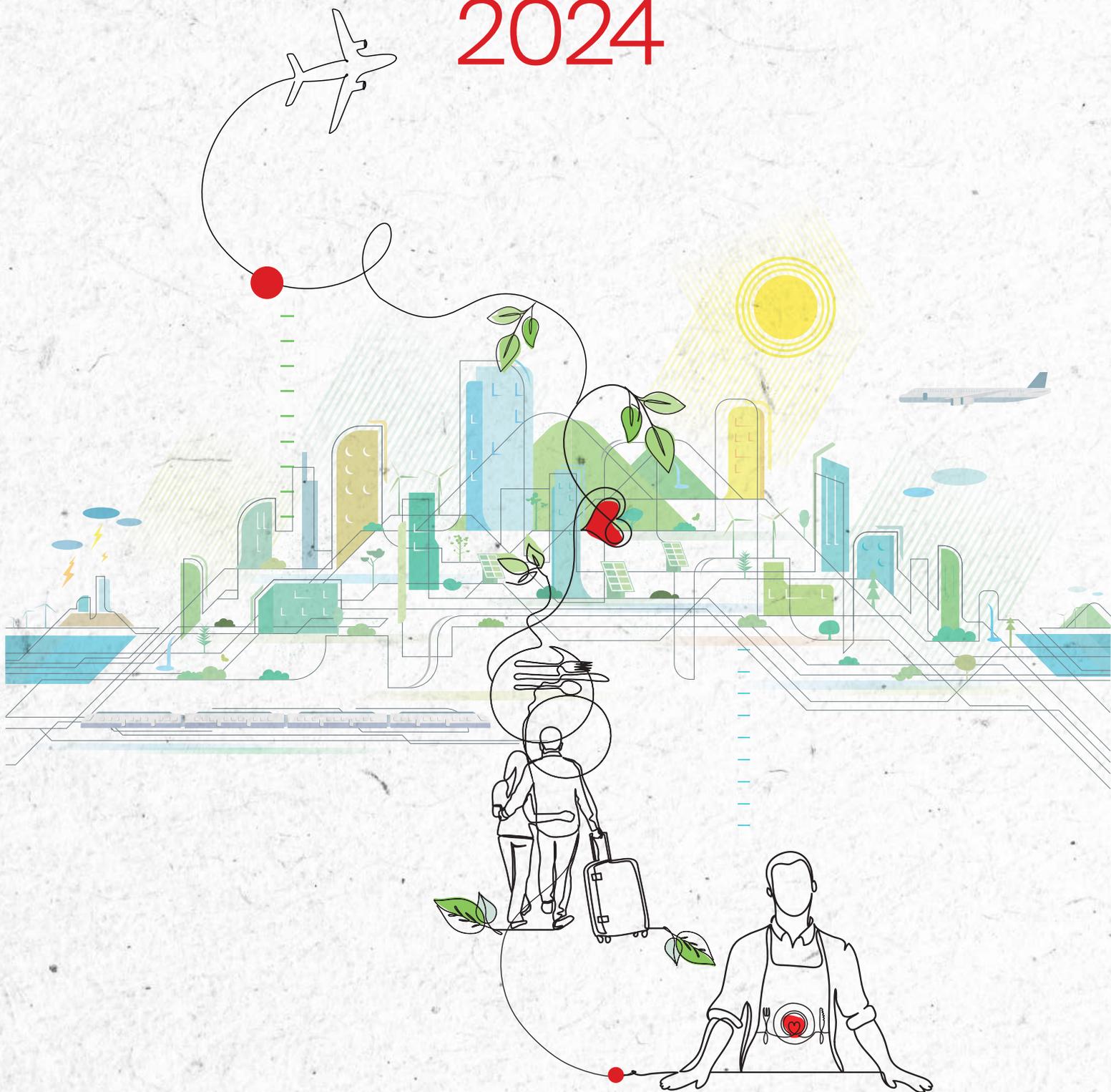


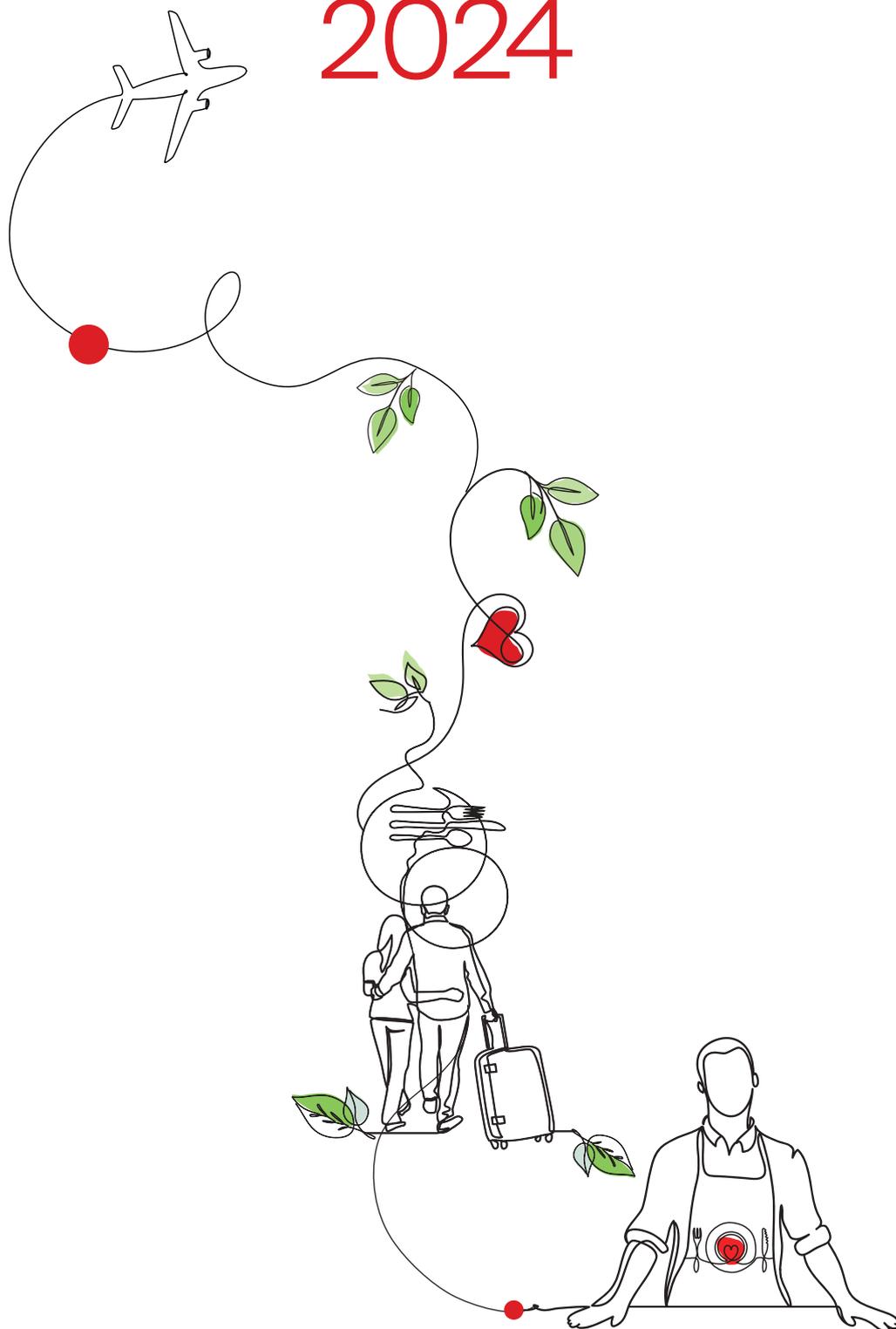


BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024





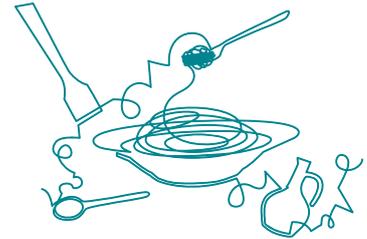
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2024



Indice



- 4 Lettera agli stakeholder**
- 6 Criteri per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024**
- 14 La strategia di sostenibilità**



19 **Capitolo 1** **Identità del gruppo**

- 20 La storia
- 22 Il Gruppo Cremonini, una leadership internazionale con radici sostenibili
- 24 Modello di business e catena del valore
- 26 I numeri chiave di Chef Express e delle sue Controllate
- 29 I brand
- 37 Mission, Vision e Valori
- 38 Gli stakeholder di Chef Express
- 41 Governance della Sostenibilità
- 42 Etica e integrità aziendale



79 **Capitolo 4** **La gestione della catena di fornitura**

- 80 Highlights
- 81 Partnership con i fornitori: impatti, rischi e opportunità di una collaborazione strategica
- 82 La politica di gestione dei fornitori
- 86 La gestione responsabile delle materie prime alimentari
- 92 Riciclati, riciclabili e biodegradabili: la scelta dei materiali per packaging e alimenti



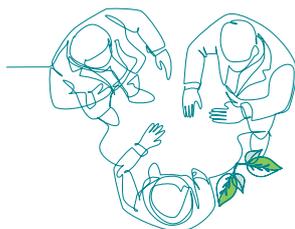
97 **Capitolo 5** **Qualità, sicurezza, lotta allo spreco alimentare**

- 98 Highlights
- 99 Qualità, sicurezza e spreco alimentare: impatti, rischi e opportunità di un'alimentazione responsabile
- 100 Un impegno certificato
- 102 Politiche adottate per la sicurezza alimentare
- 105 Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare
- 108 Innovazione, Ricerca e Sviluppo di prodotto
- 111 Solidarietà ed efficienza: la gestione degli scarti alimentari

2

45 Capitolo 2 La performance economica

- 46 Highlights
- 47 Valore economico generato e distribuito
- 49 Approccio alla fiscalità
- 51 Sviluppo del business



3

55 Capitolo 3 Le persone al centro

- 56 Highlights
- 57 Le persone al centro: impatti, rischi e opportunità per Chef Express
- 58 Le politiche di gestione delle risorse umane del gruppo Chef Express
- 60 I dipendenti del gruppo Chef Express
- 67 L'engagement dei propri dipendenti
- 70 Formazione e sviluppo dei propri dipendenti
- 75 Salute & Sicurezza: un impegno costante per la tutela delle persone



6

119 Capitolo 6 Il rapporto con il Cliente e la digitalizzazione

- 120 Highlights
- 121 Digitalizzazione a misura di Cliente: impatti, rischi e opportunità di un cambiamento guidato dai dati
- 122 Privacy dati
- 124 Sicurezza informatica
- 127 Digitalizzazione dei processi aziendali
- 130 La digitalizzazione dei servizi
- 134 La soddisfazione dei Clienti



7

139 Capitolo 7 La tutela dell'ambiente

- 140 Highlights
- 141 Cambiamento climatico: sfide e opportunità per il modello di business
- 142 Le politiche ambientali e i Sistemi di gestione
- 143 Le azioni per migliorare l'efficienza energetica
- 146 Misurazione e riduzione delle emissioni
- 149 Gestione e recupero dei rifiuti



156 Indice dei contenuti ESRS

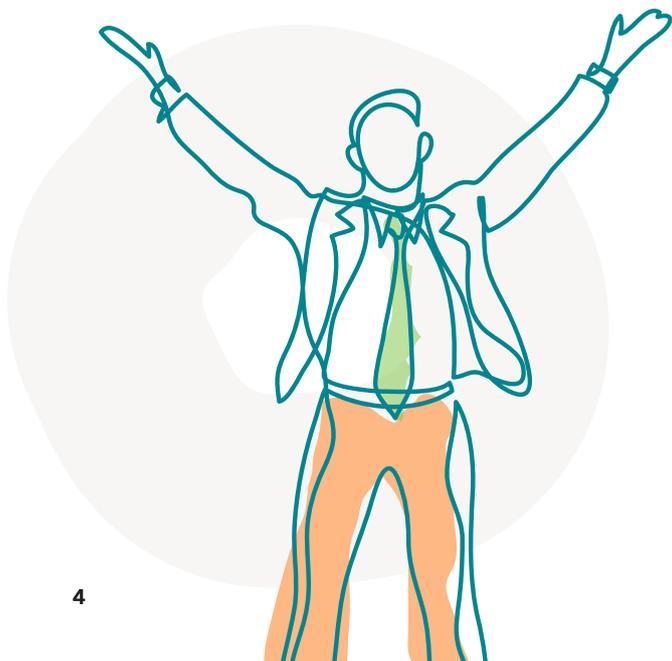
Lettera agli stakeholder



Il Gruppo Chef Express per il perimetro italiano ed estero nell'anno 2024 ha registrato una forte crescita, generando un fatturato di oltre 800 milioni di euro. Un risultato che conferma la solidità del nostro modello e la capacità di interpretare con efficacia le dinamiche di un mercato in continua evoluzione.

Abbiamo rafforzato la nostra presenza nei canali in concessione e commerciali, continuando a investire nella qualità dell'offerta e nella diversificazione dei formati. A livello internazionale, celebriamo nell'anno in corso con orgoglio i 25 anni di collaborazione con Eurostar, mentre nel Regno Unito prosegue l'espansione del marchio Bagel Factory, con 10 nuove aperture solo nell'ultimo anno.

Il mondo della ristorazione sta vivendo una fase di grandi cambiamenti e la vera sfida sarà proseguire nello sviluppo sapendo interpretare al meglio le nuove tendenze e i bisogni dei consumatori in tutti i canali in cui operiamo. Nel travel, dove abbiamo una posizione di leadership, continueremo a investire nei canali aeroportuali e fer-



Uno dei nostri principali obiettivi strategici sarà valorizzare al massimo le sinergie tra le due anime di Chef Express: il travel retail e la ristorazione commerciale strutturata.

roviari e saremo pronti a cogliere le opportunità che il mercato autostradale offrirà con i prossimi bandi. Uno dei nostri principali obiettivi strategici sarà valorizzare al massimo le sinergie tra le due anime di Chef Express: il travel retail e la ristorazione commerciale strutturata. Anche lo sviluppo del brand **Pret A Manger** in Italia rappresenta per noi un pilastro importante, con circa 40 aperture programmate nei prossimi anni.

Le persone sono il vero motore del nostro successo. Con oltre 9.000 dipendenti, Chef Express è prima di tutto una comunità multiculturale, che riunisce più di 35 nazionalità diverse e promuove attivamente l'inclusione, la parità di genere e l'equilibrio tra vita professionale e privata. La nostra attenzione ai giovani si riflette in una struttura anagrafica dinamica: il 47% dei nostri collaboratori ha meno di 30 anni, a testimonianza del nostro impegno nel creare opportunità di impiego e crescita professionale per le nuove generazioni.

A conferma della nostra capacità di costruire ambienti di lavoro solidi e attrattivi, nel 2024 il **Team People** di **Chef Express S.p.A.** ha ottenuto la certificazione di **"Best HR Team"**, mentre **Roadhouse** si è confermata tra le **400 aziende italiane** premiate nella classifica **"Top Job - Italy's Best Employers 2023/2024"**, consolidando un riconoscimento che si rinnova da anni.

Attraverso progetti come **Career Talks**, **NEXT**, **TASC** e **TASC Hub**, continuiamo a lavorare per attrarre talenti, formare competenze, premiare i comportamenti virtuosi e favorire percorsi di crescita verticale, orizzontale e trasversale all'interno dell'organizzazione.

Parallelamente, continua il nostro impegno per una sostenibilità che sia pienamente integrata nel modello di

business, non solo sul piano sociale, ma anche ambientale. La gestione dei rifiuti, la circolarità e la transizione verso la carbon neutrality sono le tre direttrici lungo cui si sviluppano le nostre azioni. Nel 2024, grazie all'acquisto di energia rinnovabile certificata e all'autoproduzione da fotovoltaico, abbiamo evitato l'emissione di oltre 42.500 tonnellate di CO₂, in crescita rispetto alle 32.800 del 2023. Inoltre, la partnership rinnovata con il Gruppo Hera ci ha permesso di raccogliere oltre 133 tonnellate di olio esausto in 257 punti vendita, trasformandole in biocarburante e riducendo di 378 tonnellate le emissioni di CO₂ rispetto all'equivalente fossile.

Da questa collaborazione è nata anche una rete con **Last Minute Market**, attraverso cui abbiamo avviato un progetto pilota per il recupero delle eccedenze alimentari in parte dei nostri Punti di Vendita. L'obiettivo è prevenire la produzione di rifiuti, promuovere il riutilizzo e sostenere concretamente il terzo settore. Tra giugno e dicembre 2024, il progetto ha generato 176 donazioni complessive e ha permesso di destinare 933 kg di prodotti alimentari a fini solidali.

Questo Bilancio, giunto alla sua quinta edizione, rappresenta per noi un momento di riflessione e condivisione: raccontare i risultati raggiunti, ma soprattutto ribadire che non esiste crescita se non è accompagnata da uno sviluppo sostenibile che mette al centro le persone e la nostra casa comune, l'ambiente.

Crediamo nel valore delle sfide, per questo abbiamo deciso di adottare volontariamente, e in anticipo rispetto agli obblighi normativi, gli standard di rendicontazione europei ESRS: un passo che testimonia il nostro impegno a rendere sempre più trasparente e misurabile il nostro contributo alla transizione sostenibile.

Criteria per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024

ESRS 2 - BP-1

Il presente Bilancio di Sostenibilità è redatto su base volontaria da Chef Express S.p.A., che, pur non essendo attualmente soggetta a obblighi di rendicontazione non finanziaria ai sensi della Direttiva (UE) 2022/2464 (Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD), recepita in Italia con il D.Lgs. 254/2016, ha scelto di adottare un approccio ispirato al quadro normativo definito dagli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), con particolare riferimento ai principi generali contenuti negli ESRS 1 e ESRS 2.

Gli ESRS sono stati utilizzati anche per rendicontare gli impatti utilizzando i data point quantitativi; tuttavia, si fa presente che, in quanto documento volontario, si è deciso di mantenere la struttura del Bilancio di Sostenibilità organizzata per Stakeholder e macro-tematiche, senza adottare lo schema previsto dagli ESRS (divisione delle informative nelle seguenti sezioni: Informazioni generali, Informazioni Ambientali, Informazioni Sociali e Informazioni di Governance).

Periodo e perimetro di rendicontazione

Il presente documento copre il periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024. Chef Express pubblica quest'anno la quinta edizione del Bilancio di Sostenibilità, che include i dati riferiti a Chef Express S.p.A. e a tutte le Società Controllate, con sede legale in Italia e all'estero (di seguito "Chef Express e le sue Controllate" o "le Società").

Nel documento, l'espressione "Gruppo" è utilizzata per indicare congiuntamente Chef Express S.p.A. e le Controllate, sebbene queste ultime siano entità giuridiche autonome e a loro volta controllate dal Gruppo Cremonini. In tale contesto, la definizione sottintende che Chef Express esercita un ruolo di direzione e coordinamento, finalizzato al perseguimento di obiettivi condivisi.

Il perimetro del Bilancio di Sostenibilità 2024 comprende:

- **Chef Express S.p.A.**, attiva nella ristorazione in contesti di viaggio;
- Le Società italiane **Roadhouse S.p.A.** e **Roadhouse Grill Roma S.r.l.** (congiuntamente "Roadhouse"), specializzate nella ristorazione commerciale a base di carne;

Le controllate estere:

- **Momentum Services Ltd.**, operante nella ristorazione a bordo dei treni Eurostar tra Londra, Parigi, Bruxelles e Amsterdam;
- **Lounge Services S.A.S.**, attiva nella gestione delle lounge Eurostar a Parigi;
- **Railrest S.A.**, che gestisce i servizi di ristorazione a bordo dei treni Eurostar tra Belgio, Francia, Olanda e Germania;
- **GABF Holding Ltd.**, capogruppo del Gruppo Bagel Factory, che include **Bagel Nash (Retail) Ltd.**, **O! Bagel Trading Ltd.** e **The Great American Bagel Factory Ltd.**, specializzate nella produzione e commercializzazione di bagel e prodotti associati nel Regno Unito e in Irlanda.

Inoltre, nel 2024 è stata completata l'incorporazione di C&P S.r.l. in Chef Express, società attiva nella ristorazione multi-brand (Wagamama, Caio, La Piadina di Casa Maioli); pertanto, i dati 2024 di Chef Express S.p.A. includono anche quelli di C&P. Infine, si segnala che a partire dal 1° giugno 2025, Chef Express ha incorporato la sua controllata Roadhouse.

Di conseguenza, al 31.12.2025, i dati della Società includeranno anche quelli di Roadhouse S.p.A.

Chef Express S.p.A. e le sue Controllate non hanno omesso informazioni specifiche relative a proprietà intellettuali, know-how o risultati di innovazioni.

Informativa in relazione a circostanze specifiche

ESRS 2 - BP-2

Per garantire l'attendibilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili. Nel Bilancio di Sostenibilità si riportano anche alcune quantificazioni degli impatti associati ai progetti relativi allo spreco alimentare (cap. 5) e all'economia circolare (cap. 7) calcolati direttamente dai partner esterni del progetto.

Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

ESRS 2 -IRO-1

Gli Standard ESRS introducono il concetto di doppia rilevanza, un approccio che impone alle imprese di fornire informazioni sia sugli impatti delle proprie attività su persone e ambiente (rilevanza d'impatto), sia su come le questioni di sostenibilità influenzano la performance economica e operativa dell'azienda (rilevanza finanziaria). Questo principio costituisce la base metodologica per identificare i temi materiali, ossia quelli rilevanti per i quali le imprese devono comunicare le informazioni previste dagli Standard.

Chef Express S.p.A. ha condotto l'analisi di doppia rilevanza conformemente agli obblighi di informativa dettagliati dagli standard ESRS 1 Capitolo 3 "Doppia rilevanza come base per l'informativa sulla sostenibilità" e sulla base del processo suggerito dall'EFRAG Implementation Guidance 1: Materiality Assessment.

Il processo si è articolato in sei fasi, di seguito descritte:

1. Analisi del contesto interno del gruppo

L'analisi è stata condotta a partire dall'analisi di rilevanza degli impatti, effettuata in coerenza con quanto previsto dalle linee guida dello Standard "GRI 3: Material Topics" e pubblicata nel Bilancio di sostenibilità 2023.

2. Analisi del contesto esterno del gruppo

Tale fase ha previsto un'attività di benchmarking del profilo di sostenibilità di 18 aziende, di cui 11 fornitori chiave di Chef Express S.p.A. e delle sue Controllate e 7 competitors, grazie alla quale si sono identificate le questioni di sostenibilità rilevanti per il settore.

3. Identificazione della lista degli impatti da sottoporre a valutazione interna ed esterna

La lista è stata predisposta dal team di consulenza e dal team di sostenibilità di Chef Express S.p.A. sulla base dei risultati delle prime 2 fasi e tenendo in considerazione l'elenco previsto dagli Standard ESRS nel RA16 degli ESRS 1.

Il team di consulenza ha condotto una prevalutazione dell'elenco degli impatti da sottoporre alla valutazione degli Stakeholder, al termine della quale sono stati esclusi i seguenti standard: E2 - Inquinamento, E4 - Biodiversità, S3 - Comunità interessate.

Lo Standard E2 è stato escluso in quanto non applicabile al Gruppo, alla luce del suo modello di business. Per quanto riguarda invece la biodiversità e le comunità interessate, si è rilevata una possibile incidenza indiretta da parte di Chef Express, in particolare a monte della ca-

tena del valore e in relazione a specifiche materie prime alimentari. Tuttavia, si è ritenuto più appropriato rendicontare l'attenzione a queste tematiche attraverso lo Standard G1, in riferimento ai criteri di selezione delle materie prime e al processo di valutazione dei fornitori.

Un'impostazione analoga è stata adottata per lo Standard S2 – Lavoratori della catena del valore: sebbene il tema sia stato sottoposto alla valutazione degli Stakeholder interni ed esterni, si è scelto di trattarlo nel perimetro dello Standard G1, valorizzando i criteri sociali applicati alla selezione e gestione dei fornitori e la certificazione SA8000 ottenuta da Chef Express S.p.A. quale evidenza dell'attenzione rivolta ai diritti dei lavoratori lungo la catena del valore.

4. Valutazione della rilevanza degli impatti

Per la valutazione sono stati coinvolti sia Stakeholder interni, in particolare 15 referenti aziendali, rappresentanti il management delle Società italiane ed estere, sia Stakeholder esterni.

Gli impatti sono stati valutati tenendo conto di variabili quali entità, portata, irrimediabilità (solo per gli impatti negativi), e probabilità (per gli impatti potenziali). La dimensione temporale è stata integrata nel parametro "persistenza", intesa sia come il tempo necessario per rimediare a un impatto negativo, sia come la durata degli effetti positivi. Sono stati considerati tre orizzonti temporali: breve termine (anno di rendicontazione), medio termine (fino a 5 anni), lungo termine (oltre i 5 anni).

Il team di consulenza ha effettuato una pre-valutazione dei parametri, successivamente presentata e discussa con il management nel cor-

so di un workshop dedicato. Durante l'incontro, il management ha compilato in tempo reale un questionario online sulla Materialità degli Impatti, esprimendo, su una scala da 1 (minimo) a 5 (massimo), un giudizio in merito alla significatività e alla probabilità per ciascun impatto. Per entrambe le variabili è stato calcolato un valore medio complessivo, utilizzato per definire la soglia di materialità.

Dall'analisi di materialità interna sono risultati non materiali i seguenti impatti "emissioni di Scope 3", "consumi idrici", "corruzione attiva e passiva", "gender pay gap" e "rapporti con i piccoli fornitori".

Gli Stakeholder esterni sono stati coinvolti tramite un questionario online per esprimere la propria valutazione sulla rilevanza degli impatti identificati dal management con il supporto dei consulenti. In totale sono stati raccolti 13 questionari, così suddivisi: 6 per i fornitori - tra cui MARR e Inalca - 3 per gli Aeroporti, 1 di una Stazione ferroviaria, 2 di Associazioni di categoria e 1 di un Partner per i progetti di economia circolare.

Complessivamente, gli Stakeholder hanno confermato la pertinenza e la completezza della lista degli impatti materiali individuata internamente. Un impatto segnalato come rilevante da alcuni Stakeholder esterni, ma non ancora affrontato in modo esplicito nel Bilancio di Sostenibilità, riguarda le emissioni generate dalle attività logistiche. Tali emissioni rientrano in parte nello Scope 3, ma non sono ancora state oggetto di una quantificazione specifica.

Data la rilevanza suggerita dagli Stakeholder esterni alla tematica dello Scope 3, si è deciso di includere tale sotto tema come rilevante all'interno dello Standard E1; tuttavia, si specifi-

ca che non sono state raccolte direttamente da Chef Express le emissioni di Scope 3 e che tale attività sarà da avviare per il futuro.

Infine, anche la tematica della corruzione attiva e passiva è stata trattata nel capitolo relativo all'etica aziendale.

5. Materialità finanziaria

Per quanto riguarda la Materialità Finanziaria, il team di professionisti ha identificato i principali Rischi e Opportunità ESG che potrebbero influenzare la performance finanziaria, la situazione economica e i flussi di cassa dell'Azienda nel breve, medio e lungo termine. I Rischi e le Opportunità sono stati categorizzati in base al tipo di effetto (finanziario, strategico, operativo, legale e reputazionale) e, per quanto riguarda i rischi climatici, sono stati classificati come rischi fisici o di transizione.

La lista si è basata sul benchmarking settoriale, i framework del **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** e report specialistici. La rilevanza è stata determinata valutando sia la magnitudo dell'impatto economico sia la probabilità di accadimento del rischio/opportunità.

La valutazione dei parametri è stata svolta con il management, coinvolgendo anche i CFO delle Società. Anche in questo caso, si è svolto un workshop online con la compilazione di un questionario in diretta in cui i referenti hanno espresso la propria valutazione sulla magnitudine e sulla probabilità con una scala da 1 (valore minimo) a 5 (valore massimo).

Le valutazioni sono state poi aggregate, calcolando delle medie ponderate dei parametri magnitudine e probabilità, con il peso maggio-

re attribuito a Chef Express S.p.A. in qualità di Società che svolge un ruolo di coordinamento strategico e operativo. Sono state identificate tre soglie di materialità diverse per la dimensione Ambientale, Sociale e di Governance utilizzando il prodotto tra magnitudine e probabilità.

6. Identificazione degli standard da rendicontare

A seguito della valutazione di doppia materialità si sono identificati gli Standard, i sub-sub topics e i relativi data points da rendicontare.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti

ESRS 2 –SBM 3

Si specifica che per gli impatti, i rischi e le opportunità materiali non sono stati identificati e quantificati gli effetti finanziari attuali e futuri. Tale operazione verrà effettuata in prossimità dell'entrata in vigore dell'obbligo della CSRD per il Gruppo Cremonini e previo confronto con la Holding.

Di seguito si presentano due tabelle: la prima con l'elenco degli impatti e la seconda con l'elenco dei rischi e delle opportunità materiali.



Elenco degli impatti

Standard ESRS	Impatto	Tipologia	Posizione nella catena del valore	Tipologia di contributo
E1 Cambiamenti climatici	Generazione di emissioni di CO ₂ equivalenti dirette (Scope 1) ed indirette (Scope 2)	Negativo Effettivo	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
	Generazione di emissioni di CO ₂ Scope 3	Negativo Effettivo	Operazioni a monte e a valle	Direttamente collegato tramite una relazione di business
E5 Utilizzo delle risorse ed economia circolare	Acquisto e consumo di materie prime	Negativo Effettivo	Operazioni a monte	Direttamente causato dalle Società e collegato tramite una relazione di business
	Produzione di rifiuti	Negativo Effettivo	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società e collegato tramite una relazione di business
	Utilizzo dei rifiuti in ottica di economia circolare	Positivo Effettivo	Operazioni a valle	Direttamente causato dalle Società e collegato tramite una relazione di business
S1 Forza lavoro propria	Benessere dei collaboratori grazie alla stabilità dei contratti (occupazione sicura)	Positivo Effettivo	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
	Creazione di un clima di lavoro positivo grazie al coinvolgimento dei dipendenti	Positivo Effettivo	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
	Impatto sul benessere dei lavoratori grazie all'equilibrio vita-lavoro	Positivo Potenziale	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
	Salute e sicurezza dei dipendenti	Negativo Potenziale	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
	Pari opportunità e inclusione	Negativo Potenziale	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
	Stress emotivo dovuto a episodi di molestie sul luogo di lavoro	Negativo Potenziale	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
	Crescita delle persone grazie a investimenti in formazione	Positivo Effettivo	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
S4 Consumatori e utilizzatori finali	Informazioni trasparenti e corrette ai consumatori in relazione ai prodotti	Negativo Potenziale	Operazioni a valle	Direttamente causato dalle Società
	Salute e sicurezza del consumatore finale	Negativo Potenziale	Operazioni a valle	Direttamente causato dalle Società

Elenco degli impatti

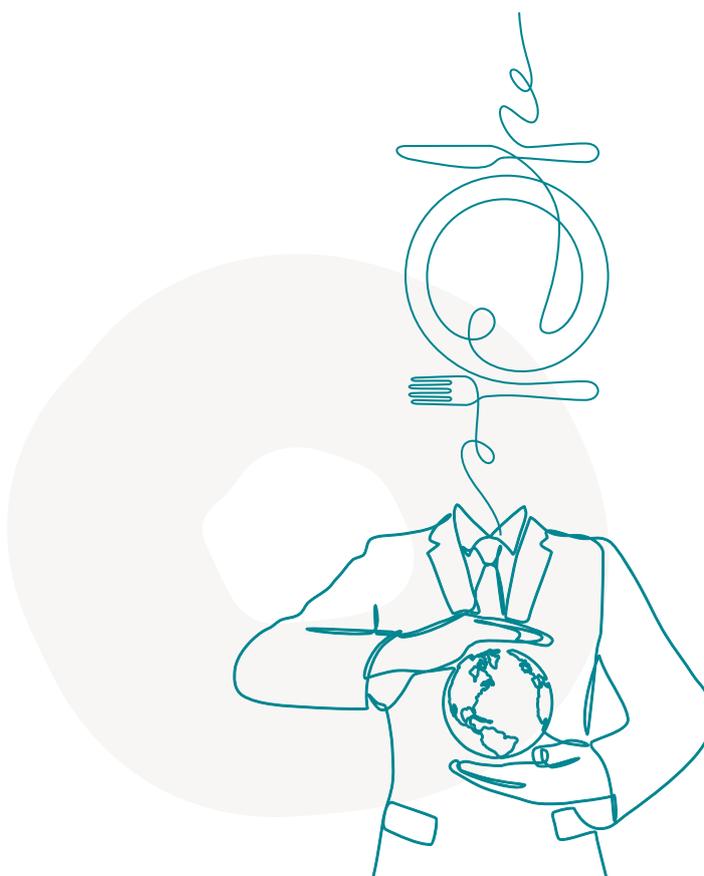
Standard ESRS	Impatto	Tipologia	Posizione nella catena del valore	Tipologia di contributo
G1 Condotta delle imprese	Impatto generato dall'utilizzo di criteri di selezione ESG sulla sostenibilità dei fornitori	Positivo Potenziale	Operazioni a monte	Direttamente collegato tramite una relazione di business
	Corruzione attiva e passiva anche in relazione alla partecipazione a gare di appalto pubbliche	Negativo Potenziale	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società
-	Digitalizzazione e innovazione al servizio del consumatore	Positivo Effettivo	Operazioni Proprie e a valle	Direttamente causato dalle Società
G1 Condotta delle imprese S4 Consumatori ed utilizzatori finali	Sicurezza dei sistemi informativi e dei dati trattati	Negativo Potenziale	Operazioni Proprie e a valle	Direttamente causato dalle Società

Elenco dei rischi e delle opportunità materiali

Standard ESRS	Impatto	Tipologia	Posizione nella catena del valore	Tipologia di contributo
E1 Cambiamenti climatici	Impatto economico derivante da danni agli attivi e compromissione delle operazioni a causa di eventi metereologici estremi (es: grandinate, alluvioni, incendi, etc.)	Rischio	Operazioni Proprie	Breve, Medio e Lungo periodo
	Impatto economico connesso alle variazioni nel traffico dei nodi infrastrutturali relative alle evoluzioni nelle scelte di mobilità (aumento dell'utilizzo del trasporto pubblico a discapito del traffico autostradale e aereo come effetto delle politiche climatiche)	Rischio	Operazioni proprie	Lungo periodo
	Impatto economico connesso all'opportunità di crescita dell'attività di ristorazione a bordo treno, in risposta alle strategie dell'UE per incentivare il trasporto a basse emissioni	Opportunità	Operazioni Proprie	Medio periodo
E5 Utilizzo delle risorse ed economia circolare	Impatto economico derivante dall'adozione di food packaging conforme alle normative UE (Packaging and Packaging Waste Regulation (PPWR))	Rischio	Operazioni proprie	Breve periodo
	Impatto economico derivante da elevati livelli di spreco alimentare	Rischio	Operazioni Proprie	Breve periodo
S1 Forza lavoro propria	Impatto economico legato all'incapacità dell'organizzazione di attrarre o trattenere forza lavoro qualificata garantendo un buon livello di soddisfazione ai propri dipendenti	Rischio/Opportunità	Operazioni Proprie	Breve periodo
	Impatto economico in termini di attrattività delle risorse legato al livello di aggiornamento delle conoscenze e delle competenze dei dipendenti	Rischio	Operazioni Proprie	Breve periodo

Elenco dei rischi e delle opportunità materiali

Standard ESRS	Impatto	Tipologia	Posizione nella catena del valore	Tipologia di contributo
S4 Consumatori e utilizzatori finali	Impatto economico derivante dalla non conformità con gli standard di qualità e sicurezza alimentare	Rischio	Operazioni Proprie	Breve, Medio e Lungo periodo
	Impatto economico derivante dallo sviluppo di un'offerta con opzioni salutari e biologiche, adatta alle crescenti esigenze di alimentazione consapevole in linea con la Farm to Fork Strategy dell'EU Green Deal	Opportunità	Operazioni Proprie	Medio periodo
G1 Condotta delle imprese	Impatti economici legati alla trasparenza nelle gare e negli appalti pubblici	Rischio	Operazioni Proprie	Breve, medio e lungo periodo
	Impatto economico legato alla sostenibilità, stabilità e resilienza della catena di fornitura di materie prime strategiche	Opportunità	Operazioni Proprie	Direttamente causato dalle Società



La strategia di sostenibilità

L'impegno sostenibile di Chef Express

ESRS 2 SBM 1

L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite rappresenta un riferimento globale per lo sviluppo sostenibile, articolato in 17 Obiettivi (SDGs) che integrano le dimensioni economica, sociale e ambientale. In questo quadro, le direttrici strategiche definite da Chef Express si collocano in continuità con tali priorità, contribuendo in modo concreto al raggiungimento degli obiettivi comuni.

Nel corso del 2024, Chef Express ha concentrato il proprio impegno su **tre direttrici prioritarie**: gestione dei rifiuti e circolarità, innovazione ed efficienza energetica, formazione e change management. Queste linee di intervento sono profondamente coerenti con il **modello di business del Gruppo**, che si articola in una rete di Punti di Vendita – come quelli di **Chef Express, Roadhouse e Bagel Factory** – e in servizi ristorativi a bordo treno gestiti da **Railrest e Momentum**. In tutti questi contesti, la capacità di attrarre, sviluppare e valorizzare le competenze delle persone rappresenta una risorsa critica per garantire qualità del servizio, continuità operativa e leadership sul mercato, mentre l'efficienza energetica e la riduzione degli sprechi costituiscono leve indispensabili per la sostenibilità del modello nel lungo periodo (Cfr. Capitolo 1).

Il **Piano strategico di sostenibilità** sarà oggetto di un aggiornamento interno, anche alla luce dei rilevanti cambiamenti organizzativi avvenuti nel corso dell'anno – tra cui il rinnovamento della Direzione e del management – che rendono necessario rianalizzare le modalità di attuazione del percorso di sostenibilità.

Economia circolare e gestione responsabile delle risorse

La gestione dei rifiuti e l'adozione di pratiche circolari rappresentano da tempo un punto di forza del Gruppo, che ha sviluppato solide partnership con organizzazioni esterne. Le principali sfide che Chef Express si trova oggi ad affrontare in quest'ambito riguardano due tematiche chiave: lo spreco alimentare e l'utilizzo di packaging monouso. L'obiettivo della strategia circolare è quindi quello di intervenire in queste aree con un approccio sistemico e orientato all'azione.

Chef Express ha elaborato una **Zero Waste Roadmap**, che definisce obiettivi integrati per rafforzare l'economia circolare all'interno del proprio modello operativo:

- **ottimizzare il consumo** di materia prima per ridurre gli scarti;
- **avviare e consolidare progetti di economia circolare** nei Punti Vendita;
- **sviluppare iniziative di riduzione dei rifiuti** in collaborazione con partner specializzati;
- **mappare e analizzare le tipologie di packaging** utilizzate, al fine di ridurre l'impatto ambientale.

In coerenza con queste priorità, i principali ambiti di intervento includono la gestione dei rifiuti operativi, la sostituzione ove percorribile delle materie prime vergini, la riduzione degli scarti alimentari e la progettazione di edifici sostenibili.

Tali obiettivi sono perseguiti attraverso il miglioramento dei processi interni, la diffusione delle best practice tra le società e i Punti Vendita, e l'attivazione di percorsi di sensibilizzazione e formazione rivolti ai dipendenti.

Chef Express ha già adottato soluzioni concrete nella selezione del packaging e della stoviglieria. In



quest'ambito, sono state elaborate apposite Linee guida per la selezione dei materiali on board, volte a sostituire progressivamente gli articoli monouso – prevalentemente in plastica – con alternative più sostenibili, riciclate o compostabili (Cfr. Capitolo 4). In numerosi Punti Vendita è inoltre promossa la raccolta differenziata da parte dei Clienti, grazie alla presenza di contenitori dedicati corredati da istruzioni chiare sulla separazione dei rifiuti.

Fondamentale è anche l'attivazione di **partnership per il recupero delle eccedenze alimentari**, in collaborazione con realtà quali **Banco Alimentare**, **Too Good To Go** e **Last Minute Market**, con l'obiettivo di prevenire gli sprechi e contribuire alla lotta contro la fame (cfr. Capitolo 5).

Infine, in collaborazione con il **Gruppo Hera**, Chef Express è impegnata nel recupero degli oli vegetali esausti, successivamente trasformati in biocarburante. Questa iniziativa consente una riduzione delle emissioni di CO₂ superiore all'80% rispetto ai carburanti fossili, e rappresenta un ulteriore tassello dell'**approccio circolare** adottato dal Gruppo (cfr. Capitolo 7).

Efficienza, innovazione e consumo responsabile di energia

L'**efficienza energetica** rappresenta un obiettivo strategico per Chef Express e per le sue controllate, perseguito attraverso politiche mirate, investimenti tecnologici e il coinvolgimento attivo delle persone.

I **consumi energetici** riguardano in modo particolare le società che gestiscono direttamente Ristoranti e Punti Vendita, dove è possibile attuare misure strutturali e tecnologiche di efficientamento. Per le società che operano in concessione a bordo treno, come **Momentum** e **Railrest**, l'impatto diretto risulta più contenuto: sebbene siano possibili interventi per ridurre i consumi legati al servizio erogato, il principale dispendio energetico è lega-

to alla trazione ferroviaria, che resta al di fuori della loro responsabilità diretta.

Nel 2024, in continuità con gli anni precedenti, Chef Express ha realizzato numerose iniziative finalizzate alla riduzione dei consumi e all'efficientamento energetico nei propri Punti Vendita.

Tra le azioni principali figurano: l'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile; il rinnovamento degli impianti di climatizzazione e riscaldamento, con progressiva eliminazione del gasolio; l'introduzione di sistemi di building automation nella rete autostradale e in alcuni ristoranti **Roadhouse** e **Wagamama**; l'adozione di **sistemi per il recupero di vapore** in cucina e nelle lavastoviglie; l'illuminazione a LED e distributori automatici a basso consumo.

Parallelamente, Momentum è impegnata nella definizione della propria **Roadmap di Sostenibilità**, che includerà obiettivi e azioni in materia di cambiamento climatico e rischi ambientali, con pubblicazione prevista nel secondo trimestre del 2025.

In linea con questa direttrice strategica, **Chef Express** persegue obiettivi chiari: **ridurre** progressivamente i **consumi energetici** e le relative emissioni, **incrementare** l'utilizzo di **fonti rinnovabili**, migliorare l'**efficienza ambientale** degli impianti e rafforzare i **sistemi di monitoraggio** e gestione dei consumi.

Contestualmente, il Gruppo promuove una **cultura diffusa dell'efficienza**, valorizzando il contributo attivo dei collaboratori e rafforzando la formazione su comportamenti sostenibili, anche in contesti a controllo limitato.

Crescita delle persone e cultura della performance

La **strategia HR** di Chef Express pone al centro lo **sviluppo** delle persone come leva per la crescita dell'organizzazione e la **valorizzazione** dei talenti. In

linea con le priorità della **People Strategy – sviluppo & performance, engagement, welfare & wellbeing, diversity & inclusion** – nel 2024 è stato rafforzato l'impegno nella costruzione di percorsi professionali personalizzati e nella definizione di un sistema strutturato di valutazione della performance.

Attraverso il **programma TaSC – Talent Strategy Chef Express**, il Gruppo ha definito un framework di competenze e strumenti integrati per accompagnare la crescita verticale, orizzontale e trasversale delle risorse. Il sistema mira a riconoscere, valutare e premiare comportamenti e risultati coerenti con gli obiettivi aziendali, anche attraverso un **modello incentivante (MBO)** che, nel 2024, ha coinvolto 438 persone, legando l'erogazione del bonus a indicatori economici e qualitativi.

Le iniziative hanno incluso anche programmi di coaching dedicati al management, la certificazione delle competenze per ruoli chiave, e un **piano formativo ampio** e articolato: da gennaio a settembre 2024 sono state erogate **oltre 8.400 ore** di formazione, con il coinvolgimento di **oltre 700 dipendenti**. A queste si aggiungono percorsi di affiancamento sul campo, attività di tutoring focalizzate sul miglioramento della customer experience e iniziative di onboarding digitalizzato.

Questa strategia mira a costruire un ambiente in cui ogni persona possa esprimere pienamente il proprio potenziale, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali e rafforzando il senso di appartenenza e la retention dei talenti (Cfr. Capitolo 3).



SDGs a cui contribuisce Chef Express insieme alle Società Controllate

Economia circolare e gestione dei rifiuti



SDG 2
Porre fine alla fame



SDG 12
Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



SDG 13
Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze



SDG 17
Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

Innovazione ed efficienza energetica



SDG 7
Garantire l'accesso a un'energia conveniente, affidabile, sostenibile e moderna per tutti



SDG 9
Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione



SDG 13
Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

Sviluppo e performance delle persone



SDG 4
Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento permanente per tutti



SDG 5
Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze



SDG 8
Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti



SDG 10
Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni



**chef
express**

21

Fast Food

Pizza

Coffee & Snack

Store

**entrata
entrance**

Giarsa Nord Km 437 Entrata/Entrance

**chef
expres**
un Sorriso lungo t



WEBCAM 3



CAPITOLO 1

Identità del Gruppo



ESRS 2 SBM 1

Strategia, modello aziendale e catena del valore

ESRS 2 SBM 2

Interessi e opinioni degli stakeholder

GOV 1

Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

GOV 2

Informazioni di sostenibilità e questioni affrontate dagli organi di amministrazione, direzione e controllo

GOV 3

Integrazione della sostenibilità nei sistemi di incentivazione

G1 - Condotta delle imprese

G1-1

Politiche in materia di cultura e condotta dell'impresa

G1-3

Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva

G1-4

Casi accertati di corruzione attiva o passiva

La storia

Una traiettoria di successi costruita sulla fiducia e dedicata all'eccellenza nel servizio al Cliente descrive il percorso di Chef Express, supportata dalla storica esperienza del Gruppo Cremonini nel settore alimentare.

Partendo dalla produzione di carne per espandersi successivamente alla ristorazione, Cremonini ha chiuso il cerchio con una consolidata passione per il foodservice.

Chef Express, con le sue controllate, da oltre trent'anni offre prodotti di qualità e convenienza, rivolti a chi cerca ristoro in viaggio, durante lo shopping o nelle principali città italiane.

Il viaggio di Cremonini nel settore del fast food inizia alla fine degli anni '80 con l'introduzione di Burghy, la mitica catena di panini, seguito dall'e-

spansione nella ristorazione a bordo dei treni e nelle stazioni nel 1989 con Chef Express.

L'evoluzione continua con l'estensione ai canali degli aeroporti nel 2000 e al mercato della ristorazione autostradale nel 2003, anno della liberalizzazione del mercato. Nel 2001, Cremonini lancia Roadhouse, la prima catena di steakhouse in Italia, e successivamente amplia la sua presenza nel segmento del Mexican Food. Nel 2019, l'aggiunta di C&P, nata da una joint venture con Percassi per lo sviluppo nei mercati urbani e dei centri commerciali, ha rappresentato un importante ampliamento.

Le tappe di Chef Express – un viaggio tra format,

1963-1989

Le radici del Gruppo e la nascita di Chef Express

1963

Fondazione del Gruppo Cremonini

1982

Ingresso nella ristorazione con Agape e Italy&Italy

1985

Acquisizione di Burghy (6 Punti Vendita)

1989

Nasce Chef Express e inizia l'avventura nella ristorazione ferroviaria



1990-2000

Espansione e nuove rotte

1996

Cessione di Burghy a McDonald's (96 Punti Vendita)

2000

Ingresso nella ristorazione a bordo treno in Europa

2001-2010

Nuovi format, leadership e consolidamento

2001

Nasce Roadhouse Grill, prima steakhouse italiana

2003

Ingresso nella ristorazione autostradale (Moto S.p.A. in partnership con Compass Group)

2006

Cremonini diventa unico azionista di Moto S.p.A.: tutte le aree di servizio sotto il brand Chef Express

2007

Acquisizione dei diritti del marchio Roadhouse Grill per 50 Paesi europei

2009

Chef Express leader di mercato nelle stazioni ferroviarie



to dell'offerta di Chef Express. La collaborazione ha raggiunto, infine, un punto di svolta nel 2024, quando Chef Express ha acquisito il restante 40% delle quote detenute da Percassi, assumendo così il pieno controllo della società.

Nello stesso esercizio, con l'obiettivo di massimizzare l'integrazione dei processi aziendali, C&P è stata oggetto di fusione per incorporazione in Chef Express.

Un'operazione che rafforza ulteriormente la presenza dell'azienda nel mercato della ristorazione di qualità.

Chef Express, il gusto che evolve con i suoi clienti. Da 60 anni accompagniamo il cambiamento restando fedeli alla nostra promessa di qualità



innovazione e gusto



2011-2017
Internazionalizzazione e multibrand

2012
Acquisizione di Bagel Factory (UK)

2014
3° operatore negli aeroporti italiani
Aprire il 50° Roadhouse

2016
Chef Express diventa format company
Entrata nei mercati on board di Russia e Turchia Nasce Roadhouse Restaurant

2017
2° operatore della ristorazione autostradale italiana
Nasce Calavera Restaurant
Aprire il 100° Roadhouse

2018-2021
Digitalizzazione, partnership e crescita

2018
Acquisizione di Bagel Nash (UK)

2019
Nasce C&P S.r.l. con il Gruppo Percassi (focus Urban & Mall)

2020
Inaugurazione delle casse digitali

2021
Estensione del progetto casse digitali e webcam park
Aggiudicazione ristorazione Aeroporto di Ciampino
Aprire il 200° Roadhouse



2022-2024
Brand strategy e leadership commerciale

2022
Lancio della nuova App Chef Express
Billy Tacos diventa "catena"

2023
Accordi esclusivi con Pret A Manger e Alice Pizza
Nasce il primo locale RIC-Chicken House

2024
Chef Express acquisisce il 100% di C&P S.r.l. e la integra: rafforzamento nel settore della ristorazione commerciale e nuove opportunità nei canali in concessione

Il Gruppo Cremonini, una leadership internazionale con radici sostenibili

Fondato nel 1963 da Luigi Cremonini con la nascita di Inalca, il Gruppo Cremonini è oggi un player internazionale integrato nei settori della produzione di carni, distribuzione alimentare e ristora-

Attraverso un percorso di crescita e diversificazione iniziato negli anni '70, il Gruppo ha consolidato una struttura basata su tre sub-holding operative – Inalca S.p.A., MARR S.p.A. e Chef Express S.p.A. – ciascuna leader nel proprio mercato di riferimento.

Con sede a Castelvetro di Modena (MO), impiega 23.000 persone e genera un fatturato di oltre 5,8 miliardi di euro. La proprietà è interamente detenuta dalla famiglia Cremonini tramite la holding Cremonini S.p.A.

Presente in oltre 70 Paesi con piattaforme logistiche e impianti in Europa, Russia e Africa, il Gruppo è oggi il primo produttore privato europeo di carni bovine e prodotti trasformati, leader italiano nella distribuzione al foodservice con MARR, e protagonista nella ristorazione ferroviaria, autostradale e commerciale con Chef Express e Roadhouse.

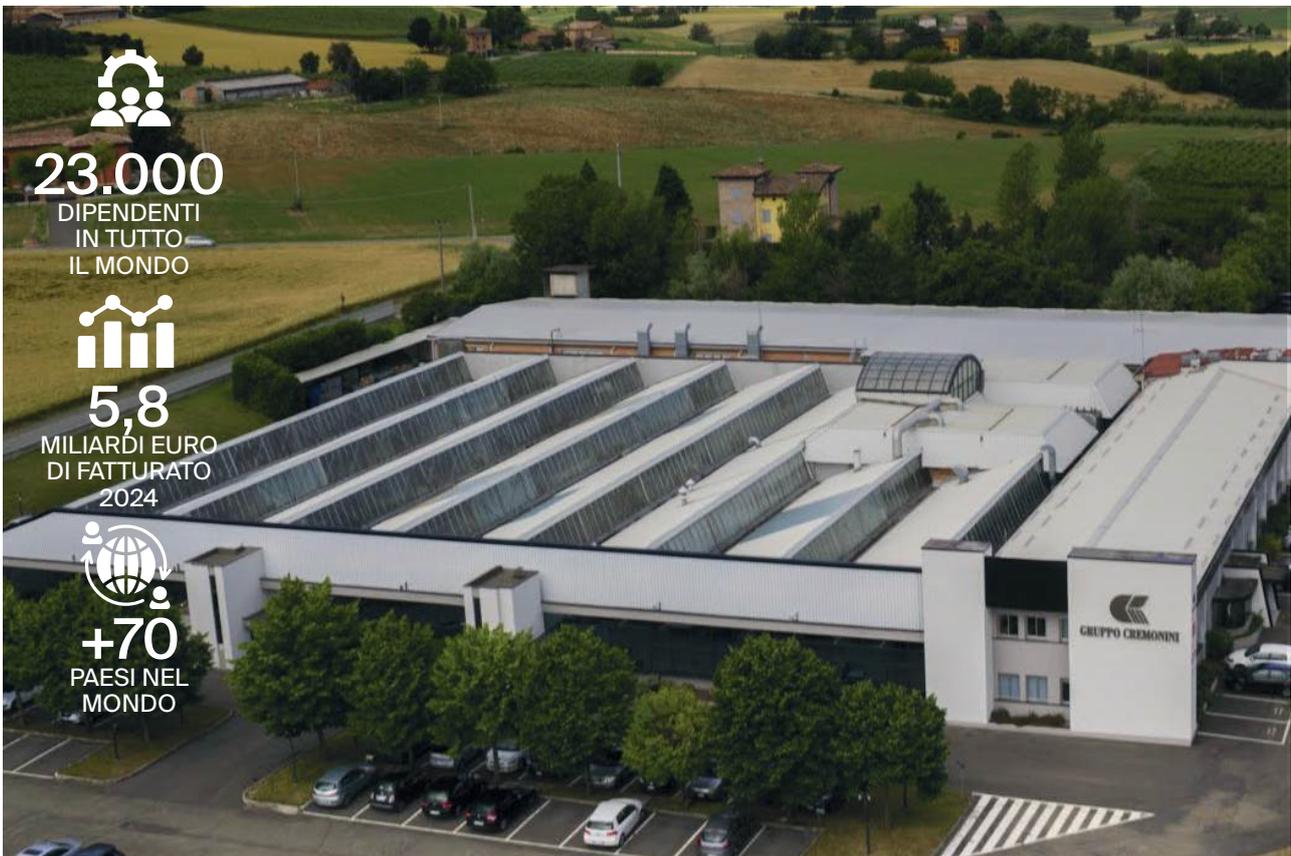
Fin dalle origini, il Gruppo ha adottato un approccio pragmatico alla sostenibilità, considerando-

la parte integrante della strategia industriale. La filiera della carne gestita da Inalca rappresenta un modello di economia circolare in uscita, documentato da un Bilancio di Sostenibilità che da anni valorizza l'equilibrio tra performance ambientali, occupazione e radicamento territoriale.

Anche le altre sub-holding condividono questo impegno: MARR promuove pratiche di approvvigionamento responsabile e logistica sostenibile, con particolare attenzione alla filiera ittica certificata MSC e ASC;

Chef Express punta all'efficienza energetica attraverso impianti fotovoltaici, sistemi di climatizzazione evoluti e l'impiego di materiali riciclabili e compostabili, con una gestione attenta dei consumi e dei rifiuti.

Questa visione integrata della sostenibilità rafforza la competitività del Gruppo e il suo ruolo di riferimento nel panorama agroalimentare e della ristorazione internazionale.





GRUPPO CREMONINI

47,9%

Euronext STAR Milan
(Segmento Titoli ad Alti
Requisiti) di Borsa Italiana.

PRODUZIONE 100%



CARNI BOVINE

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

INALCA ANGOLA Lda.	98%
INALCA C.I. S.a.r.l.	100%
INALCA ALGERIA S.a.r.l.	99%
INALCA MOZAMBICO Lda.	100%
INALCA KINSHASA S.a.r.l.	97%
INALCA BRAZZAVILLE S.a.r.l.u.	100%
PARMA FRANCE S.a.s.	100%
ORENBEEF Llc.	100%
MARR RUSSIA Llc.	75%
GUARDAMIGLIO S.r.l.	90%
FIORANI & C. S.r.l.	70%
INALCA POLAND S.p.zo.o	100%
MACELLO DI PARMA S.r.l.	97%

AGRICOLTURA E ALLEVAMENTO

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

SOCIETÀ AGRICOLA CORTICELLA S.r.l.	100%
SOCIETÀ AGRICOLA MARCHESINA S.r.l	50%
CREMOVIT S.r.l.	51%
LA TORRE SOC. AGRICONSORTILE a.r.l.	63%
AGRO-INWEST S.p.zo.o	55%

SALUMI E SNACK

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

ITALIA ALIMENTARI S.p.a.	100%
CASTELFRIGO LV S.r.l.	100%

FOOD & BEVERAGE

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

INALCA FOOD & BEVERAGE S.r.l.	100%
-------------------------------	------

RISTORAZIONE 100%



RISTORAZIONE TRAVEL

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

CHEF EXPRESS S.p.A.	100%
GABF HOLDING Ltd.	100%
BAGEL NASH (RETAIL) Ltd.	100%

RISTORAZIONE COMMERCIALE

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

ROADHOUSE S.p.A.	100%
ROADHOUSE GRILL ROMA S.r.l.	55%

RISTORAZIONE A BORDO TRENO

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

MOMENTUM SERVICES Ltd.	100%
CHEF EXPRESS UK Ltd.	100%
CREMONINI RESTAURATION S.a.s.	100%
RAILREST S.A.	51%

DISTRIBUZIONE 52,1%



FOODSERVICE

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

NEW CATERING S.r.l.	100%
ANTONIO VERRINI S.r.l.	100%
FRIGOR CARNI S.r.l.	100%

Il Gruppo ha fatto della sicurezza e della qualità alimentare un pilastro identitario, promuovendo un approccio rigoroso e trasparente e responsabile lungo tutta la filiera.

Modello di business e catena del valore

ESRS 2 SBM 1

Chef Express opera nel settore della ristorazione in concessione in Italia e, attraverso le sue società controllate, si estende anche al mercato della ristorazione commerciale.

Gestisce inoltre Punti di Vendita con erogazione carburanti su alcune aree di servizio autostradali nel territorio italiano. Oltre ai confini nazionali, Chef Express, tramite le sue filiali, è attiva anche

nei mercati europei, dove si occupa di ristorazione in concessione e di servizi di ristorazione a bordo. Nel dettaglio, l'attività è suddivisa nei seguenti segmenti:

Ristorazione in Concessione

Gestione dei servizi di ristorazione all'interno di stazioni ferroviarie, aeroporti, aree di servizio della rete autostradale e ospedali attraverso una formula in grado di fornire in un unico spazio commerciale diverse offerte di ristorazione per soddisfare tutte le esigenze dei Clienti utilizzando differenti marchi, principalmente di proprietà ricompresi nel marchio principale ad ombrello Chef Express, ma anche di altre catene italiane e di grandi catene internazionali, e di locali a tema "Bagel" sotto il brand Bagel Factory.

Società controllata

Attività svolta

GABF HOLDING LIMITED 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K.
BAGEL NASH (RETAIL) LIMITED 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K.
THE GREAT AMERICAN BAGEL FACTORY LIMITED 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ- Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K.
OI BAGEL TRADING LIMITED 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ- Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K.
PALERMO AIRPORT F&B s.c.a.r.l. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione attività di ristorazione presso Aeroporto Falcone e Borsellino di Palermo
POKE MXP S.r.l. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione attività di ristorazione presso Aeroporto Malpensa

Chef Express unisce territori e persone, dal pieno carburante al pieno di sapore. Un viaggio europeo tra ristorazione in concessione e format commerciali.



Ristorazione Commerciale

Gestione di locali di ristorazione a marchio Roadhouse Restaurant, Calavera Restaurant, Billy Tacos, Smokery, RIC-Chicken House, Caio, La Piadina di Casa Maioli e Wagamama.

Società controllata

Attività svolta

ROADHOUSE S.p.A.

Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)

Gestione di una catena di ristoranti operante con i marchi Roadhouse Restaurant, Calavera Restaurant, Billy Tacos, RIC-Chicken House e Smokery.

ROADHOUSE GRILL ROMA S.r.l.

Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)

Gestione Ristoranti a marchio Roadhouse Restaurant nella provincia di Roma e nel Lazio

IL CASTELLO DI CASTELVETRO S.r.l.

Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)

Gestione di un ristorante in Castelvetro di Modena (MO)



Tra gli eventi rilevanti registrati nel 2024 si segnala l'acquisizione da parte di Chef Express della totalità delle quote di C&P S.r.l., precedentemente detenute dal Gruppo Percassi. Nel corso dello stesso esercizio, la società è stata oggetto di fusione per incorporazione nella controllante.

L'operazione è stata realizzata con l'obiettivo ampliare la propria attività nel settore della ristorazione nei centri commerciali, outlet e retail park. Inoltre, al fine di ottimizzare e semplificare la struttura societaria del settore ristorazione del Gruppo Cremonini, è iniziato il processo di fusione per incorporazione in Chef Express S.p.A della società Roadhouse S.p.A. controllata al 100%.

Ristorazione on-board

Gestione di servizi di ristorazione a bordo treno e delle correlate attività di logistica.

Società controllata

Attività svolta

MOMENTUM SERVICES Ltd.

60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ – Regno Unito

Gestione in concessione dei servizi di ristorazione a bordo dei treni Eurostar Channel routes che, attraverso l'Eurotunnel, collegano Londra con Parigi, Bruxelles e Amsterdam. Gestione in concessione dei servizi di accoglienza nelle sale di attesa di Eurostar a Londra e Brussels e assistenza passeggeri nella stazione di Amsterdam

CREMONINI RESTAURATION S.a.s.

83, Rue du Charolais, Parigi – Francia

Società inattiva

RAILREST S.A.

Avenue Fonsny 13, 1060 Saint-Gilles (Bruxelles) – Belgio

Gestione, in concessione, dei servizi di ristorazione a bordo dei treni ad alta velocità Eurostar continental routes che collegano il Belgio con Francia, Olanda e Germania

CHEF EXPRESS UK LTD.

60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ – Regno Unito

Holding di partecipazioni operanti prevalentemente nel settore della ristorazione on board ed in concessione

LOUNGE SERVICES S.a.s.

91, Rue du Faubourg Saint-Honoré – Parigi - Francia

Gestione, in concessione, dei servizi di accoglienza nelle sale di attesa Eurostar a Parigi

I numeri chiave di Chef Express e delle sue controllate

Grazie a un'esperienza pluritrentennale, Chef Express ha rafforzato la sua posizione di leadership, affermandosi come un punto di riferimento nel settore della ristorazione sia in Italia che a livello internazionale.

L'Azienda si impegna costantemente nell'offrire un servizio sempre più intelligente e sostenibile, rispettando l'ambiente sociale e i territori in cui opera.

Con le sue controllate, in Italia, Chef Express gestisce oltre 600 Punti Vendita e Ristoranti. Più di 300 di questi sono situati in stazioni ferroviarie, aeroporti e aree di servizio autostradali, mentre i restanti sono collocati tra i centri commerciali e lungo le strade delle principali città italiane.



Stazioni Ferroviarie

Presenza: 54 stazioni in Italia
Punti Vendita: 90, di cui 25 situati nelle Grandi Stazioni
Tipologie: bar, caffetterie, ristoranti, self-service, fast food, pizzerie e chioschi



Autostrade

Aree di Servizio: 57 sulle principali autostrade italiane
Punti Vendita: 63



Aeroporti

Presenza: 15 aeroporti
Punti Vendita: 64



Ospedali

Presenza: 8 ospedali nelle città di Modena, Milano, Varese, Cremona, Catania e Roma
Punti Vendita: 9



Città e Centri Commerciali

In Italia, Chef Express e le sue controllate sono presenti nelle principali vie delle medie e grandi città, nonché all'interno di centri commerciali, shopping mall, outlet e retail park. L'Azienda continua a rafforzare la propria presenza in questi contesti, con una strategia di sviluppo costante.

Attraverso il brand Roadhouse, Chef Express prosegue l'espansione in prossimità dei caselli autostradali, delle tangenziali e lungo le principali arterie di comunicazione, oltre che all'interno dei centri commerciali. Complessivamente, il Gruppo è attivo in 17 regioni italiane con un portafoglio diversificato di brand e format di ristorazione.

Le associazioni di settore a cui Chef Express aderisce

Confimprese - Associazione del commercio moderno che raggruppa in Italia 450 marchi commerciali, 90.000 Punti Vendita, 800.000 addetti e più di 200 miliardi di fatturato.

AIGRIM - Associazione delle Imprese di grande ristorazione e multilocazione, aderente a Fipe-Confcommercio, di cui Chef Express è socio fondatore.



+600
PUNTI VENDITA
IN ITALIA

17
REGIONI
ITALIANE

54
STAZIONI
FERROVIARIE

+300
RISTORAZIONE
COMMERCIALE

15
AEROPORTI



+300
RISTORAZIONE
IN CONCESSIONE
PUNTI VENDITA IN ITALIA

-  PUNTI VENDITA IN CITY CENTER
-  IN SHOPPING MALL&OUTLET

-  PUNTI VENDITA IN STAZIONI FERROVIARIE
-  PUNTI VENDITA IN AEROPORTI
-  PUNTI VENDITA IN AUTOSTRADE
-  PUNTI VENDITA IN OSPEDALI
-  PUNTI VENDITA IN AUTODROMI



57
AREE DI SERVIZIO
AUTOSTRADALE

Delivery al gate: un progetto pilota con McDonald's all'Aeroporto di Ciampino

Nel 2024, Chef Express e McDonald's hanno lanciato un progetto pilota di food delivery direttamente al gate presso l'Aeroporto di Ciampino, dando vita alla prima esperienza di questo tipo in Italia.

I passeggeri possono effettuare l'ordine sia tramite le casse digitali presenti dopo i controlli di sicurezza, sia tramite l'App McDonald's: l'ordine viene preparato al momento nel ristorante situato nell'area Partenze, prima dei controlli di sicurezza, per poi essere recapitato direttamente nella zona gate, dove i Clienti attendono l'imbarco. L'iniziativa, sviluppata in collaborazione con Aeroporti di Roma - partner da oltre 25 anni - rappresenta un esempio concreto di innovazione nei servizi di ristorazione aeroportuale, pensata per rispondere alle esigenze di un pubblico in evoluzione, integrando modelli di consumo sempre più flessibili e digitali nel settore del travel retail.



I brand

Chef Express e le sue società controllate hanno dimostrato una notevole capacità di adattare e diversificare i loro format di ristorazione per soddisfare le esigenze specifiche di varie location, sfruttando opportunamente le dimensioni e le potenzialità di ciascun spazio.

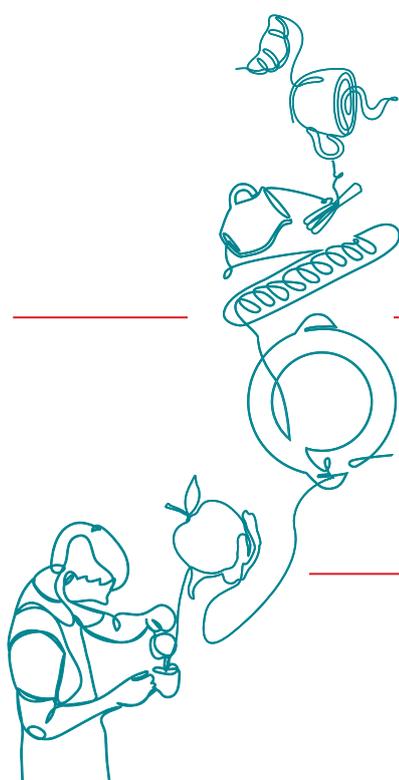
Con più di 45 brand differenti, l'azienda ha saputo innovare continuamente, rispondendo dinamicamente alle mutevoli richieste del mercato.

Nei centri commerciali e nelle aree urbane, Chef Express ha ampliato la propria offerta con proposte come Roadhouse, mentre in spazi più ristretti ha introdotto format più compatti quali Juice Bar e altri tipi di servizio rapido.

Questa strategia di “cross-contamination” tra diversi mercati ha giocato un ruolo chiave nella crescita sostenuta dell'azienda negli ultimi cinque anni.

Un elemento cruciale della loro strategia è la capacità di captare e interpretare i trend di mercato, trasformando Chef Express in un vero e proprio incubatore di nuovi format.

Questo approccio proattivo permette all'Azienda non solo di adattarsi, ma di anticipare le esigenze dei Consumatori, continuando a sviluppare internamente innovazioni che rispondono efficacemente alle opportunità emergenti.



+45
BRAND DI
RISTORAZIONE

Garantiamo il giusto format per ogni location per rispondere a tutte le esigenze dei Clienti e dei landlord, proponendo una vasta gamma di offerte di ristorazione con una forte cross-contamination tra i diversi mercati.



Made in Chef Express Our own brands

Ahi Pokè; Caio; Chef Store; Gourmè; Gusto; Ingredienti; Italice; Juice Bar; Just Pokè;
La Piadina di Casa Maioli; Mokà; Mokà Nature; Oltregusto; Pick; Pizza e...;
Semplicemente Roma; Wine Bar Cagliari 1920



Italice

Qui puoi usare l'app
Italice: il nuovo concept che si ispira al bar tradizionale italiano reinterpretato in ottica moderna e cosmopolita.

Coffee Bakery & Ice Cream



Just Poke

Qui puoi usare l'app

Pokeria dall'anima californiana firmata Chef Express.

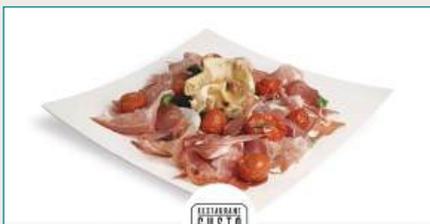
Healthy Bar



Piadina di Casa Maioli

Qui puoi usare l'app
Artigiani delle piadine dal 1952

Pizza & Bagel



Gusto

Qui puoi usare l'app

Ristorante con isole tematiche per un'ampia offerta

Casual Restaurant



Oltregusto

Qui puoi usare l'app

Terra, gusto e sapori per una sosta di qualità con lo Chef Roberto Valbuzzi

Casual Restaurant



Juice Bar

Qui puoi usare l'app

Concept di ristorazione healthy che mira a soddisfare trasversalmente una vasta gamma di consumatori con una proposta appositamente studiata better for you.

Healthy Bar



Semplicemente Roma

Qui puoi usare l'app

Bar, bakery e ristorante all'insegna della freschezza e del Made in Italy

Fast & Local Food



Chef Store

Qui puoi usare l'app

Uno spazio di sosta che accompagna il visitatore in una vera e propria customer experience

Market



Gourmè

Qui puoi usare l'app

La bottega di fiducia dove puoi trovare tutto quello di cui hai bisogno

Fast & Local Food

Altri brands

Alice Pizza; Antica Focacceria San Francesco; Argiolas; Billy Tacos; Bottega Prosecco; Burgery; Caffè Vergnano; Cioccolatitaliani; Contadi Castaldi - Sparkling Bar; Forno San Lorenzo; Harry's; Il vero bar del professore; Ke Palle; La Bracieria; Lavazza; Lowengrube; McDonald's; Michelis; Mignon; Miscusi; Panella; Poke House; Pret a Manger; Renzini; Roadhouse; Terrazza Palermo; Tosca; Viaggio Italia; Wagamama



McDonald's
 Il 1° fast food nel mondo con altissimi standard di qualità, servizio e convenienza

Fast & Local Food



Alice Pizza
 Qui puoi usare l'app
 Alice Pizza è sinonimo di qualità e artigianalità! La tradizionale pizza romana in teglia dal 1990.

Pizza & Bagel



Pret A Manger
 Nato a Londra nel 1986, il marchio internazionale di ristorazione offre una ricca selezione di panini tradizionali, wrap e piatti vegani, oltre a bevande calde e fredde.

Coffee Bakery & Ice Cream



Lavazza Tierra
 Qui puoi usare l'app
 Chef Express ha scelto di servire la miscela sostenibile La Reserva de iTierra! Brasile

Coffee Bakery & Ice Cream



Harry's Bar Roma Trevi
 Qui puoi usare l'app
 Il soggiorno nel cuore dell'antica Roma, a pochi passi dalla fontana di Trevi

Fine Restaurant



Antica Focacceria San Francesco
 Qui puoi usare l'app
 Un'esperienza di gusto che affonda le sue radici nelle antiche tradizioni gastronomiche siciliane

Casual Restaurant



Cioccolati Italiani
 Cioccolateria e caffetteria con materie prime di altissima qualità per momenti di estrema dolcezza

Coffee Bakery & Ice Cream



Bottega Renzini
 Qui puoi usare l'app
 Norcineria umbra con la migliore selezione delle eccellenze tipiche della gastronomia

Fast & Local Food



Panella
 Qui puoi usare l'app
 Storica Bakery romana con produzione artigianale e materie prime di alta qualità

Coffee Bakery & Ice Cream

Roadhouse, pionieri delle Steakhouse in Italia



178
ROADHOUSE



97
BILLY TACOS



29
CALAVERA



4
RIC CHICKEN
HOUSE

Roadhouse S.p.A. è una società del Gruppo Cremonini che gestisce brand di ristorazione casual dining distribuiti in tutta Italia con più di 300 Ristoranti.

il più noto è Roadhouse Restaurant che attualmente vanta 178 Ristoranti distribuiti nella maggior parte delle regioni italiane e che in oltre vent'anni di storia ha conquistato milioni di Clienti in tutta Italia.

Ogni Ristorante serve piatti a base di carne selezionata e grigliata al momento, insieme a un'ampia varietà di opzioni gustose di alta qualità, garantendo sempre un servizio al tavolo attento e preciso. Inoltre, i Clienti possono godere di promozioni quotidiane, offerte speciali, Wi-Fi gratuito e le più moderne facilities tecnologiche.

I Ristoranti, che coprono una superficie di 500-700 metri quadrati ciascuno, offrono mediamente da 130 a 250 posti a sedere, sono aperti tutti i giorni per pranzo e cena, e dispongono di ampie aree parcheggio. Nel corso degli anni, Roadhouse ha espanso la propria offerta sviluppando nuovi brand nel segmento casual dining, inclusi Calavera Restaurant (29 Ristoranti), Billy Tacos (97 Ristoranti), RIC-Chicken House (4 Ristoranti) e dal 2024, il nuovo format Roadhouse Express.

Calavera Restaurant propone una cucina ispirata alle tradizioni messicane, offrendo piatti come



Scelte alimentari guidate da criteri sensoriali, costi, logistica e qualità dei fornitori: così Roadhouse costruisce ogni piatto con attenzione e coerenza.



Roadhouse Express risponde alle esigenze di un pubblico moderno che ricerca qualità e convenienza senza sacrificare il piacere di un buon pasto.

burritos, insalate e tacos. Questi piatti si dividono tra l'offerta "Fresh", con ingredienti freschi e di stagione, e l'anima "Mex", che esalta i sapori intensi e tradizionali della cucina messicana in chiave moderna.

Billy Tacos si rivolge al gusto contemporaneo, in particolare della Generazione Z, che predilige il consumo fuori casa. Questo format fast-casual bilancia tra piatti tradizionali e opzioni orientate al benessere, offrendo una gamma da scelte equilibrate a veri e propri piaceri colpevoli.

RIC-Chicken House è un nuovo concept, inaugurato nel 2023, accogliente e colorato, specializzato in pollo alla griglia servito con ricette innovative e originali, mantenendo sempre l'eccezionale rapporto qualità-prezzo che caratterizza le catene del gruppo Roadhouse.



+ 11 milioni
DI CLIENTI SERVITI



3.600
LAVORATORI IMPIEGATI



2 milioni
ISCRITTI AL CLUB FEDELTA'

Con questa serie di brand e format, i ristoranti Roadhouse servono ogni anno oltre 11 milioni di Clienti, gli iscritti al Club Fedeltà sono oltre 2.000.000 e la società dà lavoro a 3.600 persone.

Roadhouse Express: un Laboratorio sperimentale per nuovi stili di consumo

Nel 2024, Roadhouse ha avviato una nuova sperimentazione: Roadhouse Express, un format pensato per interpretare in chiave innovativa i cambiamenti nelle abitudini di consumo e i nuovi ritmi della quotidianità. Il primo contesto sperimentale è stato realizzato nel Centro Commerciale "I Petali" a Reggio Emilia.

Roadhouse Express è stato ideato specificamente per contesti dinamici come i centri commerciali e le zone di transito, ereditando l'esperienza e il know-how di Roadhouse Restaurant. Tra gli obiettivi principali della sperimentazione ci sono il monitoraggio del gradimento da parte dei Clienti e la valutazione di una possibile integrazione di un servizio più rapido e digitale anche nei Roadhouse Restaurant.

Il servizio è ottimizzato con un sistema di ordinazione e pagamento alla cassa, seguito dalla consegna al tavolo tramite un tracker, assicurando massima efficienza. Il format sperimentale Roadhouse Express potrà rappresentare una concreta espressione della spinta all'innovazione continua da parte della Società, pensata per intercettare le esigenze di un pubblico moderno alla ricerca di soluzioni pratiche, veloci e di qualità.





Bagel Factory, prodotti freschi e salutarissimi della tradizione inglese

Bagel Factory è una rinomata catena di ristorazione, con sede nel Regno Unito, specializzata in bagel classici della tradizione anglosassone.

I bagel sono composti da ingredienti di alta qualità, preparati al momento per soddisfare i Clienti alla ricerca di un'opzione sana in un ambiente accogliente e dinamico, ideale per una pausa pranzo veloce ma appagante.

Il menù propone ricette tradizionali accanto a varianti innovative e salutarissime, offrendo un'esperienza unica. I Clienti possono personalizzare il proprio bagel, e grazie a un menù intuitivo, il servizio risulta rapido ed efficiente: ogni bagel viene preparato in meno di due minuti utilizzando solo ingredienti freschi.

La storia di Bagel Factory inizia nel 1997 a Londra con la creazione di *The Great American Bagel Factory*. Nel 2012 il Gruppo Cremonini acquisisce la società Bagel Factory. Successivamente, nel 2018 amplia ulteriormente la propria presenza nel settore attraverso l'acquisizione della società concorrente Bagel Nash (Retail) Limited, raddoppiando così il numero dei Punti Vendita.



+30 PdV
NEL REGNO UNITO

Railrest, l'arte del servizio a bordo

Railrest, partner strategico di Eurostar, si dedica a valorizzare l'esperienza di viaggio sui treni ad alta velocità che collegano città come Parigi, Bruxelles, Amsterdam e Colonia. Specializzata nella fornitura di servizi di catering per tutte le classi di viaggio, dalla Business Class alla Standard, Railrest è riconosciuta per la sua gestione impeccabile dell'*Eurostar Café*, del chiosco informazioni presso la stazione di Bruxelles, l'accoglienza dei passeggeri sulle banchine ad Anversa e la gestione delle banchine di partenza a Colonia.

L'obiettivo principale di Railrest è raggiungere l'eccellenza nel servizio al Cliente, affermandosi come leader nei servizi di bordo e come punto di riferimento come datore di lavoro. La missione dell'Azienda è quella di offrire un'esperienza di alta qualità a prezzi competitivi, superando le aspettative dei passeggeri e valorizzando il fattore umano in un contesto tecnologico e dinamico. Questo impegno si riflette nell'organizzazione e nella formazione del personale, costantemente orientato all'ascolto attivo e alla piena soddisfazione dei passeggeri, per garantire un servizio personalizzato e curato in ogni dettaglio.

Nel 2024 Railrest ha ospitato **7.333.781** passeggeri sui propri treni, ha servito **784.831** pasti, emesso **572.477** scontrini nei bar di bordo e collegato **14** destinazioni diverse tra Francia, Belgio, Olanda e Germania.



7.333.781

PASSEGGERI TRASPORTATI



784.831

PASTI SERVITI A BORDO



Momentum Services, eccellenza nel catering e assistenza sui treni e nelle lounge

Dal 2000, Momentum Services rappresenta il partner esclusivo per i servizi di catering e assistenza Clienti sui treni ad alta velocità Eurostar International, che collegano il Regno Unito con il continente europeo.

Il personale specializzato, basato in città chiave come Londra, Parigi, Bruxelles, Amsterdam e Rotterdam, consente a Momentum Services di offrire un'esperienza di servizio di alta qualità, garantendo accoglienza personalizzata nelle Business Premier Lounge e un caloroso benvenuto nelle stazioni di Amsterdam e Rotterdam.

I servizi a bordo treno sono rinomati per la loro qualità superiore e sono disponibili in tutte le classi di viaggio, mentre i servizi esclusivi delle Business Lounge sono dedicati ai passeggeri Business Premier e Carte Blanche nelle stazioni di Parigi, Londra e Bruxelles. Inoltre, il nostro Team fornisce assistenza speciale e servizi di terra nelle stazioni di Amsterdam e Rotterdam, supportando i Clienti dall'arrivo alla partenza. L'operatività del business è ulteriormente rafforzata dal lavoro meticoloso del Team di back-office, il quale gestisce le attività amministrative e assicura l'efficienza e la fluidità delle operazioni complessive.

Nel 2024, 12.029.742 passeggeri hanno viaggiato a bordo dei treni serviti da **Momentum**. L'Azienda ha garantito il servizio di **2.416.376** pasti, emesso **1.354.301** scontrini nelle carrozze bar e accolto **1.007.522** passeggeri nelle proprie lounge. I servizi hanno coperto 6 destinazioni europee: Parigi, Londra, Bruxelles, Lille, Amsterdam e Rotterdam.



Railrest e Momentum Services: eccellenza e accoglienza al servizio di milioni di passeggeri Eurostar, a bordo e nelle lounge. Un'esperienza curata nei dettagli, che unisce qualità, ascolto e passione per l'ospitalità



12.029.742

PASSEGGERI SUI TRENI



1.007.522

CLIENTI NEI LOUNGE



2.416.376

PASTI SERVITI A BORDO

Controlli rigorosi e tracciabilità continua: così il Gruppo tutela la sicurezza alimentare e rafforza la fiducia dei clienti.

OUR BEST SELLERS

- REUBEN PASTRAMI** £5.99 NY SMOKED PASTRAMI, SAUERKRAUT, EMMENTAL CHEESE, MUSTARD
- SALT BEEF MELT** £5.99 SALT BEEF, EMMENTAL CHEESE, GHERKINS, MUSTARD 620kcal
- THE CLASSIC** £5.99 SMOKED SALMON, CREAM CHEESE, LEMON, BLACK PEPPER 474kcal
DAIRY FREE CREAM CHEESE AVAILABLE
- HALLOUMI MELT** £5.99 HALLOUMI, FRESH TOMATOES, ROCKET, MINT YOGHURT 648kcal

DRINKS

REGULAR	LARGE
£2.80	£3.10
£3.00	£3.50
£3.50	£3.70
£3.70	£3.50
£3.70	£3.70

ALL DAY MENU

- SALT BEEF MELT** £5.99
- CHICKEN CLUB** £5.99
- PULLED PORK** £5.99
- TUNA MELT** £5.99
- THE CLASSIC** £5.99
- VEGAN CREAM CHEESE STACK** £5.99
- HALLOUMI MELT** £5.99
- WAVE-L-T** £5.99

10% OFF EVERY ORDER
WHEN YOU USE OUR APP!



ngel FACTORY

Mission, vision e valori

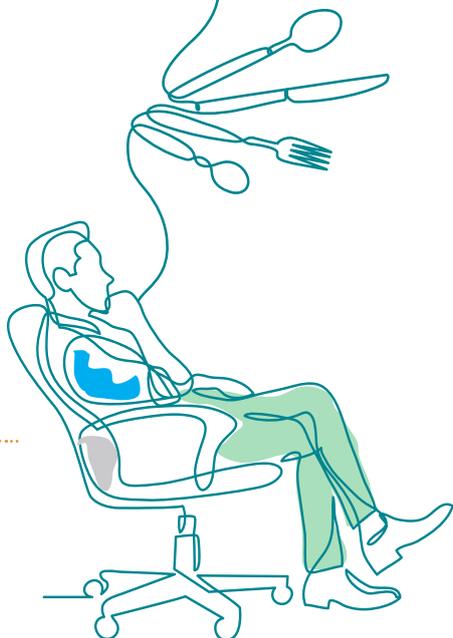
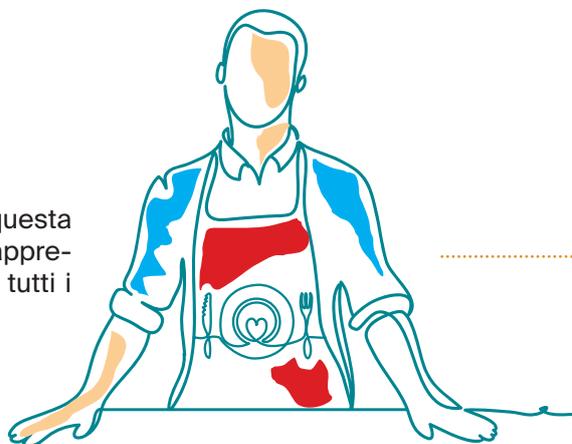


Mission

La Mission è semplice e molto sfidante: far sentire i Clienti sempre a casa, attraverso un'offerta di ristorazione che si fonda su oltre mezzo secolo di esperienza, che ci ha resi leader nel mercato.

Vision

Il principale obiettivo è soddisfare il Cliente: questa è la scelta strategica che, allo stesso tempo, rappresenta una forte garanzia e una sicurezza per tutti i landlord.



Valori

L'identità e la cultura aziendale si basano su dei valori portanti che guidano gli atteggiamenti e i comportamenti di tutte le persone che fanno parte del Gruppo Chef Express, stimolando l'engagement, garantendo equilibrio, stabilità e il miglioramento sulle performance aziendali.

Le persone

Al centro del nostro impegno ci sono le persone che lavorano con noi e che rappresentano l'azienda in tutti i luoghi in cui lavoriamo e i Clienti ai quali ci impegniamo a offrire un servizio efficiente e di qualità.

La passione

Con entusiasmo lavoriamo ogni giorno per offrire un'offerta food variegata e gustosa per garantire standard di qualità in ogni contesto in cui siamo presenti.

La qualità

Grazie ad una continua ricerca di ingredienti e ricette ci impegniamo a garantire la massima efficienza nel food and

beverage, ma anche una sosta sicura, veloce e piacevole con un servizio veloce, cortese e smart.

Innovazione

I nostri Punti Vendita sono dotati di touch point digitali per garantire la massima velocità e un servizio in linea con le esigenze del Cliente, non solo digital ma anche sicuro.

La sostenibilità

Ogni nostra scelta è guidata dai principi ESG per un uso responsabile delle risorse, la lotta agli sprechi alimentare, il risparmio energetico. Ci impegniamo ogni giorno a creare un contesto di lavoro inclusivo e sicuro per tutte le nostre persone.

Gli stakeholder di Chef Express

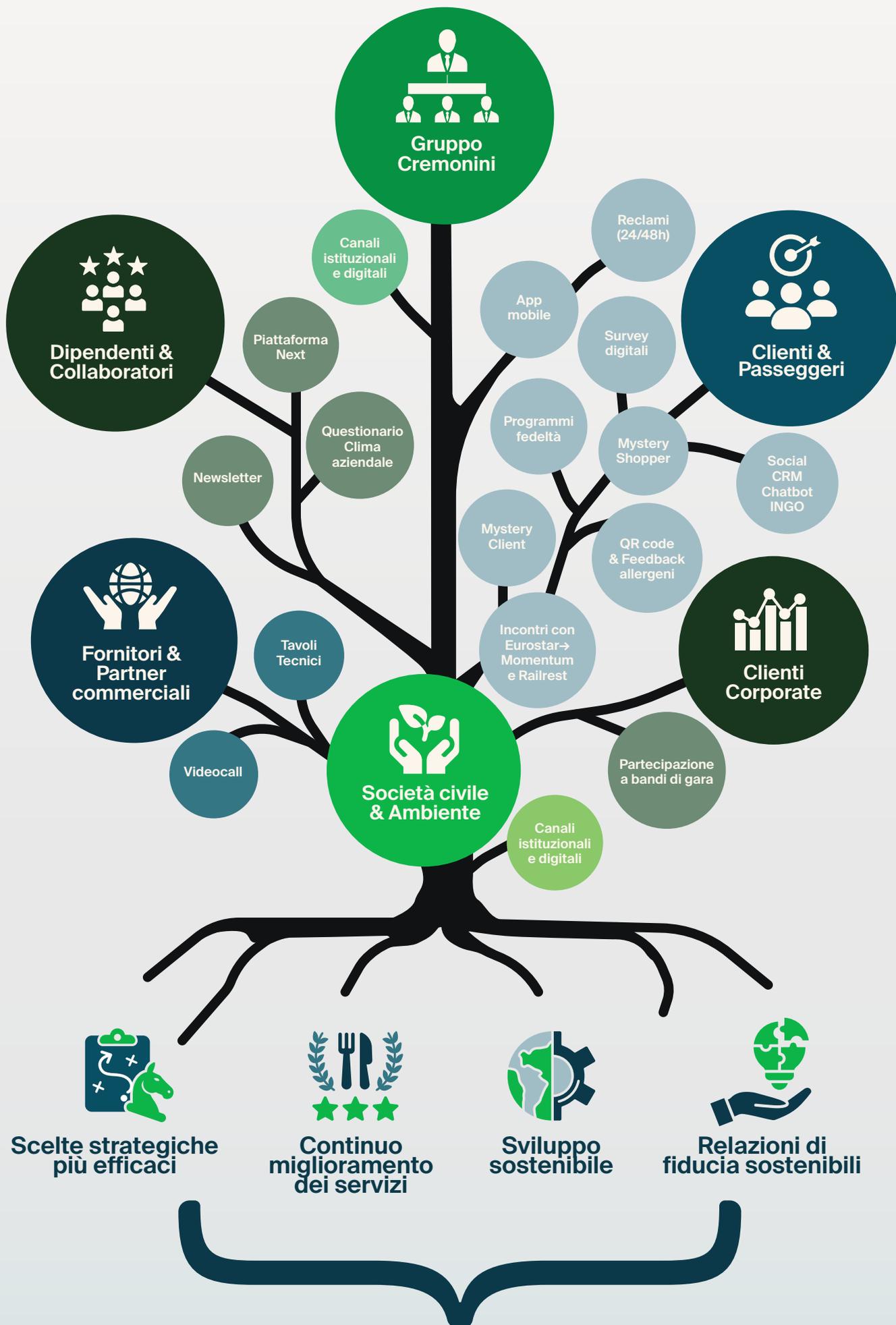
ESRS 2 SBM 2

I principali Stakeholder, interni ed esterni, contribuiscono alla creazione di valore e ne sono al tempo stesso destinatari.

Il dialogo continuo con questi interlocutori guida le nostre scelte strategiche e operative in ambiti chiave come la formazione, le iniziative di diversità ed inclusione, la sostenibilità, gli acquisti e le partnership. In particolare, ascoltiamo costantemente i Clienti per rispondere in modo efficace all'evoluzione del mercato. Le informazioni raccolte vengono condivise e discusse all'interno delle funzioni competenti, mentre i Consigli di

Amministrazione sono aggiornati regolarmente, almeno in occasione della revisione annuale dell'analisi di materialità, per orientare in modo tempestivo strategia e modello di business. Ogni società operando in mercati e contesti geografici differenti ha i propri stakeholder, di seguito si presentano le principali categorie e le modalità di engagement più diffuse e trasversali alle diverse società.

Stakeholder	Modalità di engagement
Dipendenti, collaboratori e futuri dipendenti	Piattaforma Next → società italiane Questionario di clima Aziendale → società italiane Newsletter periodiche → società estere
Fornitori e Partner commerciali	Confronti con video call e, ove necessario, tavoli Tecnici
Clienti (consumatori) e passeggeri	App mobile con funzionalità di pre-ordine, coupon, pagamento, raccolta punti e feedback → società italiane/estere Survey digitali post-acquisto e campagne strutturate di Customer Satisfaction → società italiane/estere Programmi fedeltà personalizzati per segmenti specifici - es. driver, studenti, turisti → società italiane/estere Interazione tramite social media, CRM, customer care integrato (sistema INGO), numero verde e chatbot → società italiane/estere Mystery Client e Mystery Shopper per la valutazione della qualità percepita → società italiane/estere QR code nei Punti Vendita per consultazione allergeni e invio di feedback → società italiane/estere Coinvolgimento indiretto tramite Eurostar, che raccoglie e trasmette le esigenze dei passeggeri a Momentum e Railrest → società estere Analisi dei reclami e risposta formalizzata entro 24/48 ore, anche via piattaforme digitali → società italiane/estere Incontri periodici con Eurostar per la revisione congiunta dei feedback e dei questionari raccolti → società estere
Clienti corporate (es. Enti concedenti)	Partecipazione a bandi di gara
Gruppo Cremonini	Canali di comunicazione istituzionali e Digitali
Ambiente e società civile	Canali di comunicazione istituzionali e Digitali



Governance e compliance

ESRS 2 GOV 2

Chef Express gestisce il proprio business in autonomia, operando direttamente o attraverso le Società controllate.

Il Consiglio d'Amministrazione (in seguito "C.d.A.") determina i piani di sviluppo, formula le Politiche d'investimento e le strategie di mercato. I membri del C.d.A. sono nominati dall'Assemblea dei Soci sulla base del curriculum professionale.

Il C.d.A. riunisce periodicamente il Comitato di Direzione, a cui partecipano tutti i direttori di funzione, e il Collegio Sindacale, che ha il compito di vigilare sull'attività degli amministratori e controllare che la gestione e l'amministrazione della Società si svolgano nel rispetto della legge.

Tutte le società del Gruppo Chef Express hanno propri organi di Governance, nominati in base alla normativa del Paese in cui è presente la sede

legale ed esercitano in autonomia le scelte decisionali in merito ai rispettivi ambiti di business, sempre in coordinamento con la direzione strategica della capogruppo.

L'area Legale di Chef Express e delle sue controllate supporta le attività specifiche delle Società, in particolare occupandosi della redazione di contratti di affitto di ramo d'azienda e delle attività accessorie che ne conseguono (fideiussioni, assicurazioni, ecc.) di contratti di locazione, delle autorizzazioni (edilizie, ambientali, ecc.) e di eventuali sinistri che possono verificarsi nell'esercizio delle attività, adottando un approccio mirato a prevenire ed evitare la nascita di contenziosi.

Chef Express S.p.A.

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Stefano Lalumera

Amministratore Delegato: Nicolas Bigard

Consiglieri: Paolo Lualdi, Melania De Nichilo

Collegio Sindacale

Presidente: Eugenio Orienti

Sindaci Effettivi: Paola Simonelli, Giulio Palazzo

Sindaci Supplenti: Alberto Baraldi

Roadhouse S.p.A.

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Stefano Lalumera

Amministratore Delegato: Nicolas Bigard

Consiglieri: Paolo Lualdi

Collegio Sindacale

Presidente: Eugenio Orienti

Sindaci Effettivi: Michele Adinolfi, Giulio Palazzo

Sindaco Supplenti: Daniele Serra

Railrest nv-sa

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Andy Web

Amministratore Delegato: François Melin

Consiglieri: Rolf Geling

Consiglieri: Nabil Joseph Zaidan

Consiglieri: Fabio Croce

Consiglieri: Nicolas Bigard

Momentum Services LTD

Consiglio di Amministrazione

Presidente: Frank Whittaker

Direttore Generale: Camille Dargelos

Consiglieri: David Cheeseman

Consiglieri: Nabil Joseph Zaidan

Consiglieri: Nicolas Bigard

Lounge Services SaS

Consiglio di Amministrazione

Amministratore Unico: David Cheeseman

Bagel Factory

Consiglio di Amministrazione

Consiglieri: Gloria Cremonini

Consiglieri: Camille Dargelos

Consiglieri: Nicolas Bigard

Chef Express UK

Consiglio di Amministrazione

Consiglieri: David Cheeseman

Consiglieri: Fabio Croce

Consiglieri: Nicolas Bigard

Governance della Sostenibilità

ESRS 2 GOV 2

ESRS 2 GOV 3

Le Politiche adottate dalle sub-holding del Gruppo Cremonini sono riconosciute come valide e vincolanti per l'intero Gruppo, che, in quanto entità capogruppo, non svolge direttamente attività produttive o commerciali, ma ha il compito di coordinare e indirizzare le strategie delle società operative attive nei diversi settori.

Le sub-holding, dunque, rappresentano concretamente l'attuazione degli obiettivi e dei valori del Gruppo, garantendo un approccio coerente e integrato su tutti i fronti.

L'impegno del Gruppo verso uno **sviluppo sostenibile** si fonda su un processo di integrazione dei criteri ambientali, sociali ed economici avviato **oltre vent'anni fa**, inizialmente nel settore della produzione e successivamente esteso alla distribuzione e alla ristorazione.

Tutte le sub-holding sono dotate di **Team dedicati alla sostenibilità**, composti da figure provenienti dalle principali aree di business e coordinati dai rispettivi **Consigli di Amministrazione**, che **partecipano attivamente all'aggiornamento delle tematiche materiali e alla valutazione dei relativi impatti**. In particolare, in **Chef Express** la sostenibilità è affidata alla **funzione Quality & ESG**, scelta che riflette la natura trasversale e strategica del presidio di questa funzione che sovrintende a impatti chiave per l'Azienda, come la **Qualità** e la **Sicurezza Alimentare**, e coordina il conseguimento e il mantenimento di **Certificazioni Volontarie**, garantendo così un'integrazione concreta della sostenibilità nei processi decisionali e operativi.

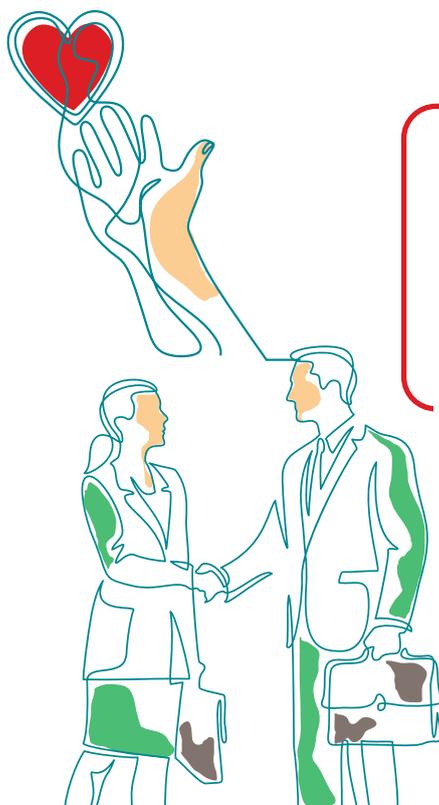
Nell'ambito dell'aggiornamento dell'**Analisi di Doppia Materialità**, la funzione ha inoltre attivato un processo di coinvolgimento dei membri del board delle società italiane ed estere, molti dei quali ricoprono anche ruoli di responsabilità funzionale nelle rispettive organizzazioni.

L'esito dell'analisi è stato infine presentato all'Amministratore Delegato di Chef Express, a cui è stato sottoposto per l'approvazione l'insieme degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti. Attualmente non sono previsti schemi di incentivazione delle prestazioni manageriali connessi a obiettivi di sostenibilità.

In preparazione all'entrata in vigore della **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, il Gruppo Cremonini intende **rafforzare l'integrazione della sostenibilità** tra le diverse sub-holding attraverso l'istituzione di una struttura di **Governance dedicata**.

L'obiettivo è rispondere in modo efficace ai requisiti della Direttiva, promuovendo al contempo una maggiore coerenza e sinergia tra le strategie di sostenibilità del Gruppo.

Questo percorso sarà portato avanti nel rispetto dell'autonomia operativa delle singole sub-holding, valorizzandone le specificità e le competenze maturate nei rispettivi ambiti di attività.



La sostenibilità è un impegno condiviso, radicato da oltre vent'anni. I processi ESG sono integrati nei modelli decisionali di ogni sub-holding, verso una governance sempre più sinergica e allineata alla CSRD.

Etica e integrità aziendale

G1-1

G1-3

G1-4

Chef Express e le sue controllate prestano particolare attenzione alla violazione di norme che possono comportare l'applicazione delle sanzioni previste dal D.lgs. 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle organizzazioni.

La violazione della normativa anticoncorrenziale, infatti, è rilevante sia sotto l'aspetto penale, sia per quanto concerne la normativa 231. Nel caso in cui fosse accertata una violazione di tale normativa, oltre a comportare sanzioni penali a carico di soggetti apicali dell'azienda, potrebbe comportare sanzioni accessorie quali l'interdizione dalle gare pubbliche (che costituiscono il core business della Società Chef Express).

Per questo motivo il Gruppo ha puntato su misure di prevenzione e controllo che hanno interessato le sue due principali Società, le quali rappresentano oltre l'80% del fatturato complessivo: Chef Express, la capogruppo, e Roadhouse.

Entrambe hanno adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001. Il Modello prevede la predisposizione di procedure e regole di comportamento idonee ad evitare il rischio di commissione di tali reati, ed è realizzato sulla base di un'analisi di rischio di tutti i reati a cui ciascuna Società è esposta nello svolgimento delle proprie attività (i "reati presupposti").

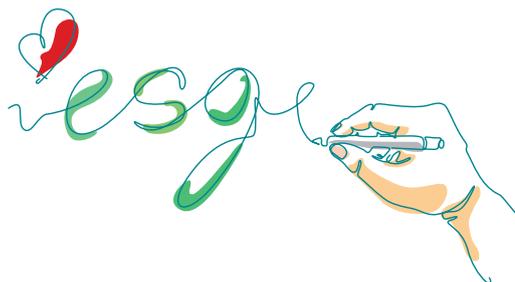
Nel 2023 sia Chef Express che Roadhouse hanno aggiornato il Modello Organizzativo in adempimento alle disposizioni del D.Lgs. nr. 24 del 10 marzo 2023, segnalazioni di violazioni (c.d. Whistleblowing) e, come previsto dal citato D.Lgs. 24/2023, a far data dal 15 luglio 2023, hanno adottato un'apposita procedura ed hanno attivato un sistema di segnalazione, anche tramite apposita piattaforma informatica, ad uso dei dipendenti e di tutti i soggetti destinatari della citata normativa. La segnalazione perviene alla Direzione Risorse Umane della Società a ciò è affidata la gestione del canale di segnalazione.

Chef Express non risulta essere mai stata esclusa dalle gare per la ristorazione in concessione per mancata rispondenza ai requisiti soggettivi e societari.

Le due Società Chef Express e Roadhouse hanno, inoltre, istituito il proprio Organismo di Vigilanza (OdV), che ha il compito di vigilare e verificare con regolarità l'osservanza e l'efficacia del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato dalle Società, valutando le necessità di aggiornamento. Gli Organismi di Vigilanza di Chef Express e di Roadhouse sono organi plurisoggettivi composti da tre componenti, nominati dal C.d.A. dell'Organizzazione, dotati di autonomi poteri di iniziativa e di controllo. Il Modello Organizzativo prevede un meccanismo di segnalazione delle violazioni, mediante un'apposita casella di posta elettronica, la cui consultazione è riservata esclusivamente all'Organismo di Vigilanza.

Nell'esercizio 2024 non sono pervenute segnalazioni agli OdV per presunte violazioni ai Modelli di Organizzazione e Controllo per Chef Express e le sue Società controllate.





Codice Etico

Il Codice Etico costituisce, assieme al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, un elemento essenziale del Sistema di Controllo preventivo rispetto alla commissione dei reati contenuti nel D. Lgs. 231/2001. Anche in questo caso il Gruppo ha concentrato la propria azione sulle sue principali Società: attraverso il proprio **Codice Etico**, infatti, **Chef Express** e **Roadhouse** definiscono le pratiche professionali e i comportamenti ai quali tutti i dipendenti e i collaboratori devono attenersi. L'osservanza e l'adeguatezza del documento sono oggetto di verifica periodica da parte degli Organi di Controllo esistenti, ad iniziare dagli Organismi di Vigilanza.

La diffusione del Codice Etico ha lo scopo di assicurare livelli sempre maggiori di trasparenza ed efficienza del **Sistema di Governance Aziendale**. Il documento infatti richiama le norme di condotta e i principi di legalità, trasparenza e correttezza, da applicare sia nei rapporti interni sia nei rapporti esterni delle Società, che si occupano di divulgare il Codice Etico agli stakeholder e, in sede di assunzione, ai nuovi dipendenti.

Nel 2023 sia Chef Express che Roadhouse hanno approvato l'aggiornamento del loro Codice Etico.

Momentum dispone di una politica interna contro la corruzione e il pagamento di tangenti, in linea con i requisiti normativi previsti dal **Bribery Act 2010**. L'azienda adotta inoltre un registro dei regali, in cui i dipendenti sono tenuti a dichiarare qualsiasi omaggio ricevuto da terzi nell'esercizio delle proprie funzioni. Il registro dei regali viene presentato al Direttore durante la riunione annuale del Consiglio di Amministrazione.

Per quanto riguarda **Bagel**, la società monitora periodicamente la compliance alle normative applicabili dal Regolatore e produce un report annuale "Statement of directors' responsibilities".

Nel 2024 non sono stati accertati casi di corruzione attiva o passiva in Chef Express e nelle sue società controllate.

Il Codice Etico è la bussola del nostro agire responsabile. Promuove legalità, trasparenza e correttezza in ogni relazione, rafforzando il sistema di governance e prevenzione del Gruppo



The image shows the interior of a Wagamama restaurant. The focal point is a large wall made of a black metal grid. The word "wagamama" is written in large, white, lowercase letters across the middle of the grid. A small red star is positioned above the letter 'a'. Below the grid wall is a bar area with various bottles and equipment. The floor is made of light-colored wood. The ceiling has a wooden slat design with recessed lighting.

wagamama



CAPITOLO 2

La performance economica

GRI 201-1
Valore economico generato e distribuito

GRI 207-1
Approccio alla fiscalità

Valore economico generato e distribuito dal Gruppo 2024



**824,5
milioni €**

Valore economico complessivo direttamente generato da tutto il Gruppo



**781,3
milioni €**

Quota del valore economico distribuito agli stakeholder



94,7 %

Percentuale del valore economico generato distribuita agli stakeholder

Focus Italia nel 2024



**697,8
milioni €**

Valore economico generato dalle Società con sede in Italia (+3,1% rispetto al 2023)



**661,8
milioni €**

Valore economico distribuito dalle Società con sede in Italia (+3,8% rispetto al 2023)

Sviluppo del Business nel 2024



15

Chef Express
Presenza in 15 scali aeroportuali italiani



+25

Roadhouse
Apertura di oltre 25 nuovi ristoranti per i brand Roadhouse



10

Bagel Factory
10 nuove aperture, per un totale di 36 locali

Valore economico generato e distribuito

GRI 201-1

Nel 2024 il Gruppo Chef Express ha chiuso l'anno con un fatturato di oltre 800 milioni di euro con una crescita di circa il 6% rispetto all'anno precedente.

Per render conto di come larga parte di questa ricchezza sia a vantaggio degli stakeholder, anche quest'anno si è deciso di riproporre l'indicatore GRI 201-1 sul valore economico direttamente generato e distribuito¹.

Il **valore economico generato** rappresenta il totale della ricchezza prodotta (ricavi delle vendite e del-

le prestazioni, altri ricavi e proventi netti, proventi finanziari), mentre il **valore economico distribuito** evidenzia come tale ricchezza sia stata condivisa con le principali categorie di portatori di interesse. La differenza tra questi due valori costituisce il **valore economico trattenuto** e comprende, tra le altre voci, gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali e gli accantonamenti.

Valore economico generato e distribuito dal Gruppo Chef Express (€)

	2024	2023	2022
Valore economico direttamente generato	824.560.443	787.780.360	640.016.456
Valore economico distribuito	781.268.369	745.208.553	616.290.117
Fornitori	516.479.279	499.537.799	421.486.116
Collaboratori	240.092.907	223.680.952	191.909.104
Finanziatori	23.349.955	18.534.838	7.819.650
Azionisti	0	0	0
Pubblica Amministrazione	1.205.482	3.258.138	-5.074.287
Comunità	140.746	196.826	149.534
Valore economico trattenuto	43.292.073	42.571.807	23.726.339
Gruppo	43.292.073,11	42.571.807	23.726.339,49

Valore economico generato e distribuito nel triennio da Chef Express e Società controllate in Italia (€)

	2024	2023	2022
Valore economico direttamente generato	697.799.520	676.808.766	554.123.358
Valore economico distribuito	661.767.713	637.721.751	532.869.962
Fornitori	460.457.050	447.483.572	381.602.210
Collaboratori	177.474.936	168.622.752	148.971.740
Finanziatori	23.221.275	18.603.838	7.441.190
Azionisti	0	0	0
Pubblica Amministrazione	473.706	2.814.763	-5.294.712
Comunità	140.746	196.826	149.534
Valore economico trattenuto	36.031.807	39.087.015	21.253.396
Gruppo	36.031.807,00	39.087.015,00	21.253.396,49

1) Gli Standard ESRS utilizzati nel Bilancio di sostenibilità di Chef Express richiedono di quantificare per ciascun impatto, rischio e opportunità materiale gli effetti finanziari attuali e attesi. Dato che in questa prima sperimentazione non è stata effettuata tale quantificazione, si è deciso di riproporre il GRI 201-1 per dare una dimensione dell'impatto economico della Società e delle sue Controllate italiane ed estere.

Nel 2024, il **valore economico generato** da Chef Express e dalle sue Controllate è stato pari a **824,5 milioni di euro**. Considerando il solo perimetro delle società con sede in Italia, si è registrato un **aumento complessivo del 3,1%** rispetto all'esercizio precedente, con un passaggio da 676,8 a 697,8 milioni di euro.

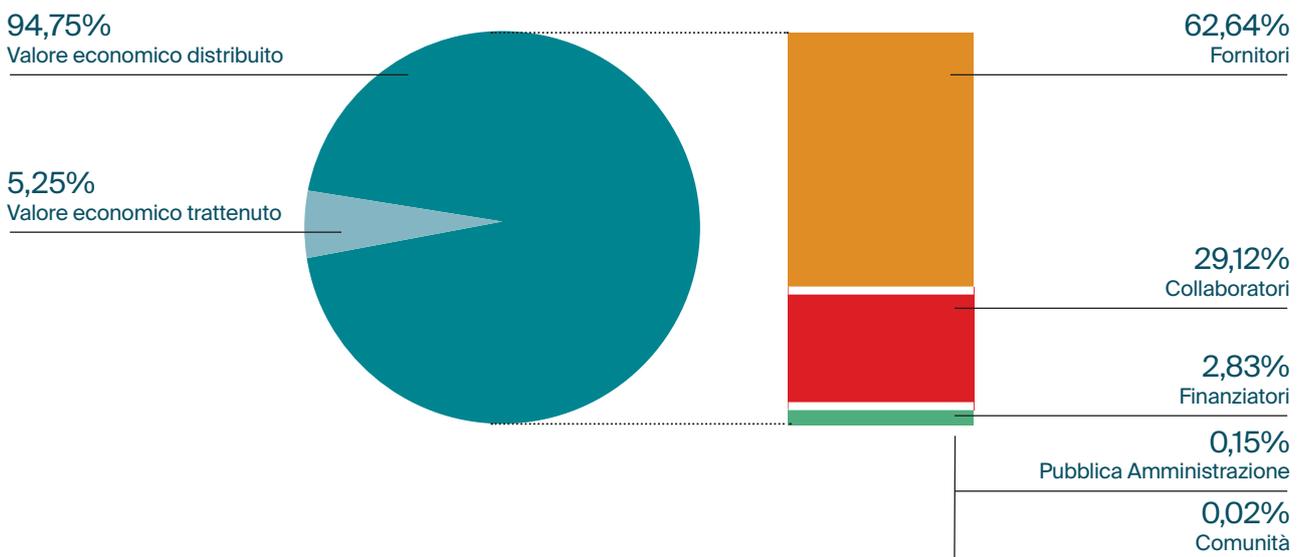
Nel valutare le performance economiche in ottica di sostenibilità, è fondamentale considerare non solo il valore generato, ma anche quello distribuito agli stakeholder con cui l'Organizzazione interagisce. In questo senso, il **valore economico distribuito** nel 2024 ha registrato un **incremento del 4,8%** rispetto al 2023, in linea con la crescita del **valore**

economico generato, che è aumentato del **4,7%**.

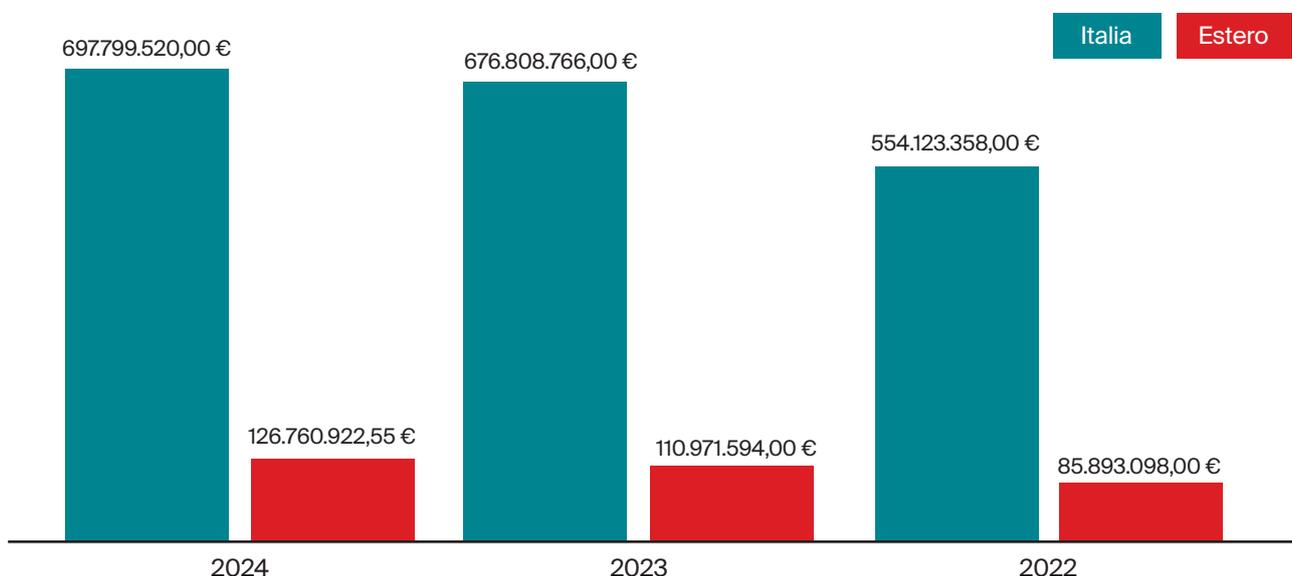
Il **valore economico distribuito** nell'esercizio 2024 costituisce per Chef Express e le sue controllate il **94,7% del valore economico generato**.

La quota più significativa è stata destinata ai fornitori (62,6%) per l'acquisto di beni e servizi, seguita dai collaboratori (29,1%) in termini di costi del personale. Una parte è stata corrisposta ai finanziatori (2,8%) per interessi e oneri finanziari, mentre alla Pubblica Amministrazione è stato destinato lo 0,15% sotto forma di imposte sul reddito e oneri tributari. Infine, lo 0,02% è stato devoluto a favore della comunità e del territorio, attraverso donazioni, sponsorizzazioni e liberalità.

Valore economico direttamente generato e distribuito 2024



Valore economico generato nel triennio



Approccio alla fiscalità

GRI 207-1

Il Consiglio di Amministrazione di Chef Express, in piena sintonia con gli azionisti – in particolare con la controllante Cremonini S.p.A. – ha definito le linee guida per la gestione delle tematiche fiscali, attraverso l'adozione di policy dedicate, adeguate strutture organizzative e strumenti di comunicazione volti a garantire un approccio coerente in tutte le aziende coinvolte.

Tale impostazione mira a promuovere una gestione fiscale improntata alla corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute, con particolare attenzione alla mitigazione dei rischi fiscali.

Gli **Organi di Governo** delle singole aziende sono responsabili del recepimento di tale strategia fiscale, assicurandone l'attuazione all'interno delle rispettive realtà e promuovendone attivamente i valori e i principi sottostanti.

In coerenza con questo approccio, tutte le aziende interessate si impegnano a garantire una gestione fiscale uniforme, ispirata ai seguenti principi:

- corretta e puntuale determinazione delle imposte dovute per legge, unitamente al rispetto degli obblighi connessi;
- gestione responsabile del rischio fiscale, inteso come il rischio di violazioni normative o di utilizzo improprio dei principi e delle finalità del sistema tributario.

Chef Express gestisce l'attività fiscale per sé stessa e, fino al 2024, anche per Roadhouse. A partire dal 2025, con la fusione per incorporazione anche di Roadhouse, l'attività fiscale sarà unificata a livello di Chef Express.

Le Società Estere, invece, proseguono la gestione fiscale con il supporto di società di consulenza locali specializzate. I bilanci delle Società Estere, comprensivi delle informazioni relative alle imposte, sono annualmente certificati da Società di revisione indipendenti.

Principi della strategia fiscale

In linea con la propria strategia di sostenibilità, il Gruppo opera nel rispetto dei valori di onestà e integrità nella gestione delle tematiche fiscali, riconoscendo il ruolo fondamentale del gettito fiscale quale leva per lo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui è presente.

Con l'obiettivo di tutelare gli interessi di tutti gli stakeholder, il Gruppo adotta un approccio improntato

alla piena conformità alle normative fiscali vigenti nei diversi contesti nazionali, interpretandole responsabilmente e con attenzione alla gestione del rischio fiscale. L'applicazione coerente di tali comportamenti è garantita dai Consigli di Amministrazione delle singole società.

Le imposte sono considerate un costo legato all'attività d'impresa e, come tale, vengono gestite nel rispetto del principio di legalità, con l'obiettivo di tutelare il patrimonio aziendale e di generare valore per gli azionisti nel medio-lungo termine.

Transazioni infragruppo

Le operazioni tra società del Gruppo sono effettuate a condizioni di mercato, tenendo conto che tutte le entità coinvolte operano attraverso stabili organizzazioni nei Paesi di riferimento.

Le società italiane che soddisfano i requisiti previsti dalla normativa vigente aderiscono al regime del consolidato fiscale nazionale della controllante Cremonini S.p.A..

Piena collaborazione con le autorità fiscali

Il Gruppo assicura la massima trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, anche nell'ambito di verifiche e accertamenti che coinvolgono le società del Gruppo.

Segnalazioni

Chef Express considera l'adempimento fiscale un elemento centrale di una gestione aziendale etica e responsabile. Per questo motivo, le eventuali violazioni in ambito fiscale possono essere segnalate attraverso i canali interni attivi nell'organizzazione.

Il Codice Etico del Gruppo rappresenta il riferimento principale per la condotta aziendale, costituendo uno strumento di presidio dei principi etici e del rispetto delle leggi, dei regolamenti e dei provvedimenti emanati dalle Autorità Competenti in materia fiscale e tributaria.



Sviluppo del business

Il settore della ristorazione dopo la fase di assestamento e riorganizzazione post Covid-19 evidenziata dal mercato nei due precedenti esercizi ha mostrato una sostanziale tenuta nel presente esercizio che risulta tuttavia ancora influenzato dagli elevati costi dell'energia e dalla duplice trasformazione dei clienti che, da un lato sono sempre più digitali ed esigenti, dall'altro hanno una minor propensione ed un ridotto potere d'acquisto.

L'incremento dei ricavi realizzato nell'anno 2024, combinato con le azioni di contenimento dei costi operativi proseguite anche nel corrente esercizio, hanno determinato incrementi nel margine operativo lordo mentre la redditività operativa risente dell'incremento dei costi per ammortamenti e degli elevati oneri finanziari.

La strategia del Gruppo Chef Express per poter migliorare la propria redditività nei prossimi esercizi, si sviluppa attraverso il continuo monitoraggio dei costi operativi ed i benefici attesi dal processo di riorganizzazione societaria iniziata nel 2024 con l'incorporazione della controllata C&P S.r.l. da parte di Chef Express S.p.A. e che proseguirà anche nel prossimo esercizio con l'incorporazione della controllata Roadhouse S.p.A.

Le dinamiche di crescita dei ricavi registrate anche nel corso del 2024, con un incremento rispetto all'esercizio precedente e il raggiungimento del valore più elevato degli ultimi anni, confermano la solidità della Società e la sua capacità di cogliere appieno le opportunità offerte dal mercato, anche in una prospettiva futura.

L'attività di sviluppo del business si coniuga in maniera differente nelle diverse Società del Gruppo:

- **Chef Express, Bagel Factory** e le società on board train (**Railrest** e **Momentum Services**), attive nel campo della ristorazione in concessione, sviluppano il proprio business attraverso la partecipazione a gare in concessione, nei rispettivi canali di riferimento (autostradale, aeroportuale e ferroviario).
- **Roadhouse**, operativa nel settore della ristorazione commerciale, persegue invece lo sviluppo attraverso l'apertura di nuovi locali su terreni di proprietà o in locazione.

Chef Express adotta un approccio strutturato alla partecipazione alle gare e agli appalti, volto a garantire la piena conformità ai requisiti richiesti e a massimizzare le probabilità di aggiudicazione.

Tale approccio si basa su un lavoro integrato tra diverse funzioni aziendali e si articola attorno a tre assi principali:

- **Integrità e trasparenza:**
i bandi richiedono requisiti stringenti in materia di anticorruzione, contrasto alle pratiche anticoncorrenziali e prevenzione di infiltrazioni mafiose. L'azienda garantisce la massima compliance in questi ambiti, anche attraverso la propria organizzazione interna e la documentazione di presidio etico e reputazionale;
- **Requisiti sociali e occupazionali:**
nella maggior parte delle gare è previsto il mantenimento, per almeno 18 mesi dall'aggiudicazione, dei livelli occupazionali del personale impiegato nei siti oggetto della gara. I contenuti delle offerte relative alle risorse umane vengono definiti congiuntamente dalla Direzione Risorse Umane e dalla Direzione Operations, nel rispetto della normativa vigente e delle buone pratiche di gestione del personale;
- **Criteri ambientali e di sostenibilità:**
in materia di criteri ambientali, nella prevalenza delle procedure di gara viene richiesto di illustrare le iniziative previste per ridurre l'impatto ambientale dell'attività, con particolare attenzione all'approccio utilizzato per la riduzione/eliminazione della plastica, la riduzione e la circolarità dei rifiuti e l'efficientamento dei consumi energetici. La redazione dell'offerta di gara viene svolta di concerto con la Direzione Tecnica e con l'Energy Manager, per esporre le azioni di efficientamento realizzabili a seconda delle caratteristiche del sito oggetto di gara, in modo da rispondere compiutamente ai requisiti previsti di diminuzione dei consumi e dell'impatto ambientale complessivo.

Al termine della procedura, in sede di seduta pubblica, l'Ente Concedente comunica i punteggi assegnati ai singoli criteri di valutazione. Tali esiti costituiscono un importante strumento di analisi per il miglioramento continuo: vengono infatti utilizzati

per valutare la qualità complessiva dell'offerta e sono oggetto di un'analisi annuale a consuntivo, che mette in relazione il tasso di aggiudicazione con il budget e i risultati storici, con l'obiettivo di rafforzare progressivamente la competitività del Gruppo nelle gare future.

Chef Express

Nel corso del 2024, **Chef Express** ha consolidato la propria presenza nei principali snodi del trasporto nazionale, realizzando nuove aperture e ampliamenti strategici nei canali autostradale, aeroportuale e ferroviario.

Nel comparto autostradale, la Società ha avviato la **gestione della ristorazione** nell'Area di Servizio **Colceresa Sud (VI)**, portando a 57 il numero complessivo delle aree gestite in Italia. Inoltre, sono stati aperti **tre nuovi Punti Vendita** a marchio **McDonald's** presso le aree di **Castelnuovo Scriveria Ovest (AL)**, **Paderno Dugnano (MI)** e **Valdera (PI)**. Per quanto riguarda le gare in ambito autostradale, è previsto uno sblocco a partire dal secondo semestre del 2025.

Nel **segmento aeroportuale**, importanti sviluppi si sono registrati all'Aeroporto di **Malpensa**, con l'inaugurazione di due locali **"Alice Pizza"** e due **"Pret a Manger"** - il secondo e il terzo aperti in Italia. Presso l'Aeroporto di **Milano Bergamo** sono stati aperti uno sparkling bar **"Contadi Castaldi"** e un nuovo locale **"Alice Pizza"**. All'Aeroporto di **Fiumicino (RM)** è stato inaugurato il nuovo locale a marchio **"Mignon"**, mentre il brand **"Panella"** ha ampliato la sua presenza.

Inoltre, nell'area arrivi del Terminal 1 la Società si è aggiudicata la gara per l'apertura di due nuovi locali a marchio **"Genuino"** in landside e **"Juice Bar"** in airside, la cui apertura è prevista nel primo semestre del 2025. Presso l'**Aeroporto Internazionale di Napoli** è stato lanciato il nuovo concept store **"Lavazza Coffee Design"**. Con queste nuove aper-

ture, **Chef Express** consolida la propria presenza nel canale aeroportuale, raggiungendo un **totale di 15 scali italiani serviti**. Da segnalare inoltre l'introduzione, in anteprima nazionale, del **servizio di delivery** al gate presso gli scali di **Ciampino (RM)** e **Bari Palese (BA)**, attivato dai locali **McDonald's** interni agli aeroporti.

Nel corso dell'anno, **Chef Express** si è aggiudicata ulteriori gare strategiche per l'apertura di nuovi Punti Vendita in alcuni dei principali aeroporti italiani, tra i quali la concessione per uno spazio agli arrivi del Terminal A dell'Aeroporto di **Catania Fontanarossa**, in area landside, per l'apertura del nuovo locale a marchio **"Zagarà"**.

Per quanto riguarda il **canale ferroviario**, a fronte della chiusura di un Punto Vendita, sono stati aperti un nuovo locale sotto il brand **"Italico"** presso il piano metro della **Stazione di Torino Porta Susa** e **due McDonald's** nelle stazioni di **Arezzo** e **Padova**. Con queste aperture, i locali **McDonald's** gestiti dalla società salgono a 37.

Infine, nei primi giorni del 2025, **Chef Express** ha firmato il rinnovo contrattuale del mezzanino della **Stazione di Milano Centrale**, un'area di oltre 1.000 mq dedicata alla ristorazione, che include anche l'apertura - già avvenuta a dicembre - del nuovo locale **"Wagamama"**.

Sono state inoltre sottoscritte diverse proroghe per la gestione di altri Punti Vendita, tra cui quelli del **Terminal 3 di Fiumicino** con insegna **"Semplicemente Roma"**, alcune Aree di Servizio e il punto ristoro del **Policlinico di Modena**.

Roadhouse

Nel corso del 2024, **Roadhouse Restaurant** ha proseguito la propria espansione sul territorio nazionale, affiancando alla dismissione di alcuni locali l'**apertura di nuovi Ristoranti** a **Milano, Bari,**



Torino, Pompei (NA), Ivrea (TO) e, per la prima volta, anche in Sardegna, con l'inaugurazione di un ristorante a Sassari prevista per inizio 2025.

Parallelamente, si è consolidata la crescita degli altri brand del Gruppo: **Calavera Restaurant** ha aperto nuovi locali a Sona (VR), Milano, Torino e Vicoforte (NO), mentre il format **Billy Tacos** ha conosciuto un forte sviluppo, con nuove aperture a Casalecchio di Reno (BO), Ravenna, Imola (BO), Mapello (BG), Carpi (MO), Antegnate (BG), Vinovo (TO), Assago (MI), Pompei (NA), Gravellona Toce (VCO), Mantova, Ivrea (TO) e Sassari.

Il brand **R.I.C. – Chicken House** ha esteso la propria presenza con nuovi locali a Casalecchio di Reno (BO), Mantova e Orio al Serio (BG), mentre a Casalecchio è stato inaugurato anche il primo Punto Vendita in franchising a marchio **Fradiavolo**. Nel contempo, è stato avviato il format sperimentale **Roadhouse Express** presso il centro commerciale "I Petali" di Reggio Emilia, dove è stato anche riconvertito un Punto Vendita Billy Tacos preesistente.

Bagel Factory

Lo sviluppo del business rappresenta un pilastro strategico per sostenere i piani di crescita dell'organizzazione. In linea con il piano di espansione approvato dagli azionisti, nel corso del 2024 sono stati inaugurati 10 nuovi Punti Vendita, portando il totale degli **store attivi** a 36. L'obiettivo è raggiungere i 40 Punti Vendita entro la fine del 2025.

Le nuove aperture vengono realizzate sia attraverso trattative dirette con i proprietari degli spazi commerciali, sia tramite la partecipazione a gare pubbliche. In entrambi i casi, le condizioni economiche e i termini delle offerte vengono sottoposti all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, a seguito di presentazioni formali elaborate dal team esecutivo con il supporto del team operativo, che cura anche la predisposizione dei contenuti tecnici e progettuali richiesti nei bandi.

Tra le **nuove aperture**, quattro sono state realizzate a **Londra**, presso la stazione ferroviaria di Westminster, quella di Clapham Junction, nella Kensington Arcade e all'uscita della stazione metropolitana di Baker Street. Le restanti **cinque** hanno interessato **località strategiche** distribuite su tutto il territorio del **Regno Unito**: il centro fieristico NEC di Birmingham, il centro commerciale Liverpool One, Oxford Road a Manchester, il centro commerciale Meadowhall di Sheffield e il centro città di Edimburgo, in Hanover Street.

A completare il piano di sviluppo, si aggiunge la sottoscrizione di un contratto di locazione per

Abbiamo rafforzato la presenza in Italia e all'estero, ampliando i canali autostradale, aeroportuale, ferroviario e urbano. Nuove aperture strategiche, format innovativi e uno sguardo internazionale, per proseguire il percorso di crescita sostenibile e diversificata.

un **nuovo Punto Vendita** all'interno del Bluewater Shopping Centre, situato nella periferia di Londra. Questi sviluppi confermano il dinamismo e la solidità della strategia di espansione della Società anche nei mercati esteri.

Momentum Services

La gestione delle performance economiche è guidata dalla definizione di obiettivi di budget, predisposti dal top management e sottoposti all'approvazione del Consiglio di Amministrazione. All'interno di tale documento vengono delineati i livelli attesi di spesa, investimento e profittabilità per l'esercizio successivo. Con cadenza mensile, si svolgono riunioni tra il management e i rappresentanti del Consiglio di Amministrazione, finalizzate all'analisi dell'andamento economico e alla valutazione di eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati.

Railrest

Lo sviluppo del business nei servizi di ristorazione a bordo treno rappresenta una leva fondamentale per garantire la soddisfazione del Cliente, generare ricavi, ampliare la presenza sul mercato e rafforzare il vantaggio competitivo.

Nel 2024, l'Azienda ha avviato progetti volti al potenziamento dell'offerta, alla formazione del personale e alla trasformazione digitale dei servizi. Sempre nel 2024, **Railrest** ha inoltre avviato la gestione di un **chiosco informativo** all'interno della stazione di **Bruxelles**.



LOCO
POR
EL
TACO

TIEMPO
ZOLLINGER

satis
MACHOS

TAPAS

TAPAS

TAPAS

TAPAS



CAPITOLO 3

Le persone al centro

ESRS 2 SBM 3

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

S1 – Forza lavoro propria

S1-1

Politiche relative alla forza lavoro propria

S1-2

Coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti

S1-3

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni

S1-4

Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria; nonché efficacia di tali azioni

S1-6

Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa

S1-7

Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria

S1-8

Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale

S1-9

Metriche della diversità

S1-10

Salari adeguati

S1-13

Formazione e sviluppo delle competenze

S1-14

Salute e sicurezza dei lavoratori propri

S1-15

Equilibrio tra vita professionale e vita privata

Dipendenti del Gruppo Chef Express



9.048
totale dipendenti
nel 2024



62%
dipendenti
donne



92%
dipendenti a
contratto
indeterminato



73%
dipendenti
con contratto
part-time



47%
dipendenti
con età inferiore
ai 30 anni

Formazione



484.137
ore formazione
erogate
nel 2024



+52%
rispetto
al 2023



+222%
rispetto
al 2022

Sistemi di gestione



**UNI EN ISO
45001:2023**
Sistemi di Gestione per
la Salute & Sicurezza
sul Lavoro



SA8000
Sistema di Gestione
Responsabilità Sociale
conforme alla SA8000
(Social Accountability)



Le persone al centro: impatti, rischi e opportunità per Chef Express

ESRS 2 SBM 3

In qualità di operatore leader nel settore della ristorazione, il Gruppo Chef Express è esposto a una serie di rischi connessi alla gestione della propria forza lavoro, che possono tradursi in impatti economico-finanziari rilevanti.

In particolare, l'elevata rotazione del personale comporta costi diretti e indiretti legati alle attività di selezione e formazione, nonché alla dispersione di competenze acquisite, con possibili ricadute sulla qualità del servizio offerto e sulla continuità operativa.

L'essere il principale player nazionale nel mondo della ristorazione non esula l'Azienda dalle difficoltà nel reperire risorse in un mercato del lavoro altamente competitivo. Il livello di aggiornamento delle competenze tecniche e trasversali del personale, se non adeguatamente presidiato, può compromettere la capacità del Gruppo di attrarre e trattenere risorse qualificate, con effetti negativi

sulla performance organizzativa e sulla reputazione aziendale.

Investire in azioni mirate su aspetti chiave come la stabilità occupazionale, il coinvolgimento dei dipendenti, l'equilibrio vita-lavoro, la Salute & Sicurezza nei luoghi di lavoro, la parità retributiva di genere, la prevenzione delle molestie e lo sviluppo continuo delle competenze rappresenta una leva strategica per mitigare tali rischi. Al contempo, tali ambiti costituiscono opportunità per migliorare il clima organizzativo, incrementare la produttività e generare valore sostenibile per l'impresa e per gli stakeholder interni.

Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di risorse umane

ESRS	Contenuto rendicontato
S1 - MDR-P Politiche	Codice Etico (Chef Express e Roadhouse); Politica per le pari opportunità (Chef Express, Roadhouse e Momentum); Politica per la Qualità, Sicurezza Alimentare, Ambiente, Energia, riduzione degli Sprechi e Responsabilità Sociale.
S1 - MDR-A Azioni	Percorsi di formazione specifici tarati sulle esigenze della popolazione aziendale; Sistema di valutazione e di feedback.
S1 - MDR-T Monitoraggio	Standard Internazionale SA8000; GEEIS (Gender Equality Diversity European & International Standard) per Momentum; Piattaforma Next per l'engagement dei dipendenti.
S1 - MDRT Risultati	Il Team People di Chef Express ha ricevuto la certificazione Best HR Team 2024; Roadhouse ha conseguito il premio Top Job – Italy's Best Employers 2023/2024.

Le politiche di gestione delle risorse umane del gruppo Chef Express

S1-1

Per Chef Express l'impegno dell'Organizzazione verso i propri dipendenti si articola su quattro pilastri fondamentali, volti a promuovere il benessere, la valorizzazione e l'inclusione delle persone.

In primo luogo, viene **valorizzato il coinvolgimento (engagement)** attraverso la promozione della visibilità delle iniziative e dei programmi aziendali, con l'obiettivo di stimolare l'ingaggio, rafforzare il senso di appartenenza e favorire la retention dei talenti. Un secondo ambito prioritario riguarda la diversità e l'inclusione, promuovendo la costruzione di un ambiente di lavoro inclusivo, che riconosca e valorizzi le diversità e l'unicità di ogni risorsa.

L'obiettivo è superare il divario esistente tra le diverse categorie di popolazione aziendale, assicurando pari opportunità.

L'area sviluppo e performance si concentra sulla valorizzazione delle competenze individuali, attraverso la creazione di un framework strutturato di crescita professionale, fondato sulla definizione di percorsi personalizzati di sviluppo. Infine, grande attenzione è dedicata al welfare e al benessere, con l'intento di ampliare l'offerta di servizi dedicati al benessere delle persone, favorendo una maggiore flessibilità lavorativa e il miglioramento dell'equilibrio tra vita privata e professionale.

Il **Codice Etico** è il documento ufficiale di Chef Express che contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità che la stessa assume nei confronti di chiunque si trovi a collaborare con essa o ad usufruire dei suoi servizi.

La Società garantisce un'attività orientata alla più ampia e completa cura e valorizzazione della persona umana, rispettando, al contempo, le norme che la disciplinano.

La Società è consapevole della fondamentale importanza delle risorse umane per la stessa esistenza e lo sviluppo di un'azienda. Infatti, solo collaboratori adeguatamente istruiti sotto il profilo professionale, fortemente motivati e pienamente inseriti nella comunità e nello "spirito" aziendale, possono consentire alla Società una programmazione strategica di ampio respiro, finalizzata al raggiungimento degli obiettivi aziendali di volta in volta prefigurati.

La Società, pertanto, oltre che alla stretta osservanza della vigente normativa in materia di lavoro, si propone di perseguire una Politica di sviluppo e valorizzazione delle risorse umane aziendali basata su regole interne, rispetto alla selezione del personale, all'imparzialità dei rapporti professionali ed alla crescita professionale.

Chef Express adotta una **gestione delle risorse umane** improntata a trasparenza, equità e rispetto, promuovendo un ambiente inclusivo e basato sulle pari opportunità. La selezione del personale si fonda sulla coerenza tra i profili dei candidati e le esigenze organizzative, valorizzando merito, competenze e potenziale, nel pieno rispetto dell'imparzialità e senza alcuna forma di favoritismo.

Chef Express mette al centro la persona: trasparenza, inclusione, benessere e crescita sono i pilastri di una cultura aziendale che valorizza il merito, promuove l'unicità e rafforza il senso di appartenenza.





Tale principio guida anche i percorsi di crescita, le politiche retributive e i sistemi di incentivazione. Attraverso la **Direzione Risorse Umane**, l'Azienda tutela la dignità delle risorse, prevenendo ogni forma di discriminazione, abuso o disuguaglianza, e valutando incarichi, promozioni e trasferimenti esclusivamente sulla base delle competenze e dei risultati.

Chef Express rifiuta ogni forma di sfruttamento lavorativo, compreso quello minorile o forzato, e si impegna a non collaborare con soggetti coinvolti in pratiche scorrette di reclutamento. Fin dall'assunzione, i dipendenti ricevono informazioni chiare su mansioni, condizioni contrattuali, retribuzione e misure di sicurezza, per una scelta lavorativa consapevole.

L'Azienda riconosce il valore delle attitudini e delle aspirazioni individuali, promuovendo percorsi di formazione e sviluppo coerenti con le potenzialità dei collaboratori. I responsabili sono incoraggiati a creare un clima partecipativo, favorendo il coinvolgimento attivo anche nei processi decisionali.

Le aziende estere del Gruppo

In linea con i principi di Chef Express, le **Società estere** pongono particolare attenzione alla valorizzazione delle persone e alla loro crescita professionale, promuovendo ambienti inclusivi, attenti ai talenti e ai bisogni individuali.

L'ascolto, il rispetto e lo sviluppo delle competenze costituiscono i pilastri del loro approccio alla gestione del personale, con l'obiettivo di creare contesti lavorativi che favoriscano benessere, motivazione e piena espressione del potenziale di ciascuno.

Bagel Factory, pur non disponendo di una politica formalizzata per la gestione delle risorse umane, ha adottato una Politica specifica per le pari opportunità e prevede anche l'introduzione di una **Politica in materia di Salute & Sicurezza**. **Railrest** e **Momentum**, invece, non hanno definito Politiche formali, ma operano secondo prassi consolidate che abbracciano tutte le sfere della vita lavorativa.



I dipendenti del gruppo Chef Express

S1-6

S1-7

S1-8

S1-9

S1-10

S1-15

Chef Express considera le persone la risorsa più preziosa e il fattore determinante per il successo aziendale.

Con questa convinzione, la società ha adottato un **Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale** conforme allo **Standard Internazionale SA8000** (Social Accountability) ed avviato iter di certificazione alla **Prassi UNI/PdR 125:2022**, impegnandosi attivamente a promuovere un ambiente di lavoro etico, inclusivo e rispettoso dei diritti umani e dei principi della sostenibilità sociale.

L'Azienda si impegna a rispettare i principi contenuti nei principali strumenti internazionali richiamati dallo Standard SA8000, come le Convenzioni dell'ILO e le **Dichiarazioni delle Nazioni Unite**, nonché a garantire la piena conformità ai requisiti dello stesso standard. Ciò significa, in concreto, rigettare ogni forma di lavoro minorile o forzato, promuovere condizioni di lavoro sicure e salubri, riconoscere la libertà di associazione sindacale e il diritto alla contrattazione collettiva, assicurare pari opportunità per tutte le persone, a prescindere da genere o altre caratteristiche personali, e garantire l'applicazione di pratiche disciplinari rispettose della dignità individuale. Viene inoltre assicurata una retribuzione equa e un orario di lavoro conforme ai contratti collettivi di riferimento.

Nei processi di selezione, assunzione e onboarding, **Chef Express** applica criteri imparziali, basati sulle competenze e sul potenziale dei candidati, promuovendo pari opportunità e contrastando ogni forma di discriminazione. Le politiche di carriera, formazione ed equità salariale garantiscono un'equa distribuzione delle opportunità di crescita, con particolare attenzione all'**empowerment femminile**.

Diversità e inclusione

Le politiche di carriera, formazione ed equità salariale garantiscono un'equa distribuzione delle opportunità di crescita, con particolare attenzione all'**empowerment femminile**.

La **struttura retributiva** si basa su ruolo, responsabilità, merito e qualità del contributo individuale. L'Azienda valorizza inoltre la **genitorialità** e la **cura**, favorendo congedi e misure di conciliazione tra vita lavorativa e familiare, anche attraverso modelli organizzativi flessibili attenti al benessere psicofisico del personale.

Tutte le Società condividono un impegno comune e trasversale nella promozione della diversità, dell'inclusione e delle pari opportunità, valorizzando le differenze individuali e costruendo ambienti di lavoro equi e rispettosi.

I benefit offerti ai dipendenti

Politica di scontistica infragruppo verso le Società appartenenti al Gruppo Cremonini;

Sistema premiante in base alle performance per gli operatori dei Punti Vendita;

Convenzioni per l'assistenza fiscale dedicata ai dipendenti della sede centrale e dei Punti Vendita, in partnership con Confindustria e sedi CAAF locali;

Company Car ai responsabili di funzione di sede, Area e District Manager Operativi Roadhouse;





Chef Express ha formalizzato questo orientamento attraverso l'avvio dell'iter per l'ottenimento della certificazione **UNI/PdR 125:2022**, che attesta l'adozione di un **Sistema di Gestione per la Parità di Genere** e consente di monitorare e rendicontare i progressi compiuti.

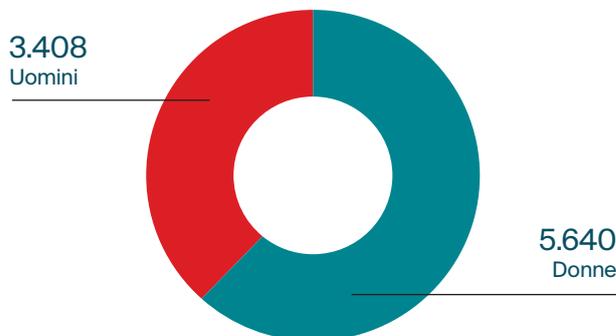
Anche **Momentum** si è distinta su scala internazionale, ottenendo nel 2024 la **certificazione GEEIS** (Gender Equality Diversity European & International Standard), che riconosce l'impegno dell'Azienda nel promuovere parità economica, inclusione e valorizzazione della diversità.

Allo stesso modo, **Bagel Factory** e **Railrest** adottano **pratiche concrete** per contrastare ogni forma di discriminazione e favorire un ambiente di lavoro inclusivo, promuovendo equità retributiva, riduzione del divario di genere e riconoscimento delle identità non binarie. In tutte le società del Gruppo, la diversità rappresenta quindi un valore fondante e un principio guida per lo sviluppo di percorsi professionali equi, accessibili e inclusivi.

Questo impegno si riflette anche nella **composizione della forza lavoro**: il **62%** dei dipendenti del Gruppo è di genere femminile, a conferma della forte presenza femminile in Azienda. Nei ruoli dirigenziali, la **presenza delle donne è pari al 26,7%**, un dato che lascia spazio a ulteriori miglioramenti in ottica di equilibrio di genere anche ai livelli apicali.

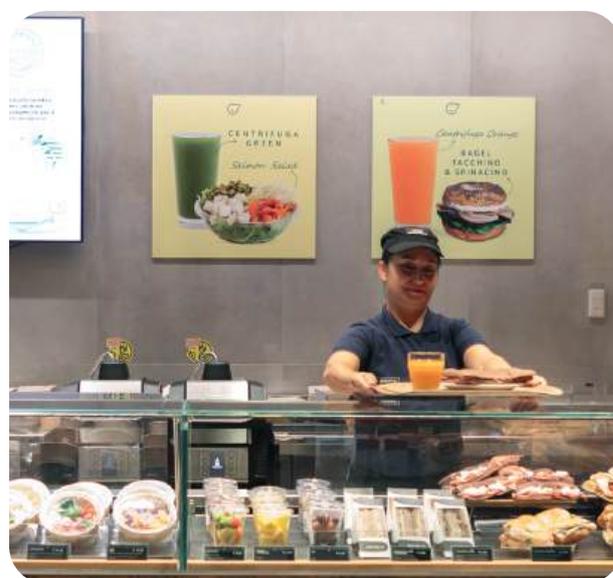
La diversità non è un obiettivo da raggiungere, ma un valore da vivere ogni giorno: selezione equa, empowerment femminile, inclusione reale e impegno certificato per la parità di genere.

Dipendenti e collaboratori per genere 2024 (S1-6)



Alta dirigenza (Dirigenti) per genere (S1-9) 2024

	2024	
Totale	30	100%
Totale donne	8	26,7%
Totale uomini	22	73,3%



Favorire una più equa distribuzione dei carichi di cura tra uomini e donne è un passaggio fondamentale per rimuovere uno dei principali ostacoli alla presenza femminile nei ruoli apicali. In questo senso, il congedo familiare si configura come una misura strategica di inclusione e parità di genere, in quanto consente a tutti i dipendenti, indipendentemente dal genere o dal livello professionale, di conciliare le responsabilità familiari con quelle lavorative. Promuovendo un utilizzo equo del congedo, l'Azienda contribuisce a superare stereotipi culturali e modelli organizzativi ancora fortemente sbilanciati, rafforzando un ambiente di lavoro più giusto, inclusivo e orientato alla valorizzazione del talento in tutte le sue forme.

Tutti i dipendenti del Gruppo Chef Express hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari. Nel 2024 il 9,1% degli aventi diritto ne hanno usufruito, ovvero 826 dipendenti (11,8% donne e 4,6% uomini).



Congedi familiari (S1-15)	Gruppo 2024		
	Donne	Uomini	Totale
Numero di dipendenti che hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari	5.640	3.408	9.048
Numero di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	668	158	826
Percentuale di dipendenti che hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari	100%	100%	100%
Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	11,8%	4,6%	9,1%

Inclusione e riscatto: il Progetto Seconda Chance

Nel quadro dell'impegno per la promozione della diversità e dell'inclusione, Chef Express considera prioritario favorire l'accesso al lavoro anche per persone in condizioni di fragilità o a rischio di esclusione sociale.

In quest'ottica si inserisce la collaborazione con l'associazione Seconda Chance, per promuovere l'inclusione sociale attraverso il reinserimento lavorativo di persone detenute. Grazie al supporto del Ministero della Giustizia e delle carceri di Bologna e Rebibbia (Roma), l'Azienda ha assunto due detenuti prossimi alla fine pena, impiegandoli rispettivamente in un ristorante Roadhouse e in un bar presso la stazione di Roma Termini. Sono previsti ulteriori inserimenti anche nelle sedi di Bologna e Mestre.

Maurizio Moretti, Responsabile HR di Chef Express, ha sottolineato l'importanza del progetto come concreta opportunità di riscatto e reintegrazione.

Flavia Filippi, Presidente di Seconda Chance, ha evidenziato che l'associazione ha già facilitato oltre 500 offerte di lavoro per detenuti ed ex detenuti, auspicando che iniziative come questa possano ispirare altri imprenditori a favorire percorsi inclusivi e sostenibili di reinserimento nella società.

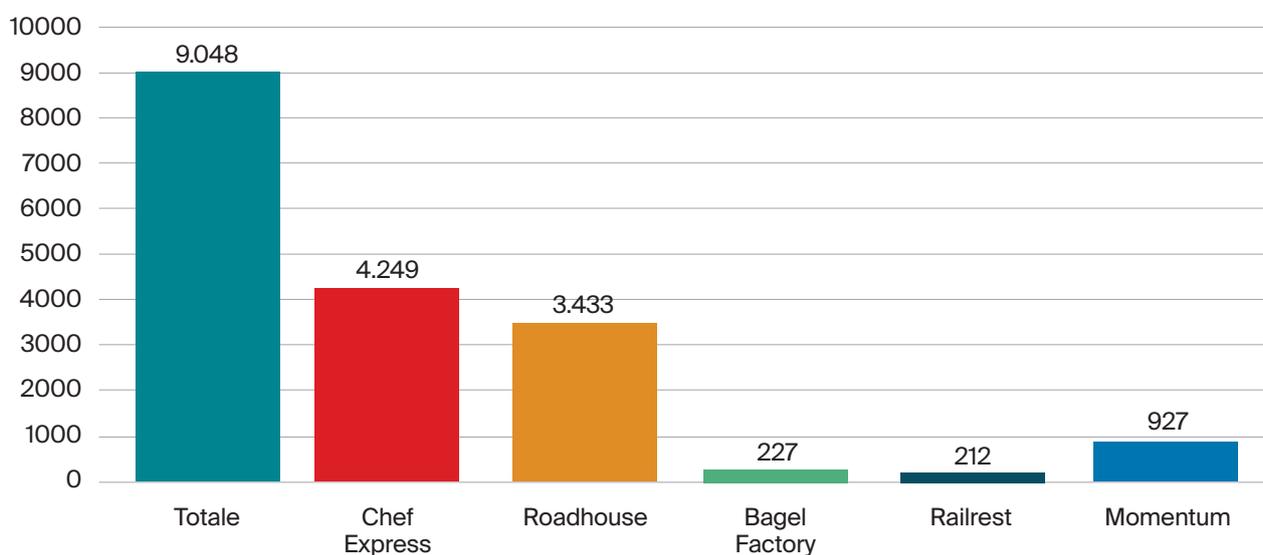
Il profilo della popolazione aziendale

Nel 2024 le Società Chef Express, Roadhouse contano 7.682 dipendenti, ai quali vanno aggiunti i 1.366 dipendenti delle società estere, per un totale di 9.048. I lavoratori sono quasi totalmente assunti con contratto a tempo indeterminato (92%) e prevalentemente part-time (73%). I nuovi standard ESRS hanno introdotto la possibilità di rendicontare una nuova categoria di contratti, ovvero quelli ad orario variabile.

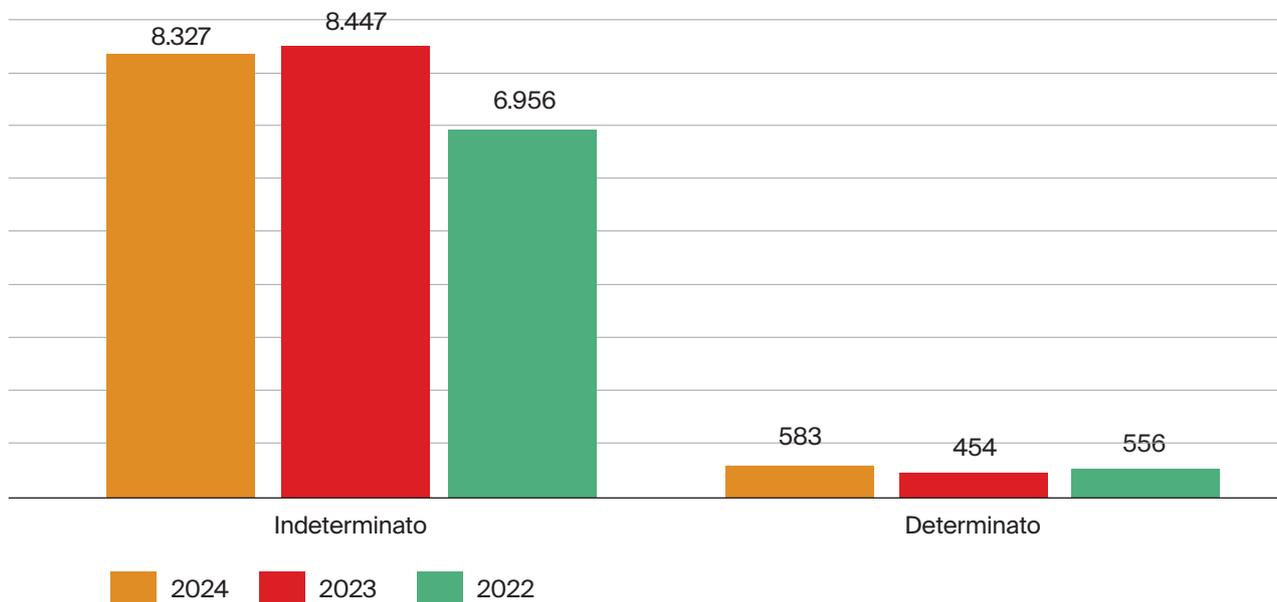
Nel 2024 138 dipendenti, tutti appartenenti alla società Bagel Factory, rientrano in questa categoria (circa l'1,5%).



Numero totale dipendenti 2024 per Società (S1-6)



Totale dipendenti a tempo determinato e indeterminato nel triennio per il Gruppo (S1-6)



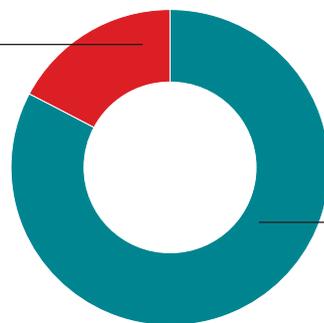
Dipendenti per contratto di lavoro e per genere 2024 (S1-6)	Gruppo		
	2024	2023	2022
Totale	9.048	8.901	7.512
Totale donne	5.640	5.687	5.355
Totale uomini	3.408	3.433	3.260
Tempo indeterminato	8.327	8.447	6.956
Donne	5.212	5.244	4.396
Uomini	3.115	3.203	2.560
Tempo determinato	583	454	556
Donne	354	300	328
Uomini	229	154	228
Orario variabile	138	0	0
Donne	74	0	0
Uomini	64	0	0

Nel 2024, 7.829 persone hanno animato ogni giorno il mondo Chef Express e Roadhouse. Un impegno collettivo che valorizza ogni ruolo, dentro e fuori l'organizzazione.

I dipendenti appartengono principalmente alle Società Chef Express e Roadhouse, a cui fanno capo rispettivamente il 47% e il 38% del personale. Le Società estere pesano, per Bagel Factory il 2,5%, Railrest 2,3%, mentre Momentum per il 10,2%. Nel 2024 la società C&P è stata interamente acquisita da Chef Express S.p.A., comportando quindi un aumento nel numero di dipendenti.

Dipendenti e collaboratori per area geografica (S1-6)

18%
1.685
Estero



82%
7.829
Italia

Il 13% dell'organico è rappresentato dalla fascia d'età superiore ai 50 anni, la restante parte è divisa in maniera crescente tra le fasce d'età comprese tra i 30 e i 50 anni (40%) e inferiore a 30 anni (47%), che conta quasi la metà delle risorse umane di tutte le Società.



L'organico complessivo dato dalla somma dei dipendenti e degli altri collaboratori delle Società Chef Express e Roadhouse ammonta a **7.829 persone nel 2024**, contro i 7.922 del 2023. Le risorse non direttamente assunte nel 2024 sono state **466** per tutte le Società, suddivise tra 406 risorse somministrate e 60 autonome.

I dipendenti appartenenti alla categoria "operai" sono per la maggior parte addetti alla ristorazione multiservizio che si occupano di preparare e servire i prodotti al consumatore finale. Costituiscono l'**83,9%** e si collocano principalmente nelle fasce di età **under 30** e tra i **30 e i 50 anni**. In particolare, in Roadhouse il **70,8%** degli addetti ha meno di 30 anni.

La categoria **impiegati** costituisce il **13,8%** del personale, mentre l'insieme dei **quadri e dei dirigenti** costituisce il **2,7%**.

Al 31 dicembre 2024 le cessazioni si sono attestate a **5.785**, in lieve aumento rispetto al 2023 con **5.732** unità. Il tasso di avvicendamento è, di conseguenza, molto simile rispetto all'anno precedente con **64,4%** nel 2023 e **63,9%** nel 2024.

L'accordo integrativo del contratto Aziendale di Chef Express e Roadhouse

L'intesa sull'accordo sulla parte speciale del Contratto integrativo aziendale di Chef Express, sottoscritta con i sindacati di categoria Filcams Cgil, Fisascat Cisl e Uiltucs, integra l'accordo di secondo livello firmato il 5 maggio 2023, introducendo importanti novità riguardanti la parte economica e l'organizzazione del lavoro.

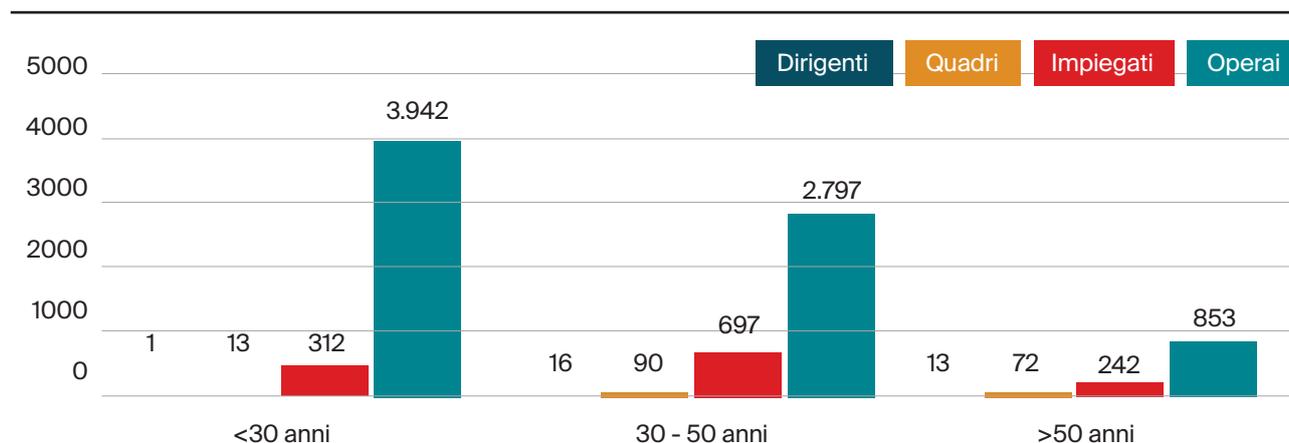
Innanzitutto, un premio di risultato di importo pari a **260€** con erogazione minima di **200€**, da riconoscere sotto forma di welfare aziendale entro il **30/09/2024** a tutti i dipendenti che in tale data avranno maturato almeno **12 mesi** di anzianità. Inoltre, quale trattamento di miglior favore rispetto alle previsioni del CCNL Turismo e Pubblici Esercizi, l'azienda si impegna a riconoscere al personale assente per eventi di malattia di durata pari o inferiore a **5 giorni** un'integrazione al **100%**

della retribuzione per i primi **3** giorni di malattia a partire dal **1° maggio 2024** e per tutta la durata dell'integrativo.

Altra importante novità riguarda anche il valore della trattenuta per il vitto, ridotta al **50%** prima della definitiva eliminazione a partire dal **1° gennaio 2025**, salve eventuali diverse condizioni di miglior favore già definite a livello di singolo punto vendita. A cambiare, poi, la disciplina delle maggiorazioni per il lavoro notturno, che saranno riconosciute a partire dal **01/01/2024** per le attività prestate dalle ore **23:00** alle ore **6:00**, mentre dal **1° gennaio 2025** per quelle rientranti nella fascia oraria compresa tra le **22:00** e le **6:00**.

Per il perimetro di Ristoranti del brand Roadhouse è stato sottoscritto un accordo integrativo ad hoc nel mese di novembre 2024.

Dipendenti per fascia d'età e categoria d'impiego (S1-9)



Tasso di turnover % (S1-6)

	Totale		
	2024	2023	2022
Numero di dipendenti che hanno lasciato l'azienda nel periodo di riferimento	5.785	5.732	3.245
Tasso di avvicendamento	63,9%	64,4%	43,2%

Career Talks: un nuovo format di engagement e employer branding

Nel mese di aprile 2024 il team HR ha lanciato Career Talks, un nuovo progetto di orientamento al lavoro e talent acquisition rivolto ai giovani studenti degli istituti alberghieri e degli enti di formazione tecnica superiore.

Si tratta di un format innovativo di Radioedutainment, ideato come un vero e proprio talk show radiofonico, che ha unito contenuti formativi e momenti di intrattenimento, con l'obiettivo di avvicinare i giovani al mondo della ristorazione e alle opportunità offerte dal nostro Gruppo. L'evento, trasmesso in diretta streaming e accessibile da tutto il territorio nazionale, ha visto la partecipazione di oltre 400 studenti, con un coinvolgimento attivo superiore all'85%. Il programma ha alternato interventi di esperti HR, testimonianze

dirette di professionisti del settore, consigli pratici su come affrontare i processi di selezione, e approfondimenti sui trend del mercato del lavoro. Il tutto arricchito dalla presenza di ospiti d'eccezione, tra cui influencer del mondo food e talent televisivi come Aurora Cavallo (cooker.girl) e Roberto Valbuzzi.

L'iniziativa ha generato risultati concreti anche in termini di employer branding e attraction: rispetto alla media mensile, si è registrato un incremento del 12% nelle candidature ricevute, con

una maggiore concentrazione nelle aree del centro-nord Italia. Anche la customer satisfaction è risultata molto positiva: l'87% dei partecipanti si è dichiarato soddisfatto, assegnando all'evento un punteggio medio di 4,7 su 5.

Grazie a Career Talks, il Gruppo ha rafforzato la propria presenza nel dialogo con il mondo della formazione, valorizzando la cultura professionale del settore ristorazione e promuovendo un'immagine aziendale dinamica, accessibile e attenta ai giovani talenti



L'engagement dei propri dipendenti

S1-2

S1-3

S1-4

Per garantire l'efficacia dei servizi offerti e mantenere un dialogo costante con i dipendenti, Chef Express e le sue controllate adottano strumenti di comunicazione diversificati in base al modello di business, ma accomunati da un orientamento al miglioramento continuo e all'innovazione.

Si spazia dalle tradizionali piattaforme per e-mail e videochiamate a newsletter dedicate e canali social. Fino al 2023, la comunicazione interna in Chef Express si è basata principalmente sulla intranet aziendale. In risposta al bisogno di una comunicazione più efficace e bidirezionale, è stata avviata la **piattaforma Next**, una community pensata per sostituire l'intranet esistente (Portale Corporate). Il progetto è stato sperimentato in sei locali della **Divisione Autostradale**, coinvolgendo circa 300 dipendenti e 30 collaboratori di sede, per poi essere esteso a tutta la rete e alla sede centrale.

Nel corso del 2023, l'azienda ha somministrato un questionario sul clima aziendale a tutto il personale. I risultati su **scala Likert da 1 a 5** evidenziano una percezione più positiva da parte dei dipendenti della rete rispetto a quelli della sede, in particolare su **stress e work-life balance** (2,9 vs 2,2), **motivazione** (3,0 vs 2,5), **sviluppo professionale** (3,1 vs 2,4) e **qualità della formazione** (3,2 vs 2,8). Le valutazioni risultano invece più allineate su **riconoscimento e ascolto** (3,4 vs 3,3) e sull'**ambiente di lavoro** (3,4 vs 3,2), indicando una percezione condivisa sugli aspetti fondamentali del clima interno.

L'Azienda adotta un modello partecipativo orientato al miglioramento continuo della performance sociale, anche lungo la catena di fornitura, sostenuto da un dialogo costante e trasparente con le parti interessate, abilitate a inviare segnalazioni e proposte tramite canali accessibili e tracciabili.

I dipendenti possono inviare Segnalazioni attraverso diversi canali:

- al **proprio Responsabile diretto**, che le gestisce in base al proprio livello di autorità, informando la Direzione del Personale ed il Resp.le del Sistema di Gestione Qualità Integrato;
- ai **Rappresentanti dei Lavoratori SA8000**, i cui contatti sono disponibili nelle bacheche aziendali;
- all'**Ufficio Personale**, scrivendo a upe.chefexpress@cremonini.com tramite la Procedura di Richiesta Informazioni;

Investire nelle persone: Chef Express e Roadhouse tra i Migliori Datori di Lavoro in Italia

A testimonianza del costante impegno nella valorizzazione delle persone, Chef Express ha ottenuto importanti riconoscimenti in ambito HR.

Il Team People ha ricevuto la certificazione **Best HR Team 2024** da HRC Community, grazie alla qualità e all'impatto dei progetti sviluppati durante l'anno, valutati su tre KPI chiave: **People Engagement, Agile Mindset e Sustainable Business Value**. Tra le iniziative premiate figurano i progetti **Career Talks, NEXT, Tasc e Tasc Hub**, che hanno innovato l'employer branding, la formazione, lo sviluppo professionale e la digitalizzazione dei processi HR.

Anche Roadhouse, brand del Gruppo, è stato inserito dallo Studio dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza tra le **400 aziende italiane della classifica Top Job - Italy's Best Employers 2023/2024**, distinguendosi per clima aziendale, opportunità di crescita, sostenibilità e coerenza valoriale. L'analisi, basata su oltre un milione di citazioni online elaborate tramite intelligenza artificiale, ha confermato la percezione positiva del lavoro in azienda da parte della comunità digitale.

- al **Comitato SA8000**, composto da rappresentanti aziendali e dei lavoratori, scrivendo a comitatoSA8000.chefexpress@cremonini.com.

Le altre parti interessate possono inviare segnalazioni alla Funzione HR tramite l'indirizzo upe.chefexpress@cremonini.com.

In **Roadhouse** lo strumento principale di comunicazione interna è l'intranet aziendale, di cruciale importanza per raggiungere in modo tempestivo

lo staff dislocato in tutto il territorio italiano. L'obiettivo della Società è offrire in ogni Ristorante, e in ogni giorno dell'anno, la stessa positiva esperienza a tutti i propri Clienti. All'interno di questo progetto è attivo il percorso "FIORE" che spiega in modo diretto e figurativo i principali standard di servizio richiesti a un manager di Ristorante.

Le **Controllate estere di Chef Express** adottano pratiche di comunicazione interna differenziate, in funzione delle specificità dei rispettivi business. **Bagel Factory** utilizza Outlook 365 e Microsoft Teams per coordinare le attività tra la sede centrale e i Punti Vendita.

Railrest combina strumenti tradizionali, come dispositivi mobili e schermi informativi nelle aree accoglienza, con una pagina Facebook riservata ai dipendenti. Operando in quattro Paesi, l'azienda gestisce una comunicazione multilingue - prevalentemente in inglese e francese, ma anche in tedesco e olandese - per favorire l'efficacia dei messaggi. Tra gli strumenti principali figura la **Weekly Operations Briefing**, una newsletter settimanale che aggiorna i dipendenti su novità aziendali, nuovi prodotti e aspetti legati alla sicurezza.

Anche **Momentum Services** adotta un sistema strutturato di comunicazione interna. Que-

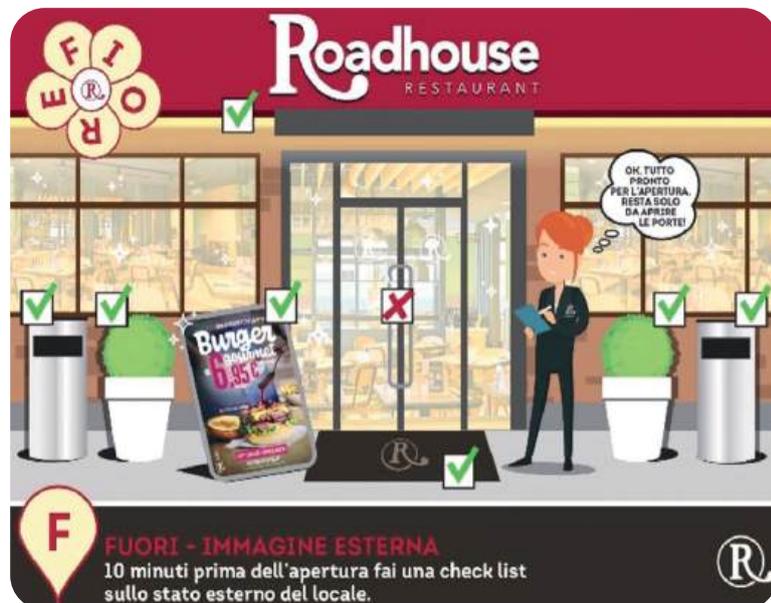
sta comprende un aggiornamento trimestrale da parte del Direttore Generale, accompagnato da una newsletter bisettimanale, la **Momentum Express**, che fornisce le ultime notizie aziendali, aggiornamenti su Eurostar e approfondimenti strategici sul business.

Argomenti specifici o aggiornamenti urgenti vengono trattati attraverso la serie "**A Word From**", che presenta contributi dei membri del Senior Management Team, a seconda della tematica affrontata.

Sono inoltre previste comunicazioni mirate, come il **Lounge Brief**, destinato a tutti i dipendenti di Momentum che operano nelle Eurostar Premier Lounge; la **Customer Experience Newsletter**, inviata a tutto il personale a contatto con i clienti a bordo, contenente indicatori chiave di performance e priorità del servizio; e la **Sales Newsletter**, rivolta ai dipendenti a bordo e al personale dell'Eurostar Café, che propone aggiornamenti sulle tendenze di vendita e consigli pratici.

Le comunicazioni operative quotidiane a livello locale sono gestite dai **Local Operations Managers** di Londra, Parigi, Bruxelles e Amsterdam, per garantire che aggiornamenti tempestivi e pertinenti vengano condivisi direttamente con i team in prima linea.

Con il percorso "FIORE", Roadhouse parla in modo semplice e visivo ai suoi manager, trasmettendo con efficacia gli standard di servizio che rendono ogni esperienza al ristorante memorabile.





Chef Express e Roadhouse sono tra i Migliori Datori di Lavoro in Italia. Un riconoscimento rafforzato dalla certificazione Best HR Team 2024 per il Team People.



Formazione e sviluppo dei propri dipendenti

S1-4

S1-13

La formazione e lo sviluppo delle competenze rappresentano un pilastro per Chef Express e le sue controllate, in quanto elementi chiave per garantire la qualità dell'offerta e consolidare la leadership nei mercati di riferimento.

Il Gruppo promuove una cultura meritocratica, che valorizza le capacità dimostrate sul campo, offrendo concrete opportunità di crescita professionale indipendentemente dall'anzianità.

A supporto di questo approccio, sono stati attivati percorsi strutturati come la Sviluppo Academy, affiancati da corsi di perfezionamento, seminari, workshop e laboratori didattici. Queste iniziative mirano a formare i dipendenti per ruoli di responsabilità nella gestione dei Punti Vendita/Ristoranti. La formazione è affidata sia a docenti interni – come i responsabili Food & Beverage, incaricati della preparazione e presentazione dei prodotti – sia a formatori esterni selezionati in base alle specifiche esigenze.

Per la formazione dei dipendenti degli uffici delle sedi, invece, sono previsti percorsi di crescita personali e professionali ad hoc (come master, corsi sulle soft skills, corsi di lingua, ecc.) condivisi e concordati annualmente con i responsabili di funzione. Il management riceve una formazione dedicata al completamento e all'aggiornamento professionale, dopo aver condiviso i valori e la mission dell'Azienda – formalizzati all'interno degli appositi Manuali Organizzativi – che rappresentano il punto di partenza per la gestione delle risorse e del business. Queste buone pratiche a livello di Gruppo si declinano con piani di formazione specifici per le diverse realtà aziendali.

I dipendenti del Gruppo Chef Express nel 2024 hanno ricevuto una media di 53,5 ore di formazione, in netto aumento rispetto al 2023 che si attestava a 35,9 ore (+49%). Chef Express ha avviato tre programmi formativi distinti, pensati per valorizzare le competenze e sostenere la crescita dei dipendenti nei Punti Vendita.

Il primo è **Academystoremanager**, rivolto agli Store Manager, con l'obiettivo di tradurre i valori aziendali in comportamenti manageriali concreti. Il percorso alterna laboratori in presenza e moduli e-learning, utilizzando la metafora sportiva per rafforzare il ruolo del responsabile come "capitano" del Team. Avviato nel 2022, il programma prosegue nel 2024 con l'intento di evolversi in formazione continua annuale, supportata da una piattaforma digitale dedicata.

Il secondo programma, **Training4you**, coinvolge 300 operatori dei Punti Vendita e si concentra su competenze trasversali utili anche nella vita quotidiana, con contenuti in modalità e-learning. Il percorso include uno sportello di counseling, spazio di ascolto attivo pensato per sostenere lo sviluppo personale e professionale.



Il terzo programma, **TaSC (Talent Strategy Chef Express)**, nasce come risposta all'indagine di clima condotta su tutta la popolazione aziendale. Con TaSC, l'Azienda ha strutturato un percorso completo per accompagnare le persone dal colloquio di selezione fino alla loro crescita professionale, non più limitata al Punto Vendita, ma estesa anche a ruoli trasversali, grazie alla certificazione di ruoli e competenze. L'obiettivo è certificare l'intera organizzazione entro il 2026, con particolare attenzione ai dipendenti dei Punti Vendita.

Tra gennaio e settembre 2024, sono state erogate 8.422 ore di formazione, di cui 7.796 nell'ambito

Ore di formazione medie erogate ai dipendenti per genere (S1-6)	Gruppo		
	2024	2023	2022
Totale	53,5	35,9	20
Totale donne	47,2	32,5	17,6
Totale uomini	64	41,6	23,9



del Piano di Formazione Finanziata, attraverso tre progetti attivi con Fondimpresa. Il programma ha coinvolto 712 partecipanti, confermando l'impegno di Chef Express nello sviluppo delle competenze interne.



8.422

ORE DI FORMAZIONE EROGATE TRA GENNAIO E SETTEMBRE



7.796

ORE DI FORMAZIONE AMBITO PIANO DI FORMAZIONE FINANZIATA

All'interno del programma TaSC, la gestione delle risorse umane segue un percorso strutturato che va dall'attrazione dei talenti alla valorizzazione della crescita professionale. Attraverso iniziative di employer branding, selezione e onboarding, l'Azienda mira a coinvolgere persone competenti e motivate, capaci di contribuire allo sviluppo dell'Organizzazione.

Una volta inserite, le risorse vengono accompagnate in percorsi formativi mirati alla certificazione delle competenze, personalizzati in base ai ruoli e alle esigenze specifiche. Il sistema di performance management permette di riconoscere e valorizzare comportamenti e risultati coerenti con gli obiettivi strategici, premiando l'impegno individuale e collettivo.

In collaborazione con il **Team Operations**, il Team HR ha progettato un modello di competenze e un sistema di performance pienamente allineati alla cultura aziendale e costruiti sulle caratteristiche distintive delle persone di Chef Express. Un lavoro che rappresenta un passo strategico per valorizzare i contributi individuali e sostenere lo sviluppo dell'Organizzazione in modo condiviso e strutturato, identificando sia i valori comuni sia le competenze specifiche di ciascun ruolo.

Parallelamente al **progetto TaSC**, è stato avviato un programma di rafforzamento delle competenze manageriali rivolto ai Responsabili di Funzione.

Percorsi di crescita su misura

All'interno del programma TaSC, i dipendenti segnalati dai propri responsabili per performance superiori al ruolo ricoperto, e che si autocandidano, possono accedere a percorsi di crescita differenziati – verticali, orizzontali o trasversali – in base alle competenze acquisite, alle capacità e alle aspirazioni personali.

Il modello di sviluppo verticale prevede l'evoluzione da Addetto a Team Leader, fino a Assistant e Store Manager, con possibilità di operare in contesti di crescente complessità (piccoli, medi o grandi Punti Vendita).

Accanto a questo percorso gerarchico, l'Azienda ha introdotto ruoli trasversali che valorizzano competenze specialistiche in aree strategiche come selezione, formazione, sostenibilità, controllo costi e visual merchandising. Figure come Tutor, Recruiting Expert, Food & Beverage Trainer, Sustainability Expert, Food Cost Expert e Visual Expert offrono nuove opportunità di crescita e specializzazione.

Un approccio integrato che valorizza il potenziale interno, rendendo il percorso professionale più personalizzato, dinamico e motivante.

Dopo una fase iniziale nel 2023 – comprensiva di valutazione del potenziale, sessioni di coaching individuale e un'esperienza di **team building** – il percorso è proseguito tra dicembre 2023 e marzo 2024 con cinque incontri di coaching mirati al consolidamento delle competenze e al monitoraggio dei progressi. La conclusione del programma è avvenuta ad aprile 2024, con una sessione finale di restituzione e chiusura.

A fianco del percorso dedicato al **Management Team**, nel 2024 sono proseguite anche le attività formative rivolte al personale operativo, con un focus particolare sugli addetti Caffetteria, coinvolgendo in totale 203 persone. La qualità percepita della formazione è stata molto elevata, con una valutazione media di 4,8 su 5.



517

DIPENDENTI



2.965

ORE DI FORMAZIONE

Nel 2024 è stato avviato un piano formativo dedicato al miglioramento della Customer Experience nell'area di Roma, con l'obiettivo di potenziare le competenze delle figure aziendali a contatto con il Cliente. Complessivamente, il programma ha coinvolto 517 dipendenti per un totale di 2.965 ore di formazione.

Le attività si sono articolate in diverse tipologie di percorsi:

- **Formazione per Operatori (aprile–maggio):**
30 edizioni online da 4 ore ciascuna, con 15 partecipanti per sessione.
- **Follow-up per Operatori (fine maggio–inizio luglio):**
89 edizioni online da 1 ora, in gruppi da 5 partecipanti.
- **Percorso per ruoli direttivi (marzo):**
5 edizioni online da 4 ore ciascuna, rivolte a Store Manager, Assistant Manager, Team Leader e Allievi, con 13 partecipanti per gruppo.
- **Tutoring in presenza per ruoli direttivi (settembre–ottobre):**
14 edizioni da 8 ore, con una partecipazione media di 5 persone per sessione.

Tra settembre e ottobre è stato realizzato un intervento di tutoring operativo per i Manager in turno nei Punti Vendita dell'area di Roma, con l'obiettivo di supportarli direttamente durante l'attività lavorativa. L'intervento, articolato in briefing iniziale, affiancamento sul campo e debrief finale, ha coinvolto 70 manager e ha ottenuto un gradimento medio di 4,5 su 5.

Formazione strutturata e sviluppo manageriale in Roadhouse

In **Roadhouse**, la formazione per la crescita personale e professionale dei dipendenti si articola su più livelli. Il **MIT (Manager In Training) Talent Program**, rivolto al personale dei Punti Vendita, offre un percorso strutturato che consente di accedere al ruolo di Assistant Manager in 6-8 mesi. Il programma prevede la sottoscrizione di un **Patto Formativo** tra azienda e lavoratore e si sviluppa in tre fasi – Operativa, Manageriale, Prova finale – con valutazioni curate dalla **funzione Operation** e validate dalle **Risorse Umane** tramite interviste individuali. Al termine, il nuovo Assistant Manager ha l'opportunità di crescere ulteriormente fino al ruolo di Store Manager entro 12 mesi.

Nel 2024 sono riprese anche le sessioni **“Diversarsi con il Cliente”**, rivolte a Store Manager, Assi-

stant Manager e Manager in Training, con focus sulle competenze relazionali con la clientela.

Sempre nel 2024 è proseguito il percorso dedicato a tutti i **District Store Manager**, volto a sviluppare competenze manageriali attraverso l'assessment center, una metodologia che unisce valutazioni individuali e di gruppo. Le aree analizzate hanno riguardato l'adattabilità al cambiamento, il decision making, la gestione organizzativa, le relazioni con i collaboratori e la comunicazione interfunzionale. Il percorso ha permesso di identificare il potenziale e aumentare la consapevolezza su punti di forza e aree di miglioramento, garantendo oggettività e trasparenza nella valutazione.

Le opportunità di sviluppo e crescita individuale sono anche al centro delle politiche aziendali di **Bagel Factory**: l'Azienda fornisce coaching e mentoring sul posto di lavoro e un programma di formazione on-line, incoraggiando, ove opportuno, le promozioni interne ed evitando alcun tipo di discriminazione.

L'obiettivo è che la forza lavoro sia realmente rappresentativa di tutti i settori della società e della clientela. Le procedure di assunzione vengono riviste regolarmente per garantire che gli individui siano trattati sulla base dei loro meriti e delle loro capacità e che i criteri di selezione del lavoro siano pertinenti e proporzionati. Inoltre, l'Azienda ha ottenuto dal governo inglese la **Licenza di Sponsor** per consentire ai propri dipendenti più validi di continuare la loro carriera con Bagel Factory, anche se sono in possesso di visti prossimi alla scadenza (studenti internazionali e laureati).

Bagel Factory organizza corsi di inserimento professionale, corsi online (Flow per la salute e la sicurezza delle persone e in ambito alimentare), insieme a corsi di formazione in loco della durata minima di 2 settimane. I corsi di formazione sono tenuti dai responsabili dei Punti Vendita, che provvedono alla formazione con istruzioni sul posto di lavoro. Per la formazione del personale della sede centrale, le attività sono affidate, invece, ai responsabili di reparto.

Le attività dell'altra società operante in questo ambito, **Railrest**, sono articolate su una formazione completa per tutti i nuovi assunti presso la sede centrale dell'Azienda a Bruxelles. Il programma di formazione completo per i nuovi assunti come assistenti ai treni (Train Assistant – TA), ad esempio, non copre solo gli aspetti teorici, ma comprende anche una formazione pratica impartita dai formatori interni a Bruxelles.

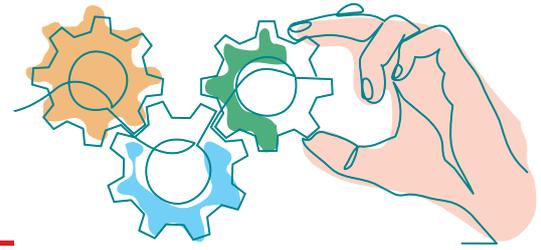
Al termine di questa formazione, ogni nuovo Assistente Treno (TA) riceve un certificato che attesta la padronanza delle competenze essenziali. Inol-

tre, al termine della formazione, ogni TA riceve un opuscolo contenente informazioni di base e linee guida fondamentali, una risorsa utile per consultare le informazioni chiave nel corso della carriera.

Per Railrest un tassello importante è la formazione pratica a bordo con i **TA Coaches**: dopo la formazione iniziale, i nuovi assunti hanno l'opportunità di mettere in pratica le proprie conoscenze teoriche a bordo dei treni, lavorando con coach dedicati.

A questo si affiancano workshop per il miglioramento di competenze specifiche quali la formazione linguistica volontaria (che offre corsi di olandese, francese e tedesco, consentendo di migliorare la comunicazione con i Clienti e nei Team); formazione sulla gestione di comportamenti conflittuali o difficili a bordo, fornendo le competenze necessarie per risolvere queste situazioni in modo professionale e tranquillizzante.

Quello di Railrest per la formazione continua è un impegno destinato a proseguire nei prossimi anni con attenzione all'espansione dei moduli formativi perché possano coprire una gamma più ampia di argomenti, come il benessere sul posto di lavoro e aumentarne l'accessibilità attraverso la formazione a distanza. Il tutto viene accompagnato dalla raccolta di feedback e valutazioni dei dipendenti per migliorare l'efficacia dei programmi.



Le controllate estere di Chef Express investono in formazione continua, inclusione e valorizzazione dei talenti, promuovendo percorsi di crescita accessibili, pratici e orientati al merito.

Railrest: formazione sui principi e sulle prassi di base

Nel proprio impegno formativo, Railrest si avvale di Railrest Foundation, un caso di successo nella formazione degli assistenti di treno (TA).

La formazione consiste in una serie di moduli e workshop che coprono diversi argomenti essenziali per fornire un servizio di qualità a bordo dei treni. Il percorso inizia con una serie di moduli che coprono le basi del lavoro, comprese le responsabilità del TA, gli standard di servizio e le procedure essenziali.

Eccone di seguito una panoramica:

- **Premium Attitude, Services & Duty.** Questo modulo si concentra sull'importanza di fornire un servizio di qualità superiore ai passeggeri, sottolineando le relazioni con i Clienti e le aspettative elevate.
- **Eurostar Café Welcome attitude.** Si tratta di una formazione per i servizi a bordo dei treni Eurostar, incentrata sull'accoglienza, i servizi e le responsabilità.
- **Igiene Alimentare.** La manipolazione e la preparazione degli alimenti sono fondamentali. Questo corso tratta gli standard di Igiene Alimentare.
- **Sicurezza e protezione in stazione, sulla piattaforma e a bordo.** La sicurezza dei passeggeri e dell'equipaggio è fondamentale. Questo modulo tratta le procedure di sicurezza nelle stazioni, sulle piattaforme e a bordo dei treni.
- **Azioni e soluzioni.** Gestione di quelle situazioni di disturbo che richiedono specifiche capacità. Questo modulo aiuta gli assistenti tecnici a gestire le sfide inaspettate.
- **Ergonomia - Gestì.** Questo modulo analizza l'ergonomia e i gesti appropriati per ridurre lo sforzo fisico quando si forniscono servizi a bordo.
- **Gestione dei conflitti.** Per garantire un ambiente sereno a bordo, viene trattata la gestione dei conflitti che consente di gestire le situazioni difficili con professionalità.

La Cremonini Academy

La Cremonini Academy è il quartier generale delle attività formative, si trova nella sede centrale del Gruppo Cremonini ed è uno spazio in cui, oltre alla formazione, hanno luogo attività di ricerca, supporto e sviluppo che puntano ad ottenere l'eccellenza e la qualità.

Partendo dal presupposto che l'esempio è la forma più alta di formazione, le attività formative e di aggiornamento professionale interessano in primo luogo tutti coloro che ricoprono ruoli di responsabilità, per poi arrivare più direttamente e con maggior coerenza a tutto il resto del Team.

La Cremonini Academy mette a disposizione delle risorse diversi corsi, tra cui:

- Management
- Qualità e Sicurezza
- Enogastronomia
- Rapporto con il Cliente
- Gestione delle risorse Umane
- Gestione Amministrativa e multimediale del servizio



Digitalizzazione della formazione e cultura del feedback continuo

Nel percorso di digitalizzazione dell'onboarding e dello sviluppo professionale, Chef Express ha strutturato programmi formativi dedicati agli Allievi Team Leader, Assistant Manager e Store Manager. Ogni percorso è accompagnato da un vademecum che guida l'apprendimento e ne facilita il monitoraggio. I contenuti sono organizzati in due aree: formazione specialistica, centrata sulle competenze di ruolo, e formazione tecnica, orientata alle attività operative quotidiane. Il modello, progressivo e strutturato, consente di preparare in modo solido i futuri responsabili aziendali.

A partire da ottobre 2024, è stato avviato il progetto pilota del nuovo sistema di **Feedback 360°** e **Valutazione delle Performance 2024**, volto a diffondere una cultura del feedback continuo e a rafforzare i percorsi di crescita.

La fase iniziale coinvolge l'Amministratore Delegato, il Direttore Operativo, i Responsabili di Divisione, gli Area Manager e alcune sedi selezionate: Area di Servizio La Pioppa Est, Stazione Bologna Alta Velocità, Stazione Roma Termini McDonald's e Aeroporto Pisa. Il sistema introduce strumenti strutturati per il feedback individuale e di Team, con funzionalità di auto-valutazione, riconoscimento, suggerimenti di miglioramento e supporto alla gestione dei colloqui. Un'evoluzione significativa verso maggiore trasparenza e allineamento agli obiettivi aziendali.

Salute & Sicurezza: un impegno costante per la tutela delle persone

S1-14

Sebbene l'attività di Chef Express e delle sue controllate rientri in una fascia di rischio medio-basso, l'Azienda attribuisce massima priorità alla Tutela della Salute & Sicurezza di Lavoratori, Lavoratrici, fornitori e Clienti, soprattutto in contesti operativi complessi come i Punti Vendita attivi 24 ore su 24, in particolare lungo la rete autostradale.

L'Azienda promuove una cultura della sicurezza basata su formazione, informazione e sensibilizzazione costante, richiedendo a tutto il personale – dai dirigenti ai collaboratori – il rispetto delle norme, l'uso corretto dei dispositivi di protezione e la segnalazione di eventuali situazioni di rischio. Il coinvolgimento attivo di tutti è considerato essenziale per garantire ambienti di lavoro sicuri e conformi alla normativa.

La **Politica Integrata** è pubblicamente disponibile, a conferma della trasparenza e della responsabilità aziendale. L'Azienda opera in conformità alla norma **UNI EN ISO 45001:2023**, destinando risorse adeguate a mantenere un sistema di gestione efficace. Viene garantita la conformità alle leggi e il costante aggiornamento della **Valutazione dei Rischi**, con progettazione di impianti sicuri, prevenzione delle infezioni e formazione continua.

La gestione della sicurezza è affidata a un Medico Coordinatore nazionale e a un Responsabile esterno del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), in collaborazione con le ASL locali. Queste figure garantiscono l'adempimento normativo, la formazione del personale e l'adozione di procedure specifiche, ad esempio per il lavoro notturno isolato.

Chef Express adotta un approccio basato sulla prevenzione e sul miglioramento continuo, partendo dalla Valutazione dei Rischi e puntando alla loro progressiva riduzione. Particolare attenzione è riservata all'ergonomia, alla progettazione dei luoghi di lavoro, alla scelta di attrezzature che riducano l'usura fisica e alla valorizzazione delle tecnologie come strumento di sicurezza.

La **Valutazione dei Rischi** viene effettuata periodicamente e ogni qualvolta si verificano cambiamenti significativi nel layout del Punto Vendita, tramite sopralluoghi dell'RSPP. Le aziende fornitrici devono sottoscrivere un documento di **Valutazione congiunto dei Rischi**. Il monitoraggio è rafforzato da riunioni periodiche con l'RLS e da sopralluoghi del Medico aziendale e dell'RSPP.

I Lavoratori possono segnalare pericoli all'RLS, che attiva l'intervento delle figure preposte. Le visite mediche vengono svolte in loco tramite unità mobili, con possibilità di invio a centri specializzati se necessario.

Il monitoraggio è garantito da verifiche interne, audit periodici e programmi di formazione per rafforzare la consapevolezza individuale e collettiva. In caso di emergenze, Chef Express assicura una risposta tempestiva e appropriata.

La sicurezza è una responsabilità condivisa: dal dirigente al collaboratore, tutti sono chiamati a contribuire attivamente alla prevenzione e al rispetto delle norme.



Infine, specifici Comitati per la Salute & Sicurezza istituiti tramite accordi sindacali, si riuniscono annualmente e coinvolgono rappresentanti dei lavoratori, con funzione consultiva e possibilità di presentare proposte all'azienda, valutate da RSPP e Medico Coordinatore.

Anche in **Roadhouse**, la gestione della Salute & Sicurezza segue un modello analogo a quello di Chef Express. L'Azienda si avvale di un Medico Coordinatore nazionale e di un RSPP esterno, operanti in collaborazione con le ASL locali. Le pratiche di identificazione, valutazione e monitoraggio dei rischi sono simili, estese anche ai fornitori terzi e realizzate con il coinvolgimento attivo dei Lavoratori.

Le controllate estere di Chef Express adottano standard coerenti con le normative locali. In **Bagel Factory**, la sicurezza sul lavoro è regolata dall'He-

alth & Safety at Work Act britannico del 1974 e dalla relativa legislazione. L'azienda garantisce ambienti di lavoro sicuri anche attraverso formazione, informazione e consulenze specialistiche, promuovendo buone pratiche tra i dipendenti.

In **Railrest**, sono presenti un consulente interno per la prevenzione e un **Health and Safety Manager (HSM)** esterno, responsabili della definizione delle procedure in collaborazione con le autorità sanitarie locali. Sono garantiti il rispetto degli obblighi normativi, la formazione del personale, le visite mediche annuali anche presso centri specializzati, e il funzionamento di Comitati con rappresentanti sindacali coinvolti nelle politiche di salute e sicurezza.

Momentum Services realizza le proprie attività in sinergia con il cliente Eurostar, promuovendo la responsabilità individuale dei dipendenti nella tu-

La sicurezza in Momentum Services: un dialogo con il Cliente e i dipendenti

Le attività di Momentum in materia di salute e sicurezza si concentrano sui diversi temi chiave, in collaborazione con il Cliente Eurostar e con i propri dipendenti.

Le iniziative prevedono Forum mensili interni e con Eurostar. Si tratta di riunioni di revisione della sicurezza che analizzano internamente e con il Cliente gli incidenti accaduti (che comprendono eventuali aggressioni, problemi di sicurezza alimentare o di attrezzature difettose), attraverso il confronto con i manager aziendali e con Eurostar. A livello apicale ogni quindici giorni l'Amministratore Delegato della Società e il Responsabile OBS di Eurostar esaminano le questioni relative alla sicurezza.

Queste iniziative si affiancano al "Processo Momentum" attraverso cui il personale di bordo e gli assistenti di piattaforma segnalano guasti/attrezzature difettose nel Carnet de bord (nuovo processo Eurostar per le riparazioni); ogni membro del personale Momentum ha accesso e viene addestrato a compilare moduli per incidenti/perdite/pericoli.

Altre misure sono prese a livello interno, iniziando dalla comunicazione con promemoria Health & Safety (H&S) e istruzioni su come ridurre gli incidenti sul lavoro, pubblicati in ogni Brief bisettimanale; il lavoro di sensibilizzazione si avvale anche di figure quali gli ambasciatori interni H&S. L'Azienda prevede, inoltre, riunioni sindacali di presentazione e discussione con i rappresentanti del personale.

Particolare attenzione è dedicata, infine, da Momentum Services alla formazione sulla prevenzione degli infortuni all'azienda. Un modulo completo sulla Salute & Sicurezza viene, infatti, consegnato durante la

formazione introduttiva per ogni nuovo membro dell'equipaggio.

Sono trattati argomenti quali: analisi dell'ambiente di lavoro fisico, manipolazione manuale in Prima Classe e nella cucina del bar, guida del treno in condizioni difficili (luoghi a rischio di incidente), punti di contatto, gestione dello stress sul lavoro.

Una volta a bordo, poi, i nuovi assunti vengono nuovamente istruiti sui gesti e sulle posture corrette da adottare; le "buone pratiche" sono trattate anche nel corso di aggiornamento sulla sicurezza in galleria.



tela della Salute & Sicurezza. L'Amministratore Delegato ha la responsabilità generale del sistema, mentre il reparto Qualità e Sicurezza si occupa della gestione dei rischi e della formulazione delle politiche, che sono attuate dai responsabili operativi e di reparto.

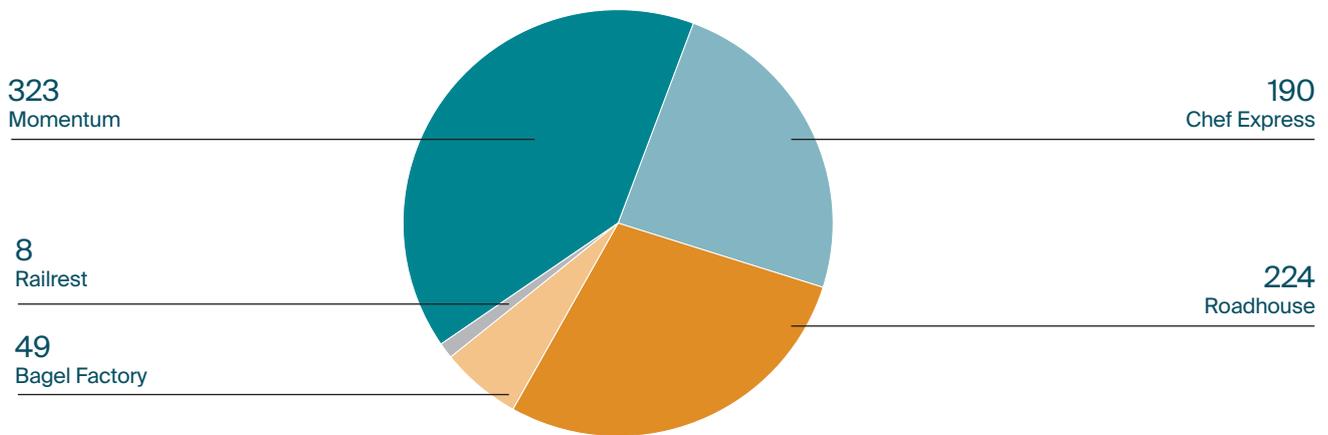
Gli infortuni registrati nel 2024 sono stati 794, in aumento rispetto al 2023, a causa dell'ampliamento del numero di dipendenti italiani ed esteri. Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è passato dal 60,4% del 2023 al 70,7% del 2024.

Nel caso dovessero verificarsi infortuni di significativa gravità, il Sistema di Gestione prevede il sopralluogo del Medico Aziendale e RSPP per verificare fatti, circostanze e situazioni di pericolo.

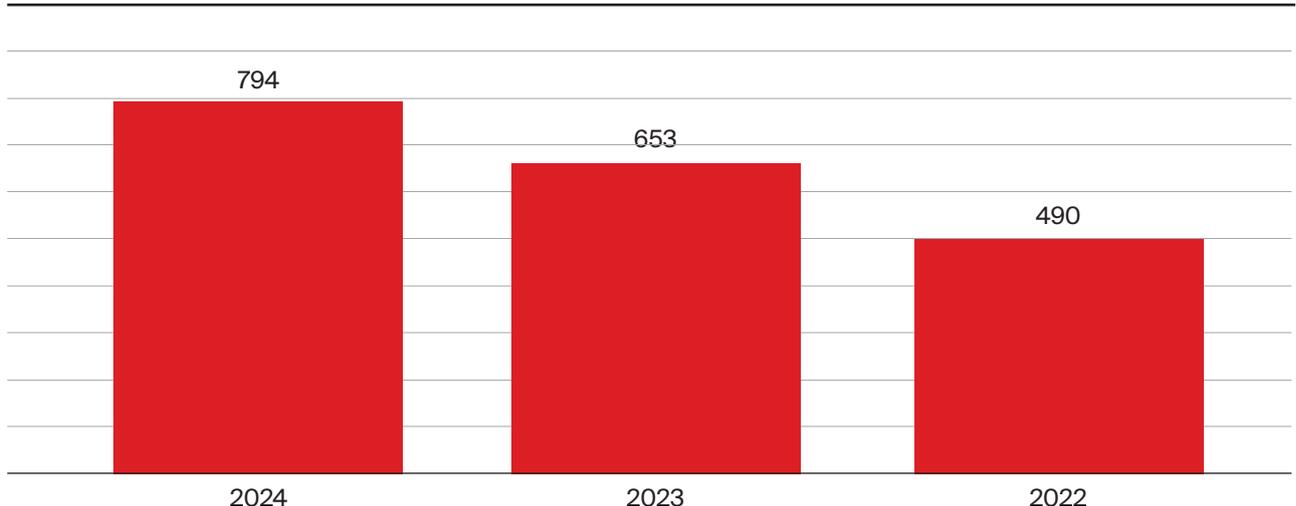
Anche le controllate estere di Chef Express adottano standard rigorosi con le normative locali, promuovendo una cultura della sicurezza condivisa e basata sulla formazione, la prevenzione e il dialogo con le autorità sanitarie.

Calcolo dei tassi di infortunio (S1-14)	Gruppo		
	2024	2023	2022
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	70,7%	60,4%	57,1%

Infortuni registrabili nel 2024 per ragione sociale (S1-14)



Infortuni registrabili nel triennio nel Gruppo (S1-14)



BAR

l'espresso

il co

ITALICO





CAPITOLO 4

La gestione della catena di fornitura

orretto



ESRS 2 SBM 3

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

G1

Condotta delle imprese

G1-2

Gestione dei rapporti con i fornitori

E5

Utilizzo di risorse ed economia circolare

E5 - 4

Flussi di risorse in entrata



36%
delle arance



91%
delle uova

del Gruppo sono associati
a progetti di Sostenibilità



100%
dei nuovi fornitori
di Chef Express
è valutato con
Standard SA8000



100%
del salmone affumicato
e del caffè Bagel Factory
proviene da fonti
sostenibili certificate



7,5%
del totale prodotti
alimentari acquistati
proviene da
fonti sostenibili
certificate



100%
del cioccolato di Railrest
proviene
da fonti sostenibili
certificate



100%
della carne proviene
da filiera tracciata
e di qualità Inalca
Gruppo Cremonini)



15%
dei materiali
per il packaging e a
contatto con gli
alimenti del Gruppo
sono provenienti
da riciclo

Partnership con i fornitori: impatti, rischi e opportunità di una collaborazione strategica

ESRS 2 SBM 3

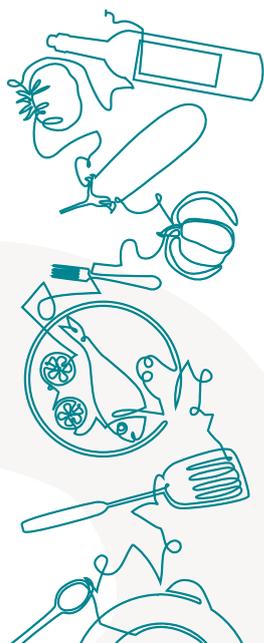
Chef Express e le sue Controllate gestiscono il rapporto con i fornitori in un'ottica di partnership strategica. L'approccio alla filiera è orientato alla costruzione di rapporti collaborativi di lungo periodo, che favoriscano la diffusione di pratiche responsabili lungo la catena del valore.

In tal senso, viene favorita la selezione, compatibilmente con le esigenze operative e con gli standard di Qualità e Sicurezza Alimentare, di fornitori che dimostrino attenzione agli aspetti ambientali, sociali e di governance, contribuendo così alla promozione di una filiera sempre più sostenibile e inclusiva.

Questo approccio consente di rafforzare il presidio dei rischi, in quanto la dipendenza da materie prime alimentari rappresenta un fattore critico, poiché esposta a fluttuazioni dei costi, condizionati da dinamiche di mercato, instabilità geopolitiche e cambiamenti climatici. In questo contesto, il rafforzamento di partnership responsabili consente di presidiare meglio i rischi lungo la catena di fornitura e, al contempo, di cogliere opportunità di innovazione e differenziazione dell'offerta attraverso criteri di sostenibilità.

Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di gestione della catena di fornitura

ESRS	Contenuto rendicontato
G1-2 MDR-P Politiche	Standard SA8000 per il rispetto dei diritti dei lavoratori lungo tutta la filiera (Chef Express S.p.A.); Policy Benessere da allevamento; Codice di Condotta fornitori (Railrest).
G1-2 MDR-A Azioni	Valutazione dei fornitori secondo criteri ESG; Preferenza nella selezione di fornitori locali e certificati.
G1-2 - MDR-T Monitoraggio e risultati	Audit svolti da terze parti sulla catena di fornitura; Nessuna risoluzione di contratti di acquisto dovuta alla violazione degli Standard SA8000.



Favorire fornitori responsabili rafforza la gestione dei rischi e promuove una filiera sostenibile. Un approccio orientato alla qualità, alla trasparenza e alla resilienza.

La politica di gestione dei fornitori

G1-2

Chef Express e le sue controllate possono contare sulle sinergie con le altre società del Gruppo Cremonini, come MARR S.p.A. per la distribuzione alimentare e Inalca S.p.A. per le carni bovine.

Per le grandi forniture, la selezione avviene in autonomia, privilegiando industrie di marca leader, con cui si instaurano relazioni durature basate su qualità e affidabilità. I fornitori hanno sede legale in Italia, anche nel caso di multinazionali, tramite filiali e hub logistici nazionali.

Le forniture coprono un'ampia gamma di beni food e non food, inclusi beverage, prodotti monouso, giocattoli e articoli soggetti ad aggio (tabacchi, gratta&vinci, valori bollati).

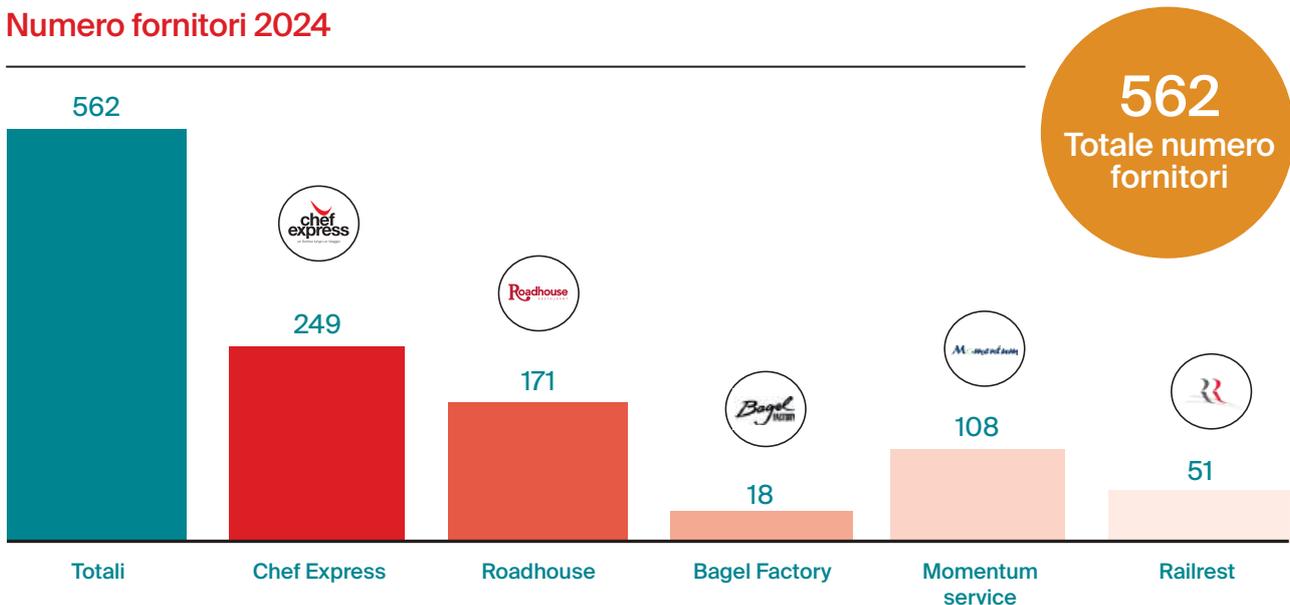
Negli ultimi anni la Società Chef Express S.p.A. ha avviato un profondo processo di razionalizzazione di fornitori e dei prodotti. Dal 2023 Chef Express ha adottato un nuovo modello logistico che prevede le consegne dei fornitori presso un magazzino

centralizzato, contribuendo a un miglioramento operativo sui Punti Vendita. L'attività di centralizzazione ha portato a un'ulteriore razionalizzazione nel numero dei fornitori, che è passato da 257 nel 2023 a 249 nel 2024. Roadhouse invece ha visto un consistente aumento nel numero dei propri fornitori, passando da 120 nel 2023 a 171 nel 2024.

Trend in leggero aumento anche per le company estere: Bagel Factory si è rifornita da 18 fornitori invece che 16, Railrest 51 al posto di 48, Momentum Services è rimasta stabile a 108.

Il numero di fornitori complessivi del Gruppo ammonta a 562; si segnala che si sono eliminati dal conteggio totale 35 fornitori, in comune tra Chef Express e Roadhouse.

Numero fornitori 2024



L'evoluzione del modello logistico rafforza l'efficienza e la qualità dei nostri servizi. La razionalizzazione dei fornitori consente una gestione più integrata e strategica, calibrata sulle specificità delle diverse insegne.



Per le medio-piccole forniture, in particolare per tutti i prodotti freschi che devono essere consegnati in giornata nei diversi Punti Vendita e presso i Ristoranti dislocati sul territorio nazionale, le Società si rivolgono a fornitori locali.

Per la Società Chef Express, l'approvvigionamento presso fornitori locali in molti casi è anche esplicitamente richiesto dal concedente nel bando di gara, secondo soglie percentuali predefinite.

In quest'ottica, nel 2024 le Società hanno proseguito la collaborazione con **Coldiretti** per la creazione di spazi di vendita di prodotti italiani garantiti dal marchio **FdAI - Firmato dagli Agricoltori Italiani**. L'offerta di prodotti FdAI viene selezionata da **Filiera Agricola Italiana S.p.A.** tra i produttori della **Fondazione Campagna Amica**, che valorizza i prodotti artigianali locali di alta qualità tipici dei territori.

Un modello evoluto di efficienza e radicamento territoriale grazie a partnership consolidate brand e fornitori locali qualificati. Un equilibrio virtuoso tra qualità, affidabilità e presenza capillare sul territorio.



L'attenzione ai fornitori e al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale si declina con pratiche specifiche nelle diverse Aziende. Per i prodotti **agroalimentari**, la Società **Chef Express** opera in conformità allo **Schema di Certificazione Volontario UNI EN ISO 22005:2008** per la realizzazione di un **Sistema di Rintracciabilità** nelle filiere, che si basa sulla capacità dimostrata di seguire un alimento attraverso una fase specifica di produzione, lavorazione e distribuzione, conoscendo la storia e l'origine del prodotto.

Pretendere il rispetto da parte dei fornitori di tutte le tutele previste dalle leggi, dai regolamenti e dalle norme contrattuali in vigore è solo il punto di partenza: per questo motivo, la Società ha ottenuto la certificazione per lo **Standard di Responsabilità Sociale SA8000** e valuta i fornitori anche in base al rispetto dei requisiti previsti dallo Standard, impegnandosi nel coinvolgere progressivamente i partner commerciali nell'applicazione dei principi previsti lungo la catena di fornitura.

Chef Express ha inoltre definito responsabilità, modalità e strumenti per effettuare internamente una **Valutazione dei Rischi di violazione dei requi-**

siti SA8000 nelle diverse catene di fornitura, insieme a un'analisi della propria capacità di influire o controllare tali situazioni, al fine di stabilire un livello di criticità e di priorità d'intervento. Sulla base di queste valutazioni sono stati individuati diversi strumenti di monitoraggio, da applicare in modo diversificato: dalla comunicazione ai fornitori del percorso intrapreso, alla richiesta di un impegno formale al rispetto dei requisiti dello Standard SA8000, fino alla raccolta di informazioni ed evidenze su specifici aspetti delle condizioni di lavoro per verificarne la coerenza con i principi dello Standard. Ove necessario, vengono inoltre effettuati audit diretti e richieste di azioni di miglioramento delle condizioni di lavoro.

Sempre nell'ambito della responsabilità all'interno della filiera, in considerazione dell'importanza di alcune materie prime quali la carne e le uova, Chef Express ha adottato una **Policy dedicata al benessere animale**, riconoscendone il valore etico e l'importanza per una gestione responsabile delle filiere zootecniche. La Policy si applica a tutti i marchi propri presenti sul territorio nazionale e si basa sul principio che gli animali sono esseri senzienti, il cui benessere dipende non solo dalla

salute fisica ma anche da quella mentale e dalla possibilità di esprimere comportamenti specie-specifici. Chef Express richiede ai fornitori l'adesione ai principi del benessere animale già in fase di avvio della collaborazione, promuove l'integrazione di criteri specifici nei contratti di fornitura e condivide obiettivi misurabili e modalità di monitoraggio.

I riferimenti adottati si ispirano alle Cinque Libertà elaborate dal Farm Animal Welfare Council nel Regno Unito, che comprendono libertà dalla fame e dalla sete, dai disagi ambientali, dal dolore e dalle malattie, dalla paura e dallo stress, nonché libertà di esprimere comportamenti naturali.

Nel 2024 Roadhouse ha avviato l'iter per ottenere le stesse certificazioni già acquisite da Chef Express, a conferma dell'impegno del Gruppo per una gestione responsabile del business, con attenzione a Qualità, Sicurezza e valorizzazione delle Eccellenze Locali nella selezione dei fornitori.

Bagel Factory adotta un approccio responsabile nella selezione e gestione dei propri fornitori, privilegiando partner affidabili, onesti e con una solida reputazione. L'azienda si impegna a garantire prodotti e servizi a un giusto rapporto qualità-prezzo, rafforzando la propria presenza sul mercato.

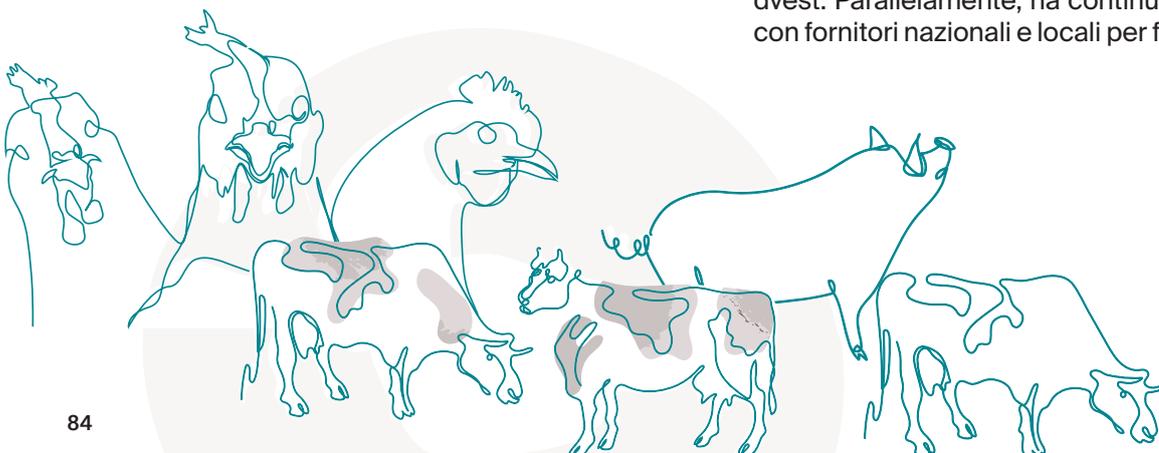
La nostra Policy sul benessere animale si ispira alle Cinque Libertà del Farm Animal Welfare Council. Un riferimento solido per definire criteri oggettivi, misurabili e condivisi con i fornitori lungo tutta la filiera



Viene data preferenza ai fornitori che adottano pratiche sostenibili e che possiedono certificazioni riconosciute a livello internazionale, come ISO 14001 per la Gestione Ambientale e SA8000 per la Responsabilità Sociale. Tra questi, il fornitore di salmone John Ross Jr è in possesso della Certificazione MSC per la Pesca Sostenibile e della Certificazione RSPCA, che garantisce elevati standard di benessere animale negli allevamenti ittici.

In linea con gli impegni di Responsabilità Sociale di Chef Express, anche i punti vendita Bagel Factory adottano la Policy dedicata al benessere animale, fondata sul rispetto delle Cinque Libertà e sulla selezione di fornitori che adottano pratiche di allevamento responsabili e trasparenti.

Nel 2024, Bagel Factory ha consolidato partnership strategiche con fornitori di rilievo internazionale come Coca-Cola e Lavazza e ha mantenuto una collaborazione solida con Bidfood, principale distributore nel Regno Unito e parte del gruppo Bivest. Parallelamente, ha continuato a collaborare con fornitori nazionali e locali per forniture di picco-



la e media entità, sostenendo l'economia territoriale. Questo approccio assicura coerenza, **qualità e sostenibilità** lungo tutta la catena del valore.

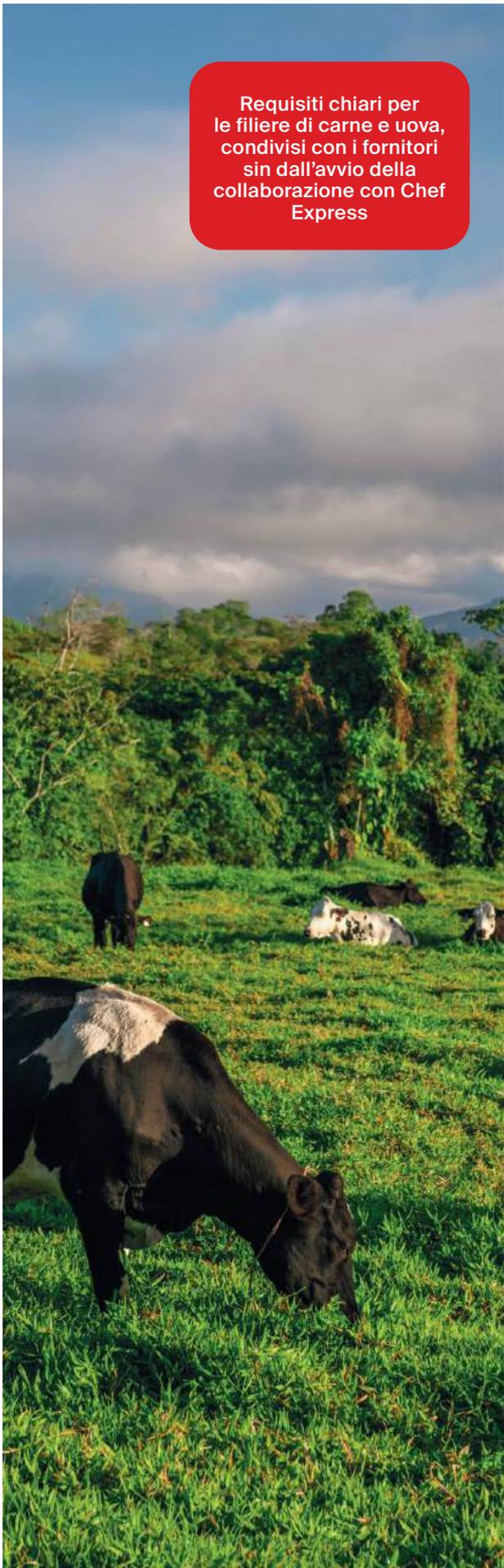
Railrest adotta criteri rigorosi nella selezione dei fornitori, privilegiando partner che integrano pratiche ambientali e sociali responsabili nei propri processi produttivi. L'Azienda favorisce fornitori impegnati nella riduzione delle emissioni di CO₂, nella gestione efficiente dei rifiuti e nell'utilizzo di imballaggi riciclabili o eco-progettati. Particolare attenzione è rivolta all'approvvigionamento responsabile, promuovendo l'impiego di materie prime provenienti da agricoltura biologica, commercio equo o pesca sostenibile, secondo le linee guida del WWF.

Viene data **priorità a fornitori locali** o provenienti dai Paesi europei attraversati dai treni serviti da Railrest, limitando al minimo le importazioni da aree extra-UE e privilegiando prodotti certificati, quando necessario. Per esempio, per i vassoi pasto preparati dal catering, la frutta fresca proviene da fornitori locali e il salmone affumicato è lavorato a meno di 5 km dal centro di produzione.

Tutti i fornitori sono tenuti a sottoscrivere un **codice di condotta** e a compilare un **questionario di autovalutazione**; gli aspetti etici e sociali vengono inoltre approfonditi durante gli Audit di Qualità. Questo approccio consente a Railrest di costruire una catena del valore coerente con i propri Obiettivi di Sostenibilità e con quelli del Gruppo.

Per gli alimenti e le bevande, **Momentum Services** aderisce alla norma Volontaria **UNI EN ISO 22005:2008** per lo sviluppo di un Sistema di Rintracciabilità nelle filiere, analogamente a quanto implementato da Chef Express. Viene privilegiata la provenienza locale e l'appartenenza a filiere corte, al fine di ridurre l'impatto ambientale legato al trasporto e sostenere le economie territoriali. Particolare attenzione è riservata all'uso di **materiali biodegradabili o riciclabili**, alla scelta di prodotti biologici, privi di OGM e rappresentativi delle tradizioni gastronomiche locali, con l'utilizzo esclusivo di frutta e verdura di stagione. Dove possibile, la società opta per articoli monouso a minore impatto ambientale, come ad esempio i bicchieri in Earthcup rispetto a quelli in PLA, in considerazione delle caratteristiche specifiche del servizio a bordo e nelle lounge.

Dal punto di vista sociale, i fornitori sono invitati a rispettare standard elevati in materia di Sicurezza Alimentare, utilizzo di imballaggi sostenibili e tutela dei diritti dei lavoratori.



Requisiti chiari per le filiere di carne e uova, condivisi con i fornitori sin dall'avvio della collaborazione con Chef Express

La gestione responsabile delle materie prime alimentari

E5-4

Chef Express e le sue Controllate adottano un rigoroso processo di selezione delle materie prime alimentari, volto a coniugare il rispetto delle specifiche richieste dei bandi di gara e degli Enti Concedenti con la libertà di definire in autonomia, soprattutto per i brand proprietari, l'offerta gastronomica e la scelta degli ingredienti

La selezione si basa su criteri sensoriali e organolettici, ma tiene conto anche di aspetti economici come il food cost, le caratteristiche dei fornitori e la disponibilità dei formati.

Particolare attenzione viene riservata all'evoluzione delle preferenze dei consumatori, sempre più orientate verso un'alimentazione sana, bilanciata e sostenibile, che privilegia filiere tracciabili e controllate. In quest'ottica, le materie prime vengono scelte con cura per garantire un'offerta responsabile: una parte degli acquisti è infatti legata a progetti che promuovono la sostenibilità ambientale e sociale, nonché la tutela del benessere animale.



8,2%

TOTALE ACQUISTI MATERIE PRIME DA PROGETTI E FONTI SOSTENIBILI



91%

DEL SALMONE AFFUMICATO E DELLE UOVA PROVIENE DA FILIERE SOSTENIBILI

La tabella seguente riporta le quantità delle principali tipologie di materie prime alimentari acquistate nel 2024, evidenziando la provenienza da filiera sostenibile. Per filiera sostenibile si intendono sia prodotti certificati sia quelli per cui è garantita piena tracciabilità lungo tutta la catena di fornitura, come nel caso delle carni.

Selezioniamo con cura le materie prime per un'alimentazione sana, tracciabile e sostenibile. Per noi, il gusto responsabile è una scelta quotidiana

A causa del cambiamento nel perimetro e nelle modalità di raccolta dei dati, non è possibile fornire un confronto con il triennio precedente. A partire dal prossimo anno sarà invece possibile costruire un trend più strutturato e confrontabile nel tempo. Dall'analisi emerge come nel 2024 le materie prime provenienti da progetti e fonti sostenibili certificate raggiungano l'8,2% sul totale dei prodotti acquistati.

Per quanto riguarda alcune materie prime - tra cui salmone, pesce e cioccolato - provenienti in larga misura dalle Società estere del Gruppo, la quasi totalità di tali prodotti è acquistata da fornitori locali e possiede **Certificazioni di Sostenibilità**, tra cui **Fairtrade**, **MSC** (Marine Stewardship Council, per la pesca sostenibile) e **RSPCA** (Royal Society for the Prevention of Cruelty to Animals, per la tutela del benessere animale).

Nel 2024 il 91% del salmone affumicato e delle uova utilizzate, proviene da filiere sostenibili.

Nella tabella si riporta il quantitativo totale delle materie prime food acquistate dal Gruppo, incluse quindi anche le società estere, per il 2024.

Di seguito si trattano in dettaglio i progetti di punta per la Sostenibilità legati agli acquisti food delle Società italiane.

Carne di Alta Qualità da filiera tracciata

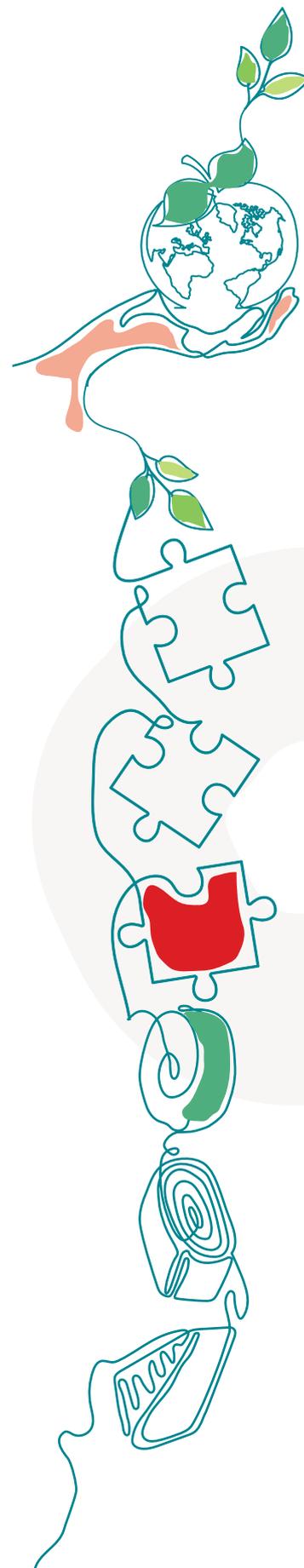
Chef Express e Roadhouse si affidano a due fornitori strategici - **Inalca** e **Marr**, entrambi appartenenti al **Gruppo Cremonini** - che garantiscono elevati standard di Sostenibilità nella filiera della carne. **Inalca** assicura il benessere animale attraverso controlli veterinari e alimentazione monitorata, una filiera integrata e tracciata, oltre a un impegno concreto nella riduzione degli impatti ambientali.

Marr gestisce invece la distribuzione attraverso un'unica piattaforma logistica che consente di ottimizzare i trasporti, ridurre gli imballaggi e garantire la Sicurezza Alimentare, contribuendo a un modello più efficiente e sostenibile.

Materie prime alimentari del Gruppo nel 2024 (E5-4)

	Quantità (t)
Arance	1.166,92
da filiera sostenibile	424,10
Caffè	317,20
da filiera sostenibile	20,48
Prodotti a base di carne	4.006,07
da filiera sostenibile	14,95
Uova	24,95
da filiera sostenibile	22,61
Salmone affumicato	27,36
da filiera sostenibile	24,80
Soft Drinks	6.406,09
da filiera sostenibile	371,56
Cioccolato	101,03
da filiera sostenibile	5,03
Pesce	161,84
da filiera sostenibile	32,49
Vino*	323,88
da filiera sostenibile	41,17
Aceto balsamico	10,99
Olio d'oliva	76,87
Totale	11.483,45
di cui da fonti certificate sostenibili	942,24

*fattore di conversione del vino da litri a kg = 1,01



L'impegno di MARR per materie prime sempre più sostenibili

MARR adotta un approccio sempre più responsabile nelle politiche di acquisto, come dimostrano alcuni importanti traguardi già raggiunti:

Pesca sostenibile

Certificazione Volontaria del Processo di controllo della filiera ittica e Certificazioni della catena di custodia secondo lo standard MSC;

Benessere animale

Certificazione del disciplinare per la filiera delle galline ovaiole.

Entro il 2025, MARR si impegna a garantire che tutti i prodotti a marchio rispettino precisi criteri di sostenibilità:

Olio di palma assente o certificato RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil);

Cacao e caffè certificati Rainforest Alliance, Fairtrade o equivalenti;

Uova e ovoprodotti esclusivamente da galline non allevate in gabbia.



L'impronta verde MARR

La filiera sostenibile di INALCA

Dal 2019 INALCA aderisce al sistema Sedex (Sedex Information Exchange), un'associazione con sede nel Regno Unito e diffusa a livello globale che mette a disposizione delle imprese una piattaforma online di approvvigionamento responsabile con l'obiettivo di creare catene etiche lungo tutta la filiera e di migliorare così la trasparenza delle attività svolte dalle imprese che decidono di aderirvi. INALCA sottopone ad audit etico sociali i suoi principali stabilimenti produttivi sia in Italia che all'estero. Tali audit condotti da Società terze indipendenti, si basano su principi in linea con i valori adottati da INALCA stessa nel proprio codice etico e ricomprendono requisiti in ambito di diritti umani, gestione ambientale e gestione aziendale.

Negli allevamenti dei bovini da carne, l'animale viene allevato al pascolo fino allo svezzamento e successivamente in stalla. Da questa filiera INALCA può contare su circa 500 allevamenti tutti sottoposti ai controlli diretti per aspetti riguardanti le buone pratiche agricole, il benessere animale, l'uso prudente del farmaco veterinario, l'alimentazione zootecnica e le caratteristiche qualitative dei bovini allevati.

INALCA predilige fornitori locali, dislocati sui territori limitrofi ai propri stabilimenti produttivi. Quasi il 51% dei fornitori di materiale sussidiario sono localizzati tra l'Emilia Romagna e la Lombardia, regioni in cui si trovano i due principali e storici stabilimenti del Gruppo.

La vicinanza territoriale di INALCA e dei suoi fornitori consente la condivisione di best practices e facilita percorsi di innovazione tecnologica per il continuo miglioramento industriale e della supply chain.



500

ALLEVAMENTI
CONTROLLATI PER
GARANTIRE IL
BENESSERE ANIMALE



51%

FORNITORI LOCALI
LIMITROFI OPERANTI
TRA EMILIA-ROMAGNA
E LOMBARDIA



Una pausa caffè responsabile



Il caffè costituisce uno dei prodotti che fanno parte dell'identità culturale italiana, che ha reso famoso l'espresso in tutto il mondo.

Per offrire un caffè di Alta Qualità ai propri Clienti, la Società Chef Express si approvvigiona da partner prestigiosi come Lavazza che, oltre a produrre un caffè tra i più apprezzati dal mercato, adotta le **Certificazioni di Sostenibilità Rainforest Alliance e UTZ, Bio Organic e Fairtrade.**

Attraverso questi Standard si certificano, ad esempio, le condizioni di lavoro e di sicurezza dei produttori, l'accesso ai servizi scolastici dei loro figli e il rispetto dell'ambiente attraverso pratiche agricole sostenibili.

Chef Express e Lavazza: una partnership all'insegna della Qualità e dell'impatto Sociale

Chef Express ha scelto **Lavazza** come partner strategico per l'offerta di caffetteria nei propri Punti Vendita, unendo Qualità del prodotto e valori di Sostenibilità. In particolare, viene servito **¡Tierra! La Reserva de ¡Tierra!**, una miscela premium proveniente da coltivazioni certificate **Rainforest Alliance**, che garantisce al consumatore un caffè di eccellenza e, al contempo, sostiene le comunità agricole dei Paesi produttori attraverso progetti di sviluppo sociale, formazione e tutela ambientale, promossi dalla **Fondazione Lavazza.**

Questo impegno si riflette anche nella recente apertura del nuovo **Lavazza Coffee Design** all'interno dell'Aeroporto di Napoli, uno spazio che coniuga un'esperienza di consumo di alto livello con



la promozione di una filiera etica e responsabile. La collaborazione tra Chef Express e Lavazza rafforza così una visione comune: offrire un prodotto di qualità superiore che generi anche valore sociale e ambientale lungo tutta la catena del caffè.

Uova buone, in tutti i sensi



In linea con la propria Policy sul benessere animale, Chef Express si è impegnata ad eliminare completamente, entro il 2024, l'utilizzo di uova e ovoprodotti provenienti da galline allevate in gabbia o in sistemi combinati.

40%

UOVA CAGE-FREE NEL 2019 SUPERANDO L'OBIETTIVO DEL 33%.

50%

UOVA CAGE-FREE NEL 2020 IN LINEA CON LE TAPPE PREVISTE.



100%

UOVA E OVOPRODOTTI DA GALLINE NON ALLEVATE IN GABBIA.

Questo percorso, avviato già da diversi anni, è stato scandito da obiettivi intermedi ben definiti: una prima tappa raggiunta nel 2019 con il 40% degli approvvigionamenti già cage-free, a fronte di un obiettivo del 33%; un secondo traguardo previsto nel 2021 con il 50%; e infine il completamento dell'impegno nel 2024, anno in cui il 100% delle uova e degli ovoprodotti acquistati proviene da galline non allevate in gabbia.

Questo risultato rientra anche nell'adesione volontaria al progetto promosso da **Compassion in World Farming (CIWF)**, con cui Chef Express collabora attivamente. Il monitoraggio degli obiettivi viene effettuato dalla Direzione Quality & ESG, anche in collaborazione con CIWF e con il supporto di Organismi di Certificazione e soggetti qualificati, con l'obiettivo condiviso di coinvolgere e sensibilizzare tutti gli attori della filiera.

Le Società estere

L'attenzione alla selezione delle materie prime alimentari e alla tutela del benessere animale permea anche le attività delle Controllate estere di Chef Express. **Bagel Factory** sviluppa autonomamente le proprie ricette e seleziona gli ingredienti in linea con le esigenze dei Clienti, una strategia che le ha permesso di affermarsi sul mercato britannico negli ultimi anni.

Oltre ai criteri economici e alle qualità organolettiche, la Società pone particolare attenzione alla crescente richiesta di prodotti provenienti da produttori locali (Regno Unito), di catene di approvvigionamento tracciabili e controllate e di diete più equilibrate basate su alimenti sani (vegetani, senza glutine, ad alto contenuto proteico, ecc.). Uno dei marchi che racchiude le garanzie sopra descritte è il **certificato Red Tractor**, il programma di garanzia alimentare più affidabile e influente del Regno Unito.

La maggior parte dei prodotti locali acquistati da Bagel Factory tramite il proprio distributore principale, **Bidfood**, è infatti **certificata Red Tractor**, il cui logo è riconosciuto dal 78% dei consumatori primari nel Paese.

Tra i prodotti di maggior rilevanza per Bagel Factory rientrano sicuramente il caffè, le uova e i prodotti ittici. Per garantire ai propri Clienti una miscela di Alta Qualità, Bagel Factory collabora infatti con un partner prestigioso del Gruppo come Lavazza, con i vantaggi già elencati in termini di **Certificazioni di Sostenibilità Ambientale e Sociale**. Da ultimo, con riferimento ai prodotti ittici, ed in particolare al **salmone affumicato**, il **100% dei prodotti** di questa categoria utilizzati da Bagel Factory proviene da un unico fornitore scozzese (John Ross) e possiede sia la **certificazione RSPCA** che **MSC**. La **certificazione RSPCA**, in particolare, garantisce che il fornitore adotti tutte le precauzioni necessarie affinché la totalità dei pesci allevati sia trattata secondo i più elevati standard di benessere animale.

Differente è il modello di **Momentum Services** che - pur non producendo il cibo e potendo incidere maggiormente sulle ricette, più che sugli ingredienti - è impegnata a rifornirsi di prodotti locali, stagionali e biologici, mantenendo l'obiettivo di rispondere alle diverse esigenze di dieta e di fornire proposte sane.

La Società e i suoi fornitori, ad esempio, non utilizzano olio di palma né OGM. In base alla politica di approvvigionamento di Eurostar e alla propria politica di acquisto, la Società assicura che i prodotti siano conformi al benessere degli animali e

alla tutela ambientale, privilegiando fornitori con Certificazioni riconosciute (come il commercio equo e solidale), anche attraverso la richiesta di documentazione relativa agli impegni assunti come politiche antischiaviste e certificazione biologica.

In questo ambito si inserisce la collaborazione avviata con **Tony's Chocolonely**, marchio impegnato nell'eliminazione del lavoro minorile illegale e della schiavitù moderna nelle piantagioni di cacao. Questa partnership rappresenta un esempio concreto dell'impegno di Momentum Services nella promozione di una filiera etica e rispettosa dei diritti umani, attraverso scelte consapevoli e responsabili lungo tutta la catena di fornitura.

Simile a Momentum, è il modello di collaborazione con i fornitori adottato da **Railrest**, che non effettua direttamente preparazioni, ma collabora con diversi fornitori esterni. Analogamente alle altre società del Gruppo, la selezione degli ingredienti si basa non solo su criteri qualitativi ed economici, ma anche sull'attenzione alle esigenze dei consumatori, in un'ottica di salute, trasparenza e responsabilità.

Il servizio di catering è affidato a **Festins de Bourgogne**, sulla base di un documento di capitolato definito da Railrest, che stabilisce regole e obblighi per lo sviluppo delle ricette e dei menù serviti in prima classe. Nel documento vengono esplicitate le aspettative in termini di ingredienti, origine e qualità - come l'utilizzo di prodotti freschi, amido e yogurt biologici, pesce certificato e ingredienti che rispettano il benessere animale.

È inoltre raccomandata l'**attenzione alla stagionalità** e alla **provenienza degli alimenti**, privilegiando filiere tracciabili e responsabili. Railrest definisce anche obiettivi nutrizionali per le nuove ricette, puntando alla riduzione di zucchero, sale e grassi, e richiedendo che i pasti abbiano un **Nutriscore elevato**, idealmente compreso tra A e C.

Accanto agli aspetti ambientali e nutrizionali, Railrest presta particolare attenzione anche alla **dimensione sociale** della sostenibilità. In quest'ottica, commercializza bevande fornite da Oxfam, organizzazione internazionale impegnata nella lotta contro la povertà e la disuguaglianza, che attraverso i propri progetti sostiene le comunità vulnerabili e promuove l'empowerment economico e sociale.

Inoltre, come Momentum Services, anche Railrest commercializza una barretta di cioccolato **Tony's Chocolonely**, marchio impegnato nell'eliminazione del lavoro minorile illegale e della schiavitù moderna nelle piantagioni di cacao, promuovendo una filiera etica e trasparente.

**Scelte sostenibili in menù:
promuovere ricette
più sane e filiere
tracciabili e certificate
con attenzione alla
stagionalità e all'origine
degli alimenti.**



Riciclati, riciclabili e biodegradabili: la scelta dei materiali per packaging e alimenti

Seguendo l'evoluzione delle più recenti normative italiane ed europee, oltre alla crescente sensibilità da parte dei consumatori, Chef Express ha avviato un percorso per la conversione di gran parte del packaging verso l'utilizzo di materiali riciclati, riciclabili e biodegradabili.

Le linee guida predisposte per l'acquisto di prodotti di ristorazione, bevande, nonché degli alimenti che compongono l'offerta, hanno l'obiettivo di aumentare di anno in anno la percentuale di materiali riciclabili, rinnovabili o provenienti da riciclo. Per tutte le categorie, viene data priorità ai prodotti che comunicano in modo chiaro in etichetta il materiale di cui è composto il packaging e il corretto conferimento nella raccolta differenziata.

In dettaglio, si prediligono i prodotti in carta (quali tovaglioli, tovaglette, bustine, shopper ecc.) che soddisfino almeno uno dei seguenti requisiti:

- provenire da riciclo per almeno il 70%;
- essere certificati FSC o PEFC per la gestione sostenibile delle foreste;
- essere certificati EU ECOLABEL per il ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita.



La **Certificazione FSC** è una certificazione internazionale, indipendente e di terza parte, specifica per il settore forestale e per i prodotti - legnosi e non legnosi - derivati dalle foreste.



La **Certificazione PEFC** assicura che le foreste da cui proviene la materia prima siano gestite secondo rigorosi criteri ambientali, sociali ed economici, e che l'intera catena di fornitura sia sottoposta ad attento monitoraggio.



EU **Ecolabel** è un marchio europeo volontario che certifica, secondo il Regolamento CE n. 66/2010, il ridotto impatto ambientale dei prodotti lungo l'intero ciclo di vita.

Per i prodotti in legno, come palette per il caffè o posate, si applicano gli stessi requisiti previsti per la carta, privilegiando inoltre l'utilizzo di fibre alternative, come il bambù o la bagassa di canna da zucchero.

I bicchieri monouso da bar e caffetteria sono preferibilmente in cartoncino e CPLA, una bioplastica biodegradabile e compostabile. Infine, per i prodotti beverage si predilige un packaging in alluminio o, in alternativa, in plastica riciclata (almeno al 30%) oppure in bioplastica certificata per il compostaggio.

La tabella seguente riporta le quantità delle principali tipologie di materiali destinati al packaging e al contatto con gli alimenti acquistati da Chef Express e le sue controllate, comprese le estere, nel 2024.

Per gli articoli monouso, l'impegno futuro è focalizzato sulla riduzione dell'utilizzo di materiali in plastica vergine. Di conseguenza, i bicchieri in plastica (PET) saranno progressivamente sostituiti da bicchieri in plastica proveniente da riciclo (R-PET), così come è già aumentata l'offerta di bottiglie d'acqua in plastica riciclata (R-PET) della linea di prodotto **EcoGreen di San Benedetto**, quadruplicata nell'ultimo anno.

Nel corso del 2024, **Roadhouse** ha peraltro avviato e completato un importante progetto volto a sostituire integralmente le bottiglie in plastica e vetro con acqua microfiltrata, installando appositi impianti in tutti i ristoranti Roadhouse e Calavera. Una parte delle restanti bottiglie d'acqua e di bibite rimangono in plastica PET vergine, mentre le bevande come vino, birra, soft drink, succhi e spremute sono contenute in lattine di alluminio o in bottiglie di vetro; queste ultime rappresentano il 57,1% del peso totale dei materiali acquistati per il packaging e a contatto con gli alimenti.

Le **stoviglie** destinate al monouso sono realizzate preferibilmente con materiali biodegradabili e compostabili come la **bioplastica CPLA**, 100% di origine naturale.

Complessivamente i materiali con cui sono realizzati gli imballi e i materiali a contatto con gli ali-

Materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti del Gruppo (t)	% riciclata	Quantità (t)
Totale Carta	-	742,92
Carta FSC misto carta riciclata	70,00%	220,00
Carta FSC	0,00%	0,80
Carta riciclata	100,00%	29,43
Carta vergine	0,00%	492,69
Totale Plastica	-	278,04
Plastica PET	0,00%	243,15
Plastica R-PET	30,00%	34,89
Altri materiali	-	849,88
Bioplastica CPLA	0,00%	24,93
Vetro	0,00%	627,23
Alluminio	0,00%	197,72

menti possono essere suddivisi in tre grandi categorie, classificate in base alla provenienza delle materie prime impiegate.

La **prima categoria** comprende le **materie prime vergini**, come la plastica PET, la carta vergine, il vetro e l'alluminio e rappresenta **circa l'83,4%** del peso totale dei materiali utilizzati a livello di Gruppo. In particolare, per vetro e alluminio si può assumere che vi sia un'elevata presenza di materiali provenienti da riciclo; tuttavia, in assenza di dati puntuali, tali materiali sono stati contabilizzati all'interno della categoria delle materie prime vergini.

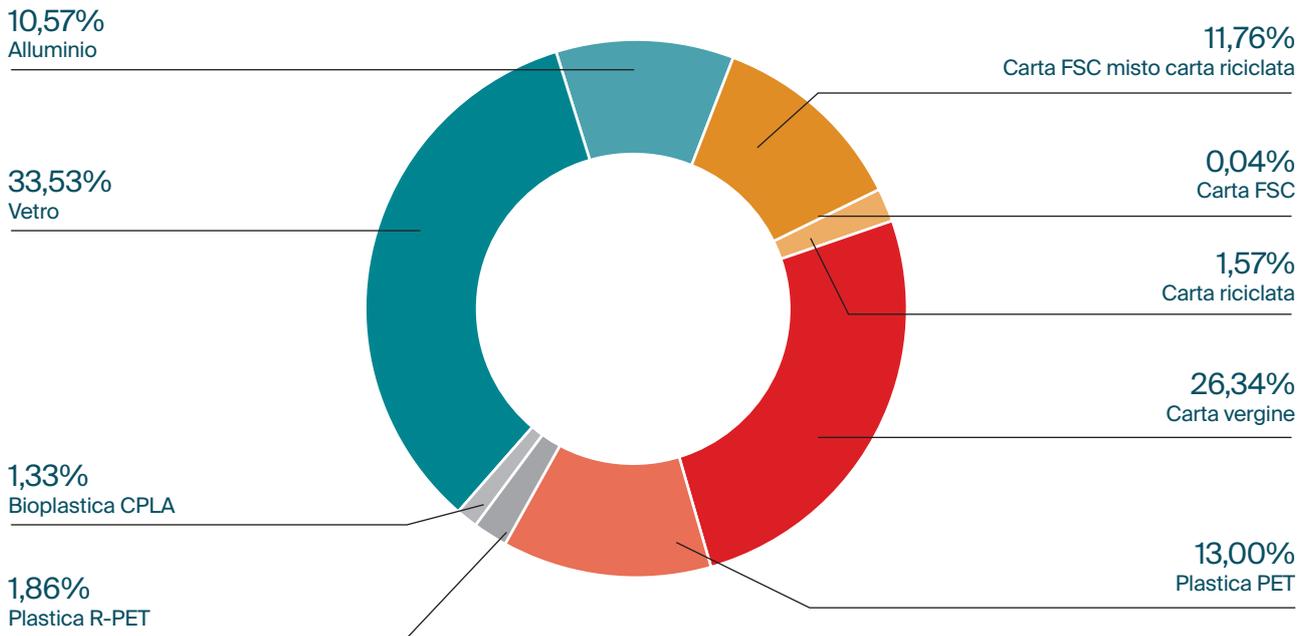
La **seconda categoria** include le **materie prime provenienti da fonti rinnovabili sostenibili**, come la carta certificata FSC e la bioplastica CPLA, e rappresenta **l'1,4%** del peso totale.

Infine, la **terza categoria** riguarda i **materiali provenienti da riciclo**, come la carta riciclata e la plastica R-PET, che costituiscono il restante **15,2%** del totale.

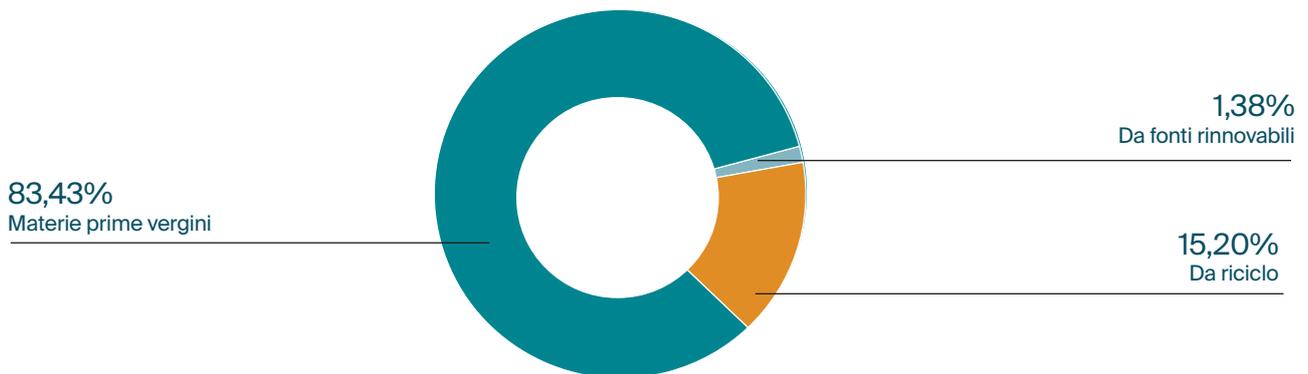
Guidiamo le scelte d'acquisto con criteri chiari e responsabili. Più materiali riciclabili, rinnovabili e provenienti da riciclo ogni anno. Con etichette trasparenti per un conferimento corretto e consapevole.



Materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti (%)



Materiali suddivisi per fonti rinnovabili e da riciclo (%)



Come evidenziato dai dati, l'attenzione ai materiali per il packaging e gli alimenti contraddistingue anche le controllate estere di Chef Express. **Bagel Factory**, in particolare, seguendo le linee guida della più recente legislazione britannica ed europea in materia, nonché la crescente sensibilità dei consumatori, continua ad adottare una politica Plastic-free per la maggior parte delle sue confezioni.

In particolare, per il monouso, sono stati introdotti nuovi prodotti realizzati con materiali riciclati e/o compostabili e, allo stesso tempo, la maggior parte degli imballaggi in plastica della gamma precedente è stata sostituita con prodotti in carta. L'obiettivo è quello di ridurre ulteriormente l'uso della plastica nel breve termine, in linea con le direttive più recenti della legislazione britannica sugli imballaggi.



-300.000
bottiglie in plastica

nel 2024 sulle tratte servite da Momentum. L'iniziativa, estesa in Eurostar First Class, punta a oltre **3 milioni di bottiglie** risparmiate nel 2025.

Per quanto riguarda il packaging delle bevande, **Bagel Factory** preferisce le lattine in alluminio; laddove ciò non sia possibile, ricorre a bottiglie realizzate con plastica riciclata (R-PET), che rappresenta il 35% delle bottiglie di plastica utilizzate.

Railrest è impegnata nell'attuazione di iniziative volte alla riduzione dei materiali da imballaggio e nella ricerca di soluzioni alternative con un profilo di eco-sostenibilità superiore. In quest'ottica, alcuni imballaggi in plastica sono già stati sostituiti

con materiali biodegradabili o riciclabili. I bicchieri attualmente in uso sono realizzati in carta monomateriale, priva di rivestimento in PE, risultando completamente riciclabili e adatti al compostaggio domestico. Nei bar non vengono più vendute bottiglie in plastica, sostituite da contenitori in alluminio o vetro. Per i panini si privilegiano confezioni eco-progettate o prive di imballaggi superflui.

Per l'acqua in bottiglia, Railrest collabora con due aziende: **No Plastic Water** e **Spa**, entrambe impegnate in pratiche sostenibili. Queste realtà si dedicano attivamente alla tutela dei territori circostanti le proprie fonti, garantendo la preservazione della qualità delle falde acquifere anche attraverso il sostegno a pratiche agricole prive di pesticidi e sostanze chimiche. **No Plastic Water** si distingue in particolare per il suo impegno nella salvaguardia degli oceani, destinando il **52%** dei propri profitti a iniziative per la protezione degli ecosistemi marini.

Anche per **Momentum Services** l'obiettivo è ridurre l'utilizzo di plastica e individuare nuove soluzioni di imballaggio sostenibile per ridurre l'impronta ambientale.

L'impegno di **Momentum** per la sostenibilità si rafforza attraverso la stretta collaborazione con **Eurostar**, che consente di integrare pratiche responsabili all'interno di un quadro operativo condiviso.

Momentum ha eliminato gli imballaggi in plastica dalla propria gamma di bevande, sostituendo le bottiglie monouso in plastica con alternative riutilizzabili in **alluminio** o **lattine**, evitando così lo spreco di **300.000** bottiglie di plastica all'anno. In **Eurostar First Class**, a partire da ottobre 2024,

Per le confezioni monouso, **Bagel Factory** prosegue con una transizione concreta: materiali riciclati, in carta e compostabili, in linea con la propria politica **Plastic-free** e le più recenti normative.

l'iniziativa è stata estesa anche alle bottiglie monouso per acqua e smoothie, con un risparmio stimato per il 2025 di **2,5 milioni di bottiglie da 33 cL** e **600.000 bottigliette da 125 mL**.

Un altro obiettivo della Società sarà l'**ottimizzazione** del confezionamento delle forniture privilegiando contenitori da 5, 10, 15 kg ecc. per ridurre i rifiuti.

È importante segnalare che entrambe le società che forniscono servizi a bordo treno, pur avendo tra i propri obiettivi la **riduzione degli imballaggi** derivanti da fonti non rinnovabili e la ricerca di **soluzioni di economia circolare** per alcuni prodotti, come le bottiglie di vino o d'acqua, sono tenute a operare nel rispetto degli standard e dei requisiti stabiliti da **Eurostar**.

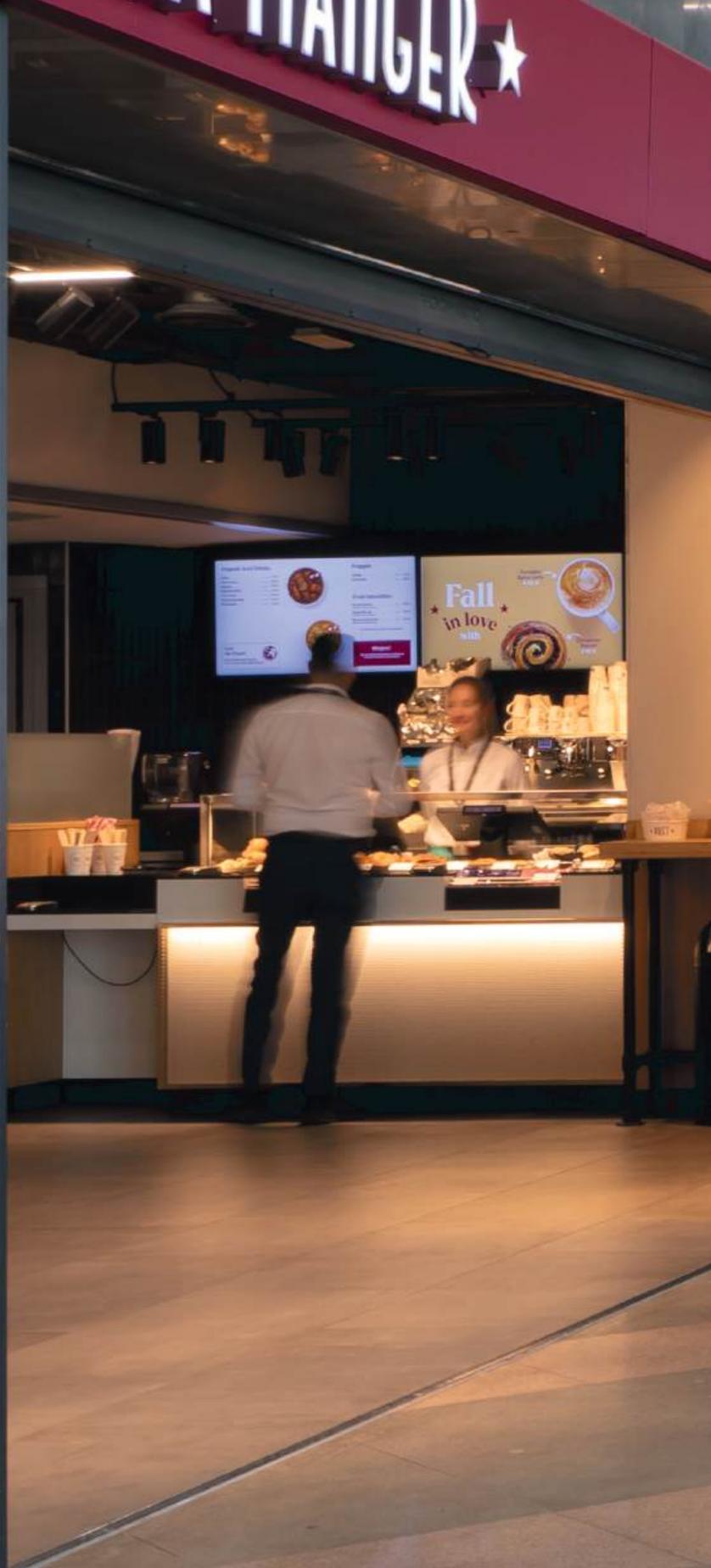


Per l'acqua in bottiglia, Railrest sceglie fornitori impegnati nella tutela ambientale tra cui **No Plastic Water** che destina il **52%** dei profitti alla salvaguardia degli oceani.



★ PRET A MANGER ★

Organic coffee
& freshly baked
viennoiseries





CAPITOLO 5

Qualità, sicurezza, lotta allo spreco alimentare

ESRS 2 SBM 3

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

S4 – Consumatori e utilizzatori finali

S4-1

Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

S4-2

Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti

S4-3

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

S4-4

Interventi su impatti rilevanti, gestione dei rischi e opportunità ed efficacia delle azioni

S4-5

Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

E5 - Uso delle risorse ed economia circolare

E5-1

Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

E5-2

Azioni e risorse connesse all'uso delle risorse e all'economia circolare

E5-3

Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare

E5-5

Flussi di risorse in uscita

Sicurezza e controllo igienico-sanitario



+30.000

Controlli microbiologici per garantire la sicurezza ogni giorno



48

Sessioni su igiene, allergeni e tracciabilità per la formazione continua del personale



+250

Ispezioni ufficiali superate con esito positivo



Certificazioni volontarie:
ISO 22000 e ISO 9001, come standard di gruppo



Sistema HACCP attivo al 100%:
dalla cucina in stazione al servizio a bordo

Recupero e riduzione dello spreco alimentare



+13.500

Pasti salvati tra Italia e UK, con benefici reali per le persone in difficoltà

Progetto Last Minute Market e Gruppo Hera



2.580

m³ di acqua risparmiata



2.143

Kg di CO₂ evitata



2.316

Kg di eccedenze alimentari recuperate nel 2024 solo in Italia

**Progetto #altripasti
Fondazione Banco Alimentare**



53.000

Porzioni di pasti pronti donati in tre anni



1.383

Kg porzioni distribuite solo nel 2024



Qualità, sicurezza e spreco alimentare: impatti, rischi e opportunità di un'alimentazione responsabile

ESRS 2 SBM 3

Chef Express riconosce la qualità, la sicurezza alimentare e la lotta allo spreco come ambiti prioritari, per i loro impatti su Clienti e ambiente, nonché per i rischi e le opportunità che comportano sotto il profilo economico-finanziario.

La sicurezza alimentare è un presidio essenziale per garantire la salute pubblica e tutelare la reputazione aziendale; non conformità o contaminazioni possono generare danni economici, legali e reputazionali.



Per prevenire tali rischi, Chef Express e le sue controllate hanno sviluppato un sistema avanzato di tracciabilità e controllo grazie alla collaborazione tra le diverse funzioni aziendali e gli Enti esterni preposti a verificare la Salute e la Sicurezza Alimentare.

La gestione delle eccedenze alimentari rappresenta un ulteriore impatto rilevante. Attraverso iniziative strutturate di prevenzione dello spreco, recupero e donazione, tutte le Società contribuiscono alla riduzione dei rifiuti e al sostegno delle fasce più vulnerabili della popolazione.

L'impegno in pratiche di food saving e l'adozione di modelli di produzione e servizio circolari rappresentano una leva strategica per la competitività e il posizionamento sostenibile del Gruppo.

Sicurezza alimentare, qualità e prevenzione dello spreco rappresentano per Chef Express tre leve strategiche fondamentali per un modello di crescita sostenibile e responsabile.

Un impegno certificato

S4-1

Per Chef Express e le sue controllate l'innovazione e il controllo della filiera sono elementi centrali della strategia aziendale.

Le Aziende adottano standard elevati di **Sicurezza Alimentare**, con un approccio rigoroso e responsabile, senza tralasciare la qualità degli ingredienti, con un'offerta gastronomica progettata per rispondere alle diverse esigenze di consumo con un'attenzione sempre presente alla sostenibilità.

Tale impegno si traduce nell'utilizzo di materie prime da filiere controllate, packaging riciclabili (cfr. capitolo 3) e ottimizzazione dei trasporti per ridurre l'impatto ambientale.

Un **Sistema di Gestione Integrato** garantisce il rispetto degli standard attraverso riesami periodici e condivisione dei risultati con fornitori e stakeholder, assicurando la conformità normativa e promuovendo il miglioramento continuo.

Ulteriore presidio sono le numerose **Certificazioni Volontarie** ottenute dalle diverse Società proprio nell'ambito **Qualità & Sicurezza Alimentare**.

Certificazioni e standard in ambito di qualità e sicurezza alimentare



UNI EN ISO 9001:2015

è lo Standard di riferimento riconosciuto a livello internazionale per la Gestione della Qualità. Scopo primario dello Standard è il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, garantendo ai Clienti la qualità dei beni



Le Linee guida per la progettazione e realizzazione di un Sistema di Autocontrollo basato sul metodo **H.A.C.C.P.** definiscono i criteri per identificare i pericoli e stabilire le misure da attuare per prevenirli, ridurli o eliminarli al fine di garantire la sicurezza igienica dei prodotti alimentari.



La UNI EN ISO 22000:2018

“Sistemi di Gestione per la Sicurezza Alimentare - Requisiti per qualsiasi organizzazione nella filiera alimentare” è uno Standard su base volontaria per operatori del settore alimentare. Un punto di riferimento per l'applicazione dei Regolamenti Comunitari in materia di Igiene & Sicurezza Alimentare.



La UNI EN ISO 22005:2007

permette di documentare la storia di un prodotto, e/o individuarlo e collocarlo nella filiera alimentare. Lo Standard limita i pericoli e gli impatti negativi connessi all'impiego di una materia prima o di un prodotto e permette di gestire meglio l'eventuale ritiro o richiamo di un prodotto.



BIOSAFETY TRUST
CERTIFICATION
MANAGEMENT SYSTEM

Biosafety Trust Certification

è il primo schema certificativo dei Sistemi di Gestione per prevenire e mitigare il propagarsi delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati, come ad esempio i ristoranti.



RS360 è un programma volontario di certificazione per la ristorazione regionale dell'Emilia-Romagna, validato da un Comitato Scientifico, composto da membri dell'Università Cattolica di Piacenza e dell'associazione Cibosano. Il programma si propone di affrontare il tema della sostenibilità nei diversi ambiti della gestione di un ristorante, dall'acquisto delle materie prime alimentari e non, attraverso la formulazione del menù, fino alla formazione del personale, alla sensibilizzazione e valorizzazione del territorio, alla gestione responsabile della squadra di lavoro, includendo aspetti trasversali quali la gestione responsabile di energia, acqua, rifiuti ed il loro costante monitoraggio.



Red Tractor è uno schema di certificazione agroalimentare britannico che garantisce standard elevati di qualità, sicurezza e tracciabilità per i prodotti agricoli e alimentari nel Regno Unito. È riconosciuto come uno dei principali marchi di garanzia nel settore agroalimentare britannico.



Il Gruppo ha fatto della sicurezza e della qualità alimentare un pilastro identitario, promuovendo un approccio rigoroso e trasparente e responsabile lungo tutta la filiera.

Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di qualità e sicurezza alimentare

ESRS	Contenuto rendicontato
S4-1 MDR-P Politiche	Politica Integrata di Chef Express, che definisce impegni in materia di qualità, sicurezza alimentare, ambiente, energia, riduzione degli sprechi e responsabilità sociale; Adozione di politiche documentate in conformità agli standard internazionali ISO 9001 e ISO 22000.
S4-2-MDR-A Azioni	Svolgimento regolare di analisi microbiologiche su materie prime, prodotti finiti e superfici, in collaborazione con laboratori accreditati; Realizzazione di audit igienico-sanitari sia interni che esterni, secondo un piano di verifica annuale; Organizzazione di attività formative rivolte al personale sui temi dell’igiene, della Sicurezza Alimentare e della corretta prassi operativa; Adozione di strumenti informativi a supporto del Cliente, come QR code per la consultazione degli allergeni; Introduzione di misure migliorative nei processi operativi, tra cui controlli della temperatura, rinnovo dei materiali e aggiornamento delle dotazioni a contatto con gli alimenti.
S4-5 - MDR-T Monitoraggio	Mantenimento della piena conformità igienico-sanitaria in tutti i Punti di Vendita; Assenza di casi di intossicazione alimentare legati ai prodotti serviti; Raggiungimento di punteggi d’eccellenza nei controlli igienico-sanitari esterni; Potenziamento dei programmi formativi per il personale operativo su temi di sicurezza alimentare e igiene.
S4-5 - S4-6 MDR T- RISULTATI	Nessun caso di intossicazione alimentare segnalato nel 2024; Esiti positivi delle ispezioni ufficiali presso Chef Express e Roadhouse, senza rilievi critici.

Politiche adottate per la sicurezza alimentare

S4-1

Chef Express ha adottato una **Politica Integrata** revisionata nel 2024, che copre **Qualità, Sicurezza, Prevenzione delle Infezioni, Ambiente, Energia, riduzione degli Sprechi Alimentari e Responsabilità Sociale**.

Il documento, condiviso a tutti i livelli organizzativi, definisce il quadro operativo per la Sicurezza Alimentare lungo l'intera catena del valore, estendendosi a tutti i format e Punti Vendita.

La Politica è conforme ai principali standard internazionali (tra cui ISO 9001, ISO 22000, ISO 22005, Biosafety Trust e Regolamento CE 852/2004) e fa parte del **Sistema di Gestione Integrato** di Chef Express che mira a garantire la sicurezza dei prodotti e dei Consumatori, rafforzare il controllo sui punti critici (metodo H.A.C.C.P.), promuovere la tracciabilità, assicurare una formazione costante del personale e prevenire le infezioni in linea con la ISO 45001.



La Direzione valuta regolarmente l'andamento delle attività e degli indicatori di performance, ponendosi obiettivi di miglioramento e gestendo con tempestività eventuali non conformità.

La Politica verrà estesa nel corso del 2025 anche a Roadhouse, andando a rafforzare l'approccio attuale, basato sul metodo H.A.C.C.P., in cui l'accurata selezione delle materie prime e la formazione del personale costituiscono elementi centrali.

Nel Regno Unito, **Bagel Factory** ha sviluppato un insieme coerente di pratiche orientate alla qualità del prodotto, alla salute dei Clienti e alla riduzione dello spreco alimentare. Sebbene non esista attualmente una politica formalizzata, l'azienda applica standard e comportamenti condivisi nei punti vendita, che assicurano l'adozione dei principi chiave della Sicurezza Alimentare. Questo approccio è guidato da un forte senso di responsabilità etica e ambientale.

Per **Momentum Services**, attiva nel catering e servizi a bordo treno e nelle lounge Eurostar Channel e London routes, **Qualità & Sicurezza Alimentare** rappresentano un impegno concreto verso i passeggeri.

L'intero Sistema aziendale si fonda su tre pilastri:

- **erogazione** di un servizio coerente con gli standard del Cliente,
- **prevenzione** delle contaminazioni lungo la filiera
- **informazione** trasparente per consentire scelte consapevoli, anche in caso di allergie o esigenze specifiche.

La Politica aziendale include anche misure per contenere la diffusione di agenti patogeni, grazie a un sistema H.A.C.C.P. aggiornato e integrato con le procedure dei fornitori.

Questo approccio è supportato da certificazioni quali la ISO 9001 e ISO 22000 e l'ottenimento del rating 3 stelle del **Food Made Good**, che valuta la sostenibilità nelle aziende della ristorazione, includendo aspetti come l'impatto ambientale, le pratiche di approvvigionamento etiche e il benessere dei dipendenti, ma anche la Sicurezza e la Qualità degli alimenti.



Rating 3 stelle Food Made Good per Momentum Services

il massimo riconoscimento assegnato dalla Sustainable Restaurant Association, che valuta le performance di sostenibilità nella ristorazione.

Anche Railrest, attiva nel catering e servizi a bordo treno Eurostar Continental, ha adottato un **Sistema strutturato** per garantire Qualità e Sicurezza Alimentare, pur non essendo direttamente coinvolta nella produzione. La Società seleziona fornitori certificati, applica procedure operative rigorose e promuove la trasparenza verso i Consumatori, offrendo anche pasti adatti a specifici regimi alimentari. Il Sistema comprende la gestione del rischio allergeni e un piano H.A.C.C.P. evoluto, supportato dalle Certificazioni ISO 9001 e la ISO 22000.

Il Sistema è oggetto di verifica annuale da parte di **Bureau Veritas Certification Belgium** e viene rafforzato da audit indipendenti condotti da **Vinçotte/Kiwa Certification**.

Railrest è inoltre titolare del marchio “Smiley” dell’Autorità Belga per la Sicurezza Alimentare a conferma del rispetto continuativo degli standard più elevati.



Marchio Smiley per Railrest

Railrest è titolare del marchio “Smiley” rilasciato dall’Autorità Belga per la Sicurezza Alimentare (AFSCA/FAVV), a conferma del rispetto continuativo degli standard più elevati in materia di igiene e sicurezza.

Bagel Factory applica standard e comportamenti condivisi nei punti vendita, che assicurano l’adozione dei principi chiave della sicurezza alimentare.



**Controlli rigorosi
e tracciabilità
continua: così il
Gruppo tutela
la sicurezza alimentare
e rafforza la fiducia
dei Clienti.**



Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare

S4-2

S4-3

S4-4

S4-5

Per attuare concretamente gli impegni in materia di Igiene & Sicurezza Alimentare, Roadhouse e Chef Express hanno sviluppato un Manuale di Autocontrollo basato sui principi H.A.C.C.P. e conforme al Regolamento CE 852/2004.

Il Manuale definisce le **modalità operative** per il controllo dei punti critici lungo il processo produttivo, con il duplice obiettivo di verificare la salubrità delle materie prime e la sicurezza dei piatti serviti, ma anche il rispetto delle norme igieniche nella conservazione, preparazione e somministrazione degli alimenti.

Le attività di controllo lungo la filiera – tra cui analisi chimiche e microbiologiche, campionamenti, sopralluoghi igienico-sanitari e audit ispettivi – sono affidate a laboratori esterni accreditati **ACCREDIA** (ove previsto in base al Paese) e specializzati nel settore della ristorazione.

Tali attività sono coordinate dall'**Ufficio Qualità** e svolte durante tutto l'anno, secondo un piano annuale definito in base a variabili operative come la tipologia delle materie prime, le caratteristiche dei processi produttivi, gli aggiornamenti tecnologici e i dati storici.

Parallelamente, Il **Controllo Qualità** di sede predispose ogni anno un congruo piano di **campionamenti microbiologici** e **Visite Ispettive NON annunciate**, che coinvolge la totalità dei Punti Vendita. Il Piano comprende il campionamento di materie prime, l'analisi su prodotti finiti pronti per la somministrazione, tamponi ambientali e analisi della potabilità dell'acqua utilizzata nei processi e/o destinata al consumo.

In caso di non conformità, viene attivata una **Procedura** che prevede l'individuazione immediata delle **Azioni Correttive** presso l'unità produttiva interessata, il coinvolgimento dei tecnici di laboratorio per un **Riesame approfondito**, la valutazione dell'eventuale responsabilità del fornitore e la ripetizione dei campionamenti fino alla completa risoluzione delle non conformità rilevate. Se necessario, vengono attivate anche altre funzioni di sede, come la manutenzione, per verifiche straordinarie su impianti e attrezzature.

Le ispezioni condotte dal **Controllo Ufficiale** (es. ASL, NAS, Polizia Locale) sono oggetto di analisi puntuale, e in caso di prescrizioni, il **Controllo**



Controlli alimentari certificati

Roadhouse e Chef Express si affidano a laboratori di analisi accreditati ACCREDIA, ente ufficialmente designato dal Governo italiano per attestare la competenza tecnica e l'imparzialità degli organismi di controllo.

Qualità coordina le funzioni aziendali coinvolte per garantire l'attuazione tempestiva delle azioni correttive. Gli esiti vengono condivisi con la Direzione Aziendale e Operativa in incontri periodici.

In **Roadhouse** tutto il processo è supportato da un sistema digitale integrato, che consente il monitoraggio in tempo reale dei parametri igienico-sanitari, l'archiviazione elettronica dei dati analitici e ispettivi e la condivisione delle informazioni con il **Controllo Qualità** e, in parte, anche con i Ristoranti.



30.000

DETERMINAZIONI ANALITICHE PER LA FOOD SAFETY



1.300

AUDIT IGIENICO - SANITARI DELLA DIREZIONE QUALITÀ E DI AUDITOR ESTERNI



48

EVENTI FORMATIVI DI IGIENE & SICUREZZA



256

ISPEZIONI DA ORGANISMI DI VIGILANZA UFFICIALI

Nel corso del 2024, non sono emerse non conformità gravi, né sono stati rilevati risultati microbiologici dannosi per la salute umana o segnalati casi di intossicazione alimentare nei punti vendita gestiti da Chef Express e Roadhouse.

Le Società estere del Gruppo

Bagel Factory ha adottato procedure mirate a garantire la Sicurezza Alimentare con particolare attenzione alla gestione degli allergeni nei Punti Vendita. I Clienti sono informati in modo chiaro circa i rischi di contaminazione incrociata, inclusi i prodotti vegani e vegetariani, anche grazie a un QR code disponibile in cassa che consente di consultare la presenza di allergeni e lo status halal degli alimenti.

In continuità con la propria Politica aziendale, **Momentum** ha implementato un **Sistema di monitoraggio continuo**, che prevede incontri periodici tra Ispettori, campionatori e il **Team di Quality Management**, affiancati da sessioni di formazione specifica in riferimento alla **Sicurezza Alimentare**. La formazione, rivolta a tutto il personale, garantisce il rispetto degli standard lungo tutta la filiera.

I target fissati da Momentum sono allineati alle priorità che emergono anche dai **Reclami** ed opportunità di miglioramento ricevute tramite il servizio Clienti di Eurostar, che gestisce direttamente il rapporto con i passeggeri e agisce come referente per la raccolta e la trasmissione delle segnalazioni a Momentum. Le segnalazioni possono avvenire anche a bordo: in questo caso, il **Train Manager** registra l'evento nel Sistema Eurostar, da cui viene preso in carico dal **Customer Service** per l'analisi. Tutti gli incidenti rilevanti sono tracciati su una piattaforma digitale inter-

Le principali azioni intraprese da Momentum Services nel 2024

Tra le azioni intraprese dalla Società emerge l'obiettivo di ridurre i rischi legati a risultati microbiologici insoddisfacenti.

Il piano d'azione ha previsto l'introduzione di un nuovo processo di sanificazione per frutta e verdura fresca, l'estensione delle verifiche di tipo microbiologico alle materie prime ed ai prodotti finiti. Nel corso del 2024, in merito alla formazione annuale di aggiornamento sono stati revisionati i moduli formativi dedicati agli allergeni e ai pasti per diete speciali, in risposta a osservazioni e suggerimenti provenienti dai Clienti.

Sul piano operativo è stato completato il rinnovo integrale delle stoviglie in porcellana, con l'introduzione di un nuovo materiale selezionato appositamente per minimizzare il rischio di scheggiature e contaminazioni fisiche.

Inoltre, sono stati attivati controlli indipendenti della temperatura lungo tutta la catena di fornitura - dalla produzione alla consegna a bordo - con l'obiettivo di identificare aree critiche e potenziali rischi legati al mantenimento della catena del freddo.

Obiettivo

Zero casi di intossicazione alimentare riconducibili a prodotti serviti a bordo o nelle lounge

✓ **RAGGIUNTO**

Nessun caso segnalato

Obiettivo

Zero risultati microbiologici insoddisfacenti da parte dei fornitori alimentari principali

✗ **NON RAGGIUNTO**

1 risultato insoddisfacente nel 2024

Obiettivo

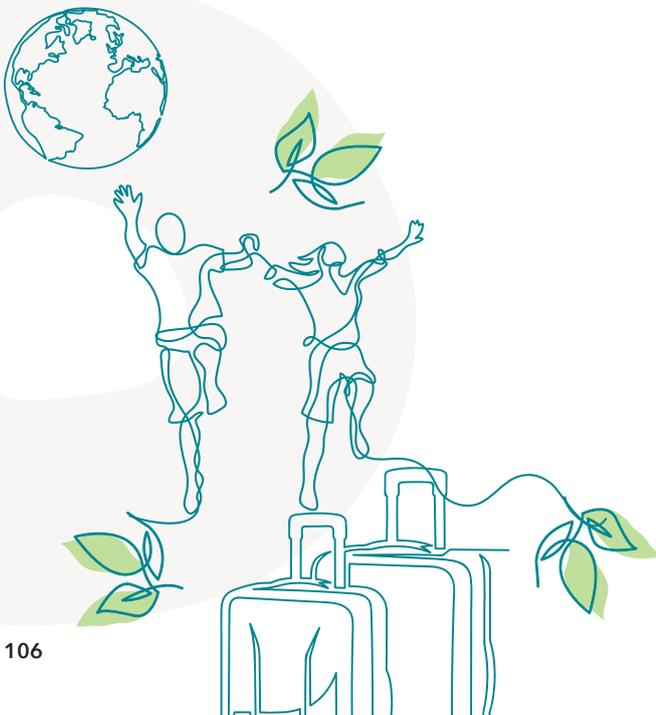
≥ 90% di punteggio nei controlli di sicurezza alimentare esterni nelle Business Lounge Eurostar

✓ **RAGGIUNTO**

91,7% Bruxelles

96,6% Parigi

90,3% Londra



na (Smartsheet), con relativa documentazione e ogni caso viene chiuso solo al termine dell'intero processo di verifica e intervento. È inoltre prevista una riunione mensile con Eurostar per esaminare gli incidenti recenti e definire eventuali miglioramenti.

Railrest adotta un programma di monitoraggio continuo che include incontri trimestrali tra Ispettori, campionatori e **Team Quality**, nonché sessioni di formazione rivolte a tutto il personale, focalizzate sugli aggiornamenti normativi e sull'applicazione pratica delle **Procedure H.A.C.C.P.**

Un'azione rilevante riguarda la **verifica della conformità** delle etichette in fase di selezione dei fornitori, con particolare attenzione all'accuratezza delle informazioni sugli allergeni e a valori nutrizionali, nutri-score e coerenza con una dieta bilanciata. Per i prodotti assemblati e serviti direttamente da Railrest – come i pasti in Premier Class – le etichette riportano numero di lotto, data di scadenza, ingredienti e allergeni. Considerata la crescente attenzione pubblica verso le intolleranze alimentari, gli allergeni sono oggetto di una valutazione approfondita all'interno dello studio H.A.C.C.P., anche nei casi in cui il rischio interessa una parte limitata della Clientela. A tutela di tutti i viaggiatori, Railrest adotta volontariamente **misure preventive aggiuntive**.

Per quanto riguarda la **gestione dei Reclami**, Railrest ha definito una Procedura strutturata per rispondere a eventuali effetti avversi legati ai pro-

Un monitoraggio puntuale e dati misurabili sono la chiave per garantire qualità, igiene e sicurezza in ogni punto vendita, trasformando informazioni in azioni rapide e efficaci.

Alimentare. A seconda dell'esito dell'indagine, l'azienda può procedere con un rimborso parziale o totale per i disagi subiti dal Cliente.

Le segnalazioni possono essere presentate tramite il servizio Clienti di Eurostar o direttamente a bordo, dove il personale è incaricato di redigere un apposito report o, in alternativa, invitare il passeggero a contattare Railrest via e-mail.

Questo sistema consente una gestione tracciabile e tempestiva dei reclami, garantendo l'attivazione di eventuali misure correttive o compensative, a tutela sia del Cliente sia della qualità complessiva del servizio.



Shaping a World of Trust

La tutela della qualità

Railrest affida i controlli di qualità a Bureau Veritas Belgium, per la verifica ISO 22000, e a Vincotte/Kiwa, che effettua audit periodici per garantire l'efficacia delle procedure adottate.



dotti serviti o venduti a bordo. Ogni segnalazione viene analizzata raccogliendo informazioni dalle Operations e dai partner logistici. Nei casi di sospetta intossicazione alimentare o altri incidenti rilevanti, viene condotta una verifica completa della tracciabilità del prodotto.

Le casistiche più comuni includono versamenti accidentali di bevande, vendita di prodotti prossimi alla scadenza e reclami legati alla Sicurezza

Innovazione, Ricerca e Sviluppo di prodotto

S4-2

S4-4

S4-5

Per Chef Express e le sue controllate, la Ricerca & Sviluppo di prodotto rappresenta un ambito strategico in cui si integrano innovazione gastronomica, coerenza con i valori aziendali, conformità ai requisiti dei bandi di gara e attenzione alle aspettative dei Consumatori.

L'innovazione nasce da un processo strutturato che comprende la creazione di nuove ricette, la riformulazione dell'offerta in chiave salutare e sostenibile, la sperimentazione di ingredienti e tecniche di preparazione, nonché il costante aggiornamento in base ai gusti e alle abitudini alimentari emergenti. Ogni proposta viene validata internamente con il coinvolgimento della Direzione Aziendale, che orienta le scelte strategiche e traduce la vision del Gruppo nei piatti proposti.

All'interno di questo processo, l'Ufficio Qualità riveste un ruolo cruciale, garantendo il rispetto degli standard più elevati in materia di Sicurezza Alimentare, la piena aderenza ai disciplinari aziendali (ove previsti) e ai requisiti specifici dei bandi di gara, sempre più attenti alla sostenibilità ambientale e alla responsabilità sociale.

In Roadhouse, la definizione dell'offerta gastronomica e la scelta degli ingredienti avvengono combinando criteri sensoriali e organolettici con valu-

tazioni economiche e logistiche, come food cost, disponibilità dei formati e affidabilità dei fornitori. L'attenzione all'evoluzione dei consumi si riflette nell'introduzione di prodotti allineati ai principi di sostenibilità, tracciabilità e responsabilità sociale. Una parte delle materie prime deriva inoltre da progetti di filiera sostenibile, che includono anche iniziative per la tutela del benessere animale.

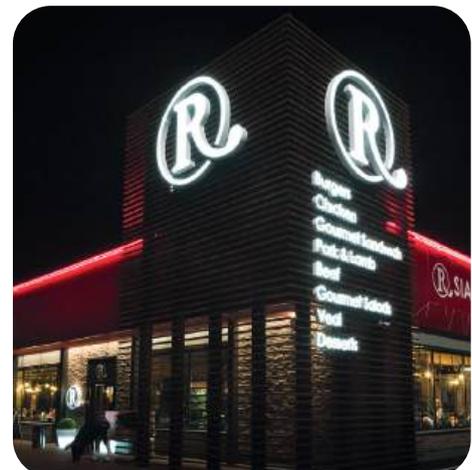
Ricerca e Sviluppo della qualità nei mercati esteri

Le Società estere sviluppano la propria offerta gastronomica adattandola alle specificità dei mercati locali, ai requisiti tecnici dei Clienti istituzionali e alle aspettative dei Consumatori, sempre più orientati verso qualità, tracciabilità e sostenibilità. Pur operando in contesti diversi, adottano un approccio comune alla Ricerca & Sviluppo, fondato sulla selezione di materie prime di qualità, sull'attenzione ai profili nutrizionali, sulla riduzione



Scelte alimentari guidate da criteri sensoriali, costi, logistica e qualità dei fornitori: così Roadhouse costruisce ogni piatto con attenzione e coerenza.

Ingredienti selezionati, qualità garantita e controllo dei costi: una strategia che unisce gusto, efficienza e innovazione



dell'impatto ambientale e sulla collaborazione con fornitori affidabili.

In **Bagel Factory**, la Ricerca & Sviluppo rappresenta una leva strategica per innovare l'offerta e accrescere la soddisfazione del Cliente.

L'attività si concentra sia sulla risposta alle evoluzioni del mercato – come la crescente richiesta di alimenti salutarie e tracciabili – sia sul rispetto dei requisiti previsti dai bandi di gara e dalle richieste dei landlord.

Nel 2024, l'Azienda ha avviato Progetti per sviluppare ricette in linea con i trend salutistici, ampliare l'uso della **Certificazione Red Tractor** – che garantisce Sicurezza, Tracciabilità e Sostenibilità – e selezionare ingredienti sempre più coerenti con criteri ambientali. Per il futuro, punta a rafforzare la collaborazione con partner responsabili, aumentare il numero di referenze certificate e proporre nuove soluzioni alimentari equilibrate e innovative.

Momentum sviluppa la propria offerta alimentare in stretta sinergia con Eurostar, nel rispetto delle specifiche tecniche e dei capitolati previsti dai bandi di gara.

Nel 2024, il lancio di una nuova offerta commerciale da parte di Eurostar ha portato a una revisione completa delle categorie di prodotto servite a bordo. La scelta degli ingredienti si basa su criteri sensoriali ed economici, considerando il costo delle materie prime, la disponibilità dei formati richiesti e l'affidabilità dei fornitori. Particolare attenzione è rivolta all'evoluzione delle **preferenze dei consumatori**, privilegiando ricette bilanciate dal punto di vista nutrizionale e ingredienti provenienti da filiere tracciabili e controllate.

Nei treni gestiti da Momentum, l'offerta include anche pasti speciali prenotabili in anticipo, pensati per rispondere a esigenze religiose, etiche o mediche, assicurando un'alimentazione sicura, inclusiva e adatta a tutte le categorie di viaggiatori, comprese persone vulnerabili come anziani, bambini, donne in gravidanza e individui immunodepressi. Per i prodotti venduti al bar, vengono selezionate referenze già presenti sul mercato, coerenti con la strategia commerciale e orientate a ricette stagionali con Nutri-Score compreso tra A e C.

I pasti destinati alla Premium e Premier Class sono invece sviluppati da chef di fama internazionale: nel



Momentum rinnova l'intera gamma a bordo treno

In risposta alla nuova strategia Eurostar, l'azienda ha completamente rivisto le categorie di prodotto, collaborando con chef internazionali e introducendo referenze con Nutri-Score A-C, in linea con i trend di consumo equilibrato.



Chef stellati per l'alta gamma dei treni Eurostar

Raymond Blanc, Jeremy Chan, Jessica Préalpato e Honey Spencer hanno firmato nel 2024 i menù serviti nelle classi Premium e Premier dei treni Eurostar, garantendo un'elevata qualità sensoriale, attenzione nutrizionale e coerenza con stagionalità e origine degli ingredienti.



Bagel Factory amplia il portfolio di prodotti tracciabili

Nel 2024 ha sviluppato nuove ricette ispirate a stili di consumo salutari, selezionato ingredienti sostenibili e potenziato l'uso della certificazione Red Tractor per garantire sicurezza, trasparenza e qualità.



Railrest riformula l'offerta con criteri geografici e ambientali

Railrest ha riformulato l'offerta con un ordine di priorità nell'origine degli ingredienti (locale, nazionale, UE), seguendo il calendario dell'Agenzia Francese per la Transizione Ecologica e le linee guida WWF per il pesce.

2024 hanno collaborato Raymond Blanc, Jeremy Chan, Jessica Préalpato e Honey Spencer, valorizzando la stagionalità, la provenienza geografica degli ingredienti e la sostenibilità, in linea con le linee guida WWF per il pesce, che escludono le specie a rischio, privilegiando quelle **certificate MSC**, e con il **calendario stagionale** dell'Agenzia Francese per la Transizione ecologica. La **nuova offerta**, introdotta a novembre 2024, ha inoltre comportato cambiamenti rilevanti nel packaging e nelle modalità di servizio, con l'obiettivo di eliminare la plastica monouso (per maggiori dettagli si veda il Capitolo 4, dedicato ai Fornitori).

Anche **Railrest**, come Momentum, sviluppa la propria offerta alimentare in stretta collaborazione con Eurostar, sulla base dei capitolati tecnici condivisi e in risposta alle esigenze dei viaggiatori. Le preferenze dei Clienti vengono raccolte attraverso un'interazione strutturata, che prevede – in occasione dei cambi menù semestrali per ciascu-

na classe di viaggio – un’analisi congiunta degli impatti dell’offerta esistente e potenziale. I **feedback** vengono tradotti in un product brief tecnico rivolto ai fornitori, sotto il **coordinamento del Purchasing and Development Manager**, che garantisce la coerenza tra aspettative del cliente, requisiti normativi e proposta gastronomica.

Nel 2024, in linea con la nuova strategia commerciale di Eurostar, Railrest ha aggiornato i menù delle classi Premium e Premier. Le ricette sono state firmate inizialmente dallo chef belga Frank Fol e, a partire da novembre, da Jeremy Chan, con un focus su stagionalità e origine geografica degli ingredienti.

La selezione segue un ordine di priorità che privilegia prima i prodotti locali del territorio del fornitore, poi quelli del suo Paese di origine, quindi ingredienti provenienti ai Paesi serviti da Eurostar dall’Unione Europea e, solo in ultima istanza, da Paesi extra-UE se non diversamente reperibili. La **stagionalità è garantita** dal rispetto del calendario pubblicato dall’Agenzia Francese per la Transizione Ecologica, mentre la scelta del pesce segue le linee guida WWF.

Per i prodotti venduti al bar, Railrest seleziona referenze già disponibili sul mercato, purché coerenti con gli obiettivi nutrizionali e ambientali di Eurostar. Anche in questo caso, viene data priorità a ricette stagionali con Nutri-Score compreso tra A e C.

Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di lotta allo spreco alimentare

ESRS	Contenuto rendicontato
E5-2 MDR-P Politiche	Politica Integrata di Chef Express; Adesione volontaria allo Schema di Certificazione Go 2 Food Saving.
E5-3 MDR-A Azioni	Adozione di pratiche di prevenzione: gestione FIFO, ottimizzazione dell’assortimento, porzionatura assistita, sistemi digitali di previsione della domanda; Utilizzo di sistemi di monitoraggio degli scarti; Donazione dell’inventuto a Enti del Terzo Settore tramite partnership consolidate; Avvio di Progetti innovativi per la valorizzazione degli scarti.
E5-5 MDR-T Monitoraggio	Riduzione progressiva del food waste generato nei Punti Vendita; Aumento delle porzioni donate entro il 2026; Installazione di Sistemi di misurazione digitale degli scarti.
E5-5 MDR-T Risultati	Recupero e donazione regolare di eccedenze alimentari attraverso più canali; Attivazione di progetti sperimentali di economia circolare con impatti ambientali e sociali positivi documentati.



Solidarietà ed efficienza: la gestione degli scarti alimentari



E5-1

E5-2

E5-3

E5-5

Chef Express riconosce lo Spreco Alimentare come una delle principali sfide ambientali e sociali della ristorazione moderna.

All'interno della propria **Zero Waste Roadmap**, l'azienda ha identificato la riduzione degli scarti alimentari come un asse strategico della propria politica di economia circolare.

Il tema è parte integrante del **Piano Strategico di Sostenibilità 2024-2026**, che definisce obiettivi chiari, indicatori di performance (KPI) e responsabilità funzionali per ogni ambito d'intervento, tra cui la **riduzione del food waste**, la donazione dell'invenduto e la valorizzazione degli scarti.

Tra i presidi adottati per la gestione del tema, si segnala l'adesione volontaria al **Sistema di Gestione certificato** denominato **Go 2 Food Saving**, sviluppato da **RINA**, che consente di valutare in maniera strutturata la produzione di sprechi alimentari lungo tutta la filiera, e di implementare strategie misurabili e verificabili nel tempo.



La prevenzione dello spreco alimentare

La **prevenzione** rappresenta il pilastro della strategia di Chef Express nella gestione degli sprechi alimentari, attuata nei propri Punti Vendita attraverso pratiche operative mirate a ridurre l'invenduto e migliorare l'efficienza produttiva, grazie al controllo integrato dei flussi di preparazione, vendita e conservazione.

La **gestione quotidiana dell'assortimento** si basa sull'analisi delle performance di vendita, che consente di calibrare le quantità preparate e ridurre le eccedenze. A ciò si affianca un **Sistema di controllo scorte** basato sul principio del first-in, first-out, per evitare deperimenti inutili. L'offerta viene razionalizzata tramite un controllo centralizzato dei menu, adattato alle reali esigenze dei Clienti e alla variabilità dei flussi.

In alcuni format, sono stati introdotti strumenti digitali di pre-order che permettono di pianificare le preparazioni in modo più accurato, soprattutto in contesti ad alta affluenza come stazioni e aeroporti.

Inoltre, con particolare riferimento al perimetro Chef Express ed alla luce della profondità dell'offerta food, è stato effettuato uno Studio volto a verificare e valutare la stabilità microbiologica, i parametri di Sicurezza Alimentare e le proprietà organolettiche delle principali referenze presenti trasversalmente nelle offerte dei brand gestiti presso i Punti di Vendita della catena. In particolare, lo Studio ha avuto l'obiettivo di ridefinire il termine minimo di conservazione (TMC) nelle condizioni di conservazione ottimale. Per alcune categorie di prodotto le prove sono state eseguite simulando una conservazione peggiorativa del prodotto, ossia ad una temperatura di abuso termico. In ottica di **riduzione dello Spreco Alimentare**, scopo altrettanto importante dello studio, è stata la valutazione dell'acquisto di semilavorati di pezzature inferiori e validazione dei TMC nel contesto delle donazioni.

Lo Studio ha validato e confermato le aspettative Aziendali in termine di tempo, temperatura e caratteristiche edonistiche delle referenze. Sono in fase di registrazione i benefici attesi per le specifiche definite.

Infine, a livello di layout operativo, sono state adottate soluzioni di porzionatura assistita, in particolare nei punti vendita a maggiore complessità. La definizione di grammature standard, il confezionamento in lotti predefiniti e l'utilizzo di contenitori riutilizzabili per la mise en place consentono di ridurre il margine di errore e contribuire a un consumo più efficiente delle materie prime.

Recupero e donazione dell'invenduto

Chef Express si impegna a trasformare le eccedenze alimentari in un'opportunità concreta di solidarietà, attraverso una rete strutturata di collaborazioni con Enti del Terzo Settore. La **donazione del cibo invenduto** rappresenta un pilastro fon-

Con Banco Alimentare, e il progetto #altripasti Chef Express promuove una solidarietà concreta, unendo recupero delle eccedenze e impegno diretto dei dipendenti.

damentale della strategia Aziendale di economia circolare e Responsabilità Sociale, in linea con i principi della Legge Gadda (166/2016) e con le aspettative normative europee in materia di riduzione dello spreco.

L'iniziativa più consolidata è la collaborazione con **Fondazione Banco Alimentare Onlus**, avviata nel 2020 con il **progetto #altripasti**. Attraverso il recupero sistematico delle eccedenze dai punti vendita aderenti, l'azienda ha **donato oltre 53.000 porzioni** di pasti pronti in tre anni, di cui **1.383 kg** solo nel 2024. I pasti, sicuri e di qualità, sono stati distribuiti a strutture caritative sul territorio nazionale, contribuendo a sostenere persone in condizioni di vulnerabilità socio-economica.



1.383

KG DI CIBO RACCOLTO
E RIDISTRIBUITO NEL 2024

53.000

PORZIONI DI PASTI
PRONTI IN 3 ANNI

La collaborazione vede anche la **partecipazione attiva dei dipendenti** di Chef Express che nel 2024 hanno partecipato a un'attività di volontariato aziendale affiancando l'Associazione nelle attività di selezione, verifica e smistamento degli alimenti derivanti dalla Grande Distribuzione Organizzata, al fine di donarli alle associazioni benefiche.



Focus: l'adesione al programma Siticibo

Nel 2024 Chef Express ha rafforzato la collaborazione con **Fondazione Banco Alimentare** aderendo al **programma Siticibo**, prima iniziativa italiana per il recupero di cibo cotto e fresco, nata a Milano nel 2003 e ispirata alla "Legge del Buon Samaritano" (Legge 155/2003).

L'adesione coinvolge i locali situati negli aeroporti di Linate e Malpensa, dove – nonostante le complessità logistiche e l'elevato flusso di passeggeri – sono state attivate procedure sicure ed efficienti per la raccolta e donazione degli alimenti invenduti.

L'iniziativa consolida l'impegno di Chef Express verso un modello di ristorazione più sostenibile e inclusivo, capace di integrare efficienza operativa e responsabilità sociale.

Nell'immediato futuro Chef Express punta a incrementare la quantità di cibo recuperato e donato, con l'ambizione di **raggiungere almeno 4.500 porzioni distribuite** a soggetti fragili entro il 2026. Questo risultato sarà conseguito attraverso l'estensione dei progetti pilota già avviati e la strutturazione di un modello replicabile e adattabile ai diversi formati operativi e contesti territoriali.



Risultati principali (giugno–dicembre 2024)

Ambito	Indicatore chiave (KPI)	Risultato 2024
Ambientale	Cibo non diventato rifiuto	933 kg di prodotti donati
	CO ₂ evitata	2.143 kg CO ₂ eq. (pari a 21 viaggi auto Milano–Napoli)
	Acqua risparmiata	2.580 m ³ (pari a 1 piscina olimpionica)
Nutrizionale	Kcal recuperate (equivalente pasti completi)	2,7 milioni kcal = 3.820 pasti completi
Economico	Valore economico delle eccedenze donate	13.440 €
Sociale	Enti beneficiari	3 (Agape, Piazza Grande, Pensa Solidale)
	Persone assistite con continuità	177 persone
	Strutture beneficiarie coinvolte	Cinque, di cui: 2 case accoglienza, 1 laboratorio, 1 servizio di strada, 1 casa per mamme e bambini



53.152
PRODOTTI ALIMENTARI
DONATI IN 6 MESI



2.143
KG CO₂ EQ.
= 21 VIAGGI AUTO
MILANO–NAPOLI

Impatto sociale diretto



3
enti beneficiari



177
persone assistite

Associazione Agape di Mamma Nina
supporto alimentare quotidiano a 15 madri e bambini a Modena

Cooperativa Piazza Grande
assistenza a 12 persone senza dimora tramite servizio di strada a Bologna

Cooperativa Pensa Solidale
distribuzione delle eccedenze a 177 persone attraverso tre strutture nell'area metropolitana di Bologna

Nel 2024 Chef Express ha avviato un Progetto pilota innovativo in collaborazione con Last Minute Market e Gruppo Hera, con l'obiettivo di strutturare in modo avanzato il recupero degli alimenti invenduti.

L'iniziativa è stata attivata in tre Punti Vendita strategici:

- Policlinico di Modena;
- Stazione di Bologna Alta Velocità;
- Area di Servizio La Pioppa Est.

In soli sei mesi (giugno–dicembre 2024), sono stati donati 933 kg di prodotti alimentari – principalmente panini, snack, dolci e piatti freddi – generando impatti ambientali, sociali ed economici significativi. Il Progetto si distingue per l'alto livello di formalizzazione: le operazioni sono regolate da un'istruzione operativa interna, supportate da un Sistema digitale integrato con le casse e da Procedure Igienico-Sanitarie validate.

I prodotti vengono etichettati, refrigerati e tracciati, con documentazione automatica e vincoli formali anche per gli enti beneficiari.

Sempre con il **Gruppo HERA**, in un'ottica di economia circolare, Chef Express ha avviato iniziative strutturate per il **recupero** e la **valorizzazione degli scarti organici**, come oli esausti e fondi di caffè. I dettagli e i risultati ambientali ottenuti – tra cui la produzione di biocarburanti e biometano – sono illustrati nel Capitolo 7 dedicato alla tutela dell'ambiente.

Completano il quadro le collaborazioni con **Too Good To Go**, la nota app contro lo Spreco Alimentare, che consente di recuperare i prodotti inventurati a fine giornata, offrendo ai Clienti la possibilità di acquistare pasti a prezzo ridotto.

Nel solo 2024 sono stati coinvolti **11 Punti Vendita**, per un **totale di 1.237 pasti salvati**, contribuendo concretamente alla riduzione degli sprechi e alla tutela delle risorse naturali.

L'impegno contro lo spreco alimentare parla tutte le lingue del Gruppo con soluzioni mirate e sostenibili, adattate ai diversi contesti operativi.

L'impegno delle Società Estere per contrastare lo Spreco Alimentare

Le Società estere del Gruppo contribuiscono attivamente alla lotta allo Spreco Alimentare, promuovendo iniziative in linea con i principi di economia circolare e responsabilità sociale, adattate ai diversi contesti normativi e operativi.

In UK e Irlanda, **Bagel Factory** ha adottato un approccio strutturato che combina pratiche operative consolidate, strumenti digitali e attenzione al Cliente. L'azienda applica sistematicamente il **principio F.I.F.O.** (First-In First-Out), che assicura la rotazione prioritaria degli articoli con scadenza più ravvicinata e realizza conteggi mensili delle scorte per prevenire eccedenze, integrando una procedura di congelamento d'emergenza per estendere la shelf-life dei prodotti prossimi alla scadenza. Nel 2024, Bagel Factory ha inoltre **salvato 12.501 pasti** grazie alla collaborazione con la piattaforma **Too Good To Go**, riducendo l'impatto ambientale e offrendo un beneficio sociale.

Anche le Società estere del Gruppo condividono l'impegno di Chef Express nella lotta allo Spreco Alimentare, promuovendo iniziative coerenti con i principi di **economia circolare** e **responsabilità sociale**. In diversi Paesi, sono attive collaborazioni con enti locali e programmi di recupero delle eccedenze, adattati alle specificità normative e operative dei contesti internazionali.

Railrest, attiva nella ristorazione ferroviaria, ha avviato iniziative mirate alla riduzione degli Sprechi Alimentari, all'efficienza logistica e alla valorizzazione delle eccedenze. L'approccio si basa sull'analisi sistematica dei volumi di vendita, utile per pianificare con precisione gli approvvigionamenti e monitorare le performance.



3.339

CO₂ EVITATA =
3 VOLI ANDATA E RITORNO
ROMA-PARIGI



11

PUNTI VENDITA
COINVOLTI



1 milione

DI LITRI DI ACQUA
RISPARMIATI = 1.335.960
BOTTIGLIE DA 0,75 L



1.237

PASTI SALVATI



Railrest e il progetto “Pain de Minuit”

L'impegno di Railrest si estende anche all'ambito dell'innovazione circolare. A partire da giugno 2023, l'azienda ha lanciato il progetto “Pain de Minuit”, una birra artigianale prodotta utilizzando il pane avanzato servito a bordo. Grazie alla collaborazione

con Eurostar, sono state raccolte e trasformate oltre 1,4 milioni di fette di pane secco, che sostituiscono una parte dei cereali utilizzati nella produzione brassicola. Questo progetto non solo valorizza uno scarto alimentare comune, ma trasforma il

recupero in un'opportunità per offrire ai Clienti un prodotto innovativo, a basso impatto e coerente con i valori della sostenibilità. Gli impatti ambientali positivi di questa iniziativa sono tangibili e comunicati in modo trasparente.



7.061

CO₂ EVITATA =
COMPENSAZIONE DI
MILIONI DI GRAMMI
DI EMISSIONI



+1,4 milioni

DI FETTE DI PANE SECCO
RACCOLTO E TRASFORMATO



1,4 milioni

DI ACCENSIONE CONTINUA
DI UNA LAMPADINA
DOMESTICA: È L'ENERGIA
RISPARMIATA GRAZIE
ALL'INIZIATIVA



8,6 milioni

DI LITRI D'ACQUA RISPARMIATI,
UNA RISORSA CRITICA NELLA
PRODUZIONE ALIMENTARE

Tra le pratiche consolidate figurano l'impiego strategico degli stessi ingredienti in più ricette e formati, e il roll over dei menu, che consente al Centro Logistico di prolungare l'uso del menu esistente oltre la data prevista per il cambio, ottimizzando le risorse. Completa il sistema il **Buffer trolley**, una pratica per il recupero dei pasti non consumati, che contribuisce a ridurre gli sprechi e migliorare la sostenibilità complessiva dell'offerta.

A completamento delle iniziative introdotte dalle Società estere, **Momentum Services**, operatore per i servizi a bordo dei treni Eurostar Channel routes, pur non gestendo direttamente i rifiuti alimentari, svolge un ruolo attivo nel promuovere pratiche di economia circolare lungo la catena del valore. In particolare, la Società si occupa di istruire e coordinare gli appaltatori terzi del Cliente Eurostar, favorendo un approccio collaborativo tra i diversi



attori coinvolti – dai fornitori logistici alle aziende specializzate nella gestione degli scarti – con l'obiettivo di integrare modelli sostenibili di consumo e produzione.

Uno degli strumenti principali adottati è un sistema di gestione controllata degli approvvigionamenti, supportato da analisi stagionali del comportamento dei passeggeri. Questo consente di ottimizzare il numero di pasti caricati a bordo, evitando di eccedere rispetto al numero effettivo dei consumatori attesi. Il processo si basa su dati storici che evidenziano una percentuale costante di passeggeri che rinuncia al pasto, permettendo così di ridurre in modo strutturale le eccedenze e lo spreco.

Momentum Services ha avviato a partire dal 1° gennaio 2022 una collaborazione strutturata con la piattaforma Olio, dedicata alla redistribuzione degli alimenti invenduti a famiglie e comunità locali dell'area londinese.

Grazie a questa iniziativa, una parte del cibo non venduto presso l'Eurostar Café non viene più smaltito, ma donato in modo sicuro e tracciabile a persone in situazione di bisogno.

Questo intervento consente non solo di contrastare l'insicurezza alimentare, ma anche di ridurre sensibilmente l'impatto ambientale associato allo spreco.



Ogni pasto salvato è un gesto che nutre due volte: chi lo riceve e chi sceglie di non sprecare che si traduce in sensibilizzazione e connessioni virtuose per dare nuova vita a ciò che rischierebbe di andare perso





CHICKEN
BOWLS
RIBS
BURGER
GRILL SALADS

oadhouse
MEATERY

Re
M

A wooden dining table with a menu, condiments, and a knife and fork. The menu features a 'Summer wave' section.A wooden dining table with a menu, condiments, and a knife and fork.



CAPITOLO 6

Il rapporto con il Cliente e la digitalizzazione

ESRS 2 SBM 2

Interessi e opinioni dei portatori di interessi

ESRS 2 SBM 3

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

G1

Condotta delle imprese

G1-1

Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese

S4

Consumatori e utilizzatori finali

S4-1

Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

S4-2

Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti

S4-3

Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

S4-4

Interventi su impatti rilevanti sui consumatori e gli utilizzatori finali, approcci per gestire rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni

S4-5

Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti



131.504
DOWNLOAD
APP

CHEF EXPRESS

346

CASSE DIGITALI INSTALLATE
NEI PUNTI VENDITA

204

TELECAMERE INSTALLATE SERVIZIO
WEBCAM PARK IN 44 ADS

ROADHOUSE

203

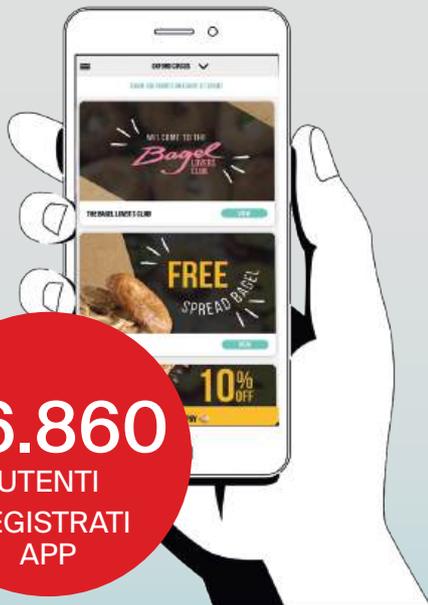
CASSE DIGITALI INSTALLATE
NEI PUNTI VENDITA

168.836

ORDINI TRAMITE APP



473.119
DOWNLOAD
APP



46.860
UTENTI
REGISTRATI
APP

BAGEL FACTORY

112.658

ORDINI TRAMITE APP

35

TELECAMERE DI SERVIZIO



Digitalizzazione a misura di Cliente: impatti, rischi e opportunità di un cambiamento guidato dai dati

ESRS 2 SBM 3

La digitalizzazione rappresenta un elemento chiave nel percorso di innovazione di Chef Express e delle sue Controllate, contribuendo a migliorare l'esperienza del Cliente in tutte le fasi del servizio e a garantire standard elevati di qualità, sicurezza e igiene.

Le soluzioni tecnologiche introdotte – dall'ordering evoluto alla gestione intelligente dei flussi informativi – permettono un'interazione più fluida e personalizzata, in linea con le nuove abitudini di consumo. Questo approccio si integra con sistemi di monitoraggio in tempo reale e con un controllo rigoroso dei processi, rafforzando la tracciabilità e la gestione proattiva dei rischi.

In questo contesto, le Società presidiano con attenzione gli impatti legati alla Salute & Sicurezza dei consumatori finali e alla correttezza dell'eti-

chettatura, attraverso un utilizzo strategico delle tecnologie digitali. L'integrazione tra sistemi gestionali e operativi consente infatti di monitorare in modo continuo gli standard igienico-sanitari, garantire la disponibilità di informazioni aggiornate su ingredienti e allergeni, e attivare interventi rapidi in caso di anomalie. Il rafforzamento dell'infrastruttura digitale, unito alla progressiva automazione dei processi, rappresenta così un fattore abilitante per assicurare un presidio efficace e coerente di questi aspetti lungo tutta la customer journey.

Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di protezione dei dati e sicurezza informatica

ESRS	Contenuto rendicontato
G1-1/S4-1 MDR-P Politiche	Adozione del Modello Organizzativo Privacy (MOP) da parte di Chef Express; Allineamento delle Policy IT alle best practice internazionali (ISO27001) anche nelle società estere.
G1-1 MDR-A Azioni	DPIA (videosorveglianza, whistleblowing, loyalty app), registro trattamenti informatizzati, aggiornamento informative e nomine privacy; Implementazione di strumenti di sicurezza: SOC attivo 24/7, piattaforma XDR, MFA, antivirus, sistemi di backup e accessi tracciati; Formazione periodica al personale (tra cui formazione sulla cybersecurity) e aggiornamento cookie policy; Per le società estere: MFA, sistemi cloud sicuri, eliminazione account condivisi.
G1-1 MDR-T Monitoraggio	Adeguamento alla Direttiva NIS2 entro il 2025; Estensione MFA a tutti i servizi core; Formalizzazione del piano di disaster recovery; Rafforzamento degli audit e dei controlli sui fornitori.
G1-1 MDR-T Risultati	Nessun data breach o violazione rilevante registrata nel 2024; Conformità piena ai requisiti GDPR e alle normative nazionali applicabili; Miglioramento del livello di resilienza informatica e riduzione dei rischi operativi e reputazionali;

Privacy dati

S4-1

La crescente digitalizzazione dei servizi, l'integrazione tra canali fisici e digitali e la diffusione di strumenti tecnologici evoluti impongono una gestione rigorosa e trasparente dei dati, in grado di garantire la piena conformità alle normative vigenti e, al tempo stesso, di rafforzare la fiducia degli stakeholder.

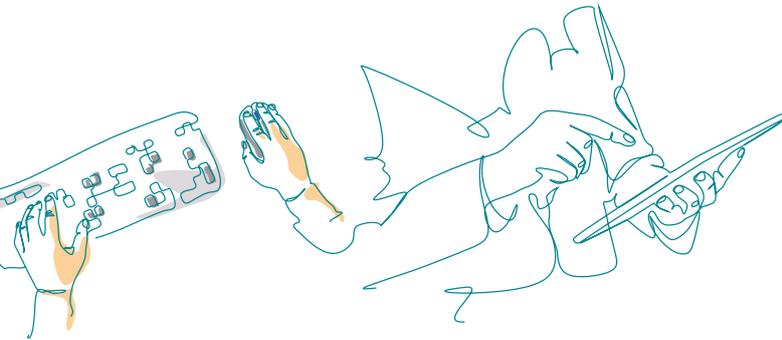
Chef Express ha adottato un approccio strutturato alla governance dei dati, conforme al Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e basato su responsabilità definite, strumenti organizzativi evoluti e processi di miglioramento continuo. L'Amministratore Delegato è Titolare del Trattamento e il Privacy Manager e il Data Protection Officer (DPO) effet-

tuano le attività di supervisione e coordinamento interno, per assicurare la compliance normativa e minimizzare i rischi di possibili perdite dati.

Privacy

Nel 2023, Chef Express ha rafforzato il proprio presidio in materia di protezione dei dati con l'approvazione del Modello Organizzativo Privacy (MOP), che consente una gestione autonoma, responsabile e tracciabile degli adempimenti da parte del Titolare del trattamento.

Le attività recenti hanno incluso l'elaborazione delle valutazioni d'impatto (DPIA) per la videosorveglianza nei Punti Vendita e per il nuovo proces-



Monitoraggio delle performance in ambito privacy

La misurazione dell'efficacia delle politiche di protezione dei dati personali si basa su un insieme strutturato di indicatori chiave, aggiornati e monitorati regolarmente. Tali indicatori consentono di valutare il livello di conformità normativa, l'efficienza operativa dei processi e la qualità percepita dagli stakeholder. Tra gli indicatori utilizzati:

Il tasso di conformità normativa, che misura la percentuale di processi aziendali pienamente aderenti ai requisiti del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR);

I tempi di risposta alle richieste di accesso ai dati da parte degli interessati, monitorati per assicurare un esercizio efficace e tempestivo dei diritti previsti dalla normativa;

Il numero di data breach rilevati e gestiti, utile a valutare la resilienza dei sistemi e la capacità di risposta in caso di incidente;

Il costo complessivo associato alla gestione dei dati personali, che include le spese legate a sicurezza informatica, formazione, strumenti di monitoraggio e interventi correttivi;

L'indice di soddisfazione degli utenti, che rileva la percezione dei clienti in merito alla trasparenza e alla correttezza nella gestione dei loro dati;

Il tasso di formazione del personale, inteso come percentuale di dipendenti che hanno completato i moduli obbligatori in materia di privacy e protezione dei dati.

Questi indicatori supportano la costruzione di un sistema di gestione orientato al miglioramento continuo, in linea con le aspettative normative e con i principi di responsabilità e trasparenza che guidano l'agire dell'organizzazione.

Strumenti evoluti e azioni concrete: Chef Express rafforza il proprio impegno nella tutela della privacy.

so di whistleblowing, introdotto in attuazione del D. Lgs. 24/2023. Sono state inoltre aggiornate le informative privacy, predisposte le nomine dei responsabili del trattamento e svolte sessioni formative per le Direzioni Operative, con un focus sull'uso corretto dei sistemi di videosorveglianza.

Nel rispetto dei principi di **privacy by design** e **by default**, l'attenzione alla protezione dei dati è stata estesa ai nuovi strumenti digitali, tra cui il sistema di loyalty management "Chef-Loy" integrato nella nuova App aziendale. In vista della fusione per incorporazione di Roadhouse in Chef Express, prevista per il 2025, è stata avviata una revisione dei trattamenti di dati personali, con l'obiettivo di

unificare i registri, valutare l'eventuale necessità di nuove DPIA e aggiornare la documentazione informativa e autorizzativa.

In tutte le Società Controllate è stata condotta una mappatura dei rischi connessi al trattamento dei dati personali, con la nomina dei responsabili e la creazione di un Registro dei Trattamenti gestito tramite software dedicato.

Nel corso del 2024 non sono stati registrati data breach, perdite di dati, né violazioni rilevanti in materia privacy dei Clienti, a conferma dell'efficacia delle misure tecniche e organizzative implementate.



Chef Express rafforza la privacy con un modello organizzativo strutturato, DPIA mirate e formazione operativa su videosorveglianza e whistleblowing



Con l'approccio **privacy by design**, Chef Express integra la protezione dei dati fin dalla progettazione di strumenti digitali e nuovi processi aziendali.



Sicurezza informatica

G1-1

Per garantire la protezione dei dati personali e la continuità operativa dei sistemi informativi, Chef Express ha sviluppato un framework di sicurezza informatica avanzato, fondato su prevenzione, monitoraggio continuo e capacità di risposta tempestiva.

L'infrastruttura tecnologica è presidiata 24/7 da un Security Operation Center (SOC) esterno, che rileva e gestisce in tempo reale le minacce attivando misure immediate di contenimento.

Il sistema di difesa è rafforzato attraverso attività di Vulnerability Assessment e Penetration Testing, finalizzate a individuare vulnerabilità critiche e verificare l'efficacia delle misure adottate e dall'utilizzo di una piattaforma XDR (Extended Detection and Response), che aggrega e analizza i dati da endpoint, rete e cloud, permettendo di identificare comportamenti anomali e isolare automaticamente eventuali dispositivi compromessi grazie all'intelligenza artificiale.

Nel 2024, le misure di sicurezza sono state ulteriormente potenziate con l'introduzione dell'autenticazione a due fattori (2FA) per l'accesso alla rete aziendale via VPN e alle caselle di posta elettronica, aumentando la protezione contro accessi non autorizzati.

La nuova configurazione è stata accompagnata da comunicazioni e supporto tecnico agli utenti, mentre sono in corso valutazioni per estendere la Multi-Factor Authentication ad altri servizi aziendali.

Tutela dei dati personali e sicurezza informatica nelle società estere del Gruppo

Per le Società estere, la protezione dei dati personali e la sicurezza delle informazioni rappresentano un pilastro fondamentale per consolidare la fiducia di Clienti, dipendenti e stakeholder. Pur

operando in contesti normativi differenti, tutte adottano un approccio conforme al Regolamento GDPR e alla normativa vigente nello Stato in cui operano con le proprie attività.

Bagel Factory si distingue per una gestione dei dati trasparente e improntata alla minimizzazione, raccogliendo solo le informazioni strettamente necessarie e garantendo la facile accessibilità dell'informativa privacy, pubblicata sul sito internet aziendale. L'infrastruttura IT è protetta da sistemi di autenticazione a più fattori, monitoraggio proattivo e soluzioni antivirus e antispam costantemente aggiornate.

Anche Railrest ha rafforzato la propria strategia di sicurezza, basata su riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.

Oltre a garantire la tracciabilità degli accessi mediante credenziali personali e alert automatizzati, ha concluso la migrazione al cloud con elevati standard di sicurezza. Inoltre, è proseguita l'estensione dell'autenticazione a più fattori (MFA) per tutti i login aziendali e l'aggiornamento della cookie policy del sito web per garantirne la piena aderenza alle disposizioni normative. La Società ha anch'essa avviato un'analisi approfondita della Direttiva NIS2 per valutarne gli impatti e predisporre eventuali misure preventive.

Momentum Services Ltd., nel Regno Unito, opera nel rispetto del GDPR e del Data Protection Act britannico. Pur non trattando dati dei Clienti, adotta standard rigorosi per la protezione delle informazioni interne.

Nel 2024 sono stati introdotti nuovi presidi di sicurezza, come l'autenticazione a due fattori per i principali sistemi IT e l'eliminazione degli account condivisi, oltre a misure per garantire la disponibilità e il backup dell'infrastruttura documentale. Sono inoltre proseguite le attività di sensibilizzazione sui rischi digitali, in preparazione di un programma formativo strutturato a tutti i dipendenti sulla cybersecurity che prenderà avvio nel 2025.

L'approccio condiviso tra le Società estere ha fatto sì che nel 2024 non si siano verificati incidenti, violazioni o fughe di dati in nessuna delle Controllate.



Chef Express adotta un approccio strutturato e promuove una cultura condivisa della protezione delle informazioni per garantire la fiducia degli stakeholder



Preparazione all'entrata in vigore della Direttiva NIS2

In vista dell'entrata in vigore della Direttiva (UE) 2022/2555 – NIS2, prevista per il 2025, Chef Express ha avviato un'analisi preliminare per valutarne l'applicabilità e pianificare per tempo eventuali adeguamenti normativi.

La Direttiva NIS2, che sostituisce la precedente normativa sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi, amplia il numero di soggetti coinvolti e introduce obblighi più stringenti in materia di prevenzione, risposta agli incidenti e cooperazione istituzionale.

Tra le azioni in fase di valutazione rientrano l'aggiornamento del sistema di risk assessment informatico, l'introduzione di procedure strutturate per la segnalazione tempestiva degli incidenti, il rafforzamento delle misure di business continuity e il potenziamento delle relazioni con le autorità competenti in materia di cybersicurezza.

Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di protezione dei dati e sicurezza informatica

ESRS	Contenuto rendicontato
G1-1/S4-1 MDR-P Politiche	Strategia di trasformazione digitale supervisionata dal CEO e integrata nella governance aziendale; Adozione di soluzioni cloud e infrastrutture IT sostenibili (green datacenter) per migliorare efficienza e impatto ambientale; Centralità dell'esperienza Cliente nei programmi di innovazione digitale..
G1-1/S4-4 MDR-A Azioni	Implementazione piattaforma Microsoft D365 per l'integrazione dei sistemi e gestione data-driven; Migrazione delle infrastrutture IT verso green datacenter; Digitalizzazione interna con eliminazione progressiva del cartaceo, SD-WAN, software food cost, gestione turni e presenze integrata; Ampliamento casse self-service, app mobile con funzionalità avanzate, integrazione con CRM e sistemi di loyalty; Sistemi di customer care evoluti (es. INGO) e piattaforme digitali per prenotazioni, pagamento, assistenza clienti.
G1-1/S4-5 MDR-T Monitoraggio	Completamento della migrazione digitale in tutti i reparti aziendali; Rafforzamento dei presidi di cybersecurity a supporto della digitalizzazione integrata
G1-1 / S4-4 MDR-T Risultati	Maggiore efficienza operativa e agilità decisionale grazie all'integrazione digitale dei processi; Incremento dell'uso dei canali digitali da parte dei clienti: +112.000 ordini da app Bagel Factory, +256.000 prenotazioni via app Chef Express, +2 mln download dell'app Roadhouse; Elevato grado di soddisfazione e fidelizzazione dei clienti registrati ai programmi digitali.

L'obiettivo è garantire al consumatore finale un'esperienza sicura e soddisfacente, rafforzando il legame di fiducia con ciascun brand del Gruppo

Fino al **20% di sconto** con l'App
ACQUISTA QUI



ORDINA QUI
Fino al **20% DI SCONTO** con l'App



Tocca lo schermo per iniziare

Fino al **20% di sconto** con l'App
ACQUISTA QUI



ORDINA QUI
Fino al **20% DI SCONTO** con l'App

Tocca lo schermo per iniziare

mokā

Coffee

Snack

Scopri **cheffself**
veloce
veniente



Digitalizzazione dei processi aziendali

G1

La sicurezza informatica e la tutela della privacy si inseriscono in un più ampio percorso di trasformazione digitale che Chef Express porta avanti in modo strutturato per migliorare l'efficienza operativa, offrire esperienze personalizzate ai Clienti e ridurre l'impatto ambientale.

Nel 2024, l'azienda ha avviato un progetto trasversale basato sulle tecnologie Microsoft D365, che permetterà di integrare i sistemi aziendali, adottare una gestione data-driven, centralizzare le informazioni e automatizzare numerosi processi, con benefici in termini di produttività e rapidità decisionale.

L'adozione di una soluzione cloud su green datacenter europei ha contribuito a ridurre i consumi energetici legati ai server fisici, aumentando al contempo scalabilità e resilienza. Parallelamente, le infrastrutture digitali B2C sono state migrate su un provider italiano di public cloud, con ulteriori vantaggi in termini di efficienza e sostenibilità.

Nel 2024 è proseguito il processo di digitalizzazione interna, con l'eliminazione progressiva del

cartaceo in tutti i reparti, contribuendo alla riduzione dei consumi e dei rifiuti, oltre a migliorare la tracciabilità, la sicurezza e l'accessibilità dei dati.

Le iniziative avviate negli anni precedenti hanno raggiunto una fase di consolidamento e ampliamento, con l'adozione di soluzioni tecnologiche sempre più integrate a supporto dell'efficienza operativa e della qualità del servizio. Tra le principali evoluzioni, l'aggiornamento dell'infrastruttura di rete con tecnologia SD-WAN ha garantito connettività scalabile nei Punti Vendita, a beneficio di servizi digitali come pagamenti elettronici, Wi-Fi, kiosk interattivi e segnaletica digitale.

L'integrazione dei sistemi di pianificazione turni nei gestionali dei Punti Vendita ha reso possibile un monitoraggio puntuale delle ore lavorate e l'introduzione di nuovi KPI.

Green datacenter: innovazione sostenibile per l'IT aziendale

Nel 2024 Chef Express ha compiuto un passo importante verso la sostenibilità digitale, migrando parte delle proprie infrastrutture informatiche su green datacenter alimentati da fonti rinnovabili.

Si tratta di centri dati progettati per minimizzare l'impatto ambientale delle tecnologie digitali, grazie a soluzioni avanzate in termini di efficienza

energetica, raffreddamento naturale, utilizzo intelligente delle risorse e consumo responsabile. Questa scelta consente all'azienda di:



Ottimizzare i consumi energetici rispetto ai tradizionali datacenter interni, con conseguenti risparmi economici a lungo termine;



Aumentare la flessibilità e la scalabilità dei Sistemi IT, facilitando l'adozione di soluzioni cloud, l'integrazione dei dati e l'aggiornamento continuo delle piattaforme;



Ridurre le emissioni di CO₂, contribuendo alla strategia di contrasto al cambiamento climatico di Chef Express.

I green datacenter utilizzati da Chef Express sono conformi ai più elevati standard europei in materia di sostenibilità e sicurezza, e rappresentano

un'infrastruttura strategica per supportare il percorso di trasformazione digitale responsabile dell'Azienda.

È stato inoltre potenziato il controllo dei costi attraverso l'estensione del software di calcolo del food cost a tutti i brand, mentre le casse self-service sono state introdotte anche in contesti ad alta affluenza, come stazioni e aeroporti.

L'App mobile e la Web App sono state arricchite con nuove funzionalità di acquisto e pagamento, pensate per semplificare l'esperienza dei Clienti occasionali. Infine, l'evoluzione della piattaforma Salesforce, integrata con POS e sistema di loyalty, ha reso le attività di marketing automation più efficaci e personalizzate.

L'intero piano di innovazione digitale è supervisionato direttamente dal CEO, a conferma del ruolo strategico attribuito alla trasformazione tecnologica nel modello di business del Gruppo.

Nel 2024 Roadhouse ha proseguito il percorso di digitalizzazione dei sistemi aziendali, consolidando le iniziative precedenti e introducendo nuove soluzioni per migliorare l'efficienza operativa, l'esperienza del Cliente e la presenza digitale del brand. L'Azienda è in fase di implementazione della piattaforma Microsoft D365 per integrare e centralizzare i processi, e ha completato la migrazione verso green data center europei alimentati da fonti rinnovabili.



Roadhouse ha sviluppato interventi specifici per migliorare l'esperienza nei propri Ristoranti, con un focus particolare sul format Billy Tacos, grazie a un insieme coordinato di innovazioni digitali.

Parallelamente, Roadhouse ha sviluppato interventi specifici per migliorare l'esperienza nei propri Ristoranti, con un focus particolare sul format Billy Tacos, attraverso un insieme coordinato di innovazioni digitali.

Tra queste, l'ampliamento delle casse self-service con interfacce più intuitive e maggiore integrazione con i sistemi interni; il lancio della nuova App BillyTacos, progettata per il programma di fidelizzazione e perfettamente integrata con i kiosk presenti nei locali, e l'estensione della piattaforma Connect Smart Host, che consente una gestione dinamica delle prenotazioni e dei tavoli anche tramite App.

Digitalizzazione dei processi nelle Società estere

Nel 2024 la digitalizzazione ha continuato a rappresentare un driver strategico per le Società estere, con iniziative orientate a migliorare l'efficienza operativa, rafforzare la qualità del servizio e ridurre il consumo di risorse materiali, in coerenza con gli obiettivi di sostenibilità e innovazione.

Bagel Factory ha concentrato il proprio percorso di trasformazione digitale su due ambiti prioritari: l'efficienza gestionale interna e l'ottimizzazione dell'esperienza Cliente nei Punti Vendita.

Sul fronte della gestione delle risorse umane, l'introduzione di una soluzione cloud per la pianificazione dei turni e la rilevazione delle presenze ha migliorato trasparenza e responsabilizzazione nella gestione dei team.

Sul piano operativo, l'integrazione tra le casse EPOS e la piattaforma FnB per la gestione delle scorte ha reso possibile il monitoraggio quotidiana-

no degli sprechi alimentari e l'analisi puntuale dei KPI legati al food cost.

Per quanto riguarda l'ottimizzazione dell'esperienza del Cliente, è stato potenziato il sistema di connettività dei Punti Vendita a supporto dell'estensione della segnaletica digitale dei menù, che consente aggiornamenti in tempo reale e una comunicazione più dinamica con i Clienti.

A completare il quadro, è stata lanciata una **nuova App mobile** per la fidelizzazione della clientela, con funzionalità che spaziano dalla raccolta punti alle promozioni personalizzate, fino all'ordinazione autonoma via smartphone. Contestualmente, Bagel Factory ha rafforzato la propria presenza sul canale digitale proseguendo la collaborazione con i principali operatori del food delivery nel Regno Unito. Tra le future attività, è previsto il completamento dell'integrazione tra il sistema EPOS e i terminali di pagamento elettronico, per ottimizzare ulteriormente i flussi di cassa.

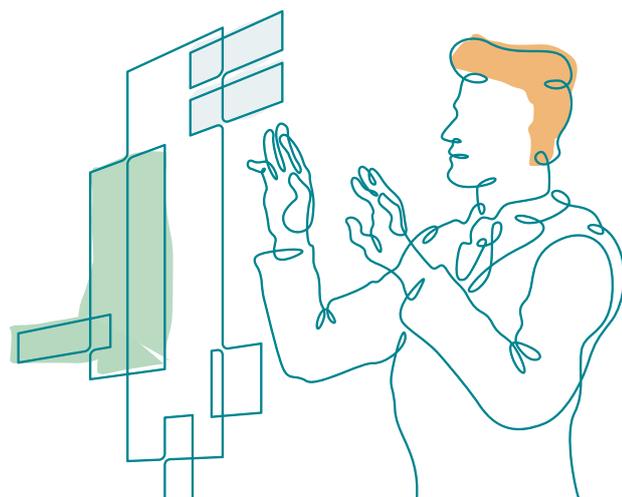
Nel 2024 **Railrest**, attiva nella ristorazione a bordo treno, ha rafforzato il proprio impegno nella digitalizzazione attraverso una **Policy Paperless** ormai consolidata, finalizzata a semplificare i processi, ridurre l'uso di carta e migliorare l'efficienza operativa. Tra le iniziative principali rientra l'automazione dei report destinati a Eurostar, generati e inviati in modo automatico con cadenze quotidiane, settimanali o mensili, a seconda della tipologia di dati.

La trasformazione digitale ha coinvolto anche l'organizzazione interna, con l'adozione completa della suite Office365 per il personale amministrativo e di MS Exchange per gli agenti, l'uso sistematico di calendari condivisi, il passaggio a riunioni su Microsoft Teams supportate dall'app Fellow e il rilascio del nuovo sito corporate. In parallelo, sono stati digitalizzati integralmente i processi di gestione paghe e stipendi nella sede centrale, automatizzata la gestione di fatture e archivi e semplificato il briefing operativo, riducendo significativamente le attività manuali.

La **digitalizzazione dei processi payroll** è in fase di estensione anche alle sedi estere: dopo il completamento in Germania, nuove implementazioni sono previste a partire da aprile 2025.

Nel 2024, **Momentum** ha ulteriormente potenziato la propria infrastruttura digitale nel settore della ristorazione a bordo treno, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio, l'efficienza operativa e la sicurezza dei dati.

Dopo la migrazione alla connettività in fibra ottica tramite tecnologia SD-WAN, completata nel quarto trimestre 2023, è stato consolidato il con-



Un monitoraggio puntuale e dati misurabili sono la chiave per garantire qualità, igiene e sicurezza in ogni punto vendita, trasformando informazioni in azioni rapide ed efficaci.

trollo centralizzato delle reti, garantendo maggiore stabilità e reattività dei sistemi.

Parallelamente, sono stati potenziati gli strumenti di raccolta e utilizzo dei dati, grazie al miglioramento dell'API per l'accesso in tempo reale alle informazioni sulle tratte Eurostar Red e Blue, che includono dettagli su passeggeri, prenotazioni pasti e tipologia dei treni.

A partire dal quarto trimestre 2024, l'integrazione dei dati relativi ai passeggeri effettivamente registrati all'imbarco ha permesso di ottimizzare il carico dei pasti e ridurre le richieste dell'ultimo minuto.

Il Team IT ha realizzato **Noova**, una **nuova App mobile** approvata da Apple e oggi in uso da tutto il personale front-line, a bordo e nelle lounge. L'App consente di accedere al sistema documentale, inviare moduli e svolgere audit.

Infine, è stato realizzato un **nuovo sistema di gestione degli approvvigionamenti**, per la centralizzazione su un'unica piattaforma sicura di tutte le informazioni su prodotti, fornitori e codici doganali.

La digitalizzazione dei servizi

S4-1

S4-2

S4-3

S4-4

S4-5

Per Chef Express, la digitalizzazione rappresenta un tassello fondamentale per migliorare il servizio e l'interazione con il Cliente, rendendo l'esperienza più semplice, immediata e personalizzata.

Nel 2024 è proseguito il consolidamento delle iniziative digitali già avviate, con l'obiettivo di ottimizzare ogni fase dell'esperienza del cliente.

Casse digitali rapide (kiosk)

Tra le principali soluzioni implementate spiccano le casse digitali rapide (kiosk), che offrono un acquisto veloce, intuitivo e autonomo, riducendo le attese e migliorando la fluidità del servizio.



346

casse digitali per un'esperienza d'acquisto più fluida

10

nuovi kiosk installati con monitor da 32" e interfaccia rivisitata

Nel corso dell'anno sono stati installati 10 nuovi dispositivi dotati di monitor da 32" e interfaccia completamente rivisitata, portando il totale a **346 postazioni attive**. Oltre a migliorare l'esperienza utente, questi strumenti consentono di raccogliere dati dettagliati su tutte le fasi del servizio, generando report utili per analizzare i KPI operativi e attuare azioni correttive o preventive.

Servizio Webcam Park

Un'altra innovazione è il servizio **Webcam Park**, attivo in **44 Aree di Servizio** con **204 telecamere**, che permette ai Clienti in sosta di monitorare in tempo reale il proprio veicolo tramite smartphone.



Il sistema, accessibile tramite QR code o direttamente dall'App Chef Express senza necessità di registrazione, aumenta la percezione di sicurezza e comfort durante la sosta.

App Chef Express

Infine, l'App Chef Express è stata ulteriormente potenziata nel 2024 con l'introduzione di nuove funzionalità, tra cui la fatturazione elettronica e la prenotazione per gruppi, facilitando una gestione più integrata e comoda dell'esperienza d'acquisto.



44

aree di servizio con webcam park attivato

204

telecamere collegate a webcam park

Customer Care evoluto: il sistema INGO

Nel 2024, Chef Express ha compiuto un ulteriore passo avanti nell'evoluzione del proprio servizio Clienti con l'introduzione di INGO, un sistema integrato che unisce automazione, presidio umano e capacità analitiche.



Approccio innovativo rispetto ai tradizionali sistemi di customer care

Questo approccio personale e diretto consente di risolvere qualsiasi tipo di problematica o richiesta con una gestione attenta e su misura;



Centralizzazione della comunicazione

Questo sistema consente che le richieste vengano indirizzate al team giusto, assicurando una gestione organizzata e senza disagi delle richieste dei clienti.



Data analysis per il miglioramento continuo:

Ingo raccoglie dati utili che aiutano a monitorare l'efficacia delle risposte e a identificare eventuali aree di miglioramento nel servizio clienti.



Gestione delle richieste da parte di un team dedicato

Ogni richiesta viene gestita da un team dedicato che risponde in modo tempestivo, garantendo che i clienti ricevano una risposta rapida e accurata.

Grazie alla possibilità di tracciare e analizzare i dati, INGO rende il servizio altamente personalizzabile: il Team è in grado di riconoscere e comprendere le preferenze individuali, adattando l'assistenza

alle esigenze specifiche dell'utente. La raccolta e l'elaborazione dei dati permettono di monitorare l'efficacia delle risposte e di individuare tempestivamente aree di intervento.

Nel 2024 Roadhouse ha proseguito con decisione il proprio percorso di digitalizzazione, puntando a migliorare l'esperienza del Cliente attraverso tecnologie evolute e strumenti di interazione semplici e coinvolgenti. Due esempi emblematici di questo approccio sono l'App "R World" e i Kiosk multimediali presenti nei Ristoranti.

App R World

L'App "R World", già centrale nella strategia di fidelizzazione, è stata aggiornata e potenziata in tutte le sue funzionalità: prenotazione online, click & drive, gestione dei coupon, pagamento digitale e al tavolo. Con oltre 2 milioni di download, si conferma come un canale diretto ed efficace per comunicare con la clientela, trasmettere i valori del brand e raccogliere feedback in tempo reale. Nel corso dell'anno è stato introdotto anche un nuovo livello "Bronze" all'interno del programma fedeltà, che si affianca ai già esistenti "Red", "Silver" e "Gold", offrendo vantaggi già dopo tre visite o una spesa cumulativa di 150 euro.

L'integrazione con il sistema CRM ha permesso di analizzare in modo approfondito i comportamenti dei Clienti, creando cluster mirati e personalizzan-



+2 milioni download della App

Nel 2024 R World è stata potenziata con nuove funzionalità e un programma fedeltà ampliato, diventando uno strumento strategico per l'esperienza cliente, e personalizzare le offerte

do le offerte. Questo ha portato a un significativo incremento nell'utilizzo dei coupon digitali nei Punti Vendita.

Kiosk digitali

Parallelamente, sono stati ulteriormente sviluppati i **Kiosk digitali**, postazioni self-service che permettono al Cliente di effettuare l'ordine e il pagamento in autonomia, con carta o contanti.



203
Kiosk digitali

Roadhouse ha potenziato i dispositivi Kiosk con funzioni interattive per ordini più rapidi, personalizzati e coinvolgenti.

Attivi in tutti i Punti Vendita Billy Tacos e in numerosi Ristoranti Roadhouse, questi dispositivi migliorano la velocità del servizio e rendono l'esperienza d'acquisto più interattiva. Ogni piatto è completamente personalizzabile, e grazie a grafiche dinamiche e animazioni, il Cliente può visualizzare in tempo reale la composizione dell'ordine, unendo funzionalità operative a un'interfaccia ludica e coinvolgente.

I Kiosk rappresentano anche uno strumento evoluto di raccolta dati: tracciando l'intero processo – dall'ordine alla consegna – generano report puntuali che consentono di monitorare i principali KPI e intervenire su eventuali criticità.

Nel 2024, sono stati ulteriormente aggiornati con funzionalità intelligenti che ottimizzano la comunicazione in-store, suggerendo combinazioni di prodotti in base alla fascia oraria e riconoscendo i clienti registrati all'App Billy Tacos, per offrire un'esperienza ancora più personalizzata. Complessivamente, i Kiosk installati nei ristoranti Roadhouse e Billy Tacos sono oggi 203.

La digitalizzazione dei servizi nelle Società estere

Nel 2024 la trasformazione digitale ha continuato a rappresentare una leva strategica anche per le Società estere, con l'obiettivo di semplificare i processi, migliorare l'efficienza operativa e offrire un'esperienza al Cliente sempre più personalizzata.

Bagel Factory ha consolidato il proprio percorso di digitalizzazione, avviato con decisione durante la pandemia. Il sito e-commerce, attivo dal 2020 per ordini corporate ed eventi, è stato arricchito con nuove categorie di prodotto e un'estensione della copertura logistica.

Nel 2024 è proseguito il lavoro di miglioramento della customer experience, in vista del lancio di una sezione dedicata alla sostenibilità. Anche la **Loyalty App**, integrata con il sistema CRM Airship, ha registrato un'evoluzione significativa, offrendo funzionalità come raccolta punti, carte fedeltà digitali, promozioni personalizzate, pre-ordine e canali diretti per il feedback.

Nel novembre 2023 è stato introdotto il programma "**Bagel Lovers Club**", che prevede sconti del 10% su ogni acquisto e del 15% per alcune categorie specifiche. I risultati nel 2024 sono stati notevoli: gli **utenti registrati** sono passati da poco più di 12.000 a **oltre 46.800**, mentre le transazioni via App sono salite da 18.000 a **112.000**.

Per il 2025 è previsto un **progetto pilota** di installazione di kiosk self-ordering in cinque Punti Vendita nel Regno Unito. A supporto del percorso di digitalizzazione, sono attualmente **attive 35 telecamere** di servizio in **26 Punti Vendita**, a garanzia della sicurezza operativa.



+46.800
utenti registrati

Crescita significativa per la Loyalty app integrata con il sistema CRM

Railrest ha continuato a sviluppare la propria offerta digitale a bordo dei treni Eurostar Continental, sia nelle aree bar che negli spazi PREMIER. I passeggeri possono ordinare in autonomia tramite una piattaforma on-line, ritirando i prodotti direttamente al bar. Tuttavia, nel 2024 il servizio è stato sospeso per diversi mesi a causa di ag-



giornamenti tecnici e grafici richiesti da Eurostar, con un impatto diretto sull'utilizzo: gli ordini digitali sono passati da oltre 9.000 nel 2023 a meno di 100 nel 2024.

Per la prima classe è stato mantenuto un sito dedicato per la consultazione dei menù, mentre la distribuzione di menù cartacei riutilizzabili ha consentito di garantire coerenza comunicativa e attenzione alla sostenibilità.

Momentum Services ha proseguito nel 2024 il rafforzamento della propria infrastruttura digitale, con focus sull'efficienza a bordo dei treni Eurostar Channel. Le applicazioni Jarvis e Noova, già operative dal 2023, continuano a svolgere un ruolo centrale: la prima automatizza la gestione del catering in Prima Classe interrogando periodicamente il database passeggeri, mentre la seconda consente al personale di bordo e lounge di accedere in un unico ambiente digitale a documentazione, moduli e strumenti per audit.

Durante l'anno, le attività commerciali a bordo si sono svolte utilizzando sia supporti fisici, sia canali digitali, attraverso l'integrazione dei contenuti nel sito Eurostar, nell'App mobile e nel sistema informativo PIS. Proprio quest'ultimo è stato al centro



di un nuovo progetto di comunicazione che prevede la sostituzione delle informazioni commerciali con messaggi ispirazionali, allo scopo di offrire contenuti più coinvolgenti e coerenti, prolungandone la visibilità a schermo e riducendo la ridondanza rispetto ai materiali stampati.

Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di digitalizzazione dei processi e dei servizi

ESRS	Contenuto rendicontato
S4-1 - MDR-P Politiche	Centralità della customer experience nella strategia del Gruppo; Presenza di sistemi incentivanti per i manager legati alla qualità del servizio e alla soddisfazione dei clienti; Integrazione della voce del Cliente nei processi decisionali e nei format di offerta.
S4-2 / S4-3 MDR-A Azioni	Chef Express: oltre 2.400 rilevazioni annue (Customer Satisfaction, Mystery Shopper e Mystery Visual); Roadhouse: invio di 100.000 survey, 43.000 risposte ricevute, attivazione Mystery Client, customer care digitale e telefonico 7/7; Società estere: sistema strutturato di raccolta e analisi feedback (Google, social, loyalty app, CRM), gestione reclami entro 24h, 600 rilevazioni Mystery annuali (Bagel), questionari Eurostar e valutazioni Mystery (Railrest, Momentum).
S4-5 - MDR-T Monitoraggio	Utilizzo dei dati raccolti per azioni di miglioramento puntuali e mirate; Rafforzamento del presidio qualitativo lungo tutta la customer journey; Integrazione sistematica di obiettivi inerenti la customer satisfaction nei sistemi di incentivazione
S4-5 - MDR-T Risultati	Miglioramento continuo della qualità percepita e rafforzamento della fidelizzazione; Riconoscimenti esterni: Roadhouse eletta "Insegna dell'Anno" 2023-24 e "Migliore Insegna 2024" per la ristorazione servita; Aumento delle interazioni digitali e della risposta ai sondaggi di soddisfazione; Integrazione effettiva dei feedback nelle scelte operative e di servizio.

La soddisfazione dei Clienti

ESRS 2 SBM 2

S4-2

S4-3

S4-5

Non solo ristorazione, ma un sistema integrato di servizi, attenzioni e soluzioni pensato per offrire un'esperienza di gusto e comfort, ponendo sempre le esigenze del cliente al centro.

La digitalizzazione ha trasformato anche i canali di relazione, evoluti da strumenti tradizionali a sistemi CRM integrati con siti e App in grado di gestire e analizzare i feedback in tempo reale.

Chef Express: qualità monitorata e valutata in modo sistematico

Chef Express si avvale del supporto di una società specializzata, attiva a livello internazionale con i principali operatori della ristorazione, per la gestione di un sistema strutturato di monitoraggio della qualità percepita ed erogata. Ogni anno vengono effettuate oltre 2.400 rilevazioni tra **Customer Satisfaction, Mystery Shopper e Mystery Visual** in tutti i Punti Vendita della rete. L'obiettivo è duplice: da un lato garantire standard elevati nel servizio offerto, tutelando il brand e l'immagine dell'Ente Concedente, dall'altro alimentare un processo interno di miglioramento.

Le rilevazioni includono la verifica della corretta applicazione delle procedure, l'uso appropriato dei prodotti e la conformità delle attrezzature. I risultati vengono condivisi periodicamente con l'Amministratore Delegato, la Direzione Operativa, i responsabili dei Punti Vendita e la Proprietà, e sono parte integrante dei sistemi incentivanti per gli Store Manager, collegati sia agli obiettivi economici sia ai risultati qualitativi.



+2.400 rilevazioni annuali

Chef Express monitora la qualità percepita ed erogata grazie a Customer Satisfaction, Mystery Shopper e Mystery Visual.

Roadhouse: un ecosistema di ascolto digitale e diretto

Anche Roadhouse pone grande attenzione alla customer experience, che viene monitorata e alimentata da una pluralità di strumenti.

Nel 2024 è stata condotta una ricerca di mercato su scala nazionale per valutare il posizionamento dei propri format rispetto ai principali competitor e misurare il livello di soddisfazione lungo tutte le fasi dell'esperienza: dall'ingresso, all'ordine, al consumo, fino al pagamento.

Sono state inviate oltre 100.000 survey ai Clienti registrati, raccogliendo circa 43.000 risposte complete, su esperienze generali o promozioni specifiche. I dati raccolti vengono utilizzati per indirizzare interventi mirati e migliorare l'offerta in chiave proattiva.

I riconoscimenti di Roadhouse

Insegna dell'Anno Italia per la ristorazione servita 2023-24

Nel Premio internazionale gestito in Italia da Seic-Studio Orlandini, che premia le insegne più amate dai Consumatori, Roadhouse Restaurant è risultata vincitrice, per il terzo anno consecutivo, nella categoria "Ristorazione servita" convalidando il **forte legame dei consumatori verso il brand**, risultando una delle cinque insegne più amate in assoluto: in questa edizione, **320.238 Consumatori** hanno espresso un **totale di 528.200 preferenze** certificate (più del doppio rispetto all'anno scorso) alle 550 insegne valutate.

Migliore Insegna 2024 per Largo Consumo

In base all'indagine promossa da **Largo Consumo**, realizzata da **Ipsos**, sostenuta dalla retail community e supportata dalle associazioni di categoria, **Roadhouse Restaurant** si è aggiudicato, per il secondo anno consecutivo, il titolo di **"Migliore Insegna 2024"** nella categoria "Ristorazione servita", ottenendo grandi risultati soprattutto nei parametri "Personale", "Servizio" e "Punto Vendita".

La ricerca è tra le più ampie del suo genere per la magnitudo metodologica (**7.000 interviste**), ampiezza delle categorie e profondità di osservazione.

Accanto ai canali digitali, resta fondamentale la relazione diretta: i Manager dei Punti Vendita raccolgono quotidianamente i commenti verbali dei Clienti, che vengono poi trasmessi alla sede centrale. Roadhouse ha inoltre attivato un numero verde dedicato, disponibile 7 giorni su 7 fino alle ore 22:00, per segnalazioni e richieste.

Le segnalazioni più rilevanti vengono inoltrate agli uffici competenti, che garantiscono una risposta entro 24-48 ore, attivando, se necessario, un processo interno di gestione e risoluzione, anche in coordinamento con il reparto Operations.

A partire dal 2024, è stata anche avviata l'attività di Mystery Client, quale ulteriore strumento di verifica della qualità del servizio, e punto di partenza per interventi di miglioramento costante.

La reportistica mensile delle recensioni ricevute viene analizzata con l'obiettivo di attuare le necessarie azioni correttive, trasformando ogni feedback in opportunità di crescita.

L'attenzione al cliente nelle società estere del Gruppo

Le società estere utilizzano strumenti digitali e strutturati per raccogliere feedback, monitorare la qualità percepita e migliorare in modo continuo l'esperienza offerta.

Bagel Factory ha accelerato la digitalizzazione dei canali di relazione con il Cliente, migliorando la gestione di feedback, richieste e reclami. I Clienti possono lasciare recensioni tramite social media,



600 rilevazioni annuali

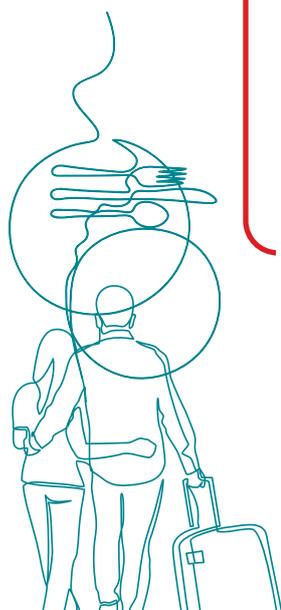
Programma strutturato mensile di Customer Satisfaction e Mystery Shopper su procedure, prodotti e attrezzature.

Google, Tripadvisor o il sito aziendale. Per incentivarne la raccolta, è stato integrato un modulo di feedback nella **Loyalty App**, attivato da una notifica pop-up post-acquisto, con un premio mensile – un mese di bagel gratuiti – per uno degli utenti partecipanti.

Inoltre, nei negozi viene consegnata una **business card con QR code** collegato al profilo Google del Punto Vendita, per facilitare l'invio di recensioni. La gestione dei reclami punta a fornire risposta entro un giorno lavorativo.

Le recensioni vengono analizzate mensilmente in un Reputation report e condivise con i reparti Qualità e Operations per eventuali azioni correttive.

Bagel Factory svolge anche un **programma annuale di Customer Satisfaction e Mystery Shopper** con almeno 600 rilevazioni, i cui risultati, che includono verifiche su procedure, prodotti e attrezzature, vengono condivisi ogni mese con la sede e i responsabili dei Punti Vendita, e contribuiscono ai sistemi premianti per i Manager.



La centralità del Cliente guida tutte le attività anche a livello internazionale: Bagel Factory, Railrest, Momentum Services, adottano strumenti strutturati, digitali e misurabili per raccogliere feedback, monitorare la qualità percepita e migliorare l'esperienza e l'offerta.

Railrest, operativa sui treni Eurostar Continental, misura la soddisfazione dei passeggeri attraverso questionari on-line inviati dopo il viaggio, gestiti direttamente da Eurostar.

Nel 2024 è stata introdotta una nuova piattaforma digitale per la raccolta dei questionari, pensata per aumentare il tasso di risposta e migliorare la qualità dei dati. I risultati, condivisi su base trimestrale, permettono di monitorare aspetti come la regolarità del servizio, l'offerta ristorativa (Eurostar Café e PREMIER), l'accoglienza e la disponibilità del personale di bordo.

Ogni anno, Railrest definisce obiettivi di qualità concordati con Eurostar, validi per l'intera offerta.

Momentum Services, attiva sui treni Eurostar Channel, considera la qualità del servizio a bordo un elemento chiave per la remunerazione contrattuale da parte del Cliente. Il monitoraggio si basa su due strumenti: il **Mystery Customer**, che copre il 60% della valutazione con circa 60 osservazioni mensili su tutte le classi di viaggio, e il **Customer Service Monitor**, un questionario rivolto a tutti i passeggeri, che rappresenta il restante 40%.

Da aprile 2024, Eurostar ha avviato un processo di consolidamento dei due sistemi di rilevazione per le tratte Continental e London, sospendendo temporaneamente l'aggiornamento dei punteggi. In attesa dei nuovi dati, Momentum mantiene attivo l'ascolto tramite una newsletter interna mensile e rende disponibili al personale le domande chiave del questionario Mystery.

Ogni anno viene organizzata una formazione dedicata, con analisi dei risultati, definizione delle priorità e rafforzamento delle competenze operative.

Nel 2025, la formazione includerà anche un focus sui nuovi prodotti gastronomici introdotti da Eurostar, con il supporto di nuovi Chef con video formativi, briefing operativi, sessioni di degustazione – inclusi mocktail – e discussioni sui punteggi qualità durante i training annuali.

Lo stesso approccio è stato esteso alle lounge, dove nel 2024 è stato avviato un percorso di miglioramento dell'interazione tra Clienti e personale, con effetti positivi sulla percezione di cortesia e disponibilità dello staff.



Momentum garantisce qualità a bordo Eurostar con monitoraggi integrati e formazione continua, anche durante il consolidamento dei sistemi.

Con la nuova piattaforma digitale, Railrest migliora l'ascolto dei passeggeri e monitora la qualità a bordo, viaggio dopo viaggio.





Le Ricche FRIES

Cheddar

Cheese & Bacon
Provale con extra bacon



RIC

ORDER



FREE REFILL

CHICKEN HOUSE

Grill & Fry

 LOADED WITH ALL THE SPECIAL SAUCE & CHEESE P. 0 M. 1.20 M. 1.50 M. 1.80	 HOUSE SPECIAL 9.90 1x CHICKEN 2x BREAD 1x CHEESE 2x SAUCE S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10	 BUCCERMINAP S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10
NOU X 2 S S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10	NAKED CHICKEN S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10	HEALTHY SALAD S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10

 HOUSE SPECIAL 11.90 1x CHICKEN 2x BREAD 1x CHEESE 2x SAUCE S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10	LOADED WITH ALL THE SPECIAL SAUCE & CHEESE P. 0 M. 1.20 M. 1.50 M. 1.80	NOU X 2 S S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10
NAKED CHICKEN S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10	BUCCERMINAP S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10	HEALTHY SALAD S. 1.20 M. 1.50 M. 1.80 P. 2.10





CAPITOLO 7

La tutela dell'ambiente

ESRS 2 SBM 3

Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

E1 – Cambiamenti Climatici

E1-1

Piano di transizione per la mitigazione del cambiamento climatico

E1-2

Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

E1-3

Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici

E1-4

Obiettivi relativi alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici

E1-5

Consumo energetico e mix

E1-6

Emissioni lorde di GES di ambito 1,2,3 ed emissioni totali di GES

E5 - Uso delle risorse ed economia circolare

E5-1

Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

E5-2

Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare

E5-3

Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare

E5-5

Flussi di risorse in uscita

Impegno certificato per l'ambiente

I sistemi di gestione della Società Chef Express dedicati all'ambiente



**UNI EN ISO
14001:2015**
Sistema di
Gestione
Ambientale



**UNI CEI EN ISO
50001:2018**
Sistema di
Gestione
dell'Energia

Energia più pulita



84,9

MWh acquistati
con Garanzia
d'Origine



803

MWh da impianti
fotovoltaici
autoprodotti
e consumati



10,383

tonnellate di rifiuti
prodotti



40,8%

dei rifiuti
avviati a riciclo



42.512,67

tCO₂ evitate grazie
al consumo di
energia
rinnovabile



-70,4%

tCO₂
SCOPE 2
rispetto al 2023



17,7%

dei rifiuti avviati
a recupero



100%

sistemi di raccolta
differenziata,
Punti di Vendita/
Ristoranti*

*ove applicabile

Cambiamento climatico: sfide e opportunità per il modello di business

ESRS 2 SBM 3

E1 -1

Il Gruppo Chef Express fa ampio ricorso all'energia elettrica, quasi esclusivamente acquistata da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine, affiancata in misura minore da combustibili fossili utilizzati per sistemi di cottura e per l'utilizzo della flotta aziendale.

L'energia rappresenta una componente essenziale per l'operatività dei Punti Vendita, con impatti diretti sia in termini di costi che di efficienza ambientale. Nonostante l'uso limitato di combustibili fossili, le emissioni dirette (Scope 1) restano significative, mentre l'approvvigionamento di energia rinnovabile consente di ridurre le emissioni indirette (Scope 2).

Dal 2016, la strategia del Gruppo punta su energia sostenibile e autoproduzione tramite impianti fotovoltaici, contribuendo alla riduzione dei costi e della CO₂.

Gli interventi di efficientamento – come il revamping tecnologico e i sistemi di monitoraggio – hanno favorito minori consumi energetici e una gestione più consapevole delle risorse. Chef Express e le sue controllate non hanno al momento predisposto un Piano di Transizione, ma le Società italiane, che rappresentano la principale fonte di consumi energetici e di produzione di emissioni, hanno avviato un progetto di misurazione dello Scope 3.

In quest'ottica, anche l'economia circolare si configura come un ambito prioritario per la sostenibilità ambientale del Gruppo, in quanto strettamente connessa all'uso efficiente dell'energia e dei materiali. Nel settore della ristorazione e dell'on-board catering, l'elevato utilizzo di imballaggi monouso, la produzione di rifiuti alimentari e la complessità logistica espongono potenzialmente l'Azienda a rischi reputazionali, normativi e operativi.

Al tempo stesso, l'integrazione di principi di economia circolare nei processi aziendali costituisce un'importante leva di innovazione e differenziazione, favorendo l'adozione di soluzioni riutilizzabili, il riciclo dei materiali, l'ottimizzazione dei flussi logistici e la riduzione degli impatti ambientali. Queste azioni contribuiscono anche alla mitigazione del cambiamento climatico, poiché riducono le emissioni associate alla produzione e allo smaltimento dei materiali, promuovono un uso più efficiente dell'energia lungo la catena del valore e limitano il consumo di risorse vergini ad elevata impronta di carbonio.

Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia ambientale

ESRS	Contenuto rendicontato
E1 MDR-P/E5 MDR-P Politiche	Politica per la Qualità, Sicurezza, prevenzione delle infezioni, Ambiente, Energia, riduzione degli Sprechi Alimentari e Responsabilità Sociale (Chef Express S.p.A.)
E1 MDR-A/E5 MDR-A Azioni	Installazione di sistemi di illuminazione a LED e di impianti fotovoltaici Revamping degli impianti di climatizzazione con sistemi ad alta efficienza Installazione di lavastoviglie e forni con sistema di recupero di vapore Installazione di isole ecologiche ed eco compattatori in alcuni Punti Vendita Progetti di recupero degli oli esausti e degli scarti organici con Hera
E1 MDR-T/E5 MDR-T Monitoraggio	Adozione di sistemi di gestione e monitoraggio real time dei carichi elettrici e dei consumi per impianti e apparecchiature nei Punti Vendita e Ristoranti
E1 MDR-T/E5 MDR-T Risultati	Ottenimento delle certificazioni ISO 14001:2015 per i Sistemi di Gestione Ambientale e ISO 50001:2018 per i Sistemi di Gestione dell'Energia

Le politiche ambientali e i Sistemi di gestione

E1-2

E1-3

Chef Express e le sue Società controllate sono da sempre impegnate in un processo di miglioramento continuo delle proprie performance per la salvaguardia e il rispetto dell'ambiente, tramite investimenti dedicati a mitigare l'impatto ambientale dei propri processi e dei singoli Punti Vendita e Ristoranti.

L'impegno per le Società italiane è sancito dalla Politica Integrata che si pone tra gli obiettivi quello di garantire l'uso razionale dell'energia, nel rispetto dei principi di condotta Ambientale e di Salute & Sicurezza nello svolgimento delle attività, assicurando sempre un'elevata qualità dei prodotti e servizi offerti.

L'efficienza energetica ed idrica dei Ristoranti e Punti Vendita è perseguita attraverso azioni mirate di controllo puntuale dei consumi con alert automatici in caso di anomalia, e ottimizzazione degli impianti di climatizzazione. A conferma di questo impegno, la Società Chef Express ha ottenuto già dallo scorso periodo la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per il Sistema di Gestione Ambientale e la UNI CEI EN ISO 50001:2018 per il Sistema di Gestione dell'Energia.

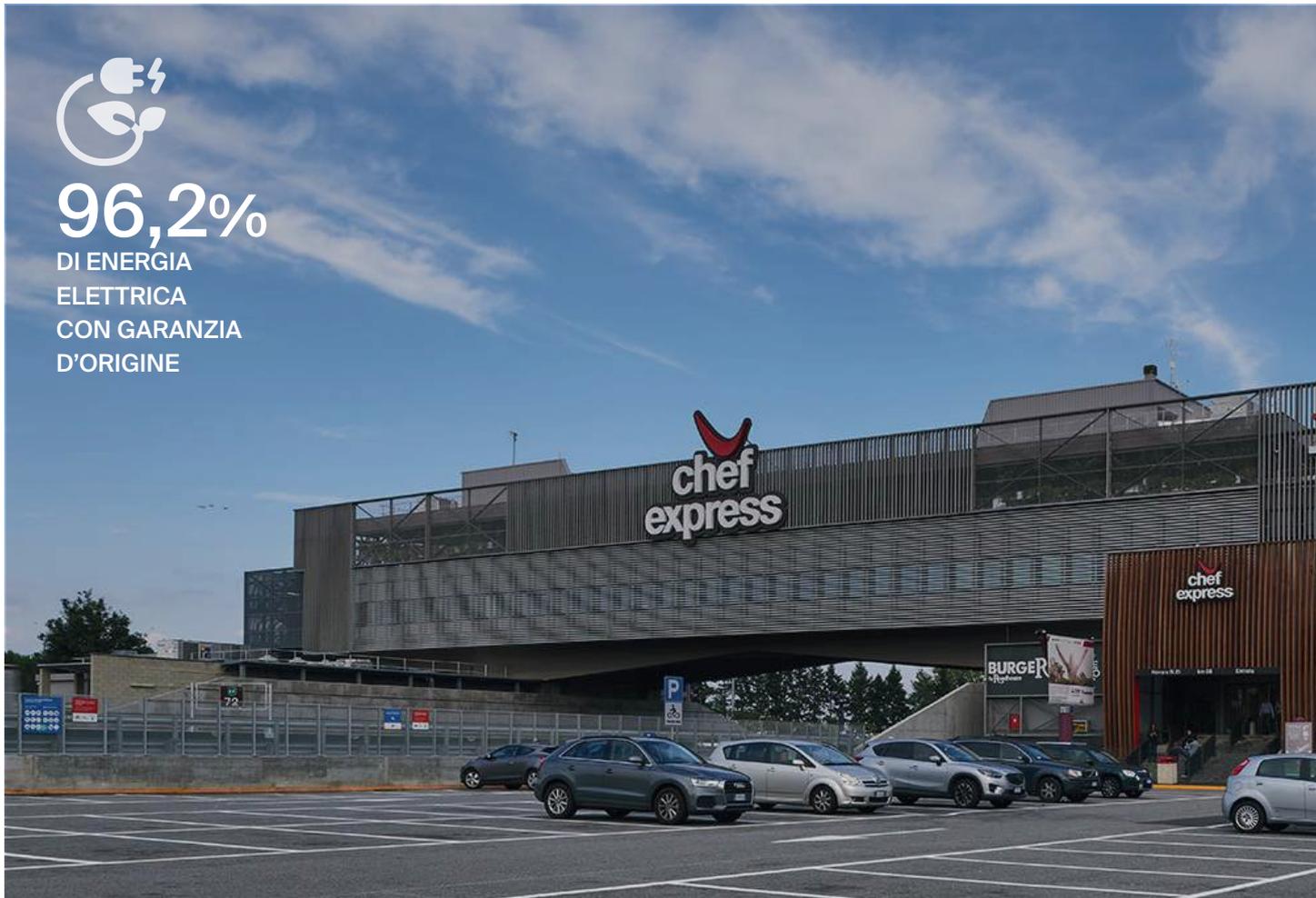
Anche le Società estere sono attente agli impatti ambientali, per quanto le tematiche dei consumi energetici e dei rifiuti presentino delle sfide in termini di quantificazione, in considerazione del fatto che le società lavorano in concessione e la gestione di tali aspetti è gestita direttamente dai Concedenti. Pertanto, grande importanza viene data al coinvolgimento e alla sensibilizzazione dei dipendenti sui corretti comportamenti da adottare per ridurre gli impatti ambientali.

A tal proposito, **Momentum** è attualmente impegnata nella definizione della propria Roadmap di Sostenibilità, che comprenderà politiche, obiettivi e traguardi relativi al cambiamento climatico e ai rischi correlati. La pubblicazione del documento è prevista per il secondo trimestre del 2025.



96,2%

DI ENERGIA
ELETTRICA
CON GARANZIA
D'ORIGINE



Le azioni per migliorare l'efficienza energetica

E1-3

L'efficienza energetica rappresenta un obiettivo prioritario nella strategia di sostenibilità di Chef Express e delle sue controllate, perseguito attraverso politiche e investimenti mirati.

Nel 2024, in continuità con gli interventi degli anni precedenti, le Società hanno realizzato diverse iniziative per ridurre i consumi e **limitare gli sprechi energetici** nei propri Punti Vendita e Ristoranti.

Tra le principali azioni figurano l'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile, il rinnovamento degli impianti di climatizzazione e riscaldamento – inclusa la progressiva eliminazione del gasolio grazie all'elettrificazione di un'intera area di servizio – e l'introduzione di sistemi innovativi di building automation nella rete autostradale, nei ristoranti **Roadhouse** e in alcune sedi **Wagamama**.

Sono stati inoltre implementati sistemi per il recupero di vapore in cucine e lavastoviglie, illuminazione a LED e distributori automatici dotati di funzioni di risparmio energetico.

Investimenti in soluzioni concrete per ridurre i consumi, limitare gli sprechi e migliorare l'efficienza energetica.

Tali azioni si affiancano all'adozione di strumenti tecnologici avanzati per il monitoraggio e la gestione dell'energia. I sistemi di regolazione della tensione elettrica consentono un uso più efficiente degli impianti e delle attrezzature, mentre le piattaforme di Building Management permettono il controllo centralizzato, in loco o da remoto, degli impianti HVAC, ottimizzandone i consumi.

Un sistema automatico di monitoraggio in tempo reale consente inoltre di rilevare tempestivamente eventuali anomalie nei consumi e di intervenire in modo mirato, grazie a una reportistica periodica consultabile tramite piattaforme digitali. Infine, lo svolgimento di audit energetici consente di individuare gli interventi più appropriati per migliorare ulteriormente l'efficienza i Punti Vendita e Ristoranti. Complessivamente, queste azioni contribuiscono in modo concreto alla riduzione dei consumi energetici e delle relative emissioni.

Consumi energetici

E1-5

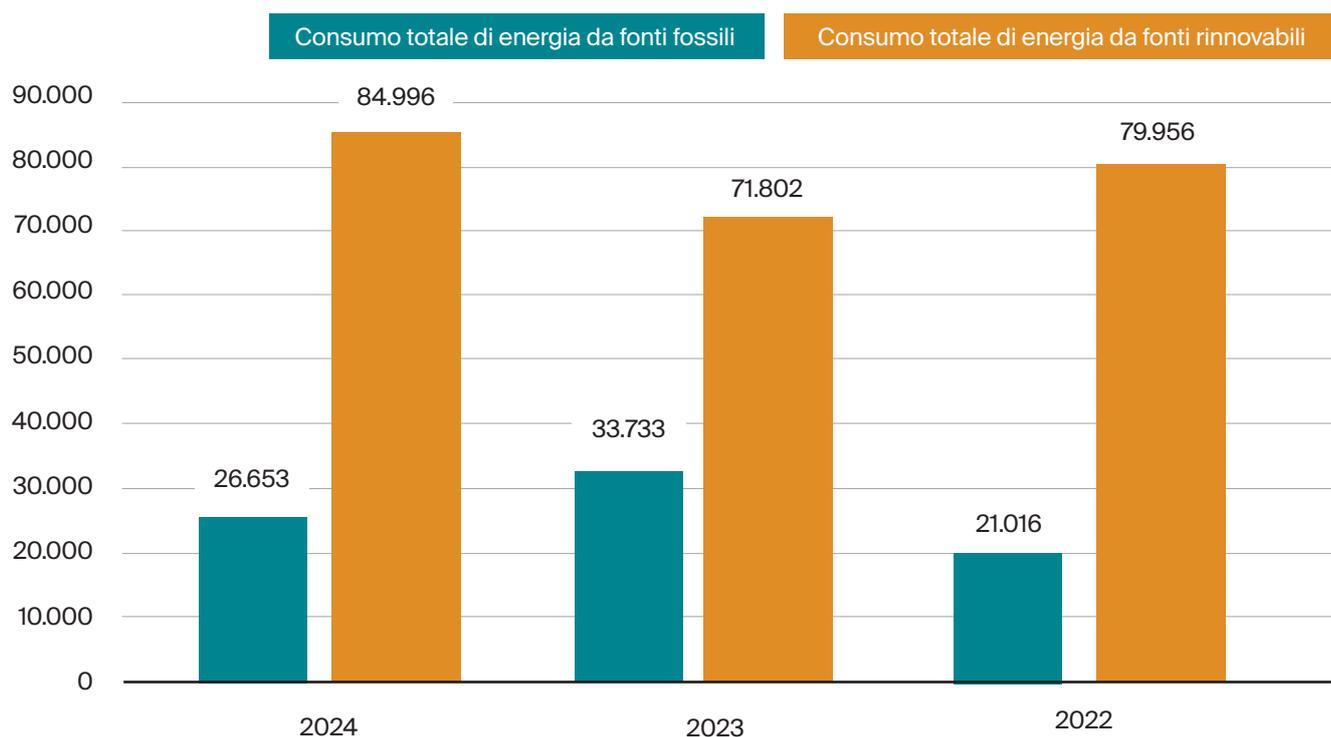
Nel 2024 il Gruppo Chef Express ha coperto il **96,2%** del proprio consumo totale di energia elettrica con **energia certificata da Garanzia d'Origine**, registrando un deciso incremento rispetto al 2023, anno in cui si è verificato un calo dovuto a cambiamenti nei contratti di fornitura.

La quota dell'**energia consumata** proveniente da **fonti rinnovabili**, rispetto al totale dell'energia consumata dal Gruppo è del **76,1%**. Si specifica che attualmente il Gruppo Chef Express si approvvigiona di energia da fonti rinnovabili solo per quanto concerne l'energia elettrica.

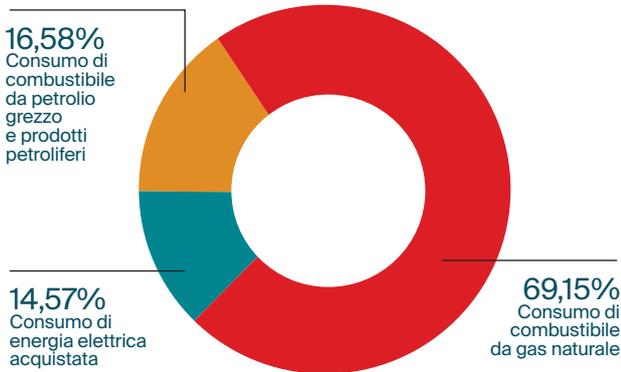


Consumo di energia e mix energetico (E1-5 37 a,b,c; 39)	Unità	2024	2023	2022
Consumo di combustibile da carbone e prodotti del carbone	MWh	0	0	0
Consumo di combustibile da petrolio grezzo e prodotti petroliferi	MWh	4.420	2.389	1.903
Consumo di combustibile da gas naturale	MWh	18.431	18.246	19.112
Consumo di combustibili da altre fonti non rinnovabili	MWh	0	0	0
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	MWh	3.803	13.097	0
Consumo totale di energia da fonti fossili	MWh	26.653	33.733	21.016
Quota di fonti fossili sul consumo totale di energia	%	23,9%	32,0%	20,8%
Consumo totale di energia da fonti nucleari	MWh	0	0	0
Quota di fonti nucleari sul consumo totale di energia	%	0%	0%	0%
Consumo di combustibili da fonti rinnovabili, compresa la biomassa	MWh	0	0	0
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti rinnovabili, acquistati o acquisiti	MWh	84.193	70.734	78.842
Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili	MWh	803	1.068	1.113
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	MWh	84.996	71.802	79.956
Quota di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia	%	76,1%	68,0%	79,2%
Consumo totale di energia - NON HCIS	MWh	111.649	105.534	100.971
Energia elettrica autoprodotta da fonti non rinnovabili	MWh	0	0	0
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili	MWh	803,38	1.067,62	1.113,16

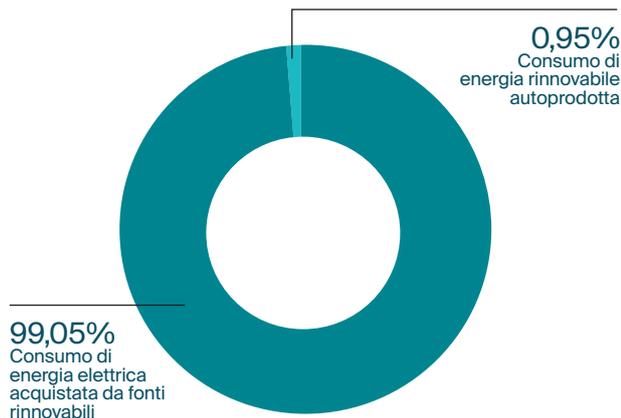
Consumo totale di energia da fonti fossile e rinnovabili (MWh) 2024 - E1-5



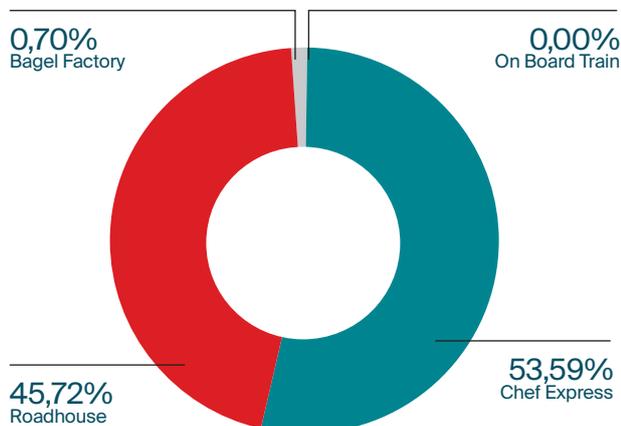
Consumi energetici per fonte non rinnovabile (MWh) 2024 - E1-5



Consumi energetici per fonte rinnovabile (MWh) 2024 - E1-5



Consumi energia elettrica per Società (MWh) 2024 - E1-5



Nota: per le società on board non sono disponibili i consumi energetici, in quanto gestiti dalle società Concedenti.

Una parte dell'energia consumata è autoprodotta grazie a impianti fotovoltaici, per un totale di 803 MWh. Per quanto riguarda le Società estere, **Bagel Factory** ha monitorato i consumi energetici di 22 Punti Vendita (su 36 complessivi). In alcuni di questi viene utilizzata energia elettrica 100% rinnovabile, certificata con Garanzia d'Origine. Nei restanti Punti Vendita di Bagel Factory, così come per le Società on board train i consumi energetici non sono attualmente monitorati: non esiste, infatti, un rapporto diretto con i fornitori di energia poichè le forniture sono corrisposte ai Concedenti.

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Chef Express è stato redatto ispirandosi agli standard ESRS, che prevedono l'utilizzo dei MWh, come unità di misura per esprimere la quantità di energia consumata dall'Organizzazione. Per rendere possibile il confronto e leggibili le tabelle pubblicate, sono stati ricalcolati i dati afferenti al biennio 2022-2023.

Come evidenziato dal grafico, nel triennio considerato i consumi energetici del Gruppo derivano in larga parte da fonti rinnovabili.

In particolare, nel 2022 si è registrato un picco, con una quota di energia rinnovabile pari al 79,2% del totale consumato. Dopo una lieve flessione nel 2023, la percentuale è tornata a crescere nel 2024, attestandosi al 76,1% e superando nuovamente la soglia del 75%. Questo andamento conferma l'impegno costante del Gruppo nel migliorare le proprie performance legate all'uso di energia da fonti rinnovabili. È comunque da sottolineare come la quantità di energia autoprodotta sia in calo nel triennio, passando da 1.113 MWh nel 2022, a 1.068 MWh nel 2023 fino agli 803 MWh nel 2024 e questo è dovuto a problemi manutentivi legati ad eventi atmosferici che non è stato possibile risolvere tempestivamente.

Per Chef Express e le Società controllate, il consumo di energia elettrica costituisce la principale fonte di energia totale impiegata (79,5%). I consumi di metano si concentrano invece per lo più nei Ristoranti di Roadhouse, in particolare per l'utilizzo delle griglie a gas, e costituiscono il 16,5% dei consumi energetici totali dell'ultimo anno.

I consumi di GPL per impianti vengono destinati prevalentemente alle centrali termiche delle aree di servizio autostradali, insieme alla benzina e al diesel consumato per alimentare le auto aziendali del Gruppo costituiscono il 4% dei consumi energetici totali dell'ultimo anno ed è imputabile per il 53,6% a Chef Express, per il 45,7% a Roadhouse, per lo 0,7% alle restanti Società.

Esattamente come nel 2023, la società Roadhouse ha utilizzato una piccola quantità di energia termica acquistata dalla rete del teleriscaldamento.

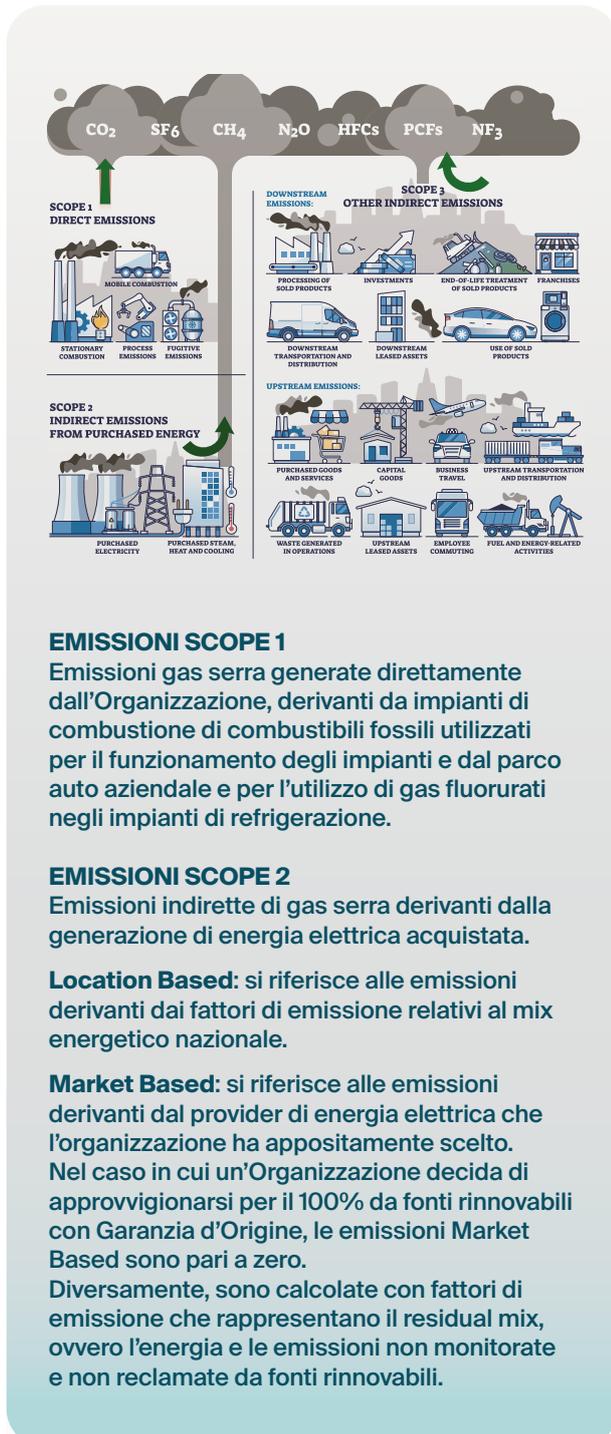
A livello di Gruppo si segnala un aumento del 5,8% dei consumi energetici totali rispetto all'anno precedente, passando da 105.534 MWh a 111.649 MWh, in particolare per l'energia elettrica consumata (+4,7%) e i combustibili fossili (diesel, benzina e GPL per impianti) aumentanti del 45,9%. Tuttavia, come detto in precedenza, la quantità di energia elettrica consumata senza Garanzia d'Origine, è crollata drasticamente, passando da 13.097 MWh a 3.803 MWh (-71%), con un conseguente aumento dell'energia elettrica proveniente da fonti sostenibili (+16%). Si verifica, inoltre, una sostanziale stasi dei consumi di gas metano con un leggero aumento dell'1%.

Il KPI di intensità del consumo energetico medio sul fatturato¹ 2024 è stato calcolato per singola Società del perimetro italiano. Per quanto riguarda Chef Express il dato risulta leggermente diminuito passando da 0,0001163 del 2023 al 0,0001111 del 2024 (-4,5%), mentre per Roadhouse il KPI risulta in leggero aumento passando da 0,0002517 a 0,0002711 (+7,7%).

Misurazione e riduzione delle emissioni

E1-3

E1-6



Chef Express e le sue controllate monitorano costantemente le proprie emissioni di gas a effetto serra, con l'obiettivo di migliorarne la rendicontazione e ridurre progressivamente l'impatto ambientale generato dalle attività operative. Sebbene le Società non abbiano ancora formalizzato un Piano di transizione climatica, sono già attivi progetti mirati alla misurazione delle emissioni Scope 3 e all'individuazione di interventi concreti per la riduzione della CO₂ lungo la catena del valore. L'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili certificate copre il 76,1% del fabbisogno, contribuendo a contenere le emissioni Scope 2 calcolate secondo l'approccio Market Based, in calo rispetto al 2023.

Momentum ha avviato un percorso per il calcolo della propria Carbon Footprint con il supporto di un partner esterno, con l'obiettivo di sviluppare, a partire dal 2025, piani di riduzione focalizzati su alimenti, trasporti e uffici.

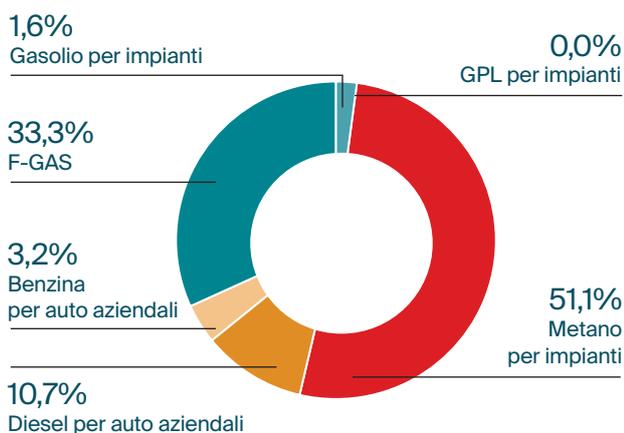
Per limitare le emissioni legate all'uso di combustibili fossili, Chef Express sta sostituendo nei propri Punti Vendita le centrali termiche a gasolio o GPL con pompe di calore ad alta efficienza: nel 2024 sono stati effettuati interventi in 4 Punti Vendita, andando ad aggiungersi alle 12 sostituzioni effettuate negli ultimi anni.

In parallelo, Roadhouse porta avanti un piano di conversione degli impianti verso sistemi full-electric alimentati esclusivamente da energia elettrica, con interventi previsti su 18 Punti Vendita nei prossimi anni.

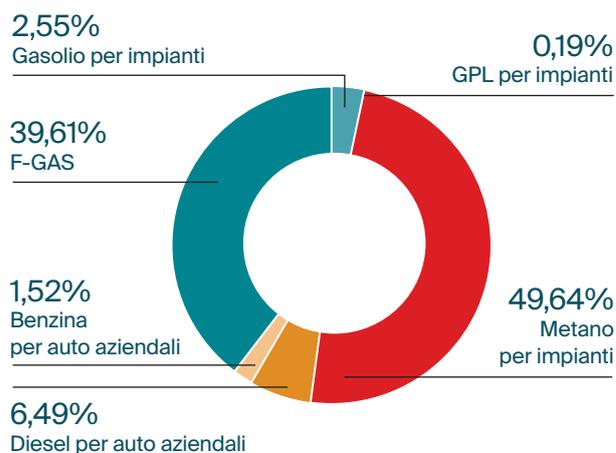
Le emissioni Scope 1 sono principalmente legate alle emissioni fuggitive di F-gas degli impianti di refrigerazione (33,3%) e alla combustione di gas

¹ L'intensità del consumo energetico è data dal rapporto tra i consumi energetici totale della singola Società dell'anno espressi in MWh e il fatturato dell'anno della medesima società.

Emissioni Scope 1 per fonte 2024 (Gruppo) E1-6



Emissioni Scope 1 per fonte 2023 (Gruppo) E1-6



Emissioni GHG / CO ₂ - Scope 1 t CO ₂ e (Totale) - E1-6	2024	2023	2022	Δ % 2024
Emissioni Scope 1				
Emissione Lorde di GES Scope 1	7.373,3	7.261,0	6.557,2	1,5%
Emissioni Scope 2				
Scope 2 - Location Based	37.765,2	26.360,1	24.835,3	43,3%
Scope 2 - Market Based	1.739,4	5.884,2	0,0	-70,4%
Emissioni Totali				
Location based	45.138,6	33.621,2	31.392,6	34,3%
Market Based	9.112,7	13.145,2	6.557,2	-30,7%

metano (51,1%) utilizzato all'interno delle cucine, e in minima parte per l'alimentazione delle caldaie o delle pompe di calore ad assorbimento.

Tra le altre fonti di emissione si trovano il **diesel** e la **benzina** utilizzati per l'alimentazione del parco auto aziendale (13,9%) e il **gasolio** utilizzato per l'alimentazione degli impianti (1,6%).

Il 2024 è stato un anno di riassetamento per Chef Express e per le proprie emissioni. Mentre le emissioni Scope 1 sono rimaste pressoché invariate (+1,5%), le emissioni Scope 2 hanno visto un aumento sostanziale vista l'espansione dei Punti Vendita e il rafforzamento del business, sia per l'incremento nell'utilizzo di energia elettrica.

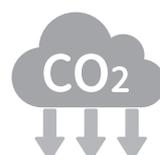
Dato l'incremento di acquisto di energia elettrica con Garanzia d'Origine si riducono, invece, nettamente rispetto al 2023, le **emissioni Market Based** anche se non sono state totalmente azzerate (-70,4%).

L'utilizzo di **energia autoprodotta da pannelli fotovoltaici** e l'acquisto di energia sul mercato prove-



**-70,4%
emissioni
Market Based**

rispetto al 2023 grazie all'acquisto di energia elettrica con Garanzia d'Origine.

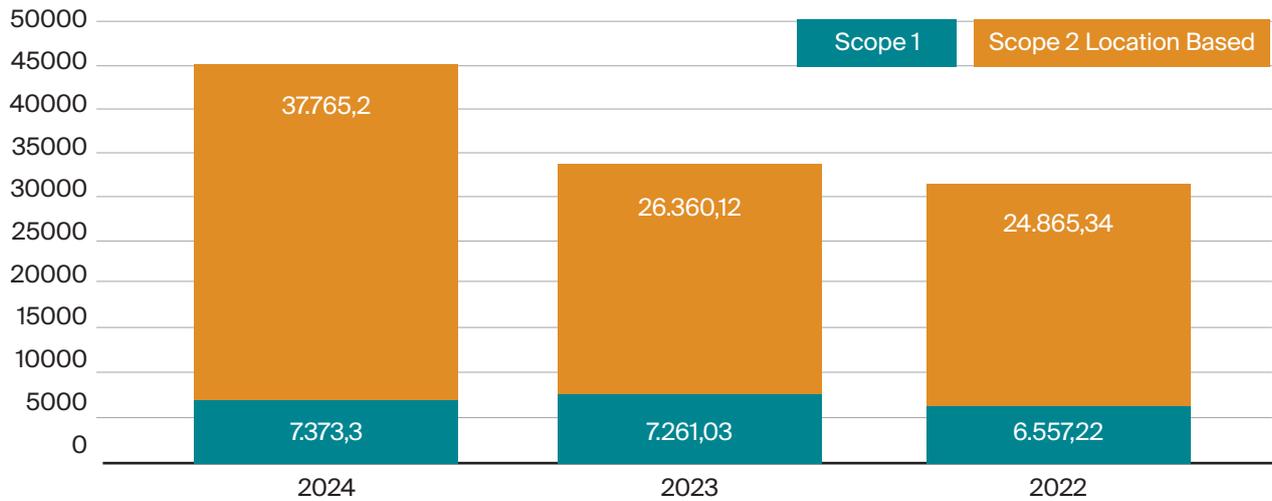
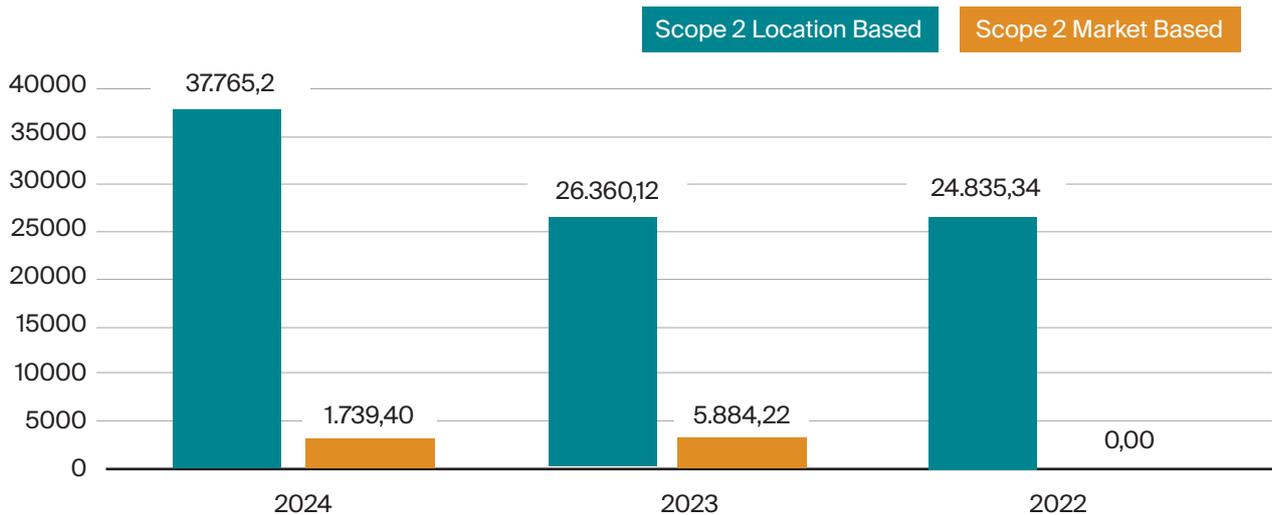


**42.512,67 tCO₂
evitate**

grazie all'utilizzo di energia autoprodotta da pannelli fotovoltaici e l'acquisto di energia da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine.



**+29,7%
totale emissioni
evitate**

Emissioni Scope 1 e Scope 2 in tCO₂e (Gruppo) - E1-6

Emissioni Scope 2 Location e Market Based in tCO₂e (Gruppo) - E1-6


Totale tCO₂ evitate (2024)	Totale	Chef Express	Roadhouse	Bagel Factory
tCO ₂ evitate da acquisto di energia elettrica con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	42110,52	22345,58	19647,61	117,33
tCO ₂ evitate da autoproduzione da impianti fotovoltaici di energia rinnovabile	402,15	33,21	368,94	0,00
Totale emissioni evitate MB	42512,67	22378,80	20016,55	117,33

Chef Express	2024	2023	Δ % 2023
Intensità di emissione	0,000008145	0,00001966	-58,6%

Roadhouse	2024	2023	Δ % 2023
Intensità di emissione	0,00002386	0,000021196	+12,6%

niente da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine ha reso possibile evitare di emettere un totale di 42.512,67 tonnellate di CO₂.

Il totale delle emissioni evitate è notevolmente aumentato (+29,7%) rispetto all'anno precedente, assestandosi a 42.512,67 tCO₂, invece che 32.776,95 tCO₂ del 2023.

Il KPI di intensità delle emissioni medie sul fatturato è stato calcolato per la prima volta per ogni singola Società del perimetro italiano (è stato ricalcolato anche il 2023). Per Chef Express, il KPI ha registrato una significativa diminuzione, attribuibile all'acquisto di energia elettrica certificata con Garanzia d'Origine, la cui fornitura è stata parzialmente ridotta nel 2023.

Gestione e recupero dei rifiuti

E5-1

E5-2

E5-3

E5-5

La gestione sostenibile dei rifiuti è un pilastro della strategia ambientale di Chef Express e delle sue controllate, con un'attenzione particolare alla loro valorizzazione secondo i principi dell'economia circolare. Il Gruppo opera in conformità alla normativa europea e nazionale in materia di rifiuti (Direttiva 2008/98/CE e D. Lgs. 152/2006), perseguendo obiettivi di prevenzione, riduzione, recupero e riutilizzo. Questo principio viene esplicitato all'interno della **Politica Integrata**.

Plastic Pull e progetto Silva: rispettare e rigenerare la natura insieme a Piantando

Piantando è una società benefit impegnata nella realizzazione di progetti ad alto impatto sociale e ambientale.

Ogni iniziativa è pensata per garantire trasparenza, sostenibilità e misurabilità, con l'obiettivo di generare un cambiamento concreto e duraturo.

Roadhouse ha collaborato con **Piantando** in due diversi progetti, Plastic Pull e Silva.

Il **progetto Plastic Pull** mira a contrastare questa tendenza negativa del nostro tempo, riqualificando strade, parchi, coste e fondali in tutta Italia attraverso la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti dispersi nell'ambiente.

I 58 volontari coinvolti hanno permesso la realizzazione di 15 cleanup che hanno portato alla raccolta e certificazione di 500 kg di rifiuti, ripulendo spiagge, aree urbane, parchi e corsi d'acqua.

Il **progetto Silva** si sviluppa in Abruzzo, in un'area individuata dal Ministero dell'Ambiente come a rischio desertificazione e perdita di copertura vegetale. Le attività messe in campo prevedono la piantumazione di alberi in terreni precedentemente sfruttati da pratiche agricole intensive, con l'obiettivo di

rigenerare il suolo e favorire il ripristino dell'ecosistema.

Roadhouse ha contribuito alla piantumazione di 50 alberi nel corso del 2024, che nell'arco di 10 anni, sottrarranno dall'atmosfera e immagazzineranno nei propri tessuti legnosi e nelle radici 6.293 kg di carbonio e ridurranno le emissioni di gas serra di circa 23.000 kg di CO₂ equivalente. L'intero intervento è accompagnato da un'attenta analisi e monitoraggio dei risultati, per valutare nel tempo l'efficacia delle azioni intraprese e l'impatto ambientale generato.

Progetto Plastic Pull

58
VOLONTARI
COINVOLTI

500
KG DI RIFIUTI
RACCOLTI
E CERTIFICATI

15 cleanup
IN TUTTA ITALIA
TRA SPIAGGE, PARCHI
E CORSI D'ACQUA

Progetto Silva

NEI
PROSSIMI 10
ANNI

50
ALBERI PIANTATI
NEL 2024

NEI
PROSSIMI 10
ANNI

6.293
KG DI CARBONIO
ASSORBITI

23.000
KG DI CO₂ EQ
SOTTRATTI
ALL'ATMOSFERA

La nostra Politica Ambientale riconosce nella gestione sostenibile dei rifiuti una priorità strategica, promuovendo prevenzione, riduzione e valorizzazione secondo i principi dell'economia circolare.



In questa direzione, Chef Express ha avviato dal 2022 un'analisi approfondita dei propri processi di gestione, con particolare attenzione ai rifiuti maggiormente prodotti – come organico (es. fondi di caffè, bucce di agrumi) e imballaggi in carta, cartone e plastica – con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale. Nell'ambito dell'esplorazione di nuove possibilità di valorizzazione, si inserisce anche la collaborazione con il Gruppo Hera, attivo su tutto il territorio italiano nella gestione integrata dei rifiuti speciali, con un approccio orientato al recupero di materia e alla logica End of Waste.

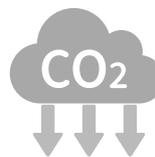
Chef Express ha partecipato come speaker alla Round Table a tema economia circolare organizzata da Forbes e ospitata dall'Università Bocconi di Milano ad aprile del 2024. In quell'occasione Sergio Castellano, Chief Quality & ESG Officer di Chef Express S.p.A., ha potuto illustrare i progetti in collaborazione con Hera, sottolineando l'impegno profuso dal Gruppo in materia di economia circolare. La registrazione dell'evento è disponibile al link: eventi.forbes.it/empower-the-future/event/economia-circolare-2/



In parallelo al recupero dell'olio esausto, Chef Express ha aderito ad un progetto per la valorizzazione degli scarti organici – in particolare bucce d'arancia e fondi di caffè – attraverso la produzione di biometano e compost.

La collaborazione, sviluppata anch'essa con Hera, ha l'obiettivo di monitorare i quantitativi di rifiuti organici prodotti per calcolare il contributo alla produzione di biometano. Sono stati coinvolti alcuni Punti Vendita nelle province di Modena e Bologna, selezionati per la loro accessibilità logistica e per l'elevata qualità della raccolta differenziata.

La gestione degli scarti è stata migliorata grazie all'introduzione di contenitori dedicati e a una separazione puntuale alla fonte, con il coinvolgimento diretto del personale di cucina e di sala. Nei Punti Vendita più virtuosi, i fondi di caffè e le bucce di arancia sono stati raccolti separatamente rispetto al rifiuto organico generico, per migliorare la qualità del materiale inviato agli impianti di digestione anaerobica e aumentare l'efficienza della produzione di biometano.



9,9 tCO₂ risparmiati

pari all'assorbimento annuo di 99 alberi



3,9 TEP risparmiati

con il biometano generato si potrebbero percorrere oltre 117.000 km in auto

I Punti Vendita coinvolti – l'Area di Servizio La Pioppa Est e la Stazione di Modena – conferiscono i rifiuti organici agli impianti Hera di Sant'Agata Bolognese e Spilamberto, dove gli scarti vengono trasformati in energia rinnovabile e fertilizzanti naturali. Il biometano prodotto presso i due Punti di Vendita monitorati, pari a 5.379 metri cubi, è un combustibile rinnovabile con le stesse caratteristiche del metano fossile, ma con un impatto ambientale sensibilmente ridotto.

Il progetto ha consentito di evitare l'emissione di 9,9 tonnellate di CO₂ equivalente, pari alla capacità di assorbimento di 99 alberi, e ha garantito un risparmio di 3,9 tonnellate equivalenti di petrolio (TEP). Con il biometano generato sarebbe possibile percorrere in auto oltre 117.000 km.

La raccolta del rifiuto organico, pari a 73 tonnellate in un anno, è stata monitorata in tre periodi rappresentativi: maggio, agosto e dicembre. I risultati mostrano una media annua di scarto per pasto pari a 0,03 kg, a conferma della buona efficienza nella gestione dei rifiuti nei Punti di Vendita monitorati.

Nel canale urbano, alcuni bar-snack Chef Express presenti nelle piccole stazioni della RFI sono stati dotati di eco compattatore per le bottiglie d'acqua in plastica e recycling station per la raccolta differenziata.

La gestione dei rifiuti e circolarità è uno dei pilastri del progetto triennale ESG, per il quale è stata redatta una **Zero Waste Roadmap** che si pone come obiettivi principali:

- l'utilizzo di un sistema per l'ottimizzazione del consumo di materia prima volto alla riduzione degli scarti;

Gli assi portanti della Zero Waste Roadmap: circolarità e gestione dei rifiuti.

- l'avvio e il proseguo di progetti di economia circolare attivati presso i punti vendita della catena;
- lo sviluppo e l'attivazione di progetti finalizzati alla riduzione dei rifiuti in collaborazione con partner specializzati;

la mappatura e successiva analisi delle tipologie di packaging utilizzato, volta alla diminuzione dei rifiuti da imballaggio e ai corrispettivi impatti ambientali.

Dall'olio esausto al biocarburante: innovazione e sostenibilità con Hera

Chef Express, in collaborazione con Hera, ha implementato un progetto di economia circolare che valorizza gli Oli Vegetali Esausti (OVE) generati nelle 257 cucine del Gruppo distribuite su tutto il territorio nazionale

Attraverso una filiera virtuosa, questi scarti vengono raccolti, sottoposti a una prima lavorazione per raggiungere idonee caratteristiche chimico-fisiche, e infine trasformati in biocarburante presso una bioraffineria. Il carburante prodotto può essere utilizzato per alimentare mezzi di trasporto,

contribuendo a ridurre l'impatto ambientale complessivo. Nel 2024 sono stati raccolti **133.226 kg di OVE**, con un incremento rispetto all'anno precedente (128.260 kg). A partire dal 1 ottobre 2024, il progetto di economia circolare in collaborazione con il **Gruppo Hera** coinvolge anche **MARR**.

L'olio vegetale esausto prodotto nei Punti di Vendita Chef Express e trasformato in biocarburante è stato impiegato per alimentare circa **20 veicoli** della flotta **MARR**. L'iniziativa prevede l'utilizzo di circa **120 mila litri di biocarburante**, con una riduzione stimata di oltre **330 tonnellate di CO₂ equivalente**.



133.226
DI OLIO VEGETALE
ESAUSTO (OVE)
RACCOLTI NEL 2024



115
TEP (TONNELLATE
EQUIVALENTI
DI PETROLIO) EVITATI



120.000
LITRI DI BIOCARBURANTE
IMPIEGATI PER ALIMENTARE
20 VEICOLI DELLA FLOTTA
DI MARR



378
TONNELLATE DI
CO₂ EQ RISPARMIATE
PARI ALL'
ASSORBIMENTO
DI **3.780** ALBERI



2,7
MILIONI DI KM
PERCORRIBILI DA
UN'AUTO MEDIA CON
IL BIOCARBURANTE
PRODOTTO



330
TONNELLATE DI
CO₂ EQ RISPARMIATE



Programma RiVending: un ciclo virtuoso per bicchieri, palette e bottiglie

Grazie al progetto RiVending, l'economia circolare è entrata anche nella Sede centrale di Chef Express S.p.A. a Castelvetro di Modena.



L'iniziativa – promossa da CONFIDA, COREPLA e UNIONPLAST – si propone di recuperare e riciclare in modo efficiente bicchieri e palette in plastica (PS) e bottiglie in PET provenienti dai distributori automatici.

Il sistema è semplice ma innovativo: accanto ai distributori viene installato un contenitore dedicato alla raccolta esclusiva dei bicchieri e palette. Questi sono realizzati in polistirolo compatto, un materiale facilmente riciclabile e lavabile, che non presenta criticità legate alla contaminazione, poiché i residui delle bevande sono liquidi e facilmente eliminabili. Questo consente di ottenere già in fase di raccolta una plastica di alta qualità, evitando processi industriali complessi di separazione e lavaggio.

L'obiettivo finale del programma è ambizioso: trasformare il bicchiere usato in un nuovo bicchiere, realizzando un modello di economia circolare autentica ed efficiente nel settore del vending. RiVending è infatti un'iniziativa a rifiuti zero, in cui tutta la plastica raccolta viene completamente riciclata e reintrodotta nel ciclo produttivo per la realizzazione di nuovi oggetti.

Grazie alla partecipazione al progetto RiVending, nel 2024 Chef Express ha risparmiato 92,68 kg di CO₂ non emessi in atmosfera.



Sempre grazie al supporto di partner specializzati, alcuni Punti Vendita e la maggior parte dei Ristoranti Roadhouse sono dotati di apposite **isole ecologiche dedicate alla raccolta differenziata**. I rifiuti separati vengono poi gestiti e ritirati dalle aziende incaricate dai rispettivi Comuni.

Mediante tali installazioni, anche i Clienti divengono parte attiva nel percorso di miglioramento della raccolta differenziata dei rifiuti.

Il progetto è inoltre accompagnato dall'installazione di appositi **Eco-Compattatori**, progettati per facilitare la corretta raccolta delle bottiglie in PET, favorendone il riciclo. Grazie a questo sistema, le bottiglie vengono avviate a una filiera virtuosa che

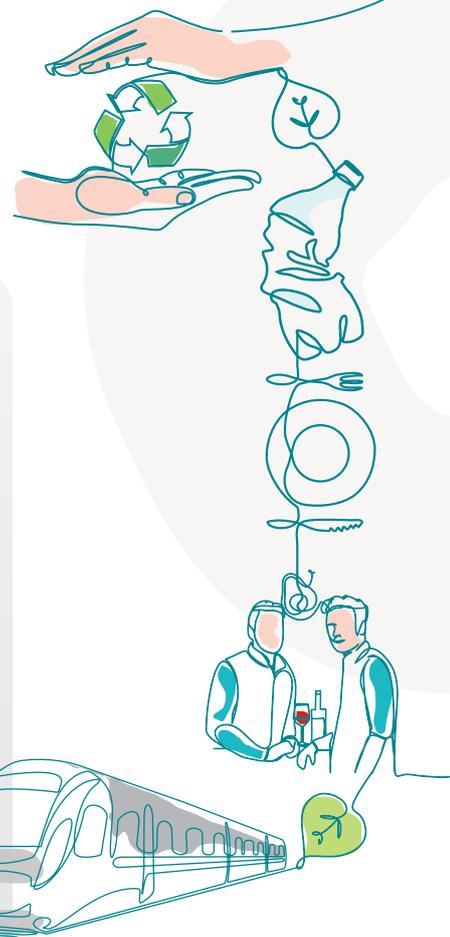
consente la **produzione di PET riciclato (rPET)** idoneo al contatto alimentare.

La differenziazione dei rifiuti, in ottemperanza ai regolamenti locali, riguarda anche i rifiuti prodotti dalla trasformazione degli alimenti che avviene nelle cucine dei Ristoranti Roadhouse.

Oltre alla differenziazione dei rifiuti, l'impegno della Società è concentrato anche nella loro riduzione: per questo, in fase produttiva, viene utilizzato un sistema per l'ottimizzazione del consumo di materia prima ed è in corso l'analisi per l'avvio di un progetto per la gestione dei semilavorati, sempre nell'ottica di riduzione degli scarti.



I dati sui rifiuti riguardano esclusivamente le Società con sede in Italia, in quanto **Bagel Factory** e le **Società on board train** non gestiscono direttamente i propri rifiuti. Nel caso di Bagel Factory, i rifiuti prodotti sono gestiti da stazioni e centri commerciali, mentre per le società on board train la responsabilità ricade sulle compagnie di servizi ferroviari. Questo non implica una minore attenzione ai temi del riciclo e del recupero, come illustrato nel box seguente.



Economia circolare a bordo: le iniziative di Railrest e Momentum Services

Railrest integra i principi dell'economia circolare nella gestione dei rifiuti a bordo treno, collaborando con il cliente Eurostar, per implementare la raccolta differenziata in Premium Class e nell'Eurostar Café.

Anche le scelte di packaging per i prodotti alimentari contribuiscono a facilitare il riciclo e l'uso efficiente delle risorse naturali, coinvolgendo attivamente i passeggeri nel processo.

Momentum Services promuove attivamente pratiche di economia circolare lungo la filiera, attraverso la formazione degli stakeholder e il dialogo tra appaltatori logistici e operatori specializzati.

Tra le iniziative di maggiore impatto si segnala il supporto al **programma OLIO** a Londra per il recupero di alimenti freschi invenduti, la razionalizzazione stagionale del carico pasti sulla base dell'analisi dei trend dei passeggeri per evitare eccedenze e l'uso del sistema "Jarvis" per ottimizzare gli ordini di catering e ridurre gli sprechi.

Dal 2024, la società ha inoltre eliminato gli imballaggi monouso in Prima Classe e nelle Lounge, adottando oggetti riutilizzabili e avviando un sondaggio ESG tra i fornitori per rafforzare l'approccio circolare lungo tutta la catena di fornitura

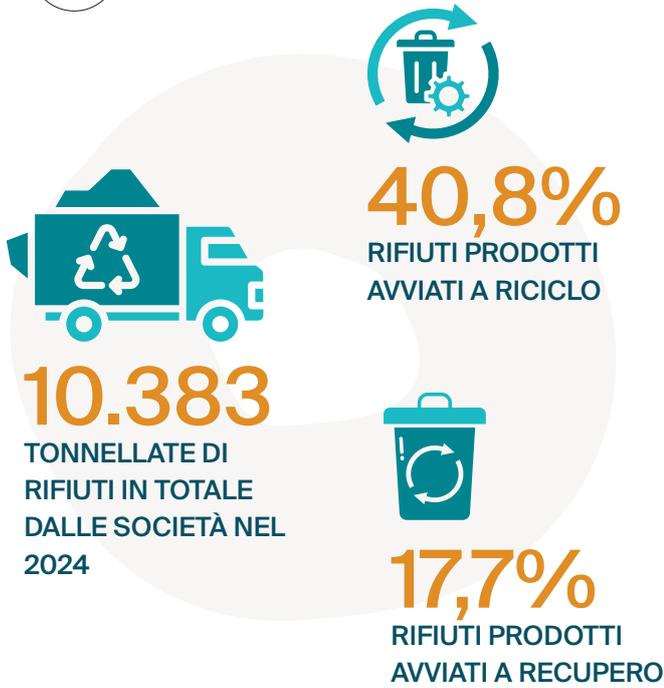
I dati sui rifiuti prodotti nel 2024 sono frutto di una metodologia di stima, messa a punto anche per gli anni precedenti, con l'obiettivo di rendicontare i quantitativi rappresentativi dei reali volumi di rifiuti gestiti dalle Società, includendo i Punti Vendita e i Ristoranti per i quali non si dispone dei dati puntuali di ritiro. La stima, basandosi sui dati raccolti disponibili, proporziona i volumi di rifiuti prodotti dai Punti Vendita e dai Ristoranti in base ai parametri di dimensione e fatturato.

Il totale dei rifiuti prodotti nel 2024 mostra un aumento del 7,5% rispetto all'anno precedente. A partire dal 2024, per le sole Società con sede in Italia, il **KPI di intensità della produzione di rifiuti per il fatturato²** è stato calcolato per ogni singola company (è stato ricalcolato anche il dato 2023). Sulla base di questo KPI risulta che il 2024 abbia fatto registrare un aumento rispetto al 2023 per Chef Express S.p.A del 7,1%, mentre per Roadhouse del 2,7%.

Chef Express	2024	2023	Δ % 2024
KPI intensità produzione rifiuti su fatturato	0,0000126	0,0000118	+7,1%

Roadhouse	2024	2023	Δ % 2024
KPI intensità produzione rifiuti su fatturato	0,0000209	0,0000204	+2,7%

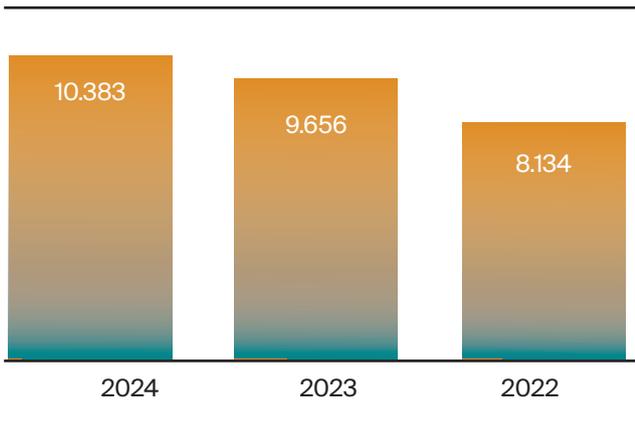
2) L'intensità della produzione dei rifiuti per il fatturato è data dal rapporto tra il totale dei rifiuti prodotti da ogni singola Società espressi in Kg ed il fatturato della stessa Società, ed è calcolata con la formula: $\text{totale rifiuti prodotti} / \text{totale fatturato}$.



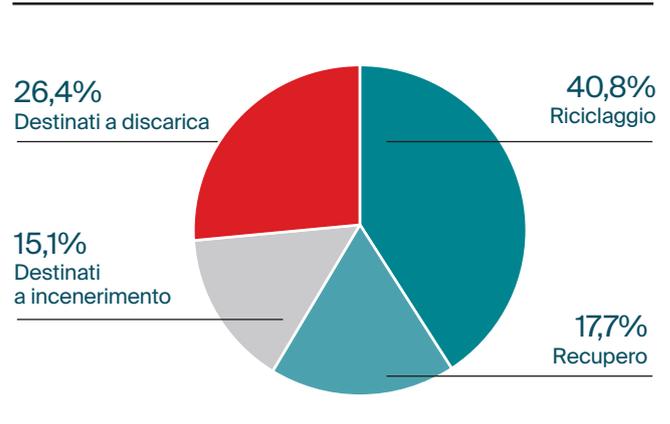
Il totale dei rifiuti prodotti dalle Società nel 2024 ammonta a 10.383 tonnellate, prevalentemente composte da rifiuti misti non differenziati, imballaggi di carta e cartone e imballaggi di plastica.

Oltre la metà dei rifiuti prodotti è stata recuperata, avviandola a riciclo (40,8%) e recupero (17,7%), mentre la restante parte è stata avviata a incenerimento (15,1%) e discarica (26,4%).

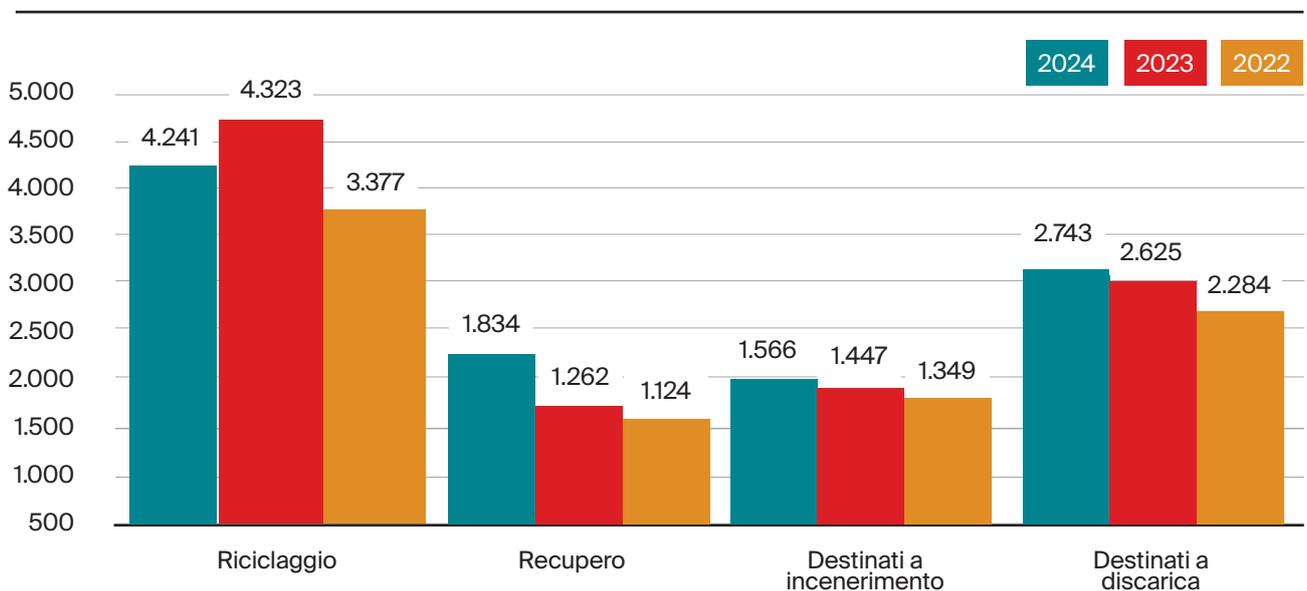
Rifiuti totali per anno (t) - E5-5



Gestione dei rifiuti 2024 - E5-5



Gestione dei rifiuti per anno (t) - E5-5





Tipologia rifiuti (E5-5 37 a,b,c; 39)	u.m	2024	2023	2022
Totale rifiuti prodotti	t	10.383	9.656	8.134
Rifiuti sottratti allo smaltimento				
Totale rifiuti sottratti allo smaltimento	t	6.074	5.585	4.501
Preparazione per il riutilizzo (R2; R6-R9)	t	0	0	0
Riciclaggio (R3-R5)	t	0	109	108
Altre operazioni di recupero (R1; R10-R13)	t	387	1	0
Rifiuti pericolosi sottratti allo smaltimento	t	387	110	108
Preparazione per il riutilizzo (R2; R6-R9)	t	0	0	0
Riciclaggio (R3-R5)	t	4.241	4.214	3.269
Altre operazioni di recupero (R1; R10-R13)	t	1.446	1.261	1.124
Rifiuti NON pericolosi sottratti allo smaltimento	t	5.687	5.475	4.393
Rifiuti destinati allo smaltimento				
Totale rifiuti destinati allo smaltimento	t	4.309	4.071	3.633
Incenerimento	t	0	0	0
Smaltimento in discarica	t	0	0	0
Altre operazioni di smaltimento	t	0	0	0
Rifiuti pericolosi destinati allo smaltimento	t	0	0	0
Incenerimento	t	1.566	1.447	1.349
Smaltimento in discarica	t	2.743	2.625	2.284
Altre operazioni di smaltimento	t	0	0	0
Rifiuti NON pericolosi destinati allo smaltimento	t	4.309	4.071	3.633
Totale rifiuti NON riciclati	t	6.143	5.333	4.757
Quota rifiuti NON riciclati	%	59,2%	55,2%	58,5%
Totale rifiuti NON pericolosi	t	9.996	9.547	8.026
Totale rifiuti pericolosi	t	387	110	108
Totale rifiuti radioattivi	t	0	0	0

ESRS Content Index

In questa sezione è riportato l'indice dei contenuti ESRS. Sebbene il Bilancio di Sostenibilità non rientri attualmente tra i documenti soggetti agli obblighi previsti dalla normativa CSRD, il Gruppo Chef Express ha scelto di avviare, su base volontaria, un primo esercizio di rendicontazione ispirato ai nuovi Standard ESRS.

Tale scelta, come illustrato nel paragrafo "I criteri di redazione della Relazione di sostenibilità", riflette l'impegno del Gruppo verso una maggiore trasparenza e allineamento ai più recenti riferimenti europei in materia di sostenibilità.

ESRS 2 INFORMAZIONI GENERALI	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
BP- 1 Criteri generali per la redazione della dichiarazione della sostenibilità	Criteri per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	BP- 1 Criteri generali per la redazione della dichiarazione della sostenibilità
BP-2 Informativa in relazione a circostanze specifiche	Criteri per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	
GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo	Cap. 1 Par. Governance e compliance	
GOV-2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate	Cap. 1 Par. Governance di Sostenibilità	
GOV-3 Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	Cap. 1 Par. Governance di Sostenibilità	
GOV-4 Dichiarazione sul dovere di diligenza		Questa informazione non è attualmente presente nel Report. Chef Express prevede di rendicontare tale requisito una volta che l'obbligo sarà pienamente vigente, in applicazione della Direttiva CSRD e dei relativi Standard Europei.
GOV-5 - Gestione del rischio e controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità		Questa informazione non è attualmente presente nel Report. Chef Express prevede di rendicontare tale requisito una volta che l'obbligo sarà pienamente vigente, in applicazione della Direttiva CSRD e dei relativi Standard Europei.
SBM-1 Strategia, modello aziendale e catena del valore	La strategia di sostenibilità;	
SBM-2 Interessi e opinioni dei portatori di interessi	Cap. 1 Par. Modello di business e catena del valore	
SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	Cap. 1 Par. Gli stakeholder di Chef Express	
IRO-1 Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti	Criteri per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	

ESRS 2 INFORMAZIONI GENERALI	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
IRO-2 Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa	Criteri per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	La tabella relativa agli ulteriori elementi informativi derivanti da atti legislativi dell'Unione Europea, come indicati nell'Appendice B, non è attualmente inclusa nel presente documento. Chef Express prevede di integrare tale contenuto una volta che l'obbligo di rendicontazione sarà pienamente vigente in applicazione della Direttiva CSRD e dei relativi Standard Europei.
MDR-P Politiche adottate per gestire questioni di sostenibilità rilevanti	<p>Cap. 2 Par. Politiche azioni, obiettivi e risultati in materia di risorse umane;</p> <p>Cap. 4 Par. Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di gestione dei fornitori;</p> <p>Cap. 5 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di qualità e sicurezza alimentare;</p> <p>Cap. 6 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di protezione dei dati e sicurezza informatica;</p> <p>Cap. 7 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia ambientale</p>	
MDR-A Azioni e risorse relative a questioni di sostenibilità rilevanti	<p>Cap. 2 Par. Politiche azioni, obiettivi e risultati in materia di risorse umane;</p> <p>Cap. 4 Par. Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di gestione dei fornitori;</p> <p>Cap. 5 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di qualità e sicurezza alimentare;</p> <p>Cap. 6 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di protezione dei dati e sicurezza informatica;</p> <p>Cap. 7 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia ambientale</p>	
MDR-T Monitoraggio dell'efficacia delle politiche e delle azioni mediante obiettivi	<p>Cap. 2 Par. Politiche azioni, obiettivi e risultati in materia di risorse umane;</p> <p>Cap. 4 Par. Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di gestione dei fornitori;</p> <p>Cap. 5 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di qualità e sicurezza alimentare;</p> <p>Cap. 6 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia di protezione dei dati e sicurezza informatica;</p> <p>Cap. 7 Politiche, azioni, obiettivi e risultati in materia ambientale</p>	

ESRS E1 CAMBIAMENTI CLIMATICI	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
ESRS 2 GOV-3 - Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione	Criteria per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	
E1-1 Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici	Cap. 7 Par. Cambiamento climatico: sfide e opportunità per il modello di business	
ESRS 2 SBM-3 - Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	Cap. 7 Par. Cambiamento climatico: sfide e opportunità per il modello di business	
ESRS 2 IRO-1 - Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti legati al clima	Criteria per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	
E1-2 - Politiche relative alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi	Cap. 7 Par. Le politiche ambientali e i sistemi di gestione	
E1-3 - Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici	Cap. 7 Par. Le politiche ambientali e i sistemi di gestione, Par. Le azioni per migliorare l'efficienza energetica, Par. Misurazione e riduzione delle emissioni	
E1-4 - Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi		Nel presente documento non sono stati rendicontati obiettivi specifici relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici o all'adattamento agli stessi. Chef Express prevede di sviluppare e integrare tali informazioni in coerenza con l'evoluzione del quadro normativo e con l'entrata in vigore degli obblighi previsti dalla Direttiva CSRD.
E1-5 - Consumo di energia e mix energetico	Cap. 7 Par. Consumi energetici	
E1-6 - Emissioni lorde di GHG di ambito 1; 2; 3 ed emissioni totali di GHG	Cap. 7 Par. Misurazione e riduzione delle emissioni	
E1-7 - Assorbimenti di GHG e progetti di mitigazione delle emissioni di GHG finanziati con crediti di carbonio		Il Gruppo Chef Express non ha attualmente in essere progetti di assorbimento di gas a effetto serra né iniziative di mitigazione finanziate tramite crediti di carbonio; di conseguenza, la presente informativa non è stata oggetto di rendicontazione.
E1-8 - Fissazione del prezzo interno del carbonio		Il Gruppo Chef Express non adotta attualmente un meccanismo di fissazione del prezzo interno del carbonio. In assenza di tale strumento, l'informativa richiesta dall'indicatore non è stata oggetto di rendicontazione.
E1-9 - Effetti finanziari attesi di rischi fisici e di transizione rilevanti e potenziali opportunità legate al clima		Per quanto attiene gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti non sono stati descritti gli effetti finanziari attuali e previsti.

ESRS E5 - USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare	Criteri per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	Cap. 5 Par. Qualità, sicurezza e spreco alimentare: impatti, rischi e opportunità di un'alimentazione responsabile	
E5-1 – Politiche relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	Cap. 5 Par. Solidarietà ed efficienza: la gestione degli scarti alimentari; Cap. 7 Par. Gestione e recupero dei rifiuti	
E5-2 – Azioni e risorse relative all'uso delle risorse e all'economia circolare	Cap. 5 Par. Solidarietà ed efficienza: la gestione degli scarti alimentari; Cap. 7 Par. Gestione e recupero dei rifiuti	
E5-3 – Obiettivi relativi all'uso delle risorse e all'economia circolare	Cap. 5 Par. Solidarietà ed efficienza: la gestione degli scarti alimentari; Cap. 7 Par. Gestione e recupero dei rifiuti	
E5-4 – Flussi di risorse in entrata	Cap. 4 Par. La gestione responsabile delle materie prime alimentari	
E5-5 – Flussi di risorse in uscita	Cap. 5 Par. Solidarietà ed efficienza: la gestione degli scarti alimentari; Cap. 7 Par. Gestione e recupero dei rifiuti	
E5-6 – Effetti finanziari attesi derivanti da impatti, rischi e opportunità connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare		Per quanto attiene gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti non sono stati descritti gli effetti finanziari attuali e previsti.

ESRS S1	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
FORZA LAVORO PROPRIA		
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare	Criteria per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	
ESRS 2 SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	Cap. 1 Par. Gli stakeholder di Chef Express	
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	Cap. 3 Par. Le persone al centro: impatti, rischi ed opportunità per Chef Express	
S1-1 – Politiche relative alla forza lavoro propria	Cap. 3 Par. Le politiche di gestione delle risorse umane del Gruppo Chef Express	
S1-2 – Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti	Cap. 3 Par. L'engagement dei propri dipendenti	
S1-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni	Cap. 3 Par. L'engagement dei propri dipendenti	
S1-4 – Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria; nonché efficacia di tali azioni	Cap. 3 Par. L'engagement dei propri dipendenti, Par. Formazione e sviluppo dei propri dipendenti, Par. Salute e sicurezza: un impegno costante per la tutela delle persone	
S1-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti; al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti		Nel presente documento non sono stati rendicontati obiettivi specifici relativi alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi o alla gestione dei rischi e delle opportunità in relazione alla forza lavoro propria. Chef Express prevede di sviluppare e integrare tali informazioni in coerenza con l'evoluzione del quadro normativo e con l'entrata in vigore degli obblighi previsti dalla Direttiva CSRD.
S1-6 – Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	Cap. 3 Par. I dipendenti del Gruppo Chef Express	
S1-7 – Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa	Cap. 3 Par. I dipendenti del Gruppo Chef Express	

ESRS S1 FORZA LAVORO PROPRIA	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
S1-8 – Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	Cap. 3 Par. I dipendenti del Gruppo Chef Express	
S1-9 – Metriche della diversità	Cap. 3 Par. I dipendenti del Gruppo Chef Express	
S1-10 – Salari adeguati	Cap. 3 Par. I dipendenti del Gruppo Chef Express	
S1-11 Protezione sociale		Nell'anno di rendicontazione 2024 il 100% dei dipendenti del Gruppo Chef Express hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari
S1-13 – Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	Cap. 3 Par. Formazione e sviluppo dei propri dipendenti	
S1-14 – Metriche di salute e sicurezza	Cap. 3 Par. Salute e sicurezza: un impegno costante per la tutela delle persone	
S1-15 – Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	Cap. 3 Par. Salute e sicurezza: un impegno costante per la tutela delle persone	
S1-17 – Incidenti; denunce e impatti gravi in materia di diritti umani		Nel 2024 non ci sono state segnalazioni o denunce in materia di diritti umani effettuate dai dipendenti del Gruppo Chef Express.

ESRS S4 - CONSUMATORI ED UTILIZZATORI FINALI	RIFERIMENTO NEL TESTO	NOTE
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare	Cap. 5 Par. Qualità, sicurezza e spreco alimentare: impatti, rischi e opportunità di un'alimentazione responsabile; Cap. 6 Par. Digitalizzazione a misura di cliente: impatti, rischi e opportunità di un cambiamento guidato dai dati	Cap. 5 Par. Un impegno certificato, Par. Politiche adottate per la sicurezza alimentare; Cap. 6 Par. Privacy dati, Par. La digitalizzazione dei servizi
ESRS 2 SBM-2 – Interessi e opinioni dei portatori d'interessi	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione, ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione; ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi
ESRS 2 SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione, ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione; ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti
S4-1 – Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione, ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione; ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti
S4-2 – Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione, ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione; ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti
S4-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione, ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione; ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti
S4-4 – Interventi su impatti rilevanti per i consumatori e gli utilizzatori finali e approcci per la mitigazione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali; nonché efficacia di tali azioni	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione, ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione; ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti
S4-5 – Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi; al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione, ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti	Cap. 5 Par. Azioni, obiettivi e monitoraggio continuo in tema di sicurezza alimentare, Par. Innovazione; ricerca e sviluppo di prodotto; Cap. 6 Par. La digitalizzazione dei servizi, Par. La soddisfazione dei clienti

G1- CONDOTTA DELLE IMPRESE	RIFERIMENTO AL TESTO	NOTE
ESRS 2 IRO-1 – Descrizione dei processi per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti connessi all'uso delle risorse e all'economia circolare	Criteria per la redazione del bilancio di sostenibilità 2024	
ESRS 2 GOV-1 – Ruolo degli organi di amministrazione; direzione e controllo	Cap. 1 Par. Governance e compliance	
SBM-3 -Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale	Cap. 4 Par. Partnership con i fornitori: impatti, rischi e opportunità di una collaborazione strategica	
G1-1 – Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese	Cap. 1 Par. Etica e integrità aziendale; Cap. 6	
G1-2 – Gestione dei rapporti con i fornitori	Cap. 4 Par. La politica di gestione dei fornitori	
G1-3 – Prevenzione e individuazione della corruzione attiva e passiva	Cap. 1 Par. Etica e integrità aziendale	
G1-4 – Casi accertati di corruzione attiva o passiva	Cap. 1 Par. Etica e integrità aziendale	



GRI Standard Content Index

A completamento dell'Indice dei contenuti ESRS, per la rendicontazione della tematica relativa alla performance economica, sono stati utilizzati anche gli Standard GRI.

Questa scelta è legata al fatto che, in questo primo esercizio, non sono stati ancora rendicontati gli effetti finanziari attuali e prospettici. Di seguito si riportano le informative specifiche rendicontate.

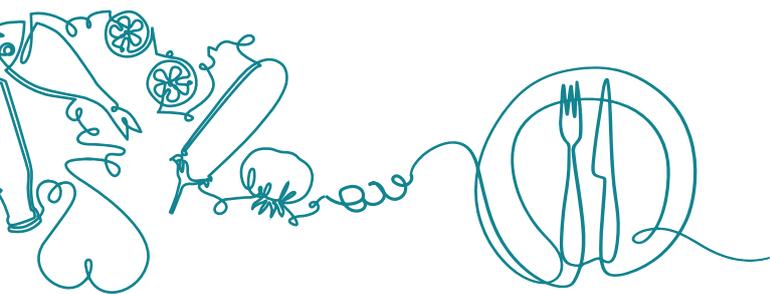
DICHIARAZIONE D'USO	Il gruppo Chef Express ha presentato una rendicontazione in conformità agli standard GRI per il periodo 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024.
GRI 1 UTILIZZATO	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
STANDARD DI SETTORE GRI PERTINENTI	Non presenti al momento dell'approvazione del presente Bilancio

GRI STANDARD	INFORMATIVA	UBICAZIONE	OMISSIONE		
			REQUISITI OMESSI	RAGIONE	SPIEGAZIONE

TEMI MATERIALI

CONDOTTA DELL'IMPRESA

GRI 201: Performance Economica - 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 2 Par. Valore economico generato e distribuito			
	207-1 Approccio alla tassazione	Cap. 2 Par. Approccio alla fiscalità			



Il Bilancio di Sostenibilità 2024, fortemente voluto dall'Amministratore Delegato,
è stato realizzato dal Gruppo di Lavoro Aziendale coordinato da
Sergio Castellano, Chief Quality & ESG Officer Chef Express S.p.A.
Non sarebbe stato possibile realizzarlo senza la fattiva collaborazione di tutte le funzioni
e i colleghi coinvolti che vogliamo ringraziare per l'impegno ed il tempo dedicato.

CON IL CONTRIBUTO SCIENTIFICO DI

ALTIS advisory
Spin-off dell'Università Cattolica del Sacro Cuore



Via Modena, 53 - 41014
Castelvetro di Modena (MO)
P.IVA 0087612013