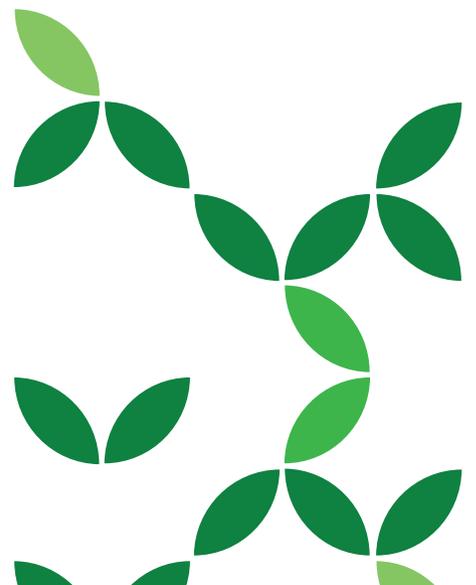




2017

BILANCIO
SOCIALE



<i>Lettera agli stakeholder</i>	4
<i>Premessa metodologica</i>	5
Capitolo 1 <i>Identità: Miami Ristoro</i>	6
1.1 Struttura organizzativa e Governance	8
1.2 Il codice etico	9
Capitolo 2 <i>Gli stakeholder</i>	10
2.1 Analisi di materialità	11
2.1 I clienti	13
2.2.1 I principali marchi distribuiti	14
2.2.2 Customer satisfaction	15
2.2.3 Il numero verde	17
2.3 I fornitori	18
2.4 Associazioni di categoria	20
<i>Obiettivi di miglioramento</i>	21
Capitolo 3 <i>Risorse Umane</i>	22
3.1 Analisi e descrizione del personale	22
3.2 La formazione	27
3.2.1 Infortuni sul lavoro	29
3.3 I diritti umani	30
<i>Obiettivi di miglioramento</i>	31

Capitolo 4 *Qualità e ambiente* **32**

4.1	Il processo di controllo qualità	33
4.1.1	La manutenzione	36
4.2	Politica ambientale	38
4.2.1	I consumi	38
4.2.2	Lo smaltimento dei rifiuti	44
4.3	Altre attività di impatto ambientale	45
	<i>Obiettivi di miglioramento</i>	49

Capitolo 5 *Comunità* **50**

5.1	Avis Milano	51
5.2	Progetto "Officine del caffè"	52
5.3	Fondazione Progetto Arca	53
5.4	Consumare sano anche nel Vending	54
5.4.1	FreeFrom by Coven	54
5.4.2	Gaja Food	55
5.5	Donazione di prodotti alimentari ed erogazioni liberali	56
	<i>Obiettivi di miglioramento</i>	57

Capitolo 6 *Dimensione Economica e Patrimoniale* **58**

6.1	Principali dati Patrimoniali	59
6.2	Principali dati Economici	61
6.3	Analisi dei principali dati di bilancio	62
6.4	Determinazione del Valore Aggiunto e sua distribuzione	71
6.5	Investimenti in ambito sociale	74

Conclusioni	76
--------------------	-----------

Indice allineamento linee guida GRI	78
--	-----------

Lettera agli stakeholder

[G4-1]

Miami Ristoro è alla terza edizione del suo Report di Sostenibilità, un impegno che ormai rientra fra gli obiettivi di fine anno dell'azienda e che, posso dire con orgoglio, coinvolge con entusiasmo tutto il personale che, anno dopo anno, ha riconosciuto l'importanza di questa attività.

Il Report è infatti uno strumento per comunicare con i propri stakeholder, fra i quali i primi sono appunto le risorse umane che compongono l'azienda stessa e che attraverso la compilazione e la lettura del Report riconoscono di far parte di un progetto che va al di là degli aspetti prettamente economici, ma che considera fondamentali per il proprio business, anche gli aspetti legati alla responsabilità ambientale e sociale.

In questi 3 anni mi sono reso conto che, grazie al Report di Sostenibilità, la consapevolezza in azienda, rispetto alle problematiche ambientali e sociali, è aumentata giorno dopo giorno e questo ci ha permesso di promuovere al meglio le nostre iniziative, anche presso gli altri stakeholder, come per esempio i clienti e la comunità.

Il caso più evidente sono le giornate in cui l'Unità Mobile viene in azienda per raccogliere il sangue dei nostri dipendenti. Da quando l'attività è iniziata, 3 anni fa, sono 16 i dipendenti diventati donatori, inoltre siamo riusciti negli anni a coinvolgere anche le aziende limitrofe e promuovere l'inserimento dell'Unità Mobile presso i nostri clienti più grandi.

L'obiettivo generale infatti di questo documento, non vuole solo essere una testimonianza scritta di quello che Miami Ristoro fa all'interno e all'esterno della propria azienda, ma vuole essere soprattutto uno spunto di riflessione per tutti i nostri stakeholder, senza i quali Miami Ristoro non potrebbe fare tutto questo.

Il continuo dialogo con i nostri interlocutori, l'impegno per soddisfare ogni loro richiesta, sono i parametri che stanno alla base di tutti i risultati e le attività raccontate nel Report di Sostenibilità, che negli anni ci ha aiutato a evolvere e migliorare il nostro servizio, ma soprattutto ci ha permesso di costruire, di anno in anno, gli obiettivi a cui puntare.

Sicuramente sono tante le cose che si possono fare e Miami Ristoro continuerà a porsi traguardi nuovi da raggiungere.

Sono però molto soddisfatto dei risultati raggiunti fino ad oggi, dei nuovi progetti nati, come quello con il Carcere di Bollate, e dell'impegno che l'azienda sta maturando per avvicinarsi ad eliminare la plastica, sfida non facile in un mercato come il nostro.

Miami Ristoro ha sempre fatto dell'innovazione e della sperimentazione i suoi punti di forza, accettando spesso percorsi non facili, ma portando sempre a termine i propri obiettivi, il Report di Sostenibilità, redatto per 3 anni consecutivi, per esempio, è uno di quelli.

Premessa Metodologica

[G4-5; G4-13; G4-17; G4-18; G4-23; G4-28; G4-29; G4-30; G4-31; G4-32; G4-33]

Periodicità e periodo di riferimento

Miami Ristoro è alla sua terza edizione del Report di Sostenibilità, che dal 2015 ha scadenza annuale. Anche in questa edizione, come per le due precedenti, il periodo di rendicontazione preso in esame è quello del triennio precedente, quindi 2015/2016/2017.

Il Report di Sostenibilità di Miami Ristoro è stato esaminato e validato dall'Alta Direzione Aziendale e non è previsto che venga sottoposto ad alcuna assurance esterna.

Non ci sono stati cambiamenti significativi nella dimensione e nella struttura aziendale durante la stesura del Report.

Linee guida di riferimento

I contenuti del Report di Sostenibilità sono stati predisposti seguendo i principi di materialità, chiarezza e trasparenza.

Grazie alla redazione del Report sono stati individuati i rischi e gli impatti insiti nello svolgimento dell'attività aziendale. Questi, insieme alle attività intraprese in ambito ambientale e sociale, sono dettagliatamente presentati nei capitoli successivi.

Il Report di Sostenibilità è stato redatto seguendo le linee guida indicate dal GBS 2013 e dal GRI nella versione GRI-G4.

La tabella degli indici GRI-G4 è riportata in coda al report, sotto forma di indice.

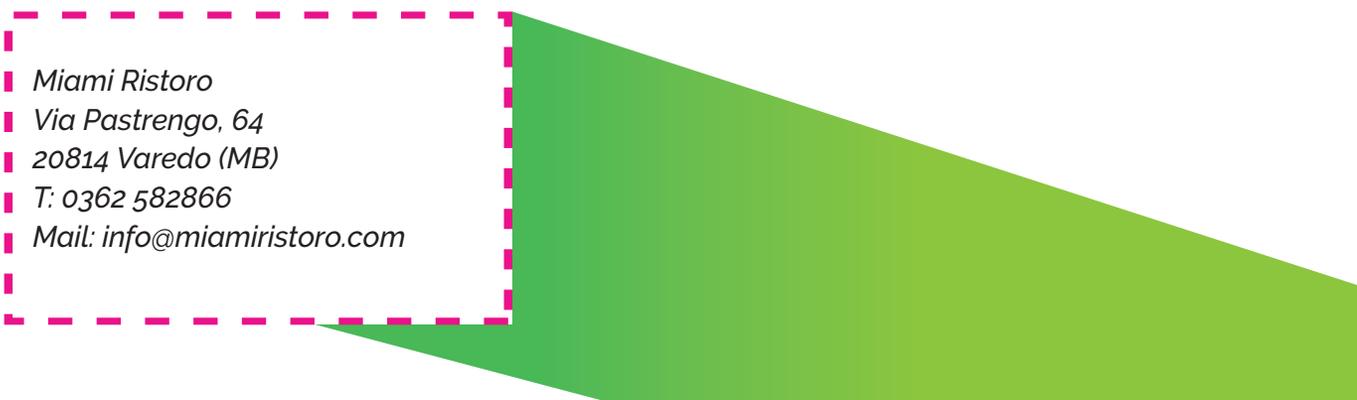
Raccolta informazioni

Alla stesura del Report, per quanto concerne la raccolta dei dati e il processo di redazione, ha contribuito un gruppo di lavoro composto dall'Amministratore Unico e dai Responsabili delle diverse aree aziendali. La società di consulenza CET Consulting di Milano, in collaborazione con Expo&Media Communication, si è occupata del coordinamento e della redazione del documento finale, sulla base dei dati forniti da Miami Ristoro.

Perimetro

I dati contenuti all'interno del Report fanno riferimento alla sola società Miami Ristoro Srl, con sede operativa a Varedo (MB).

Per qualsiasi informazione in merito ai contenuti del Report è possibile contattare l'azienda a questi recapiti:



■ **Miami Ristoro**
■ **Via Pastrengo, 64**
■ **20814 Varedo (MB)**
■ **T: 0362 582866**
■ **Mail: info@miamiristoro.com**



1

Identità: Miami Ristoro

[G4-2; G4-3; G4-6; G4-8; G4-9; G4-14]



Miami Ristoro opera nel settore del Vending dal 2004. L'azienda è attiva sul territorio lombardo dove attualmente è uno dei principali *player* per l'organizzazione della pausa caffè nelle piccole, medie e grandi comunità.

Innovazione, Flessibilità e Responsabilità Sociale sono i valori che da sempre accompagnano Miami Ristoro e che esprimono la sua identità.

L'approccio prudentiale adottato dall'azienda l'ha portata negli anni ad avviare una serie di attività volte alla riduzione dei rischi insiti nello svolgimento quotidiano del proprio operato, legati all'aspetto tanto ambientale, per le emissioni di Co2 prodotte dalle auto e dai distributori automatici, quanto sociale, relativo alla sana alimentazione nel Vending.

In merito all'aspetto ambientale, che sarà approfondito nel capitolo 4, al fine di limitare le emissioni di anidride carbonica connesse alla presenza sul territorio del parco macchine aziendale, Miami Ristoro ha provveduto a sostituire gradualmente i propri automezzi, privilegiando l'acquisto di auto in classe energetica 6B. Lo stesso concetto è stato applicato ai distributori automatici, infatti nelle nuove gestioni Miami Ristoro promuove l'inserimento di distributori in classe energetica superiore alla A+.

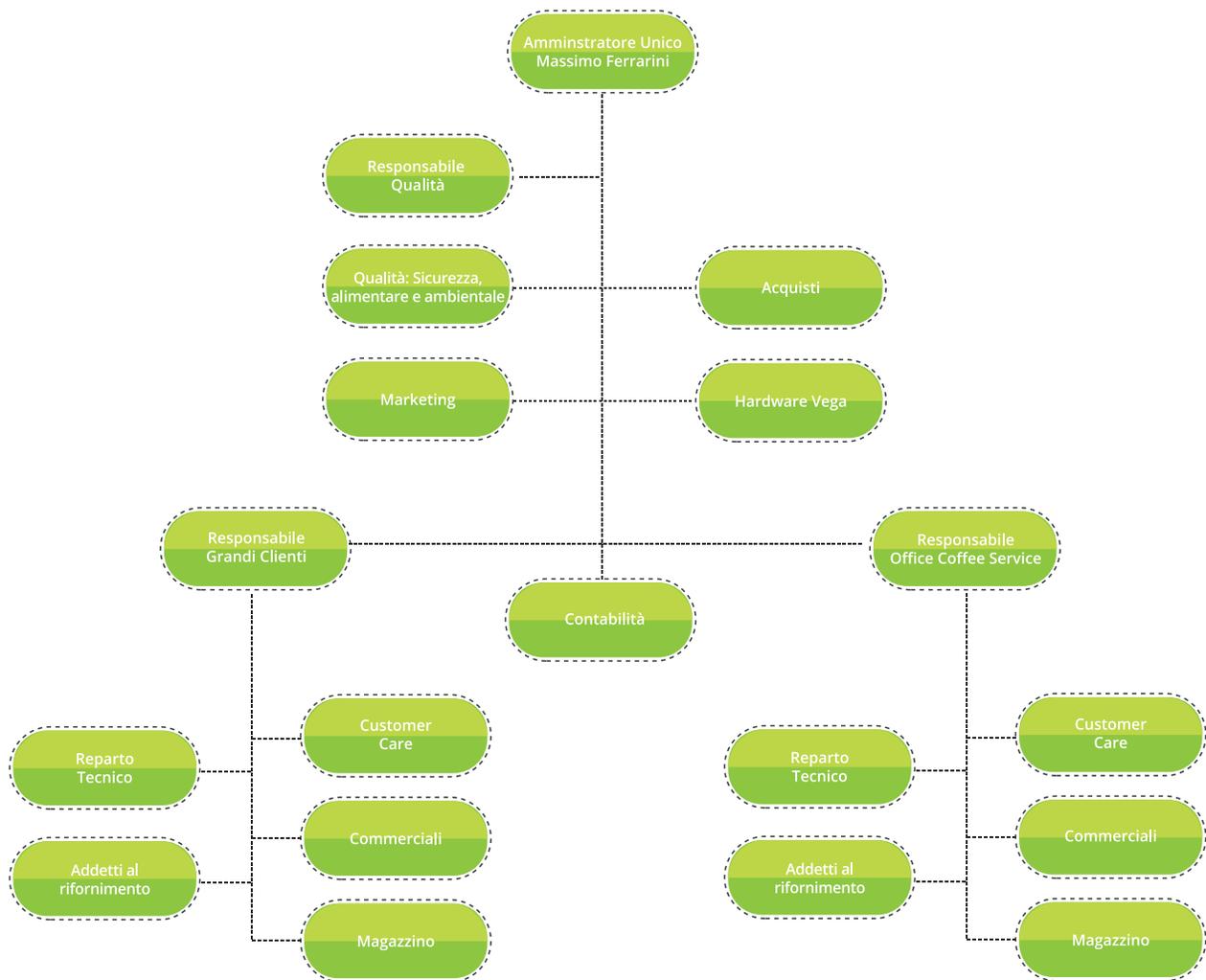


Per quanto riguarda l'aspetto sociale, invece, l'azienda ha aderito al progetto *FreeFrom by Coven*, attraverso il quale si impegna a promuovere uno stile di vita sano, partendo dalla promozione della sana alimentazione e dei corretti stili di vita attraverso la comunicazione sui distributori.

Offrire prodotti sani è stata una scelta a cui Miami Ristoro ha aderito non soltanto perché mossa da aspetti legati alla responsabilità sociale, ma, anche, perché l'obiettivo dell'azienda è stato e sarà sempre la soddisfazione dei propri clienti e consumatori finali. Il cambiamento delle loro abitudini di consumo ha spinto l'azienda ad adattare il proprio operato al nuovo contesto che si stava delineando. Grazie alla sua flessibilità e alla sua innovazione, Miami Ristoro è oggi in grado di fornire un'ampia gamma di prodotti e servizi capaci di creare valore per tutti i suoi stakeholder, clienti, consumatori, dipendenti, ambiente e comunità.

1.1 *Struttura organizzativa e Governance*

[G4-7; G4-18; G4-34; G4-38; G4-39; G4-40]



Miami Ristoro è governata da un amministratore unico, Massimo Ferrarini, al quale spettano poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Eletto con atto del 28 aprile 2006, la sua nomina si protrae a tempo indeterminato.

Non esistono ad oggi *joint venture* o controllate che possano influenzare il perimetro o la comparabilità dei dati inseriti all'interno di questo Report di Sostenibilità.



1.2 Codice Etico

[G4-56; G4-57; G4-58; G4-SO-4]

Miami Ristoro nel 2016 ha redatto il proprio Codice Etico, che rappresenta la "carta dei diritti e dei doveri fondamentali" attraverso cui l'azienda chiarisce le proprie responsabilità etiche e sociali verso i diversi portatori di interessi interni ed esterni. I principi su cui si basa il Codice Etico di Miami Ristoro sono:

- > *comportamento dell'azienda e dei suoi diversi interlocutori eticamente corretto e conforme alle leggi*
- > *lealtà dei dipendenti e collaboratori nei confronti dell'Azienda*
- > *correttezza, cortesia e rispetto nei rapporti fra colleghi*
- > *professionalità*
- > *rispetto dell'ambiente*
- > *rispetto della salute e sicurezza sul lavoro*

All'interno del Codice Etico, Miami Ristoro sottolinea inoltre che non tollera alcuna forma di riciclaggio e corruzione, inclusi pagamenti impropri o offerte illecite di pagamenti per o da parte dei dipendenti.

L'azienda sottolinea anche l'imposizione ai dipendenti e ai collaboratori di astenersi dallo svolgere qualsiasi attività che sia anche solo potenzialmente in conflitto con gli interessi aziendali.

2

Gli Stakeholder

[G4-24]

85%

customer satisfaction:
Più dell'85% dei clienti ha dato il massimo dei voti al servizio di Miami Ristoro

LAVAZZA

partnership con Lavazza,
garanzia di un prodotto eccellente

2.299.102 €

di acquisti effettuati dai fornitori

Miami Ristoro considera stakeholder tutte le persone e le realtà interessate e coinvolte all'interno dell'attività aziendale. Vengono considerati come tali pertanto i dipendenti, i fornitori, i clienti, i consumatori finali, le istituzioni e la comunità.

Anche nel 2017, è proseguita l'attività "giornate di azienda aperta". Iniziata lo scorso anno, l'attività ha come obiettivo quello di permettere a tutti gli stakeholder di visitare la sede, il magazzino e l'officina tecnica al fine di poter far così conoscere i processi aziendali ed entrare in contatto col personale.

Nel corso dell'ultimo anno le "giornate di azienda aperta" sono state 2.

Il Direttore Commerciale organizza comunque delle visite mensili dell'azienda, soprattutto per i nuovi clienti interessati a visitare il magazzino.

2.1 Analisi di materialità

[G4-18; G4-19; G4-20; G4-21; G4-25; G4-26; G4-27; G4-37]

Da oltre due anni il Report di Sostenibilità rappresenta un ottimo strumento di dialogo per l'azienda con i propri stakeholder. Per poter sfruttare al meglio le sue potenzialità, Miami Ristoro ha deciso quest'anno di cambiare il metodo adottato finora per l'individuazione della struttura e dei contenuti del presente documento. In particolare l'azienda è passata da un approccio top-down ad un approccio bottom-up. Al fine di individuare i contenuti da inserire nel Report di Sostenibilità, Miami Ristoro ha infatti provveduto ad attivare dei canali di ascolto per ogni stakeholder, tramite i quali raccogliere le loro aspettative e questioni di maggiore interesse. Miami Ristoro ha inoltre analizzato il proprio contesto di sostenibilità e il proprio mercato di riferimento per capire poi quali fossero le tematiche rilevanti per il *core business* aziendale.

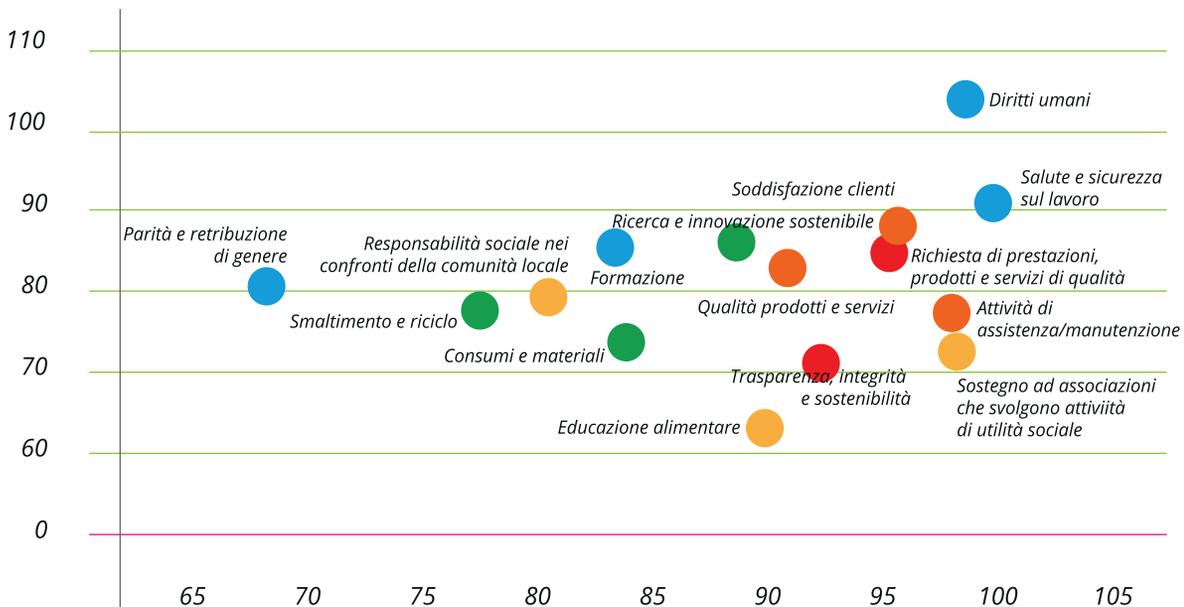
Si riporta di seguito una tabella che mostra quali sono stati i canali di ascolto attivati nel corso del 2017 per ogni stakeholder al fine di individuare le tematiche di maggior interesse per ciascuna categoria.

Canali di ascolto attivati per ogni stakeholder

Clienti	Servizio Clienti
	Call center
	Carta dei servizi di Confida
	Social Network e sito web
Dipendenti	Programmi di formazione
	Iniziative volte a promuovere la salute e la sicurezza
Fornitori	Incontri periodici
	Attività di qualifica e verifica dei fornitori
Comunità	Condivisione di valori e codice di comportamento
	Prestazione di attività a supporto del territorio
	Progetti con enti pubblici tesi al reinserimento sociale e lavorativo
	Sviluppo e promozione di uno stile di vita sano
Ambiente	Sostegno a progetti e associazioni solidali
	Monitoraggio e controllo di consumi e rifiuti prodotti
	Adozione di impianti e attrezzature tese a migliorare l'efficienza energetica
Associazioni di Categoria	Incontri di informazione periodica sulla situazione del Gruppo
	Incontri negoziali su tematiche aziendali e di stabilimento per promuovere il miglioramento dei risultati

L'attivazione dei canali di ascolto ha portato all'individuazione di 15 tematiche rilevanti sulle quali è stata poi effettuata un'analisi di materialità. Ad ogni tematica è stato quindi assegnato un punteggio su una scala da 1 a 100, sulla base della priorità e dell'interesse mostrato dagli stakeholder in materia.

L'analisi di materialità si è conclusa con la cosiddetta matrice di materialità, che è stata costruita ponendo come valori in ascissa la rilevanza delle tematiche per Miami Ristoro e in ordinata la rilevanza delle tematiche per gli stakeholder. Per facilitarne la lettura, ad ogni tematica è stato assegnato un colore diverso in relazione allo stakeholder a cui è riconducibile.



In conformità con quanto indicato dallo Standard GRI, i contenuti da inserire nel Report di Sostenibilità sono stati quindi identificati sulla base dei seguenti principi:

- > *inclusività degli stakeholder*
- > *contesto di sostenibilità*
- > *materialità*
- > *completezza*

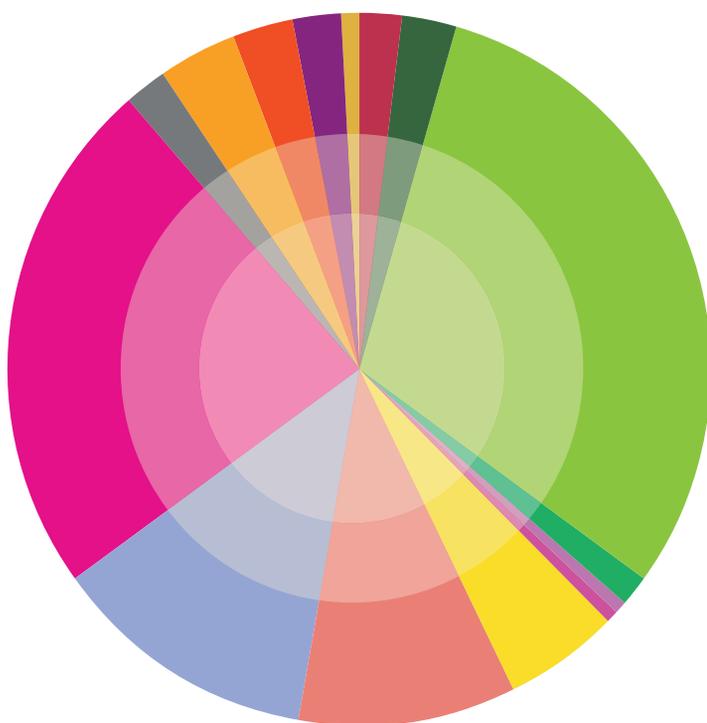
2.2

I clienti

[G4-4; G4-8; G4-DMA-PR; G4-PR8]

Miami Ristoro è sempre stata una realtà flessibile. Questo le ha permesso di gestire negli anni differenti tipologie di clienti. La clientela della Società oggi è infatti composta da grandi aziende, piccoli uffici e famiglie, per un totale di 3.179 soggetti.

Tipologie clienti 2017



2,61% Associazioni culturali e aggregazioni

30,51% Attività commerciali

1,51% Enti e uffici pubblici

0,57% Fitness/piscine

0,41% Forze dell'ordine

5,35% Grande distribuzione

10,07% Grandi aziende

12,30% Piccoli uffici

23,59% Privato

1,76% Ristorazione

3,77% Sanità

2,67% Scuole

2,20% Servizi

0,72% Università

1,95% Altro

Oltre alla flessibilità, un altro punto di forza di Miami Ristoro è l'innovazione: la capacità di anticipare i desideri del consumatore finale permette all'azienda di proporre soluzioni sempre più adatte alle esigenze del cliente.

Al fine di soddisfare al meglio le aspettative e le esigenze del consumatore finale, Miami Ristoro ha avviato nel 2016 un progetto insieme al Consorzio Coven, attraverso il quale si propone di profilare i soggetti che utilizzano le macchinette del caffè ed i distributori automatici. Grazie infatti **all'App Coven Matipay** il consumatore può pagare direttamente tramite l'app, senza più aver bisogno delle monetine e contemporaneamente, grazie alla profilazione, il cliente ha la possibilità di avere un rifornimento studiato ad hoc, usufruire di sconti e promozioni pensate per lui. Ciò riduce la quantità di prodotti invenduti ed eventuali sprechi, garantendo una maggior soddisfazione del consumatore.

Miami Ristoro si impegna, con il proprio consulente e responsabile, la Società Net Patrol Italia, a garantire il rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03, c.d. "Codice Privacy). I dati in questione vengono rilevati unicamente previo il libero ed esplicito consenso dei clienti utilizzatori dell'App Coven.

Miami Ristoro dall'anno scorso ha aperto il Miami Caffè Point, uno spaccio di vendita diretta di capsule, cialde e tantissimi altri prodotti, presso la propria sede di Varedo. Lo spaccio è aperto tutti i giorni, compreso il sabato mattina. Tutti i clienti e i dipendenti Miami Ristoro usufruiscono di promozioni e sconti speciali per i loro acquisti.

2.2.1 *I principali marchi distribuiti*

[G4-FP-1]

Al fine di soddisfare al meglio le esigenze dei consumatori finali, Miami Ristoro garantisce all'interno dei propri distributori la presenza di alcuni noti marchi. Nella tabella seguente, si riportano i principali marchi distribuiti, suddivisi per tipologia prodotto.

Principali marchi distribuiti, suddivisi per tipologia prodotto.

Prodotti aggregati che rappresentano almeno il 50% delle vendite della categoria (pezzi)	2017
Bevande	San Pellegrino, Energade, Santal, Yoga, San Benedetto
Acqua in bottiglia	San Benedetto
Bevande in lattina	Coca-cola, Fanta, Sprite
Snack dolci	Ferrero, Milka, Snickers, Mulino Bianco, Misura, Riso Scotti
Snack salati	Tuc, Fonzie, Snack Pata, SanGiorgio
Panini e piatti pronti	Scotti, Bonduelle
Prodotti salutistici	Melinda, Germinal Bio, Chini, Noberasco, EnerZona, Misura, Baule Volante, Ecor, Fiorentini, OrtoRomi, New Factor, Vipiteno
Capsule e chicchi	Lavazza, Varanini

2.2.2 Customer Satisfaction

[G4-PR5]

L'obiettivo di Miami Ristoro è quello di creare e condividere valore con i clienti attraverso i propri prodotti e servizi. Importante quindi mantenere un dialogo costante per capire e anticipare le loro richieste e lavorare insieme per fondare una partnership solida e duratura. In quest'ottica viene effettuata la customer satisfaction, sia tramite visite ispettive sia telefonicamente.

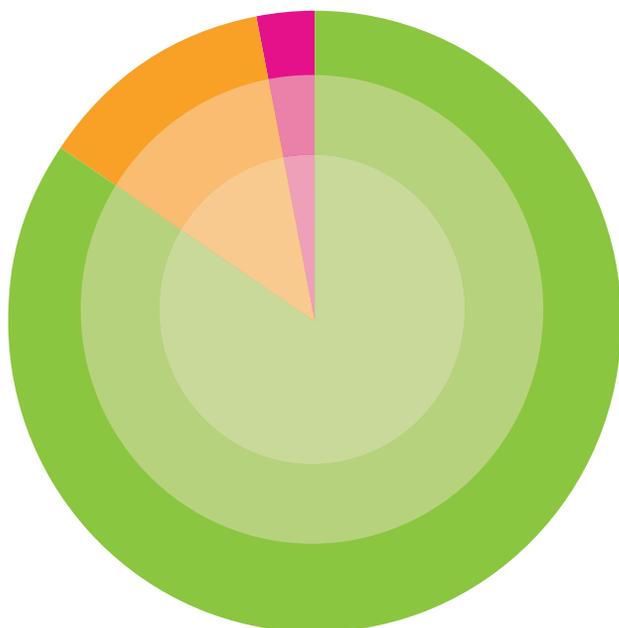
Quest'anno Miami Ristoro ha effettuato l'analisi di soddisfazione presso 286 clienti del canale tradizionale (distributori automatici), non sono inclusi i clienti OCS (Office Coffe Service).

Ai clienti è stato chiesto di esprimere un giudizio (buono, sufficiente, scarso) su cinque aspetti fondamentali che determinano la qualità del servizio:

- > *la pulizia dei distributori all'interno, all'esterno e nell'area circostante*
- > *l'assortimento e la qualità dei prodotti*
- > *il livello di rifornimento dei distributori*
- > *il rispetto del giro settimanale*
- > *la cortesia del personale che effettua la manutenzione e dell'ufficio*

L'analisi dimostra che l'85% dei clienti considera buono il servizio di Miami Ristoro. Un risultato in continua crescita nell'ultimo triennio, infatti nel 2015 era il 69%.

Customer Satisfaction



84,6% *Buono*

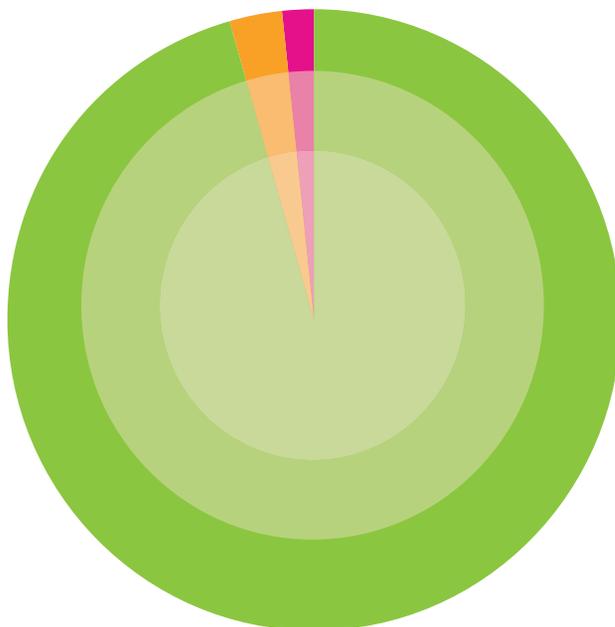
12,5% *Sufficiente*

2,9% *Scarso*

Miami Ristoro quest'anno, per avere un quadro più approfondito sulla valutazione di alcuni clienti ha scelto di isolare i dati del test dei 50 clienti TOP, ovvero i clienti più grandi, quelli che garantiscono cumulativamente il 70% del fatturato.

Facendo questo approfondimento emerge che il 96% dei clienti TOP considera BUONO il servizio di Miami Ristoro. Le voci che hanno ottenuto i risultati migliori sono l'assortimento dei prodotti e la cortesia del personale.

Risultati test - 50 clienti top



95,6% *Buono*

2,8% *Sufficiente*

1,6% *Scarso*

2.2.3 Numero Verde

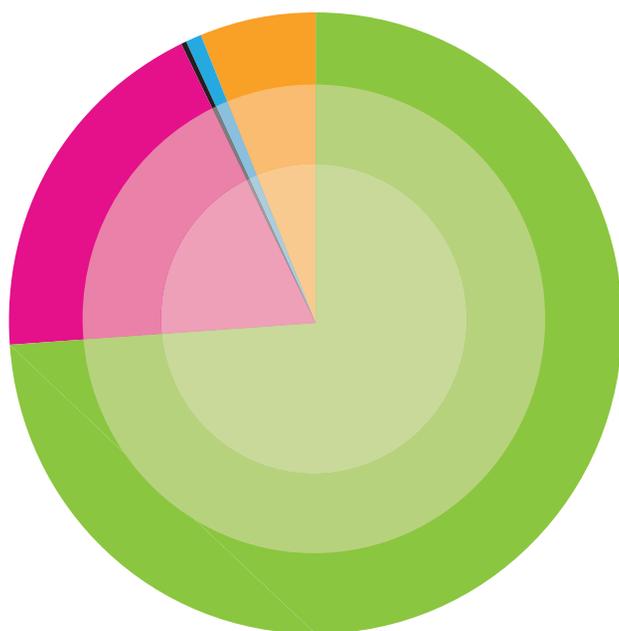
Tutti i clienti Miami Ristoro hanno a disposizione un Numero Verde che possono contattare in caso di necessità. Una volta ricevute, le telefonate vengono tempestivamente dirottate agli uffici di competenza, che provvedono ad intervenire per poter risolvere al meglio l'esigenza presentata.

Nel 2017 il call center di Miami Ristoro ha ricevuto 20.917 chiamate, la maggior parte delle quali ha avuto per oggetto richieste di rifornimento (74.33%).

Tipologia telefonate

Rifornimento	Fermo macchina	Disservizio	Commerciale	Altro	Totale
15.548	3.870	45	125	1.329	20.917

Tipologia telefonate call center 2017



74% Rifornimento

19% Fermo macchina

0,3% Disservizio

0,7% Commerciale

6% Altro

2.3 I fornitori

[G4-41; G4-PR-6; G4-EC-9; G4-DMA-SG]

Sostenibilità, integrità e trasparenza sono i principi su cui Miami Ristoro instaura i rapporti commerciali con i propri fornitori.

Nel 2017 Miami Ristoro ha effettuato acquisti dai propri fornitori per un totale di 2.299.102 euro, **comprensivi dei leasing per l'acquisto di distributori automatici e automezzi.**

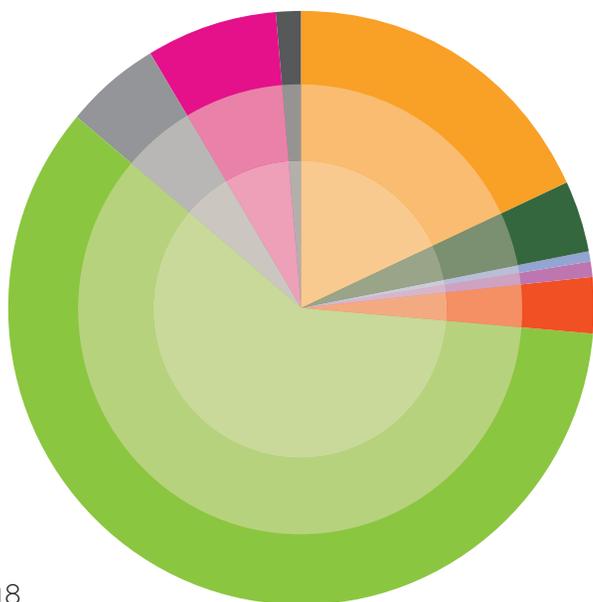
Come evidenziato dal grafico sottostante i principali fornitori sono quelli relativi alla merce, quindi prodotti alimentari e bevande, e ai distributori automatici.

È di conseguenza proprio su queste due tipologie di fornitori che si concentrano le scelte di Miami Ristoro in ambito di responsabilità sociale e soprattutto ambientale, a parità di performance e di qualità offerta, Miami Ristoro predilige fornitori che garantiscano un approccio responsabile per l'ambiente e la società, come per esempio **San Benedetto** per la fornitura di bottigliette *Easy*, **Flo** per la fornitura di bicchieri biologici di carta proveniente da foreste certificate FSC e di bicchieri *Hybrid*, **Necta** per i distributori in classe energetica superiore alla A+ e con innovazioni tecnologiche che mantengono bassi i consumi, **Drink Cup**, **Blu** e **Cosmetal** per i boccioni d'acqua e le colonnine a rete idrica (vedi cap. 4).

Inoltre Miami Ristoro, oltre alla partnership con il brand internazionale **Lavazza**, a cui è dedicato il prossimo box, ha scelto come fornitore il produttore locale a km0 **Varanini**.

Tutti i fornitori sono valutati e scelti comunque tenendo in considerazione parametri legati alla legalità, alla sostenibilità e garantendo pari opportunità di partecipazione alla selezione e verifica.

Fornitori 2017



18% Distributori automatici

4% Automezzi

1% Attrezzature

1% Materiali di consumo

3% Carburanti

60% Merce

5% Ricambi

7% Servizi

1% Utenze

La partnership con Lavazza

LAVAZZA

TORINO, ITALIA, 1895

Miami Ristoro fin dagli inizi della sua attività ha stretto un rapporto di partnership con Lavazza, consapevole che grazie a questo brand avrebbe garantito ai propri clienti prodotti e servizi eccellenti. Infatti è sicuramente anche grazie a Lavazza se Miami Ristoro è cresciuta negli anni ed è diventata una delle aziende del Vending più riconosciute per la qualità dei prodotti e dei servizi offerti, su tutto il territorio lombardo.

Miami Ristoro ha iniziato utilizzare il sistema Espresso Point, garantendo ai propri clienti un'ampia varietà di aromi in capsula, a cui negli anni si sono aggiunti tutta una serie di bevande nuove, come il ginseng e la camomilla, per soddisfare tutti i gusti del consumatore. Negli anni, nel segmento OCS (Office Coffe Service) al sistema Espresso Point si sono aggiunti il sistema Blu e il sistema Firma, caratterizzati, oltre che dall'ampia scelta di miscele e gusti, dal design e dallo stile italiano delle macchinette.

Grazie a questi tre prodotti Miami Ristoro ha avuto un grande sviluppo nel mercato dell'OCS, confermato dall'apertura due anni fa del Miami Caffè Point, per la vendita diretta delle capsule. Ma la partnership con Lavazza per Miami Ristoro è di fondamentale importanza anche per tutto il settore dei distributori automatici, sia per la vendita delle capsule blu, con tutte le loro miscele, sia per i distributori di bevande calde, totalmente brandizzati Lavazza e con il caffè in grani, in grado di mantenere inalterate le proprietà organolettiche fino all'erogazione.

La scelta di avere Lavazza come fornitore principale, per Miami Ristoro non è soltanto una scelta di business, ma è anche una scelta legata ai temi di responsabilità sociale, infatti Lavazza è un'azienda che da tantissimi anni si occupa di CSR e ha attivi una serie di progetti locali e mondiali a sostegno delle comunità. Grazie alla partnership con Lavazza, Miami Ristoro in questi anni ha potuto portare avanti alcune sue attività di responsabilità sociale, ottenendo ottimi risultati e garantendo un sostegno maggiore alle realtà con cui collabora, per esempio Lavazza contribuisce a sostenere la campagna "Una bilancia per Avis". Inoltre mette a disposizione per il progetto "Officine del Caffè" al Carcere di Bollate, i suoi tecnici per fare formazione ai detenuti che lavorano in officina (vedi cap. 5)

Il legame con Lavazza quindi va oltre l'interesse economico, è un rapporto che nasce agli esordi di Miami Ristoro e che è durato per tutti questi anni, collaborando alla crescita di Miami Ristoro, non solo in termini di business, ma anche in merito alla consapevolezza di aver scelto un fornitore attento anche ad altri temi cari all'azienda.

2.4 Associazioni di categoria

[G4-15; G4-16]

Miami Ristoro riconosce nella forza associativa un valore fondamentale del "fare impresa". A tal proposito la Società è associata alla Confartigianato di Monza, ad Assolombarda e a Confida. Miami Ristoro è inoltre tra i soci fondatori del Consorzio Coven, di cui Massimo Ferrarini è il Presidente. L'obiettivo del Consorzio è quello di attuare iniziative collettive mirate al consumatore finale e alle sue reali esigenze al fine di valorizzare le medie aziende indipendenti del settore del Vending italiano.



COVEN
Consorzio Vending




Confartigianato
Imprese




ASSOLOMBARDA




CONFIDA
Associazione Italiana Distribuzione Automatica

Obiettivi di miglioramento

- ↘ *L'attività di ascolto che Miami Ristoro ha intrapreso con i propri stakeholder ci ha permesso quest'anno di concentrare la redazione del Report di Sostenibilità sui temi richiesti dai nostri interlocutori, per realizzare un strumento di comunicazione sempre più reale ed efficace.*
- ↘ *Sicuramente continueremo ad affinare questo strumento di ascolto, per andare sempre più incontro ai nostri stakeholder e costruire insieme a loro i nostri futuri Report di Sostenibilità.*
- ↘ *Sempre in quest'ottica continueranno le giornate di "azienda aperta" e i test di soddisfazione rivolti ai clienti, per raccogliere più materiale possibile al fine di perfezionare i nostri servizi.*
- ↘ *Proseguirà la ricerca di fornitori attenti alle tematiche sociali e ambientali, certificati Fair Trade e legati ai valori di sana alimentazione.*

3

Risorse Umane

[G4-10; G4-11, G4-22; G4-DMA-LA; G4-LA-1; G4-LA-2; G4-LA-3; G4-LA-12; G4-LA- 16; G4-FP-3]

29%

*dell'organico
composto da
donne*

96%

*contratti
a tempo
indeterminato*

378

*ore di
formazione*

3.1 *Analisi e descrizione del personale*

Miami Ristoro in tutti questi anni ha dimostrato di credere fortemente che la principale risorsa dell'azienda fossero i propri dipendenti. Infatti, anche quando la situazione economica ha richiesto una leggera diminuzione del personale, Miami Ristoro ha sempre voluto, mantenere invariata la politica di assunzione, garantendo ai suoi dipendenti un lavoro a tempo indeterminato.

Con questa politica Miami Ristoro permette ai suoi dipendenti di lavorare stabilmente e in serenità e di conoscere approfonditamente i clienti e i loro gusti, assicurando un servizio efficiente e di qualità.

Forme contrattuali

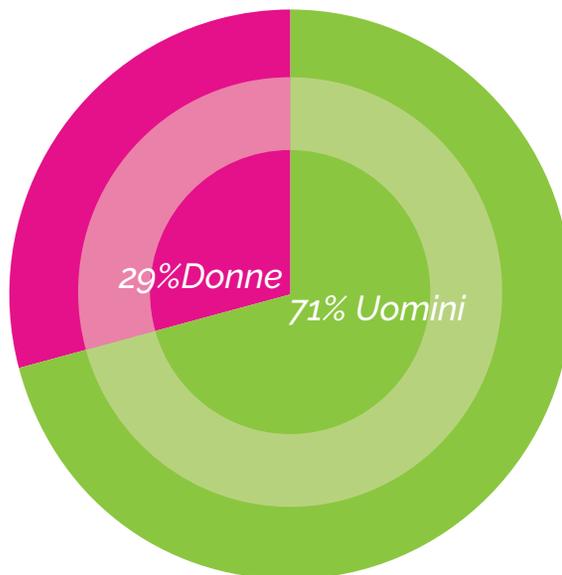
	2015	2016	2017
dipendenti totali	27	30	31
dipendenti a tempo indeterminato	26	29	30
<i>di cui part time</i>	3	3	2
dipendenti a tempo determinato	1	1	1
<i>di cui part time</i>	0	0	1

Rispetto all'anno scorso rimane invariata la percentuale di uomini e donne.

Nessuna delle donne che lavora in Miami Ristoro ha usufruito o è rientrata nel 2017 dal congedo di maternità.

Tutti i dipendenti in Miami Ristoro godono degli stessi privilegi: non c'è differenza di remunerazione e di trattamento fra uomini e donne.

Uomini e donne sul totale dei dipendenti



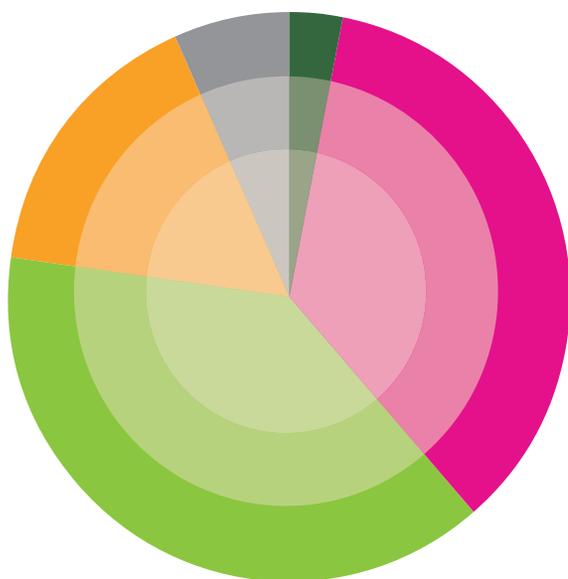
La tipologia di lavoro degli operatori, tecnici e magazzinieri, richiede mansioni prettamente fisiche, questo comporta che tutte le donne svolgano mansioni di ufficio.

Qualifica per genere

	2015			2016			2017		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Impiegati	2	7	9	2	9	11	2	9	11
Operatori	10	1	11	11	0	11	12	0	12
Tecnici	4	0	4	5	0	5	5	0	5
Magazzinieri	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Totale	19	8	27	21	9	30	22	9	31

Anche nel 2017 la qualifica più rappresentata è quella degli operatori, seguita dagli impiegati. La fascia d'età in cui si concentra il maggior numero di dipendenti è quella dai 30 ai 45 anni ed è anche la fascia in cui sono avvenute cessazioni e nuove assunzioni.

Qualifica personale 2017



3% Dirigenti

36% Impiegati

39% Operatori

16% Tecnici

6% Magazzinieri

Quest'anno in Miami Ristoro ci sono stati 2 nuovi assunti e 1 rapporto cessato.

L'indice di turnover rappresenta il rapporto fra entrate e uscite di personale dell'anno, con il totale del personale presente in azienda. Negli ultimi anni Miami Ristoro ha avuto una crescita costante che l'ha portata a passare da 27 a 31 dipendenti negli ultimi 3 anni.

Indice turnover dipendenti

	Dip. medi	Assunti	Cessati	Totale	Turnover
2015	27	5	7	9	44.44%
2016	30	8	5	13	43.30%
2017	31	2	1	3	10.00%

Il tasso di compensazione indica invece il rapporto tra assunti e cessati nel corso dell'anno. Se il tasso supera il 100% indica un aumento del personale.

Dalla tabella sottostante e dal grafico si conferma un andamento in crescita dell'ultimo triennio, con un aumento del personale costante a partire dal 2016.

Tasso di compensazione

	Assunti	Cessati	Differenza	Tasso compensazione
2015	5	7	-2	71%
2016	8	5	3	160%
2017	2	1	1	200%



Tutti i dipendenti di Miami Ristoro hanno un Contratto CCNL.

In conformità alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU e alla Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, Miami Ristoro riconosce i principi di non discriminazione fisica, culturale e sociale.

In Miami Ristoro lavorano 1 lavoratore straniero e 1 con disabilità.

Nel 2017 non sono state registrate vertenze dei dipendenti o interruzioni del lavoro causate dal rifiuto di massa a svolgere l'attività.





3.2 **La formazione**

[G4-LA-9]

La formazione del personale nel mercato del Vending gioca un ruolo strategico, perché permette di gestire al meglio i cambiamenti significativi che interessano il mercato. Le normative, le innovazioni tecnologiche e le abitudini culturali cambiano frequentemente e un personale formato e aggiornato sa adattarsi più facilmente a questi cambiamenti, garantendo al cliente un servizio di alta qualità. Miami Ristoro negli ultimi anni ha curato molto la formazione del proprio personale, aggiungendo ogni anno ai corsi obbligatori, molte ore di corsi facoltativi. Nel 2017 i corsi di formazione facoltativa hanno puntato a migliorare ancora di più le capacità tecniche e relazionali degli ARD (addetti rifornimento distributori)

Gli ARD sono infatti il tramite fra l'azienda e il cliente, sono coloro i quali riforniscono e controllano i distributori e devono conoscere al meglio i gusti e le esigenze dei consumatori. Garantire loro una formazione aggiornata sugli aspetti tecnici e soprattutto sulla gestione dei rapporti, aumenta la *brand awareness* nei confronti di Miami Ristoro, perché significa che il cliente si troverà sempre di fronte a personale altamente formato e in grado di gestire qualsiasi sua richiesta.

Gli altri due corsi facoltativi hanno invece coinvolti tutti i dipendenti e hanno trattato il tema della motivazione sul lavoro e della comunicazione in azienda. I due corsi hanno anche in questo caso l'obiettivo di fornire più strumenti possibili al personale per creare un team di lavoro solido e riconoscere nella propria mansione il valore aggiunto rispetto a tutta l'attività aziendale.

Miami Ristoro ha scelto di offrire ai propri dipendenti la possibilità di partecipare a questi corsi, perché in questi 3 anni di redazione del Report di Sostenibilità è cresciuta fra i dipendenti la consapevolezza di fare parte di un'azienda che va oltre il suo *core business* e lo fa proprio grazie alla collaborazione e alle competenze di tutti i suoi dipendenti.

In virtù di questi corsi facoltativi le ore di formazione nel 2017 sono state 378.

Corsi di formazione

	2015	2016	2017	Partecipanti
	Ore			
Rischio correlato alla mansione			44	Aggiornamento
Sicurezza sul lavoro			44	Aggiornamento
Rischio correlato alla mansione	9	16	8	Nuovi assunti
Sicurezza sul lavoro	36	64	8	Nuovi assunti
HACCP ai sensi dei regolamenti Ce852/2004, ce178/2002 e delle leggi regionali vigenti	62			Tutti i dipendenti
Primo soccorso aggiornamento	8		8	Addetto primo soccorso aggiornamento
Rappresentante dei lavoratori (RLS) aggiornamento	4	4	4	Addetto RLS aggiornamento
Corso antincendio	40			Addetti antincendio aggiornamento
Formazione gestione rifiuti		3		Addetto sorveglianza
Decreto legge 31/05/2010 normativa sullo spesometro	2	4		Responsabile amministrativo
Bilancio di gestione	12	12		Responsabile amministrativo + reparto amministrazione
Addetti al rifornimento dei distributori automatici			76	Addetti al rifornimento D.A. e consegna cialde
La motivazione al lavoro			93	Tutti i dipendenti
La comunicazione in azienda			93	Tutti i dipendenti
Formazione preposti				Responsabile qualità
Totale	173	103	378	



3.2.1

Infortuni sul lavoro

[G4-LA-6; G4-LA-7]

Nell'ultimo triennio Miami Ristoro non registra infortuni sul lavoro, si ritiene quindi che l'impegno dimostrato dall'azienda nella formazione del personale, incida positivamente su questo dato. Sicuramente il rischio più elevato è quello connesso alla guida degli automezzi e alla gestione del magazzino, non vi sono invece rischi per i dipendenti di contrarre malattie derivanti dal proprio lavoro.

Nonostante questa valutazione dal 2013 non si registrano incidenti stradali che abbiano determinato giornate di infortunio.

Incidenza giornate infortunio

	2015	2016	2017
giornate totali lavorate	7.163	7.618	8.547
giornate infortunio	0	0%	0
N° infortuni	0	0%	0
% gg infortunio su tot	0%	0%	0%

Grazie al sostegno di Avis Milano da parte di Miami Ristoro e soprattutto alle giornate di Unità Mobile che l'azienda organizza durante l'anno (vedi cap 5), molti dipendenti sono diventati donatori di sangue, che è un bene per la comunità, ma è anche un bene per il donatore stesso, perché tiene costantemente monitorato il proprio stato di salute e viene sottoposto regolarmente a check up completi. Inoltre anche chi non è donatore, durante le giornate di Unità Mobile, può fare degli esami preliminari.

Sempre in un'ottica di assicurare un ambiente di lavoro stimolante e permettere ai dipendenti di sentirsi a proprio agio durante le ore di lavoro, in un clima favorevole e familiare, tutti i prodotti dei distributori installati in azienda sono erogati gratuitamente e ci sono promozioni sui prodotti in vendita nel Miami Caffè Point.

3.3

I Diritti Umani

[G4-DMA-HR; G4-HR-3; G4-HR-5; G4-HR-6, G4-HR-10; G4-HR-12]

Miami Ristoro, nel pieno rispetto degli aspetti sanciti nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU e delle legislazioni vigenti:

- > *non discrimina e non penalizza professionalmente un lavoratore per etnia, sesso, orientamento sessuale, ceto sociale, nazionalità, religione, appartenenza sindacale e politica*
- > *non impiega persone di età inferiore ai 18 anni*
- > *non ottiene prestazioni lavorative sotto minaccia o intimidazioni*
- > *non esercita nessuna forma di punizione corporale, coercizione mentale o violenza verbale*
- > *garantisce il rispetto degli orari di lavoro e gli accordi salariali previsti dai CCNL*

Miami Ristoro, in relazione agli aspetti legati ai Diritti Umani, non ha ricevuto alcun tipo di sanzione né ne ha comminate ai suoi dipendenti.

Nel corso del periodo di rendicontazione non è stata svolta un'analisi dei rischi legati ai diritti umani, tuttavia, il Codice Etico di Miami Ristoro riconosce le risorse umane quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo della società e disconosce ogni principio di discriminazione basato sul sesso, sulla religione, sulla nazionalità, sulle opinioni politiche, sull'età sulla salute e sulle condizioni economiche dei propri interlocutori, ivi inclusi i propri fornitori.



Obiettivi di miglioramento

- ↘ *Da due anni Miami Ristoro raggiunge l'obiettivo di aumentare il numero delle assunzioni rispetto ai rapporti cessati ed è un trend che si prefigge di mantenere anche nel prossimo triennio.*
- ↘ *Quest'anno è stato anche raggiunto l'obiettivo di intensificare le ore di formazione, con corsi facoltativi volti a garantire un servizio di massima qualità e fornire nuove skill agli ARD, ai commerciali e a tutti i dipendenti.*
- ↘ *Rimane da raggiungere come obiettivo la certificazione TQS Vending di Confida, specifica per il settore della distribuzione automatica, che certifica il rispetto dei requisiti indicati nel disciplinare e la certificazione OHSAS 18001 che attesta l'applicazione volontaria di un Sistema per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, con standard superiori da quanto previsto dalle norme vigenti.*
- ↘ *Aumentare i benefit e le attività di welfare per i propri dipendenti.*

4

Qualità e ambiente

[G4-4; G4-43; G4-45; G4-46; G4-DMA-EN; G4-EN-29;
G4-EN-30; G4-EN-34; G4-SO-8; G4-SO-11]



*circa 23
tonnellate di
rifiuti smaltiti*



*sensibilizzazione
responsabilità
ambientale
presso i
clienti*



*44.522
bicchieri di
carta*



Miami Ristoro è da sempre attenta a garantire ai propri clienti e consumatori finali qualità e sostenibilità.

L'attenzione verso l'ambiente, mantenendo standard qualitativi alti, rappresenta una delle sfide più grandi nel mondo del Vending.

Miami Ristoro ha accolto questa sfida concretamente, cercando di integrare la sostenibilità nelle sue attività, promuovendo e sviluppando un modello di business che coinvolgesse tutte le funzioni aziendali. Questo processo ha cambiato la visione strategica dell'azienda e l'ha portata a sviluppare nuovi obiettivi che tenessero in considerazione la connessione esistente tra le attività, l'ambiente e la comunità.

L'azienda si impegna giornalmente a migliorare il proprio servizio nel pieno rispetto dell'ambiente e della comunità. La diligenza del personale e dei collaboratori ha fatto sì che Miami Ristoro non ricevesse, nel corso del triennio considerato, alcun tipo di sanzione inerente la responsabilità ambientale e per non conformità a leggi o regolamenti.

Né ha avuto rimostranze in materia d'impatto sulla società.

La redazione del Report di Sostenibilità di questi ultimi anni ha aiutato l'azienda e tutti i dipendenti a focalizzare al meglio gli obiettivi di responsabilità ambientale, partendo dalla consapevolezza dell'impatto diretto e indiretto che la propria attività genera.

Si continua l'attività di sostituzione dell'intera illuminazione dei neon con i LED, al fine di ridurre le emissioni. Quest'anno è terminata la sostituzione dell'intero magazzino, si prospetta di avere solo LED alla fine del 2018.

Sempre in un'ottica di riduzione dei consumi e delle emissioni, continua anche il rinnovo degli automezzi e l'utilizzo di palmari più efficienti e con tecnologie avanzate per ottimizzare il lavoro degli ARD, che possono così gestire al meglio l'organizzazione degli appuntamenti e ridurre i consumi di carburante.



4.1 Il processo di controllo qualità

[G4-12; G4-PR-2; G4-PR-9]

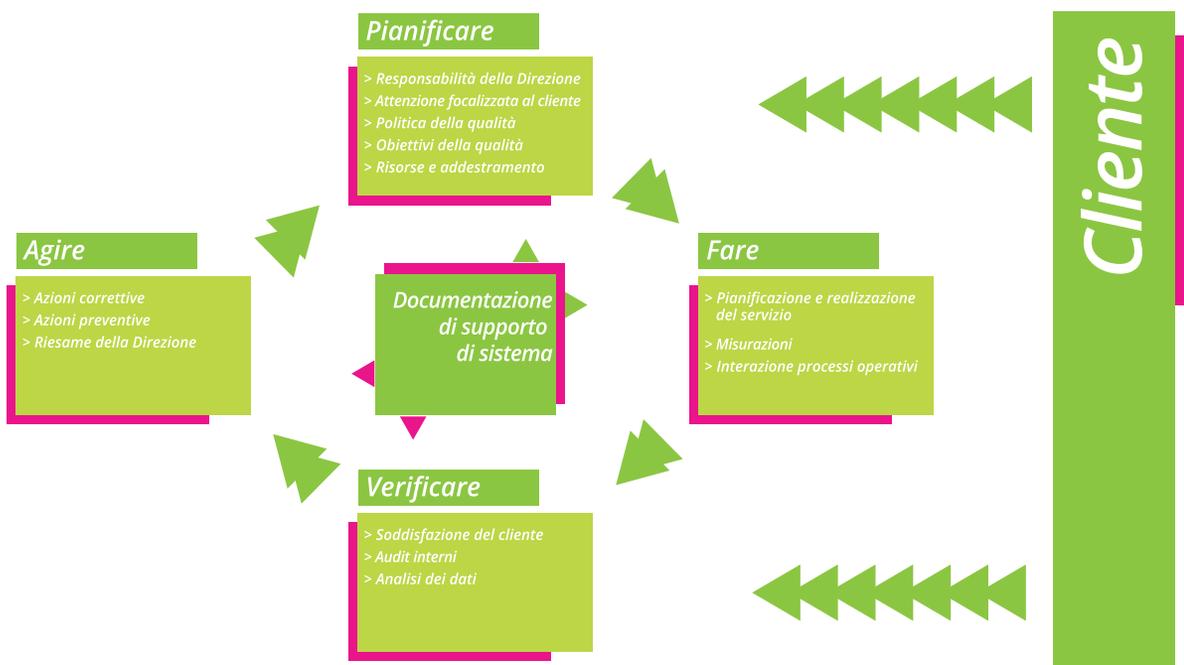
Miami Ristoro mette al primo posto la qualità del servizio e dei prodotti forniti ai clienti, attuando dei processi di controllo identificati e pianificati.

Grazie all'utilizzo di sistemi informatici evoluti, Miami Ristoro è in grado di selezionare, tracciare e gestire, tutti i prodotti all'interno del magazzino. Questo permette all'azienda non solo di controllare la qualità della merce, attraverso il ricorso a ispezioni aventi per oggetto le confezioni e le scadenze, ma, anche, di ottimizzare le attività relative all'organizzazione del magazzino e al rifornimento del parco macchine.

Per quanto riguarda la catena del freddo, le attività di controllo e monitoraggio delle celle frigorifere nel magazzino e nelle singole celle dei furgoni garantiscono la qualità della merce, grazie anche alla rilevazione della temperatura tramite termometri certificati SIT (Servizio Italiano di Taratura).

Al fine di assicurare la massima qualità dei propri prodotti e del proprio servizio Miami Ristoro ha inoltre redatto un documento, il Manuale di Qualità, e istituito un Sistema interno di Gestione della Qualità.

Di seguito è riportato uno schema che riassume le interazioni fra i processi del sistema qualità. I processi sono verificati annualmente sia da personale interno sia da personale esterno.



Miami Ristoro non ha ricevuto sanzioni amministrative inerenti la responsabilità di prodotto.

L'azienda ha anche impostato un Sistema di Gestione e Igiene Alimentare, oltre ad aver redatto un manuale di autocontrollo, al fine di garantire una maggiore qualità, sicurezza ed una maggiore igiene dei prodotti forniti, conformemente al regolamento CE 853/2004 e 178/02. In materia di igiene, per prevenire il sopraggiungere di eventuali rischi, vengono implementate delle procedure operative e gestionali da parte di personale specializzato interno ed esterno. Una volta svolte tutte le procedure di controllo, queste vengono puntualmente registrate dagli addetti ai lavori su apposite schede.

Le procedure previste da Miami Ristoro riguardano le seguenti attività:

- > *pulizia dei locali e delle attrezzature del deposito*
- > *igiene del personale*
- > *raccolta e smaltimento dei rifiuti*
- > *approvvigionamento delle materie prime*
- > *ricevimento e immagazzinamento delle materie prime*
- > *disimballaggio alimenti e caricamento distributori presso i clienti*
- > *formazione e addestramento del personale*
- > *derattizzazione e disinfestazione*
- > *ispezioni interne*
- > *gestione delle non conformità*
- > *identificazione e rintracciabilità dei prodotti*

Le procedure operative e gestionali, così come tutti i processi di controllo qualità svolti dall'azienda, sono conformi alla norma internazionale **UNI EN ISO 9001:2015**.

4.1.1 *La manutenzione*

La manutenzione dei distributori automatici è un'attività fondamentale per garantire l'igiene e la qualità dei prodotti offerti ai clienti e ai consumatori finali. Tale attività prevede due tipologie di manutenzione: una ordinaria e una programmata.

Manutenzione ordinaria

La manutenzione ordinaria viene effettuata ad ogni passaggio dell'operatore, la cui cadenza viene decisa direttamente con il cliente in fase contrattuale. I passaggi degli operatori avvengono tuttavia generalmente con una media di una volta ogni quattro giorni.

La manutenzione ordinaria comprende le seguenti attività:

- > *pulizia della macchina*
- > *lavaggio e sanificazione delle coppette e dei tubi*
- > *prove di erogazione*
- > *rifornimento*
- > *controllo delle temperature*
- > *controllo delle scadenze dei prodotti*
- > *prelievo dell'incasso*
- > *taratura delle dosi*
- > *prelievo del dato elettronico*
- > *controllo della posizione del distributore per permettere un regolare funzionamento*
- > *rimozione dei residui*
- > *verifica dell'integrità delle etichette*



Manutenzione programmata

La manutenzione programmata comprende una serie di attività che possono essere effettuate presso il laboratorio oppure presso il cliente. Tali attività comprendono:

- > *cambio e rigenerazione del depuratore ogni 7.000 battute*
- > *revisione del distributore ogni 30.000 battute*
- > *pulizia della caldaia, quando necessario*
- > *sanificazione spremiagrumi ad ogni rifornimento*
- > *sostituzione depuratore ogni 7.000 battute*

Oltre alle suddette attività, Miami Ristoro effettua presso i clienti anche controlli sulla durezza dell'acqua, al fine di installare il filtro migliore e garantire in questo modo il corretto funzionamento della macchina.

Tutti i distributori del parco aziendale sono coperti da assicurazione per eventuali danni a persone o cose.



4.2

Politica ambientale

[G4-22; G4-EN-2; G4-EN-6; G4-EN-7; G4-SO-2; G4-SO-10]

Miami Ristoro è consapevole del fatto che una buona gestione della propria politica ambientale deve prevedere anche l'attuazione di attività e comportamenti volti a ridurre l'impatto che i consumi aziendali hanno sul territorio. Agendo quindi in un'ottica di salvaguardia dell'ambiente, oltre ad essere molto attenta ai consumi effettuati in termini di materie prime, energia e carburante, l'azienda si impegna a svolgere un corretto processo di smaltimento dei rifiuti prodotti, coinvolgendo e sensibilizzando tutti i propri dipendenti.

4.2.1

I consumi

[G4-EN-1; G4-EN-3; G4-EN-8 G4-EN-9; G4-EN-15; G4-EN-16; G4-EN-19]

Per tenere sotto controllo i consumi effettuati e individuare così politiche ambientali idonee alla loro riduzione, Miami Ristoro rendiconta non solo i consumi delle materie prime quali plastica, carta/cartone e acqua, ma anche i consumi relativi alla preparazione delle bevande calde e ai prodotti alimentari già confezionati.

Consumo materie prime

	2015	2016	2017
Imballaggi di plastica	3.100 kg	3.260 kg	5.000 kg
Imballaggi di carta e cartone	11.440 kg	12.780 kg	13.280 kg
Acqua	240 mc	239 mc	247 mc

I consumi di carta e plastica fanno riferimento sia alle materie prime consumate all'interno dell'azienda sia a quelle impiegate sotto forma di imballaggi dai produttori per confezionare la merce presente all'interno dei distributori. Anche per il 2017 si conferma il trend dell'anno scorso, ovvero un aumento di carta e cartone dovuto alla scelta responsabile di Miami Ristoro di prediligere fornitori che utilizzano imballaggi ecosostenibili.

I consumi d'acqua fanno riferimento all'utilizzo fatto in azienda della risorsa da parte dei dipendenti per tutte le attività di manutenzione e lavaggio dei distributori, oltre che per le loro normali necessità individuali. La fornitura avviene attraverso il servizio idrico pubblico.



Miami Ristoro acquista i prodotti di base per l'erogazione di bevande calde e distribuisce un'ampia gamma di alimenti già confezionati direttamente dal produttore.

Nel 2017 alcune quantità acquistate sono aumentate, altre sono diminuite, le ragioni sono molteplici, per esempio lo zucchero in kg è diminuito perché sono state introdotte le bustine di zucchero in canna, così come il the in kg è stato in parte sostituito da una nuova linea di the in bustine, erogata da un distributore apposito.

Le arance fresche sono diminuite, ma aumentano le bevande in PET e BRIK che includono i succhi naturali.

Inoltre è da tenere in considerazione che presso l'Università IULM è stato installato un distributore speciale aderente al progetto "Kiosko di Gaja" dedicato esclusivamente a prodotti salutistici. In questo caso Miami Ristoro si occupa della gestione del cliente e della manutenzione del distributore, ma i prodotti sono acquistati e gestiti direttamente da Gaja Food, l'azienda a capo del progetto. (vedi cap.5)

Consumi Materie Prime per la preparazione delle bevande calde

	2015	2016	2017
Zucchero in kg	21.876	22.152	21.300
Caffè in grani in kg	22.877	18.901	22.920
Caffè e preparati per bevande calde in capsula n°	4.254.522	3.921.611	3.370.779
Cioccolata in kg	5.478	6.052	5.544
Ginseng in kg	1.008	1.408	1.644
Orzo in kg	144	172	169
Zucchero in bustine n°	1.550.950	1.251.851	1.114.150
The in kg	7.877	7.397	7.297
Camomilla in kg	110	122	274
Latte in kg	4.336	4.923	4.740
Zucchero bustine di canna n° pezzi	0	0	30.700
Bustine the n° pezzi			3.759

Consumi Materie Prime in prodotti alimentari già confezionati

	2015	2016	2017
Acqua n° bottiglie	1.141.658	1.155.513	1.278.471
Bevande in brik e PET n° pezzi	175.882	194.682	210.571
Bevande in lattina n° pezzi	147.193	130.796	143.661
Snack salati n° pezzi	307.914	338.959	398.730
Snack dolci n° pezzi	523.671	521.007	520.845
Arance in kg	494	361	252
Frutta/yogurt n° pezzi	2.938	16.360	8.790
Panini/tramezzini/piatti pronti n° pezzi	20.114	26.979	23.096

Uno degli obiettivi espressi nel Report di Sostenibilità dell'anno scorso, era quello di inserire nel report del 2017 le informazioni relative allo smaltimento degli imballaggi dei prodotti smaltiti direttamente dal cliente, per dare un quadro più completo dell'impatto ambientale dell'attività di Miami Ristoro.

Rifiuti prodotti a seguito della somministrazione di bevande calde in tonnellate (eliminati a cura del cliente)

	2017
Plastica da bicchieri e palette	21,56
Plastica da bicchieri Hybrid	0,73
Plastica da capsule caffè e altre bevande	3,37

Rifiuti prodotti a seguito della vendita di bevande e alimenti confezionati, in tonnellate (eliminati a cura del cliente)

	2017
Plastica da bottiglie PET	21,74
Alluminio da lattine (ALU)	1,87

Sempre al fine di ridurre i consumi e lo spreco eccessivo, da quest'anno sono state eliminate tutte le fotocopiatrici "personali" nei singoli uffici e sono state installate due macchine multiuso, preimpostate sulle funzioni di stampa in b/n e fronte/retro e che usano esclusivamente carta riciclata.

Miami Ristoro rendiconta ogni anno anche i consumi effettuati in termini di energia e carburante. Relativamente ai consumi di energia, l'azienda, agendo in un'ottica di sostenibilità ambientale, ha provveduto negli ultimi 2 anni a sostituire gradualmente le luci al neon con i LED, arrivando quest'anno a terminare la sostituzione di tutte le luci del magazzino. L'obiettivo è di avere solo LED entro la fine del 2018. Questo ha portato Miami Ristoro a raggiungere una maggior efficienza energetica, nonostante sia stato aperto nel 2016 il Miami Caffè Point, corner dedicato alla vendita diretta di cialde e capsule, aperto anche il sabato mattina e con una vetrina espositiva sempre illuminata.

I consumi di energia elettrica, comprendono anche i consumi di riscaldamento, perché si tratta di un impianto centralizzato Inverter elettrico.

Anche se sono aumentati i kWh, l'incidenza in percentuale del consumo di energia rispetto al fatturato rimane essenzialmente stabile, quindi i consumi di energia risultano invariati nell'ultimo triennio.

Consumi energia in kWh

	2015	2016	2017
Energia elettrica	76.955	79.335	82.056



Nel corso dell'ultimo anno Miami Ristoro ha aumentato il proprio numero di automezzi. L'azienda ha in particolare acquistato 4 nuove vetture, tutte rientranti nella classe energetica EURO 6B. L'utilizzo di automezzi da parte degli ARD e quindi l'emissione di Co2 nell'atmosfera fa parte dei rischi insiti nell'attività dell'azienda, che da un paio di anni, per ridurre appunto le proprie emissioni, in un'ottica di responsabilità ambientale, sta sostituendo i vecchi automezzi, con vetture meno inquinanti.

Classe ecologica automezzi 2017

Classe	N. automezzi
EURO 2	1
EURO 3	0
EURO 4	10
EURO 5	2
EURO 5B	6
EURO 6B	5
TOTALE	24

Si è calcolato che i litri di gasolio consumati nel 2017 corrispondono a 144,65 tonnellate di Co2 emessa.

Consumi carburante 2017

Tipologia	Litri consumati	Km percorsi	Tonnellate di Co2
Diesel	55.094	609.375	144,65

Miami Ristoro si impegna inoltre a quantificare le emissioni di anidride carbonica dovute allo svolgimento delle sue attività, così da definire al meglio gli obiettivi di riduzione anno dopo anno.

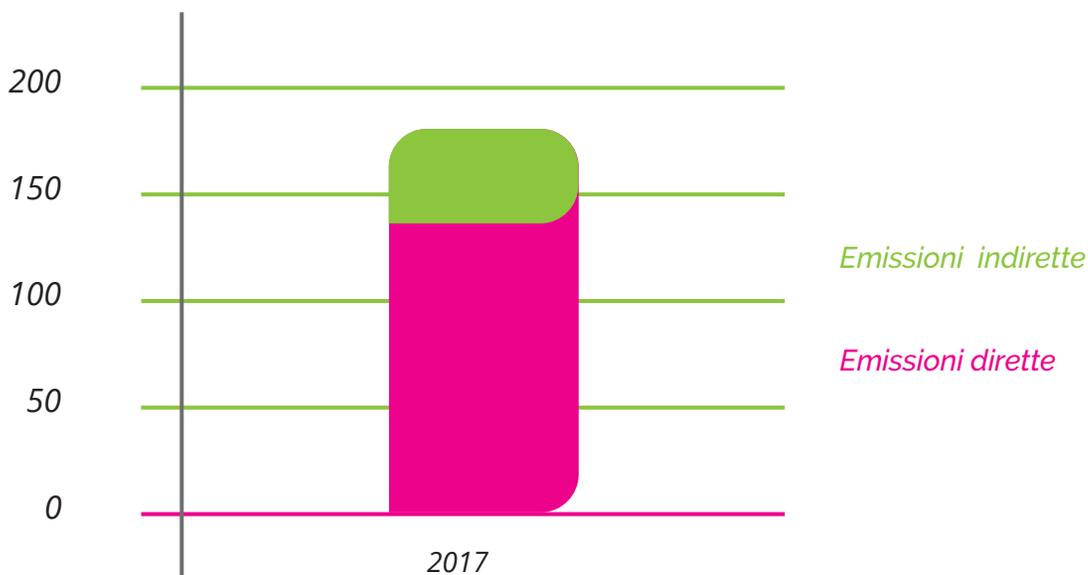
Le emissioni sono suddivise in:

- > *emissioni dirette, derivanti dal consumo di combustibili per il funzionamento degli automezzi del parco auto aziendale*
- > *emissioni indirette, derivanti dall'attività aziendale, ma generate da fonti non di proprietà, ovvero i consumi di energia elettrica, che comprendono anche il riscaldamento*

Come evidenziato dal grafico sottostante sono le emissioni dirette, quindi i consumi delle autovetture necessarie all'attività dell'azienda, a generare la parte più cospicua di emissioni di CO₂.

Emissioni di gas a effetto serra per tipologia espresse in tonnellate

		2017
		t. Co ₂
Emissioni dirette		145
	Gasolio	145
Emissioni indirette		33
	Elettricità	33
Totale tonnellate CO₂		178



4.2.2

Lo smaltimento dei rifiuti

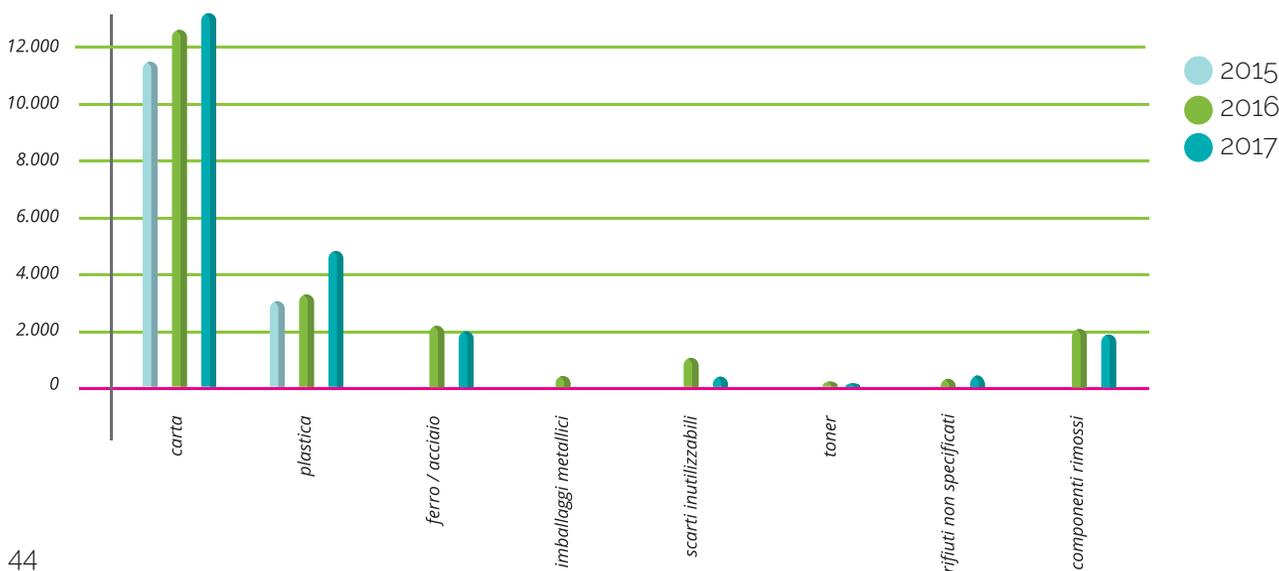
[G4-EN-23; G4-EN-25]

Miami Ristoro si impegna a sensibilizzare tutti i suoi dipendenti affinché partecipino attivamente alla raccolta differenziata così da poter implementare un corretto processo di smaltimento rifiuti e ridurre l'impatto che la propria attività ha sul territorio e sull'ambiente. A tal proposito l'azienda provvede ad aggiornare costantemente il personale su quelle che sono le nuove procedure da seguire in materia di smaltimento rifiuti, oltre a dotare gli uffici e le aree comuni di appositi cestini per la raccolta di carta, plastica, cartucce toner e inchiostro per stampanti, pile, ricambi, metalli misti e componenti da rottamare.

La maggior parte dei rifiuti prodotti da Miami Ristoro riguarda materie quali carta, cartone e plastica. Al fine di favorirne il recupero, la direzione ha deciso di inserire all'interno della struttura aziendale due benna. Tali componenti hanno permesso all'azienda di smaltire correttamente tutti i rifiuti prodotti rientranti nelle suddette tipologie.

Smaltimento rifiuti in kg

	2015	2016	2017
Imballaggi di carta e cartone	11.440	12.780	13.280
Imballaggi di plastica	3.100	3.260	5.000
Ferro e acciaio		2.120	2.073
Imballaggi metallici		210	
Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione		973	300
Toner per stampanti esauriti		34	15
Rifiuti non specificati altrimenti		290	525
Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso		1.830	1.800



Dal 2015 Miami Ristoro non dismette più i distributori automatici, questo è stato possibile grazie a un'attenta attività di manutenzione preventiva e ordinaria e alla vendita all'estero di alcuni modelli.

Sempre grazie all'accurata gestione dei rifiuti e al corretto smaltimento di tutti i componenti si è notevolmente abbassata anche la voce degli scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione.

Miami Ristoro non produce rifiuti pericolosi, secondo la classificazione della convenzione di Basilea.

4.3 *Altre attività di impatto ambientale*

Da anni Miami Ristoro è attenta a sensibilizzare i propri clienti sugli impatti che la loro attività può avere sul territorio, al fine di promuovere e favorire iniziative di responsabilità ambientale.

Nell'ultimo anno quasi il 70% dei nuovi distributori Miami Ristoro è in classe energetica A/A+/A++. Il restante 30% in realtà non sono distributori nuovi installati da Miami Ristoro, ma sono i distributori installati presso i clienti dalla gestione precedente ed "ereditati" da Miami Ristoro in seguito all'acquisizione dei clienti stessi. L'obiettivo di Miami Ristoro è di sostituire tutti questi vecchi distributori entro il 2018 con distributori in classe A/A+/A++.

Classe energetica distributori automatici

Anno	Parco Distributori Totale	Parco Distributori Classe Energetica A/A+/A++	% Parco Distributori Classe Energetica A/A+/A++
2017	1.330	682	51,28%
2016	1.246	624	50,08%
2015	1.220	495	40,57%

Oltre all'adozione di distributori di classe energetica A/A+/A++, l'azienda dà ai propri clienti la possibilità di installare contenitori e compattatori per la raccolta differenziata. L'offerta di queste soluzioni permette ai clienti di ridurre:

- > *il volume dei rifiuti prodotti fino al 90%*
- > *il costo relativo allo svuotamento dei contenitori e al successivo trasporto dei rifiuti*
- > *le emissioni di Co2 dovute alla movimentazione dei camion porta rifiuti*

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.

Per l'erogazione dell'acqua Miami Ristoro propone::

- > *le colonnine con i boccioni*
- > *le colonnine a rete idrica*

Le colonnine a rete idrica offrono numerosi vantaggi in termini di efficienza, risparmio e responsabilità ambientale, perché riducono il consumo di bottigliette d'acqua. Le bottigliette infatti possono essere sostituite da borracce termiche che verranno date in dotazione ai dipendenti dell'azienda che sceglie di installare questo tipo di distributore. Erogano istantaneamente acqua a temperatura ambiente, fredda, calda, liscia o gassata, offrendo un servizio continuativo in grado di soddisfare le esigenze di tutti. La qualità dell'acqua è garantita dall'utilizzo di tecnologie avanzate e dalla manodopera qualificata. L'erogatore ha un design dalle linee semplici e pulite, adatto a qualsiasi ambiente.

Le colonnine refrigerate con i boccioni danno la possibilità di erogare acqua a temperatura ambiente, fredda e calda, sia naturale sia addizionata di anidride carbonica, garantendo la purezza dell'acqua ed eliminando lo spreco delle bottigliette d'acqua. L'erogatore è dotato delle migliori innovazioni tecnologiche per garantire la massima qualità del prodotto al consumatore. Miami Ristoro per questo tipo di prodotto sceglie fornitori attenti alla responsabilità ambientale come **Blu e Drink Cup**, azienda certificata **AzzerOCO2**.

L'attività di sensibilizzazione ambientale promossa da Miami Ristoro ha portato inoltre l'azienda ad inserire, all'interno dei propri distributori, prodotti biodegradabili ed ecosostenibili. Oltre alla bottiglietta *Easy* di **San Benedetto** e ai bicchieri *Hybrid*, nel 2017 l'azienda ha inserito all'interno del proprio assortimento anche 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.

Materie fornite dai distributori

	2015	2016	2017
Bicchieri Hybrid	286.500	304.400	196.207
Contenitori raccolta differenziata	43	59	65
Bicchieri di carta			44.522

L'inserimento dei bicchieri di carta ha portato Miami Ristoro a ridurre l'offerta dei bicchieri *Hybrid*. L'obiettivo dell'azienda è infatti quello di sostituire gradualmente i secondi con i primi, per ridurre al minimo il consumo di plastica.

L'eliminazione della plastica nel mondo del Vending è un tema molto attuale, perché una direttiva europea chiede agli Stati membri di vietare e/o ridurre l'utilizzo di piatti e stoviglie di plastica e di raccogliere entro il 2025 il 90% delle bottiglie di plastica monouso.





Progetto RiVending

Nel 2018 partirà RiVending un progetto di economia circolare di recupero e riciclo di bicchieri e palette in plastica, fortemente voluto da CONFIDA - Associazione Italiana Distribuzione Automatica, COREPLA - Consorzio Nazionale per la Raccolta e il Recupero degli Imballaggi in Plastica, UNIONPLAST - Unione Nazionale Industrie Trasformatrici Materie Plastiche (Federazione Gomma Plastica).

I consumatori dei distributori automatici, dopo aver gustato il proprio caffè, saranno invitati a buttare bicchierino e palette in un apposito contenitore che permetterà di isolare il materiale plastico di cui sono fatti, dagli altri imballaggi in plastica. Questo ciclo virtuoso di raccolta e riciclo dei bicchierini e palette del Vending permetterà innanzitutto di semplificare il processo di selezione del materiale e di recuperare una plastica di altissima qualità e valore con cui si potranno creare nuovi prodotti. L'obiettivo finale a cui tende il progetto, è però quello di trasformare il bicchiere usato in un nuovo bicchiere creando così nel settore un'efficiente economia circolare. I bicchieri e le palette per la distribuzione automatica sono infatti contenitori tecnici realizzati al 100% in polistirolo, un materiale che possiede le caratteristiche ottimali per garantire una corretta erogazione della bevanda all'interno del distributore. Inoltre sono prodotti utilizzati e smaltiti spesso in prossimità del distributore -quindi facilmente recuperabili- e "puliti" perché contengono per lo più residui che si possono eliminare con un semplice lavaggio. In questo modo si renderà più facile ed economica la raccolta ed il riciclo dei bicchieri rispetto a quanto fatto oggi.

Miami Ristoro presterà molta attenzione all'evoluzione del progetto per poterne fare parte già a partire dal prossimo anno.

Obiettivi di miglioramento

- ↘ *Nell'ultimo triennio la redazione del Report di Sostenibilità ha aumentato in azienda la consapevolezza dell'importanza della responsabilità ambientale, generando una serie di comportamenti e azioni "virtuose", spesso ritenute superflue.*
- ↘ *Sicuramente anche la situazione attuale sulle questioni climatiche ha contribuito ad aumentare l'interesse su questi argomenti ed è per questo che anche i clienti Miami Ristoro si dimostrano sempre più attenti a fare scelte consapevoli.*
- ↘ *Continuerà quindi in Miami Ristoro una politica di sensibilizzazione interna all'azienda e presso i propri clienti, su tutto quello che concerne la salvaguardia dell'ambiente, senza trascurare ovviamente la qualità e l'efficienza del servizio.*
- ↘ *Obiettivo importante è quello di arrivare nei prossimi anni ad aver ridotto notevolmente l'utilizzo della plastica nei propri servizi e avere un parco distributori automatici tutti in classe A/A+/A++.*
- ↘ *Ridurre la quantità di emissioni gas a effetto serra e intraprendere un'attività di compensazione delle emissioni prodotte.*
- ↘ *Proseguire la sostituzione dei neon con le lampadine a LED
Continuare il rinnovo del parco automezzi.*
- ↘ *Ottenere la certificazione ISO 14001.*
- ↘ *Effettuare presso i clienti dove è installata la colonnina a rete idrica, un piano di campionamento di analisi microbiologiche e di potabilità delle acque.*

5

Comunità

[G4-22; G4-45; G4-46; G4-EC-7; G4-DMA-SO; G4-SO-1; G4-SO-6]

7.362

*di investimenti
per attività
a favore di
Avis Milano*

11.127€

*di prodotti donati
alla Fondazione
Progetto Arca*

200

*macchine di caffè
riparate presso
l'Officina del Caffè
presso il Carcere di
Bollate*

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 crescita della collettività 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. Il coinvolgimento attivo degli stakeholder ha dato vita negli anni ad un percorso di sensibilizzazione in merito a tematiche di responsabilità sociale, che ha accompagnato alcuni di loro a impegnarsi in prima persona in scelte responsabili a supporto della comunità.

Per esempio alcune grandi aziende, sensibilizzate dall'attività di Miami Ristoro nei confronti di Avis Milano, hanno istituito in azienda le giornate di Unità Mobile Avis, per la raccolta sangue direttamente in loco, contribuendo così all'aumento di sacche di sangue necessarie a soddisfare il bisogno giornaliero della città di Milano e contemporaneamente offrendo ai propri dipendenti un controllo sulla propria salute.

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, il progetto Officine del Caffè presso il carcere di Bollate e Fondazione Progetto Arca.

L'azienda continua inoltre 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, e a impegnarsi in attività di sostegno sociale, tramite la donazione dei prodotti alimentari e le erogazioni liberali.

5.1 *Avis Milano*

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. Nel 2017 sono stati offerti prodotti alle sedi di Lambrate e Legnano per un totale di **1.347 euro**.

Proseguono anche le giornate di **Unità Mobile in azienda**. Quest'anno, nonostante le giornate di raccolta siano state solo 2, presso la sede di Miami Ristoro a Varedo, è aumentato il numero di sacche raccolte, grazie al coinvolgimento di realtà limitrofe, come il produttore di caffè Varanini, di amici e parenti e soprattutto grazie all'aumento dei dipendenti di Miami Ristoro che sono diventati donatori e che oggi sono 16.

Come anticipato nel capitolo 3, l'attività di Unità Mobile per la raccolta sangue a favore di Avis è un'iniziativa che ha riscontri positivi anche sui propri dipendenti, infatti permette loro, una volta diventati donatori, di eseguire un check up completo ogni sei mesi e avere un quadro aggiornato e accurato del proprio stato di salute.

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.

Le strumentazioni, acquistate negli anni grazie ai fondi raccolti dalla Campagna lanciata da Miami Ristoro, permettono al personale Avis della sede di Lambrate di conoscere meglio lo stato di salute del donatore, così da poter meglio tutelare in primis lui e di conseguenza la comunità. Nel 2017 l'azienda ha donato all'Associazione un altro calorimetro (uno era stato infatti già donato nel 2016). Il calorimetro è uno strumento utile ai medici per misurare quello che è il metabolismo basale del paziente. La campagna "Una bilancia per Avis" non coinvolge solo i clienti più grandi presso i quali sono installati i distributori automatici, ma anche i piccoli uffici e le famiglie presso le quali sono installate le macchinette OCS (office coffee service).

Nei distributori automatici, grazie alla collaborazione con 5 fornitori (**TriVending, Lavazza, SanGiorgio, Blu e Sanbenedetto**), sono infatti inserite alcune referenze, il cui ricavato viene devoluto interamente alla campagna.

I clienti OCS (office coffee service) possono invece scegliere a catalogo o presso il Miami Caffè Point, lo shop aperto presso l'azienda, un prodotto "in promozione speciale" e parte del ricavato viene devoluto alla campagna.

Con il calorimetro, **gli investimenti che Miami Ristoro ha destinato ad Avis Milano nel 2017 ammontano a 7.362 euro**, suddiviso in 3.705 euro raccolte con la campagna "Una bilancia per Avis", 2.310 euro di differenziale sulle cialde vendute a prezzi calmierati, 1.347 euro di donazione prodotti.

Investimenti per Avis

Attività	2015	2016	2017
Acquisto calorimetro	€ 3.500	€ 3.705	€ 3.705
Donazioni Prodotti	€ 719	€ 822	€ 1.347
Differenziale prodotti a prezzi calmierati		€ 2.724	€ 2.310

5.2 Progetto Officine del caffè

Nel 2017 è partito "Officine del caffè", il progetto pensato dal Consorzio Coven in collaborazione con il Carcere di Bollate e la Cooperativa Bee4 per il reinserimento sociale dei detenuti nel mondo del lavoro.

La cooperativa Bee4 nasce nel 2013 grazie a un detenuto del Carcere di San Vittore, Pino Cantatore, che, durante la sua condanna, riprende gli studi e, grazie al lavoro e allo studio in carcere, ricostruisce i pezzi del puzzle della sua vita.

La cooperativa ha lo scopo di aiutare i detenuti a ricostruirsi, a reinserirsi socialmente attraverso l'educazione al lavoro. Da anni gestisce, ai sensi dell'art. 21 dell'Ordinamento Penitenziario, sia il lavoro all'interno sia all'esterno del carcere e ha attivato un servizio di call center e un'officina adibita alla riparazione di macchine del caffè e distributori.

Il Carcere di Bollate rappresenta in Italia un'eccellenza per quanto riguarda la vita del detenuto, scandita da orari di lavoro, impegno sociale, educazione e istruzione.

È stato 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.

In accordo con la direzione del Carcere, Coven ha intrapreso questo progetto, che prevede l'occupazione di tutti i detenuti che lavorano nell'officina di Bee4 nell'attività di riparazione e manutenzione delle macchinette OCS del Consorzio.

Miami Ristoro è una delle aziende socie Coven che per prima ha aderito al progetto.

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.

Nel 2017 sono state riparate circa 200 macchine del sistema Firma a cui si sono aggiunte altre 200 macchine di sistemi differenti. Obiettivo del 2018 è quello di aumentare il numero delle macchine OCS a 600/700 e inserire nel progetto anche la manutenzione dei distributori automatici.

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.

Attraverso il progetto "Officine del caffè", Miami Ristoro si impegna quindi a fornire un percorso rieducativo e professionale che permetta ai detenuti di sostenere economicamente le proprie famiglie e, soprattutto, di acquisire una maggiore consapevolezza delle proprie capacità e del proprio ruolo sociale.

Le statistiche 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.

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 si prospetta al futuro di tutta la comunità, nella 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.

5.3 *Fondazione Progetto Arca*

L'attività svolta per Fondazione Progetto Arca è un progetto di responsabilità sociale al quale Miami Ristoro si è avvicinata nella seconda metà del 2016. La Fondazione si occupa di dare assistenza a rifugiati e migranti, cercando in questo modo di favorirne l'integrazione.

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.

Miami Ristoro è partita con un progetto pilota a luglio 2016, proponendosi l'obiettivo di erogare più di 70.000 colazioni gratuite all'anno.

Obiettivo raggiunto perché nel 2017 sono state 74.180 le colazioni erogate, pari ad un valore totale di 11.127 euro.

5.4

Consumare sano anche nel Vending

[G4-4; G4-DMA-PR; G4-PR-1; G4-PR-3; G4-DMA-SG; G4-FP-4; G4-FP-8]

Oltre a sostenere progetti di utilità sociale, la responsabilità di Miami Ristoro porta l'azienda a utilizzare la distribuzione automatica come veicolo di marketing sociale al fine di promuovere stili di vita sani.

Infatti un altro rischio insito nelle aziende che operano nel Vending è quello legato ai temi della sana alimentazione e di uno stile di vita corretto. Negli ultimi anni sono molte le iniziative e i progetti che le aziende del Vending stanno portando avanti per dimostrare che si possono fare scelte salutari anche fra i prodotti distribuiti dalle Vending machine e, anzi, che proprio il distributore può diventare un alleato per una campagna di comunicazione volta a promuovere i corretti stili di vita.

5.4.1

FreeFrom by Coven

Dal 2016 Miami Ristoro segue le linee guida del progetto *FreeFrom by Coven*, nato con l'obiettivo di promuovere un corretto regime alimentare anche fuori casa e soddisfare le esigenze del consumatore, offrendo linee di prodotti dedicate alla sana alimentazione e alle intolleranze alimentari. Tra i prodotti offerti ci sono prodotti biologici, integrali, a km0, gluten free e vegan.

Linea Prodotti Sana Alimentazione

	2015	2016	2017
prodotti biologici	20.353	21.206	17.819
prodotti integrali	26.942	22.079	8.434
prodotti Km0	17.549	18.313	19.162
prodotti gluten free	2.146	5.096	83.890
prodotti vegan	2.040	2.340	36.394

Come evidenziato nella tabella c'è stato un aumento esponenziale dei prodotti gluten free e vegan.

Molti di questi prodotti sono anche biologici e/o integrali, ma Miami Ristoro ha scelto di registrarli a magazzino con la caratteristica legata alle intolleranze alimentari (gluten free) e a scelte di natura etica (vegan).

Obiettivo del 2018 è di affinare la registrazione dei prodotti tenendo in considerazione tutte le caratteristiche e proprietà organolettiche, in modo tale da avere un archivio ancora più aggiornato.

5.4.2 Gaja Food

[G4-SO-9]

Sempre in un'ottica di educazione alla sana alimentazione Miami Ristoro, grazie alla collaborazione con Gaja Food, ha intrapreso il progetto "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. E' 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.




IL KIOSKO DI GAIA
CONOSCENZA E BENESSERE

5.5

Donazione di prodotti alimentari ed erogazioni liberali

Prosegue nel 2017 il sostegno di Miami Ristoro per alcune realtà del territorio attraverso la donazione di prodotti alimentari. Nel corso dell'ultimo anno sono stati **84.076** i pezzi donati, per un valore complessivo di **13.342 euro**.

Com'è possibile vedere dalla tabella riportata di seguito, quasi l'88% delle donazioni sono state destinate alla Fondazione Progetto Arca.

Donazione prodotti alimentari 2017

	Pezzi donati	Costo in €
Avis Milano e Legnano	6.806	1.347
Progetto Arca Milano	74.180	11.127
Comune di Limbiate	432	168
Comune di Paderno Dugnano	125	221
Istituto Madonna dei Poveri Cusano M.no	1.158	284
Istituto Cavalieri - marcia podistica	504	33
Accademia di Bellezza Paderno D.no	871	162
TOTALE	84.076	13.342

Miami Ristoro sostiene la comunità nella quale è inserita anche attraverso erogazioni liberali volte allo svolgimento di attività o all'acquisto di materiale (vedi cap. 6).

Nel 2017 Miami Ristoro continua a sostenere economicamente i corsi di teatro dell'Associazione AriSla (Fondazione Italiana di ricerca per la SLA) di Sesto San Giovanni e quest'anno ha contribuito anche alla stampa delle locandine dell'intera stagione teatrale.

L'azienda ha inoltre fatto un'erogazione liberale per il noleggio di un pullman per una gita sociale del Comune di Sesto San Giovanni e per l'acquisto di due forni a microonde, uno per la Croce Maria Bambina di Milano e uno per la residenza per anziani Villa Fiammetta di Ispra.

Obiettivi di miglioramento

- ↘ *Proseguire il progetto con il Carcere di Bollate "Officine del caffè" aumentando il numero delle macchine OCS e introducendo anche la manutenzione dei distributori automatici.*
- ↘ *Allargare l'iniziativa messa in atto con Fondazione Progetto Arca anche ad altri centri d'accoglienza del territorio su cui opera la Fondazione.*
- ↘ *Proseguire e intensificare le attività di sostegno ad Avis Milano, coinvolgendo più stakeholder possibili.*
- ↘ *Contribuire a modificare la cultura della sana alimentazione nel Vending allargando il progetto Kiosko di Gaja anche ad altre realtà e aumentando i prodotti delle linee salutistiche.*
- ↘ *Realizzare strumenti di comunicazione sull'educazione alimentare da veicolare ai clienti, anche attraverso le Vending machine.*

6

Dimensione Economica e Patrimoniale

[G4-51; G4-54; G4-55; G4-DMA-EC; G4-EC-1; G4-EC-7]

Premessa metodologica

Il capitolo presenta la dimensione economica e patrimoniale di Miami Ristoro. Sono analizzati i dati principali contenuti nei bilanci degli ultimi tre esercizi sociali così da fornire a tutti gli stakeholder una visione quanto più esaustiva e completa della realtà aziendale.

Di seguito si riportano una riclassificazione dei dati di bilancio e successivamente l'analisi dei principali indici economico/finanziari e patrimoniali.

Si sottolinea che la diversa classificazione degli investimenti in beni in leasing, fa sì che i dati analizzati divergano da quelli del bilancio ufficiale approvato e depositato.

Data la rilevanza di tali beni, sono stati inseriti nell'attivo dello Stato Patrimoniale fra le immobilizzazioni, mentre nel passivo si trovano i debiti residui verso le società di leasing e le quote già versate che sono considerate quali fondi ammortamento.



6.1 Principali Dati Patrimoniali

Di seguito si riporta lo Stato Patrimoniale di Miami Ristoro, nello specifico la sua composizione: **Attività** che corrispondono al Capitale investito e **Passività** che rappresentano le Fonti di Finanziamento.

Si è preso in considerazione il triennio 2015/2017 per mettere in evidenza l'andamento del periodo.

Stato Patrimoniale

€

	2015	2016	2017
ATTIVITÀ			
Disponibilità liquide	97.818	131.521	153.791
Titoli			
Scorte	248.813	159.547	165.974
+ Crediti vs Clienti Terzi (Netti)	252.644	217.219	227.414
Totale Crediti vs Clienti	252.644	217.219	227.414
Altri Crediti a Breve	641.637	329.315	428.412
ATTIVITÀ CORRENTI	1.240.912	837.602	975.591
+ Immobilizz. Materiali	6.718.884	8.321.768	7.614.176
- Fondi Ammortamento	2.323.162	2.582.813	1.846.266
-Quote Leasing Versate	644.833	1.231.569	973.173
Totale Immobilizzazioni Nette	3.750.889	4.507.386	4.794.737
Immobil. Finanz. Nette	787.428	763.054	831.465
+ Immobilizzazioni Immateriali	491.523	491.523	493.243
- Fondi Ammortamento	147.082	181.139	214.131
Immobiliz. Immateriali Nette	344.441	310.384	279.112
ATTIVITÀ FISSE	4.882.758	5.580.824	5.905.314
TOTALE ATTIVITÀ	6.123.670	6.418.426	6.880.905

	2015	2016	2017
PASSIVITÀ			
Banche Passive	581.559	349.052	515.995
Quota corrente mutui e fin.	-	-	-
+ Debiti vs Fornitori Terzi	781.072	817.390	834.624
+ Debiti vs Fornitori Collegati	-	-	-
Totale Debiti vs Fornitori	781.072	817.390	834.624
Altri Debiti a Breve	614.713	605.619	544.272
PASSIVITÀ CORRENTI	1.977.344	1.772.061	1.894.891
Fondo T. F. R. Personale	206.300	230.470	252.136
Altri Debiti a Lungo	3.210.538	3.555.651	3.859.874
PASSIVITÀ CONSOLIDATE	3.416.838	3.786.121	4.112.010
TOT. MEZZI DI TERZI	5.394.182	5.558.182	6.006.901
+ Capitale Sociale	51.480	51.480	51.480
- Riserva neg. azioni proprie in portafoglio	-	-	-
+ Riserve	653.807	778.011	808.766
CAPITALE NETTO	729.488	860.244	874.004
PASSIVITÀ LUNGO TERM.	4.122.125	4.615.612	4.972.256
+/- Risultato di esercizio	24.201	30.753	13.758
TOTALE PASSIVITÀ	6.123.670	6.418.426	6.880.905

Dall'analisi dello Stato Patrimoniale attivo si evince come anche nel 2017 il Capitale investito (Totale Attività) sia in crescita. Aumenta di oltre il 7% rispetto al precedente esercizio.

Dal prospetto dello Stato Patrimoniale passivo, quindi le Fonti di finanziamento, emerge come si confermino anche per questo esercizio l'incremento delle fonti a medio e lungo termine e, grazie in parte alla politica di reinvestimento degli utili e ai finanziamenti soci, l'aumento delle fonti interne.

6.2 Principali Dati Economici

Conto economico scalare

	2015 €	Inc%	2016 €	Inc%	2017 €	Inc%
VENDITE NETTE	3.757.481	100	3.765.164	100	3.926.626	100
Variaz. su Anno Preced.	-0,22%		+0,20%		+4,29%	
+ Rimanenze Iniziali	124.040	3,30	248.813	6,61	159.547	4,06
+ Acquisti	1.631.417	43,42	1.347.238	35,78	1.517.799	38,65
- Rimanenze Finali	248.813	6,62	159.547	4,24	165.974	4,23
- Costo Acq. Venduto	1.506.644	40,10	1.436.504	38,15	1.511.372	38,49
= Marg. LORDO I liv.	2.250.837	59,90	2.328.660	61,85	2.415.254	61,51
+ P.F.A. da fornitori	0	0	0	0	0	0
- P.F.A. a clienti	0	0	0	0	0	0
= Marg. LORDO II liv.	2.250.837	59,90	2.328.660	61,85	2.415.254	61,51
+ Ricavi di Marketing	0	0	0	0	0	0
= Marg. LORDO III liv.	2.250.837	59,90	2.328.660	61,85	2.415.254	61,51
Costo Lavoro	873.931	23,26	922.011	24,49	1.002.772	25,54
Servizi Cooperative/outsourcing	0	0	0	0	0	0
Costo promo/pubblicitari	0	0	0	0	0	0
Costo locazioni	60.000	1,60	20.000	0,53	0	0
Costi leasing	274.378	7,30	297.880	7,91	331.454	8,44
Altri costi di gestione	879.731	23,41	933.968	24,81	957.072	24,37
- Costi Operativi	2.088.040	55,57	2.173.859	57,74	2.291.298	58,35
+ Altri Ricavi Gestione	285.488	7,60	284.678	7,56	246.431	6,28
= Marg. OPER. Lordo (EBIT D.A.)	448.285	11,93	439.479	11,67	370.387	9,43
- Ammortamenti	297.906	7,93	293.709	7,80	273.551	6,97
= Marg. OPERATIVO (EBIT)	150.379	4,00	145.770	3,87	96.836	2,47
- Oneri Finanziari	65.975	1,76	59.901	1,59	46.071	1,17
+ Proventi Finanziari	5	0	0	0	2	0
+ Saldo Gest. Finanziaria	(65.970)	-1,76	(59.901)	-1,59	(46.069)	-1,17
= RIS. della GESTIONE	84.409	2,25	85.869	2,28	50.767	1,29
+ Saldo Gest. Straordinaria	0	0	0	0	0	0
= RIS. ECONOMICO LORDO	84.409	2,25	85.869	2,28	50.767	1,29
- Imposte sul reddito	60.208	1,60	55.116	1,46	37.009	0,94
= RIS. ECONOMICO	24.201	0,64	30.753	0,82	13.758	0,35

Analizzando i dati contenuti nel Conto economico scalare si registra un ottimo incremento delle vendite, pari al 4,29% rispetto al precedente esercizio. Segnale questo della continuità della fase di ripresa.

La fase di espansione dell'intera struttura ha provocato un incremento dei costi operativi che sono pari al 58,35% delle vendite, questo ha comportato un decremento dell'Ebit rispetto al 2016 che rimane comunque su livelli buoni.

Si incrementa ancora fra i costi operativi il costo del lavoro, dato di grande importanza in tema di distribuzione del Valore Aggiunto aziendale.

6.3 *Analisi dei principali dati di bilancio*

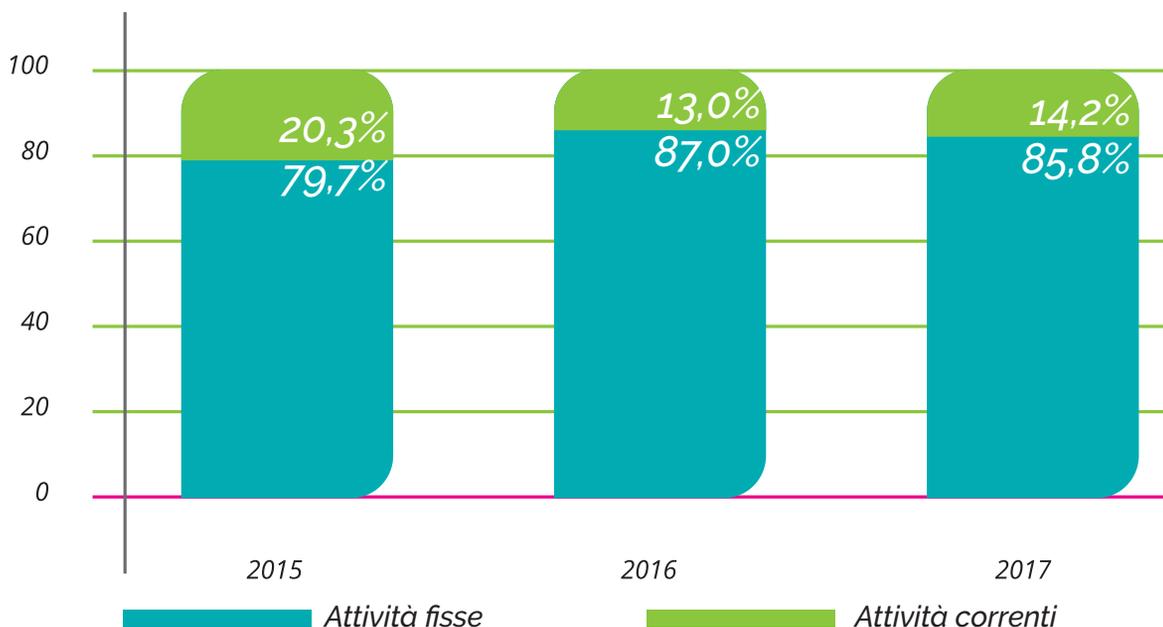
Analisi Struttura Patrimoniale

	2015 €	Inc%	2016 €	Inc%	2017 €	Inc%
A) Composizione degli impieghi						
Totale Attivo	6.123.670	100	6.418.426	100	6.880.905	100
Attività Correnti	1.240.912	20,3	837.602	13	975.591	14,2
Attività Fisse	4.882.758	79,7	5.580.824	87	5.905.314	85,8
B) Composizione delle Fonti						
Totale Passivo	6.123.670	100	6.418.426	100	6.880.905	100
Passività Correnti	1.977.344	32,3	1.772.061	27,6	1.894.891	27,5
Passività A Lungo	4.146.326	67,7	4.646.365	72,4	4.986.014	72,5
C) Composizione delle Fonti						
Totale Passivo	6.123.670	100	6.418.426	100	6.880.905	100
Fonti Esterne	5.394.182	88,1	5.558.182	86,6	6.006.901	87,3
Fonti Interne	729.488	11,9	860.244	13,4	874.004	12,7

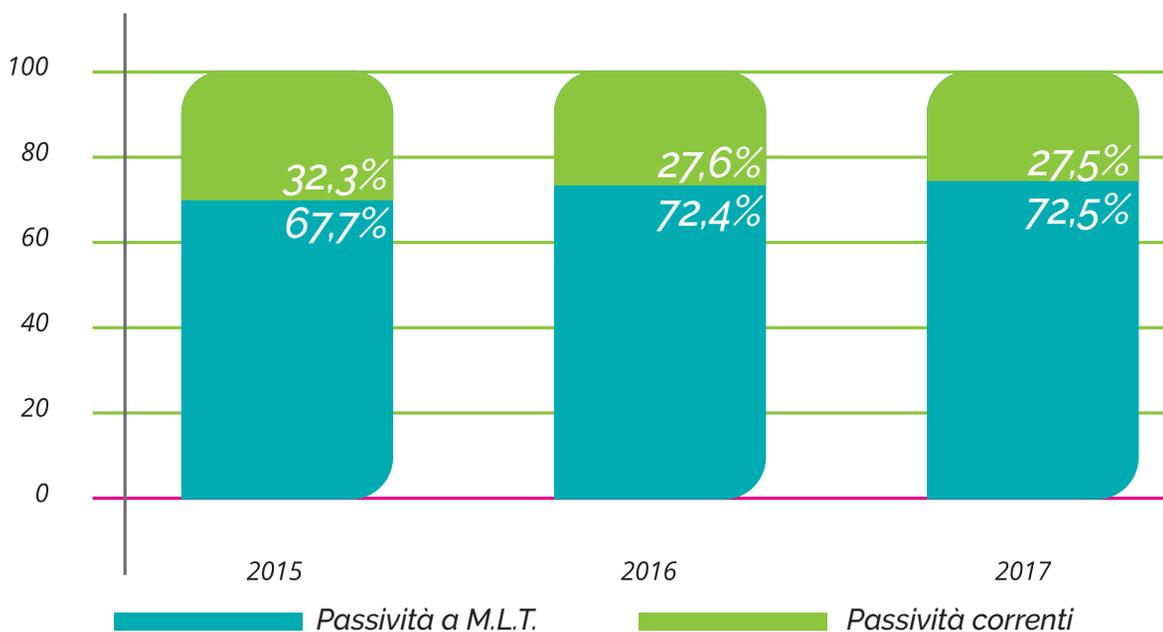
Indici Patrimoniali

Coefficienti di composizione

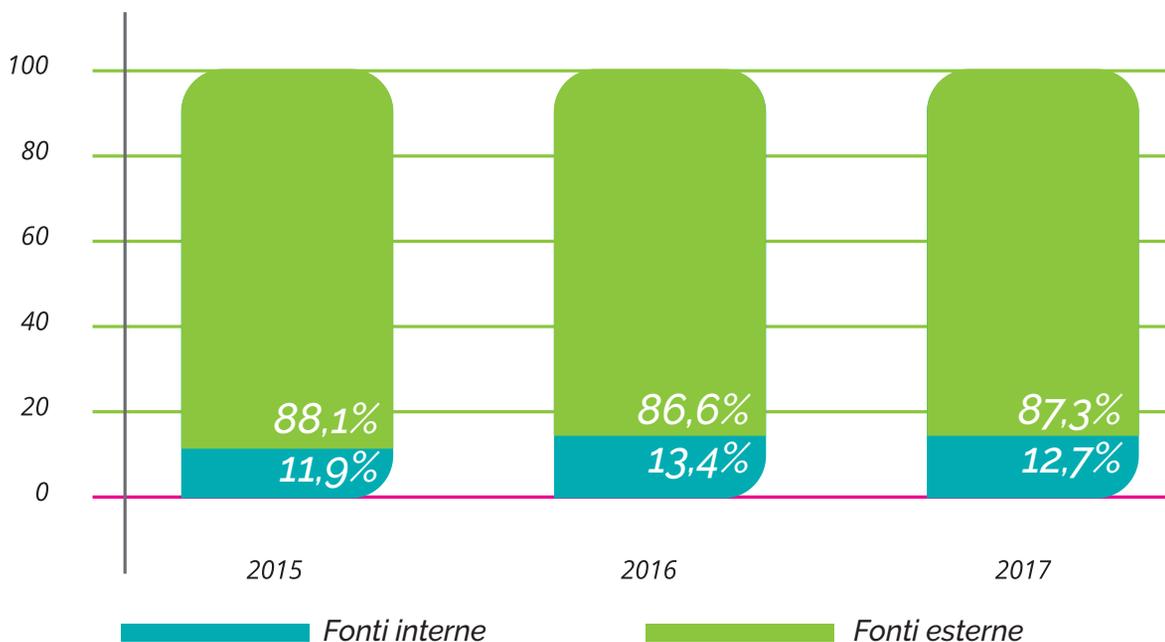
Nel corso del 2017 le attività correnti aumentano la loro incidenza di oltre un punto percentuale grazie all'incremento di tutte le voci che le compongono. A seguito però della politica di investimenti strutturali portata avanti dalla società negli anni, la struttura appare abbastanza immobilizzata.



Il rapporto tra passività correnti e a medio lungo termine rimane sostanzialmente invariato. Le passività a lungo non coprono interamente le relative attività ma diminuisce il disallineamento rispetto alla composizione dell'attivo.



Nonostante la politica di capitalizzazione e reinvestimento utili, nel 2017 si è fatto maggior ricorso a fonti esterne di finanziamento che sono pari all'87,3% del totale fonti.

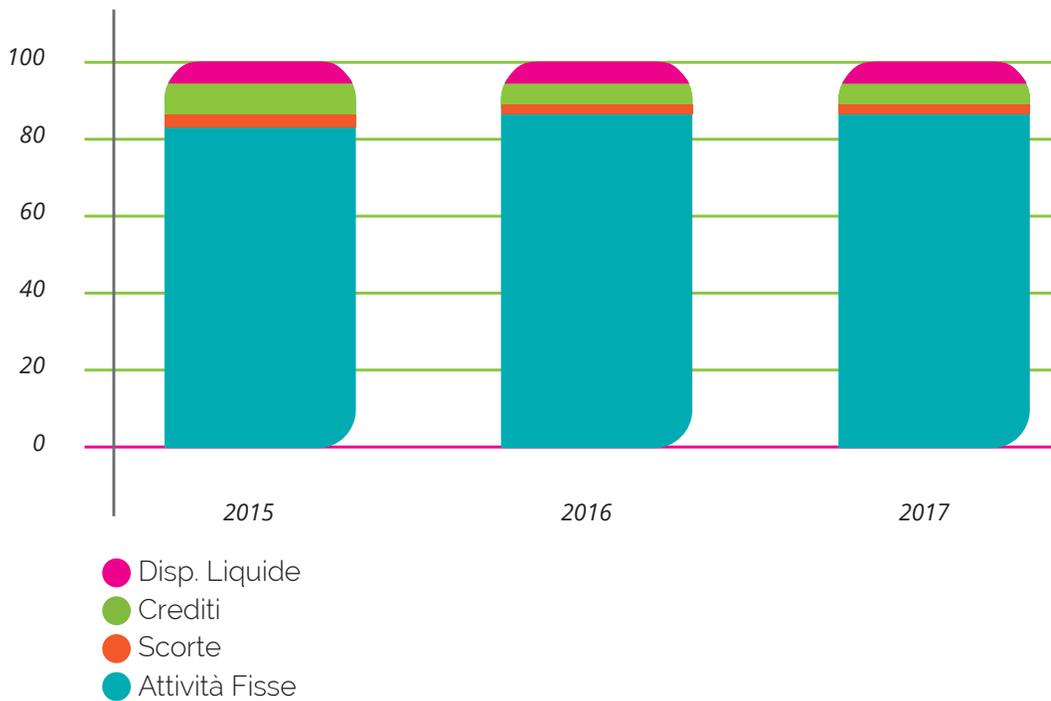


Composizione Stato Patrimoniale

La composizione dell'attivo e del passivo, rappresentata dal grafico sottostante, evidenzia una esuberanza delle fonti a breve termine rispetto alle corrispondenti attività, nonostante queste ultime siano aumentate nell'esercizio in corso.



Composizione Attività



Composizione Passività



Grado di copertura delle immobilizzazioni (Passività a lungo/Attività Fisse)

Il grado di copertura delle immobilizzazioni migliora leggermente rispetto all'esercizio precedente ed indica che l'84% degli investimenti in immobilizzazioni è adeguatamente finanziato con fonti a lungo termine.



Indici Finanziari

	2015	2016	2017
Ind. Liquidità Lorda	0,63	0,47	0,51
Ind. di indebitamento	7,39	6,46	6,87
Costo mezzi terzi	1,24%	1,09%	0,80%

Indice di liquidità lorda

L'indice presenta un miglioramento rispetto allo scorso esercizio. Non è particolarmente significativo stante la relativa consistenza di attivo e passivo corrente.



Indice di indebitamento

L'indice di indebitamento, dopo il deciso miglioramento del 2016, aumenta leggermente a seguito di un maggior ricorso nell'esercizio alle fonti esterne correlato al tasso di crescita e nonostante la società continui a essere finanziata con finanziamenti soci e reinvestimenti degli utili.



Costo mezzi di terzi

Il costo dei mezzi di terzi prosegue il suo trend migliorativo iniziato nel 2014 ed è su valori assolutamente ottimali.

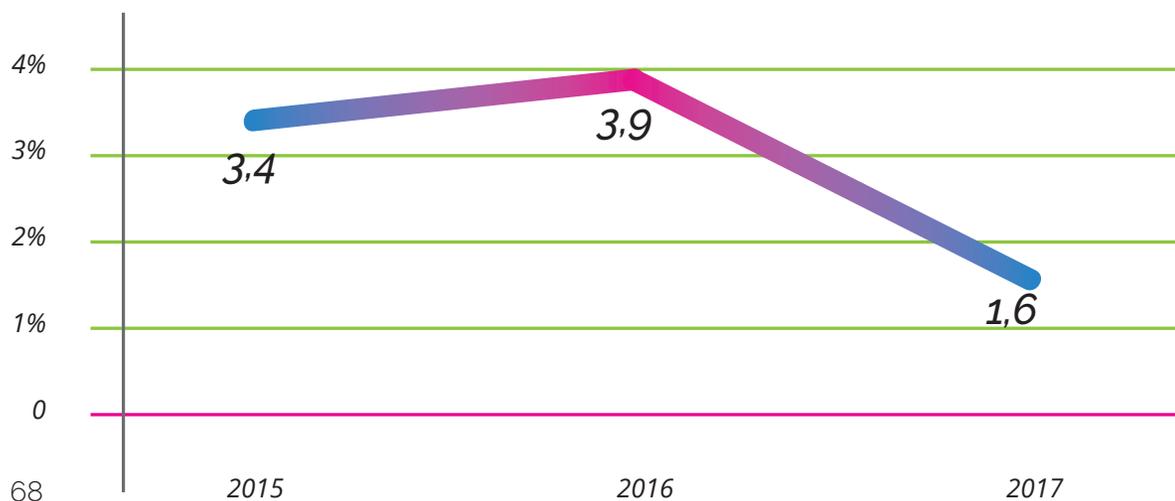


Indici Economici

	2015	2016	2017
ROE	3,37	3,87	1,59
EBIT	4,00	3,87	2,47
ROI	2,49	2,32	1,46

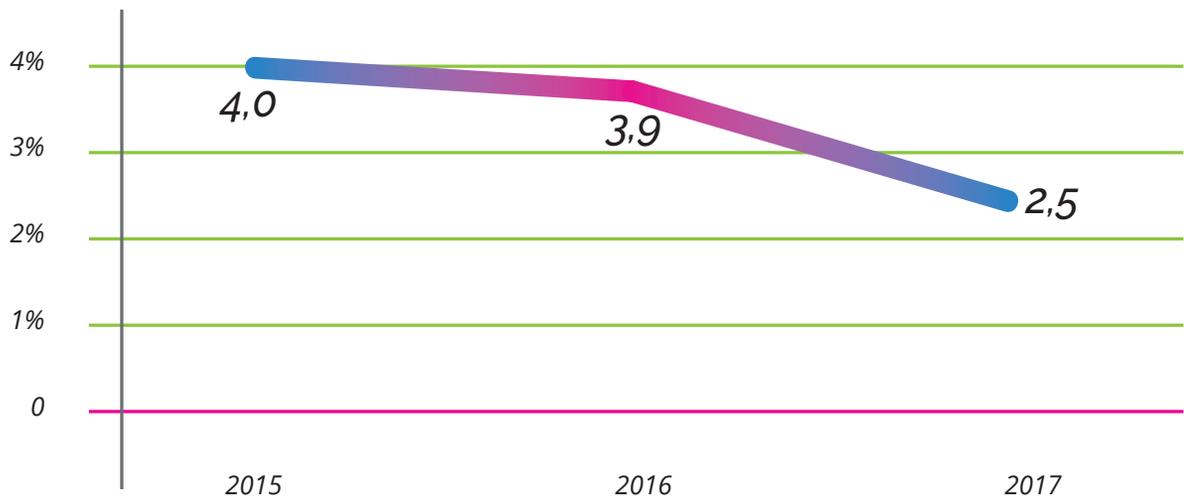
ROE

Il ROE è in leggero calo a causa del minor utile dell'esercizio legato ai diversi investimenti realizzati nel corso del 2017.



EBIT

Anche l'Ebit è in diminuzione ma rimane su livelli da considerarsi buoni.



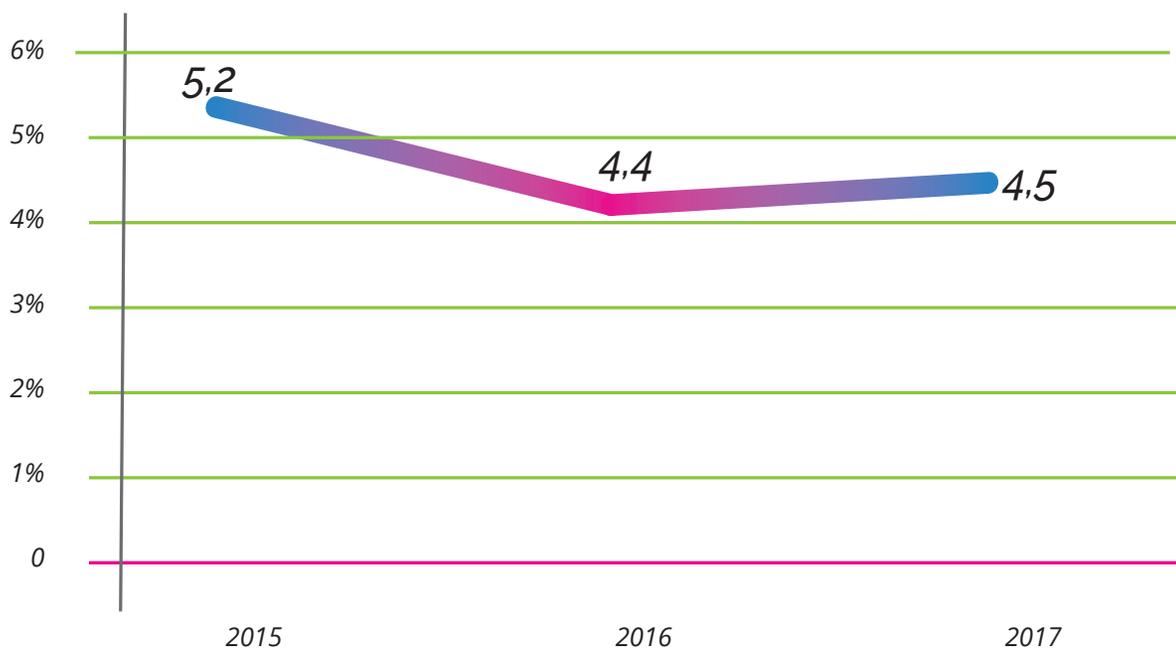
ROI

La redditività del capitale investito è in diminuzione a seguito dell'aumento degli investimenti e della flessione della redditività operativa.



Rotazione dei capitali propri

La rotazione dei capitali propri migliora leggermente ma è su livelli un po' bassi che testimoniano che questi sono più che adeguati al fatturato realizzato.



Cash Flow

	2015 €	Inc% su vendite	2016 €	Inc% su vendite	2017 €	Inc% su vendite
Risultato Economico	24.201	0,64	30.753	0,82	13.758	0,35
+ Ammortamenti e Accant.	297.906	7,93	293.709	7,80	273.551	6,97
+ Quota Accantonam.T.F.R.	39.529	1,05	43.787	1,16	48.966	1,25
= Cash-Flow	361.636	9,62	368.249	9,78	336.275	8,56

Il cash-flow è in diminuzione a causa del minor utile d'esercizio, ma permane su valori ottimi.

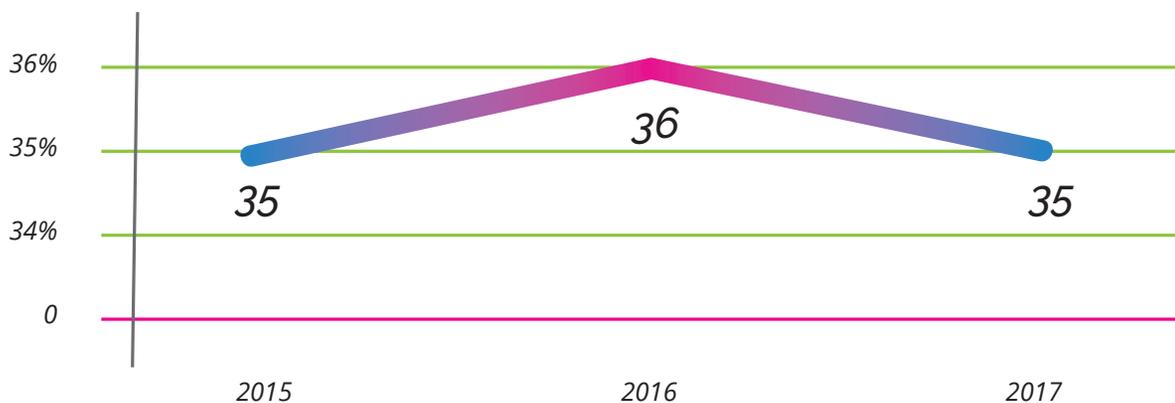


6.4 Determinazione del Valore Aggiunto e sua distribuzione

Determinazione e riparto del Valore Aggiunto

	2015 €	Inc%	2016 €	Inc%	2017 €	Inc%	Delta% 16/17
Ricavi di vendita	3.757.481		3.765.164		3.926.626		4,29
Altri ricavi e proventi	285.488		284.678	100	246.431		-13,44
VALORE DELLA PRODUZIONE	4.042.969	100	4.049.842	32,9	4.173.057	100	3,04
per materie prime, sussid., consumo e merci	1.620.590	40,1	1.331.673	2,2	1.494.793	35,8	12,25
variazione delle rimanenze	-124.773	-3,1	89.266	19,7	-6.427	-0,2	-107,20
per servizi	770.033	19	797.711	7,8	809.954	19,4	1,53
per godimento beni di terzi	334.378	8,3	317.880	1,8	331.454	7,9	4,27
oneri diversi di gestione	33.377	0,8	72.783	64,4	79.842	1,9	9,70
COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	2.633.605	65,1	2.609.313	35,6	2.709.616	64,9	3,84
VALORE AGGIUNTO TIPICO LORDO	1.409.364	34,9	1.440.529	0	1.463.441	35,1	1,59
Proventi finanziari	3	0	2	0	2	0	0
Gestione straordinaria	2	0	-		-	0	0
VALORE AGGIUNTO GLOBALE DA DISTRIBUIRE	1.409.369		1.440.531		1.463.443		1,59
VALORE AGGIUNTO GLOBALE SUL FATTURATO	35%		36%		35%		-1,41

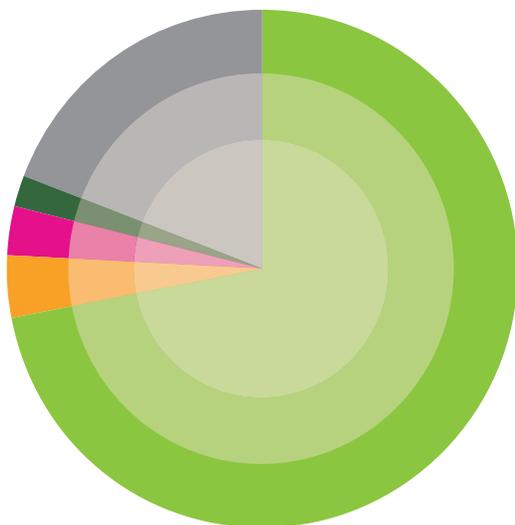
Valore Globale sul fatturato



Distribuzione del Valore Aggiunto

	2015	Inc%	2016	Inc%	2017	Inc%	Delta% 15/17
remunerazione del personale e compensi amministratore *	922.881	65,5	963.517	66,9	1.045.787	71,5	13
remunerazione della PA	85.599	6,1	77.086	5,4	61.270	4,2	-28
remunerazione del capitale di credito	65.975	4,7	59.901	4,2	46.071	3,1	-30
oneri finanziari	65.975		59.901		46.071		-30
investimenti responsabilità sociale	12.807	0,9	15.565	1,1	23.006	1,6	80
remunerazione dell'azienda	322.107	22,9	324.462	22,5	287.309	19,6	-11
ammortamenti	297.906	21,1	293.709	20,4	273.551	18,7	-8
risultato economico	24.201	1,7	30.753	2,1	13.758	0,9	-43
Valore Aggiunto Sociale Distribuito	1.409.369	100	1.440.531	100	1.463.443	100	4
* Di cui compensi amministratore	42.357		41.506		43.015		

Distribuzione del Valore Aggiunto 2017



*71% remunerazione del personale
e compensi amministratore*

4% remunerazione della PA

3% remunerazione del capitale di credito

2% investimenti responsabilità sociale

20% remunerazione dell'azienda

Il Valore Aggiunto da distribuire, anche nell'esercizio 2017, continua la sua crescita, presenta un incremento nell'ultimo triennio a valore assoluto del 4%.

Per l'anno 2017 il valore aggiunto sociale effettivamente distribuito è pari a 1.463.443 Euro, rapportato al valore della produzione in percentuale è pari al 35%.

Cresce ulteriormente il valore aggiunto distribuito al personale ed è pari al 71,6%, registra un aumento anche quello distribuito in investimenti di responsabilità sociale vera e propria, in diminuzione invece la distribuzione come remunerazione della PA che è pari al 4% circa.

Si incrementano gli investimenti in responsabilità sociale propriamente detta e passano dall'1,1% del 2016 al 1,6% del 2017.

Miami Ristoro manifesta un continuo e crescente impegno in campo sociale, cercando di concentrarsi sempre più su progetti specifici e selezionati.

6.5 Investimenti in ambito sociale

Come evidenziato nel capitolo 5 l'impegno in ambito sociale di Miami Ristoro, ogni anno si intensificano gli investimenti sui progetti storici come Avis Milano e si aggiungono sempre nuove realtà con cui Miami Ristoro collabora al fine di sostenere la comunità in cui opera, come per esempio gli aiuti economici dati al Comune di Sesto San Giovanni per il teatro e l'Associazione AriSLA.

Raggiunto e superato l'obiettivo dei 10.000 euro di erogazioni liberali per Fondazione Progetto Arca che arriva quasi a 12.000 euro.

Il totale degli investimenti in ambito sociale è aumentato di circa il 50% rispetto al 2016 a dimostrazione dell'interesse che Miami Ristoro rivolge a queste attività e all'impegno che tutti i dipendenti che sono coinvolti nella realizzazione di questi progetti.

Investimenti per la Campagne Sociali e erogazioni liberali

Descrizione attività	2015 €	2016 €	2017 €
Investimenti Avis	3.500	7.070	7.362
Acquisto delle coppe per la squadra di calcio del Comune di Paderno Dugnano	350		
Acquisto delle magliette per la squadra di calcio del Comune di Paderno Dugnano	500		
Cancelleria alla Scuola Primaria di Paderno Dugnano	130		
Omaggio 3.000 gettoni alla Casa di Riposo di Sesto San Giovanni per le tombole	900	900	
Felpe per gli studenti dell'Università Nuova Accademia	4.500		
Locandine per il Comune di Sesto			133
Acquisto forno microonde alla Croce Maria Bambina		600	
Noleggio Pullman per Comune di Sesto			700
Corsi di teatro Sesto San Giovanni per Associazione AriSLA	1.000		2.500
Donazione prodotti*	1.927	6.995	11.995
Micronde per Croce Maria Brambilla			158
Micronde per Villa Fiammetta			158
TOTALE	12.807	15.565	23.006

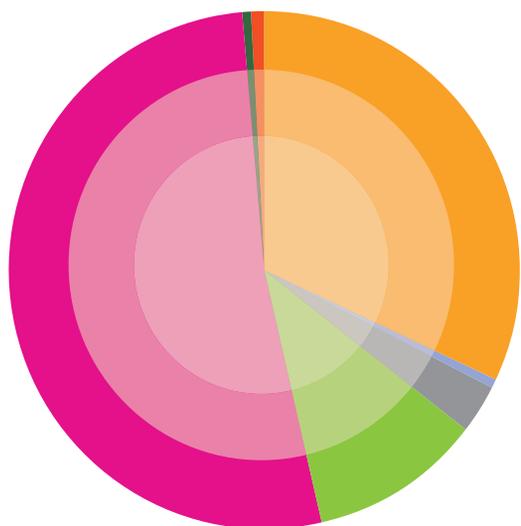
*Non comprende i prodotti donati ad Avis che sono calcolati nella voce "investimenti Avis"

Investimenti campagne sociali nel triennio



Avis Milano e Fondazione Progetto Arca si confermano essere i due progetti principali in cui confluiscono gli investimenti sociali di Miami Ristoro, infatti insieme coprono l'85% del totale degli investimenti. Il 14% è invece distribuito su una serie di attività nel Comune di Sesto San Giovanni.

Distribuzione del Valore Aggiunto 2017



32% *Investimenti Avis*

0,6% *Locandine per il Comune di Sesto*

3,4% *Noleggio Pullman per Comune di Sesto*

10,9% *Corsi di teatro Sesto San Giovanni per Associazione AriSLA*

52,1% *Donazione prodotti*

0,7% *Microonde per Croce Maria Brambilla*

0,7% *Microonde per Villa Fiammetta*

Conclusioni

[G4-1]

Il Report di Sostenibilità ogni anno, anche se siamo alla terza edizione, è un traguardo che abbiamo raggiunto con dedizione, partecipazione e passione, da parte di tutto il personale Miami Ristoro.

E' un impegno, una promessa, che anno dopo anno rinnoviamo con noi stessi e con i nostri stakeholder a testimonianza del nostro impegno verso l'ambiente e verso la comunità. Uno strumento che ci permette di farci conoscere meglio, sotto altri punti di vista, mettendo in luce aspetti meno conosciuti nel nostro settore, ma per questo non di secondaria importanza.

Anzi, per Miami Ristoro è proprio l'attenzione rivolta alle politiche ambientali e sociali, il plus che può fare la differenza nel mondo del Vending, aprendo il business a nuove prospettive per il futuro, migliorando la qualità del servizio offerto e soprattutto puntando sempre a soddisfare al meglio le esigenze e i desideri dei clienti e del consumatore finale.

Tra i risultati raggiunti quest'anno quelli di cui vado maggiormente fiero sono lo sviluppo dell'attività con Fondazione Progetto Arca e l'avvio positivo del progetto "Officine del caffè" con il Carcere di Bollate.

Sono anche molto soddisfatto dei risultati raggiunti in merito alle politiche ambientali, il coinvolgimento di tutto il personale rispetto a questa tematica e la risposta positiva dei clienti all'inserimento di soluzioni innovative per ridurre gli sprechi e i consumi.

Tengo particolarmente al progetto di riduzione della plastica nel mondo del Vending e sarò attivo in prima persona, anche come Presidente del Consorzio Coven, nel portare avanti iniziative per agevolare questo cambiamento.

Sono consapevole che ci siano ancora margini di miglioramento e infatti, di anno in anno, rinnoviamo la lista degli obiettivi di miglioramento, per avere sempre stimoli a perfezionarci e potenziare le nostre attività in ottica ambientale e sociale.

Sicuramente il Report di Sostenibilità è uno strumento utile a questo fine, perché ci permette ogni anno di scattare una fotografia reale e istantanea dell'anno rendicontato e mettere nero su bianco i buoni propositi per il futuro.

L'obiettivo quindi è quello di dare continuità a questo lavoro, prefissarci nuovi obiettivi per poter poi condividere con tutti voi i risultati raggiunti

Indici di allineamento linee guida GRI-4

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Strategia e Analisi			
G4-1	Dichiarazione del vertice (priorità strategiche, argomenti chiave, tendenze generali, eventi chiave, obiettivi e fallimenti, visione performance rispetto al target)	core	Lettera agli stakeholder, Conclusioni
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità	add	Capitolo 1
Profilo			
G4-3	Nome dell'organizzazione	core	Capitolo 1
G4-4	Principali marchi, prodotti e servizi	core	Capitolo 2, Capitolo 4, Capitolo 5
G4-5	Ubicazione sede generale	core	Premessa metodologica
G4-6	Presidio territoriale	core	Capitolo 1
G4-7	Assetto proprietario e forma legale	core	Capitolo 1
G4-8	Mercati serviti (geografico, settore, consumatori)	core	Capitolo 1, Capitolo 2
G4-9	Dimensioni dell'organizzazione (dipendenti, vendite, capitalizzazione...)	core	Capitolo 1
G4-10	Numero dei dipendenti con relative suddivisioni di contratto, genere, regione...	core	Capitolo 3
G4-11	Percentuale di dipendenti coperti dal CCNL	core	Capitolo 3
G4-12	Descrizione supply chain	core	Capitolo 4
G4-13	Cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto durante il report	core	Premessa metodologica
G4-14	L'approccio precauzionale dell'organizzazione (in merito a tematiche di responsabilità sociale e ambientale)	core	Capitolo 1
G4-15	Lista di iniziative esterne (economiche, ambientali, sociali) che l'azienda approva o a cui è iscritta	core	Capitolo 2
G4-16	Lista delle associazioni a cui aderisce	core	Capitolo 2

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Aspetti materiali e relativi limiti			
G4-17	Lista di tutti le entità incluse nel bilancio o documenti equivalenti. Riportare se alcuni documenti non rientrano nel report	core	Premessa metodologica
G4-18	Processo e Perimetro del report	core	Premessa metodologica; Capitolo 1, Capitolo 2
G4-19	Lista di tutti gli aspetti materiali identificati per il processo di report	core	Capitolo 2
G4-20	Per ogni aspetto materiale riportare se l'aspetto è materiale dentro l'organizzazione o solo per alcune entità	core	Capitolo 2
G4-21	Per ogni aspetto materiale riportare l'aspetto secondario fuori dall'organizzazione	core	Capitolo 2
G4-22	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica dal report precedente	core	Capitolo 3, Capitolo 4, Capitolo 5
G4-23	Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi rispetto al precedente	core	Premessa metodologica
G4-24	Elenco stakeholder	core	Capitolo 2
G4-25	Principi per identificarli e selezionarli	core	Capitolo 2
G4-26	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	core	Capitolo 2
G4-27	Risultati del coinvolgimento	core	Capitolo 2
G4-28	Periodo rendicontazione	core	Premessa metodologica
G4-29	Data del report più recente	core	Premessa metodologica
G4-30	Ciclo reporting	core	Premessa metodologica
G4-31	Contatti per domande sul report	core	Premessa metodologica
G4-32	Tabella esplicativa dei contenuti del report	core	Premessa metodologica, Tavola di correlazione allo standard GRI-G4
G4-33	Assurance	core	Premessa metodologica

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Governance, impegni, coinvolgimento degli stakeholder			
G4-34	Determinazione della composizione, delle qualifiche e delle competenze dei componenti del più alto organo di governo	core	Capitolo 1
G4-35	Ruoli e processi di delega	add	
G4-36	Nomina in posizione esecutiva per temi economici, ambientali e sociali e segnalazioni all'alta direzione	add	
G4-37	Processi di consultazione fra stakeholder e il governo societario	add	Capitolo 2
G4-38	Come è composto il più alto organo di governo	add	Capitolo 1
G4-39	Spiegare se il più alto organo di governo ha anche un ruolo esecutivo	add	Capitolo 1
G4-40	Riportare la nomina e il proceso di selezione del più alto organo di governo	add	Capitolio 1
G4-41	Spiegazione eventuale modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale (conflitto di interesse)	add	Capitolo 2
G4-42	Riportare il ruolo degli organi di governo rispetto ai valori, gli scopi, le strategie economiche, ambientali e sociali	add	
G4-43	Riportare le misure per lo sviluppo e la conoscenza collettiva rispetto alle questione economiche, ambientali e sociali	add	Capitolo 4
G4-44	Riportare il processo di valutazione della performance del più alto organo di governo, indicare che tipo di valutazione è e con quale frequenza viene effettuata	add	
G4-45	Riportare il ruolo dell'organo di governo nell'individuare i rischi e le opportunità economiche, ambientali e sociali	add	Capitolo 4
G4-46	Riportare il ruolo dell'organo di governo nel rivedere l'efficacia dei rischi dell'organizzazione nei processi economici, ambientali e sociali	add	Capitolo 4
G4-47	Riportare la frequenza della revisione economica, ambientale e sociale	add	
G4-48	Indicare la figura che approva la sostenibilità dell'organizzazione e assicura che tutti gli aspetti siano stati toccati	add	
G4-49	Riportare il processo con cui le critiche vengono riportate all'organo di governo	add	
G4-50	Riportare la natura e il numero delle critiche e il meccanismo con cui sono state risolte	add	
G4-51	Riportare nel dettaglio (paga base, bonus, benefit, pensioni..) le politiche di remunerazione dell'organo di governo e senior executive	add	Capitolo 6 parziale
G4-52	Indicare il processo di determinazione della remunerazione	add	
G4-53	Indicare se gli stakeholder hanno voce in capitolo per quanto riguarda la remunerazione	add	
G4-54	Riportare la proporzione del compenso annuale della paga individuale dei membri dell'organo di governo, rispetto alla media annuale dei dipendenti nello stesso Paese	add	Capitolo 6 parziale
G4-55	Riportare la proporzione in % dell'incremento annuo della paga del più alto organo rispetto a quello dei dipendenti nello stesso Paese	add	Capitolo 6 parziale
G4-56	Mission, valori e codice di condotta	core	Capitolo 1
G4-57	Meccanismi interni ed esterni per seguire codici di condotta, principi e carte sviluppati	add	Capitolo 1
G4-58	Attività per garantire i meccanismi interni ed esterni per seguire codici di condotta, principi e carte sviluppati	add	Capitolo 1

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Performance Economica			
G4-DMA-EC	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 6 parziale
EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito, inclusi ricavi, costi operativi, remunerazioni ai dipendenti, donazioni e altri investimenti nella comunità, utili non distribuiti, pagamenti ai finanziatori e alla Pubblica Amministrazione. Info aggiuntive di settore: rendicontare sugli investimenti nella comunità specifici del settore	core	Capitolo 6 parziale
EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità per le attività dell'organizzazione dovuti ai cambiamenti climatici	core	
EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico (benefit plan obligations)	core	
EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione. Info aggiuntive: l'impatto sul settore di misure di sostegno governative	core	
EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	add	
EC6	Proporzione di assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività e percentuale dei senior manager assunti nella comunità locale	core	
EC 7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità", attraverso impegni commerciali, donazioni di prodotti/servizi, attività pro bono.	core	Capitolo 5, Capitolo 6
EC8	Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.	add	
EC9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	core	Capitolo 2 parziale

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Performance Ambientale			
G4-DMA-EN	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 4
EN 1	Materie prime utilizzate per peso e volume	core	Capitolo 4
EN 2	Percentuale dei materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato	core	Capitolo 4 parziale
EN 3	Consumo all'interno dell'impresa energia suddiviso per fonte energetica (in joule o multipli)	core	Capitolo 4
EN 4	Consumo all'esterno dell'impresa energia suddiviso per fonte energetica (in joule o multipli)	core	
EN5	Intensità energetica		
EN6	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza		Capitolo 4
EN 7	Riduzione dei requisiti energetici all'interno dei prodotti e dei servizi		Capitolo 4
EN 8	Prelievo totale di acqua per fonte	core	Capitolo 4
EN 9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	add	Capitolo 4
EN 10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.	add	
EN 11	Localizzazione e dimensione dei terreni posseduti, affittati, o gestiti in aree (o adiacenti ad aree) protette o in aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette. Info aggiuntive: includere le acque	core	
EN 12	Descrizione dei maggiori impatti di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità di aree protette o aree ad elevata biodiversità esterne alle aree protette	core	
EN 13	Habitat protetti o ripristinati. Info aggiuntive: includere l'acqua	add	
EN 14	"Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali delle specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione, suddivise per livello di rischio di estinzione."	add	
EN 15	Emissioni totali dirette di gas serra per peso	core	Capitolo 4
EN 16	Emissioni Totali indirette di gas serra per peso	core	Capitolo 4
EN 17	Altre emissioni indirette di gas serra significative per peso	core	
EN 18	Rapporto di intensità emissioni di gas serra	core	
EN 19	Iniziative per ridurre l'emissione di gas serra e risultati raggiunti.	core	Capitolo 4
EN 20	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono per peso	core	

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Performance Ambientale			
EN 21	NOx, SOx, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	core	
EN 22	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	core	
EN 23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	core	Capitolo 4
EN 24	Numero totale e volume di sversamenti significativi	add	
EN 25	Peso dei rifiuti classificati come pericolosi in base alla Convenzione di Basilea (allegati I, II,II, VIII) che sono trasportati, importati, esportati o trattati e loro percentuale trasportata all'estero	add	Capitolo 4
EN 26	Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e i relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione	add	
EN 27	Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto	add	
EN 28	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	core	
EN 29	Valore monetario delle multe significative e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	add	Capitolo 4
EN 30	Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/ materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale	add	Capitolo 4
EN 31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente, suddivise per tipologia	add	
EN 32	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati studiati utilizzando criteri ambientali		
EN 33	Impatto ambientale significativo e potenzialmente negativo della distribuzione e le azioni prese in merito		
EN 34	Numero di reclami ambientali ricevuti e risolti		Capitolo 4

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Performance Sociale			
G4-DMA - LA	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 3
LA 1	Numeri totali e tassi di nuove assunzioni e di turnover del personale per età, genere e area geografica	core	Capitolo 3
LA 2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e/o a termine, suddivisi per sedi operative più rilevanti	core	Capitolo 3 parziale
LA 3	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	add	Capitolo 3
LA 4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi), specificando se tali condizioni siano incluse o meno nella contrattazione collettiva	core	
LA 5	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, istituito al fine di controllare e fornire consigli sui programmi per la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore	core	
LA 6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere	add	Capitolo 3
LA 7	Indicare se ci sono lavoratori con alta incidenza e alto rischio di malattie derivanti dal proprio lavoro	core	Capitolo 3
LA 8	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza.	core	
LA 9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori	add	Capitolo 3
LA 10	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase di fine carriera	core	
LA 11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere e categoria	add	
LA 12	Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	add	Capitolo 3
LA 13	Rapporto dello stipendio base e della remunerazione totale delle donne rispetto a quelli degli uomini a parità di categoria e suddivisi per sedi operative più significative	core	
LA 14	Percentuale dei fornitori che sono stati schedati secondo i criteri delle pratiche del lavoro	core	
LA 15	Impatti significativi e potenzialmente negativi per le pratiche di lavoro nella distribuzione e le azioni prese	core	
LA 16	Numero di reclami ricevuti sulle pratiche di lavoro e risolti	core	Capitolo 3

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Diritti Umani			
G4-DMA-HR	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 3
HR1	Percentuale e numero totale di accordi e di contratti di investimento significativi che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti ad una relativa valutazione (screening)	core	
HR 2	Ore totali di formazione dei dipendenti su politiche e procedure riguardanti tutti gli aspetti dei diritti umani rilevanti per l'attività dell'organizzazione e percentuale dei lavoratori formati	core	
HR 3	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni correttive intraprese	core	Capitolo 3
HR 4	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere violata o esposta a rischi significativi e azioni intraprese in difesa di tali diritti	core	
HR 5	Identificazione delle operazioni e dei principali fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua effettiva abolizione	core	Capitolo 3
HR 6	Attività e principali fornitori con alto rischio di ricorso al lavoro forzato o obbligato e misure intraprese per contribuire all'abolizione di ogni loro forma	core	Capitolo 3
HR 7	Percentuale del personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto una formazione sulle procedure e sulle politiche riguardanti i diritti umani rilevanti per le attività dell'organizzazione	core	
HR 8	Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	add	
HR 9	Percentuale e numero totale delle attività sottoposte a controlli e/o valutazioni di impatto relativi ai diritti umani	add	
HR 10	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati usando i criteri sui diritti umani	core	Capitolo 3
HR 11	Impatto negativo attuale e potenziale in materia di diritti umani sulla distribuzione e azioni intraprese	core	
HR 12	Numero di rimostranze in materia di diritti umani pervenuti, trattati e risolti tramite meccanismi formali di rimostranza		Capitolo 3

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Performance sulla società			
G4-DMA-SO	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 5
SO1	Percentuale delle attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo	core	Capitolo 5
SO2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	core	Capitolo 4
SO3	Percentuale e numero di operazioni per rischi legati alla corruzione	core	
SO4	Comunicazione e formazione in materia di anti corruzione	core	Capitolo 1
SO5	Azioni intraprese in risposta a episodi di corruzione.	core	
SO6	Totale dei contributi finanziari e benefici prestati a partiti politici e relative istituzioni per Paese	add	Capitolo 5
SO7	Numero totale di azioni legali riferite a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	add	
SO 8	Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti	core	Capitolo 4
SO9	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati su criteri di impatto sulla società		Capitolo 5 parziale
SO10	Impatti negativi sulla società, attuali e potenziali, nella distribuzione e azioni prese	core	Capitolo 4
SO11	Numero di rimostranze in materia di impatto sulla società, trattati e risolti tramite meccanismi formali di rimostranza		Capitolo 4

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Performance Responsabilità di prodotto			
G4-DMA-PR	Informazioni sulla modalità di gestione		Capitolo 2, Capitolo 5
PR 1	Percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento	core	Capitolo 5
PR 2	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	core	Capitolo 4 parziale
FP5	Percentuale dei volumi di produzione realizzati in stabilimenti certificati da un ente terzo indipendente secondo standard di sistemi di gestione della sicurezza alimentare riconosciuti a livello internazionale		
FP6	Percentuale dei volumi di vendita totali di prodotti di consumo, suddivisi per categoria, con ridotto contenuto di grassi saturi, acidi grassi trans, sodio e zuccheri aggiunti		
FP7	Percentuali dei volumi di vendita totali di prodotti di consumo, suddivisi per categoria, che contengono ingredienti arricchiti di sostanze nutritive quali fibre, vitamine, minerali, fitochimici o additivi alimentari funzionali		
PR 3	Tipologia di informazioni ed etichettatura relative ai prodotti e servizi richiesti dalle procedure e percentuale di prodotti e servizi significativi soggetti a tali requisiti informativi	core	capitolo 5 parziale
PR 4	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi		
PR 5	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	add	Capitolo 2
PR 6	Vendite di prodotti vietati o controversi	core	Capitolo 2
PR 7	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione	add	
PR 8	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	add	Capitolo 2
PR 9	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	core	Capitolo 4

Codice	Informazione	Tipo	Capitoli
Approvvigionamento			
G4 DMA -SG	Informazione sulla modalità di gestione		Capitolo 2; Capitolo 5
FP1	Percentuale del volume di acquisti effettuati da fornitori che operano in conformità alla politica di approvvigionamento dell'azienda	add	Capitolo 2
FP2	Percentuale del volume di acquisti per i quali è stata verificata la conformità con standard produttivi di responsabilità credibili e riconosciuti a livello internazionale, distinti per standard	add	
FP3	Percentuale del tempo di lavoro perso a causa di vertenze, scioperi, e/o serrate. Per Paese		Capitolo 3
FP4	Natura, ambito ed efficacia di qualsiasi programma e pratica (contributi in natura, iniziative volontarie, trasferimento di conoscenze, iniziative in partnership e sviluppo di prodotti) che promuovano l'accesso a stile di vita sani		Capitolo 5
FP8	Politiche e pratiche di comunicazione al consumatore su ingredienti e informazioni nutrizionali che vanno oltre a quanto previsto dai requisiti di legge		Capitolo 5
Benessere degli animali			
DMA AW	Informazioni sulle modalità di gestione		
FP 9	Percentuale e totale degli animali allevati e/o sottoposti al processo di trasformazione distinti per specie e razza		
FP 10	Politiche e pratiche, distinte per specie e razza, relative alle alterazioni fisiche e all'utilizzo di anestetici		
FP 11	Percentuale e totale degli animali allevati e/o sottoposti al processo di trasformazione, distinti per specie e razza, in base al tipo di ricovero		
FP 12	Politiche e pratiche sull'utilizzo di antibiotici, anti-infiammatori, ormoni e/o trattamenti stimolatori della crescita, distinti per specie e razza		
FP 13	Numero totale di casi di non conformità con leggi e regolamenti, nonché adesioni a standard volontari relativi alle pratiche di trasporto, movimentazione e macellazione di animali terrestri e acquatici vivi		



Progetto Editoriale:

CET Consulting S.r.L. Via Vittor Pisani, 28 – Milano

Expo&Media Communication S.r.L. Via Vittor Pisani, 28 – Milano

Progetto Grafico:

Vico10.com

Stampato da:

Lazzati Industria Grafica

Miami Ristoro S.r.L.

Via Pastrengo, 64 20814 Varedo - MB

Via Vittor Pisani, 28 20124 Milano - MI

Tel +39 0362 582866

Fax +39 0362 582639

E-mail: info@miamiristoro.com

*Si ringraziano tutte le persone di Miami Ristoro
che hanno collaborato alla redazione del Bilancio Sociale 2017*



miamiristoro.com



Nel rispetto dell'ambiente
Miami Ristoro ha scelto di
stampare il Bilancio Sociale
su carta certificata

