



REPORT DI SOSTENIBILITA' 2018



2

+ 85%

dei clienti ha dato il massimo dei voti al servizio di Miami Ristoro

App Coven Matipay

sistemi di pagamento innovativi

Attenzione alla sostenibilità

nella ricerca dei fornitori

Gli Stakeholder

Il Report di sostenibilità è uno strumento di dialogo con i propri stakeholder, per comunicare loro le performance dell'azienda, dal punto di vista sociale e ambientale, oltre che economico.

Miami Ristoro considera stakeholder tutte le realtà e le persone interessate e coinvolte nell'attività aziendale, e ha quindi elaborato una mappatura dei principali stakeholder.

CLIENTI

FORNITORI

DIPENDENTI

COMUNITÀ

ASSOCIAZIONI
DI CATEGORIA

AMBIENTE

Proseguono le giornate di “azienda aperta”, con l’obiettivo di permettere a tutti gli stakeholder di visitare la sede, il magazzino e l’officina tecnica, per conoscere i processi aziendali e il personale. Nel 2018 ci sono state 2 giornate di “azienda aperta” a cui si aggiungono alcune visite mensili che la direzione commerciale organizza per i nuovi clienti.

Miami Ristoro ha attivato dei canali di ascolto per individuare i temi di maggiore interesse per i propri stakeholder. A ogni argomento è stato assegnato un punteggio su una scala da 1 a 100, sulla base delle priorità e dell’interesse mostrato.

Contemporaneamente ha analizzato il proprio contesto di sostenibilità e il proprio mercato di riferimento per capire quali fossero le tematiche rilevanti per il core business aziendale.

È arrivata così a compiere un’analisi di materialità che permettesse di concentrarsi, nella redazione del Report di Sostenibilità, sugli argomenti rilevanti. Il confronto fra l’approccio strategico di Miami Ristoro e le aspettative degli stakeholder rappresenta il fulcro da cui partire per continuare a generare valore e aumentare l’awareness.

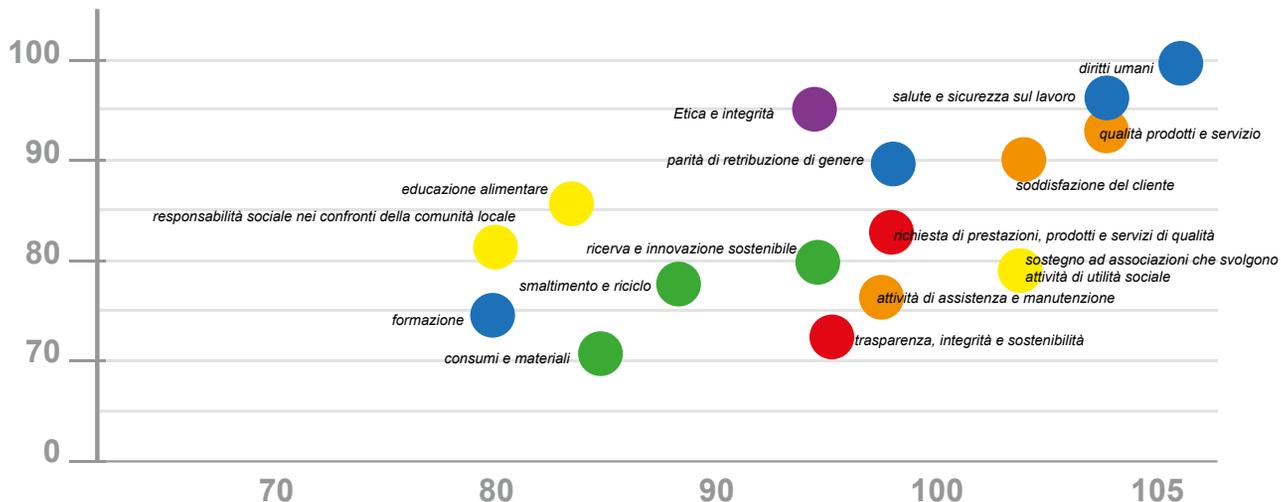
Dall’analisi sono emersi 15 temi, riportati nella matrice di materialità e suddivisi per stakeholder.

Canali d’ascolto attivati per ogni stakeholder

Stakeholder	Canali di ascolto
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
	Condivisione di valori e codice di comportamento
Comunità	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
	Sostegno a progetti e associazioni solidali
Ambiente	Monitoraggio e controllo di consumi e rifiuti prodotti
	Adozione di impianti e attrezzature tese a migliorare l’efficienza energetica
	Partecipazione a progetti e iniziative di responsabilità ambientale
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

Matrice di materialità

Canali d'ascolto attivati per ogni stakeholder



Per facilitare la lettura a ogni tematica rappresentata in matrice è stato assegnato un colore diverso in relazione allo stakeholder a cui è riconducibile.

In conformità con quanto indicato dagli 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**

2.1

I clienti

Nel mondo del Vending è necessario fare una distinzione fra CLIENTE e CONSUMATORE.

Per Miami Ristoro il CLIENTE è il soggetto contrattuale che effettua la concessione dello spazio per l'installazione delle vending machine e con il quale viene stipulato un contratto di servizio di gestione.

Il CONSUMATORE è il soggetto che fisicamente acquista il prodotto dalla vending machine.

In alcuni casi, come per esempio per il mercato dell'OCS (Office Coffee Service) il cliente può identificarsi con il consumatore.

Grazie alla sua FLESSIBILITÀ Miami Ristoro, negli anni, è stata in grado di gestire e soddisfare le esigenze di differenti tipologie di clienti: grandi aziende, piccoli uffici e famiglie, per un totale nel 2018 di 3.256 soggetti, appartenenti alle seguenti categorie:



- Attività commerciali 28%**
- Enti e uffici pubblici 2%**
- Fitness/piscine 1%**
- Forze dell'ordine 1%**
- Grande distribuzione 6%**
- Grandi aziende 12%**
- Piccoli uffici 11%**
- Privato 22%**
- Ristorazione 2%**
- Sanità 4%**
- Scuole 3%**
- Servizi 2%**
- Altro 4%**
- Associazioni culturali 2%**

2.1.1

La personalizzazione del servizio e del prodotto

Aree Ristoro

Miami Ristoro mette a disposizione dei propri clienti un servizio che va oltre la gestione dei distributori automatici, utile ad accrescere la percezione positiva nei confronti delle persone che usufruiscono di quell'area.

Miami Ristoro crea spazi con soluzioni di architettura personalizzate e brandizzate, esteticamente in linea con l'immagine dell'ambiente circostante, così da offrire al consumatore l'opportunità di uno *smart break*. Lo studio accurato degli ambienti, la personalizzazione dei distributori, l'inserimento di arredi per la raccolta differenziata sono dettagli che permettono al cliente di offrire una pausa di qualità a tutti coloro che consumano in quell'ambiente.

Tecnologia

Miami Ristoro fornisce ai propri clienti i sistemi di pagamento più avanzati tra gli standard di mercato. Nel 2016 ha iniziato a lavorare insieme al Consorzio Coven al progetto di una tecnologia di pagamento, che offrisse ai consumatori la possibilità di pagare direttamente tramite App. **L'App Coven Matipay** è uno strumento innovativo che permette di ricaricare un wallet virtuale tramite gettoniera, carta di credito o paypal, abbandonando così l'acquisto con le monetine.

Grazie a questa applicazione, oltre a facilitare il pagamento, Miami Ristoro è in grado di profilare l'acquisto del consumatore e di comunicare direttamente con lui, offrendogli sconti e promozioni studiati sulle sue reali abitudini di consumo.

Dopo una prima fase di test nel 2017, Miami Ristoro ha installato le prime App a settembre 2018 su 22 distributori automatici, l'obiettivo è di arrivare a 150 distributori a fine 2019.

L'accordo dell'installazione dell'App viene stipulato in fase di contratto direttamente con il cliente, che può scegliere se offrire questo servizio ai propri utenti. Tutti i prodotti presenti nei distributori di Miami Ristoro, sono inclusi in un catalogo COVEN online che comunica direttamente con una piattaforma di Product Information Management, installata da COVEN. Questo permette al consumatore di avere tutte le informazioni aggiornate in merito a un prodotto (ingredienti, allergeni...), tramite la scansione del QR Code presente sul distributore. 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.



Prodotti aggregati che rappresentano almeno il 50% delle vendite della categoria (pezzi)	2018
Bevande	San Pellegrino, Energade, Santal, Yoga, San Benedetto
Acqua in bottiglia	San Benedetto, Sant'Anna
Bevande in lattina	Coca-Cola, Fanta, Sprite
Snack dolci	Ferrero, Milka, Snickers, Mulino Bianco, Misura, Riso Scotti, Haribo, Mars Italia, Perfetti
Snack salati	Tuc, Fonzie, Snack Pata, SanGiorgio, ParmaReggio
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

Diversificazione dell'offerta

Obiettivo di Miami Ristoro è quello di soddisfare sempre le esigenze del proprio cliente e consumatore, trovando soluzioni mirate e offrendo un'ampia gamma di prodotti, in linea con i diversi gusti alimentari.

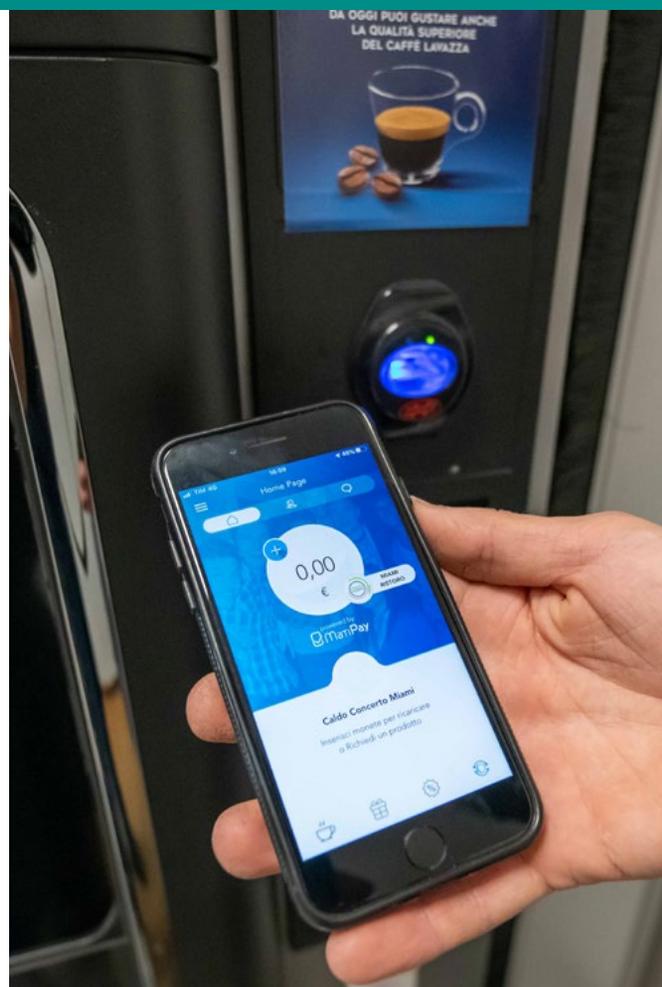
Miami Ristoro garantisce all'interno dei propri distributori la presenza di alcuni noti marchi, nella tabella seguente riportiamo i principali marchi distribuiti, suddivisi per tipologia di prodotto.

Inoltre, nell'ottica di promozione dei corretti stili di vita e di sana alimentazione e nel rispetto etico, Miami Ristoro distribuisce anche prodotti biologici, adatti alle intolleranze alimentari e appartenenti alla filiera equosolidale, come meglio specificato nel capitolo 4.

Nel 2016 Miami Ristoro ha aperto, presso la propria sede di Varedo, il Miami Caffè Point, uno spaccio di vendita diretta di capsule, cialde e tantissimi altri prodotti.

Lo spaccio è aperto tutti i giorni, compreso il sabato mattina.

Tutti i clienti e i dipendenti Miami Ristoro possono usufruire di promozioni e sconti speciali per i loro acquisti.



2.1.2 Customer Care

L'obiettivo di Miami Ristoro è creare e condividere valore con i propri clienti.

Mantenere quindi un dialogo costante per capire e anticipare le loro richieste è fondamentale per lavorare insieme e fondare una partnership solida e duratura.

In quest'ottica Miami Ristoro ha intrapreso un percorso di customer care che si sviluppa su più canali, al fine di monitorare le richieste, intervenire tempestivamente per la loro risoluzione e migliorare costantemente il servizio offerto.

Nel 2018 Miami Ristoro ha aperto anche due canali social, uno su Facebook e uno su Instagram, in cui offre ai propri utenti informazioni sulle attività dell'azienda e sul mondo del Vending in generale.

Customer satisfaction

Miami Ristoro è consapevole dell'importanza di un'attenta analisi di soddisfazione dei propri clienti, sia per migliorare il servizio offerto sia per osservare l'evolversi delle scelte strategiche e operative.

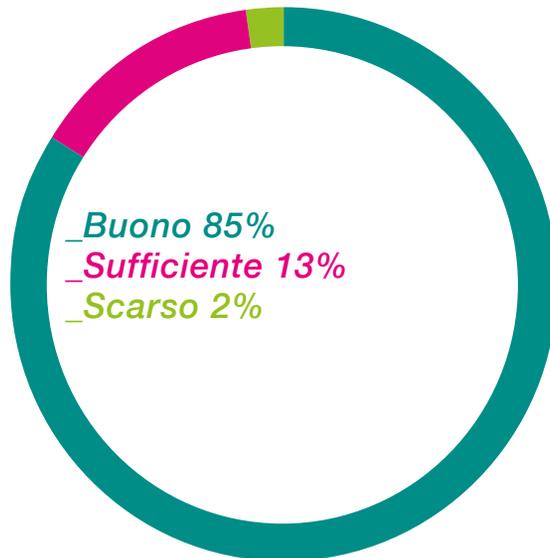
Ogni anno viene effettuata la customer satisfaction, tramite visite ispettive e tramite interviste telefoniche ai clienti.

L'analisi di soddisfazione viene effettuata sui clienti del canale tradizionale (distributori automatici), non sono inclusi i clienti OCS (Office Coffee Service)

Quest'anno sono stati intervistati 305 clienti, ai quali è stato chiesto di esprimere un giudizio (buono, sufficiente, scarso) su cinque aspetti fondamentali, che determinano la qualità del servizio:

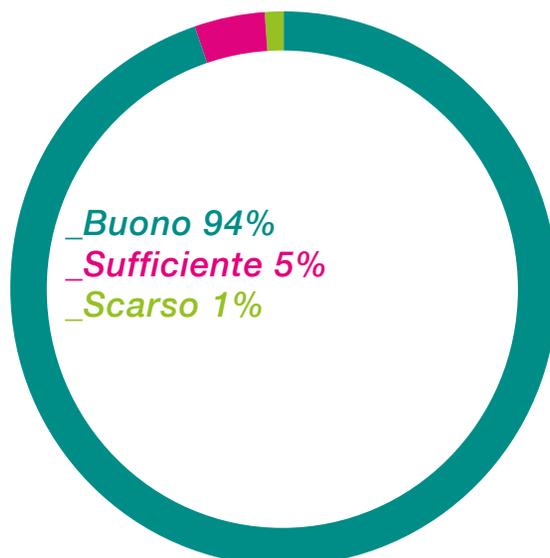
- ▶ *La pulizia del distributore all'interno, all'esterno e nell'area circostante*
- ▶ *L'assortimento e la qualità dei prodotti*
- ▶ *Il livello di rifornimento*
- ▶ *Il rispetto del giro periodico*
- ▶ *La cortesia del personale*

L'analisi riconferma il dato dell'anno scorso, ovvero l'85% dei clienti considera buono il servizio di Miami Ristoro.



Anche quest'anno, per avere un quadro più approfondito, Miami Ristoro ha deciso di isolare i dati dei 50 clienti TOP, ovvero quelli più grandi, che garantiscono cumulativamente il 70% fatturato e che rappresentano il 13% del totale clienti.

Il 94% dei clienti TOP considera BUONO il servizio di Miami Ristoro, mantengono il primato, come l'anno scorso le voci assortimento dei prodotti e cortesia del personale.



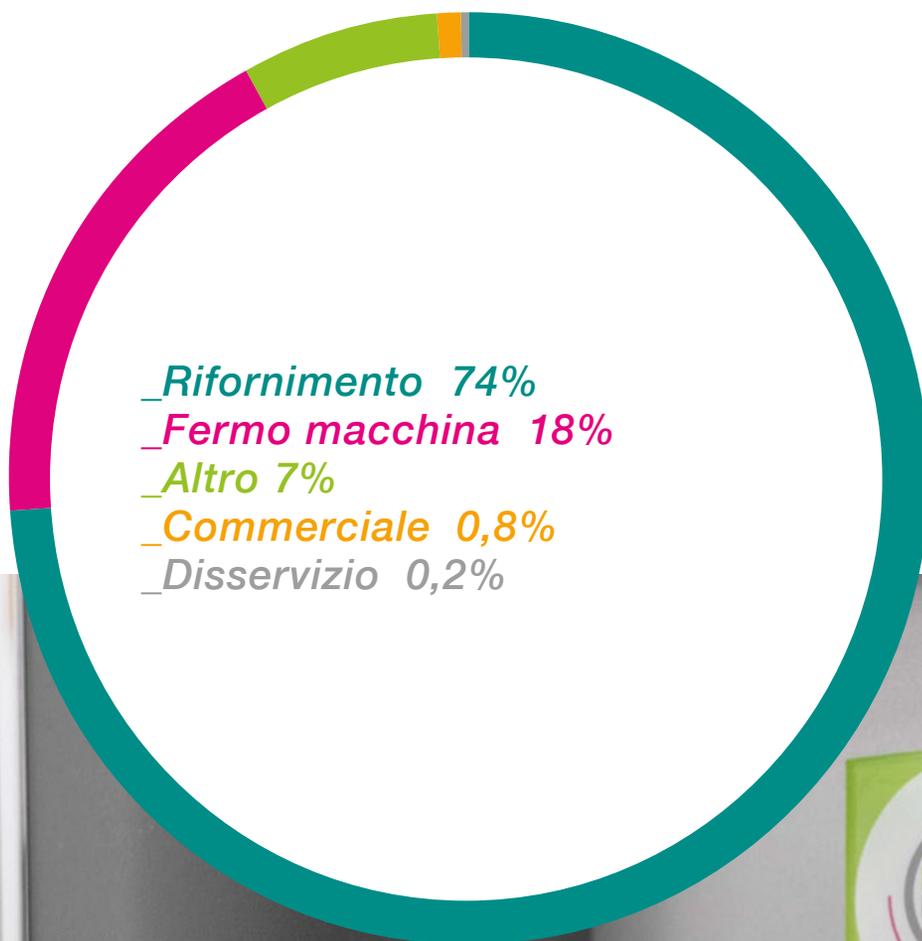
Call center - numero verde

Tutti i clienti di Miami Ristoro hanno a disposizione un Numero Verde che possono contattare in caso di necessità.

Le chiamate sono gestite da operatori specializzati che dirottano tempestivamente la richiesta agli uffici di competenza.

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 13 e dalle 14 alle 18.

Nel 2018 il call center di Miami Ristoro ha ricevuto 18.535 chiamate, la maggior parte delle quali, come negli anni precedenti, ha avuto per oggetto richieste di rifornimento.



2.2

I fornitori

Come specificato nel Codice Etico, Miami Ristoro sceglie e instaura con i propri fornitori una partnership fondata sui principi di **sostenibilità, integrità, trasparenza e uguaglianza**.

Nel 2018 Miami Ristoro ha effettuato acquisti dai propri fornitori per un totale di 2.517.973 euro comprensivi dei leasing per l'acquisto di distributori automatici e automezzi.

I principali fornitori sono quelli relativi ai prodotti e ai distributori automatici.

Miami Ristoro si tiene costantemente aggiornata sui trend di mercato e sottopone i suoi fornitori ad attente valutazioni, con l'obiettivo di identificare e selezionare il fornitore con le performance migliori e che garantisca i migliori standard di qualità, principalmente in un'ottica di responsabilità ambientale e sociale.

Continua in Miami Ristoro la collaborazione con fornitori di prodotti e distributori automatici, che, a parità di performance e qualità offerta, garantiscano un approccio responsabile.

Sempre in un'ottica di responsabilità ambientale, Miami Ristoro ha scelto anche un fornitore di caffè a KM0, **VARANINI**.

San Benedetto fornisce le bottigliette *EasyGreen*, costituite per il 50% da plastica rigenerata, **Flo** è il fornitore di bicchieri biologici in carta e di bicchieri *Hybrid*, **Necta** produce distributori in classe energetica superiore alla A+ e con innovazioni che mantengono bassi i consumi, **Drink Cup, Blu e Cosmetal** forniscono i boccioni, le colonnine e i distributori a rete idrica.

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

The logo for LAVAZZA, featuring the brand name in a bold, dark blue, sans-serif font. The letters are closely spaced and have a slight shadow effect, giving it a three-dimensional appearance. The background is white with scattered coffee beans around the edges.

TORINO, ITALIA, 1895

Costante e sempre più solida la partnership di Miami Ristoro con LAVAZZA.

La scelta di avere LAVAZZA come fornitore principale di caffè è stata fatta fin dagli inizi dell'attività di Miami Ristoro, riconoscendo nel brand torinese l'eccellenza del prodotto e l'esperienza di un'azienda Made in Italy, diventata famosa in tutto il mondo, grazie alla sua competenza e all'attenzione rivolta all'innovazione e alla sostenibilità.

LAVAZZA è infatti un brand che, oltre a garantire un prodotto di ottima qualità, da tantissimi anni si occupa di CSR, con una serie di progetti locali e mondiali a sostegno della comunità.

Miami Ristoro riconosce che la sua crescita nel mondo del Vending dipenda anche dalla collaborazione con LAVAZZA. Dagli esordi con il sistema Espresso Point in grado di offrire ai propri clienti un'ampia gamma di aromi in capsula, fino al sistema BLU e al più raffinato sistema FIRMA, che alla qualità del caffè aggiunge tutta l'eleganza del design italiano, Miami Ristoro ha avuto un grande sviluppo nel mercato dell'OCS, confermato dall'apertura del Miami Caffè Point nel 2016.

L'eccellenza LAVAZZA si ritrova anche nei distributori automatici, dove è possibile scegliere pregiate miscele di caffè in

grani, che garantiscono di mantenere inalterate le proprietà organolettiche fino al momento dell'erogazione.

La partnership con LAVAZZA però non è determinata solo da ragioni di business, ma è anche una scelta legata ai temi di responsabilità sociale. LAVAZZA ha sempre avuto a cuore il patrimonio economico, umano, ambientale e culturale dei Paesi in cui opera e questo l'ha portata negli anni a posizionarsi ai primi posti fra le aziende al mondo che si occupano di Corporate Responsibility, la prima su 100 aziende nel settore food&beverage.

LAVAZZA condivide la sua visione e il suo impegno con tutti i suoi stakeholder e questo ha permesso a Miami Ristoro, in questi anni, di portare avanti alcune sue attività di responsabilità sociale, come per esempio la raccolta fondi per Avis Milano e la formazione dei detenuti presso il Carcere di Bollate nell'ambito del progetto "Officine del Caffè".

Inoltre nel 2019 Miami Ristoro ha in programma di allargare l'offerta delle miscele LAVAZZA anche alla linea Terra Bio Organic, proveniente da aziende agricole certificate UTZ, ovvero che garantiscono standard qualitativi sociali e ambientali nella produzione di caffè e da coltivazioni biologiche certificate.

La partnership con LAVAZZA è un'ulteriore conferma dell'approccio consapevole e responsabile che Miami Ristoro adotta nella propria attività e che condivide con i propri stakeholder, partendo dalla scelta dei fornitori.

Associazioni di categoria

Miami Ristoro riconosce nella forza associativa un valore fondamentale del “fare impresa”.

Partecipa attivamente alle iniziative proposte da:

Confartigianato Imprese è la più grande rete europea di rappresentanza degli interessi e di erogazione di servizi all'artigianato e alle piccole imprese. Accompagna l'evoluzione di aziende nelle quali convivono la tradizione di mestieri antichi e l'innovazione di attività che utilizzano tecnologie d'avanguardia.

Assolombarda è l'associazione delle imprese che operano nella Città Metropolitana di Milano e nelle province di Lodi, Monza e Brianza. Esprime e tutela gli interessi di circa 6.000 imprese di ogni dimensione, nazionali e internazionali, produttrici di beni e servizi in tutti i settori merceologici.

Confida aderisce a Confcommercio – Imprese per l'Italia ed è l'unica associazione di categoria che rappresenta, a livello nazionale, l'intera filiera della distribuzione automatica di cibi e bevande.

Miami Ristoro è inoltre tra i soci fondatori di **Coven**, il consorzio italiano del vending, di cui Massimo Ferrarini è Presidente.

Obiettivo del consorzio è quello di attuare iniziative collettive mirate al consumatore finale e alle sue reali esigenze, al fine di valorizzare le medie imprese indipendenti del settore del Vending in Italia.



ASSOLOMBARDA



Obiettivi di miglioramento

In questi 4 anni di redazione del Report di Sostenibilità, Miami Ristoro è riuscita a rendere questo strumento un reale supporto alla comunicazione con gli stakeholder.

Nel 2018 è stato messo online anche un sito navigabile, totalmente dedicato al Report di Sostenibilità, con i contenuti di maggior interesse.

Il Report di Sostenibilità digitale permette all'azienda di mettere a disposizione di tutti gli stakeholder, nell'arco dell'anno rendicontato, i principali dati aggiornati in tempo reale e di renderli accessibili ovunque, in qualsiasi momento.

Questo strumento, in aggiunta all'apertura dei canali social dell'azienda, ha reso la comunicazione con gli stakeholder molto più capillare, raggiungendo anche il consumatore finale e ha permesso a Miami Ristoro di fare dei focus su alcuni argomenti, durante tutto l'anno successivo all'uscita del report cartaceo, in preparazione della nuova edizione.

Aumentare le attività di interazione con il consumatore grazie all'App Matipay.

Proseguire le giornate di "azienda aperta" e i test di soddisfazione rivolti ai clienti, per affinare sempre più l'analisi di materialità e raccogliere più informazioni possibili al fine di perfezionare i nostri servizi.

Continuare la ricerca di fornitori attenti alle tematiche sociali e ambientali.

3

96%
*di contratti a tempo
indeterminato*

24%
*dell'organico
composto da donne*

837h
di formazione

Risorse Umane

Miami Ristoro da sempre riserva ai propri dipendenti e collaboratori un ruolo di estrema importanza per lo sviluppo dell'azienda stessa.

Nel Codice Etico si esplicita che Miami Ristoro offre pari opportunità di lavoro a tutti i dipendenti e collaboratori sulla base delle qualifiche professionali e delle capacità di rendimento, garantendo un trattamento equo basato su criteri di merito e competenza.

Si legge inoltre che l'azienda contribuisce a sviluppare le capacità e le competenze dei propri dipendenti e promuovere e proteggere la salute e sicurezza degli stessi.



3.1

Analisi e descrizione del personale

Miami Ristoro è consapevole che un buon clima in azienda dipenda dall'ascolto costante del proprio personale. I dipendenti sono le figure chiave attraverso le quali Miami Ristoro si presenta e si relaziona con i propri clienti, la loro soddisfazione contribuirà all'attività di business dell'azienda. Avere una squadra, stabile e serena, che conosce approfonditamente i clienti e i loro gusti, assicurando un servizio efficiente e di qualità, è un fattore di successo fondamentale.

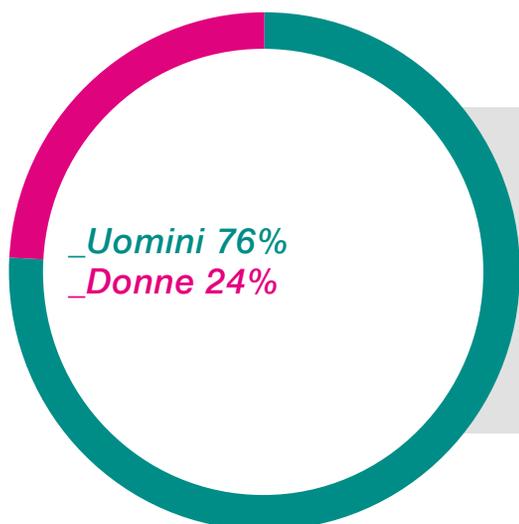
Anche per questo motivo Miami Ristoro ha sempre voluto mantenere invariata la sua politica di assunzione, anche nei periodi di crisi del settore, garantendo ai suoi dipendenti un lavoro a tempo indeterminato.

Nel 2018 Miami Ristoro ha assunto 6 persone, 5 a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato e ci sono stati 4 rapporti cessati per volontà dei dipendenti.

Forme contrattuali

	2016	2017	2018
dipendenti totali	30	31	33
dipendenti a tempo indeterminato	29	30	32
di cui part time	3	2	2
dipendenti a tempo determinato	1	1	1
di cui part time	0	1	1

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



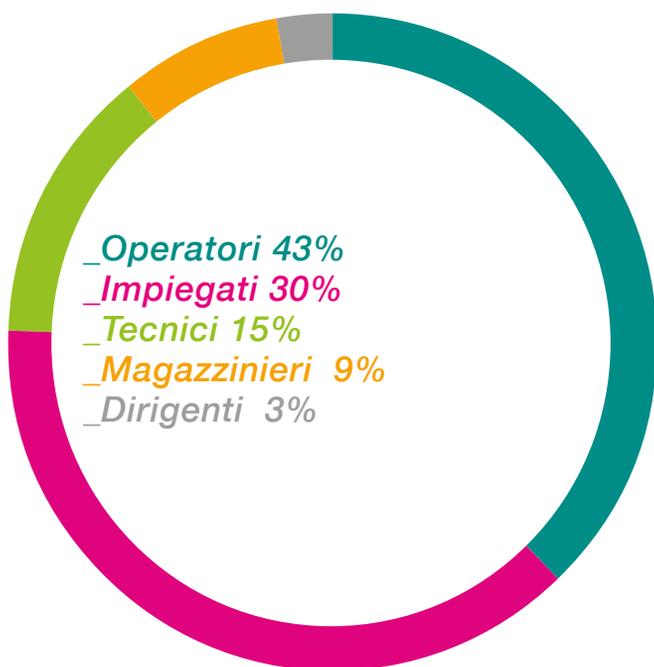
La tipologia di lavoro degli operatori e magazzinieri, richiede mansioni prettamente fisiche, questo comporta che tutte le donne svolgano mansioni di ufficio.

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	9	11	2	9	11	2	8	10
Operatori	11	0	11	12	0	12	14	0	14
Tecnici	5	0	5	5	0	5	5	0	5
Magazzinieri	2	0	2	2	0	2	3	0	3
Totale	21	9	30	22	9	31	25	8	33

Anche nel 2018 la qualifica più rappresentata è quella degli operatori, seguita dagli impiegati. La fascia di età in cui si concentra il maggior numero di dipendenti è quella fra i 30 e i 45 anni, che è anche la fascia in cui sono avvenute più assunzioni.

Qualifica personale 2018



L'indice di turn over 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 30 a 33 dipendenti nell'ultimo triennio.

indice turnover dipendenti

	Dip. medi	Assunti	Cessati	Turnover
2016	30	8	5	43,30%
2017	31	2	1	10,00%
2018	33	6	4	30,00%

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 si conferma la crescita continua di Miami Ristoro, che ogni anno investe in nuove assunzioni, mantenendo il suo tasso di compensazione sopra al 100% ormai da 3 anni.

tasso di compensazione

	Assunti	Cessati	Differenza	Tasso compensazione
2016	8	5	3	160%
2017	2	1	1	200%
2018	6	4	2	150%

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 è presente un lavoratore disabile.

Nel 2018 non sono state registrate vertenze dei dipendenti o interruzioni del lavoro causate dal rifiuto di massa a svolgere l'attività.

Ambiente stimolante

Miami Ristoro crede che un ambiente di lavoro stimolante, con un clima favorevole e familiare contribuisca a mantenere alto il livello di produzione e permette ai propri dipendenti di lavorare serenamente e di sentirsi a proprio agio.

Per questo motivo tutti i prodotti dei distributori installati in azienda sono erogati gratuitamente e ci sono promozioni sui prodotti in vendita nel Miami Caffè Point.

Inoltre due volte l'anno viene organizzata una grigliata in azienda, aperta a tutte le famiglie dei dipendenti e due gite all'anno, presso le aziende dei fornitori.



3.2

La formazione

Nel mondo del Vending un personale preparato e aggiornato permette di ottimizzare il servizio, tenerne sempre alta la qualità, garantire un'ampia gamma di scelta, assicurare assistenza e tempestività di risposta.

Inoltre un personale formato sa adattarsi più facilmente ai continui cambiamenti riguardanti le normative, le innovazioni tecnologiche e le abitudini culturali.

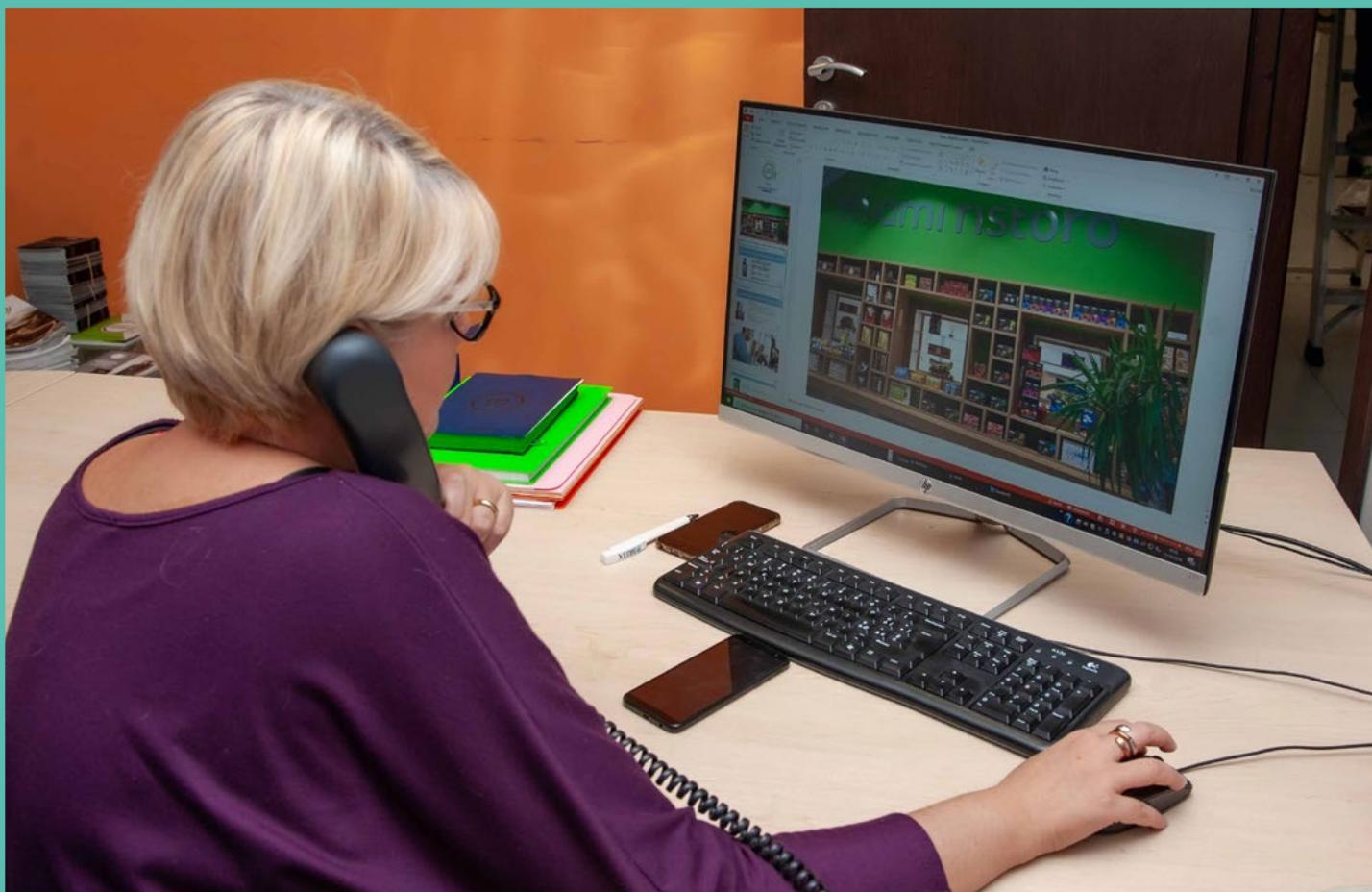
La formazione quindi riveste un ruolo strategico in Miami Ristoro, che negli ultimi anni ha dedicato molto spazio e risorse ai corsi di aggiornamento del proprio personale, aggiungendo ogni anno, ai corsi obbligatori, corsi facoltativi.

Con la redazione del Report di Sostenibilità è cresciuto, fra i dipendenti, l'interesse nei confronti di alcuni temi e la consapevolezza di far parte di un'azienda che va oltre il proprio core business e

che raggiunge risultati positivi, grazie anche alla collaborazione e alle competenze di tutti i suoi collaboratori.

Nel 2018 i corsi più significativi, non obbligatori per legge, che Miami Ristoro ha deciso di mettere in programma per i propri dipendenti, erano finalizzati ad aumentare la conoscenza in merito ai temi legati all'igiene e alla sicurezza nell'industria alimentare e al cambiamento che il mondo del vending sta attraversando.

Questo con l'obiettivo di garantire sempre gli alti livelli di qualità di servizio e di prodotto e offrire una panoramica dell'evoluzione del mondo della distribuzione automatica, che aiuti, in particolare gli ARD e i commerciali, a conoscere i cambiamenti del settore e soprattutto delle esigenze del consumatore.



Nel 2018 le ore di formazione sono state 837. Molti moduli di corsi obbligatori che hanno scadenza bi/triennale, si sono rinnovati e fra i corsi non obbligatori ce ne sono stati alcuni dedicati all'amministrazione e agli addetti gestione della qualità.

Corsi di formazione

	2016	2017	2018	Partecipanti
	Ore			
Rischio correlato alla mansione		44	100	Aggiornamento
Sicurezza sul lavoro		44	100	Aggiornamento
Rischio correlato alla mansione	16	8	36	Nuovi assunti
Sicurezza sul lavoro	64	8	36	Nuovi assunti
HACCP ai sensi dei regolamenti Ce852/2004, ce178/2002 e delle leggi regionali vigenti			112	Tutti i dipendenti
Sistema di gestione aziendale			128	Addetti alla gestione di qualità
ISO 9001:2015			32	Addetti alla gestione di qualità
Igiene e sanificazione nell'industria alimentare			128	Tutti i dipendenti
Primo soccorso aggiornamento		8		Addetto primo soccorso aggiornamento
Rappresentante dei lavoratori (rls) aggiornamento	4	4	4	Addetto rls aggiornamento
Corso antincendio			64	Addetti antincendio aggiornamento
Formazione gestione rifiuti	3		3	Addetto sorveglianza
Decreto legge 31/05/2010 normativa sullo spesometro	4			Responsabile amministrativo
Fatturazione elettronica			16	Amministrazione
Bilancio di gestione	12		8	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
Il vending tra passato, presente e futuro			66	Tutti i dipendenti
Formazione preposti			4	Responsabile qualità
Totale	103	378	837	

3.2.1

Salute e sicurezza sul lavoro

Miami Ristoro presta particolare attenzione alla tutela della salute e alla sicurezza sul lavoro dei propri dipendenti e collaboratori.

Oltre ad un accurato calendario dei corsi di formazione, l'azienda si impegna a creare consapevolezza dei rischi associati a ogni attività svolta in azienda e a diffondere una cultura di salute e sicurezza.

L'azienda ha quindi definito internamente alcune procedure per garantire e promuovere comportamenti responsabili:

- ▶ *Sono presenti moduli di istruzione con le informazioni relative ai comportamenti adeguati*
- ▶ *Sono previste esercitazioni sui temi di sicurezza sul lavoro*
- ▶ *Sono presenti schede da compilare relative alla sicurezza e all'igiene*
- ▶ *Attività di promozione dei corretti stili di vita*

Miami Ristoro ogni anno organizza le giornate di Unità Mobile Avis (ved. Cap. 5), dove tutti i dipendenti hanno la possibilità di donare il sangue direttamente in azienda, su un mezzo attrezzato Avis e ricevere uno screening completo delle analisi.

Grazie a questa iniziativa molti dipendenti sono diventati donatori abituali, ma soprattutto hanno la possibilità di tenere monitorato il proprio stato di salute.



incidenza giornate infortunio

	2016	2017	2018
giornate totali lavorate	7.618	8.547	9.270
giornate infortunio	0	0%	0
N° infortuni	0	0%	0
% gg infortunio su tot	0%	0%	0%

3.3

Diritti Umani

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 da 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

Si conferma anche nel 2018 il trend positivo di aumento del numero delle assunzioni rispetto ai rapporti cessati. Sicuramente è un andamento che Miami Ristoro si prefigge di mantenere anche nel prossimo anno.

L'inserimento di corsi formativi facoltativi, volti a perfezionare le conoscenze del personale, in particolare degli ARD, proseguirà anche nel prossimo anno, sempre con un'attenzione particolare ai corsi su tematiche inerenti la sicurezza e la salute sul lavoro e la responsabilità nel mondo del vending.

Nel 2018 Miami Ristoro ha apportato delle modifiche utili a ottenere l'anno prossimo la certificazione TQS Vending, specifica per il settore della distribuzione automatica, che certifica il rispetto dei requisiti indicati nel disciplinare.

Proseguire e aumentare le attività di welfare aziendale.