scelto di sostenere economicamente il progetto della neonata sezione territoriale di Brescia di **A.D.I.S.C.O.** (Associazione Donatrici Italiane Sangue Cordone Ombelicale - www.adisco.it - segreteria-brescia@adisco.it).

Da 4 anni inoltre offre il suo contributo alla manifestazione **"Camozzi Italian Open"**, torneo internazionale di tennis per disabili.

Sponsorizza due corse benefiche:

- la corsa dei nasi rossi, organizzata dall'Associazione Dutur Kaos che si occupa di clownterapia nei reparti pediatrici dell'Ospedale Civile di Brescia e nell'Ospedale di Manerbio
- Race for the cure di Brescia, organizzata dall'Associazione Susan G. Kolmen Italia, impegnata nella lotta al tumore al seno.

www.ovdamatic.it



S.D.A. 2000

S.D.A. 2000 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 S.D.A. 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/consumatori, nonché una accurata selezione delle case costruttrici dei distributori automatici, consentono a S.D.A. 2000 di soddisfare qualunque esigenza di servizio, rendendo la "pausa caffè" un momento davvero piacevole.

www.sda2000.it



Serim

Serim 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

Sigma 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.sigmapending.it



Stima



Stima s.r.l. è un'azienda siciliana specializzata nella gestione e nella distribuzione di bevande e alimenti

a mezzo di distributori automatici, nata grazie alla lungimiranza imprenditoriale del fondatore e attuale socio unico Mario Stivala.

La presenza capillare lungo tutto il territorio siciliano permette di offrire il proprio servizio presso numerose strutture quali ospedali, aeroporti, università, scuole, caserme, aziende pubbliche e private.

Stima s.r.l. è inoltre concessionaria esclusiva per la Sicilia e Calabria Nestlé - Nespresso B2B con punti vendita a Catania e Palermo.

L'azienda è operativa da oltre 15 anni e, attualmente, rappresenta un riferimento significativo nel settore del vending, potendo, infatti, contare:

- su una struttura aziendale solida, completa, capace di far fronte a tutte le esigenze esplicite ed implicite dei propri clienti;
- su fornitori di prodotti (bevande, alimenti, distributori automatici, distributori refrigeranti e macchine del caffè) qualificati ed affermati a livello mondiale;
- su fornitori di servizi qualificati.

L'efficienza aziendale Stima s.r.l. viene certificata dall'implementazione e dal continuo miglioramento dei seguenti sistemi aziendali:

- Gestione Qualità, certificata ISO 9001:2015
- Gestione Ambiente, certificata ISO 14001:2015
- Sicurezza Alimentare, certificata ISO 22000:2005
- Responsabilità Sociale, certificata SA8000:2014
- Salute e Sicurezza sul lavoro, certificata BS OHSAS 18001:2007
- Gestione Energia, certificata ISO 50001:2011

La crescita della collettività, dal punto di vista sociale e culturale, rappresenta uno degli obiettivi principali della politica Stima s.r.l.

In tal senso, negli ultimi anni sono state promosse varie attività di responsabilità sociale soprattutto nei confronti del territorio in cui l'azienda opera.

Tra questi vi rientrano:

- Il progetto "Sana Alimentazione", promuovendo il consumo di prodotti con specifiche caratteristiche nutrizionali e principi organolettici, opportunamente sponsorizzate sui distributori automatici;
- Il progetto "Ambiente ed Energia", promuovendo ed incoraggiando ogni stimolo inerente tali aspetti, proveniente sia dal contesto esterno all'azienda (clienti, organismi di controllo, ecc), sia dal suo ambiente interno (personale aziendale). Tra le varie attività in campo ambientale vi è il monitoraggio puntuale dei consumi elettrici del parco D.A. e dei consumi di carburante degli automezzi, con l'intento di contenere gli sprechi energetici e ridurre l'emissione di CO₂ in atmosfera.

Inoltre, quest'anno si è provveduto alla redazione e pubblicazione del primo bilancio sociale con l'intento di legittimare il ruolo aziendale non soltanto dal punto di vista economico ma anche dal punto di vista morale, garantendo nel perseguimento dei propri obiettivi il miglioramento della qualità di vita della società in generale.

www.stimavending.it

CAPITOLO 3

I PROGETTI COVEN



RESPONSABILITÀ SOCIALE

3.1

Fin dalla sua fondazione il Consorzio **COVEN** ha sempre avuto un chiaro orizzonte etico, condiviso ovviamente da tutte le aziende associate. Praticare attività di CSR sul territorio in cui si opera è un gesto di consapevolezza del valore d'impresa, che oggi non si può sottovalutare. Il consumatore è sempre più attento anche alle tematiche di responsabilità sociale e ambientale

e osserva con attenzione come l'azienda si comporta con la comunità di cui fa parte e con l'ambiente.

COVEN fin dai suoi esordi, grazie anche alla partecipazione attiva dei soci, è riuscito a intraprendere e far crescere in questi anni 3 importanti attività di responsabilità sociale con il **Progetto Officina del Caffè** presso il Carcere di Bollate, **Avis** e **Fondazione Progetto Arca**



CONSORZIO
VIALE dei MILLE
MILANO

*Prison economy
lives here*

www.consorziovialedeimille.it

PROGETTO OFFICINE DEL CAFFÈ

3.1.1

Il progetto, pensato da **COVEN** in collaborazione con il Carcere di Bollate e la Cooperativa Bee4, nasce nel 2016 e parte ufficialmente nel 2017.

La cooperativa BEE4 è nata nel 2013 grazie a un detenuto del Carcere di San Vittore e ha lo scopo di aiutare i detenuti a ricostruirsi, a reinserirsi socialmente attraverso l'educazione al lavoro. La cooperativa sceglie di operare presso il Carcere di Bollate, perché a San Vittore i detenuti sono di passaggio e questo non garantirebbe gli standard qualitativi e una stabilità di lavoro. Il Carcere di Bollate invece rappresenta in Italia un'eccellenza per quanto riguarda la vita del detenuto, scandita da orari di lavoro, impegno sociale, educazione e istruzione.

Officine del Caffè è un'iniziativa di grande valore sociale a favore della riabilitazione e della reintegrazione del detenuto attraverso il lavoro, nello specifico attraverso la riparazione e la manutenzione delle macchine del caffè del Consorzio.

È stato infatti dimostrato che abituando il detenuto a svolgere un'attività produttiva, non solo si contribuisce al suo sostentamento, perché dallo stipendio che il detenuto percepisce sono trattenute le spese del mantenimento in carcere, ma soprattutto il detenuto acquisisce una maggiore consapevolezza delle proprie capacità e coscienza del suo ruolo sociale.

COVEN, con la collaborazione di alcune aziende socie, ha intrapreso inizialmente una fase di formazione dei detenuti coinvolti nel progetto, assicurando loro, grazie alla partecipazione di tecnici e consulenti, di ricevere tutte le informazioni necessarie alla riparazione e manutenzione delle macchine OCS. La fase della formazione è fondamentale perché si raggiungano gli standard qualitativi garantiti e permette ai detenuti di acquisire delle capacità lavorative spendibili sul mercato, una volta terminata la reclusione.

COVEN con questo progetto vuole contribuire al percorso rieducativo e professionale dei detenuti, permettendogli di acquisire una maggiore consapevolezza delle proprie capacità e del proprio ruolo sociale. Le statistiche infatti dimostrano, che i detenuti che lavorano in carcere, acquisiscono delle competenze che li rendono più sicuri e capaci di affrontare il mondo esterno quando escono e quindi hanno più possibilità di non essere recidivi. Il Carcere di Bollate ha i numeri più bassi di recidiva: il 35%, che scende al 14% per chi segue progetti di lavoro specifici, contro il 75% nazionale.

Nel 2017 sono state riparate circa 600 macchine. Obiettivo del 2018 è quello di aumentarne il numero, inserire nel progetto anche la manutenzione dei distributori automatici e diffondere il progetto anche presso altre carceri del territorio nazionale.

COVEN quest'anno è stato invitato a raccontare il progetto nell'ambito della 6° Edizione del Salone della CSR e dell'innovazione sociale presso l'Università Bicconi di Milano in un panel dedicato alle attività di CSR in carcere.

Il Consorzio ha attivato uno studio per l'estensione del progetto Carcere di Bollate a livello nazionale (Consorzio Vialedeimille)



AVIS

3.1.2

Continuano le attività di sostegno ad Avis per combattere l'emergenza sangue sul territorio nazionale. Anche in questo caso, grazie alla collaborazione di alcuni soci, il Consorzio negli anni è riuscito a intraprendere iniziative per la raccolta di sacche di sangue



e per la raccolta di fondi, oltre a sostenere i volontari attraverso la donazione di prodotti per le colazioni gratuite dei donatori.

"Una bilancia per Avis" è la raccolta fondi organizzata per l'acquisto di strumentazione medica da donare all'Associazione al fine di garantire le valutazioni e le analisi dei donatori e ottenere un quadro sempre più preciso sul loro stato di salute.

Alcuni soci inoltre organizzano un paio di volte all'anno la giornata di raccolta sangue direttamente in azienda grazie all'Unità Mobile Avis. Quest'anno **COVEN** ha espanso il progetto a una nuova realtà, Confprofessioni, facendo in modo che l'Unità Mobile di Avis fosse presente all'inaugurazione della loro nuova sede, in pieno centro a Milano, proprio durante la Giornata Mondiale del Donatore di Sangue e alla presenza delle più alte cariche governative della città. Un'importante occasione di visibilità per Avis, ma soprattutto un'ottima opportunità per informare le persone e incoraggiarle a diventare donatori.

FONDAZIONE PROGETTO ARCA

3.1.3

Fondazione Progetto Arca si occupa, su tutto il territorio nazionale, di dare assistenza a rifugiati e migranti, cercando in questo modo di favorirne l'integrazione.

Il progetto **COVEN** parte nel 2016 da Milano, presso il principale centro d'accoglienza della Fondazione e ha previsto l'installazione di due distributori automatici che erogano bevande calde in modalità totalmente gratuita e altri due distributori che erogano prodotti, come snack e altre bevande calde, a prezzi decisamente calmierati.

Le macchine sono state collocate nell'area mensa che

serve la colazione e che viene aperta per alcune ore tutte le mattine.

Nel 2017 sono state 74.180 le colazioni erogate.

Sono state inoltre collegate alla rete idrica due fontanelle d'acqua.

Al termine dell'attività del 2017 ci sono stati numerosi incontri volti a favorire lo sviluppo del progetto all'interno di numerose altre sedi di Fondazione Progetto Arca.

Nel 2018 questa iniziativa di **COVEN** dovrebbe poter prendere vita anche in altre regioni italiane.



PROGETTO FREEFROM BY COVEN

3.2

Un'alimentazione varia ed equilibrata è alla base di una vita in salute. Un'alimentazione inadeguata, infatti, oltre a incidere negativamente sul benessere psico-fisico, rappresenta uno dei principali fattori di rischio per l'insorgenza di numerose malattie croniche. Per questo il consumatore è sempre più attento a condurre uno stile di vita sano anche fuori casa.

Il settore del vending ha iniziato da qualche anno a interpretare questo cambiamento e ad assecondare i gusti e le richieste dei propri clienti. Tutti i soci **COVEN** si impegnano ad applicare ai propri processi produttivi e alla distribuzione le regole della sostenibilità, generando consapevolezza tra i propri consumatori. **COVEN** ha quindi sentito la necessità di contribuire alla distribuzione di prodotti ad alto contenuto salutistico, dedicato e controllato quali snack a basso livello di zuccheri e sale, succhi di frutta, acqua minerale ecc. per ottenere questo risultato, il Consorzio seleziona tutta una serie di prodotti di qualità, in monoporzione a basse grammature, rea-

lizzate da aziende certificate che soddisfino le "linee guida per una sana alimentazione italiana" edite da Inran - Istituto nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione.

I dati nazionali rilevano che negli ultimi venticinque anni, le diagnosi di celiachia sono quintuplicate e che il biologico è l'unico comparto alimentare a essere cresciuto, nonostante la crisi.

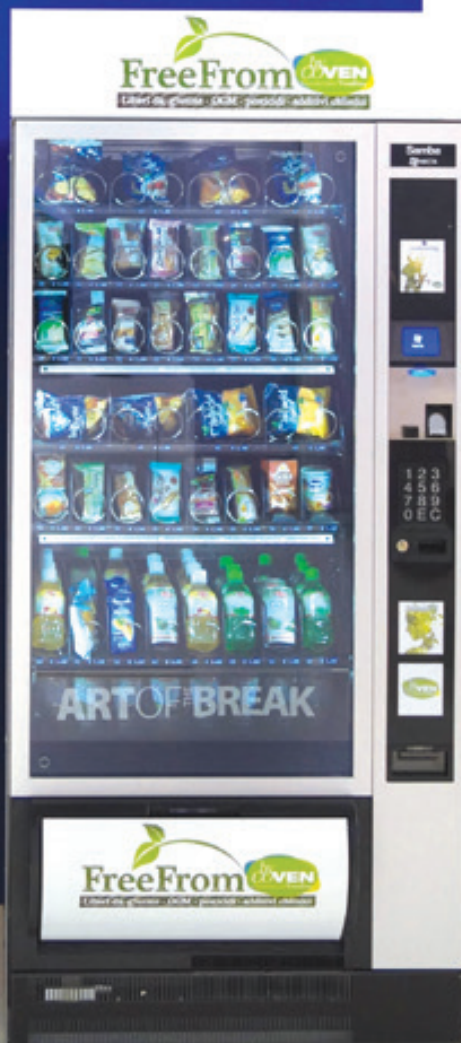
COVEN è molto attenta a chi soffre d'intolleranze e pone grande interesse all'alimentazione dei suoi clienti, mettendo a disposizione una serie di prodotti specifici per una pausa pranzo salutare.

Nasce così **FreeFrom by COVEN**, un progetto dedicato al cibo sano e alle intolleranze alimentari. L'obiettivo è quello di promuovere un corretto regime alimentare anche fuori casa, offrendo prodotti: senza glutine, senza lattosio, senza grassi idrogenati, senza zuccheri aggiunti, senza OGM, vegani, biologici, 100% naturali. All'interno dei distributori dei soci **COVEN** si potranno quindi trovare molti di questi prodotti.



COVEN

Consorzio Vending



CONSUMATORE FINALE

3.3

COVEN, sin dalla sua fondazione, ha posto la sua attenzione sul consumatore finale.

Per raggiungerlo e intraprendere con lui un dialogo diretto e continuo ha sviluppato un portale internet innovativo che assolve a diverse funzioni e che crea delle interconnessioni virtuose tra il consorzio, i soci, i clienti B2B, i fornitori e, ovviamente, i consumatori finali.

Il progetto è in continua evoluzione e nel 2018 ha visto l'integrazione del catalogo prodotti di Consorzio all'indirizzo www.catalogo.coven.it, raggiungibile dai

consumatori finali anche attraverso un QR Code posto all'esterno dei distributori dei soci **COVEN**.

Reperire informazioni dal catalogo è estremamente semplice e gli utilizzi che se ne possono fare sono molteplici: ricevere informazioni (valori nutrizionali, allergeni, ingredienti, ecc) sui monitor dei distributori, ottenere schede tecniche dettagliate sui prodotti, identificare cluster basati su stili di vita, logiche "free from", categorie o correlazioni tra referenze.

TECNOLOGIA

3.4

L'APP COVEN

3.4.1

Il Consorzio **COVEN** ha iniziato nel 2018 l'installazione nel suo parco macchine dell'App **COVEN** (powered by Matipay), un sistema di pagamento innovativo che garantisce un'esperienza utente semplice e completa grazie alla combinazione di una connessione immediata tra i distributori automatici e l'App mobile con

il wallet virtuale ricaricabile tramite gettoniera, carta di credito o PayPal. Questo nuovo strumento tecnologico permetterà in futuro a **COVEN** di intraprendere una comunicazione diretta con l'utente finale: un passo fondamentale per la strategia di sviluppo del Consorzio.



STM COLLECTOR

3.4.2

COVEN, attraverso il partner tecnologico Interlaced, ha installato una piattaforma di Product Information Management.

Grazie al suo utilizzo, sarà possibile collectare tutte le informazioni collegate ad una referenza vending

e archivarle, anche se provenienti da sistemi diversi. Grazie a STM Collector si possono redistribuire tutte le informazioni e aggiornarle con facilità. L'adozione di questa piattaforma ha reso possibile la nascita del catalogo **COVEN** online.

LEGALITÀ

3.5

COVEN dal 2016 ha riservato grande interesse ai temi della legalità e della trasparenza, attuando un importante progetto legato alla gestione delle attività d'impresa nel rispetto della normativa antitrust: la pubblicazione delle linee guida di comportamento nei rapporti con associati, concorrenti, fornitori e clienti. Nel 2018 ha proseguito su questa strada attraverso uno

scrupoloso progetto di adeguamento al nuovo regolamento EU 2016/679 in materia di privacy e di trattamento dei dati individuali (GDPR). Con la collaborazione di un team di privacy management, avvocati, specialisti, tecnici, informatici, cyber security manager ed ethical hacker certificati, ha identificato i rischi e definito le necessarie politiche di attenuazione.



CONCLUSIONI

Siamo giunti alla fine del terzo Bilancio Sociale di Consorzio, un traguardo inaspettato, ma sicuramente necessario, perché sono tantissime le attività e i progetti che **COVEN** ha realizzato in questi 6 anni e raccontarli, con uno strumento come questo, a tutti i nostri soci e soprattutto ai nostri stakeholder, è una soddisfazione che condivido con tutti i miei colleghi.

Tutti i soci hanno creduto fermamente in questo progetto, convincendosi anno dopo anno, che fosse un'ottima opportunità di dialogo con i nostri pubblici e così è, perché grazie al Bilancio Sociale molte attività di Consorzio, che prima rimanevano "nell'ombra" sono diventate l'occasione per raccontare **COVEN** in ambienti "estranei" al vending.

Penso per esempio alla visibilità che tutte le attività di Responsabilità Sociale e in particolare il Progetto Officine del Caffè, ci hanno dato, permettendoci di portare **COVEN** in televisione e in contesti di prestigio, come il Salone della CSR e delle Innovazioni Sociali presso l'Università Bocconi.

Altrettanto fondamentali per il successo del Consorzio sono tutti i progressi fatti in ambito tecnologico e innovativo, grazie all'App e al progetto PIM-Interlaced, che

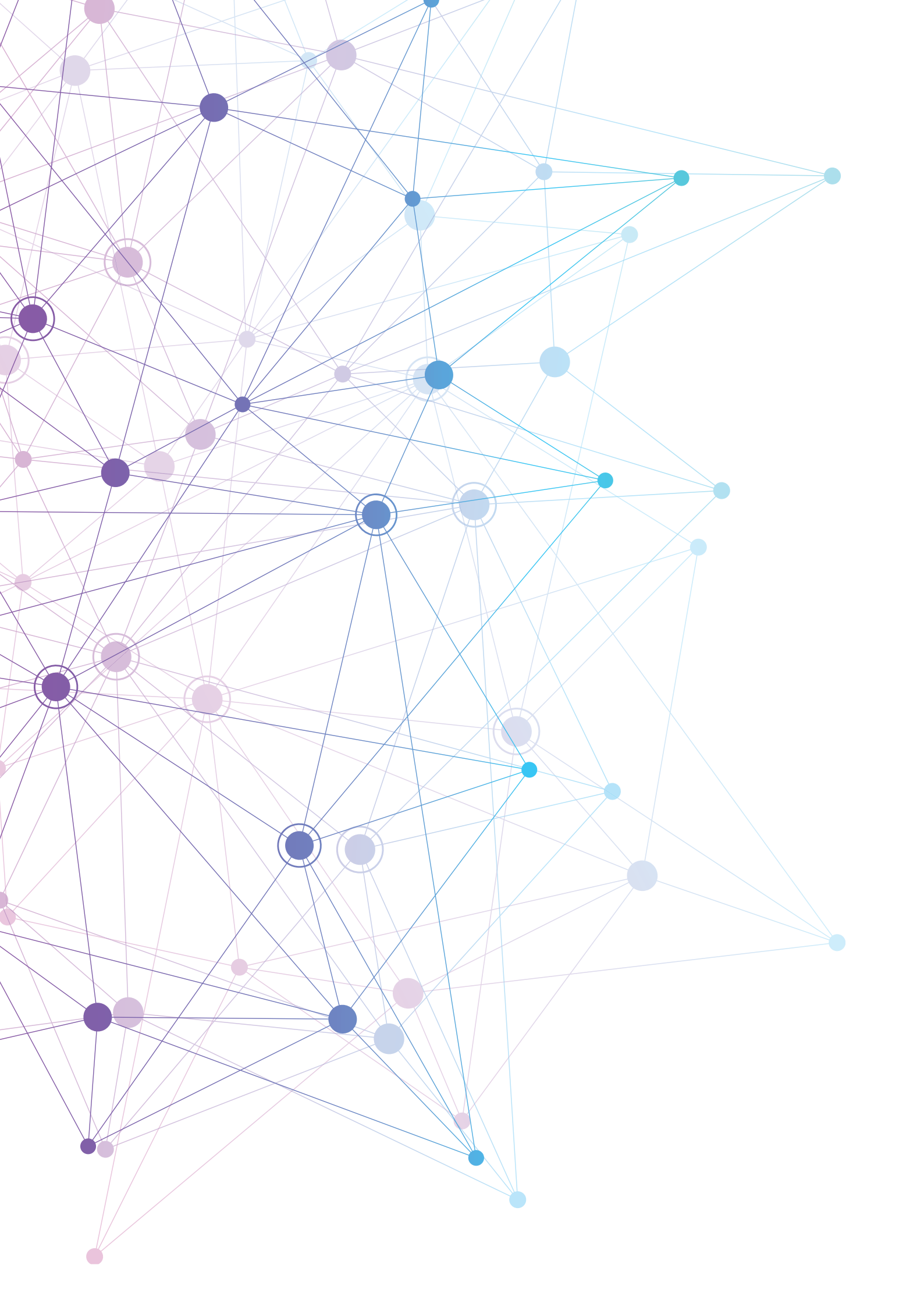
permetteranno ai nostri soci di offrire un servizio migliore al cliente e soddisfare ogni necessità e desiderio del consumatore finale.

Innovazione ed etica d'impresa sono i capisaldi che stanno alla base dell'operato del Consorzio e che sempre di più fanno parte della quotidianità di tutti noi imprenditori, che abbiamo imparato negli anni a riconoscere l'importanza di queste tematiche nella gestione delle nostre aziende.

Tante sono ancora le idee da sviluppare, i progetti da estendere e le iniziative da promulgare.

COVEN continuerà nel suo assiduo lavoro di consulenza, ricerca e sviluppo, per offrire a tutti i soci la possibilità di essere sempre un passo avanti e garantire la massima qualità ai propri clienti, in un'ottica di responsabilità ambientale e sociale.

Il Presidente
Massimo Ferrarini



Progetto Editoriale
CET Consulting SrL
Via Vittor Pisani, 28
Milano

Expo&Media Communications
Via Vittor Pisani, 28
Milano

Progetto Grafico
Art&Works SrL
Via M.A. Colonna, 15
Milano

COVEN
Società Consortile a responsabilità limitata
Via Napo Torriani, 31
Milano

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



COVEN
ConsorzioVending

COVEN Società Consortile a Responsabilità Limitata
Via Napo Torriani, 31 - 20124 Milano Italia T. +39-351.9914301
info@co-ven.it www.co-ven.it