



# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ **2022**





# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ **2022**





**4 LETTERA AGLI STAKEHOLDER**

**6 NOTA METODOLOGICA**

**10 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ**

**16 HIGHLIGHTS**



**18 CAPITOLO 1 IDENTITÀ E VALORI**

20 La storia

22 Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale

26 Struttura Societaria

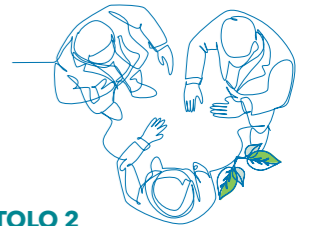
27 Chef Express e le sue controllate in numeri

29 I brand

37 Missione, Vision e Valori

39 Governance e compliance

42 Digitalizzazione dei processi aziendali

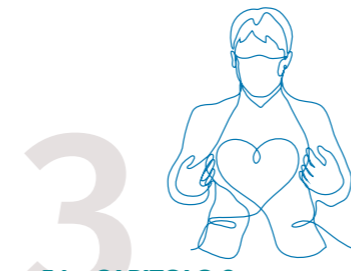


**46 CAPITOLO 2 LA PERFORMANCE ECONOMICA**

48 La ripartenza post-pandemia

49 Valore economico generato e distribuito

52 Sviluppo del business



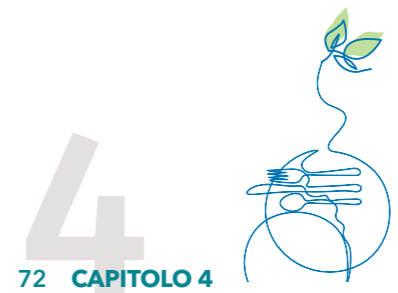
**54 CAPITOLO 3 LE PERSONE**

58 L'organico

62 La comunicazione con i dipendenti

64 Sviluppo e formazione

68 Salute e sicurezza sul lavoro



**72 CAPITOLO 4 LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA**

74 La gestione dei fornitori

78 Partnership strategiche per la sostenibilità

80 La selezione delle materie prime alimentari

86 I materiali per il packaging a contatto con gli alimenti



**90 CAPITOLO 5 QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI**

92 Qualità, Sicurezza Alimentare e tracciabilità

96 Etichettatura e informazione trasparente

98 La gestione degli scarti alimentari



**102 CAPITOLO 6 IL RAPPORTO CON IL CLIENTE E LA COMUNITÀ**

105 La soddisfazione del Cliente

107 La digitalizzazione dei servizi

109 Comunicare la Sostenibilità

110 Solidarietà e sostegno alle comunità locali



**114 CAPITOLO 7 LA TUTELA DELL'AMBIENTE**

116 I Sistemi di Gestione

117 Efficienza energetica

122 Emissioni

125 Gestione e recupero dei rifiuti



**128 ANNEX - INDICATORI GRI**

**148 SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)**

**149 GRI CONTENT INDEX**

## Lettera agli stakeholder



Il 2022 ha rappresentato per tutto il settore della ristorazione un nuovo inizio, una boccata d'ossigeno, coincide con una generale ripresa dei volumi, dopo un periodo - quello caratterizzato dalla crisi pandemica - che ha messo a dura prova l'economia tutta.

In un generale clima di fiducia e di crescita, noi di Chef Express abbiamo registrato un'ottima performance: se si guarda alle sole società italiane, che costituiscono il perimetro del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo nel 2021, l'aumento del valore generato rispetto all'esercizio precedente è stato pari al 61%, passando da 345,1 milioni di Euro a 554,1 milioni di Euro. Ciò ci ha permesso di distribuire ai nostri stakeholders ben il 96,3% del valore economico complessivo generato nell'anno, pari a 640 milioni di Euro.

Il pilastro fondamentale su cui tuttavia si è concentrata la nostra attenzione è la valorizzazione delle 'persone', un valore inestimabile - il cosiddetto human value - da cui derivano il successo e la crescita di Chef Express. Nella ristorazione, infatti, garantire qualità e servizi al cliente richiede un impegno importante da parte

dei nostri collaboratori: compiti e orari impegnativi in contesti complessi e sfidanti. Vorrei sottolineare ancora una volta come le nostre risorse rappresentino l'azienda in tutti i contesti in cui operiamo. Per questo abbiamo deciso di incentivare il work-life balance e investire sulla valorizzazione dei talenti, sulla formazione e sul welfare. Un impegno e una sfida che ci vedrà impegnati anche per gli anni a venire.

Chef Express si impegna costantemente nella costruzione di un rapporto di fiducia reciproca con le sue risorse, a partire dai più giovani, sostenendo e promuovendo la crescita interna e creando percorsi di carriera concreti, convinti che la possibilità di crescere professionalmente sia un motore formidabile per supportare l'attività quotidiana delle nostre persone. Cardine del nostro impegno in questo campo è l'Academy di formazione interna, che lo scorso anno ha registrato una crescita importante: nel 2022 sono state erogate complessivamente oltre 150.000 ore di formazione, più di quattro volte quelle dell'anno precedente, e sono stati formati oltre 8.000 dipendenti, un numero in significativo aumento rispetto al 2021.

Un'altra leva fondamentale del nostro percorso di crescita è la digitalizzazione. L'attenzione all'innovazione si esplicita da un lato attraverso l'ottimizzazione della customer experience, con l'obiettivo di generare valore per i clienti rendendo la loro sosta sicura e soddisfacente.

A tal fine, nel corso del 2022 abbiamo lavorato ad aggiornare le app per mobile attraverso le quali offriamo servizi digitali in continua evoluzione. Un servizio molto apprezzato è la funzione WebCam Park, ovvero, tramite app, la possibilità di controllare la propria auto in sosta tramite mobile.

Dall'altro lato, sfruttiamo le nuove tecnologie per supportare le attività delle persone affinché possano focalizzarsi sugli aspetti a maggior valore aggiunto, ovvero il servizio al cliente - che è il vero core business della ristorazione - con il conseguente effetto di migliorare anche la qualità dell'ambiente lavorativo. In quest'ottica, Chef Express ha investito oltre 20 milioni di Euro nel triennio nel solo canale autostradale, dedicati anche all'installazione di kiosk, casse digitali all'interno dei punti vendita per l'ordinazione e il pagamento diretto. La user experience dei kiosk è stata studiata combinando design e interfaccia utente

al fine di offrire un utilizzo semplice ed efficace. Un intervento rilevante e concreto che ha portato il Gruppo Chef Express a contare oltre 300 casse digitali attive al 2022 e che ha avuto un effetto tangibile anche sui risultati del nostro conto economico.

Un driver fondamentale del nostro percorso di sviluppo è il costante impegno in ambito sostenibilità, ben dettagliato in questo Bilancio giunto alla sua terza edizione. Un impegno che decliniamo ogni giorno nella nostra attività quotidiana, a cominciare dallo sforzo per ridurre il nostro impatto ambientale. A tal fine, ci siamo adeguati alla normativa europea sull'abbandono della plastica monouso a favore dell'utilizzo progressivo di materiali sostenibili, dotandoci di linee guida chiare per il packaging volte alla sostituzione della plastica vergine con plastica riciclata e bioplastica. Rispetto al 2021, l'utilizzo di questi materiali è raddoppiato. Oggi il 15% dei materiali per il packaging a contatto con gli alimenti proviene infatti da fonti rinnovabili, l'8% arriva da riciclo. L'attenzione alla sostenibilità non riguarda solo gli imballaggi ma anche la parte di somministrazione: un esempio su tutti, la carne, che proviene al 100% da filiera sicura, tracciata e controllata del Gruppo Cremonini. Nel 2022 inoltre abbiamo raddoppiato l'utilizzo di prodotti derivanti da progetti di sostenibilità certificati.

Per essere pienamente efficaci in ambito ESG, abbiamo scelto di coinvolgere anche partner in grado di supportare il nostro progetto di creazione di valore sostenibile. Insieme alle Università del territorio, ad esempio, siamo al lavoro su un programma molto ambizioso per ridurre la produzione di rifiuti, attraverso azioni finalizzate ad aumentare la circolarità delle categorie prevalenti.

Abbiamo avviato, poi, con un importante partner specializzato, un progetto per trasformare in biocarburante gli olii vegetali esausti provenienti dai nostri punti vendita e ristoranti. In meno di un anno abbiamo recuperato 88 mila chili di olio vegetale esausto, trasformati in oltre 100 mila litri di biocarburante idrogenato. Stimiamo in questo modo di produrre oltre 150 mila litri di biocarburante all'anno con un risparmio di 126 tonnellate equivalenti di petrolio e 413 tonnellate di CO<sub>2</sub> compensata. In parallelo, lottiamo contro lo spreco alimentare

riaffermando il nostro impegno al fianco di Banco Alimentare, con l'obiettivo di donare pasti alle persone in situazioni di fragilità. Nell'ultimo triennio siamo riusciti a recuperare oltre 26 tonnellate di prodotti e donare l'equivalente di oltre 50.000 pasti.

Nel lavoro costante per ridurre il nostro impatto non possiamo prescindere da un tema cruciale come quello dell'energia. Chef Express utilizza il 100% di elettricità derivante da fonti rinnovabili, in parte acquistandola e in parte producendola tramite i pannelli fotovoltaici installati presso i punti vendita e ristoranti; una scelta che ci ha permesso di evitare l'emissione di oltre 36.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> nel 2022.

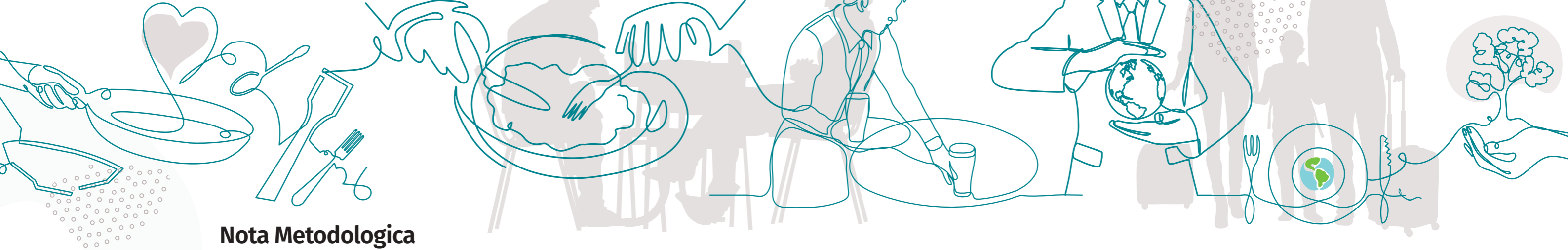
L'impegno di Chef Express continuerà anche per investire in sistemi di gestione automatizzata per il monitoraggio dei consumi con l'obiettivo di ridurre al minimo gli sprechi idrici ed energetici.

Le sfide continuano. Per questo, guardando al futuro delle nostre persone e della nostra azienda, stiamo formalizzando un piano strategico di Sostenibilità, che confluirà all'interno del nostro Piano Industriale triennale 2023-2025. Con il supporto di un partner autorevole, vogliamo definire obiettivi misurabili e un programma di investimenti mirato e dedicato a tutti gli aspetti della Sostenibilità ambientale, sociale ed economica, partendo dallo sviluppo del capitale umano, all'incremento della talent attraction e retention, passando per un aumento della circolarità e della valorizzazione economica dei rifiuti, fino ad arrivare alla creazione di nuovi modelli di efficientamento energetico. Il piano sarà la nostra bussola durante il viaggio intrapreso verso la transizione energetica e la Carbon Neutrality, in linea con gli obiettivi 2050 dell'Unione Europea.

C'è un ultimo aspetto che vorrei rimarcare: mettere al centro le persone per noi significa anche saper comunicare con loro, condividere tutte le tappe del nostro percorso, ascoltarle. Questo Bilancio si pone proprio l'obiettivo di ripercorrere quanto è stato fatto, ribadire i nostri obiettivi, immaginare nuovi progetti, fissare i risultati raggiunti. Auguro a tutti una buona lettura.

**Cristian Biononi, C.E.O. di Chef Express S.p.A.**





## Nota Metodologica

Il percorso di sostenibilità di Chef Express prosegue per il terzo anno consecutivo con l'impegno di rendicontare le iniziative di sostenibilità portate avanti nel quotidiano, guardando agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU ai quali intende contribuire, e informare in modo sempre più completo e trasparente i suoi stakeholder.

Chef Express pubblica quest'anno la **terza edizione del Bilancio di Sostenibilità**, ampliando il perimetro di rendicontazione volontaria a tutte le Società controllate con sede legale in Italia e all'estero (*da ora in avanti di "Chef Express e le sue controllate" o "Le Società"*).

In particolare, il Bilancio di Sostenibilità 2022 presenta i risultati delle performance economiche, sociali e ambientali, gli impatti generati e gli sviluppi futuri, dalla Società **Chef Express S.p.A.** (*nel testo anche "la Società Chef Express" o "Chef Express"*) specializzata nella ristorazione in contesti di viaggio, e dalle sue Società controllate che operano in Italia:

- **Roadhouse S.p.A. e Roadhouse Grill Roma S.r.l.**, specializzate nella ristorazione a base di carne attraverso differenti format (*nel testo si farà sempre riferimento a entrambe le Società con la denominazione "Roadhouse"*);
- **C&P S.r.l.**, specializzata nella ristorazione multi-brand, che comprende: Caio S.r.l., Casa Maioli S.r.l. e W Italia S.r.l. (*nel testo "C&P"*).

E dalle sue controllate che operano all'estero:

- **Momentum Services Ltd.**, specializzata nella gestione, in concessione, dei servizi di ristorazione a bordo dei treni Eurostar che, attraverso l'Eurotunnel, collegano Londra con Parigi, Bruxelles e Amsterdam (*nel testo "Momentum Services" o "Momentum"*);
- **Lounge Services S.A.S.**, specializzata nella gestione, in concessione, dei servizi di accoglienza nelle sale di attesa Eurostar a Parigi;
- **Railrest S.A.**, specializzata nella gestione, in concessione, dei servizi di ristorazione a bordo dei treni ad alta velocità Thalys che collegano il Belgio con Francia, Olanda e Germania (*nel testo "Railrest"*);
- **GABF Holding Ltd.**, specializzata nella ristorazione in concessione e opera prevalentemente nel Regno Unito e in Irlanda. La società è la holding del Gruppo The Great American Bagel Factory, composto dalle società Bagel Nash (Retail) Ltd., OI! Bagel Trading Ltd. e The Great American Bagel Factory Ltd.. Queste società si occupano della preparazione e commercializzazione di bagel e prodotti associati, comprese bibite e bevande (*nel testo si farà sempre riferimento al Gruppo con la denominazione "Bagel Factory"*)

La Società **Time Vending S.r.l.**, specializzata nella gestione distributori automatici di prodotti alimentari e di bevande, è co-partecipata al 50% con il Gruppo IVS; di natura commerciale e priva di dipendenti, non è compresa nel perimetro di rendicontazione dei dati, ma viene descritta qualitativamente nel Box di testo dedicato all'interno del Capitolo 1.

Il periodo di rendicontazione del presente Bilancio è l'**esercizio 2022**. Per consentire una valutazione degli impatti generati, i dati del 2022 vengono riportati a confronto con i dati del 2021 e, laddove possibile, del 2020. In tali confronti vengono messe a raffronto esclusivamente le performance delle Società del Gruppo con sede in Italia, poiché sono le sole di cui si dispone dei dati relativi ai periodi precedenti.

Per la rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario, la **Global Reporting Initiative (GRI)** e i **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** sono stati il punto di riferimento, fornendo le linee guida per la metodologia, la selezione e l'esposizione dei contenuti.

Il processo di rendicontazione ha preso avvio dalla definizione degli **aspetti di sostenibilità più rilevanti, cosiddetti "materiali"** dal punto di vista interno, individuati a inizio 2021 sulla base di un'analisi del contesto e interviste ad hoc svolte con i diversi referenti aziendali. Tali temi sono stati oggetto di una nuova analisi per l'applicazione delle novità introdotte dall'aggiornamento degli Standards GRI 2021, che implicano un'analisi di rilevanza secondo la logica degli impatti, positivi e negativi, effettivi o potenziali, che l'azienda ha su tutti gli stakeholder.

A quest'analisi si aggiunge un ragionamento sulla rilevanza finanziaria delle questioni di sostenibilità, ovvero la capacità di ciascun tema di incidere sulla generazione di valore economico-finanziario nel lungo periodo, secondo la logica detta della «doppia materialità» prevista dalla normativa europea di reporting CSRD.

Nell'analisi sono state coinvolte le funzioni chiave di tutte le Società del perimetro (circa 70 referenti) al fine di individuare i temi di sostenibilità più rilevanti, partendo dall'insieme di temi selezionati negli anni precedenti e aggiornati grazie all'attività di benchmarking, analisi della documentazione di riferimento per il settore della ristorazione<sup>1</sup>.

Sono inoltre stati validati gli stakeholder anche per le società estere, consentendo di aggiornare la mappatura come segue:

<sup>1</sup> GRI Standards, Sustainability Topics for Sectors e supplementi tecnici/settoriali emanati dal «Global Reporting Initiative»; Food Retailers Distributors e Restaurants - dei Sustainability Accounting Standard del Sustainability Accounting Standards Board (SASB); Media search - analisi dettagliata delle tematiche, trend, sollecitazioni e problemi emergenti e specifici del settore della ristorazione, analisi benchmark delle tematiche oggetto di rendicontazione da parte dei player del settore e relative best practice, analisi delle iniziative internazionali, quali i Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite, e gli sviluppi normativi comunitari, quali il Green New Deal della Commissione Europea.



In seguito alla mappatura degli stakeholder, sono state svolte attività di **stakeholder engagement** coinvolgendo una selezione di portatori di interesse appartenenti alle categorie "Enti Concedenti", emerse come prioritaria.

L'attività di coinvolgimento, effettuata per i Bilanci precedenti, ha previsto lo svolgimento di interviste individuali che hanno permesso di intercettare le richieste di sostenibilità degli stakeholder e i trend del settore, consentendo di completare la costruzione della **Matrice di Materialità**.

Dall'intersezione di questi risultati, sono stati infatti individuati gli aspetti materiali più rilevanti da rendicontare all'interno del presente documento. I temi di maggiore interesse per le attività di Chef Express e delle sue controllate sono riportati di seguito, suddivisi nelle tre categorie **ambientale, sociale, economico-gestionale**.

Ai temi materiali vengono associati i principali Sustainable Development Goals di riferimento, a cui Chef Express contribuisce secondo la propria Strategia di Sostenibilità

e che guidano i suoi impegni futuri (*per maggiori dettagli si rimanda al capitolo "La Strategia di Sostenibilità"*).

Oltre ai capitoli che compongono il Bilancio, nella sezione "Annex" e nel "GRI Content Index" vengono fornite ulteriori informazioni di dettaglio e di analisi dei dati degli indicatori calcolati in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione **"with reference"**.

Ogni eventuale variazione di perimetro, contestuale alla raccolta dei dati, è segnalata in nota all'interno del testo. Le principali variazioni metodologiche dei dati raccolti riguardano:

- le stime effettuate sulle quantità dei rifiuti raccolti e inviati a smaltimento, con l'obiettivo di colmare le lacune esistenti nella disponibilità di dati puntuali, riscontrate da parte delle Società municipalizzate che effettuano il servizio di raccolta rifiuti nella maggior parte dei Punti Vendita e locali del Gruppo;

- le stime per il calcolo del peso (kg) dei materiali non-food, ricavati a partire da un peso standard moltiplicato per il numero di articoli acquistati;
- le stime effettuate riguardanti i consumi energetici e di F-gas del 2020;
- Le stime effettuate per le emissioni legate ai consumi del parco auto del 2020.

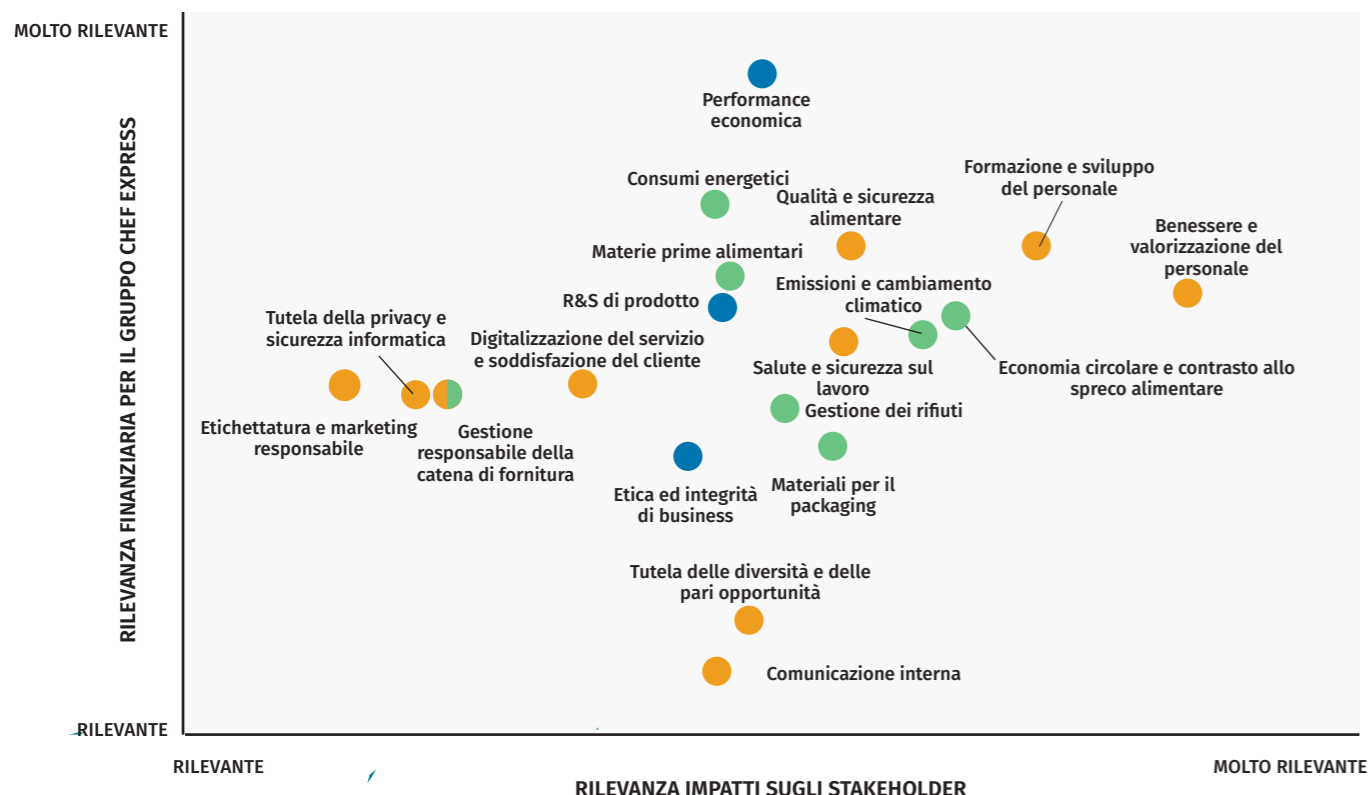
Maggiori informazioni sulla metodologia di stima utilizzata sono riportate contestualmente alle tabelle che presentano i dati in oggetto (*si veda il Capitolo 7 "La tutela dell'ambiente" e gli Annex*).

Per maggiori informazioni sui contenuti del presente documento è possibile contattare la Società Chef Express, ai seguenti riferimenti:

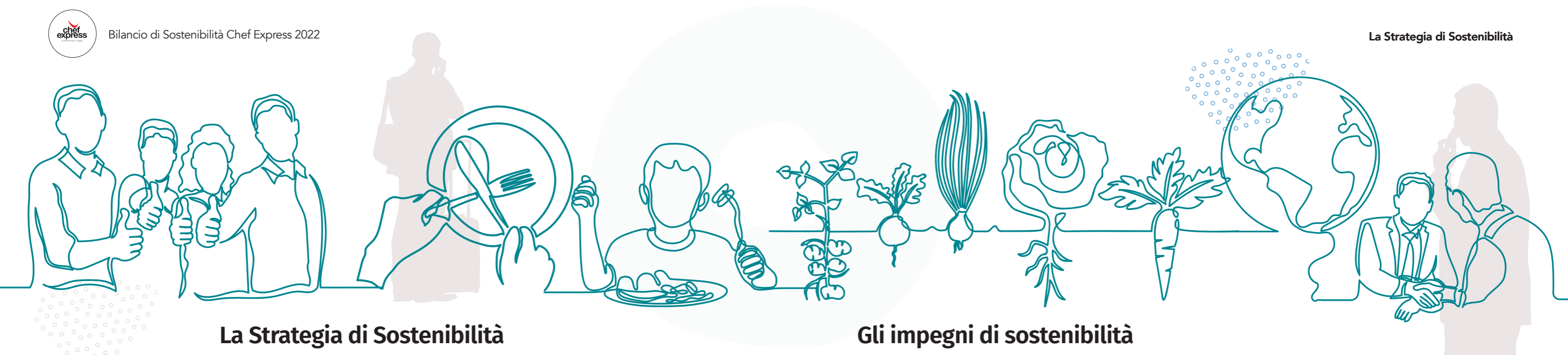
Sede Legale Via Modena, 53  
41014 - Castelvetro di Modena (MO) - Italia  
[info@chefexpress.it](mailto:info@chefexpress.it)



### Matrice di Materialità



TEMI AMBIENTALI	TEMI SOCIALI	TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiali per il packaging [GRI 301]</li> <li>• Materie prime alimentari [GRI 301]</li> <li>• Consumi energetici [GRI 302]</li> <li>• Emissioni e cambiamento climatico [GRI 305]</li> <li>• Economia circolare e contrasto allo spreco alimentare [GRI 306]</li> <li>• Gestione dei rifiuti [GRI 306]</li> <li>• Gestione responsabile della catena di fornitura [GRI 308]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Benessere e valorizzazione del personale [GRI 401]</li> <li>• Salute e sicurezza sul lavoro [GRI 403]</li> <li>• Formazione e sviluppo del personale [GRI 404]</li> <li>• Tutela delle diversità e delle pari opportunità [GRI 405]</li> <li>• Gestione responsabile della catena di fornitura [GRI 414]</li> <li>• Qualità e sicurezza alimentare [GRI 416]</li> <li>• Etichettatura e marketing responsabile [GRI 417]</li> <li>• Tutela della privacy e sicurezza informatica [GRI 418]</li> <li>• Digitalizzazione del servizio e soddisfazione del cliente</li> <li>• Comunicazione interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance economica [GRI 201]</li> <li>• Etica ed integrità di business [GRI 205, 206]</li> <li>• R&amp;S di prodotto</li> </ul>



## La Strategia di Sostenibilità

*“Nel corso degli ultimi anni abbiamo definito una strategia di sviluppo sostenibile, volta a coniugare la crescita con la tutela dell’ambiente e lo sviluppo di persone e comunità. L’azienda ha scelto di promuovere la cultura della sostenibilità, declinata lungo le direttrici ESG (Environmental, Social e Governance), come premessa ineludibile del percorso di crescita e sviluppo definito”.*

**Cristian Biasoni - AD di Chef Express**

L’**Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile** rappresenta l’ambiziosa strategia dell’Assemblea Generale delle Nazioni Unite per affrontare le sfide globali con orizzonte temporale al 2030. È composta da 17 obiettivi denominati **Sustainable Development Goals**, 169 sotto-obiettivi e oltre 200 indicatori per la valutazione delle performance di sostenibilità di tutti gli attori coinvolti nel processo di cambiamento. Il documento predilige una visione che **integra le diverse dimensioni** dello sviluppo economico, sociale e ambientale, coinvolgendo diverse categorie di attori: governi e istituzioni, società civile, organizzazioni profit e no profit. Tra questi attori un ruolo chiave è riconosciuto alle **aziende profit**, alle quali è richiesto un approccio fortemente proattivo nell’immediato per contribuire allo sviluppo sostenibile.

**I 17 obiettivi Sustainable Development Goals rappresentano l’ambiziosa strategia dell’Agenda 2030 per affrontare le sfide globali con orizzonte temporale il 2030**



## Gli impegni di sostenibilità



Chef Express e le sue Società controllate, nell’ottica di un successo duraturo orientato allo sviluppo di un modello di business responsabile, hanno adottato una **Strategia di Sostenibilità** per affrontare le sfide dei rispettivi settori in cui operano e stanno attualmente definendo un **Piano Strategico di Sostenibilità**, il quale prevederà azioni e obiettivi misurabili per il triennio a venire.

L’impegno delle Società per la sostenibilità passa attraverso le tre dimensioni, sociale, ambientale ed economica, contribuendo agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**.

La grande sfida che si pone l’Agenda 2030 si fonda sull’obbligo morale di garantire

il benessere delle future generazioni e la salvaguardia dell’ambiente che abiteranno. Di seguito il dettaglio degli SDGs a cui Chef Express e le sue controllate contribuiscono con le proprie iniziative.

**AMBITO ECONOMICO E GOVERNANCE**

SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	<p><b>ETICA E TRASPARENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adozione di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231</li> <li>Adozione di un Codice Etico</li> </ul> <p><b>GESTIONE DEI RISCHI/ORGANIZZAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mappatura dei rischi per elaborazione Modello Organizzativo 231</li> <li>Presenza di organi istituzionali interni (Consiglio d'Amministrazione, Organismo di Vigilanza, Collegio Sindacale, Revisori, Comitato SA8000, Comitato di direzione, Comitato commerciale, Comitato investimenti)</li> </ul>	<p><b>Performance economica</b> [GRI 201]</p> <p><b>Etica e integrità di business</b> [GRI 205, 206]</p>
	<p><b>DATA PROTECTION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Predisposizione di un Modello Organizzativo Privacy per la protezione dei dati personali</li> <li>Presenza del DPO (Data protection Officer) esterno</li> <li>Presenza di un Privacy Manager</li> <li>Presenza del Data Protection Committee - composto dal Group CFO, Group ICT e dal Privacy Manager</li> <li>Elaborazione delle valutazioni d'impatto dei trattamenti (DPIA) che ne necessitano ai sensi del GDPR</li> </ul>	<p><b>Tutela della privacy e sicurezza informatica</b> [GRI 418]</p> <p><b>Digitalizzazione del servizio e soddisfazione del cliente</b></p>
	<p><b>CYBERSECURITY</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adozione di un software che utilizza algoritmi evoluti basati sull'Intelligenza Artificiale per garantire la protezione web</li> <li>Adozione di un servizio per la sicurezza informatica attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per il contrasto ad attacchi perimetrali interni ed esterni</li> <li>Monitoraggio periodico della sicurezza informatica dei sistemi informativi interni ed esterni (Cloud) attraverso Vulnerability Assessment</li> </ul>	
	<p><b>DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adozione di casse automatiche digitali per la raccolta dell'ordine e per il pagamento elettronico o in contanti (Kiosk)</li> <li>Servizio di Webcam Park presso le aree di servizio autostradale</li> <li>Adozione di App mobile con diverse funzioni per migliorare la user experience e la fidelizzazione del cliente</li> </ul>	

**AMBITO SOCIALE**

SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	<p><b>SELEZIONE, FORMAZIONE E SVILUPPO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Processi di on boarding e tutoring</li> <li>Processi di selezione del personale che mirano alla valorizzazione delle competenze e allo sviluppo del capitale umano</li> <li>Valorizzazione del talent acquisition e career ladder</li> <li>Adozione di un Patto Formativo tra l'Azienda e il lavoratore</li> <li>Attivazione di percorsi di crescita professionale anche grazie alla Cremonini Academy</li> <li>Programmi di formazione specifici per operatori dei Punti Vendita e Ristoranti e per assistenti di treno</li> <li>Formazione manageriale per Store Manager e Responsabili di Funzione</li> <li>Utilizzo di piattaforme digitali per la formazione on-line</li> <li>Presenza di intranet aziendale e strumenti di comunicazione e coordinazione interna</li> </ul>	<p><b>Benessere e valorizzazione del personale</b> [GRI 401]</p> <p><b>Formazione e sviluppo del personale</b> [GRI 404]</p> <p><b>Tutela delle diversità e delle pari opportunità</b> [GRI 405]</p> <p><b>Comunicazione interna</b></p>
	<p><b>WELFARE AZIENDALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi periodiche del clima aziendale e dei bisogni dei dipendenti</li> <li>Presenza di programmi dedicati all'equilibrio fra lavoro e vita privata</li> <li>Utilizzo di piattaforme welfare per categorie di dipendenti</li> <li>Promozioni e convenzioni intra Gruppo per tutti i dipendenti</li> <li>Sistema premiante di performance per gli operatori dei Punti Vendita e Ristoranti</li> <li>Company Car ai responsabili di funzione di sede, Area e District Manager Operativi</li> </ul>	
	<p><b>DIVERSITÀ E INCLUSIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presenza di pratiche di assunzione innovative basate sulla promozione della diversità e dell'inclusività</li> <li>La percentuale di donne sul totale dei dipendenti del Gruppo si attesta al 63%</li> </ul>	
	<p><b>QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO OFFERTO AI CLIENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Misurazione e analisi dei feedback dei clienti</li> <li>Massima attenzione al controllo della salubrità e alla conformità dei prodotti</li> <li>Presenza di Sistemi di autocontrollo per la trasparenza delle informazioni e la tracciabilità dei prodotti</li> <li>Progettazione, realizzazione e Gestione di Sistemi di Autocontrollo basato sui principi dell'H.A.C.C.P.</li> <li>Adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare (UNI EN ISO 22000:2005)</li> <li>Adozione di un Sistema di Rintracciabilità di Filiera (UNI EN ISO 22005:2008)</li> <li>Adozione di un Sistemi di Gestione della Qualità (UNI EN ISO 9001:2015)</li> <li>Adozione di un Sistema di Gestione della Prevenzione e del Controllo di infezioni (<i>Biosafety Trust Certification</i>)</li> </ul>	
	<p><b>SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adozione di Sistemi di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro (UNI ISO 45001:2018)</li> <li>Conformità rispetto ai requisiti delle norme dello Standard di Responsabilità Sociale SA8000:2014</li> <li>Attività di formazione e sensibilizzazione rivolte al personale in merito al tema della tutela della salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<p><b>Salute e sicurezza sul lavoro</b> [GRI 403]</p> <p><b>Qualità e sicurezza alimentare</b> [GRI 416]</p> <p><b>Etichettatura e marketing responsabile</b> [GRI 417]</p>
	<p><b>COLLABORAZIONE CON SOCIETÀ NO PROFIT (TERZO SETTORE)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziativa "#altripasti" con Banco Alimentare Onlus per la distribuzione di cibo agli indigenti</li> <li>Contrasto alla povertà educativa con Save The Children</li> <li>Iniziativa "box solidali" per supportare la Fondazione Azione contro la Fame</li> <li>Lotta allo spreco alimentare con Too good to go</li> </ul>	
	<p><b>GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Applicazione e monitoraggio delle clausole sui diritti umani nei nuovi contratti (anche secondo normativa e standard SA 8000:2014)</li> <li>Monitoraggio ed ispezioni (in modalità anche non annunciata) verso i fornitori</li> <li>Miglioramento e applicazione del Vendor Rating Management System per la valutazione dei fornitori secondo criteri sociali e ambientali</li> </ul>	<p><b>Ricerca e sviluppo di prodotto</b></p>



**AMBITO AMBIENTALE**

SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	<p><b>RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adozione di sistemi per l'ottimizzazione del consumo di materia prima volto alla riduzione degli scarti</li> <li>• Adozione di procedure e sistemi per evitare ordini eccessivi e prevenire il deterioramento degli alimenti</li> <li>• Sviluppo e attivazione di progetti finalizzati alla riduzione dei rifiuti e a loro recupero secondo i principi dell'economia circolare, in collaborazione con partner specializzati e società no profit</li> <li>• Adozione di Linee guida per l'acquisto di prodotti con packaging composto da materiali rinnovabili, riciclabili o provenienti da riciclo</li> <li>• Mappatura e analisi delle tipologie di packaging utilizzato, al fine di ridurre gli impatti ambientali e i rifiuti prodotti da imballaggio</li> <li>• Adozione di un Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001:2015)</li> </ul>	<p><b>Materiali per il packaging</b> [GRI 301]</p> <p><b>Economia circolare e contrasto allo spreco alimentare</b> [GRI 306]</p> <p><b>Gestione dei rifiuti</b> [GRI 306]</p>
  	<p><b>ENERGIA ED EMISSIONI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili e da propri impianti fotovoltaici</li> <li>• Utilizzo di sistemi di controllo dell'efficienza energetica su tutti i carichi elettrici presenti all'interno dei Punti Vendita e dei Ristoranti</li> <li>• Gestione e monitoraggio, in loco o in remoto, di impianti e apparecchiature dei Punti Vendita e dei Ristoranti attraverso sistemi di building management</li> <li>• Attività di formazione finalizzata a responsabilizzare il personale in merito al tema dell'efficiamento energetico</li> <li>• Installazione di sistemi di illuminazione più efficienti (LED) e di nuovi impianti di climatizzazione degli ambienti a maggiore efficienza</li> <li>• Utilizzo di lavastoviglie e forni con sistema di recupero di vapore</li> <li>• Utilizzo di sistemi di monitoraggio dei consumi energetici locali in real-time con invio di alert automatici ed elaborazione di un report mensile</li> <li>• Adozione di un Sistema di Gestione dell'Energia (UNI CEI EN ISO 50001:2018)</li> </ul>	<p><b>Consumi energetici</b> [GRI 302]</p> <p><b>Emissioni e cambiamento climatico</b> [GRI 305]</p>
	<p><b>PRODOTTI E MATERIE PRIME SOSTENIBILI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto Galline Ovaiole, finalizzato entro il 2024 a pianificare e attuare la totale eliminazione di uova e ovoprodotti proveniente da galline allevate in gabbia e in sistemi combinati (riconoscimento CIWF - Compassion in World Farming)</li> <li>• Acquisto di prodotti a base di carne da Inalca che si prende cura del benessere dei propri bovini attraverso regolari controlli veterinari e dei mangimi</li> <li>• Acquisto di arance FdAI di produzione 100% italiana provenienti da raccolti di aziende modello in merito alle pratiche di lavoro e al rispetto dei diritti dei lavoratori</li> <li>• Acquisto di materie prime e prodotti provenienti da fonti sostenibili certificate</li> <li>• Acquisto di prodotti provenienti da produttori locali</li> </ul>	<p><b>Materie prime alimentari</b> [GRI 301]</p>



Chef Express insieme alle sue controllate è un player di riferimento sia a livello nazionale che internazionale. La mission è quella di "far sentire i Clienti sempre a casa" legando il piacere del buon cibo all'efficienza e alla rapidità del servizio.



Grazie ai diversi brand e ai diversi format, in un unico spazio commerciale sono presenti una grande varietà di offerte di ristorazione, che soddisfano tutte le esigenze di consumo dei Clienti.



PASSIONE

RESILIENZA

QUALITÀ

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Sono i valori portanti che guidano gli atteggiamenti e i comportamenti delle persone.

**PERFORMANCE ECONOMICA**



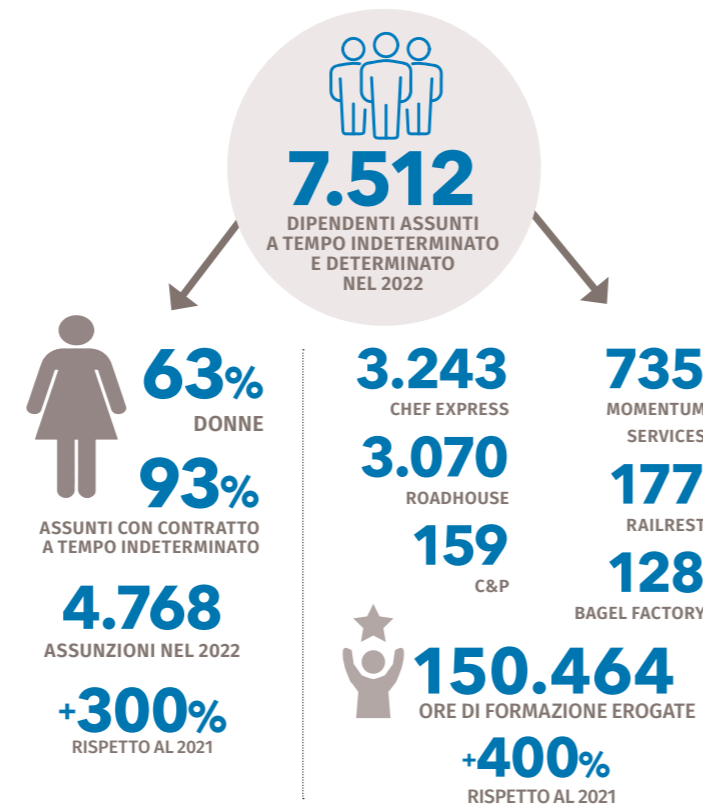
96,3% del valore economico generato dal Gruppo è distribuito agli stakeholder  
 +61% valore economico generato dalle Società con sede in Italia rispetto al 2021: **oltre 554 mln €**

- + 55% per la Società Chef Express: **349,59 mln €**
- + 70% Roadhouse: **193,95 mln €**
- +74% C&P: **10,58 mln €**

**CERTIFICAZIONI**

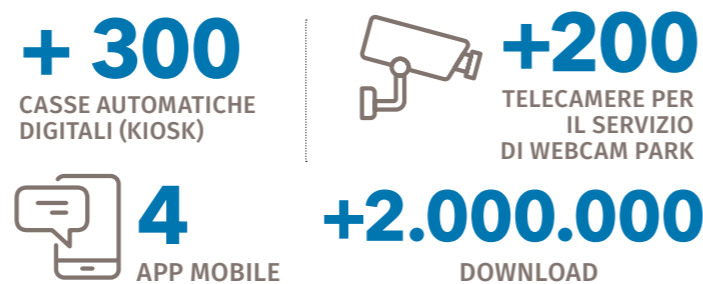
- UNI EN ISO 9001:2015**  
Sistema di Gestione della Qualità
- Sistema di autocontrollo basato sul metodo H.A.C.C.P.
- UNI EN ISO 22000:2018**  
Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare
- UNI EN ISO 22005:2007**  
Sistema di Rintracciabilità di Filiera
- BIOSAFETY TRUST CERTIFICATION**  
Sistema di Gestione della Prevenzione e del Controllo di infezioni
- UNI EN ISO 45001:2018**  
Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro
- UNI EN ISO 14001:2015**  
Sistema di Gestione Ambientale
- UNI EN ISO 50001:2018**  
Sistema di Gestione dell'Energia
- SA8000**  
Standard per la gestione aziendale della Responsabilità Sociale d'Impresa
- RS360**  
Ristorazione Sostenibile

**PERSONE**



**DATA PROTECTION, CYBERSECURITY E DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI**

- Policy in linea con GDPR e presenza di Data Protection Officer e Privacy Manager
- Software per il registro del trattamento dei dati
- Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati della profilazione della clientela loyalty
- Servizio per la sicurezza informatica h24 e 7/7 per il contrasto ad attacchi perimetrali
- Monitoraggio periodico della sicurezza informatica dei sistemi informativi



**DONAZIONI**



**GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA**

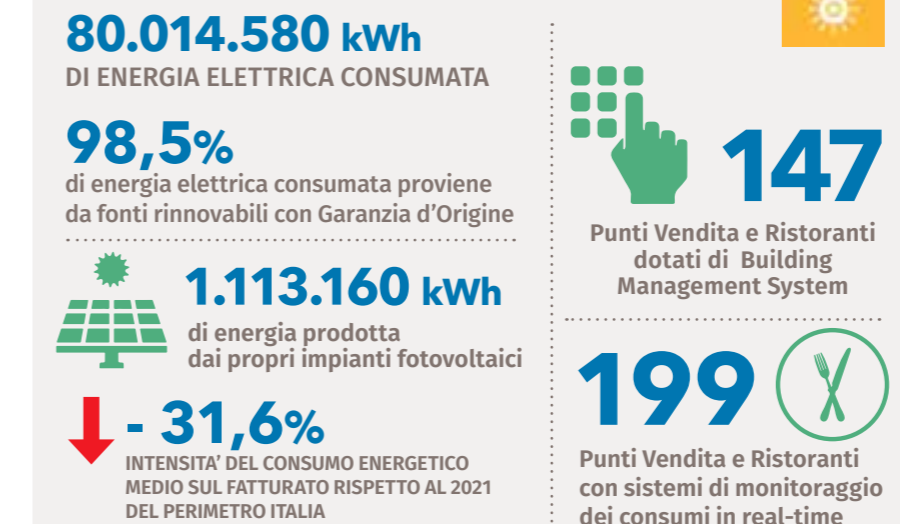


**GESTIONE ENERGETICA E CAMBIAMENTO CLIMATICO**

**EMISSIONI E CAMBIAMENTO CLIMATICO**



**EFFICIENZA ENERGETICA**



**RIFIUTI, ECONOMIA CIRCOLARE E CONTRASTO ALLO SPRECO ALIMENTARE**



**PROGETTO DI ECONOMIA CIRCOLARE** col Gruppo Hera per la trasformazione degli oli vegetali esausti in biocarburante



**ACCORDI CON LA APP OLIO E LA APP TO GOOD TO GO**



**INIZIATIVA #ALTRIPASTI" CON BANCO ALIMENTARE ONLUS PER LA DISTRIBUZIONE DI CIBO AGLI INDIGENTI**





CAPITOLO 1

# IDENTITÀ E VALORI





## La storia

Una storia di grandi successi costruita sulla fiducia, sempre al servizio dei clienti. Complice l'esperienza del Gruppo Cremonini, realtà che da oltre mezzo secolo opera nel settore alimentare, partendo dalla produzione di carne e approdando alla ristorazione, per chiudere idealmente il cerchio con la passione per la ristorazione.

Chef Express e le sue controllate offrono prodotti di qualità e convenienza per chi cerca ristoro in viaggio, durante lo shopping o per le vie delle principali città italiane. Lo fanno da più di 30 anni, con un'ampia scelta di prodotti e servizi: il food è nel loro DNA, permea la vita professionale delle loro persone, è nel know-how dei collaboratori. Tale peculiarità è motivo di orgoglio e rappresenta un tratto distintivo della mission che orienta tutte le attività.

Tutto ha inizio alla fine degli anni '80, quando Cremonini entra nella ristorazione fast food con Burghy, la catena di panini, che sfrutta la grande expertise dell'azienda nel settore della carne. Se gli anni '90 hanno segnato l'avvio della ristorazione a bordo treno e nelle stazioni con la nascita di Chef Express (1989), nel 2000 si estende al canale degli aeroporti e nel 2003, in coincidenza con la liberalizzazione del mercato, al segmento della ristorazione autostradale, crescendo fino a divenire nel 2017 il secondo operatore in Italia. Il 2001 vede invece il lancio di Roadhouse, la prima catena di steakhouses in Italia che continua lo sviluppo nel segmento del Mexican Food e, infine, nel 2019 la creazione di C&P, Società originata da un Joint Venture con Percassi, per lo sviluppo sul mercato urban e mall.



**1963**  
FONDAZIONE  
DEL GRUPPO CREMONINI

**1985**  
ACQUISIZIONE DI BURGHY  
(6 PUNTI VENDITA)

**1996**  
CESSIONE DI BURGHY A MCDONALD'S  
(96 PUNTI VENDITA)

**2001**  
CREAZIONE DELLA PRIMA CATENA  
ITALIANA DI STEAKHOUSE:  
ROADHOUSE GRILL

**2007**  
OTTENIMENTO DELLA PROPRIETÀ E DI TUTTI I DIRITTI CONNESSI DEL MARCHIO ROADHOUSE GRILL PER 50 PAESI EUROPEI

**2012**  
ACQUISIZIONE DELLA CATENA  
BAGEL FACTORY (UK)

**2016**  
TRASFORMAZIONE DI CHEF EXPRESS IN FORMAT COMPANY - INGRESSO NELLA RISTORAZIONE ON BOARD IN RUSSIA E IN TURCHIA  
ROADHOUSE GRILL DIVENTA ROADHOUSE RESTAURANT: IL CAMBIO DI INSEGNA È RAPPRESENTATIVO DEL NUOVO POSIZIONAMENTO COME RISTORANTE

**2018**  
ACQUISIZIONE DELLA CATENA  
BAGEL NASH (UK)

**2020**  
CHEF EXPRESS PUNTA SULL'INNOVAZIONE E LA DIGITALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E INAUGURA I KIOSK DIGITALI

**2022**  
CHEF EXPRESS LANCIÒ LA NUOVA APP, CHE INTEGRA IL PROGRAMMA DI LOYALTY, LA SCONTISTICA SU ALCUNI PRODOTTI E SERVIZI DEDICATI ALLA CLIENTELA; ROADHOUSE APRE IL 56° LOCALE DEL FORMAT BILLY TACOS CHE RAGGIUNGE LA CONNOTAZIONE DI "CATENA"

**1982**  
INGRESSO NEL SETTORE DELLA RISTORAZIONE CON AGAPE E ITALY&ITALY

**1989**  
INGRESSO NEL SETTORE DELLA RISTORAZIONE FERROVIARIA: NASCE CHEF EXPRESS

**2000**  
INGRESSO NEL SETTORE DELLA RISTORAZIONE A BORDO TRENO IN EUROPA

**2003**  
INGRESSO NEL SETTORE DELLA RISTORAZIONE AUTOSTRADALE CON MOTO S.P.A. (PARTNERSHIP AL 50% CON L'INGLESE COMPASS GROUP)

**2006**  
UNICO AZIONISTA DI MOTO S.P.A., CREMONINI RIUNISCE TUTTE LE AREE DI SERVIZIO SOTTO L'INSEGNA CHEF EXPRESS

**2009**  
CHEF EXPRESS DIVENTA LEADER DI MERCATO NELLE STAZIONI FERROVIARIE

**2014**  
CHEF EXPRESS DIVENTA 3° OPERATORE NEGLI AEROPORTI ITALIANI APRE IL 50° RISTORANTE ROADHOUSE

**2017**  
CHEF EXPRESS DIVENTA IL 2° OPERATORE DELLA RISTORAZIONE AUTOSTRADALE ITALIANA ROADHOUSE DIVENTA MULTIBRAND CON L'APERTURA DI CALVERA RESTAURANT E APRE IL 100° RISTORANTE

**2019**  
JOINT VENTURE CON IL GRUPPO PERCASSI, CHEF EXPRESS RAFFORZA LA PRESENZA SUL MERCATO URBAN & MALL E LO SVILUPPO FUTURO: NASCE C&P S.R.L.

**2021**  
IL PROGETTO KIOSK DIGITALI E WEBCAM PARK INIZIA LA SUA ESTENSIONE VERSO TUTTO IL PERIMETRO AUTOSTRADALE; ROADHOUSE E APRE IL 200° RISTORANTE CHEF EXPRESS SI RIAGGIUDICA LA GARA PER L'INTERA RISTORAZIONE DELL'AEROPORTO DI CIAMPINO PER LA DURATA DI DIECI ANNI

## Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale

### GRUPPO CREMONINI

≈19.500

DIPENDENTI IN TUTTO  
IL MONDO

5.132,4

MILIONI DI EURO  
DI RICAVI NEL 2022

70

PAESI NEL MONDO  
PER SVILUPPO ATTIVITÀ  
COMMERCIALI  
DI IMPORT/EXPORT

5

PAESI EUROPEI  
PER CUI GESTISCE  
LE ATTIVITÀ DI RISTORO  
A BORDO TRENO

Nato dall'iniziativa imprenditoriale di Luigi Cremonini, il Gruppo in oltre 59 anni di attività si è distinto a livello nazionale e internazionale come punto di riferimento nel mondo alimentare, non solo nel settore storico della produzione di carni bovine, ma anche nei settori della distribuzione e della ristorazione.

Nel 1963 Cremonini inizia l'attività nel settore delle carni bovine con la fondazione di Inalca, dando vita alla moderna industria della carne. Alla fine degli anni '70 avvia una politica di diversificazione, espandendosi inizialmente nel settore contiguo dei salumi e successivamente in due mercati complementari: nel 1979, con l'acquisizione di MARR S.p.A., entra nel settore della distribuzione di prodotti alimentari al foodservice e nel 1981 fa il suo ingresso nella ristorazione. Vengono così gettate le basi dell'attuale struttura del Gruppo: produzione, distribuzione e ristorazione, che ancor oggi rappresentano le 3 colonne portanti della Società.

Oggi il Gruppo Cremonini, con sede a Castelvetro in provincia di Modena, impiega circa 19.500 dipendenti in tutto il mondo e nel 2022 ha realizzato ricavi per 5.132,4 milioni di euro.

Cremonini è la prima Società privata in Europa nella produzione di carni bovine e prodotti trasformati a base di carne (*Inalca, Montana, Manzotin, Fiorani e Ibis*) ed è il numero uno in Italia nella commercializzazione e distribuzione al foodservice di prodotti alimentari (MARR). Detiene la leadership in Italia nei buffet delle stazioni ferroviarie e vanta una presenza rilevante nei principali scali aeroportuali italiani e nella ristorazione autostradale (*Chef Express*), oltre a essere presente nella ristorazione commerciale con i Ristoranti a marchio Roadhouse. In Europa è uno dei maggiori operatori nel settore della ristorazione a bordo treno.

La famiglia Cremonini ha il completo controllo del Gruppo attraverso una Holding denominata Cremonini S.p.A. che controlla a sua volta tre subholding operative: **Inalca S.p.A.** al 100%, **Chef Express S.p.A.** al 100% e **MARR S.p.A.** al 50,7% che gestiscono in maniera autonoma il proprio business operando direttamente o attraverso Società partecipate sui rispettivi mercati di riferimento

in qualità di leader o comunque in posizioni di rilievo.

La Holding Cremonini S.p.A., oltre al controllo delle tre subholding operative, definisce le strategie di acquisto e vendita delle partecipazioni, degli investimenti nei diversi settori e svolge attività di supporto nelle aree di finanza, sistemi informativi, affari legali, societario e fiscale, risorse umane e relazioni esterne.

Il Gruppo Cremonini, attraverso Inalca, è presente stabilmente con piattaforme logistiche e stabilimenti di produzione in Russia e in vari stati africani, oltre a sviluppare attività commerciali di import/export con 70 paesi nel mondo.

Anche il settore della ristorazione vanta una forte presenza all'estero, in particolare in Europa, dove Cremonini gestisce le attività di ristoro a bordo treno in 5 Paesi europei.

### La Sostenibilità del Gruppo Cremonini

Tutte le attività e gli obiettivi di sviluppo del Gruppo Cremonini sono basati su processi di integrazione sociale, ambientale ed economica, con un percorso ventennale iniziato in Italia nel settore produzione e progressivamente esteso a quello della distribuzione e della ristorazione.

Per fissare e misurare i risultati in ambito ambientale, sociale e di governance, da anni le due Società del Gruppo, Inalca e MARR, hanno predisposto ciascuna il proprio Bilancio di Sostenibilità o Dichiarazione non finanziaria, a cui si è aggiunto da due anni il Bilancio di Sostenibilità di Chef Express. Grazie alle caratteristiche del business alimentare e prima ancora che si concretizzassero i Sustainable Development Goals definiti a livello globale dalle Nazioni Unite, il Gruppo ha sempre approcciato i temi della sostenibilità in modo pragmatico, considerandoli come asset strategico del business e parte del valore economico dell'impresa, soprattutto a partire dal settore della produzione.

L'attività produttiva delle carni, la cui filiera integrata rappresenta per sua natura un modello circolare, risulta essere la più



sensibile alle tematiche della sostenibilità. Inalca pubblica ormai da molti anni il Bilancio di sostenibilità, con una ricca e accurata rendicontazione che dimostra come rispettare l'ambiente sia un vero e proprio modello di business, e che il successo dipende dalla combinazione degli obiettivi economici, capaci di garantire crescita e occupazione, grazie allo stretto legame al territorio nel quale l'impresa realizza la propria attività.

Questa realtà si è estesa negli anni agli altri settori di attività - distribuzione e ristorazione - e rappresenta oggi la visione globale del Gruppo Cremonini nell'approcciare i temi della sostenibilità. Sempre su questa strada, MARR ha considerato come prioritaria l'attuazione di strategie green nella gestione dei processi logistici-distributivi e nelle politiche di approvvigionamento dei propri prodotti, con particolare attenzione alla filiera ittica sostenibile per la quale ha implementato un proprio disciplinare volontario e vanta importanti certificazioni internazionali (*MSC e ASC*).

Per Chef Express agire green significa, invece, implementare su ogni punto vendita attività volte al risparmio energetico attraverso impianti fotovoltaici, il revamping di impianti di climatizzazione, il monitoraggio costante dei consumi e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

A questo si aggiunge l'impegno costante nella riduzione della plastica e nell'utilizzo di materiali riciclabili, biodegradabili e compostabili, nella raccolta differenziata e nella selezione di fornitori già attivi sui temi della sostenibilità. Inoltre, nell'ambito catering settore travel, Momentum, Società controllata da Chef

Express, nel 2019 ha presentato il primo progetto di Treno Green denominato "Plastic Free", con l'obiettivo di eliminare la plastica a bordo di tutti i treni inglesi Eurostar.

Il Gruppo Cremonini è fiero di aver seguito in questi anni un percorso per rilevare e monitorare i temi di sostenibilità più impattati dal proprio settore e aver ottenuto importanti risultati, in particolare nella produzione e nella distribuzione alimentare.

### Ottimizzazione dei processi di allevamento e produzione di carne in ottica di sostenibilità

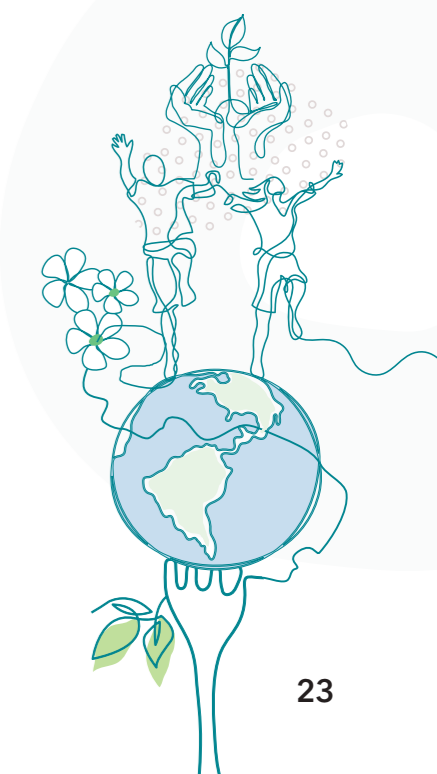
#### INALCA

- autoproduce il 77% del proprio fabbisogno energetico, di cui il 29% da fonte rinnovabile;
- ha ridotto drasticamente l'uso degli imballaggi secondo una logica di eco-design;
- ha sviluppato un processo di allevamento sostenibile che permette la minimizzazione dell'impatto ambientale e la tutela del benessere animale;

### Ottimizzazione della logistica e del packaging.

#### MARR

- ha massimizzato la valorizzazione dei prodotti a minore impatto ambientale nel suo catalogo;
- ha implementato i packaging riciclabili e minimizzandone i volumi impiegati;
- ha sviluppato una piattaforma di ottimizzazione dei percorsi dei mezzi, ove possibile prediligendo i mezzi di trasporto a minore impatto ambientale.





FAMIGLIA CREMONINI



GRUPPO CREMONINI

49,3 %

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



## Struttura societaria

Chef Express svolge le proprie attività in Italia nel mercato della ristorazione in concessione e, tramite le sue controllate, nel mercato della ristorazione commerciale. In aggiunta, su alcune aree di servizio autostradali in Italia svolge l'attività di vendita al pubblico di carburanti.

Oltre al territorio nazionale, alcune Società controllate operano nei Paesi europei nel mercato della ristorazione in concessione e nella ristorazione on-board.

Nel dettaglio, l'attività è suddivisa nei seguenti segmenti:

### Ristorazione in Concessione

Gestione di servizi di ristorazione all'interno di stazioni ferroviarie, aeroporti, aree di servizio della rete autostradale e ospedali, e di locali a marchio Bagel Factory nel Regno Unito.

Società controllata	Attività svolta
<b>GABF HOLDING LIMITED</b> Limited 90a Tooley Street Londra - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K. ed in Irlanda.
<b>BAGEL NASH (RETAIL) LIMITED</b> 90a Tooley Street, Londra, SE1 2TH - Regno Unito	Gestione locali a tema bagel nel nord dell'Inghilterra
<b>THE GREAT AMERICAN BAGEL FACTORY LIMITED</b> 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K. ed in Irlanda
<b>OI BAGEL TRADING LIMITED</b> 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K.



### Ristorazione Commerciale

gestione di locali di ristorazione a marchio Roadhouse, Calavera, Billy Tacos, Smokery, Casa Maioli, Caio e Wagamama.

Società controllata	Attività svolta
<b>ROADHOUSE S.p.A.</b> Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione, in Italia, di una catena di Ristoranti operante con i marchi Roadhouse Restaurant, Calavera Restaurant, Billy Tacos e Smokery
<b>ROADHOUSE GRILL ROMA S.r.l.</b> Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione Ristoranti a marchio Roadhouse Restaurant nella provincia di Roma e nel Lazio
<b>C&amp;P S.r.l.</b> Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione di punti vendita operanti nella ristorazione con i marchi Caio, Casa Maioli e Wagamama
<b>TIME VENDING S.r.l.</b> Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione ed installazione distributori automatici per la distribuzione di alimenti e bevande

### Ristorazione On-board

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

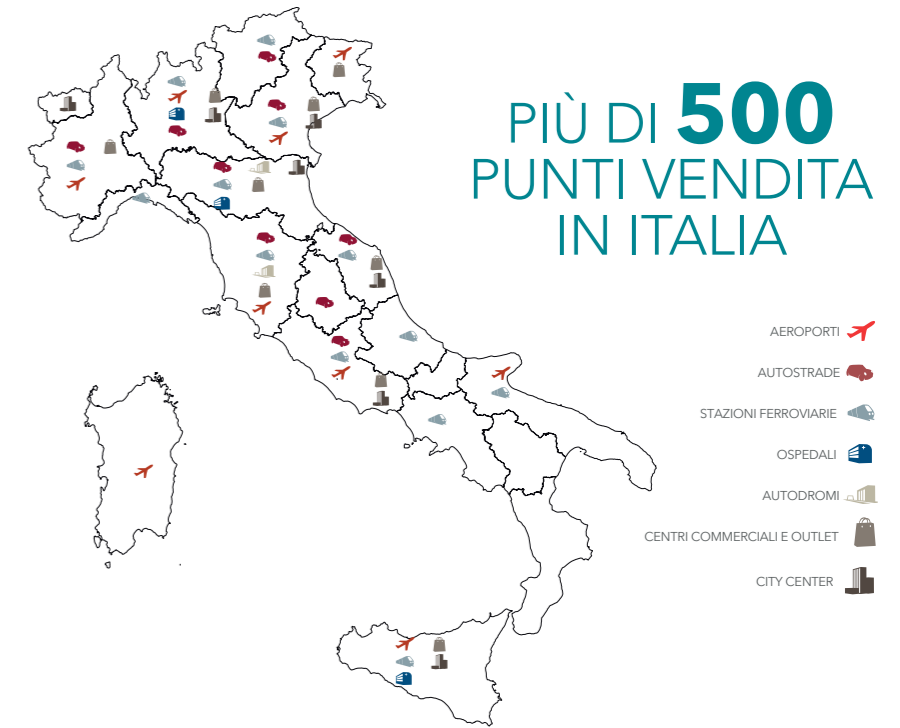
Società controllata	Attività svolta
<b>MOMENTUM SERVICES Ltd</b> Parklands Court, n.24 - Birmingham - Regno Unito	Gestione, in concessione, dei servizi di ristorazione a bordo dei treni che, attraverso l'Eurotunnel, collegano Londra con Parigi, Bruxelles e Amsterdam
<b>CREMONINI RESTAURATION S.a.s.</b> 83, Rue du Charolais, Parigi - Francia	Società inattiva
<b>RAILREST S.A.</b> Frankrijkstraat, n. 95 - Bruxelles - Belgio	Gestione, in concessione, dei servizi di ristorazione a bordo dei treni ad alta velocità Thalys che collegano il Belgio con Francia, Olanda e Germania
<b>CHEF EXPRESS UK LTD</b> 1-3 Union Street - Londra - Regno Unito	Holding di partecipazioni operanti prevalentemente nel settore della ristorazione on board ed in concessione
<b>LOUNGE SERVICES S.a.s.</b> 91, Rue du Faubourg Saint-Honoré - Parigi - Francia	Gestione, in concessione, dei servizi di accoglienza nelle sale di attesa Eurostar a Parigi

## Chef Express e le sue controllate in numeri

Grazie a un'esperienza pluritrentennale, Chef Express ha consolidato la propria leadership, divenendo **player di riferimento sia a livello nazionale che internazionale**. In questo scenario, ha rafforzato l'impegno nell'erogazione di un servizio sempre più smart e sostenibile, nel pieno rispetto del contesto sociale, ambientale e dei territori in cui opera.

Con le sue controllate, Chef Express conta oltre **500 tra Punti Vendita e Ristoranti** in Italia, di cui oltre 250 Punti Vendita dislocati tra stazioni ferroviarie, aeroporti e aree di servizio autostradali, mentre i restanti sono collocati tra i centri commerciali e le vie delle principali città italiane.

Oltre all'Italia, Chef Express è presente con la catena Bagel Factory e Bagel Nash in UK con 21 Punti Vendita aperti e in Irlanda con 30 locali affiliati in franchising, e nella ristorazione a bordo treno è presente in circa 120 treni in 5 Paesi Europei servendo sui treni inglesi Eurostar che collegano Londra, Parigi,



### RISTORAZIONE COMMERCIALE

**+250**  
PUNTI VENDITA E RISTORANTI IN ITALIA

PUNTI VENDITA IN CITY CENTER

IN SHOPPING MALL&OUTLET



**57**  
AREE DI SERVIZIO AUTOSTRADALE

**54**  
STAZIONI FERROVIARIE



**13**  
AEROPORTI



**RISTORAZIONE IN CONCESSIONE**  
**+250**  
PUNTI VENDITA IN ITALIA

PUNTI VENDITA IN STAZIONI FERROVIARIE

PUNTI VENDITA IN AEROPORTI

PUNTI VENDITA IN AUTOSTRADE

PUNTI VENDITA IN OSPEDALI

PUNTI VENDITA IN AUTODROMI

<sup>1</sup> Società escluse dalla rendicontazione del presente Bilancio di Sostenibilità, che riporta le informazioni delle Società con sede in Italia: Chef Express S.p.A., Roadhouse S.r.l. e C&P S.r.l. Per maggiori approfondimenti riguardo al perimetro di rendicontazione, si rimanda alla "Nota Metodologica" del presente documento.

**Le associazioni di settore a cui Chef Express aderisce:**

**Confimprese** - Associazione del commercio moderno che raggruppa in Italia 350 marchi commerciali, 40.000 Punti Vendita, 700.000 addetti e 200 miliardi di fatturato.

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

Bruxelles e Amsterdam e sui treni belgi Thalys che percorrono le tratte Bruxelles, Parigi, Colonia, Dusseldorf e Amsterdam.

Grazie alla capacità di unire in un unico spazio commerciale diverse offerte di ristorazione, Chef Express e le sue Società controllate soddisfano tutte le esigenze di consumo dei propri clienti.

**Stazioni ferroviarie**

In Italia, Chef Express è leader nella ristorazione delle stazioni ferroviarie: cura i servizi di bar, caffetterie, Ristoranti, self-service, fast food, pizzerie e chioschi. È presente in **54 stazioni ferroviarie in Italia con 93 Punti Vendita, di cui 11 in Grandi Stazioni.**

**Autostrade**

Chef Express ha consolidato la propria presenza anche nel settore della ristorazione

autostradale e si colloca tra i maggiori operatori in Italia. Sono **57 le aree di servizio servite sulle principali arterie autostradali italiane.**

**Aeroporti**

Negli ultimi anni ha accelerato lo sviluppo anche nelle aree aeroportuali. Chef Express è presente con **50 Punti Vendita in 13 aeroporti.** Puntando ad un'offerta sempre più qualificata, ha avviato collaborazioni con grandi chef per portare la ristorazione di altissimo livello negli aeroporti.

**Ospedali**

Chef Express gestisce bar caffetterie e Ristoranti anche all'interno di strutture ospedaliere ed è presente in **7 ospedali** a Modena, Milano, Milano Pio X, Varese, Cremona, Catania e Roma.

**Città e Centri Commerciali**

In Italia, Chef Express e le sue controllate sono presenti nelle vie delle medie e grandi città e all'interno di centri commerciali. Tramite la Società controllata **C&P**, Chef Express sviluppa costantemente la sua presenza nei centri commerciali, Shopping Mall, Outlet e Retail Park. Grazie a **Roadhouse**, continua ad espandersi in prossimità dei caselli autostradali e delle tangenziali, lungo le arterie di comunicazione e all'interno dei centri commerciali ed è presente con i suoi brand in 16 regioni italiane.



**I brand**

I diversi business e i format lanciati o acquisiti nel tempo si permeano tra di loro, con una forte cross-contamination tra i diversi mercati.

Chef Express e le sue controllate sono infatti in grado di assicurare il **format giusto per la location giusta**, in relazione alle opportunità - anche in termini di dimensioni - che gli si presentano, contando oltre **venti diversi format**. È così che nei centri commerciali e negli spazi urbani Chef Express ha sviluppato

la ristorazione di Roadhouse, ma nelle superfici piccole ha iniziato a sviluppare brand come Juice Bar e altri format fast.

Questo approccio è stato fondamentale per alimentare la **crescita** registrata negli ultimi cinque anni. Molto importante è garantire sempre la capacità di intercettare i trend e continuare a sviluppare internamente nuovi format, cogliendo opportunità dal mercato come veri e propri incubatori.



CASUAL RESTAURANT



COFFEE BAKERY & ICE CREAM



FAST & LOCAL FOOD



FINE RESTAURANT



HEALTHY BAR



MARKET



PIZZA & BAGEL



WINE BAR

**+40**  
 Il Brand Portfolio spazia dal Casual Restaurant al Coffe Bakery & Ice Cream, Fast & Local Food, Fine Restaurant, Healthy Bar, Market, Pizza & Bagel e Wine Bar.



## MADE IN CHEF EXPRESS: OUR OWN BRANDS

MOKÀ CAFÈ; BAR ITALICO; JUICE BAR; INGREDIENTI; GUSTO; OLTREGUSTO;  
CHEF STORE; VIAGGIO ESSENTIALS; VIAGGIO ITALIA; PICK; AHI POKE; JUST POKE; PIADINA DI CASA  
MAIOLI; CAIO; GOURMÈ; SEMPLICEMENTE ROMA

Coffee Bakery & Ice Cream

**Mokà Café**  
Qui puoi usare l'app

Caffetteria all'italiana sviluppata in oltre 20 anni di partnership con Lavazza

**Juice Bar**  
Qui puoi usare l'app

Healthy bar all'insegna di gusto, benessere e genuinità per il consumo veloce Grab&Go

Healthy Bar

Healthy Bar

**Just Poke**  
Qui puoi usare l'app

Pokeria dall'anima californiana firmata Chef Express

Pizza & Bagel

**Caio**  
Qui puoi usare l'app

Pizzeria romana gourmet.

**Gourmè**  
Qui puoi usare l'app

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

Fast & Local Food

Casual Restaurant

**Oltregusto**  
Qui puoi usare l'app

Terra, gusto e sapori per una sosta di qualità con la Chef Roberto Valtuzzi

**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

**Italico**  
Qui puoi usare l'app

italico: il nuovo concept che si ispira al bar tradizionale italiano reinterpretato in ottica moderna e cosmopolita.

Coffee Bakery & Ice Cream

## ALTRI BRANDS

CIOCCOLATI ITALIANI; LAVAZZA; LAVAZZA TIERRA; HARRYS' BAR; IL VERO BAR DEL PROFESSORE;  
PANELLA; LOWENGRUBE; WAGAMAMA; MC DONALD'S; RENZINI; ANTICA FOCACCERIA SAN  
FRANCESCO; SANTA CRISTINA; BOTTEGA PROSECCO BAR; WINE BAR CAGLIARI

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

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

**Il vero bar del Professore**  
Qui puoi usare l'app

Aperto a Napoli nel 1996, dalla grande esperienza della famiglia Ferrieri

Coffee Bakery & Ice Cream

**Panella**  
Qui puoi usare l'app

Storica Bakery romana con produzione artigianale e materie prime di alta qualità

Coffee Bakery & Ice Cream

**Löwengrube**  
Qui puoi usare l'app

Un nuovo modo di vivere la tradizione bavarese nei contesti di viaggio

Casual Restaurant

**Wine bar Cagliari**  
Qui puoi usare l'app

Wine bar con degustazione di piatti del territorio sardo

Wine Bar

Fine Restaurant

**Harry's Bar Roma Trevi**  
Qui puoi usare l'app

Il soggiorno nel cuore dell'amica Roma, a pochi passi dalla fontana di Trevi

Fast & Local Food

**Bottega Renzini**  
Qui puoi usare l'app

Nocineria umbra con la migliore selezione delle eccellenze tipiche della gastronomia

**McDonald's**  
Qui puoi usare l'app

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

Fast & Local Food

## Roadhouse, la prima catena di steakhouse in Italia



Roadhouse è la prima catena di steakhouse aperta in Italia, con un brand unico nel suo genere ed originale nella formula di ristorazione. La catena conta 170 Ristoranti distribuiti nella maggior parte delle regioni italiane.

Ciascun Ristorante offre piatti a base di carne con tagli selezionati e grigliati al momento, tante proposte sfiziose e di qualità, un attento e accurato servizio al tavolo, promozioni quotidiane e offerte dedicate alla clientela, con WI-FI gratuito e facilities tecnologiche sempre all'avanguardia. I Ristoranti ricoprono mediamente una superficie tra i 500 e i 700 metri quadrati, possono contenere dai 130 ai 250 posti a sedere, sono aperti 7 giorni su 7 a pranzo e a cena e dispongono di ampie aree per il parcheggio.

Negli anni Roadhouse è cresciuto e ha ampliato la propria missione sviluppando nuovi marchi nel segmento casual dining, come Smokery Restaurant, Calavera Restaurant e Billy Tacos che contano complessivamente 79 Ristoranti aperti.

I ristoranti Calavera offrono una varietà di prodotti ispirati alla cucina messicana tra cui burritos, insalate, tacos con due anime precise: la parte Fresh, rappresentata da alimenti freschi, legati ai prodotti della terra, con le specialità preparate al momento utilizzando ingredienti di prima qualità, selezionati in base alla loro origine e stagionalità; l'anima Mex, caratterizzata dai sapori intensi e fragranti dell'autentica tradizione e dei sapori millenari della cucina messicana, rivisitati in chiave moderna e originale.

Il format Billy Tacos è un fast-casual pensato per andare incontro al gusto contemporaneo, quello della Generazione Z, propenso al consumo out-of-home, abituato a spaziare dal piatto più tradizionale a quello orientato al wellness,

dalla scelta bilanciata fino al guilty pleasure. Infine, il brand Smokery, è un concept dedicato alle specialità di carne affumicata, preparata seguendo il particolare metodo di cottura Low&Slow, che identifica un tipo di cottura a fuoco basso. Il risultato di questa tecnica è una carne incredibilmente morbida, gustosa, contraddistinta da una perfetta affumicatura.

<b>170</b> ROADHOUSE RESTAURANT	<b>20</b> CALAVERA RESTAURANT
<b>3</b> SMOKERY RESTAURANT	<b>56</b> BILLY TACOS RESTAURANT

La catena di ristoranti unica per gusto e convenienza che porta in tavola le migliori specialità di carne con contenuti di innovazione.

Il break all'americano firmato Roadhouse: specialità low&slow, american breakfast e molto di più, per ogni appetito, a tutte le ore.

La cucina più contemporanea del Messico è in tutti i ristoranti Calavera, dove la ricerca della tradizione incontra una rivoluzione di freschezza.

Il meglio dello street food messicano, conosci food by go della tradizione, serviti in pochi minuti da personalizzare con infinite combinazioni.



## C&P, una joint venture dedicata alla ristorazione commerciale

Nel 2019 Chef Express, Società che gestisce le attività di ristorazione del Gruppo Cremonini, e Percassi, Società leader nello sviluppo immobiliare e nella gestione di reti commerciali di importanti brand, hanno concluso un accordo per la creazione di un operatore di riferimento nell'offerta di ristorazione multi-brand, dedicato al settore dei Centri Commerciali, Shopping Mall, Outlet e Retail Park. In base all'accordo, Chef Express ha rilevato il 60% della Percassi Food&Beverage, rinominata C&P Srl, mentre il restante 40% rimane in mano a Percassi per il tramite di Odissea Srl.

Il perimetro della C&P Srl ad oggi riguarda 21 punti vendita di ristorazione nei principali shopping mall e nei centri urbani italiani con i marchi Casa Maioli (5 locali), Caio Antica Pizza Romana (7 locali), e il marchio di ristorazione asiatica Wagamama (9 locali). Chef Express potrà sviluppare anche i marchi di C&P nell'ambito della concessione, all'interno di aeroporti, stazioni e autostrade.

Di seguito è offerta una presentazione dei diversi format:

➤ **CASA MAIOLI, Artigiani delle piadine dal 1952**, è un'autentica piadineria che racconta la tradizione romagnola. Il brand

creato dai fratelli Mirko e Alessandro Maioli - originari di Cervia, con una storia familiare che li vede legati alla preparazione della piadina romagnola seguendo la ricetta originale tramandata da tre generazioni - si caratterizza per un'offerta gastronomica imperniata sulla piadina, prodotto di eccellenza della Romagna.

Mirko e Alessandro Maioli, oltre ad essere i perfetti testimonial del marchio, sono anche parte del team operativo che svilupperà il brand Casa Maioli, per il tramite di C&P.

**CAIO ANTICA PIZZA ROMANA, Pizzeria romana gourmet.** Il focus è sulla pizza romana: un prodotto naturale, gourmet e leggero, ispirata a una ricetta dell'antica Roma. Il primo store è stato inaugurato all'Oriocenter di Orio al Serio (BG) a maggio del 2017, nella nuova Food Court del Centro Commerciale.

**WAGAMAMA**, casual restaurant etnico che basa il suo core business sull'esaltazione del cibo asiatico fresco e nutriente. Il nuovo Wagamama italiano porta a 23 il numero di Paesi in cui sono presenti locali Wagamama, catena fondata dall'imprenditore cinese Alan Yau e oggi controllata dalla The Restaurant Group, realtà da 500 locali in Gran Bretagna e specialista del casual dining market.



### Bagel Factory, prodotti freschi e sani della tradizione inglese

Bagel Factory è una catena di ristorazione, presente perlopiù nel Regno Unito e Irlanda, che offre ai propri clienti i classici bagel della tradizione inglese, freschi e di alta qualità.

Il cibo servito è semplice e preparato al momento per tutti i clienti che amano prodotti sani in un ambiente conviviale, vivace e che permette una pausa pranzo veloce ma soddisfacente. Le proposte presentano ricette tradizionali insieme a nuove varietà innovative e salutari, per creare una gamma di prodotti unica. Bagel Factory propone menù facili da scegliere che aggiungono chiarezza e velocizzano il servizio, offrendo anche ai clienti la possibilità di personalizzare il proprio bagel. In media, un bagel viene preparato in meno di due minuti, solo con ingredienti freschi.

La storia di Bagel Factory comincia nel 1966 con la fondazione di The Great American Bagel Factory. Solo nel 2016, il Gruppo Cremonini acquisisce il franchising e, negli anni, modernizza il brand rendendolo più digitale e al passo con i tempi. Oggi, i punti vendita Bagel Factory sono più di 50, divisi tra Inghilterra, Scozia, Irlanda e Italia.

### Railrest, l'eccellenza del servizio a bordo

Railrest, partner di Thalys International, offre un'ampia gamma di servizi in grado di migliorare l'esperienza di viaggio dei passeggeri dei treni ad alta velocità che si spostano tra Parigi, Bruxelles, Amsterdam e Colonia. In particolare, la Società si occupa di garantire un servizio di catering per tutte le classi del treno, dalla Business Class alla Standard. Inoltre, gestisce anche il bar a bordo (Welcome Bar) e alcune lounge ubicate nelle stazioni di partenza dei treni Thalys.

La visione di Railrest è quella di raggiungere l'eccellenza nel servizio al cliente, di essere l'azienda leader nei servizi di bordo, di essere un datore di lavoro di riferimento, offrendo ai nostri passeggeri un servizio di qualità, a un prezzo competitivo per il nostro cliente.

Del resto, la filosofia aziendale è che gli obiettivi si possono raggiungere solo arrivando all'eccellenza nel servizio del cliente. Il traguardo di soddisfare e superare le aspettative dei passeggeri,

in un ambiente altamente tecnologico e ad alta velocità, ha portato Railrest a mettere al centro l'aspetto umano fino ad arrivare a fornire un servizio personalizzato. Questo approccio si riflette nell'organizzazione, nel modo in cui viene formato il personale, nel modo in cui la Società opera, comunicando e ascoltando i passeggeri. Railrest copre 26 destinazioni europee, divise tra Francia, Belgio, Olanda e Germania, servendo più di 6,5 milioni di passeggeri nel 2022.

### Momentum Services, catering e assistenza di qualità sui treni e nelle lounge

Momentum Services è il partner esclusivo per il servizio clienti e il catering dei treni ad alta velocità Eurostar International che collegano il Regno Unito all'Europa dal 2000. Il nostro personale esperto e dedicato con sede a Londra, Parigi, Bruxelles, Amsterdam e Rotterdam assicura un'autentica esperienza di servizio agli ospiti a bordo dei treni, un

servizio di accoglienza personale nelle Business Premier Lounge e un caloroso benvenuto nelle stazioni di Amsterdam e Rotterdam. I servizi a bordo, centrati sull'alta qualità, vengono offerti in tutte le classi, mentre quelli Business Lounge sono riservati ai passeggeri Business Premier e Carte Blanche, nelle stazioni di Parigi, Londra e Bruxelles. Il team di Momentum

Services è impegnato anche nei servizi di terra nelle stazioni di Amsterdam e Rotterdam, dove accoglie i clienti e fornisce assistenza speciale. Il lavoro è sostenuto dai colleghi del team di back-office che si occupa delle attività amministrative e garantisce l'efficienza delle operazioni.

### Time Vending, una joint venture all'avanguardia per i Distributori Automatici

Time Vending è una joint venture tra il Gruppo Cremonini e il Gruppo IVS Italia, che opera nel mercato dei distributori automatici di prodotti food, non food e servizi.

La sua struttura organizzativa flessibile, composta da risorse altamente specializzate nella gestione dei Distributori Automatici e nella ricerca dei migliori prodotti presenti sul mercato, è presente in maniera ramificata su tutto il territorio italiano. Nata per integrarsi nelle diverse attività di ristorazione e sviluppatasi nel mercato delle aziende private e luoghi pubblici, si propone al mercato come partner ideale per lo sviluppo e la gestione delle aree di ristoro.

Nella sua attività, Time Vending ha come obiettivi:

- realizzare aree di ristoro evolute tecnologicamente e qualitativamente;
- offrire prodotti ad elevati standard qualitativi;
- rendere l'ambiente lavorativo più gradevole e funzionale.

In linea con le esigenze del mercato, Time Vending propone un'ampia offerta di prodotti, tra cui bevande calde e fredde, snack dolci e salati, tutti garantiti dalla qualità delle migliori marche. Inoltre, fornisce un servizio completo di supporto e consulenza per l'allestimento di aree ristoro con soluzioni altamente innovative e personalizzate.

Grazie all'expertise di Chef Express, Time Vending gestisce al meglio i principali processi specifici del business: per gli acquisti si approvvigiona solo dai fornitori primari ed acquista prodotti conosciuti e dalle caratteristiche superiori; inoltre, grazie al progetto "Cassetto verde" è in grado di dedicare dei cassetti per specificità alimentari, con un'attenzione

particolare alle intolleranze alimentari, quali la celiachia o il favismo, garantendo il manuale HACCP in linea con le normative di legge ed assicurando alimenti sani, genuini e controllati.

Il sistema di monitoraggio dei distributori assicura un intervento rapido quando il distributore non è totalmente pieno, grazie al sistema di controllo remoto tramite l'utilizzo di una modernissima "Centrale Operativa" che permette la verifica in tempo reale, con addetti al rifornimento disponibili 7 giorni su 7. Con un'attenzione ai consumi energetici, i distributori installati sono tutti di ultima generazione: A+ Energy rafed e di massima sicurezza per l'utente.

Dal punto di vista dei materiali, Time Vending è estremamente attiva nella attività sia di riduzione della plastica che nella promozione dell'attività di riciclo della stessa. Aderendo al Progetto "Rivending", utilizza un apposito contenitore per le bottigliette di plastica e i bicchieri, che facilita l'attività di recupero e riciclo della plastica stessa. Inoltre, i distributori del caffè utilizzano al 95% la tecnica di macinazione del chicco sottovuoto, ottenendo in questo modo l'eliminazione di una enorme quota di plastica generata dalle capsule di caffè. Gli scarti della lavorazione del caffè sono poi trasformati in biomassa per la produzione di energia, mentre i materiali dei distributori automatici fuori uso vengono recuperati in ottica di economia circolare.



## Mission, Vision e Valori

Il modello di business su cui si fonda l'attività di Chef Express e delle sue controllate lega il piacere del buon cibo all'efficienza e alla rapidità del servizio, caratteristiche fondamentali per tutti i segmenti del settore della ristorazione in cui opera.

La mission è semplice e molto sfidante allo stesso tempo: far sentire i Clienti sempre a casa, attraverso un'offerta di ristorazione che ha alle spalle oltre mezzo secolo di esperienza sviluppata esclusivamente nell'alimentare dal primo player italiano nel food.

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

### Valori

I valori descrivono l'identità e la cultura aziendale: individuarli e misurarli permette all'organizzazione di assicurare che la struttura interna e le persone siano coerenti con essi, che li riflettano e li supportino.

I valori guidano gli atteggiamenti e i comportamenti delle persone, stimolando l'engagement, garantendo equilibrio, stabilità e il miglioramento sulle performance aziendali.

### PASSIONE

Ogni scelta, decisione ed azione sono frutto dell'entusiasmo per il lavoro e sono sostenuti dal senso di appartenenza ad una realtà fatta di persone e rivolta alle persone.

### RESILIENZA

L'ottenimento del risultato è perseguito con tenacia e determinazione adattandosi al cambiamento e trasformando le difficoltà in opportunità.

### QUALITÀ

Il lavoro in team è contraddistinto da responsabilità, impegno e dalla ricerca costante dell'eccellenza nel rispetto degli standard.

### MIGLIORAMENTO CONTINUO

La costante ricerca della soddisfazione del Cliente attraverso l'anticipazione di bisogni e cambiamenti e attraverso lo sviluppo di nuove soluzioni ristorative è una caratteristica distintiva.



## Governance e compliance

Chef Express gestisce il proprio business in autonomia, operando direttamente o attraverso le Società controllate. Tramite il Consiglio d'Amministrazione (*nel seguito "CdA"*) determina i piani di sviluppo, formula le politiche d'investimento e le strategie di mercato.

Il CdA 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.

**Nell'esercizio 2022, rispetto alle tematiche afferenti alla Sicurezza Alimentare, Ambiente e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro non sono state registrate sanzioni e prescrizioni degne di nota e/o rilevanti per il Cliente e per i Dipendenti.**

Le sanzioni pecuniarie, registrate per inadempimenti non rilevanti negli ambiti di gestione del personale, dei rifiuti e dei pagamenti alla Pubblica Amministrazione, ammontano nel 2022 a 237.047,43 euro, fisiologicamente in aumento rispetto ai 116.993 euro del 2021 per l'ampliamento

del perimetro di rendicontazione anche alle Società estere del Gruppo.

Gli uffici legali di Chef Express e delle sue controllate si occupano di supportare 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 (fidejussioni, 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

Cristian Basoni

#### Consiglieri

Paolo Lualdi, Gianfranco Ferraro

### COLLEGIO SINDACALE

#### Presidente

Eugenio Orienti

#### Sindaci Effettivi

Paola Simonelli, Giulio Palazzo

#### Sindaci Supplenti

Alberto Baraldi, Francesca Orienti

### 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

#### Sindaci Supplenti

Alberto Baraldi, Patrizia Lotti

### Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231

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*).

Proprio per questo motivo il Gruppo ha puntato su misure di prevenzione e controllo che hanno interessato le sue due principali Società, con un peso pari oltre l'80% del fatturato del Gruppo: sia Chef Express, la Capogruppo, che Roadhouse hanno adottato, infatti, un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la prevenzione dei reati previsti all'interno del D. Lgs 231/2001.

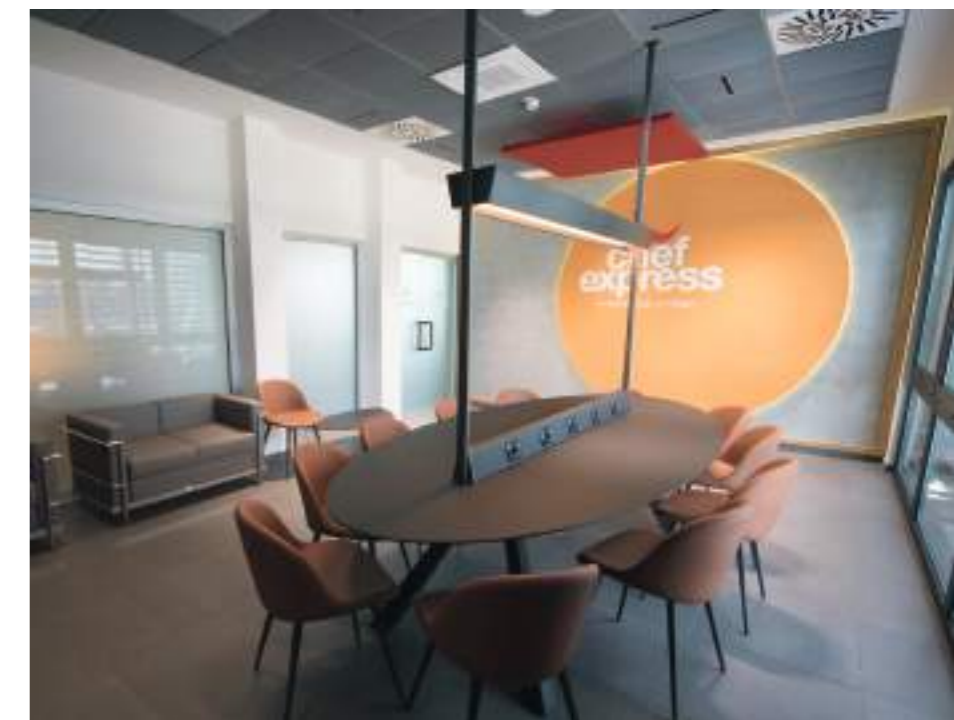
Il Modello prevede la predisposizione di procedure e regole di comportamento idonee ad evitarne il rischio di commissione di tali reati, ed è realizzato sulla base di un'analisi di rischio di tutti i reati a cui ciascuna Società è esposta nello svolgimento delle proprie attività (i "reati presupposti").

**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 CdA 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 2022 non sono pervenute segnalazioni agli OdV per presunte violazioni ai Modelli di Organizzazione e Controllo per Chef Express e le sue Società controllate.**



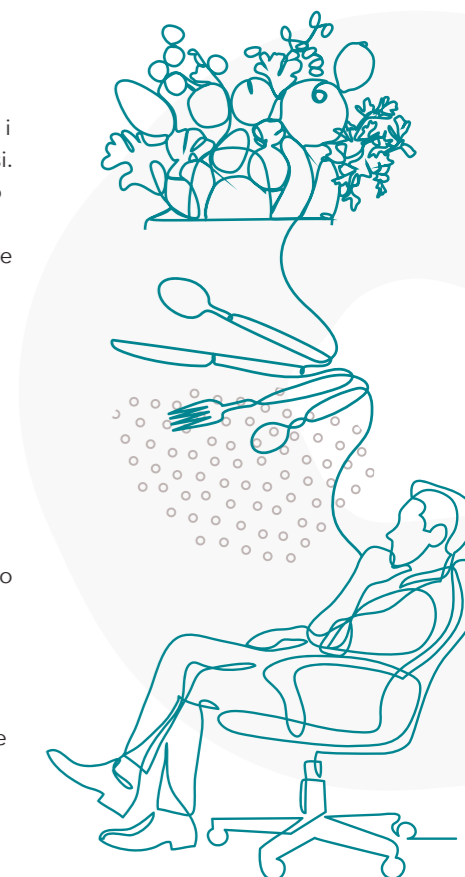
### Codice Etico

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.

### Privacy dati e sicurezza informatica

Per Chef Express e le sue Società controllate è fondamentale assicurare la tutela dei dati personali sia dei propri Clienti che dei propri Collaboratori. Chef Express, in persona del proprio



**Dallo scorso anno, la Società Chef Express utilizza un servizio per la sicurezza informatica attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 che consente d'intercettare attacchi perimetrali interni ed esterni, attivando procedure di remediation immediata in caso di situazioni di potenziale pericolo.**

Amministratore Delegato in qualità di Titolare dei trattamenti dei dati personali si avvale dei Referenti Interni Privacy individuati nei vari Responsabili di Funzione per adempiere alla normativa in materia di trattamento dei dati personali e quindi per l'applicazione del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"). Inoltre, ha ritenuto opportuno nominare un DPO (Data Protection Officer) esterno, nonché individuare una figura interna come Privacy Manager. Per le Società controllate è stata effettuata una mappatura dei trattamenti dei dati personali, in relazione alle singole aree e funzioni aziendali; configurando il Registro dei trattamenti, così come previsto dal GDPR.

Per i piani di sviluppo digital dell'area Marketing, vengono regolarmente svolte specifiche analisi ad hoc e se necessario si elaborano le valutazioni d'impatto sul trattamento (DPIA) ai sensi del GDPR per una costante salvaguardia dei dati personali dei Clienti e dei Collaboratori.

Sul fronte della **cybersecurity**, al fine di garantire un più elevato grado di sicurezza del sistema informatico, sono state aggiornate e integrate le policy relative all'utilizzo degli **strumenti informatici aziendali**, con nuove impostazioni del firewall in relazione ai protocolli https che proteggono l'integrità e la riservatezza dei dati scambiati attraverso una comunicazione criptata.

Diverse sono le iniziative prese in questo ambito dalle varie Società del Gruppo. Dallo scorso anno, la Società **Chef Express** utilizza un **servizio per la sicurezza informatica attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7** che consente d'intercettare attacchi perimetrali interni ed esterni, attivando procedure di remediation immediata in caso di situazioni di potenziale pericolo. Inoltre, si serve di un software per monitorare e individuare gli **eventi malevoli** e le attività di aggiornamento degli antivirus e antispam su tutte le postazioni utenti, sia per la sede che per i Punti Vendita.

La sicurezza informatica viene monitorata grazie a **Vulnerability Assessment** periodici, svolti sui sistemi informativi sia interni che esterni (Cloud), che prevedono l'attuazione dei piani di remediation ove necessario.

È stata, inoltre, effettuata una **valutazione d'impatto sulla protezione dei dati** (DPIA) relativamente al sistema di videosorveglianza presso i Punti Vendita della catena

nell'interesse legittimo della tutela del patrimonio aziendale.

In alcuni Punti pilota - con l'intenzione di estendere tale funzionalità su tutta la divisione autostradale - è stata attivata la funzionalità aggiuntiva "uomo a terra" mirata anche alla salvaguardia degli interessi vitali del personale dipendente. Si è elaborata, poi, la procedura interna relativa alla gestione della videosorveglianza presso i punti di vendita definendo le varie funzioni coinvolte in tale processo. Sempre per quanto riguarda la protezione dei dati la Società ha elaborato una valutazione d'impatto relativamente alla profilazione attraverso il sistema "Chef-Loy di loyalty Management", il tutto tramite la nuova versione della propria app mobile (di cui si parlerà in dettaglio nel paragrafo "La digitalizzazione del servizio" del Capitolo 6).

A questo si affianca l'aggiornamento delle informative e la predisposizione di nuove nomine di responsabili, insieme alle iniziative prese negli anni precedenti per quanto riguarda il software relativo alla gestione del trattamento dati. Si tratta di un impegno che ha dato i suoi risultati.

**Nell'esercizio 2022, infatti, non vi sono denunce comprovate ricevute riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti, né si sono verificate fughe, furti o perdite di dati dei Clienti.**

Nel corso del 2022 anche **Roadhouse e C&P** hanno continuato il percorso di adeguamento agli adempimenti introdotti in tema di privacy negli ultimi anni. È stata effettuata una mappatura dei rischi connessi al trattamento dei dati personali, in relazione alle singole aree e funzioni aziendali, individuando e nominando i responsabili e sub-responsabili del trattamento dei dati personali e istituendo il Registro dei trattamenti, così come previsto dal regolamento, mediante l'utilizzo di un apposito software gestionale.

Sono state potenziate, inoltre, le misure in cybersecurity al fine di garantire un più elevato grado di sicurezza del sistema informatico, e sono state aggiornate e integrate le policy relative all'utilizzo degli strumenti informatici aziendali, con nuove impostazioni del firewall e dell'infrastruttura generale, tramite aggiornamenti software alle ultime release.

Anche Roadhouse e C&P hanno rinnovato il servizio per la sicurezza informatica attivo

24 ore su 24 e 7 giorni su 7 che consente d'intercettare attacchi perimetrali interni ed esterni, attivando procedure di remediation immediata in caso di situazioni di potenziale pericolo. Inoltre, le Società si servono di un software per monitorare e individuare gli eventi malevoli. Le attività di aggiornamento degli antivirus e antispam su tutte le postazioni utenti avvengono regolarmente sia per la sede che per i locali. La sicurezza informatica viene monitorata tramite Vulnerability Assessment periodici, svolti sui sistemi informativi sia interni che esterni, che prevedono l'attuazione dei piani di remediation ove necessario.

Nel corso del 2022 è stata adottata, poi, una soluzione software che agisce a livello di browser, in tempo reale, creando una protezione intorno alle persone e alle postazioni. Grazie all'utilizzo di algoritmi evoluti basati sull'Intelligenza Artificiale, la piattaforma analizza le connessioni esterne in base al loro comportamento, superando così i limiti di soluzioni classiche che si basano solo su un'analisi reputazionale. In questo modo è garantita una protezione web real time del 99%.

Per quanto riguarda le controllate estere, **Bagel Factory** condivide con il resto del Gruppo la centralità della privacy e della sicurezza dei dati come strumento per la fiducia del Cliente e agisce in sintonia come le normative europee GDPR. La strategia aziendale in tema di protezione dei dati prevede l'impiego di una politica trasparente per quanto riguarda la raccolta, l'utilizzo, la condivisione e la conservazione dei dati degli utenti. A tali fine, l'informativa sulla privacy è facilmente accessibile sul sito web nell'obiettivo di garantire la trasparenza e creare una comunicazione aperta con gli utenti. A questo si accompagna una raccolta prudente dei dati che prevede l'ottenimento dei soli dati essenziali e l'impegno a non conservare informazioni ridondanti. L'azienda, inoltre, ha realizzato progressi del quadro informatico e di cybersicurezza, attraverso l'introduzione dell'autenticazione a più fattori per i sistemi aziendali, cui si affianca l'integrazione di un software di monitoraggio proattivo per mitigare le attività dannose, mantenendo anche una soluzione antivirus e antispam aggiornata.

Grazie a questo impegno, Bagel Factory è orgogliosa di poter affermare che **nel 2022 non ci sono stati incidenti confermati di violazione dei dati dei clienti, fughe di notizie**



**o perdite.** Lo sforzo prosegue con una serie di attività previste entro la metà del 2024. Queste riguarderanno non solo il monitoraggio e l'aggiornamento continuo sulle ultime minacce alla sicurezza, ma anche attività di formazione e sensibilizzazione incentrate sulle migliori pratiche, sul rilevamento delle e-mail di phishing e sulla comprensione dei rischi dei link sospetti.

Anche le Società che si occupano di servizi a bordo come **Railrest e Momentum Services** sono ovviamente impegnate nella protezione dei dati degli utenti.

Railrest, in particolare ha introdotto nel 2022 nuove politiche sulla privacy relative all'uso degli strumenti informatici. L'accesso ai sistemi è regolato e monitorato quotidianamente fin dal primo giorno; sono stati predisposti allarmi per avvisarci di eventuali irregolarità e ogni accesso è registrato e archiviato. Strumenti e prodotti di sicurezza sono in uso dal 2018: nel 2022 la Società ha affrontato il passaggio a soluzioni cloud con grande attenzione alla privacy e alla sicurezza degli utenti. Il processo di autenticazione a più fattori è stato introdotto per tutti i login, mentre la politica sui cookie del sito web è stata aggiornata al fine di conformarsi alle ultime norme GDPR in vigore da maggio 2018. Grazie a tutto questo **Railrest non ha subito nel 2022 alcuna violazione o fuga di notizie di alcun tipo.**

**Roadhouse e C&P hanno rinnovato il servizio per la sicurezza informatica attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 che consente d'intercettare attacchi perimetrali interni ed esterni, attivando procedure di remediation immediata in caso di situazioni di potenziale pericolo.**



## Digitalizzazione dei processi aziendali



**Nel corso del 2022, Chef Express ha potenziato l'implementazione di diverse azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione, rafforzando gli sforzi intrapresi negli anni precedenti a seguito della pandemia**

La sicurezza informatica e la tutela della privacy, descritte nel paragrafo precedente, sono elementi essenziali per il Gruppo che negli anni ha continuato a investire nell'innovazione e nella digitalizzazione dei servizi. Nel corso del 2022, ad esempio, Chef Express ha potenziato l'implementazione di diverse azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione, rafforzando gli sforzi intrapresi negli anni precedenti a seguito della pandemia. Le principali azioni sono state mirate all'ottimizzazione dei processi aziendali in continuità con il 2021 e hanno riguardato in particolare:

- l'aggiornamento degli apparati network per rendere scalabile la connettività dati dei locali grazie alla tecnologia networking SD-WAN che consente il massimo livello di servizio per i Clienti, quali pagamenti elettronici, wi-fi, kiosk multimediali, firma digitale ed etichette elettroniche.
- L'integrazione dei sistemi pianificazione turni e presenze del personale di Locale all'interno dei sistemi gestionali di negozio: i processi di gestione delle risorse umane sono strutturati ed organizzati per consentire il controllo in tempo reale delle ore pianificate nei Punti Vendita, facilitando la consultazione online delle buste paga. In tal modo, grazie anche alla costruzione di nuovi KPI di performance, la Società persegue un incremento nell'efficiamento operativo.
- Proseguimento del percorso di digitalizzazione Foodcost, continuando lo sviluppo del software per il calcolo del food-cost comprensivo di tutti i brand della ristorazione di Chef Express tramite un

sistema di reportistica per monitoraggio dei principali KPI di controllo di performance.

- Ulteriore sviluppo delle interfacce utente dei kiosk digitali estendendone l'utilizzo presso i locali delle aree aeroportuali e urbane di stazione con nuovi brand. La raccolta dell'ordine con il pagamento elettronico al kiosk o in cassa permette un miglioramento della vendita suggerita e la riduzione delle code.
- Implementazione di nuove funzionalità nell'App Mobile quali l'acquisto online, con l'unificazione delle piattaforme CMS fra i sistemi backend App e Kiosk, omogeneizzando così il comportamento dei touch point digitali.
- Costante evoluzione della piattaforma Salesforce con implementazioni al customer database su cui vengono svolte le attività di marketing automation, ovvero i processi di ottimizzazione e automazione delle campagne di marketing condotte via e-mail, sms, social media, dispositivi mobile e pubblicità online per i locali dei diversi brand. La piattaforma è stata integrata con i POS presenti presso i locali e con il sistema di Loyalty e permette di creare percorsi specifici su vari canali, che offrano un'esperienza coerente e connessa per il Cliente.

Anche Roadhouse ha potenziato, nel corso del 2022, l'implementazione di diverse azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione. Le principali azioni sono state mirate all'ottimizzazione dei processi aziendali in continuità con il 2021 e hanno riguardato:

- L'aggiornamento tecnologico degli apparati network per rendere più scalabile la connettività dati dei locali e l'evoluzione della piattaforma Salesforce, analogamente a quanto compiuto da Chef Express;
- Sviluppo dei Kiosk Digitali proseguendo la diffusione del servizio di casse automatiche presso i locali Billy Tacos, tramite un'interfaccia rivolta ai Clienti per la raccolta dell'ordine e il pagamento elettronico. Sono stati apportati, inoltre, sostanziali miglioramenti delle interfacce

utente dei kiosk digitali anche grazie e migliorie sui sistemi di backend e integrazione con i sistemi di negozio;

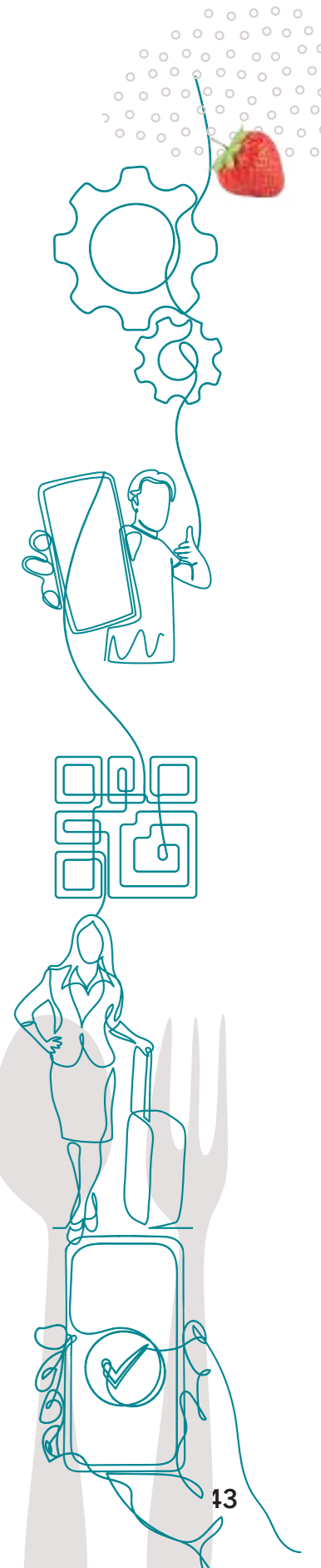
- Realizzazione di una nuova App Mobile dedicata al format BillyTacos per la fidelizzazione del Cliente;
- Implementazione ed estensione della Connect Smart Host sui Ristoranti. Questa applicazione, basandosi sulle caratteristiche specifiche del Ristorante, permette di gestire puntualmente prenotazioni e proporre il tavolo più idoneo rispetto alle necessità dei Clienti che possono effettuare la prenotazione tramite App.

Analogamente alle altre società italiane del Gruppo, C&P ha consolidato, nel 2022, i propri asset digitali, in sostanziale continuità con le attività dell'anno precedente. In particolare, presso i locali è stata attivata il provider Deliverect per l'efficiamento dei processi di raccolta ordine delivery direttamente presso il POS di negozio, migliorando così il processo operativo di gestione, ordine e rendicontazione amministrativa. È proseguita, poi - come in Chef Express e Roadhouse - l'evoluzione della piattaforma Salesforce con implementazioni al customer database su cui vengono svolte le attività di marketing

Per quanto riguarda le controllate estere, **Bagel Factory** ha concentrato la propria attenzione, nel 2022, sul potenziamento della connettività dati nei Punti Vendita per migliorarne l'efficienza, con un'enfasi significativa sulla trasformazione digitale dell'esperienza per il Cliente. A tal fine la Società ha esteso la segnaletica digitale dei menu in un numero maggiore di locali. Anche la gestione del personale ha subito una revisione, grazie a una soluzione basata su cloud per monitorare i turni e le presenze, garantendo maggiore trasparenza e responsabilità.

Una delle integrazioni più significative è stata quella con le casse EPOS e la soluzione di gestione delle scorte FnB. Questo sistema permette ai responsabili dei Punti Vendita di registrare quotidianamente gli sprechi di cibo: i dati non vengono utilizzati solo per i controlli mensili, ma aiutano anche a determinare i costi alimentari complessivi e a monitorare i KPI.

Bagel Factory è, inoltre, impegnata per il futuro ad aggiungere servizi per il Cliente,



iniziando da una nuova applicazione mobile di fidelizzazione lanciata nel 2023. L'applicazione non riguarda solo i punti fedeltà, ma anche l'approfondimento del coinvolgimento con la clientela, fungendo da canale per il marketing interno e rendendo le attività promozionali più mirate ed efficaci. I Clienti potranno, poi, effettuare gli ordini direttamente dal cellulare, garantendo un servizio più sicuro e conveniente, pur continuando Bagel Factory a lavorare nel Regno Unito in partnership con piattaforme di consegna come JustEat, Deliveroo, Uber e Hungry Panda. A fine 2023 è prevista, inoltre l'integrazione del sistema EPOS con i terminali di pagamento elettronico per offrire ai clienti un processo di transazione più efficiente e veloce.

La digitalizzazione rimane un pilastro anche nei servizi a bordo dei treni. **Railrest**, in particolare, porta avanti dal 2018 una politica senza carta su tutti i fronti ed è a tal fine impegnata nell'automazione dei processi. La società automatizza l'estrazione dei rapporti inviati al Cliente Thalys su base giornaliera e da questi estrae rapporti Journey compilati e inviati a utenti selezionati in modo automatico, su base settimanale o mensile

Il 2022, inoltre, è stato segnato da alcuni progressi verso gli obiettivi di digitalizzazione definiti negli anni precedenti quali: realizzazione del nuovo sito Railrest.com; digitalizzazione del processo di paghe e stipendi (arrivato a una copertura dell'80% presso la sede centrale); implementazione di Office365 su tutti i dispositivi degli utenti

dell'ufficio (65) e di MS Exchange su tutti i dispositivi degli agenti (250), cui si affianca l'utilizzo di Microsoft Teams per le riunioni e dell'App Fellow per la collaborazione; il tutto con l'obiettivo di migliorare il lavoro e gestire calendari condivisi. I prossimi progetti riguarderanno l'estensione della digitalizzazione paghe e stipendi alle altre basi operative; la digitalizzazione automatica di fatture e archivi; l'automatizzazione del processo di briefing su cui si basa la comunicazione interna per ridurre l'input manuale.

**Momentum Services**, invece, ha avviato la migrazione SD-WAN attraverso la resilienza di Internet in fibra nel quarto trimestre del 2022 con un completamento previsto per la fine del quarto trimestre del 2023. In questo modo la Società può gestire tutte le reti di uffici in quattro paesi da un unico meccanismo di controllo. A ciò si affianca lo sviluppo di API (*Application Programming Interfaces*) con il Cliente Eurostar per consentire un migliore utilizzo dei sistemi di reporting esistenti, come i registri di viaggio: in questo modo la Società è in grado di monitorare i dati in arrivo dagli equipaggi operativi e di gestire i problemi in tempo reale attraverso dei cruscotti.

Momentum Services ha, inoltre, sviluppato la propria applicazione interna "Jarvis" per automatizzare il processo di ordinazione del catering di Prima Classe. Jarvis richiama i dati dal database clienti ogni cinque ore, recuperando i posti prenotati per nei successivi 7 giorni e le informazioni sulle richieste di pasti speciali, trasmettendo le informazioni al back office operativo per le modifiche e inviando i rapporti ai centri logistici di tutti i Paesi per consentire loro di effettuare gli ordini con i ristoratori. Jarvis ha ridotto le ore di lavoro, ha eliminato gli errori umani dal processo, ha fornito la possibilità di analizzare i dati e ha migliorato tutti i processi di pianificazione delle risorse degli stakeholder attivi sulla supply chain.



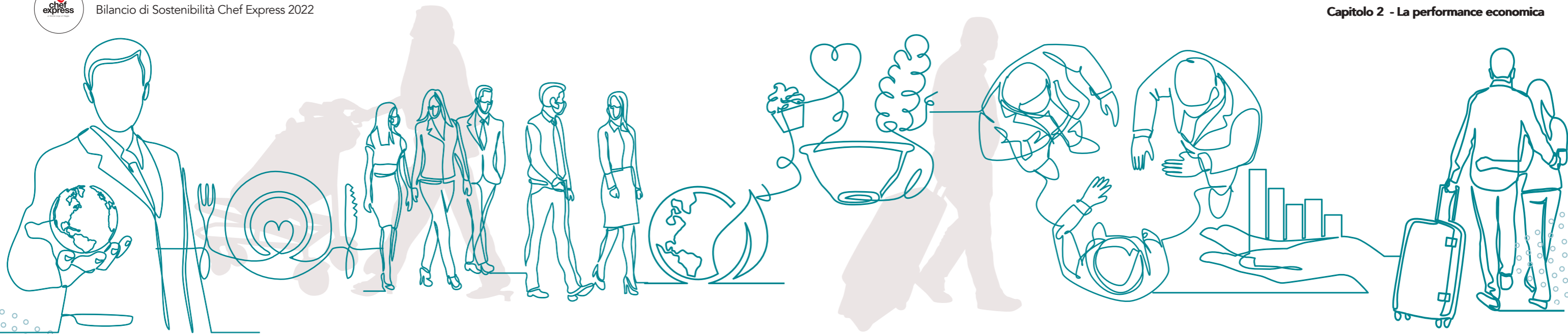




CAPITOLO 2

# LA PERFORMANCE ECONOMICA





## La ripartenza post-pandemia

Il 2022 è stato l'anno in cui Chef Express e le sue controllate sono potute ritornare sui livelli di performance economica delle serie storiche prima della pandemia.

Il 2021, infatti, pur caratterizzato dalla ripresa dei consumi e delle attività, è stato un anno che, in determinati periodi, ha continuato a risentire delle restrizioni predisposte per contrastare la diffusione della pandemia da

Covid-19; provvedimenti che nel biennio 2019-2020 hanno avuto enormi ricadute sulla società a livello globale, oltre che sul Gruppo.

Nel 2022 si è registrato, quindi, un aumento nei principali KPI di performance economica rispetto all'anno precedente<sup>1</sup>: è migliorato il margine operativo lordo e il risultato netto, si è avuto un aumento del 68% dei ricavi e una crescita del 60% degli scontrini emessi, a fronte di un aumento del numero di Punti Vendita e Ristoranti monitorati pari al 16%.

Grazie a questi risultati e alla solidità dei propri azionisti, Chef Express e le sue Società controllate possono continuare a guardare avanti e a investire in nuovi progetti che ruotano su innovazione, digitalizzazione e sostenibilità, con l'obiettivo di divenire ancora più competitive sul mercato nazionale e internazionale.



<sup>1</sup> I risultati fanno riferimento al solo perimetro delle Società con sede in Italia di cui si dispone dei dati del triennio precedente.

**640**  
MILIONI EURO  
VALORE ECONOMICO GENERATO

**96,3%**  
del valore economico generato da tutto il Gruppo nel 2022 viene distribuito agli stakeholder:

**616,3**  
MILIONI EURO DISTRIBUITI

**554,1**  
MILIONI EURO DI VALORE ECONOMICO GENERATO DALLE SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA  
**+61%**  
RISPETTO AL 2021

**532,9**  
MILIONI EURO DI VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DALLE SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA  
**+58%**  
RISPETTO AL 2021

**SVILUPPO DEL BUSINESS NEL 2022**

**CHEF EXPRESS**

**4**  
GARE VINTE NEL CANALE AEROPORTUALE

**ROADHOUSE**

**49**  
APERTURE DI NUOVI RISTORANTI

**C&P**

**3**  
APERTURE DI NUOVI RISTORANTI WAGAMAMA

## Valore economico generato e distribuito

Il 2022, anche grazie al già citato superamento delle condizioni sfavorevoli imposte dal diffondersi della pandemia, ha visto un forte incremento delle presenze turistiche extranazionali e un consolidamento del numero di vacanzieri nazionali, che già erano cresciuti consistentemente nel terzo trimestre del 2021; un periodo che per l'Italia da sempre rappresenta il momento più significativo per il turismo nazionale e per i consumi alimentari extradomestici. Tale dinamica è stata la dimostrazione che, non appena le condizioni sanitarie lo consentono, il consumo alimentare extradomestico ritorna ad essere una voce di spesa importante per gli Italiani, con effetti positivi sulle imprese leader del settore come Chef Express.

Il **valore economico generato**, che offre una misura della ricchezza generata da un'Organizzazione grazie al proprio core business, per l'intero Gruppo è stato, nel 2022, pari a 640 milioni di euro, mentre, guardando al solo perimetro delle Società con sede in Italia, di cui sono disponibili i dati di raffronto con il triennio precedente, ha registrato un **aumento complessivo del 61%** rispetto all'esercizio precedente, passando da 345,1 a 554,1 milioni di euro.

La valutazione delle performance economiche in termini di sostenibilità impone di guardare, inoltre, al valore economico distribuito ai diversi stakeholder con i quali un'Organizzazione si rapporta.

Il **valore economico distribuito** nell'esercizio 2022 costituisce per Chef Express e le sue



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO DAL GRUPPO CHEF EXPRESS 2022 IN EURO	
Valore economico direttamente generato	640.016.456
Valore economico distribuito	616.290.117
Fornitori	421.486.116
Collaboratori	191.909.104
Finanziatori	7.819.650
Azionisti	0
Pubblica Amministrazione	-5.074.287
Comunità	149.534
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>23.726.339</b>

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO NEL TRIENNIO DA CHEF EXPRESS E SOCIETÀ CONTROLLATE IN ITALIA IN EURO			
	2022	2021	2020
Valore economico direttamente generato	554.123.358	345.137.774	275.564.242
Valore economico distribuito	532.869.962	336.578.953	280.944.235
Fornitori	381.602.210	247.823.251	206.317.150
Collaboratori	148.971.740	94.483.720	84.571.284
Finanziatori	7.441.190	6.174.178	4.708.012
Azionisti	0	0	0
Pubblica Amministrazione	-5.294.712	-11.978.883	-14.809.099
Comunità	149.534	76.687	156.888
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>21.253.396</b>	<b>8.558.820</b>	<b>-5.379.993</b>

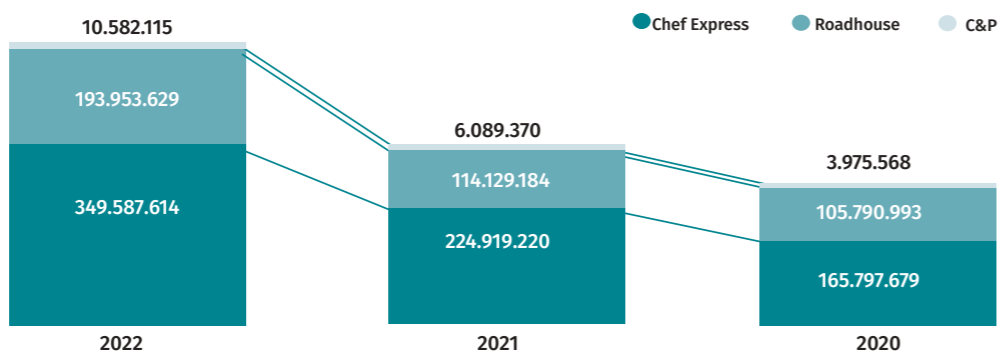
DETTAGLIO VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO PER SOCIETÀ DEL GRUPPO, ANNO 2022 IN EURO

	Totale	Chef Express	Roadhouse	C&P	Momentum	Railrest	Bagel Factory
<b>Valore economico direttamente generato</b>	<b>640.016.456</b>	<b>349.587.614</b>	<b>193.953.629</b>	<b>10.582.115</b>	<b>6.961.000</b>	<b>20.375.098</b>	<b>58.557.000</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>616.290.117</b>	<b>333.011.467</b>	<b>188.276.833</b>	<b>11.581.662</b>	<b>5.764.000</b>	<b>19.826.155</b>	<b>57.830.000</b>
Fornitori	421.486.116	244.327.029	128.967.994	8.307.187	3.106.000	10.868.906	25.909.000
Collaboratori	191.909.104	86.325.538	58.491.435	4.154.767	2.658.000	8.714.364	31.565.000
Finanziatori	7.819.650	3.304.424	3.969.098	167.668	0	51.460	327.000
Pubblica Amministrazione	-5.074.287	-1.095.058	-3.151.694	-1.047.960	0	191.425	29.000
Comunità	149.534	149.534	0	0	0	0	0
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>23.726.339</b>	<b>16.576.147</b>	<b>5.676.796</b>	<b>-999.547</b>	<b>1.197.000</b>	<b>548.943</b>	<b>727.000</b>

VALORE ECONOMICO GENERATO IN EURO

	2022	2021	2020	Var % 2022-2021
Chef Express	349.587.614	224.919.220	165.797.679	+55%
Roadhouse	193.953.629	114.129.184	105.790.993	+70%
C&P	10.582.115	6.089.370	3.975.568	+74%
<b>Totale Italia</b>	<b>554.123.358</b>	<b>345.137.774</b>	<b>275.564.242</b>	<b>+61%</b>
Momentum	58.557.000			
Railrest	20.375.098			
Bagel Factory	6.961.000			
<b>Totale Gruppo</b>	<b>640.016.456</b>			

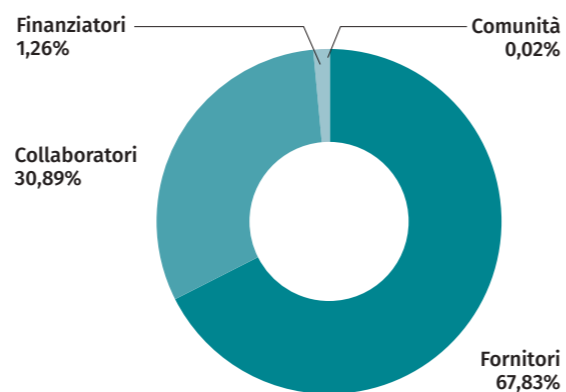
Valore economico generato nel triennio, per Società con sede in Italia



VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

	2022	2021	2020	Var % 2022-2021
Chef Express	333.011.467	215.263.021	171.238.445	+55%
Roadhouse	188.276.833	114.956.429	104.670.911	+64%
C&P	11.581.662	6.359.503	5.034.879	+82%
<b>Totale Italia</b>	<b>532.869.962</b>	<b>336.578.953</b>	<b>280.944.235</b>	<b>+58%</b>
Momentum	57.830.000			
Railrest	19.826.155			
Bagel Factory	5.764.000			
<b>Totale Gruppo</b>	<b>616.290.117</b>			

Valore economico distribuito dal Gruppo - 2022



controllate il 96,3% del **valore economico generato** ed è stato destinato prevalentemente ai **fornitori** (67,8%) per l'acquisto di beni e servizi, ai **collaboratori** (30,9%) in termini di costi del personale, ai **finanziatori** (1,3%), oltre che a **comunità** e **territorio** (0,02%) sotto forma di donazioni e liberalità erogate. Per quanto riguarda la **Pubblica Amministrazione** - rappresentata nella distribuzione con segno negativo - nel corso dell'ultimo triennio, Chef Express si è avvalsa delle misure predisposte dalle istituzioni governative per supportare gli operatori e i soggetti maggiormente colpiti dagli effetti del Covid-19.

Rispetto al 2021, guardando al solo perimetro delle Società con sede in Italia di cui si dispone dei dati del triennio precedente, il **valore economico distribuito** nel 2022 ha registrato un **aumento complessivo del 58%**, in linea con l'aumento del **valore economico generato**.

Con l'obiettivo di ridurre sensibilmente l'incidenza degli oneri concessori e degli affitti attraverso l'azzeramento delle rate dovute durante il periodo di lockdown e una riduzione dei costi attuali, nel 2022 sono state, inoltre, portate avanti le trattative avviate già nei due precedenti esercizi con le diverse concessionarie (*autostradali, aeroportuali, ferroviarie*), gestori dei centri commerciali e landlord per una ridefinizione delle condizioni contrattuali.

Chef Express ha definito un approccio chiaro a cui sta dando concreta attuazione nel perseguire i propri orientamenti strategici, mirando a:

- consolidare la **posizione di leadership** e di relazione con il mercato, garantendo ai Clienti un elevato standard di servizio, anche attraverso un approccio integrato che si basa su iniziative integrate tra approccio "fisico" e strumenti "digitali";
- individuare **nuove opportunità di business** con particolare riguardo alle forme di servizio (*take away, delivery*) e automatizzazione dei processi di vendita (es. *kiosk, App*) che si sono rafforzate nel corso dell'ultimo triennio attraverso importanti investimenti;
- perseguire la corretta **gestione dei costi operativi**, soprattutto attraverso interventi sui costi fissi;

- ricorrere ai servizi di tesoreria centralizzata messi a disposizione dal **Gruppo Cremonini**, che non ha mai fatto mancare il proprio sostegno a tutte le Società del Gruppo.



## Sviluppo del business

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

- Le Società Chef Express, Bagel Factory e le società on board train (Railrest e Momentum Services), che operano nel campo delle attività di ristorazione in concessione, sviluppano il proprio business attraverso la partecipazione a gare d'appalto, la prima nei diversi canali (autostradali, aeroportuali, ferroviari) mentre le altre esclusivamente nel canale ferroviario;
- Le Società Roadhouse e C&P, che operano nel campo delle attività di ristorazione commerciale, sviluppano il proprio business per mezzo di acquisizioni di terreni e immobili o per contratti di affitto.

L'approccio di gestione adottato dalla Società **Chef Express** per la gestione di gare e appalti prevede, in particolare, specifiche azioni finalizzate all'adempimento dei requisiti di gara richiesti, quali:

- **Trasparenza e integrità di business:** i bandi richiedono alte garanzie di integrità e trasparenza nell'ambito dei rischi di corruzione, pratiche anti-competitive e antimafia;
- **Requisiti sociali per le risorse umane:** la maggior parte dei bandi di gara richiede di prevedere il mantenimento, almeno per i successivi 18 mesi dall'aggiudicazione della gara, dei livelli occupazionali del personale impiegato in precedenza presso l'area oggetto di procedura. I contenuti dell'offerta di gara riguardanti il Personale sono elaborati di concerto con la Direzione Risorse Umane e la Direzione Operations;
- **Ambiente:** 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



### CHEF EXPRESS

4

GARE AGGIUDICATE  
NEL CANALE AEROPORTUALE  
NEL 2022

### ROADHOUSE

49

NUOVI RISTORANTI DI  
DIFFERENTI FORMAT APERTI  
DURANTE IL 2022

C&P  
3

NUOVI RISTORANTI WAGAMAMA  
APERTI NEL 2022



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 di gara, in sede di seduta pubblica, l'Ente Concedente comunica i risultati in termini di punteggio assegnato ai diversi criteri di valutazione. Questi riscontri rappresentano un metro di giudizio fondamentale per l'analisi interna del processo di gara che viene condotta unitamente all'analisi a consuntivo annuale del rating di vittorie, rapportate al budget dell'anno di riferimento e allo storico degli anni precedenti.

Per la Società **Chef Express**, il 2021 aveva sancito il ritorno alle procedure di gara nel canale aeroportuale e ferroviario da parte dei maggiori Enti Concedenti e registrato l'importante riaggiudicazione della gara per l'intera ristorazione dell'Aeroporto di Ciampino, con una durata di dieci anni.

Nel 2022 Chef Express ha ampliato il proprio impegno nel canale aeroportuale aggiudicandosi le gare di:

- Malpensa T1 Schengen
- Palermo
- Catania
- Fiumicino

Per il prossimo biennio, invece, la Società prevede la partecipazione a nuove gare nel canale autostradale.

Anche l'attività di **Roadhouse** è riuscita ad adattarsi alla situazione pandemica e post-pandemica con nuove strategie. In particolare, lo sviluppo immobiliare programmato dalla Società è stato rallentato dagli effetti della pandemia negli anni 2020 e 2021. Questa circostanza avversa è stata però tramutata in opportunità attraverso la creazione di **nuovi format più piccoli** come dimensioni e costo d'investimento (è il caso di *Billy Tacos*), che hanno previsto soprattutto inserimenti all'interno dei centri commerciali come affitto di ramo d'azienda.

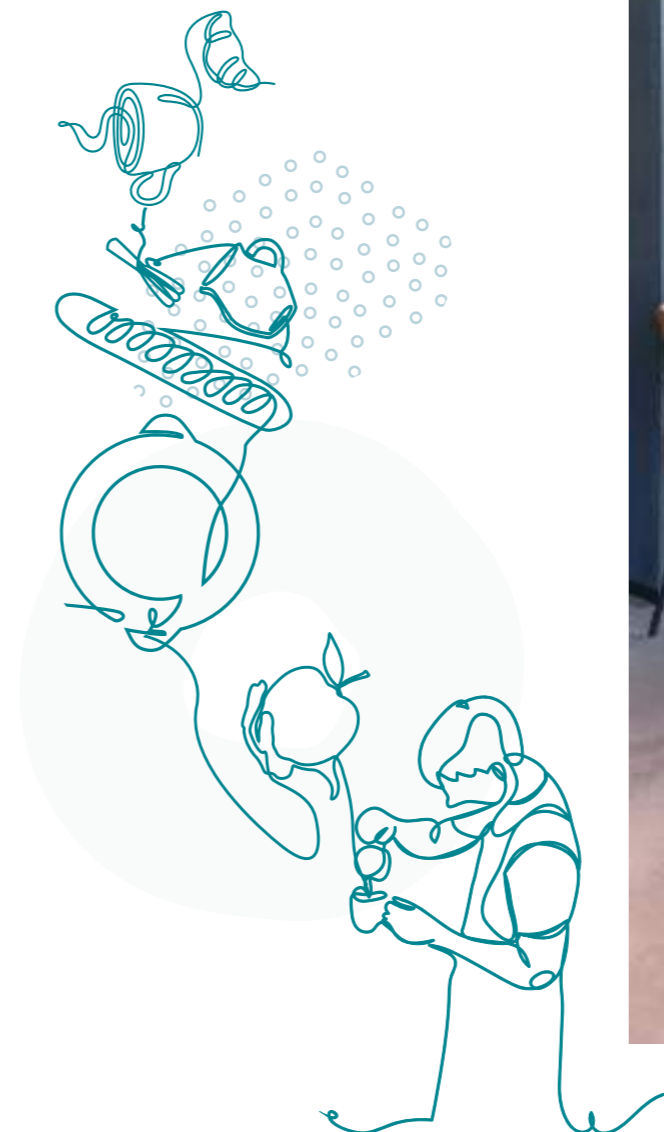
L'anno **2022** è stato caratterizzato, quindi, dallo sviluppo e dal miglioramento costante del format *Billy Tacos* raggiungendo, con 56 locali aperti, la connotazione di "catena". Il 2022 ha visto l'apertura di **49 nuovi Ristoranti**

di differenti format, facendo registrare a fine anno un totale di 249 locali aperti, dove il marchio Roadhouse rimane quello di punta con 170 Ristoranti:

- 40 Billy Tacos
- 4 Calavera Restaurant
- 4 Roadhouse Restaurant
- 1 Smokery Restaurant

La Società **C&P**, invece, in continuità con gli anni precedenti e al fine di consolidare la notorietà del brand e migliorare i costi gestionali operativi, ha aperto nel 2022 **3 nuovi Ristoranti Wagamama** presso Bicocca Village di Milano, Centro Commerciale Fiordaliso di Rozzano e Valmontone Outlet. Per quanto riguarda le società estere, nel 2022 non si segnalano sviluppi rilevanti.

Per la crescita futura, **Bagel Factory** ha ricevuto l'approvazione dagli azionisti a un piano di sviluppo aziendale che prevede 6 nuove aperture ogni anno per gli esercizi 2023, 2024 e 2025.

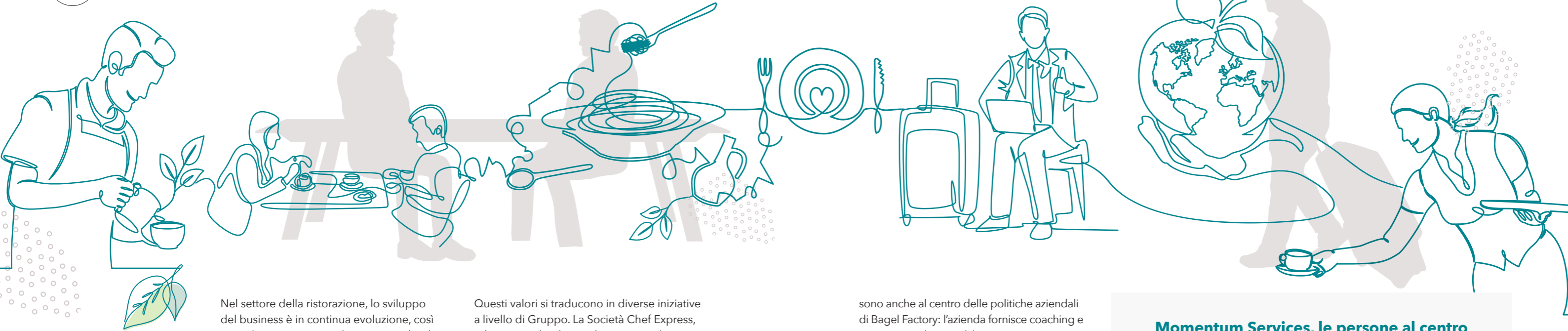




CAPITOLO 3

# LE PERSONE





Nel settore della ristorazione, lo sviluppo del business è in continua evoluzione, così come le competenze richieste: tecniche di ristorazione, soddisfazione e cura del Cliente, lavoro di squadra, dinamismo e flessibilità. Per questa ragione, in Chef Express e nelle sue Società controllate, vi è un grande impegno verso la valorizzazione e formazione delle persone, all'interno di un clima aziendale ispirato ai valori dell'operosità e del rispetto.

Tale impegno ha un impatto significativo sulla performance e sulla reputazione del Gruppo che realizza, per questo, una serie di buone pratiche quali l'attrazione dei talenti; il coinvolgimento dei dipendenti per creare un ambiente di lavoro positivo e produttivo; la diversità e l'inclusione; la responsabilità sociale; la legalità e la conformità a leggi e regolamenti, iniziando dal Contratto Nazionale di Lavoro (CCNL).

Questi valori si traducono in diverse iniziative a livello di Gruppo. La Società Chef Express, ad esempio, ha deciso di investire sul benessere dei propri dipendenti, iniziando da un'analisi dei loro bisogni. Nel 2022 ha coinvolto tutto il personale di Direzione dei Punti Vendita in un percorso formativo di 18 mesi, finalizzato allo sviluppo delle cosiddette soft skills (capacità relazionali e comportamentali) per il miglioramento nella gestione dei collaboratori. Chef Express si è dotata, quindi, di una policy di gestione di tali competenze anche attraverso il coinvolgimento delle organizzazioni sindacali e la regolamentazione di queste tematiche nell'ambito dell'integrativo aziendale.

Analoga attenzione alle persone e alle loro competenze è posta da Roadhouse che punta a far vivere la migliore esperienza al Cliente grazie a un lavoro quotidiano di valorizzazione, formazione e sviluppo delle proprie risorse umane. Ciò si traduce in un forte approccio meritocratico che può portare tranquillamente i dipendenti più giovani ad assumere ruoli di responsabilità dopo un intenso e sfidante training on the job: lo dimostra l'età media dei responsabili di Punto Vendita (ruolo che implica la gestione di un gruppo mediamente di 20 persone) che è pari a 29 anni.

Per raggiungere questi risultati la Società fa leva sul percorso di analisi del clima aziendale avviato nel 2020 e concluso nel 2021, grazie al coinvolgimento di tutti gli Store Manager in interviste singole. Roadhouse ha utilizzato le risultanze dell'analisi per organizzare e revisionare i turni, cercando di garantire la miglior compensazione dei tempi di vita/lavoro, tenendo in considerazione le singole esigenze dei dipendenti. 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 online, 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. Per questo per il 2023 Bagel Factory prevede di implementare posizioni di tirocinio e di sponsorizzazione dedicate ai cittadini non britannici, ottenendo dal Governo inglese la licenza di sponsor per consentire ai dipendenti più validi di continuare la propria carriera anche se in possesso di visti prossimi alla scadenza (studenti internazionali e laureati).

Analoga attenzione alle persone si trova in Railrest che ha lanciato diversi programmi dedicati all'equilibrio fra lavoro e vita privata, comprese iniziative per adattare gli orari degli agenti evitando il sovraccarico di lavoro. La Società, ad esempio, coinvolge studenti interessati a un'esperienza di lavoro per facilitare l'attuazione del piano ferie dei dipendenti in estate.

L'attenzione alle persone è esemplificata, inoltre, dall'iniziativa "Enquête bien être Railrest" un workshop interno dedicato al benessere dei dipendenti. Dopo una prima fase di spiegazione e lavoro sulla motivazione, il progetto prevede l'analisi dei risultati di una survey interna sulla soddisfazione dei dipendenti, con un'ultima fase dedicata alle azioni e ai miglioramenti possibili. In parallelo, Railrest ha lavorato sulla permanenza del personale temporaneo trasformando i contratti a tempo determinato in contratti a tempo indeterminato, in stretto contatto con l'agenzia del personale, oltre a promuovere il reclutamento esterno e a

### Momentum Services, le persone al centro

Momentum Services mette al centro le persone, con l'obiettivo di offrire ai passeggeri il miglior servizio, a bordo e nelle lounge che la Società gestisce. Questo si traduce in una cultura aziendale in cui i dipendenti sono chiamati al rispetto quotidiano di valori e comportamenti:

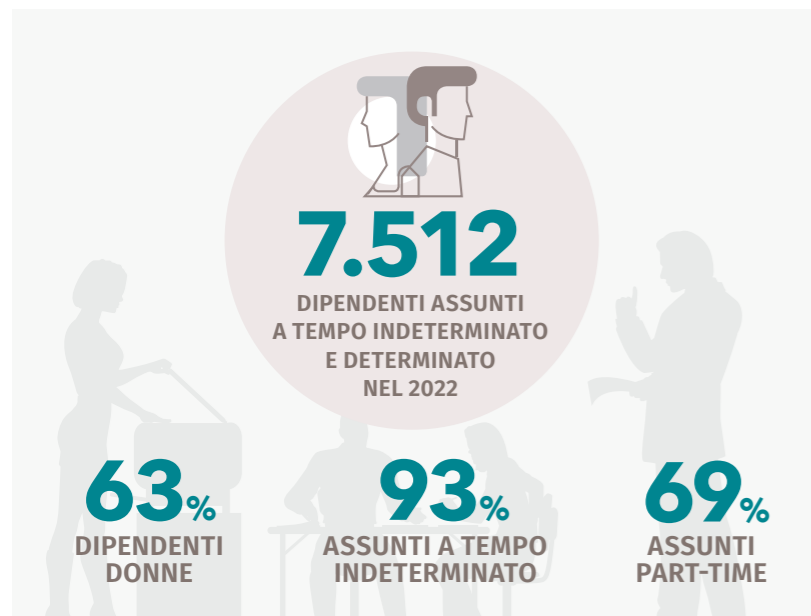
- **Diversità** - Apprezzare le differenze tra le persone e trattare con rispetto i valori, le credenze, le culture e gli stili di vita delle persone
- **Inclusione** - I dipendenti devono dimostrare di apprezzare, accettare e promuovere l'inclusione tra loro e all'interno dell'organizzazione in

generale, indipendentemente dal background o dalle circostanze di ciascuno

- **Valori** - Tutti i dipendenti di Momentum sono chiamati a mostrare almeno due fra questi valori: agilità, innovazione, flessibilità, rispetto, sicurezza sul lavoro, impegno sociale e nella comunità, sostenibilità e contributo all'ambiente
- **Responsabilità** - Accettazione della responsabilità di una condotta onesta ed etica nei confronti degli altri; ciò implica anche la disponibilità a essere giudicati in base alle prestazioni.

incoraggiare le segnalazioni dei dipendenti. In generale l'azienda punta a sviluppare pratiche di assunzione innovative basate sull'idea di diversità e inclusione, investendo anche su miglioramenti nella gestione delle Risorse Umane.

Railrest si impegna, nel 2023, nella centralizzazione della gestione delle buste paga, attraverso un software comune a tutte le sedi, per garantire accuratezza; prevede, poi, di ottimizzare la pianificazione dei compiti e dei team con strumenti ampliati a tutte le basi operative. In parallelo, continuerà l'investimento nel coinvolgimento dei dipendenti, anche attraverso iniziative mirate all'integrazione dei nuovi assunti.

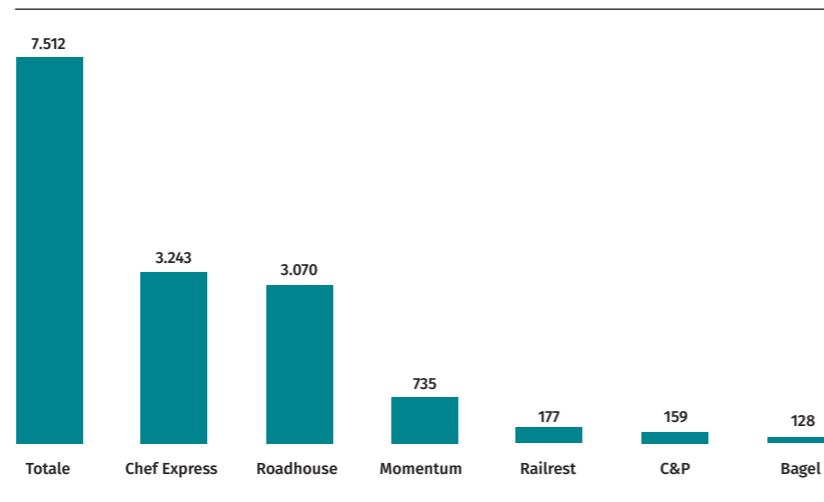


# L'organico

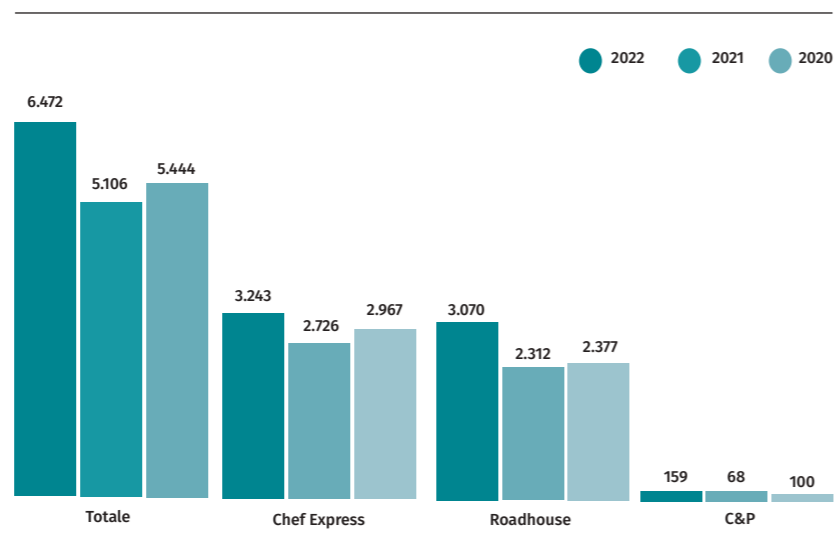
Nel 2022 le Società Chef Express, Roadhouse e C&P contano 6.472 dipendenti, ai quali vanno aggiunti i 1.040 dipendenti delle società estere, per un totale di 7.512. I lavoratori sono quasi totalmente assunti con contratto a tempo indeterminato (93%) e prevalentemente part-time (69%). I dipendenti appartengono principalmente alle Società Chef Express e Roadhouse, a cui fanno capo rispettivamente il 43,2% e il 40,9% del personale, mentre il personale della Società C&P conta per il 2,1%. Le Società estere pesano, per Bagel Factory l'1,7%, Railrest 2,4%, mentre Momentum per il 9,8%.

Se l'11% dell'organico è composto da dipendenti appartenenti alla 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 (37%) e inferiore a 30 anni (52%), che conta più della metà delle risorse umane del Gruppo. Si registra un aumento dell'organico di dipendenti rispetto al 2022, dovuto all'allargamento del perimetro di rendicontazione anche alle Società estere. Considerando invece i lavoratori in somministrazione, che pesano per il 13% e sono pari a 1.103, il trend del 2022 risulta in diminuzione del 13%. L'organico complessivo dato dalla somma dei dipendenti e degli altri collaboratori delle Società Chef Express, Roadhouse e C&P ammonta a 7.482 persone nel 2022, contro i 6.372 del 2021.

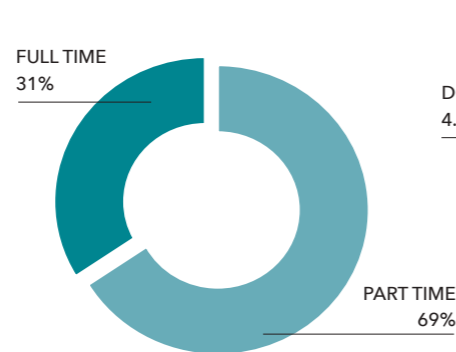
Totale dipendenti a tempo determinato e indeterminato 2022



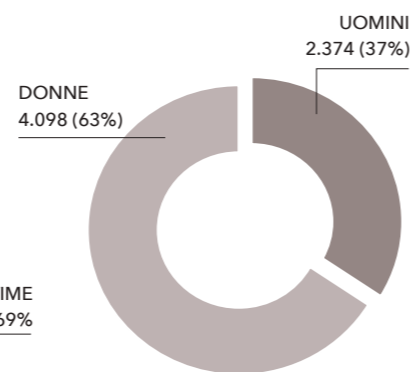
Totale dipendenti a tempo determinato e indeterminato nel triennio per Società con sede in Italia



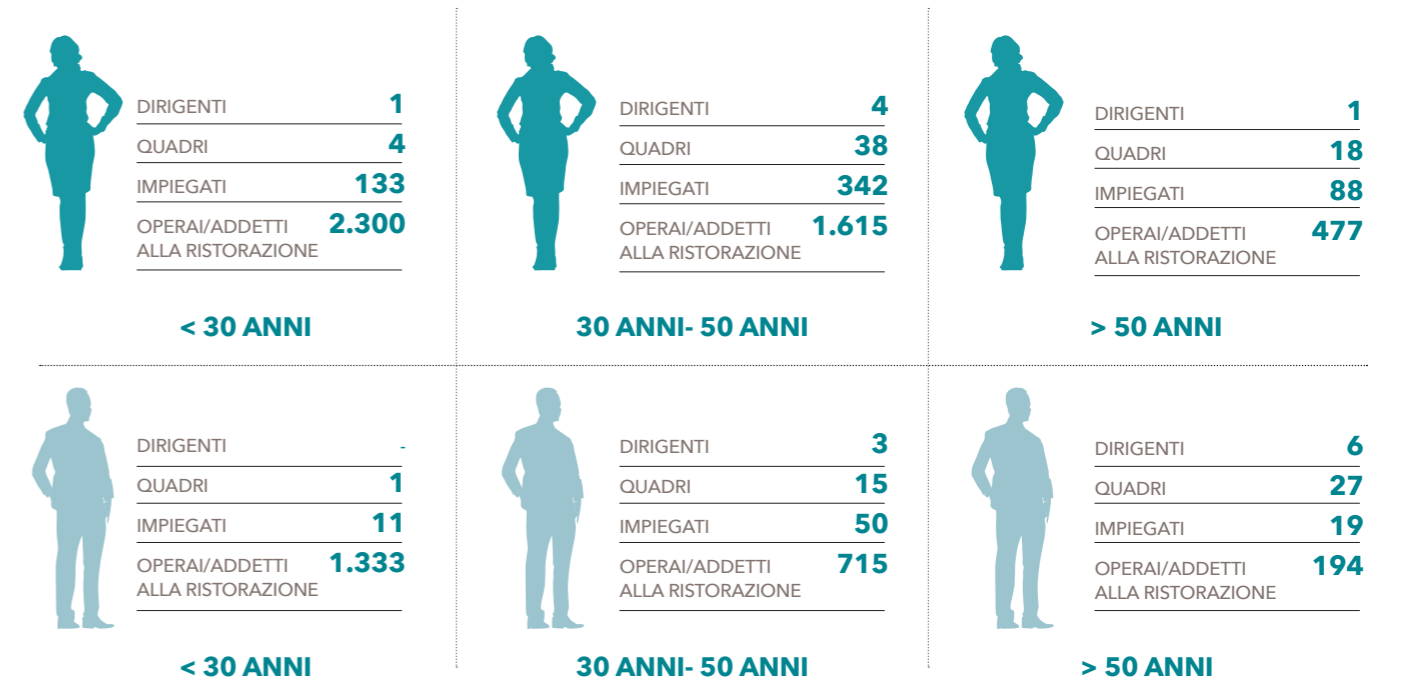
Dipendenti 2022 per tipologia di impiego



Dipendenti 2022 per genere



Dipendenti 2022 per genere, fascia d'età e categoria di impiego



Collaboratori complessivi per contratto di lavoro e per genere al 31 dicembre

	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P			Bagel	Railrest	Momentum
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2022	2022
<b>TOTALE</b>	<b>8615</b>	<b>6372</b>	<b>5492</b>	<b>3617</b>	<b>3033</b>	<b>2975</b>	<b>3686</b>	<b>3176</b>	<b>2397</b>	<b>179</b>	<b>163</b>	<b>120</b>	<b>128</b>	<b>218</b>	<b>787</b>
Totale donne	5355	4028	3495	2354	2019	1973	2229	1924	1468	86	85	54	71	133	482
Totale uomini	3260	2344	1997	1263	1014	1002	1457	1252	929	93	78	66	57	85	305
<b>Tempo indeterminato (e apprendistato)</b>	<b>6956</b>	<b>5019</b>	<b>5396</b>	<b>3080</b>	<b>2690</b>	<b>2952</b>	<b>2843</b>	<b>2261</b>	<b>2348</b>	<b>138</b>	<b>68</b>	<b>96</b>	<b>127</b>	<b>153</b>	<b>615</b>
Donne	4396	3246	3447	2045	1816	1959	1752	1400	1448	68	30	40	70	88	373
Uomini	2560	1773	1949	1035	874	993	1091	861	900	70	38	56	57	65	242
<b>Tempo determinato</b>	<b>556</b>	<b>87</b>	<b>48</b>	<b>163</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>227</b>	<b>51</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>120</b>
Donne	328	54	21	96	20	7	127	34	12	10	0	2	1	18	76
Uomini	228	33	27	67	16	8	100	17	17	11	0	2	0	6	44
<b>Totale altri collaboratori</b>	<b>1103</b>	<b>1266</b>	<b>48</b>	<b>374</b>	<b>307</b>	<b>8</b>	<b>616</b>	<b>864</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>95</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>52</b>
Donne	631	728	27	213	183	7	350	490	8	8	55	12	0	27	33
Uomini	472	538	21	161	124	1	266	374	12	12	40	8	0	14	19
<b>di cui interinali</b>	<b>1096</b>	<b>1266</b>	<b>46</b>	<b>372</b>	<b>307</b>	<b>6</b>	<b>616</b>	<b>864</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>95</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>48</b>
Donne	628	728	26	212	183	6	350	490	8	8	55	12	0	26	32
Uomini	468	538	20	160	124	0	266	374	12	12	40	8	0	14	16
<b>di cui stage</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Donne	3	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Uomini	4	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3

## Solidarietà, responsabilità sociale e reputazione: Roadhouse tra gli Italy's Best Employers

Secondo lo studio condotto dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, Roadhouse è una delle 400 Aziende italiane nella classifica "Top Job - Italy's Best Employers 2022/2023" in cui si lavora meglio, grazie ad una maggiore attenzione al clima aziendale, allo sviluppo professionale, alle prospettive di crescita, alla sostenibilità e ai valori aziendali.

Lo studio sui migliori datori di lavoro in Italia, giunto alla sua quarta edizione, si basa sull'integrazione e l'elaborazione dei dati raccolti attraverso il social listening. Mediante algoritmi e intelligenza artificiale sono stati, infatti, cercati su tutto il web in lingua italiana (social media, blog, forum, news, video ecc.) commenti in ambito di reputazione generale, cultura aziendale e politica del personale arrivando a rilevare oltre un milione di citazioni online negli ultimi 12 mesi, di cui è stata analizzata la "tonalità" (positiva, negativa o neutra).

Roadhouse, inoltre, lavora su cultura aziendale e responsabilità sociale anche

grazie ad attività solidali e pratiche di inclusione, inserite pienamente nelle politiche aziendali per le risorse umane. Nel 2022, ad esempio, la Società ha attuato il progetto denominato "We stand with Ukraine", in collaborazione con Manpower Group, avente una duplice finalità: il reclutamento di personale fondamentale per le attività dell'azienda e il supporto e la solidarietà ai rifugiati ucraini colpiti dal conflitto. Il percorso ha consentito l'assunzione di circa 30 lavoratori ucraini nei punti vendita dislocati nella provincia di Roma.

Sempre nel 2022 Roadhouse, ancora con la collaborazione di Manpower Group e Fondazione Severino, ha varato un progetto di reinserimento nella società e nel mercato del lavoro di personale detenuto nelle carceri, attraverso un percorso di rieducazione al lavoro. Il progetto ha consentito l'ingresso di una risorsa, detenuta nel carcere di Viterbo, all'interno del punto vendita della stessa città.



## I benefit offerti ai dipendenti

- **Politica di scontistica infragruppo** verso le Società appartenenti al Gruppo Cremonini
- **Convenzioni per l'assistenza fiscale** dedicata ai dipendenti della sede centrale e dei Punti Vendita, in partnership con Confindustria e sedi CAAF locali
- **Sistema premiante** in base alle performance per gli operatori dei Punti Vendita
- **Company Car** ai responsabili di funzione di sede, Area e District Manager Operativi Roadhouse

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 il 96,7% del personale con una prevalenza femminile (65,5%) e si collocano principalmente nelle fasce di età under 30 e tra i 30 e i 50 anni. In particolare, in Roadhouse il 77% degli addetti ha meno di 30 anni.

La categoria impiegati è equamente distribuita per genere e costituisce il 2,5% del personale, mentre l'insieme dei quadri e dei dirigenti costituisce meno dell'1% ed è in prevalenza di genere maschile (93%). La maggior parte dei dipendenti con mansioni da ufficio (80%) prestano servizio all'interno della Società Chef Express S.p.A. Nel corso del 2021, Chef Express ha fatto ricorso agli ammortizzatori sociali e alle altre misure urgenti previste dal Decreto Legge n. 18 del 17 marzo 2020 e delle successive norme di legge, disposte a livello nazionale per affrontare l'emergenza sanitaria. Tra queste vi è il Fondo di integrazione salariale (FIS), che ha garantito l'anticipazione dei trattamenti di integrazione del salario. L'impatto economico negativo registrato a causa dell'evento pandemico ha portato ad avviare una revisione organizzativa, proseguita nel 2022, con l'obiettivo di:

- effettuare una puntuale e approfondita analisi organizzativa di tutte le funzioni,



**4.768**

NUOVI DIPENDENTI ASSUNTI

**81%**

NUOVI ASSUNTI UNDER 30

**107%**

TASSO DI TURNOVER COMPLESSIVO NEL 2022

dei relativi organigrammi e dei carichi di lavoro;

- adottare un unico gestionale per la semplificazione e l'ottimizzazione dei processi.

Se nel 2021 i dipendenti con i quali si è concluso il rapporto di lavoro sono stati 338 in più rispetto ai nuovi assunti (1.543 uscenti contro 1.205 entranti), nel 2022 tale tendenza si è ribaltata. Al 31 dicembre sono stati **4.768 i nuovi dipendenti assunti, l'81% dei quali under 30**, mentre le cessazioni si sono assestate a 3.245, con un delta positivo di 1.523 unità. Il trend ritorna, dunque, positivo dopo un anno di contrazione del personale ed è in linea con l'andamento storico caratterizzato dalla costante crescita dell'organico. In seguito all'aumento dei rapporti di lavoro terminati da una parte e dei nuovi assunti dall'altra, nel 2022 il tasso di turnover complessivo (la somma degli entrati e usciti nell'anno sul totale dipendenti) è aumentato notevolmente registrando un **tasso del 107%**, rispetto al 54% registrato nel 2021.





## La comunicazione con i dipendenti

Per mantenere alta la qualità dei servizi offerti e garantire un dialogo con tutte le persone che lavorano per tale obiettivo, Chef Express e le sue controllate dispongono di strumenti di comunicazione con i dipendenti, diversi in base alle Società e ai loro modelli di business, ma comunque caratterizzati dalla propensione al miglioramento e all'innovazione: dalle più classiche piattaforme per mail e videochiamate, fino a newsletter dedicate e canali social.

In **Chef Express** lo strumento principale utilizzato per la comunicazione interna è l'**intranet aziendale**. Si tratta di un tramite fondamentale per raggiungere in modo tempestivo lo staff dislocato in tutto il territorio italiano: attivo dal 2011, consente a ogni funzione della sede centrale di inviare comunicazioni e informazioni a tutti i Punti Vendita desiderati. La comunicazione può essere rivolta all'intero staff o esclusivamente agli Store Manager.

La programmazione delle comunicazioni interne avviene con cadenza settimanale attraverso il POS (*Programmazione Operativa Settimanale*); tale documento, condiviso con tutte le funzioni ogni mercoledì della settimana precedente, permette di apportare eventuali modifiche alle comunicazioni di propria competenza.

Anche in **Roadhouse** lo strumento principale di comunicazione con i dipendenti dislocati sul territorio è l'intranet aziendale. L'obiettivo della Società è offrire in ogni Ristorante, e in ogni giorno dell'anno, la stessa positiva esperienza a tutti i propri Clienti: per questo il dialogo costante con i dipendenti si è concretizzato, nel 2022, in 700 comunicazioni e 100 nuovi documenti caricati che hanno permesso la condivisione di valori, standard e procedure fra sedi e funzioni diverse. 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.

Diverse sono le pratiche per le controllate estere di Chef Express, anche in virtù delle distinte tipologie di business. Mentre **Bagel Factory** si affida ad Outlook 365 e a Microsoft Teams per coordinare il lavoro fra la sede e i Punti Vendita, **Railrest** opta per un mix fra canali più classici (*in particolare la comunicazione mobile attraverso i cellulari e i tablet forniti al personale di bordo dei treni o gli schermi installati nelle aree accoglienza delle squadre*) e social network, con una pagina Facebook aperta solo ai dipendenti. I diversi canali servono a veicolare una comunicazione interna particolarmente complessa, perché indirizzata a team dislocati

in 4 Paesi. Le lingue ufficiali utilizzate sono inglese e francese, ma per facilitare il dialogo le comunicazioni avvengono spesso anche in tedesco e olandese.

Altro strumento caratteristico della comunicazione in Railrest è la newsletter del venerdì (denominata *Weekly Operations Briefing*) che fornisce informazioni importanti e pratiche a tutti i dipendenti sulla vita dell'azienda, sui nuovi prodotti o anche sui promemoria per la sicurezza. Altre comunicazioni mirate avvengono a ogni lancio di una gamma di prodotti sui diversi canali dell'azienda.

Le newsletter sono uno strumento utilizzato con efficacia anche da **Momentum Services** che ha strutturato diverse routine di comunicazione. Queste prevedono: un aggiornamento - solitamente su base trimestrale - dell'amministratore delegato, indirizzato a tutti i dipendenti e finalizzato a fornire notizie sulle attività, garantendo un canale diretto fra dirigenza e dipendenti; una newsletter bisettimanale (TM Brief) inviata a tutti i dipendenti delle sedi di Londra, Parigi, Bruxelles e Amsterdam con approfondimenti sulla leadership e aggiornamenti operativi.

Si affiancano, inoltre, comunicazioni specifiche quali: una newsletter settimanale (Lounge Brief) per il personale che lavora nelle lounge Business Premier di Bruxelles, Parigi e Londra, con contenuti specifici sulla loro attività e sui nuovi prodotti; la newsletter del Servizio Clienti dedicata al personale del Servizio di Bordo, con gli indicatori chiave di prestazione, i punti salienti e i punti deboli del servizio. Infine, l'azienda conta sui Memo, memorandum utilizzati per tutti i cambiamenti operativi e ufficiali significativi che vengono distribuiti via e-mail a tutto il personale del Servizio di Bordo e affissi fisicamente sulle bacheche informative di tutte le basi aziendali.

Quello di Momentum Services è un impegno in continua definizione che prevede per il 2023 l'assunzione di un responsabile della comunicazione interna e del coinvolgimento dei dipendenti e per il 2024 l'implementazione di una strategia di comunicazione completa, che comprenderà nuove strutture di governance, piattaforme e routine.



## Sviluppo e formazione



# 150.464

ORE DI FORMAZIONE EROGATE  
NEL 2022  
(+400% RISPETTO AL 2021)



# 8.094

PARTECIPANTI COINVOLTI  
(+47% RISPETTO AL 2021)

La crescita personale e professionale dei dipendenti, attraverso specifici percorsi di formazione e l'aggiornamento delle competenze, è un tema centrale per Chef Express e le sue controllate, essendo l'ingrediente alla base dell'offerta di prodotti e servizi di qualità ai Clienti e garantendo il mantenimento della posizione di leadership nei mercati di riferimento.

Il Gruppo, come evidenziato nei paragrafi precedenti, assume la meritocrazia come valore fondante, permettendo a chi dimostra capacità sul campo di ambire a ruoli di responsabilità nei Punti Vendita e nei Ristoranti, a prescindere dall'anzianità di servizio. A questo si affianca anche un lavoro di formazione attiva dei dipendenti, attraverso strumenti specifici di avviamento alle professioni ("Sviluppo Academy"), corsi di perfezionamento, seminari, workshop, laboratori didattici e percorsi di crescita che consentono di raggiungere posizioni apicali all'interno della gestione dei Punti Vendita. I corsi vengono svolti sia da docenti interni specializzati - quali ad esempio i responsabili del Food&Beverage, che si occupano della formazione e dell'addestramento alla

preparazione e presentazione dei prodotti nei Punti Vendita - sia da docenti esterni, individuati a seconda delle specifiche necessità. 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 provvedimenti specifici per le diverse realtà aziendali. Nel 2002, ad esempio, la Società Chef Express, ha dato seguito ai percorsi progettati nell'anno precedente con particolare attenzione a due programmi.

Il primo è "Academystoremanager" rivolto a tutti gli Store Manager dei Punti Vendita, che ha come obiettivo la messa in azione dei valori aziendali attraverso comportamenti e competenze manageriali acquisite e si compone di diversi laboratori alternati da pillole formative di e-learning. Partendo da una fotografia dei propri punti di forza e di debolezza nella gestione manageriale, il percorso prevede l'utilizzo della metafora sportiva, in particolare del parallelismo tra Responsabile e Capitano, considerati entrambi figure chiave nell'orientare la strategia dei propri team. Il progetto, iniziato a gennaio 2022, prosegue nel 2023, con l'obiettivo di trasformarsi in formazione continua annuale tramite una piattaforma digitale dedicata.

Il secondo programma è "Training4you" che coinvolge 300 Operatori dei Punti Vendita ed

è finalizzato ad approfondire la conoscenza di alcune tematiche e competenze trasversali valide per la vita di tutti i giorni, in modalità e-learning. Gli operatori avranno a disposizione uno sportello di counseling: uno spazio di ascolto attivo che inserisce l'operatore al centro di un percorso di sostegno e sviluppo delle potenzialità.

Anche in **Roadhouse** i percorsi di formazione e di aggiornamento per la crescita personale e professionale dei dipendenti si articolano in più livelli. La Formazione Operativa Manageriale riguarda i dipendenti dei Punti Vendita e prevede un percorso formalizzato di crescita denominato "MIT (Manager In Training) Talent Program" che consente di raggiungere posizioni apicali all'interno della gestione del Ristorante (Assistant Manager) mediamente in 6/8 mesi. All'avvio del programma viene

stipulato e sottoscritto un vero e proprio Patto Formativo tra l'Azienda e il lavoratore con cui reciprocamente le parti si impegnano a rispettare con dedizione il percorso. Il training on the job è svolto da docenti interni e suddiviso in tre blocchi (Operativo, Manageriale, Prova finale), con apposita valutazione al termine di ognuno elaborata dalla funzione Operation e verificata dalla funzione Risorse Umane con interviste singole. Al completamento del percorso, assunto al ruolo di Assistant Manager, il lavoratore avrà la possibilità di misurarsi nel nuovo ruolo con l'obiettivo di diventare Store Manager nei successivi 12 mesi. Sono inoltre riprese le sessioni formative dedicate agli Store Manager, Assistant Manager e Manager in Training denominate "Divertirsi con il Cliente" dove vengono esplorate e sviluppate le competenze necessarie nella relazione con il Cliente.

### 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.**

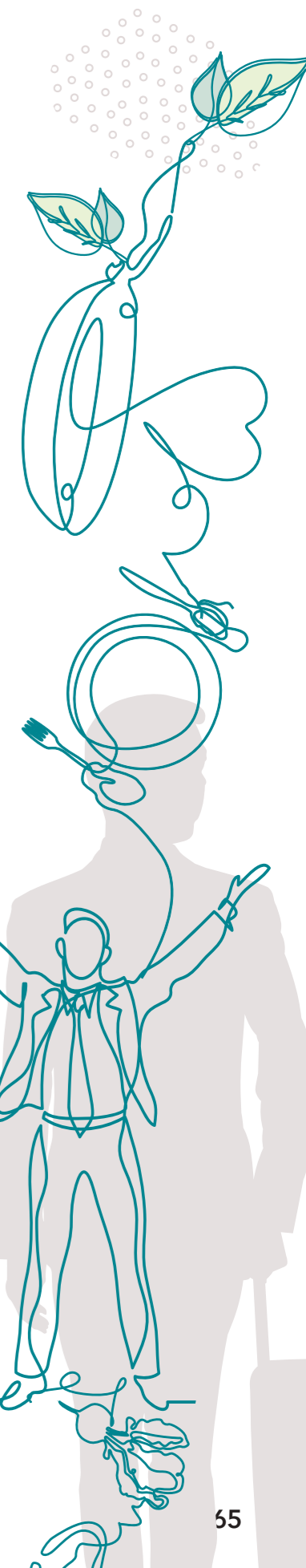
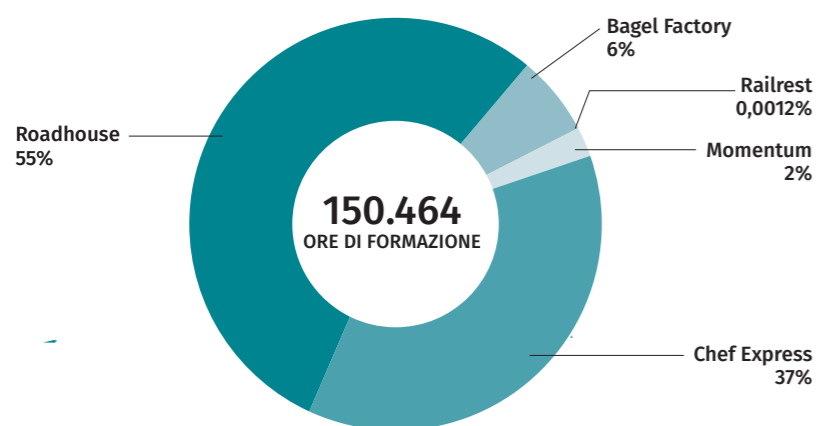
Partendo dal presupposto che l'esempio è la forma più alta di formazione, le attività formative e di aggiornamento professionale interessano in primo luogo tutti coloro che ricoprono ruoli di responsabilità, per poi

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

Ore di formazione erogate nel 2022





Nel 2022, poi, Roadhouse ha terminato il progetto di formazione manageriale rivolto agli Store Manager insieme ad una società specializzata. Si tratta di un percorso, organizzato in una giornata di formazione, che ha avuto come obiettivo lo sviluppo di competenze relative a tre aspetti: il Cliente (per migliorare la relazione e la soddisfazione); il Team (per lavorare sulla soddisfazione e la produttività dei dipendenti); il Business (per comprendere i fattori che incidono sulle vendite e sulla marginalità del Ristorante). Altre attività hanno riguardato, infine, la formazione on the job, con lo sviluppo di competenze per operatori polifunzionali, e la formazione obbligatoria, con attività riprese a pieno ritmo nel 2022 sul tema della salute e della sicurezza, in particolare sull'aggiornamento dei Responsabili dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e preposti, oltre che su aspetti normativi quali la prevenzione della Responsabilità amministrativa di impresa (Legge 231/2001) e la protezione dei dati (Regolamento GDPR).

Analogo impegno per le attività di sviluppo è posto da C&P (con attenzione a competenze specialistiche, soft skills e corsi su formazione obbligatoria di legge, sia in modalità in presenza che online), così come dalle controllate estere del Gruppo. In particolare, il personale dell'Outlet 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. I servizi dedicati al mondo ferroviario sono focalizzati sul personale di bordo, con corsi e materiali dedicati come nel caso di **Momentum Services**.

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, sia con aspetti teorici che con elementi di formazione esterna. 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. Questa formazione riunisce tutti gli assistenti delle 4 basi; dura diversi giorni e comprende una serie di moduli e workshop. Al termine di questa formazione, ogni nuovo Assistente Treno (TA) riceve un certificato che attesta la padronanza delle competenze essenziali. Inoltre, 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.

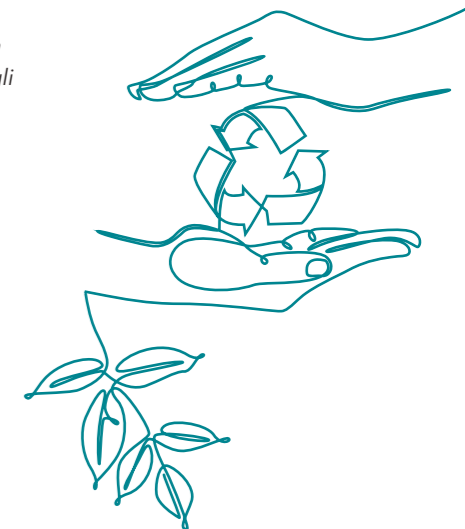
Railrest prevede, poi, iniziative di apprendimento continuo per garantire il miglior servizio a bordo ad iniziare da sessioni specifiche di aggiornamento professionale. Un tassello importante è la formazione pratica a bordo con i TA Coaches: dopo la formazione iniziale, i nuovi assunti hanno l'opportunità 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:

- 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 delle situazioni difficili (che aiuta i dipendenti a gestire i comportamenti conflittuali o difficili a bordo, fornendo le competenze necessarie per risolvere queste situazioni in modo professionale e tranquillizzante);

- formazione sul primo soccorso (iniziativa lanciata inizialmente a Bruxelles nell'ambito del programma *Kid Connection*, volto ad accompagnare i bambini che viaggiano da soli sui treni, ed estesa successivamente agli agenti a Parigi).

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.



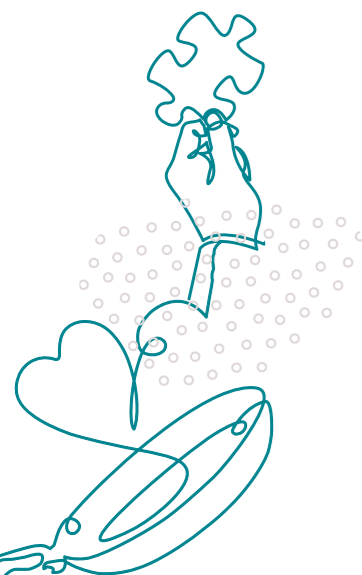
### Railrest Foundation

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.
- Thalys Welcome Bar Attitude, Services & Duty. Si tratta di una formazione per i servizi a bordo dei treni Thalys, incentrata sull'accoglienza, i servizi e le responsabilità.
- 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.

- Ergonomia - Gestì. Questo modulo analizza l'ergonomia e i gesti appropriati per ridurre lo sforzo fisico quando si forniscono servizi a bordo.
- Igiene alimentare. La manipolazione e la preparazione degli alimenti sono fondamentali. Questo corso tratta gli standard di igiene alimentare.
- Azioni e soluzioni. Gestione di quelle situazioni di disturbo che richiedono specifiche capacità. Questo modulo aiuta gli assistenti tecnici a gestire le sfide inaspettate.
- 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.



### Roadhouse sfida gli studenti del Master di Comunicazione

Roadhouse è sempre felice di collaborare con le Università e gli enti di formazione: nel 2022 ha preso parte al **Master in Gestione d'impresa** con indirizzo in **Retail Management and eCommerce della Bologna Business School - Università di Bologna** mettendo alla prova gli studenti attraverso dei project work.

Gli studenti hanno presentato due project work finalizzati allo sviluppo di strategie di acquisition e retention per le insegne Roadhouse Restaurant e BillyTacos. I due Team hanno lavorato unendo metodo e creatività e il risultato raggiunto non poteva essere migliore: alcune proposte sono state apprezzate al punto da vederle concretamente azionabili nel breve termine.

## Salute e Sicurezza sul lavoro



**Chef Express ha ottenuto la certificazione per la Salute e Sicurezza del Lavoro UNI EN ISO 45001:2018, norma internazionale che ha lo scopo di migliorare le condizioni lavorative e permettere di definire uno standard verificabile da Enti di Certificazione**



Nonostante l'attività di Chef Express e delle sue controllate rientri nella fascia di rischio medio-basso, l'importanza attribuita al tema della **Salute e Sicurezza** è strettamente legata al servizio rivolto al pubblico: questo si svolge in molti casi in situazioni di possibile sovraffollamento dei Punti Vendita e dei Ristoranti, con aperture 24 ore su 24 e lavoro notturno (in particolare nelle aree della rete autostradale).

Per tali ragioni da sempre il Gruppo pone la massima attenzione alla tutela della sicurezza, affidandosi a un Medico Coordinatore nazionale e a un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno che, collaborando con le aziende sanitarie locali, si occupano di definire le procedure specifiche necessarie, ad esempio per il lavoro notturno

isolato. Entrambe le funzioni assicurano gli adempimenti previsti dalla normativa vigente per la formazione del personale, garantendo il totale rispetto delle norme e delle scadenze, e assicurando la certezza della competenza e della professionalità del personale.

In particolare, la Società Chef Express ha ottenuto la certificazione per la Salute e Sicurezza del Lavoro **UNI EN ISO 45001:2018**, norma internazionale che ha lo scopo di migliorare le condizioni lavorative e permettere di definire uno standard verificabile da Enti di Certificazione. Inoltre, adotta per tutti i lavoratori, per tutte le attività e in tutte le sedi, un **Sistema di Gestione della Salute & Sicurezza sul lavoro**.

**L'identificazione e la Valutazione dei Rischi** viene eseguita in media annualmente e avviene attraverso sopralluoghi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), previsti inoltre ad ogni variazione del layout del Punto Vendita. In aggiunta, tutte le aziende che operano come fornitori terzi all'interno di ciascuna delle Società, sono obbligate a sottoscrivere un documento di valutazione rischi congiunto previo contatto con l'RSPP. Con cadenza periodica è previsto il **monitoraggio dei rischi**, tramite le riunioni programmate con il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) dei singoli Punti Vendita e/o direttamente dall'RSPP e dal Medico nei loro sopralluoghi periodici. I lavoratori possono segnalare eventuali situazioni di pericolo direttamente al RLS in loco che provvede a contattare l'RSPP e la direzione Risorse Umane. A seguito della segnalazione viene definito un sopralluogo immediato del RSPP e delle funzioni preposte.

Le visite mediche vengono effettuate direttamente in loco dai medici aziendali, tramite unità mobili che limitano i disagi legati allo spostamento; se necessario o richiesto,

i lavoratori possono essere inviati presso centri medici specializzati. In Chef Express, tramite **specifici accordi sindacali**, sono stati, inoltre, istituiti dei Comitati che prevedono riunioni periodiche e la partecipazione diretta dei rappresentanti sindacali sui temi di Salute e Sicurezza. I Comitati, salvo necessità, si riuniscono annualmente e hanno potere consultivo per sottoporre all'azienda proposte o soluzioni che vengono vagliate anche dal RSPP e dal Medico Coordinatore.

Situazione analoga, per rischi e tipologia di soluzioni, è quella di **Roadhouse** che, come Chef Express si affida un Medico Coordinatore nazionale e un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno in collaborazione con le aziende sanitarie locali. Identiche sono anche le pratiche per l'identificazione e la valutazione dei rischi, svolte internamente e in relazione a tutte le aziende che operano come fornitori terzi, così come le pratiche di monitoraggio dei rischi in collaborazione con i lavoratori.

Le controllate estere di Chef Express rispondono alle stesse esigenze, in termini di sicurezza dei lavoratori, ottemperando alle diverse normative locali. **Bagel Factory**, in particolare, risponde all'Health & Safety at Work Act britannico del 1974 e alla legislazione che lo accompagna, impegnandosi a mantenere un ambiente di lavoro sano e sicuro: l'attenzione alla sicurezza non è solo nei luoghi, negli impianti e nelle attrezzature, ma anche nel fornire informazioni, istruzioni e formazione ai dipendenti, oltre che nel diffondere buone pratiche anche grazie l'accesso a consulenze mirate.

Anche **Railrest** si avvale di professionalità specifiche e prevede la figura del Coordinatore Medico nazionale e di un Health and Safety Manager (HSM) esterno che, in collaborazione con le autorità sanitarie locali, è responsabile della definizione delle procedure. Entrambe le funzioni assicurano il rispetto di tutti i requisiti di legge per la formazione del personale, garantendo il pieno rispetto delle norme e delle scadenze e verificando le competenze e le abilità del personale. Come in Chef Express sono previste visite mediche annuali, anche in centri medici specializzati, e sono stati istituiti Comitati che consentono ai rappresentanti sindacali di contribuire alle politiche di Salute e Sicurezza.

**Momentum Services**, invece, concretizza il proprio impegno per un ambiente di lavoro

sicuro e sano attraverso attività realizzate in collaborazione con il Cliente Eurostar. Tali attività servono a sensibilizzare i dipendenti sulla propria responsabilità personale che si affianca a quelle organizzative dell'azienda. L'amministratore delegato, in dettaglio, ha la responsabilità generale di garantire che le politiche in materia di Salute e Sicurezza siano definite, mantenute e attuate, mentre il reparto Qualità e Sicurezza è responsabile della formulazione delle politiche e della gestione dei rischi identificati. I responsabili operativi e di reparto hanno la responsabilità di garantire che le politiche e le procedure in materia di Salute e Sicurezza siano attuate nell'esercizio dell'attività.



### 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 e la 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.





L'attenzione alle pratiche per la salute e la sicurezza dei dipendenti nelle diverse realtà controllate da Chef Express producono risultati concreti.

Gli **infortuni** registrati nel 2022 sono stati 490, di cui 4 di grave entità (*verificatisi a 1 dipendente di Chef Express, 1 di Roadhouse e di 2 Momentum*) e in **aumento rispetto al 2021**, a causa dell'ampliamento del numero di dipendenti italiani ed esteri.

I Tassi di Frequenza e di Gravità che sono aumentati rispettivamente del 95% e del 9% rispetto al 2021, anno in cui si era registrata ancora una piccola diminuzione degli infortuni e dei relativi indici per gli effetti della pandemia (riduzione delle attività e spostamenti). Inoltre, è bene sottolineare

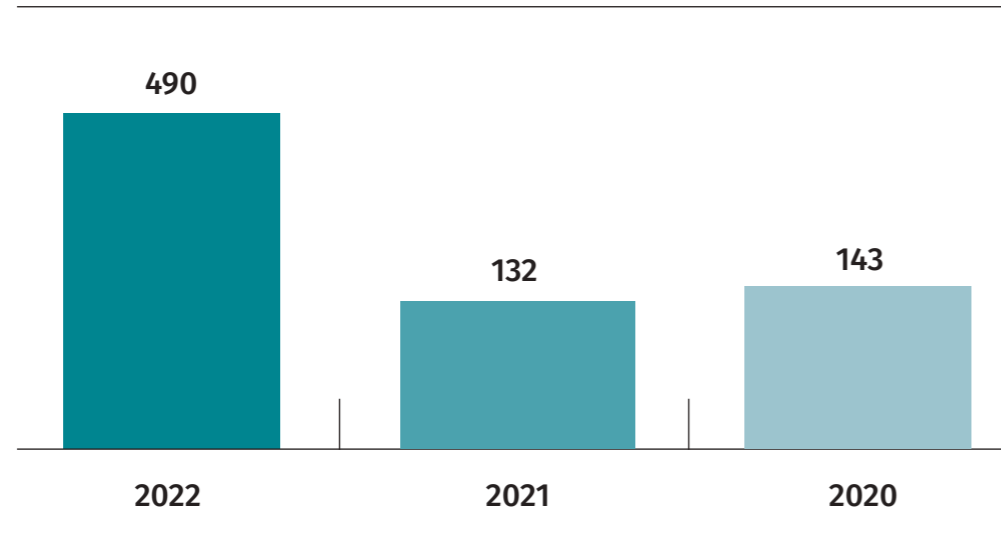
ancora una volta, che l'aumento degli infortuni è spinto anche dal maggior numero di dipendenti presi in considerazione, tra le Società italiane ed estere, oltre ad un aumento generale dei lavoratori presenti nel Gruppo.

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

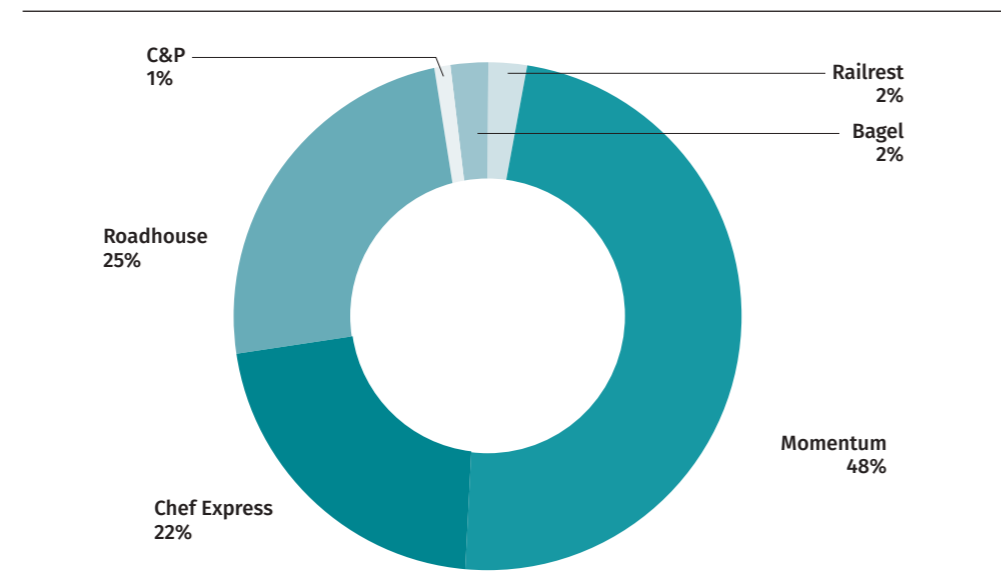
Gli infortuni registrati nel 2022 si sono limitati a pochi giorni di sospensione dell'attività lavorativa, per lo più a causa di cadute e urti (25%), taglio (14%) e ustione (15%), mentre in molti casi si sono verificati in itinere lungo il tragitto casa-lavoro (8%).

Gli infortuni registrati nel 2022 si sono limitati a pochi giorni di sospensione dell'attività lavorativa, per lo più a causa di cadute e urti (25%), taglio (14%) e ustione (15%), mentre in molti casi si sono verificati in itinere lungo il tragitto casa-lavoro (8%).

#### Infortuni totali registrabili



#### Infortuni registrabili 2022, per Società





**CAPITOLO 4**

# LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA





## La gestione dei fornitori

Per Chef Express e le sue Società controllate il rapporto con i fornitori si fonda sulla partnership, a partire dalle sinergie virtuose con le altre Società del Gruppo Cremonini: MARR S.p.A. per la distribuzione dei prodotti alimentari per la ristorazione e Inalca S.p.A., eccellenza italiana nel settore delle carni bovine.

Per le grandi forniture, la selezione viene svolta in autonomia, rivolgendosi alle industrie di marca leader o co-leader nel mercato, stabilendo rapporti duraturi per l'offerta di prodotti e servizi di alta qualità e riconoscibilità. I beni e servizi offerti provengono da fornitori

con sede legale in Italia: anche quando si tratta di imprese multinazionali, Chef Express e le sue controllate fanno riferimento alle filiali e ai poli logistici dislocati sul territorio nazionale. Le forniture riguardano molti generi di beni e diverse categorie merceologiche, dal food al non food: beverage, giocattoli, prodotti monouso, prodotti soggetti ad aggio quali tabacchi, gratta&vinci, valori bollati.

A seguito della pandemia, la Società **Chef Express** ha avviato un profondo **processo di razionalizzazione di fornitori e prodotti**. Nel 2022 si è concretizzato il passaggio a 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 365 del 2021 a 342 del 2022. Lo stesso processo di razionalizzazione è stato avviato per **C&P**, che nel 2022 è passata da 48 a 32 fornitori, mentre **Roadhouse** nel 2022 si è approvvigionata da 113 fornitori. **Bagel Factory** ha avuto 20 fornitori attivi nell'anno, **Railrest** 38, **Momentum Services** 120.

Complessivamente i fornitori del Gruppo nel 2022 sono 625, di cui 40 in comune tra le Società del Gruppo.

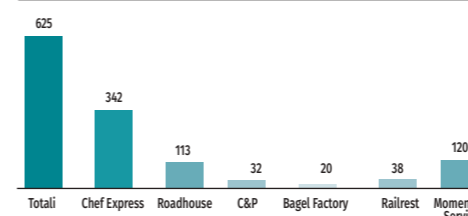
Per le **medio-piccole forniture**, in particolare per tutti i prodotti freschi che devono essere consegnati in giornata nei diversi Punti Vendita e presso i Ristoranti dislocati sul territorio nazionale, le Società si rivolgono a **fornitori locali**. Per la Società **Chef Express**,



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 2022 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**.

Numero di fornitori nel 2022



\*Il numero dei fornitori "Totali" fa riferimento al numero di fornitori ottenuto conteggiando una sola volta i fornitori comuni tra le Società Chef Express, Roadhouse e C&P.

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.

L'attenzione ai fornitori e al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale del Gruppo 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,

## Chef Express e C&P promuovono le eccellenze gastronomiche italiane FdAI

Dal 2017, grazie all'accordo con Filiera Agricola Italiana, Società commerciale di Coldiretti, nell'area di servizio di Arno Ovest (sull'Autostrada A1, direzione Sud tra Incisa e Valdarno) è stato inaugurato un corner dedicato denominato **"Eccellenze gastronomiche del territorio"** per valorizzare i prodotti tipici dei territori. Di anno in anno, il corner è stato realizzato in quasi tutti gli Chef Store nelle aree di servizio Chef Express

I prodotti di alta qualità offerti e garantiti dal marchio **FdAI - Firmato dagli Agricoltori Italiani** sono selezionati da Filiera Agricola Italiana S.p.A. tra i produttori di **Campagna Amica**, realtà facente parte del Sistema Coldiretti che raggruppa i produttori agricoli dalla forte "impronta" artigianale, espressione delle tipicità dei territori. Il progetto coinvolge oltre 130 aziende e le referenze disponibili spaziano

da vino, birra, prodotti da forno, panificati, pasta/riso, cereali/farine, legumi, formaggi, sughi e salse, spezie, fino alle confetture dolci e salate.

*"L'idea centrale del nuovo concept - ha spiegato Cristian Biononi, CEO di Chef Express - è creare uno spazio libero di vendita senza dover seguire un percorso forzato verso l'uscita, come avviene attualmente in quasi tutti i market autostradali. Ribaltando uno schema diffuso, 'Chef Store' ha un'identità funzionale propria, come per le aree di caffetteria e ristorazione: un layout multi-percorso dove è il Cliente a decidere dove andare, all'interno di uno spazio reso attrattivo dalle zone espositive ordinate secondo un'organizzazione modulare".*

Anche la Società C&P si avvale di questa collaborazione, come approfondito nel paragrafo "Una spremuta etica e di stagione".



**RAZIONALIZZAZIONE DELLE FORNITURE E OTTIMIZZAZIONE DEL MODELLO LOGISTICO**

**38**

FORNITORI VALUTATI SECONDO LO STANDARD SA8000

**SINERGIE VIRTUOSE CON LE ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO CREMONINI: MARR S.P.A. E INALCA S.P.A.**

**APPROVVIGIONAMENTO DA FORNITORI CON SEDE IN ITALIA E PROMOZIONE DEI PRODOTTI FdAI - FIRMATO DAGLI AGRICOLTORI ITALIANI**

Schema di Certificazione Volontario UNI EN ISO 22005:2008 della Società Chef Express per la realizzazione di un Sistema di Rintracciabilità nelle filiere.

Sviluppo di un sistema "Vendor Rating Management System" per la valutazione dei fornitori secondo criteri sociali e ambientali.

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.



### La Responsabilità Sociale SA8000

Lo Standard SA8000 si basa sui principi della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e sulle più importanti convenzioni internazionali a tutela dei Lavoratori (convenzioni ILO-International Labour Organization); inoltre, prende a riferimento la legislazione del Paese in cui opera l'Organizzazione che lo applica, che deve seguire il principio della "norma più a favore dei Lavoratori"

tra le diverse discipline applicabili. Lo Standard SA8000 definisce sia i comportamenti che il datore di lavoro è chiamato a rispettare sia quelli che sono vietati, in materia di lavoro minorile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione procedure disciplinari, orari di lavoro e retribuzione.

Nel 2022 sono stati 38 i fornitori valutati secondo lo Standard SA8000, lo stesso numero del 2021 e del 2020.

Chef Express ha, inoltre, definito responsabilità, modalità e strumenti per effettuare internamente una valutazione dei Rischi di violazione dei Requisiti SA8000 nelle diverse catene di fornitura, oltre che un'analisi della capacità di influire o controllare tali situazioni, per arrivare a stabilire un livello di criticità e priorità di intervento.

Sulla base di tali valutazioni sono stati individuati gli strumenti utili al monitoraggio, da utilizzare in modo diversificato per:

- comunicare ai fornitori il percorso intrapreso;
- richiedere ai fornitori un impegno formale nel rispetto dei requisiti dello Standard SA8000;
- richiedere ai fornitori informazioni ed evidenze su specifici aspetti delle condizioni di lavoro per valutarne la coerenza con i principi SA8000;
- effettuare audit diretti e, se necessario, richiedere l'attuazione di azioni di miglioramento sulle condizioni di lavoro.

La Società si impegna a coinvolgere direttamente gli attori a monte della filiera produttiva, per garantire il rispetto dei principi fondamentali, riconosciuti a livello internazionale, a tutti i lavoratori che partecipano in modo diretto o indiretto alla catena del valore. Con cadenza semestrale, **Chef Express è oggetto di audit** per il mantenimento della conformità allo Schema di Certificazione SA8000:2014 e rendiconta il progresso delle attività e delle azioni intraprese nei confronti dei fornitori verso i quali aveva già preso impegni nell'audit precedente.

Inoltre, anche mediante l'ausilio di una Società specializzata, Chef Express sta sviluppando un Sistema informativo Gestionale - **Vendor Rating Management System** - mediante il quale si pone l'obiettivo di **valutare i fornitori** sulla base di **criteri sia sociali che ambientali** come qualità, sostenibilità ambientale (*riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e degli imballaggi, l'ottimizzazione della logistica, ecc.*), costi, tempi di consegna e sicurezza alimentare, classificandoli sulla base dei

punteggi ottenuti e monitorandone le performance.

**Bagel Factory**, invece, pur non avendo ancora implementato alcun sistema di valutazione dei fornitori, vuole porsi l'obiettivo di valutare i propri partner sulla base di diversi criteri socio-ambientali, come la qualità, la sostenibilità ambientale, i costi, i tempi di consegna e la sicurezza alimentare. Uno sforzo che non parte da zero, visto che la maggior parte dei fornitori della Società sta attuando (o lo ha già fatto) queste politiche, soprattutto in merito alla sostenibilità ambientale. Bagel Factory già seleziona i partner commerciali in base alla loro affidabilità, onestà e reputazione, privilegiando la qualità e il rapporto qualità-prezzo per garantire prodotti e servizi di alto livello. La Società si affida come distributore principale a Bidfood, azienda affermata nel Regno Unito e parte del gruppo Bidvest che vanta collaborazioni con il gruppo Cremonini in altri Paesi. Inoltre, come controllata di Chef Express, Bagel Factory può sfruttare le sinergie delle partnership che il Gruppo Cremonini ha con fornitori globali, avvalendosi di accordi con aziende come Coca-Cola e Lavazza. Per le forniture di piccole e medie dimensioni, la Società ricorre, invece, ad altri fornitori nazionali e locali, affermati e riconosciuti sul territorio. Nel 2022, Bagel Factory ha acquistato oltre 673 articoli da 20 fornitori, di cui 5 nuovi. 12 fornitori, di cui 4 nuovi, sono stati valutati dalla società secondo criteri ambientali.

Anche **Railrest** fonda la propria attività sull'attenzione alle forniture, lavorando - in linea con la politica del Gruppo - per stabilire relazioni di lungo periodo, privilegiando la qualità al risparmio. Con questa finalità, e in linea con i desideri dei clienti, la Società dà la preferenza ad aziende locali, poi nazionali ed europee. L'azienda è libera di scegliere i propri fornitori: nel 2022 si è avvalsa di 38 fornitori, di cui 8 nuovi; uno di loro è stato valutato secondo criteri ambientali.

Ciascun fornitore di Railrest viene valutato in relazione all'anno passato in base a qualità, sostenibilità ambientale, costi e fatturazione, tempi di consegna e sicurezza alimentare. Queste valutazioni vengono condivise ogni anno con i fornitori interessati, in modo da indicare loro i punti su cui agire per migliorare. Nell'impegno per la valutazione delle forniture, Railrest collabora con **Food Made**



**Good**, iniziativa globale di *The Sustainable Restaurant Association* che analizza gli aspetti sociali e ambientali dei fornitori e dei prodotti, assegnando un voto al Cliente della Società che eroga il servizio, Thalys. Attualmente la valutazione ottenuta è di due stelle su tre. Nel 2023 Railrest vuole ottenere, poi, una nuova certificazione ISO che tenga conto della sicurezza alimentare e della CSR, con l'ausilio di un ente di certificazione. Come nelle altre realtà controllate da Chef Express, anche in Momentum Services i rapporti con i fornitori si basano sulla partnership di lungo periodo e su sinergie virtuose con le altre società del Gruppo Cremonini. L'azienda ha totale libertà di scelta e utilizza marchi con ottimi posizionamenti di mercato per mantenere la propria leadership. Forte attenzione è posta ai fornitori nazionali e locali, in particolare per tutti i prodotti freschi consegnati quotidianamente nel Regno Unito, in Francia e in Belgio. In molti casi, l'utilizzo di fornitori locali è anche esplicitamente richiesto nel bando di gara.

I fornitori che collaborano con **Momentum Services** ricoprono varie categorie: dagli alimenti ai non alimenti, alle bevande, ai prodotti monouso, fino ai prodotti tassati come gli alcolici. Per gli alimenti e le bevande, Momentum Services aderisce anche 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. Sempre in linea con la Capogruppo, la Società sta sviluppando un Vendor Rating Management System per valutare i fornitori sulla base di diversi criteri socio-ambientali, quali la qualità, la sostenibilità ambientale, i costi, i tempi di consegna e la sicurezza alimentare. Momentum Services si è avvalsa, nel 2022, di 120 fornitori di cui 16 nuovi. I fornitori valutati secondo criteri ambientali sono stati 19 (*di cui 13 nuovi*), mentre quelli sottoposti a valutazione per criteri sociali sono 20 (*di cui 3 nuovi*).





## Partnership strategiche per la sostenibilità

Nel Gruppo Chef Express l'integrazione dei principi di sostenibilità all'interno del modello di business passa necessariamente dalla stretta collaborazione con i fornitori. Specialmente in un settore come quello della ristorazione, data anche la sempre più marcata volontà dei consumatori di essere informati in materia, la scelta di partner con politiche evolute riguardo alle tematiche ESG risulta essere strategica per la condivisione di obiettivi di sostenibilità comuni.

Di seguito sono descritte le principali iniziative realizzate da alcuni dei principali fornitori del Gruppo.

### Le Società del Gruppo Cremonini



#### MARR

Nel 2022 MSCI ha confermato il **rating A** per MARR, che persegue l'obiettivo di rafforzare l'approccio alla sostenibilità in ciascuna delle 3 aree ESG (*Environment, Social e Governance*). Inoltre, MOODY'S ha attribuito all'azienda il punteggio di 42/100 in una valutazione specificatamente sviluppata per misurare le performance ESG delle aziende. Nel report di MOODY'S la valutazione ottenuta in ogni dei tre pilastri è superiore a quella della media del settore in cui MARR opera.

L'attenzione di MARR ai temi della sostenibilità si declina lungo quattro direttrici:

- **Tutela dell'ambiente** - certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001, imballi secondari per il 100% da materiale riciclato o certificati FSC, inserimento nella flotta di automezzi a basso impatto ambientale;
- **Prodotti verdi** - oltre 2000 "Prodotti Verdi" in assortimento, tra i quali prodotti conformi al Green Public Procurement (GPP), prodotti del territorio che compongono la linea "Della Nostra Terra" (DOP, IGP e PAT - *Prodotti Agroalimentari Tradizionali*), prodotti del commercio equo e solidale, ecc.;

- **Pesca sostenibile** - certificazione volontaria del processo di controllo della filiera ittica sostenibile e certificazioni della catena di custodia secondo gli standard MSC e ASC;
- **Benessere Animale** - certificazione del disciplinare per il benessere animale nella catena di fornitura per la filiera delle galline ovaiole.

MARR promuove la creazione di rapporti stabili e di lungo periodo con i fornitori e intraprende azioni finalizzate all'adozione di specifici criteri di sostenibilità nella catena di fornitura.

Nel caso dei prodotti a marchio di proprietà, MARR richiede ai propri fornitori il rispetto di requisiti aggiuntivi inerenti alla qualità e la provenienza delle materie prime, la sicurezza alimentare, le proprietà organolettiche, le caratteristiche merceologiche e degli imballi primari e secondari in ottica di sempre maggiore sostenibilità.



#### INALCA

**Inalca, leader europeo nella produzione di carne bovina, presidia l'intera filiera produttiva, dall'allevamento al prodotto finito, e questo gli permette di operare in modo concreto nell'ambito della sostenibilità.**

Per Inalca lo **sviluppo sostenibile** è rappresentato da tutte le attività e processi aziendali messi in pratica con lo scopo di migliorare costantemente la gestione e gli impatti economici, ambientali e sociali che si sviluppano lungo tutta la supply chain. L'impegno di Inalca si basa sull'individuazione degli interventi operativi atti alla riduzione di tali impatti e al loro progressivo allineamento con le aspettative degli stakeholder e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) adottati dalle Nazioni Unite.

Per quanto riguarda **l'ambiente**, dal punto di vista del risparmio energetico e dell'utilizzo delle fonti rinnovabili, Inalca **autoproduce il 77% del proprio fabbisogno energetico**, di cui il **29% da fonte rinnovabile**. L'energia prodotta deriva da 6 impianti di cogenerazione

alimentati a gas naturale, 2 cogeneratori a fonte rinnovabile (grassi animali), da 5 impianti di biogas alimentati da biomasse ottenute dalla trasformazione degli scarti agricoli e industriali, e da 22.120 pannelli solari distribuiti su 11 stabilimenti.

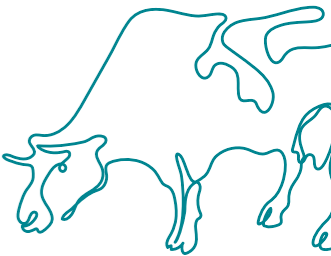
Inalca **monitora e quantifica le proprie emissioni dirette** o Scope 1, indirette controllate dall'azienda o Scope 2, indirette e non controllate da Inalca o Scope 3. L'intensità delle emissioni di gas a effetto serra Scope 1 e 2 calcolata sul totale dei prodotti immessi sul mercato è passata da 0,32 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente su tonnellata a 0,39 nel 2022, mentre per quanto riguarda lo Scope 3 è migliorata passando da 6,32 a 6,02.

**In azienda il 94% dei rifiuti è avviato a raccolta differenziata** e sono oltre 4.000 le ton/anno di compost prodotte dagli scarti di

lavorazione e recuperate in agricoltura come fertilizzante organico. Importante il dato sugli **imballaggi**, realizzati per l'**86% con carta riciclata**, per il **36% con plastica riciclata**.

Per quanto riguarda il **riciclo dell'acqua**, ben **91.742 mc di acqua depurata** vengono recuperati ogni anno, e **oltre il 90%** degli approvvigionamenti idrici sono gestiti direttamente dall'azienda, assicurando una gestione efficiente della risorsa idrica.

Nell'ambito della responsabilità sociale, è risultato particolarmente rilevante l'impegno di Inalca nel campo del **benessere animale** con l'applicazione dello standard ufficiale CReNBA (*Centro di Riferenza Nazionale per il Benessere Animale*) promosso dal Ministero della Salute sulla propria filiera bovina, e con l'implementazione di un proprio **protocollo volontario condiviso con gli allevatori**.



**77%**  
DELL'ENERGIA CONSUMATA È AUTOPRODOTTA

**29%**  
DELL'ENERGIA CONSUMATA È AUTOPRODOTTA DA FONTI RINNOVABILI

**94%**  
DEI RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO

## La selezione delle materie prime alimentari





**SONO ASSOCIATI A PROGETTI DI SOSTENIBILITÀ**

- 41%** DELLE ARANCE
- 14%** DEL CAFFÈ
- 14%** DELLE UOVA
- 100%** DEL SALMONE
- 40%** DEL CIOCCOLATO

**RADDOPPIATI PRODOTTI ALIMENTARI ACQUISTATI DA FONTI SOSTENIBILI CERTIFICATE RISPETTO AL 2021**



**100%**  
della carne proviene da filiera sicura, tracciata e di qualità di Inalca (Gruppo Cremonini)

Chef Express e le sue controllate sono impegnate in un accurato processo di selezione delle materie prime alimentari: da un lato offrono ai propri Clienti prodotti che seguono l'esigenza di soddisfare le specifiche richieste previste dai bandi di gara e dagli Enti Concedenti; dall'altro - in particolare per i brand propri - operano autonomamente per la definizione dell'offerta di ricette e la selezione degli ingredienti che vengono utilizzati.

In particolare, si registra un aumento dei prodotti acquistati da **progetti e fonti sostenibili certificate** (+145%) e la raccolta di dati relativi a nuovi prodotti, come il salmone, il cioccolato e il pesce provenienti dalle Società estere del Gruppo. La quasi totalità dei nuovi prodotti, inoltre, è acquistata da fornitori locali e possiede certificazioni di sostenibilità: Fairtrade, MSC (pesca sostenibile) e RSPCA (tutela del benessere animale).

La **selezione degli ingredienti**, oltre a basarsi sulle caratteristiche sensoriali e organolettiche, include criteri economici quali il food cost, le caratteristiche del fornitore e le disponibilità di formato. Inoltre, grande attenzione viene posta ai cambiamenti delle esigenze dei consumatori, come la richiesta di prodotti che rispettino principi di sostenibilità, con una filiera tracciata e controllata, e di un'alimentazione equilibrata a base di cibi salutari.

Le **materie prime alimentari** utilizzate per la realizzazione dei prodotti sono selezionate con attenzione, con l'obiettivo di garantire un'offerta sempre più responsabile: parte delle materie prime acquistate, infatti, proviene da **progetti di sostenibilità sociale, ambientale e di tutela del benessere animale**.

Nella tabella seguente si riportano le quantità delle **principali tipologie** di materie prime alimentari acquistate negli ultimi anni. Per contestualizzare i dati è necessario sottolineare come, per l'anno 2022, è stato preso in considerazione l'intero Gruppo e quindi anche le società estere. Inoltre, sono state aggiunte all'analisi nuove tipologie di prodotti, proprio per valorizzare le tipicità di offerta di ogni Società. Dall'analisi emerge che nel 2022 vi è un comprensibile aumento dei volumi acquistati (+63%), diretta conseguenza dell'allargamento del perimetro di rendicontazione.

MATERIE PRIME ALIMENTARI DEL GRUPPO (Kg)	
	2022
<b>ARANCE</b>	<b>1.162.184</b>
<i>di cui da progetto in partnership Coldiretti</i>	482.276
<b>CAFFÈ</b>	<b>281.049</b>
<i>di cui da fonti sostenibili certificate Fairtrade</i>	39.581
<b>PRODOTTI A BASE DI CARNE</b>	<b>3.568.555</b>
<i>di cui da filiera certificata per Benessere Animale</i>	0
<i>di cui con progetti di filiera tracciata</i>	0
<b>UOVA</b>	<b>75.986</b>
<i>di cui certificate per Benessere Animale</i>	3.111
<i>di cui provenienti da un fornitore locale</i>	7.961
<b>SALMONE AFFUMICATO</b>	<b>8.552</b>
<i>di cui provenienti da un fornitore locale</i>	8.552
<i>di cui con certificazione RSPCA</i>	8.552
<b>SOFT DRINKS</b>	<b>4.643.512</b>
<i>di cui certificazione Fairtrade</i>	62.930
<b>CIOCCOLATO</b>	<b>35.951</b>
<i>di cui certificazione Fairtrade</i>	14.383
<b>PESCE</b>	<b>28.264</b>
<i>di cui certificazione MSC</i>	8.552
<b>VINO*</b>	<b>164.039</b>
<i>di cui certificazione BIO</i>	27.163
<b>ACETO BALSAMICO</b>	<b>2.852</b>
<b>OLIO D'OLIVA</b>	<b>15.608</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9.986.553</b>
<i>di cui da fonti certificate sostenibili</i>	654.509

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

Nelle seguenti tabelle si riporta il quantitativo totale delle materie prime food acquistate dal Gruppo, incluse quindi le società estere, mentre nella seconda tabella si riporta il trend 2022-2021 considerando unicamente le società italiane, i cui dati erano già stati presentati nel Bilancio 2021.

Di seguito si trattano in dettaglio i progetti di punta per la sostenibilità legati agli acquisti food.

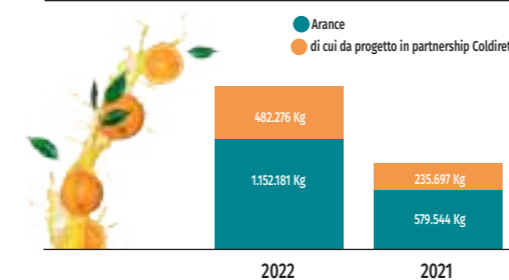
### Una spremuta etica e di stagione



Nel periodo di stagionalità degli agrumi, le Società Chef Express e C&P si approvvigionano di arance FdAI per offrire spremute d'arancia fresca ai propri Clienti. Il marchio FdAI garantisce la produzione 100% italiana proveniente da raccolti di aziende modello in merito alle pratiche di lavoro e al rispetto dei diritti dei lavoratori.

Nel 2022 la quantità di arance utilizzate dai Punti Vendita rispetto all'anno precedente è aumentata in maniera significativa (+100,5%), mentre la quota di arance che presentano il marchio FdAI è rimasta invariata e costituisce il 41% nel 2022, per un totale di 482.276 kg di arance, confermando l'impegno del Gruppo in tale senso.

Arance (totale Kg 2021 - 2022)



### Una pausa caffè responsabile

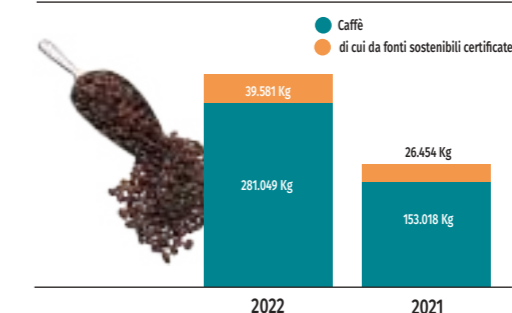


Il caffè costituisce uno dei prodotti che fanno parte dell'identità nazionale italiana, la cui bontà è riconosciuta in tutto il mondo. Per offrire un caffè di alta qualità ai propri Clienti, la Società Chef Express si approvvigiona da partner prestigiosi come Lavazza che, oltre a produrre un caffè tra i più apprezzati dal mercato, adotta le certificazioni di sostenibilità **Rainforest Alliance e UTZ, Bio Organic**

MATERIE PRIME ALIMENTARI SOCIETÀ CON SEDI IN ITALIA (Kg)				
	2022	2021	2020	Δ % 2021
<b>ARANCE</b>	1.159.459	579.544	597.625	100%
<i>di cui da progetto in partnership Coldiretti</i>	482.276	235.697	213.318	105%
<b>CAFFÈ</b>	212.398	153.018	120.396	39%
<i>di cui da fonti sostenibili certificate Fairtrade</i>	36.018	26.454	6.295	36%
<b>PRODOTTI A BASE DI CARNE</b>	3.460.735	2.795.739	2.466.176	24%
<i>di cui da filiera certificata per Benessere Animale</i>	0	0	0	0%
<i>di cui con progetti di filiera tracciata</i>	0	0	0	0%
<b>UOVA</b>	22.356	5.914	4.159	278%
<i>di cui certificate per Benessere Animale</i>	3.111	1.997	1.294	56%
<i>di cui provenienti da un fornitore locale</i>	0	0	0	0%
<b>ACETO BALSAMICO</b>	2.852	1.751	1.584	63%
<b>OLIO D'OLIVA</b>	15.608	9.860	7.403	58%
<b>TOTALE</b>	<b>4.873.407</b>	<b>3.545.826</b>	<b>3.197.343</b>	<b>37%</b>
<i>di cui da fonti certificate sostenibili</i>	521.405	264.148	220.907	97%

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. Nel 2022 la quantità di caffè acquistata dalla Società Chef Express è incrementata dell'84% rispetto all'anno precedente, mentre la quota di caffè da fonti sostenibili certificate ha sfiorato le 40 tonnellate, quasi 15 in più rispetto all'anno precedente, nonostante un'incidenza che, a causa del notevole aumento degli acquisti, è leggermente diminuita passando dal 17% del 2021 al 14% nel 2022.

Caffè (totale Kg 2021 - 2022)



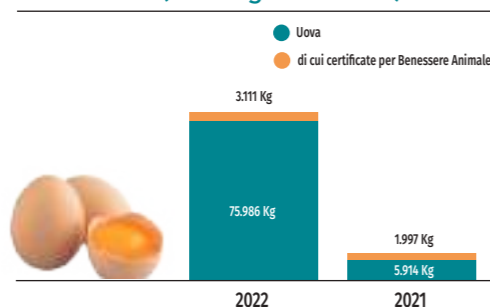
### Uova buone, in tutti i sensi

Chef Express pone particolare attenzione al tema del Benessere animale in relazione all'approvvigionamento dei prodotti. In particolare, il progetto Galline Ovaiole ha permesso alla Società di ottenere un prestigioso riconoscimento nel 2019, il "Premio Good Egg" consegnato dal CIWF - Compassion in World Farming che ogni anno premia le aziende virtuose sul tema del benessere animale.



L'Azienda ha confermato l'adesione anche per il 2022 alla campagna internazionale promossa da CIWF - Compassion in World Farming contro i sistemi di allevamento in gabbia delle galline, comprese le gabbie arricchite e i cosiddetti sistemi combinati. L'impegno è quello di eliminare dalle proprie filiere, entro il 2024, tutti i sistemi di allevamento in gabbia delle galline, comprese appunto le gabbie arricchite e i cosiddetti sistemi combinati. Nel 2022, grazie all'apporto delle Società estere del Gruppo la quantità di uova acquistate da Chef Express è cambiata in maniera estremamente significativa, aumentando di quasi il 1200% rispetto all'anno precedente. Anche a causa di questo grande cambiamento la quota di uova provenienti da allevamenti certificati per il benessere dell'animale, è passata da rappresentare il 34% del totale nel 2021 a solo il 4% nel 2022, pur aumentando in quantità assoluta, per un ammontare di 3.111 kg, rispetto ai 1.997 kg dell'anno precedente.

Uova (totale Kg 2021 - 2022)



### Carne di alta qualità da filiera tracciata

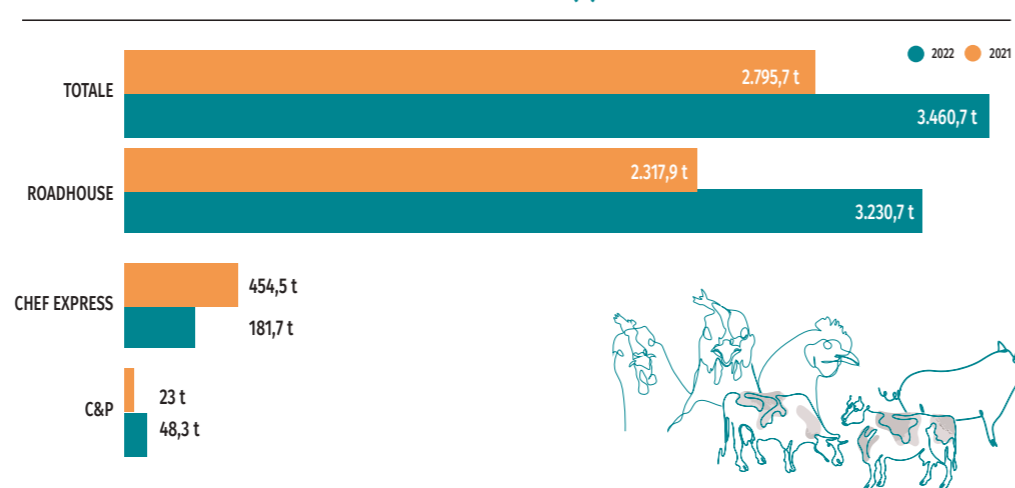
L'attenzione al benessere animale è alta anche per quanto riguarda i prodotti a base di carne. Gli approvvigionamenti di carne di Chef Express e delle sue controllate provengono prevalentemente da Inalca,

Società appartenente al Gruppo Cremonini, che si prende cura del benessere dei propri bovini attraverso regolari controlli veterinari e dei loro mangimi, assicurando qualità e la sicurezza dei prodotti grazie a oltre 250.000 analisi di laboratorio all'anno. Oltre a garantire una filiera bovina totalmente integrata e tracciata, Inalca misura gli impatti ambientali della propria produzione e introduce azioni strutturate per la loro riduzione. Nel 2022 le Società hanno acquistato 3.568 tonnellate di prodotti a base di carne, il 28% in più rispetto al 2021. In particolare, il 93% dei prodotti a base di carne sono stati acquistati dalla Società Roadhouse.

Per la maggior parte delle forniture dei prodotti a base di carne, Roadhouse seleziona direttamente il produttore, con cui collabora per la definizione delle caratteristiche organolettiche che rendono il prodotto unico. Con i partner più consolidati, l'Azienda sigla rapporti e contratti di esclusiva sul prodotto sviluppato: il 90% dei prodotti a base di carne acquistati da Roadhouse sono, infatti, creati "su misura".

Per la distribuzione dei prodotti a base di carne viene incaricata la società del Gruppo Cremonini MARR, che li codifica, li acquisisce e si occupa del loro stoccaggio e della successiva distribuzione sui Ristoranti e Punti Vendita. L'utilizzo di una sola piattaforma di distribuzione permette di razionalizzare ed organizzare in modo strategico la catena di trasporto, garantendo maggior capillarità nella distribuzione, minor impatto ambientale (ottimizzazione dei viaggi, minor utilizzo di imballaggi mediante il sistema dei "Roll") e maggior sicurezza dal punto di vista igienico-sanitario tramite tracciabilità, mantenimento catena del freddo e controlli qualitativi.

Prodotti a base di carne (t) 2022 e 2021



\*tonnellate di prodotti a base di carne per Chef Express, Roadhouse e C&P. Trend 2021-2022



L'attenzione alla selezione delle materie prime alimentari permea anche le attività delle controllate estere di Chef Express. **Bagel Factory** sceglie liberamente le proprie ricette - e quindi gli ingredienti utilizzati - 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 (vegani, 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, con il 78% degli acquirenti primari che ne riconosce il logo.

Inoltre, un prodotto molto importante nella gamma **Bagel Factory** è il caffè. Per garantire ai propri clienti una miscela di alta qualità, Bagel Factory collabora con un partner prestigioso del Gruppo come Lavazza, con i vantaggi già elencati in termini di certificazione di sostenibilità ambientale e sociale. Un'altra categoria di prodotti di grande rilevanza per l'azienda è quella ittica, in particolare per quanto riguarda il salmone affumicato: in questa categoria il 100% dei prodotti acquistati proviene da fornitori locali (Scozia) e ha le certificazioni RSPCA e MSC.

## L'impegno di Chef Express per il Benessere Animale

Chef Express considera le tematiche afferenti al Benessere Animale come un impegno etico che si aggiunge alle iniziative già intraprese anche dalle altre Società del Gruppo Cremonini, contribuendo e aumentando il livello di consapevolezza alla tematica da parte dei Consumatori.

La tutela e la promozione del benessere animale rappresentano per il Gruppo Cremonini un elemento fondante, come testimoniato dal protocollo sottoscritto con gli allevatori e finalizzato a migliorare la salute e il benessere dei capi allevati e impiegati da alcune aziende del Gruppo, ad iniziare da Inalca.

L'iniziativa si aggiunge ad altre che interessano da vicino alcune delle filiere di particolare interesse per l'organizzazione, nello specifico quella suina, per la quale sono state individuate e studiate carni provenienti da capi allevati secondo la filiera "antibiotic-free", che garantisce la totale assenza di antibiotici impiegati durante tutto il percorso di vita del suino.

La Società Chef Express, inoltre, mediante l'adesione volontaria al Progetto e impegno con l'organizzazione Internazionale **Compassion in World Farming (CIWF)**, si pone l'obiettivo di contribuire con le proprie scelte all'aumento del livello di Benessere Animale nelle proprie filiere, coinvolgendo i propri partner e fornitori con l'obiettivo di:

- **Aderire** ai principi definiti in tema di Benessere Animale in fase di avvio collaborazione
- **Integrare** i criteri volontari di Benessere Animale nei contratti di fornitura
- **Condividere** attività finalizzate all'aumento di consapevolezza dei soggetti coinvolti nella filiera
- **Definire e condividere** obiettivi misurabili e relative modalità di monitoraggio

Nella consapevolezza che gli animali sono esseri senzienti e che un adeguato benessere animale non dipende solo dallo stato di salute fisica dell'animale, ma anche dal suo stato psicologico e dalla capacità di esprimere comportamenti specie-specifici, nelle fasi di selezione e monitoraggio forniture, è richiesta l'evidenza del rispetto della normativa igienico-sanitaria applicabile e, ove previsto, il rispetto degli standard volontari richiesti. In tema di benessere animale, i principi di riferimento per gli allevamenti e sistemi di gestione devono rispondere alle **Cinque Libertà** sviluppate dal **Farm Animal Welfare Council** nel Regno Unito:

- **Libertà dalla fame, dalla sete e dalla cattiva nutrizione** - garantendo la disponibilità di acqua fresca e di una dieta che mantenga gli animali in piena salute
- **Libertà dai disagi ambientali** - garantendo all'animale uno spazio appropriato che includa un riparo e un'area di riposo comoda
- **Libertà dal dolore, dalle ferite e dalle malattie** - prevenendole o diagnosticandole e trattandole rapidamente
- **Libertà di esprimere le caratteristiche comportamentali specie-specifiche** - fornendo spazio sufficiente, strutture adeguate e la compagnia di animali della stessa specie
- **Libertà dalla paura e dallo stress** - assicurando condizioni e cure che evitino sofferenza psicologica.

Gli obiettivi definitivi e rientranti anche nell'adesione volontaria al Progetto e impegno con l'organizzazione **Compassion in World Farming (CIWF)** sono monitorati dalla Direzione Qualità & Ambiente Aziendale, con l'utilizzo di Organismi di Certificazione e soggetti qualificati.

Diverso è il modello di **Railrest** che non realizza direttamente prodotti, ma lavora con diversi fornitori. Analogamente alle altre società del Gruppo, la scelta degli ingredienti si basa, oltre che sulla qualità, anche su criteri economici, con l'attenzione posta alle esigenze del consumatore.



Del catering si occupa Festins de Bourgogne in base a un documento di capitolato, definito da Railrest, in cui sono contenuti regole e obblighi per lo sviluppo delle ricette e dei menu che vengono serviti in prima classe. All'interno del documento vengono specificate le aspettative in termini di ingredienti, origine e qualità (*ad esempio freschezza, impiego di amido e yogurt biologici...*) e viene raccomandata attenzione all'origine degli alimenti, oltre che all'utilizzo di frutta e ortaggi di stagione e di pesce certificato.

La Società definisce, inoltre, obiettivi per le nuove ricette - come la riduzione di zucchero, sale e grassi - e richiede che i pasti che portano avanti un discorso nutrizionale impegnato, con un Nutriscore, idealmente tra A e C. Per i prodotti le cui ricette sono state sviluppate appositamente per Railrest, come per i vassoi di pasti serviti in classe Premium, la Società lavora con uno chef consulente belga, Frank Fol, che immagina le ricette e le invia a Festins de Bourgogne per la produzione.

Grande attenzione viene posta anche nella trasparenza e nella comunicazione al Cliente (come spiegato in dettaglio nel Capitolo 5). I membri dell'equipaggio possono contare su un sistema sviluppato con YOUMEAL Company che consente loro di accedere rapidamente alle informazioni sulle ricette

che serviranno, scansionando un codice QR posizionato sulla scheda della ricetta, in grado di offrire informazioni per rispondere a eventuali domande dei passeggeri sul cibo.

Agli altri fornitori, invece, viene chiesta la scheda tecnica di tutti i prodotti. In particolare per la vendita di prodotti al bar, Railrest seleziona prodotti già realizzati dai fornitori, in linea con la propria strategia commerciale, avvalendosi di partnership sviluppate dal Gruppo come quella con Lavazza.

Anche **Momentum Services** - pur non producendo il cibo e potendo incidere maggiormente sulle ricette, più che sugli ingredienti - è impegnata a rifornirsi di prodotti locali, stagionali, 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, poi, alla politica di approvvigionamento di Eurostar e alla propria politica di acquisto, la Società assicura che i prodotti siano in linea con il benessere degli animali e sicuri per l'ambiente, privilegiando fornitori che possiedono certificazioni (*commercio equo e solidale*) anche attraverso la richiesta di documentazione relativa agli impegni assunti (*ad esempio politica antischiavista e certificazione biologica*). Lavoro particolare è richiesto anche dall'operatività sui due lati della Manica per la sostituzione e la selezione dei prodotti a seguito delle limitazioni collegate alla Brexit.

L'attenzione della Società si declina nelle diverse aree di attività (*Momentum e Lounge Services*) in cui questa opera per conto del suo Cliente Eurostar: dalla ristorazione a bordo inclusa nel prezzo del biglietto in prima classe (con un menu che varia ogni sei mesi), alla vendita al dettaglio nei bar a bordo, fino alle business lounge presenti in tre stazioni, con cibo e bevande in omaggio. Si tratta di attività gestite da team diversi del Cliente, ma accomunate dall'attenzione alla ricerca e allo sviluppo di soluzioni innovative, focalizzate, in particolare, sull'utilizzo di prodotti più sani e sostenibili, capaci di rispondere ai gusti dei passeggeri. Questo è un elemento importante per Momentum Services che lega il proprio reddito aziendale alla soddisfazione dei Clienti. Lo sforzo dell'azienda è stato premiato nel 2022: per la prima volta dopo la pandemia, la Società è stata controllata dalla Sustainable Restaurant Association ottenendo il punteggio massimo di 3 stelle.



## I materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti



**-15%**  
dei materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti provengono da fonti rinnovabili certificate

**-8%**  
dei materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti provengono da riciclo



Progressiva sostituzione della plastica vergine con plastica riciclata e bioplastica, triplicate rispetto al 2021

Linee guida condivise per prediligere l'utilizzo di materiali riciclati, riciclabili e biodegradabili

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, i prodotti in carta (*quali tovaglioli, tovagliette, bustine, shopper ecc.*) devono soddisfare tre 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.

Per i **prodotti in legno**, come palette per il caffè o posate, vengono rispettati gli stessi requisiti della carta, preferendo inoltre l'utilizzo di una fibra alternativa, come il bambù o la bagassa di canna da zucchero.

I **bicchieri** del bar e di caffetteria monouso devono essere preferibilmente in cartoncino e PLA, ovvero bioplastica biodegradabile e compostabile. Infine, i prodotti **beverage** vengono preferiti con packaging di alluminio, o in alternativa in plastica riciclata almeno al 30% o bioplastica con certificazione di compostaggio.

Nella tabella seguente è possibile osservare le quantità delle **principali tipologie di materiali destinati al packaging e al contatto con gli alimenti** acquistati da Chef Express e le sue controllate nel biennio 2021-2022. Dal confronto emerge che nel 2022 vi è un aumento generale dei volumi, come diretta conseguenza del monitoraggio dei consumi e delle attività delle Società estere del Gruppo. In particolare, risalta un importante incremento dell'utilizzo di bioplastica CPLA (+347%) con cui sono realizzate le posate monouso e della plastica da riciclo R-PET (+299%) con cui sono realizzate bottiglie d'acqua e bicchieri.

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. Una parte delle restanti bottiglie d'acqua e di bibite rimangono in plastica PET vergine, mentre le bevande come vino, birra, soft drink, succhi, spremute sono contenute in lattine di alluminio o in bottiglie di vetro; queste ultime rappresentano il 68% 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 alimenti possono essere suddivisi in tre grandi categorie, in base alla provenienza delle materie prime di cui sono composti. La prima categoria riguarda le **materie prime vergini** come la Plastica PET, la carta vergine, il vetro e l'alluminio e rappresenta il 78% del peso totale dei materiali. In particolare, per il vetro e l'alluminio, si può assumere che vi sia un'elevata presenza di materiali provenienti da riciclo, ma non essendo il dato al momento disponibile, questi vengono conteggiati all'interno della categoria materie prime vergini. La seconda categoria riguarda le **materie prime provenienti da fonti rinnovabili**, come la carta certificata FSC e la bioplastica CPLA, e rappresenta il 14% del peso totale. Infine, la terza categoria riguarda i **materiali provenienti da riciclo**, come la carta riciclata e la plastica R-PET, e pesa per il restante 8% del totale.

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

	2022
<b>TOTALE CARTA</b>	<b>857.019</b>
Carta FSC misto carta riciclata	196.081
Carta FSC	370.584
Carta riciclata	43.460
Carta vergine	246.895
<b>TOTALE PLASTICA</b>	<b>328.229</b>
Plastica PET	247.628
Plastica R-PET	80.601
<b>ALTRI MATERIALI</b>	<b>2.804.459</b>
Bioplastica CPLA	45.374
Vetro	1.710.345
Alluminio	1.048.740
<b>TOTALE</b>	<b>3.989.708</b>
<b>DA FONTI RINNOVABILI</b>	<b>612.040</b>
<b>DA RICICLO</b>	<b>320.142</b>
<b>MATERIE PRIME VERGINI</b>	<b>3.253.608</b>

Materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti - Società con sede in Italia (Kg)

	2022	2021	2020	Δ % 2021
<b>TOTALE CARTA</b>	741.928	444.616	407.318	67%
Carta FSC misto carta riciclata	138.657	113.322	89.320	22%
Carta FSC	363.980	200.616	181.275	81%
Carta riciclata	34.371	20.603	18.195	67%
Carta vergine	204.921	110.075	118.527	86%
<b>TOTALE PLASTICA</b>	213.632	202.906	115.313	5%
Plastica PET	194.924	182.723	110.105	7%
Plastica R-PET	18.708	20.183	5.208	-7%
<b>ALTRI MATERIALI</b>	1.551.824	1.438.586	1.350.233	8%
Bioplastica CPLA	26.897	10.156	2.381	165%
Vetro	1.505.059	1.418.666	1.340.947	6%
Alluminio	19.868	9.765	6.905	103%
<b>TOTALE</b>	2.507.385	2.086.108	1.872.864	20%
<b>DA FONTI RINNOVABILI</b>	529.535	324.094	272.977	63%
<b>DA RICICLO</b>	191.736	154.109	112.724	24%
<b>MATERIE PRIME VERGINI</b>	1.924.772	1.721.228	1.576.484	12%



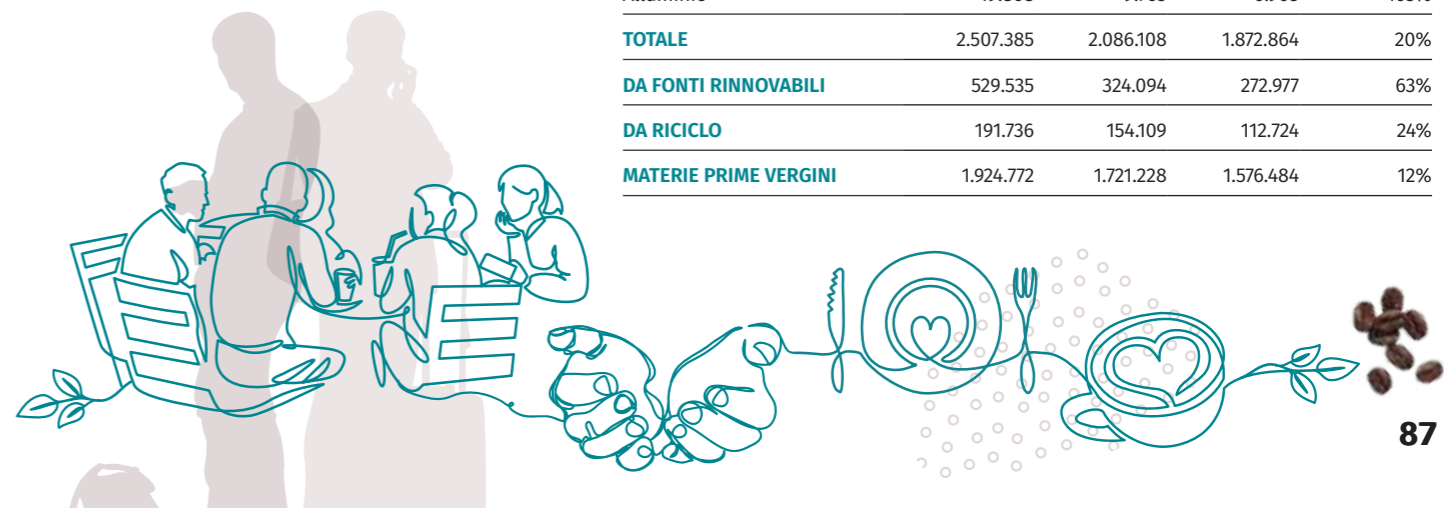
La **certificazione FSC** è una certificazione internazionale, indipendente e di parte terza, specifica per il settore forestale e i prodotti - legnosi e non legnosi - derivati dalle foreste.



La **certificazione PEFC** assicura che le foreste da cui è presa la materia prima, siano gestite in linea con stringenti requisiti ambientali, sociali ed economici e che monitora attentamente tutta la catena di fornitura



**EU Ecolabel** è un marchio europeo usato come strumento volontario per certificare, secondo il regolamento CE n. 66/2010, il ridotto impatto ambientale dei prodotti lungo tutto il ciclo di vita.



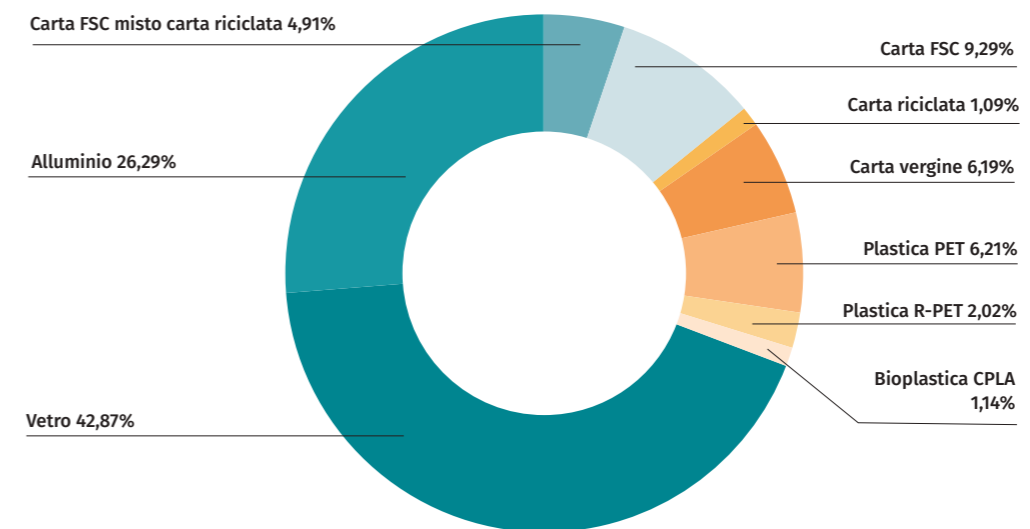


L'attenzione ai materiali per il packaging e gli alimenti contraddistingue anche le controllate estere di Chef Express. **Bagel Factory**, seguendo le linee guida della più recente legislazione britannica ed europea, ha iniziato ad adottare una politica Plastic-free per la maggior parte delle sue confezioni. In particolare, per quanto riguarda il monouso, sono stati inseriti nuovi prodotti realizzati con materiale riciclato e/o compostabile e, allo stesso tempo, la maggior parte degli imballaggi in plastica presenti nella gamma precedente è stata sostituita con prodotti in carta. Nel 2022 la Società ha **ridotto l'uso della plastica all'8%** del totale per quanto riguarda gli imballaggi monouso. L'obiettivo è quello di ridurre ulteriormente l'uso di questo materiale a breve termine in linea con la direzione in cui si sta muovendo la più recente legislazione britannica in termini di imballaggi. Per quanto riguarda il packaging delle bevande, Bagel Factory preferisce le lattine di alluminio;

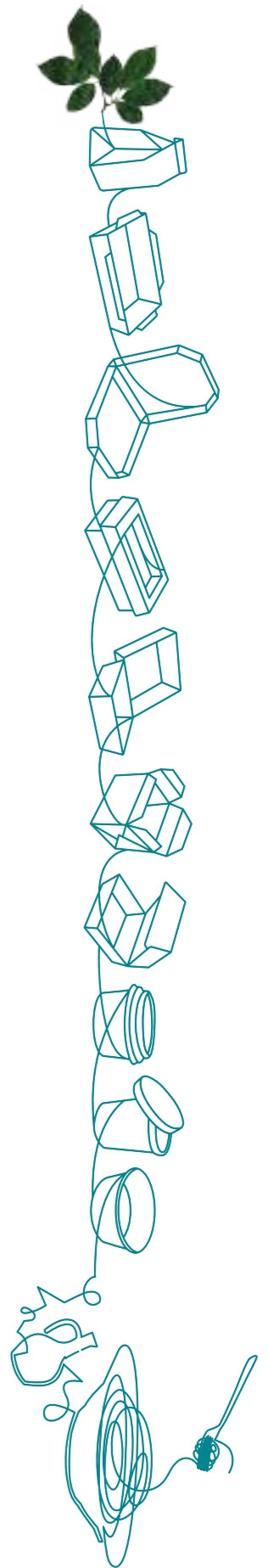
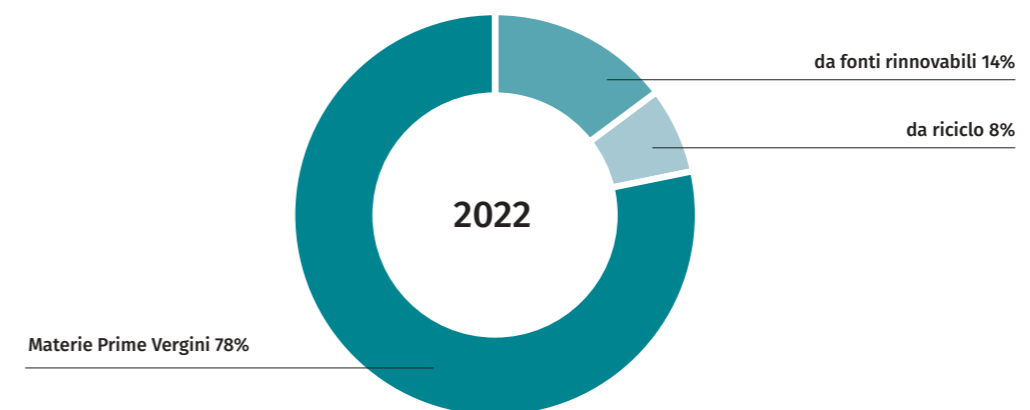
laddove questo non è possibile, Bagel Factory ricorre alla plastica riciclata (R-PET) da cui deriva il 60% delle bottiglie di plastica impiegate.

Anche per **Momentum Services** l'obiettivo è arrivare a un'offerta priva di plastica. Per questo la Società, insieme al Cliente Eurostar, si è posta obiettivi di sostenibilità che vengono affrontati in workshop regolari, in cui i dipendenti dell'azienda possono portare idee pratiche per il miglioramento dell'impatto. Una volta selezionati ed approvati i progetti - suddivisi nelle categorie pasti e servizi, plastica e imballaggi, rifiuti e riciclaggio, comunicazione - sono gli stessi dipendenti a farsi carico della realizzazione. Momentum Services collabora anche con **Circul'R**, società di consulenza che fornisce ad aziende e agli enti del territorio strumenti per ridurre efficacemente il proprio impatto ambientale, accompagnandoli in tutte le fasi della transizione verso un'economia circolare.

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



Materiali suddivisi per fonti rinnovabili e da riciclo (%)





**CAPITOLO 5**

# QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI





## Qualità, Sicurezza Alimentare e Tracciabilità



Garantire al Cliente un elevato standard di qualità è un pilastro fondamentale alla base dell'attività di Chef Express e delle sue controllate.

La **Sicurezza Alimentare** e la **trasparenza delle informazioni** sui prodotti rappresentano le leve principali per il rapporto di fiducia instaurato con i Clienti, dalla selezione dei prodotti alla cura del servizio offerto, con attenzione alla riduzione degli sprechi alimentari.

Per rispondere alle esigenze dei Clienti, inoltre, è importante garantire la **completa verifica** del processo di produzione e lavorazione degli alimenti. La qualità dei prodotti offerti deve quindi essere controllata e garantita in ogni sua fase, in modo trasparente e riconoscibile dal Consumatore.

Questo impegno si concretizza tramite l'adozione delle principali certificazioni e standard riconosciuti a livello internazionale, capaci di garantire un Sistema di Gestione della Qualità e di Autocontrollo basato sui principi dell'H.A.C.C.P. (*Hazard Analysis and Critical Control Points*), insieme a un Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare e a un Sistema di Rintracciabilità nelle Filiere Agroalimentari.

Data la natura e la tipologia di materie prime impiegate nell'attività di ristorazione, particolare attenzione viene prestata alla **prevenzione del rischio alimentare**, attraverso l'adozione di Procedure Operative e dotazioni in grado di garantire il mantenimento

inalterato di proprietà e qualità degli alimenti e di prevenire o ridurre al minimo le probabilità di contaminazione.

I **Piani di Autocontrollo secondo i principi H.A.C.C.P.** delle Società prevedono, infatti, anche lo svolgimento di **audit ed ispezioni** presso i Punti Vendita e i Ristoranti, senza preavviso e almeno una volta l'anno, sia mediante personale interno del Controllo Qualità sia mediante impiego di personale esterno di partner qualificati, con il fine di garantire il rispetto di tutti gli standard igienico-sanitari e degli obiettivi di qualità aziendali. In particolare, i risultati degli Audit di Roadhouse sono resi disponibili mediante una **App** appositamente sviluppata per il monitoraggio delle performance di ogni singolo Ristorante. La piattaforma è strutturata su diversi livelli di sicurezza che consentono



un accesso dedicato sia alle Funzioni di Sede che alle Funzioni Operative.

Per far fronte al continuo aggiornamento normativo che caratterizza il settore alimentare e alla necessità di adottare Procedure Operative in costante evoluzione, periodicamente gli Ispettori e i campionatori impiegati si confrontano con la Direzione Qualità di riferimento e ricevono una formazione ad hoc.

Per la **Società Chef Express** questi incontri avvengono con cadenza almeno trimestrale e la formazione sulle norme della Sicurezza Alimentare e dei Processi H.A.C.C.P. è erogata a tutti i collaboratori al fine di assicurare il rispetto degli standard igienico-sanitari. Infine, gestendo marchi in licenza, la Società è oggetto di audit ed ispezioni da parte dei brand partner e degli Enti Concedenti, quali Grandi Stazioni, SEA Aeroporti Milano e Aeroporti di Roma.

Per **Roadhouse** gli incontri vengono pianificati semestralmente e prevedono momenti in aula e verifiche sul campo direttamente all'interno dei Ristoranti, mentre per quanto riguarda la formazione rivolta al personale operativo - che è parte integrante del Sistema di Gestione della Qualità Roadhouse - il Controllo Qualità di Sede organizza puntualmente incontri dedicati alla Sicurezza e Qualità degli alimenti e delle lavorazioni, oltre a pianificare visite guidate all'interno degli stabilimenti produttivi del Gruppo Cremonini.

Oltre alle azioni intraprese a livello di Gruppo, l'attenzione alla Sicurezza Alimentare viene declinata da ogni Società, secondo il proprio business e le proprie pratiche organizzative.

	<p><b>UNI EN ISO 9001:2015</b> 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 e dei servizi offerti.</p>
	<p>Le Linee guida per la progettazione e realizzazione di un Sistema di autocontrollo basato sul <b>metodo H.A.C.C.P.</b> 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.</p>
	<p>La <b>UNI EN ISO 22000:2018</b> "Sistemi di gestione per la Sicurezza Alimentare - Requisiti per qualsiasi organizzazione nella filiera alimentare" è uno Standard applicato su base volontaria dagli operatori del settore alimentare, che si pone come punto di riferimento per l'applicazione dei regolamenti comunitari in materia di igiene e sicurezza alimentare.</p>
	<p>La <b>UNI EN ISO 22005:2007</b> sostituisce le norme italiane UNI 10939:01 relativa a "Sistema di rintracciabilità nelle filiere agroalimentari" e UNI 11020:02 relativa "Sistema di rintracciabilità nelle aziende agroalimentari". Permette di documentare la storia di un prodotto, e/o individuarlo e collocarlo nella filiera alimentare. Lo Standard limita in questo modo 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.</p>
	<p>RINA ha sviluppato <b>Biosafety Trust Certification</b>, il primo schema certificativo dei sistemi di gestione per prevenire e mitigare il propagarsi delle infezioni a tutela della salute di dipendenti e clienti, da agenti biologici. Questa certificazione valorizza un insieme di best practice di riferimento per minimizzare i rischi di diffusione delle epidemie nei luoghi di aggregazione pubblici e privati, come ad esempio i ristoranti. I requisiti di questo nuovo strumento sono integrabili con quelli dei più diffusi sistemi di gestione esistenti, come ad esempio quello sulla salute e sicurezza sui posti di lavoro, che vengono così arricchiti con procedure specifiche sulla prevenzione e il controllo delle infezioni.</p>
	<p><b>RS360</b> è un programma volontario di certificazione per la ristorazione regionale dell'Emilia-Romagna. 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 ad esempio la gestione responsabile di energia, acqua, rifiuti ed il loro costante monitoraggio.</p>
	<p>RS360 è un programma inclusivo, partecipato perché condiviso tra i portatori di interesse e consistente perché validato da un Comitato Scientifico, composto da membri della comunità tecnico-scientifica del settore appartenenti all'Università Cattolica di Piacenza e l'associazione Cibosano, che ne garantisce la solidità ed il continuo adeguamento alle più avanzate conoscenze.</p>



## Verifiche e audit

Vengono indicate di seguito il numero medio annuo di Verifiche Ispettive che vengono svolte da:

- Controllo Ufficiale (come il Dipartimento di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, Nucleo Anti Sofisticazioni, Servizio di Prevenzione e Sicurezza sugli Ambienti di Lavoro, Guardia Costiera e Guardia di Finanza)
- Direzione Qualità Aziendale
- Enti Concedenti
- Laboratorio di Analisi microbiologiche, chimiche ed Audit

La **Società Chef Express** si avvale di laboratori di analisi microbiologiche e chimiche accreditati ACCREDIA (*ente designato dal governo italiano ad attestare la competenza e l'imparzialità degli organismi e dei laboratori che verificano la conformità dei beni e dei servizi alle norme*) per verificare la sicurezza delle referenze vendute e/o somministrate. I dati sono sintetizzati mediante l'ausilio di una piattaforma ed è prevista la trasmissione di Check List ed esiti analitici entro le 48 ore dalla rilevazione ed entro le 24 ore nel caso di esiti critici o rilevanti.

In affiancamento all'attività di Audit, **Roadhouse** predispone un'estesa campagna di Campionamenti volti all'analisi

chimica-microbiologica delle materie prime nonché delle acque, delle superfici di lavorazione e dei prodotti preparati quotidianamente all'interno dei Ristoranti.

A questo scopo anche Roadhouse si avvale di laboratori di analisi accreditati ACCREDIA, i cui dati analitici sono sintetizzati e trasmessi entro 24/48 ore dalla data di rilevazione.



### VERIFICHE E AUDIT 2022

	Totale	Chef Express	Roadhouse
Ispezioni Annuali Direzione Qualità, incluse verifiche amministrative e analisi di Laboratorio	524	210	314
Determinazioni analitiche annuali Food Safety	14705	4917	9788
Ispezioni annuali Controllo Ufficiale	325	221	104

### ATTIVITÀ ROADHOUSE

	2022	2021	2020
Audit esterni condotti da laboratorio di analisi	666	0	130
Numero eventi interni di formazione diretta erogati da Controllo Qualità	28	19	21

Per le Società, nell'ultimo triennio non sono emersi elementi critici per la Salute e la Sicurezza del Consumatore né casi di Non Conformità correlate alle normative verificate.

#### BAGEL FACTORY

**24**  
RILEVAZIONI  
MYSTERY CLIENT

#### RAILREST

**226**  
ISPEZIONI ANNUALI  
DIREZIONE QUALITÀ E ANALISI DI  
LABORATORIO

#### MOMENTUM SERVICES

**4**  
SCHEMI DI CERTIFICAZIONE  
VOLONTARIA  
(ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000,  
Food Made Good)

Oltre alle azioni intraprese a livello di Gruppo, l'attenzione alla Sicurezza Alimentare viene declinata da ogni Società, secondo il proprio business e le proprie pratiche organizzative. Nel 2022, ad esempio, la Società Chef Express ha ottenuto la **Biosafety Trust Certification**. Tale certificazione rappresenta il primo schema certificativo dei Sistemi di Gestione per prevenire e mitigare il propagarsi delle infezioni, a tutela della salute delle persone da agenti biologici.

A partire dal 2019 Roadhouse ha intrapreso, invece, un percorso di **digitalizzazione** volto a semplificare alcune delle **attività di controllo** eseguite dagli Store Manager e richieste dal Sistema di Autocontrollo aziendale. La digitalizzazione dei processi consente di velocizzare le operazioni di verifica, aumentandone contemporaneamente l'accuratezza e la sicurezza dei dati raccolti.

La Società si è concentrata in particolare su:

- **Digitalizzazione delle Non Conformità di Prodotto.** Si tratta di un programma dedicato che consente di raccogliere con precisione tutte le informazioni necessarie per eventuali segnalazioni su prodotti o servizi di consegna.
- **Acquisizione di strumentazione elettronica dedicata per il monitoraggio dell'ossidazione degli oli di frittura.** Negli ultimi anni Roadhouse ha deciso di dotare ogni suo Ristorante di strumentazione elettronica specifica in grado di verificare con affidabilità e precisione la qualità degli oli impiegati per la frittura degli alimenti.

Analogamente alle altre Società del Gruppo, **Bagel Factory** opera un sistema di gestione basato sui principi dell'analisi dei rischi e dei punti critici di controllo (*H.A.C.C.P.*). Nell'impegno per la sicurezza alimentare la Società riconosce l'importanza della collaborazione del proprio personale e si impegna a fornire le informazioni, la formazione e la supervisione necessarie a tale scopo.

In parallelo Bagel Factory richiede standard altrettanto elevati a fornitori e appaltatori. A tal fine l'azienda, oltre ai sistemi di controllo della Qualità e della Sicurezza Alimentare, nel 2023 ha stabilito un accordo con le autorità locali cui è sottoposta - in particolare il Consiglio di Newham, nel Regno Unito - per far fare convalidare le proprie procedure e ottenere una consulenza costante.



Anche **Railrest** assicura tracciabilità e trasparenza grazie all'adozione dei principali certificati e standard riconosciuti a livello internazionale (*ISO9001 e ISO22000*), cui si aggiunge la certificazione ACS for AFCSA rilasciata dall'Agenzia Federale Belga competente. In questo modo la Società può garantire un Sistema di Gestione della Qualità e di Autocontrollo basato sui principi dell'*H.A.C.C.P.* Particolare attenzione è rivolta, poi, da Railrest alla prevenzione dei rischi alimentari: la Società si avvale di laboratori microbiologici accreditati AFNOR (*leader a livello mondiale nei servizi di verifica e certificazione*) per verificare la sicurezza dei prodotti che vende e/o distribuisce.

Uno sforzo analogo per garantire standard di qualità e sicurezza ai passeggeri dei treni è compiuto da **Momentum Services** i cui fornitori si avvalgono di Sistemi di Gestione basati sempre sui principi dell'*H.A.C.C.P.* La Società ha, inoltre, introdotto nel 2022 una consulenza specialistica su questioni chiave, iniziando una collaborazione con un consulente esterno per la Sicurezza Alimentare.

Tale consulenza viene utilizzata anche per condurre audit esterni sui fornitori, per rivedere i processi e per raccomandare le modifiche necessarie. Momentum Services, in particolare, si sta concentrando sulle aspettative dei clienti (*e sulla legislazione*) in materia di allergeni: la Società ha per questo eliminato le arachidi e le noci da tutte le ricette, migliorando al contempo la formazione del personale e l'etichettatura in questo campo.

**ROADHOUSE**  
Dal 2019 ha intrapreso un percorso di digitalizzazione volto a semplificare alcune delle attività di controllo eseguite dagli Store Manager e richieste dal Sistema di Autocontrollo aziendale

**CHEF EXPRESS**  
Nel 2022 ha ottenuto la Biosafety Trust Certification.

**BAGEL FACTORY**  
Nel 2022 ha stabilito un accordo con le autorità locali per far convalidare le proprie procedure e ottenere una consulenza costante.

**RAILREST**  
si avvale di laboratori microbiologici accreditati AFNOR per verificare la sicurezza dei prodotti che vende e/o distribuisce.

**MOMENTUM SERVICES**  
Nel 2022 si è concentrata sulle aspettative dei clienti (*e sulla legislazione*) in materia di allergeni, eliminando le arachidi e le noci da tutte le ricette, migliorando al contempo la formazione del personale e l'etichettatura.

## Etichettatura e informazione trasparente

Il prerequisito per garantire ai Clienti del Gruppo qualità e sicurezza dei prodotti è assicurare la conformità alla normativa vigente riguardo alle informazioni che sono riportate sull'etichetta dei prodotti.

**Chef Express** pone molta attenzione nella fase di selezione e valutazione dei fornitori; per i prodotti alimentari il controllo si concentra, in particolare, sulle informazioni che riguardano gli allergeni e il contributo a un'alimentazione equilibrata, mentre per quanto riguarda alcolici e tabacco, sul consumo responsabile.

I prodotti assemblati, confezionati, etichettati e venduti direttamente dai brand di Chef Express - come, ad esempio, il marchio Juice Bar - presentano in etichetta le informazioni che riguardano il lotto, la scadenza, la composizione degli ingredienti, i valori nutrizionali, la provenienza e la tracciabilità degli ingredienti, il corretto smaltimento, l'utilizzo sicuro; viene indicato, inoltre, se i prodotti hanno caratteristiche di responsabilità ambientale e/o sociale.

Per i prodotti venduti dal Gruppo è stato, inoltre, progettato e implementato un **Sistema informatico che garantisce la correttezza delle informazioni presenti in etichetta**, eliminando la possibilità di manomissioni e/o errori umani in fase di stampa dell'etichettatura. Durante l'esercizio 2022, delle sei aziende del Gruppo,

solo Bagel Factory ha registrato 10 lievi non conformità di cui nove riferite a codici di autoregolazione e una alle normative vigenti. In particolare, la non conformità è stata rilevata nella comunicazione delle informazioni ai clienti delle caratteristiche di alcuni prodotti: l'azienda ha immediatamente provveduto a rendere conforme la descrizione del prodotto in vendita.

Per quanto riguarda, invece, l'impegno delle singole Società, **Roadhouse** ha fatto leva sul proprio processo di digitalizzazione per implementare, oltre alle attività di controllo, anche misure relative alla **trasparenza e alla tracciabilità dei prodotti** richieste dal Sistema di Autocontrollo aziendale.

Si tratta in particolare di:

- **Digitalizzazione dell'elenco degli allergeni:** disponibile on-line e consultabile dai clienti direttamente su tablet in ciascun Ristorante, consente di mostrare con immediatezza e chiarezza le informazioni relative agli allergeni. I dispositivi elettronici vengono aggiornati in automatico da sede evitando eventuali errori o ritardi negli aggiornamenti.
- **Digitalizzazione della tracciabilità dei prodotti alimentari:** i principali fornitori di Roadhouse appartenenti al Gruppo

Cremonini hanno sviluppato un sistema informatico di tracciabilità per la carne fresca e i semilavorati di carne che consente di conoscere e tracciare questi prodotti ancor prima della loro distribuzione sui Ristoranti della catena. Le informazioni vengono condivise fra le aziende del Gruppo Cremonini fino ai Ristoranti destinatari dei prodotti e consentono di verificare e identificare, per ogni singola referenza acquistata dal Ristorante, i relativi lotti, scadenze, provenienza e quantità.

Per quanto riguarda **Bagel Factory**, i bagel prodotti non sono preconfezionati e per legge non ne è richiesta l'etichettatura. Le informazioni relative agli ingredienti, agli allergeni e ai valori nutrizionali sono, invece, disponibili per i clienti e costantemente riviste. In alcuni negozi dove l'azienda vende alimenti preconfezionati - come vasetti di yogurt o bagel senza glutine - viene applicata un'etichetta contenente le informazioni sugli ingredienti e sugli allergeni, insieme alla durata di conservazione.

**Railrest** concentra i propri controlli, per quanto riguarda i prodotti alimentari preconfezionati, sulle informazioni relative agli allergeni e al contributo che il prodotto può dare a una dieta equilibrata, ai valori nutrizionali, al sistema Nutriscore. Le etichette dei prodotti assemblati, confezionati, etichettati e serviti direttamente da Railrest - così come i pasti serviti in Premium Class - includono, invece, il numero di lotto, la data di scadenza, l'elenco degli ingredienti, informazioni sugli allergeni e un codice QR che rimanda a un database contenente tutte le informazioni legali, nutrizionali e ambientali dei prodotti.

Anche i prodotti venduti al dettaglio da **Momentum Services** (nei bar a bordo dei treni) hanno un'etichettatura completa che consente ai clienti di avere tutte le informazioni sugli ingredienti e gli allergeni garantendone la completa tracciabilità. In prima classe (*Business Premier e Standard Premier*) i coperchi (con le etichette) vengono rimossi dai piatti prima del servizio, ma le etichette possono comunque essere consultate dal personale per ottenere informazioni quali la data di scadenza e il numero del lotto; tutte le informazioni su ogni piatto sono, in ogni caso, disponibili sui tablet utilizzati dal personale, che vengono mostrati ai clienti su richiesta. I clienti possono anche vedere il contenuto calorico di ogni piatto sui menu online.

La Società offre, inoltre, pasti per clienti con esigenze dietetiche speciali: in questo caso, i coperchi vengono lasciati, in modo che i passeggeri ricevano le informazioni più importanti al momento della consegna del vassoio, anche se tutte le informazioni su questi pasti rimangono comunque disponibili anche sui tablet.



**BAGEL FACTORY** i bagel prodotti non sono preconfezionati e per legge non è richiesta l'etichettatura. Le informazioni relative agli ingredienti, agli allergeni e ai valori nutrizionali sono disponibili per i clienti e costantemente riviste.

**RAILEST** concentra i propri controlli, per quanto riguarda i prodotti alimentari preconfezionati, sulle informazioni relative agli allergeni e al contributo che il prodotto può dare a una dieta equilibrata, ai valori nutrizionali, al sistema Nutriscore.

**MOMENTUM SERVICES** (nei bar a bordo dei treni) hanno un'etichettatura completa che consente ai clienti di avere tutte le informazioni sugli ingredienti e gli allergeni garantendone la completa tracciabilità.



I prodotti assemblati, confezionati, etichettati e venduti direttamente dai brand di Chef Express, come ad esempio il marchio Juice Bar, presentano in etichetta le informazioni che riguardano il lotto, la scadenza, la composizione degli ingredienti, i valori nutrizionali, la provenienza e la tracciabilità degli ingredienti, il corretto smaltimento, l'utilizzo sicuro e, ove presenti, se i prodotti hanno caratteristiche di responsabilità ambientale e/o sociale.



## La gestione degli scarti alimentari

In Chef Express, la riduzione degli sprechi è un imperativo che si focalizza, da un punto di vista gestionale, sul contenimento a monte dei possibili sprechi generati dal servizio di ristorazione.

L'impegno a massimizzare l'efficienza dei processi, razionalizzare le materie prime e ridurre gli sprechi prende forma grazie a sistemi di analisi dei volumi di vendita automatizzati che, tramite un software e una reportistica dedicata, consentono un elevato livello di precisione previsionale.

Un'altra linea di azione è data dall'uso trasversale degli ingredienti in diverse ricette e format. Ad esempio, quando nell'ambito dei Punti Vendita e Ristoranti coesistono due o più brand, le stesse materie prime vengono previste all'interno di ricette diverse, per una gestione efficiente e ottimizzata.

### KPI - Performance scarto alimentare

	2022
Scarti alimentari (€)	4.372.832€
Punti Vendita e Ristoranti monitorati (N.)	411

N.B. Railrest e Momentum Services contribuiscono al valore totale degli scarti, ma non al numero totale dei punti vendita in quanto operano il loro servizio a bordo treno

Il valore degli scarti e il numero di punti vendita monitorati sono in aumento rispetto al 2021, poiché il perimetro di rendicontazione è stato allargato anche alle aziende estere del gruppo. Non è possibile, quindi, mettere a confronto i dati del 2021 con quelli del 2022. Tutte le attività e le buone pratiche di riduzione degli scarti alimentari però, sono condivise e messe in pratica da tutte le company del gruppo Chef Express.

Per quanto riguarda la Società Chef Express la ripresa a seguito della pandemia ha provocato un sensibile aumento del valore degli scarti nel 2022 risultati pari a 1.539.527,00 euro, in crescita del 77% rispetto all'anno precedente. Tale dato è giustificabile e trainato da una crescita dei ricavi delle vendite del 62% tra il 2021 e il 2022.



### Le buone pratiche per la riduzione dello spreco alimentare

All'interno dei Punti Vendita, la Società Chef Express continua a mettere in atto determinate pratiche per la riduzione degli sprechi alimentari. Le principali attività svolte mirano a:

1. Implementare un **sistema di inventario** delle scorte e di un sistema di ordinazione, per evitare ordini eccessivi e il deterioramento degli alimenti
2. **Monitorare gli scarti alimentari**, attraverso l'esaminazione di tutti i processi, per identificare i tipi e le fonti di generazione dei rifiuti in loco, compresi i rifiuti alimentari liquidi (*quali le bevande*), e la misurazione della quantità di rifiuti alimentari su base continua o periodica
3. Applicare la gestione operativa **"first-in first-out"** nella conservazione dei prodotti alimentari e verifica periodica della data di scadenza
4. **Analizzare i pasti venduti** al fine di adattare gli ordini di cibo ai giorni feriali, alla stagione e a fattori esterni come festività o grandi eventi; è prevista anche l'analisi dell'utilizzo di cibo in surplus o del cibo che si avvicina alla data di scadenza
5. Incentivare i Clienti ad utilizzare il **servizio del Pre-order**, ove presente, al fine di tendere a "zero spreco"
6. **Prevenire le perdite** durante la fase di preparazione, mediante la formazione dei dipendenti coinvolti nella fornitura del servizio
7. Valutare la fornitura con attenzione alle caratteristiche di **protezione dell'imballaggio**, al fine di ridurre al minimo la generazione di rifiuti alimentari
8. **Sensibilizzare i Clienti** alle cause dello spreco alimentare mediante l'implementazione di campagne dedicate.

La Società ha proseguito nel proprio impegno verso una corretta gestione alimentare **contro gli sprechi** e la **produzione di rifiuti**; per questo da tempo ha attivato partnership apposite con soggetti operanti sull'intero territorio nazionale - in particolare con **Banco Alimentare** - offrendo un contributo a sostegno di famiglie bisognose.

Nell'ottica di un miglioramento continuo Chef Express è impegnata, inoltre, a valutare nuove partnership per l'implementazione di progetti dedicati alla riduzione degli sprechi alimentari, senza tralasciare il ruolo fondamentale della sensibilizzazione dei Clienti, con l'obiettivo creare una sempre maggiore consapevolezza sul tema.

Roadhouse, invece, ha confermato la tendenza di diminuzione degli scarti che nel 2022 hanno raggiunto un valore di 2.146.051,95 euro, in calo dell'1% rispetto all'anno precedente.

**Bagel Factory** ha aderito a **Too Good to Go** (*un'applicazione mobile dove alla fine di ogni giornata è possibile vendere i pasti non consumati a un costo ridotto*) evitando in 12 mesi di destinare a rifiuto 8692 pasti.

La Società ha in programma per il futuro di collaborare con le banche alimentari e gli enti di beneficenza locali per aumentare la quantità di cibo risparmiato. In parallelo, Bagel Factory è impegnata per l'efficiamento dei propri processi: ha una procedura di congelamento d'emergenza per i prodotti che stanno per scadere, dando loro una durata di conservazione più lunga, e si avvale di una rotazione delle scorte FIFO (*first-in first-out*) per utilizzare prima gli articoli con una durata di conservazione più breve.

**La società ha raggiunto nel 2022 un valore degli scarti di 15.510 euro.**



### L'iniziativa #Altripasti con Banco Alimentare. I risultati del triennio 2020-2021-2022



Chef Express e Fondazione Banco Alimentare Onlus, l'organizzazione di solidarietà impegnata quotidianamente nel recupero di generi alimentari destinati alle persone bisognose, si uniscono con l'iniziativa **#altripasti** per aiutare persone bisognose.

Grazie a questa iniziativa, giunta al terzo anno consecutivo, sono stati donati prodotti di prima necessità (*farina, zucchero, pane, burro*) snack (*salati, dolci*) per poi passare a formaggi e affettati, che i Punti Vendita della Società Chef Express hanno messo a disposizione: un aiuto concreto e tempestivo ai cittadini con difficoltà ad accedere ai beni di **prima necessità**.



53.152  
PASTI DONATI



L'impegno di **Railrest** a massimizzare l'efficienza dei processi, a razionalizzare l'acquisto di cibi e bevande e a ridurre gli sprechi si concretizza grazie all'analisi dei volumi di vendita. Un'altra area di azione, in linea con le best practices di Chef Express, è l'utilizzo diffuso degli ingredienti in diverse ricette e formati di prodotto, al fine di snellire e ottimizzare il processo di gestione. Con questo obiettivo viene consentito al Centro Logistico di utilizzare i menu in essere prima di passare ai nuovi menu, anche se ciò avviene oltre il giorno previsto per il cambio (*roll over*); sono anche predisposte iniziative mirate come il **sistema Buffer trolley** che consente di riciclare i vassoi carichi per i passeggeri che non desiderano consumare il pasto.

**Gli scarti della Società nel 2022 ammontano a 151.711,74 euro.**

**Momentum Services** agisce come fornitore di servizi di livello intermedio e si limita a istruire gli appaltatori terzi del Cliente Eurostar, non

gestendo direttamente alcun rifiuto. Tuttavia, Momentum Services incoraggia tutti gli stakeholder (*il personale, il Cliente Eurostar e gli appaltatori del Cliente*) ad adattare le pratiche dell'economia circolare, attraverso la formazione e favorendo il dialogo e la collaborazione tra gli stakeholder d'impatto (*come gli appaltatori dei centri logistici*) e gli esperti della materia (*come le aziende di rifiuti alimentari*).

La Società prevede, inoltre, un processo di gestione controllata degli approvvigionamenti, con un'analisi stagionale del consumo dei pasti che permette il caricamento a bordo treno di una quantità di pasti inferiore al numero totale dei passeggeri, considerando che una parte delle persone rifiuta sistematicamente di consumare il pasto offerto. Momentum Services è, infine, impegnata in un'iniziativa contro gli sprechi alimentari a Londra, grazie all'**App OLIO** (*di cui si parla in dettaglio nel box seguente*).

**Momentum Services presenta per il 2022 un valore degli scarti stimato in 505.000 mila euro.**

Dall'anno prossimo sarà possibile fornire e pubblicare i trend sull'andamento del valore degli scarti per tutte le Società del Gruppo, essendo il 2022 il primo anno di rendicontazione delle Società che operano all'estero.



### OLIO App, azione di quartiere contro lo spreco

Pur non avendo gestione diretta degli scarti che sono presi in carico dalla compagnia di trasporto, Momentum Services ha deciso di impegnarsi nella lotta allo spreco alimentare grazie a OLIO, un'applicazione pensata per condividere ciò di cui non si ha più bisogno, attiva a Londra.

OLIO App consente di elencare e pubblicare foto di prodotti alimentari che non vengono utilizzati, in modo da condividerli con altre persone nello stesso quartiere.

Le aziende pagano una commissione e in cambio l'organizzazione invia nei Punti Vendita alcuni fra le sue migliaia di volontari (*controllati e formati all'igiene alimentare*) al fine di raccogliere gli alimenti indesiderati. I volontari, quindi, fotografano ed elencano i prodotti nell'app offrendosi come punti di raccolta locali.

Per Momentum Service OLIO raccoglie sistematicamente dal centro logistico del Cliente Eurostar tutti gli alimenti freschi non consumati.





**CAPITOLO 6**

# IL RAPPORTO CON IL CLIENTE E LA COMUNITÀ





## La soddisfazione del cliente

Non solo ristorazione, ma un insieme di servizi, fatti di attenzione e soluzioni per garantire un'esperienza di gusto e di confort, mettendo al centro la soddisfazione delle esigenze del Cliente.

Per le Società - come quelle del Gruppo Chef Express - che mirano al miglioramento continuo, l'ascolto del Cliente e la raccolta di feedback sulla qualità del servizio erogato costituiscono un importante punto di partenza. Negli ultimi anni, in Chef Express la spinta verso la digitalizzazione dei processi ha fatto sì che gli strumenti di relazione con il Cliente vedessero una rapida evoluzione, da un'interazione basata su e-mail e newsletter a sistemi di gestione di Customer Relationship Management (CRM) collegati ai siti web e alle App Mobile.

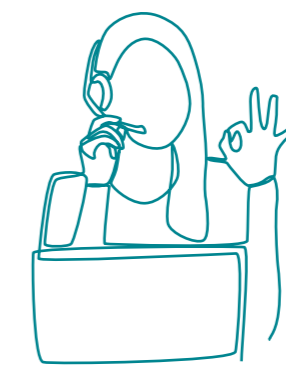
Gli ultimi tre anni, in particolare, sono stati caratterizzati da una decisa accelerazione dei progetti di digitalizzazione: l'implementazione del CRM ha permesso di sviluppare un sistema di raccolta dei feedback puntuale e integrato su tutte le piattaforme, favorendo in questo modo la gestione delle segnalazioni che i Clienti possono esprimere direttamente attraverso le applicazioni mobile, i social (*Instagram, LinkedIn e Facebook*), Google o i siti web aziendali e nelle survey di Soddisfazione del Cliente. Oltre a richiedere un feedback al Cliente, è fondamentale raccogliere spunti da parte dello staff, costruendo l'experience a più mani e conciliando le esigenze e la visione dei collaboratori con quella dei Clienti.

Se ricevere un feedback è importante, lo è ancora di più assicurare una pronta risposta: la Società **Chef Express** da fine 2021 e la Società **Roadhouse** da inizio 2022 offrono ai propri Clienti la possibilità di ricevere risposte in tempo reale e di esprimere feedback in

merito all'offerta dei Punti Vendita attraverso un apposito numero verde, attivo 5 giorni su 7, fino alle 18.30. Tra le segnalazioni ricevute, quelle più critiche, che comportano l'avvio di un processo di risoluzione, vengono inoltrate alla sede centrale, impegnata a fornire una risposta entro 24 o al massimo 48 ore dall'accaduto. Successivamente, con cadenza mensile, viene analizzata la reportistica delle recensioni ricevute, al fine di programmare e attuare gli interventi correttivi necessari.

**Chef Express** si avvale del supporto di una società che opera, a livello globale, con i principali player del mondo della ristorazione. La società gestisce le rilevazioni di Mystery Shopper & Mystery Visual, svolgendo ogni anno almeno 2.400 rilevazioni presso tutti i Punti di Vendita della catena, inoltre vengono verificati gli assortimenti dei prodotti, la comunicazione e tutti gli aspetti del marketing. L'obiettivo principale in tutte le fasi del monitoraggio di qualità è quello di tutelare il brand e l'immagine dell'Ente Concedente e di Chef Express, adottando regole condivise per garantire l'elevata qualità del servizio e la soddisfazione del Cliente. Contestualmente, viene svolta una verifica sistematica del rispetto delle Procedure e delle Istruzioni Operative, della corretta fornitura e utilizzo dei prodotti e della conformità delle apparecchiature. La sintesi delle valutazioni viene poi periodicamente condivisa con l'Amministratore Delegato, la Direzione Operativa, i Punti di Vendita e la Proprietà. Il sistema di monitoraggio creato consente, inoltre, di incentivare ulteriormente gli Store Manager prevedendo premi dedicati, legati al conseguimento non soltanto di obiettivi di tipo quantitativo, ma anche qualitativo.

La capacità di monitoraggio e ascolto delle diverse esigenze è anche al centro della



**CHEF EXPRESS DA FINE 2021 E ROADHOUSE DA INIZIO 2022 OFFRONO AI PROPRI CLIENTI LA POSSIBILITÀ DI RICEVERE RISPOSTE IN TEMPO REALE E DI ESPRIMERE FEEDBACK IN MERITO ALL'OFFERTA DEI PUNTI VENDITA ATTRAVERSO UN NUMERO VERDE DEDICATO, ATTIVO 5 GIORNI SU 7 FINO ALLE ORE 18.30**



**160.000**  
DOWNLOAD  
APP

### CHEF EXPRESS

**195 Kiosk**  
INSTALLATI NEI PUNTI VENDITA

**204 telecamere**  
INSTALLATE PER IL SERVIZIO  
WEBCAM PARK IN 43 PDV



**2.000.000**  
DOWNLOAD  
APP

### ROADHOUSE

**120 Kiosk**  
INSTALLATI NEI PUNTI VENDITA

**74.000 ordini**  
TRAMITE APP

**193.000 coupon**  
RISCATTATI TRAMITE APP

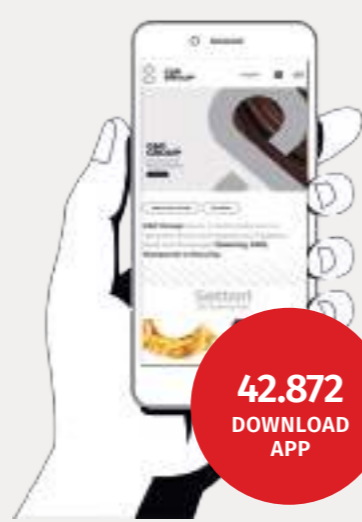


**930**  
DOWNLOAD  
APP

### BAGEL FACTORY

**4.883 ordini**  
TRAMITE APP

**727 coupon**  
RISCATTATI TRAMITE APP



**42.872**  
DOWNLOAD  
APP

### C&P

**2 Kiosk**  
INSTALLATI NEI PUNTI VENDITA

politica di controllo qualità di Roadhouse che, grazie all'attenzione verso il Cliente, elabora una esperienza di ristorazione reattiva e dinamica, caratterizzata dal costante aggiornamento dei prodotti proposti a menu e dei servizi offerti come un punto di forza e tratto principale dell'identità dell'insegna. I riconoscimenti, elencati di seguito, sono il risultato di indagini che hanno coinvolto consumatori, istituti di ricerca e riviste di settore e che testimoniano in modo univoco il legame dei Clienti con il brand.

L'attenzione al Cliente permea anche le altre attività del Gruppo Chef Express. In **Bagel Factory** i reclami vengono gestiti internamente dal responsabile della Qualità e della Salute e Sicurezza, mentre i feedback e i reclami ricevuti attraverso i social media trovano risposta, in una prima fase, da parte dell'agenzia cui la Società si affida.

In ogni caso, feedback e reclami vengono analizzati mensilmente e condivisi con i dipartimenti aziendali competenti - in particolare con l'ufficio Qualità e Operazioni - che successivamente pianificano e adottano le misure necessarie.

L'azienda gestisce attività di Customer Satisfaction & Mystery Shopper, realizzando almeno 500 indagini all'anno, con l'obiettivo di tutelare il marchio e l'immagine sia dell'Assegnatario che della Bagel Factory, monitorando la qualità delle prestazioni. Allo stesso tempo, vengono effettuati controlli sistematici per verificare il rispetto delle



Procedure Operative e delle Istruzioni, la corretta fornitura e l'utilizzo dei prodotti. Una sintesi mensile delle valutazioni viene periodicamente condivisa con la Sede Centrale e con i Direttori dei punti vendita.

Come in altre Società del Gruppo il sistema di monitoraggio realizzato consente di incentivare ulteriormente i Direttori dei Punti Vendita attraverso l'offerta di bonus dedicati, legati non solo a obiettivi di performance finanziaria, ma anche a obiettivi di qualità. Il Gruppo Chef Express presta notevole attenzione anche ai servizi offerti a bordo dei treni, grazie alla collaborazione attiva dei clienti. In particolare, la Società **Railrest** si affida al cliente Thalys che invia ai passeggeri un questionario online, informando trimestralmente la società dei risultati. Le domande riguardano la soddisfazione in relazione alla prenotazione dei biglietti, alla regolarità, ma anche all'offerta di ristorazione al bar e in classe Premium. Railrest si pone obiettivi annuali da raggiungere per tutti gli argomenti relativi all'offerta di pasti al bar e ai servizi forniti in classe Premium, ricevendo una valutazione anche sul livello di accoglienza del personale di bordo e sulla sua disponibilità.

Analoga attenzione è posta da **Momentum Services** grazie alla collaborazione con Eurostar. Le valutazioni costituiscono la base su cui la Società viene compensata dal cliente e si avvalgono di dati ricavati soprattutto attraverso il Mystery Customer, cui è attribuito un peso pari al 60% del risultato totale: 60 volte al mese, i "clienti misteriosi" viaggiano su Eurostar per valutare e dare un voto ai servizi nelle classi Business Premier, Standard Premier e Standard. Il sondaggio viene, in ogni caso, inviato a tutti i passeggeri Eurostar dopo il viaggio. Il modo in cui Momentum Services monitora la soddisfazione dei clienti è stato rivisto nel 2022 e costituisce il parametro di riferimento per i monitoraggi e le azioni di miglioramento future.

In questo ambito i dipendenti della società svolgono un ruolo chiave: possono partecipare al Servizio Clienti fornendo aggiornamenti e dati tempestivi attraverso i canali di comunicazione interna; sono, poi, informati mensilmente sui punteggi di soddisfazione dei clienti che vengono comunicati anche attraverso la newsletter mensile del Servizio. Inoltre, la società si assicura che i dipendenti siano a conoscenza delle domande specifiche incluse nel questionario Mystery Consumer, consentendo

## La digitalizzazione del servizio

loro di concentrarsi sulle aree considerate di maggior importanza.

Un altro canale fondamentale della relazione con il Cliente è quello che **Chef Express** e le sue controllate perseguono tramite la digitalizzazione, passando dall'offerta di nuove modalità d'acquisto ed erogazione dei prodotti grazie al sistema dei Kiosk.

I Kiosk sono casse automatiche digitali rivolte ai Clienti per la raccolta dell'ordine e per il pagamento elettronico o in contanti, predisposte anche per altri servizi. Grazie alla facilità d'uso e semplicità del servizio, il Gruppo punta all'installazione di questi dispositivi nella maggior parte dei punti vendita su rete autostradale. I Kiosk di nuova installazione saranno dotati di uno schermo più grande e consentiranno una maggiore interazione con l'App aziendale, rendendo così la user experience sempre più semplice, immediata e graficamente piacevole. Nel 2022 questi dispositivi hanno raggiunto 44 Punti Vendita su 56, per un totale di 99 nuovi Kiosk (80 bifacciali e 19 monofacciali) con un monitor maggiorato di 32", una user experience revisionata dal punto di vista dei flussi e del Look&Feel. Complessivamente sono dunque 195 i Kiosk attivi.

I Kiosk multimediali sono presenti anche in **Roadhouse**, all'interno dei Ristoranti Billy Tacos e Smokery, sempre con l'obiettivo di velocizzare il servizio, attraverso le tecnologie di self-ordering, migliorando l'esperienza di acquisto grazie alla possibilità di personalizzazione dei piatti con grafiche interattive e animazione che uniscono utilità e aspetti ludici. Nell'ambito delle azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione, Roadhouse ha continuato a sviluppare la rete dei Kiosk presso i locali Billy Tacos dotandoli dei più recenti aggiornamenti delle interfacce utente, realizzate grazie a miglioramenti dei sistemi di back-end e dell'integrazione di questi ultimi con quelli presenti in negozio.

Le casse digitali nei Punti Vendita di CheExpress e Roadhouse, oltre a migliorare l'interazione con i clienti, consentono anche al Gruppo l'implementazione di un sistema di reporting e analisi puntuali dei tempi di servizio per tutte le fasi del processo. La reportistica generata, dall'emissione dello scontrino fino alla consegna dell'ordine, permette di



monitorare e analizzare le performance dei principali KPI, prevedendo ove necessario una riorganizzazione correttiva o preventiva. L'attenzione del Gruppo verso la digitalizzazione del servizio si è concretizzata anche in altre iniziative, con attenzione particolare al mobile. **Chef Express** in particolare ha esteso nel 2022 il Servizio Webcam Park per il monitoraggio via app della propria auto durante la sosta, arrivando



a coprire 43 Punti Vendita su 56, per un totale di 49 impianti e 204 telecamere. Al servizio si accede in due modi: scansionando il QR code presente nella comunicazione in store o tramite l'App Chef Express, nell'apposita sezione disponibile in area pubblica (senza necessità di registrarsi).

Anche **Roadhouse** ha realizzato una nuova App Mobile dedicata al format Billy Tacos per la fidelizzazione del Cliente e la prenotazione dei tavoli. Nei ristoranti Roadhouse, infatti, è stata implementata ed estesa una nuova applicazione Connect Smart Host che, basandosi sulle caratteristiche specifiche del Ristorante, permette di gestire puntualmente

### I riconoscimenti di Roadhouse nel 2022

#### Insegna dell'Anno Italia per la ristorazione servita 2022-23.

Nel Premio internazionale gestito in Italia da Seic-Studio Orlandini, che premia le insegne più amate dai Consumatori, Roadhouse è risultata vincitrice nella categoria "Ristorazione servita": in questa edizione, 134.930 consumatori hanno espresso un totale di 241.833 preferenze certificate alle 550 insegne valutate.

#### Migliore Insegna 2022-23 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 il titolo di Migliore Insegna 2022 - 2023 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.



**99**  
NUOVI KIOSK NEL 2022  
**195**  
TOTALE DI KIOSK ATTIVI



La nuova App Chef Express permette, oltre all'accesso a Webcam Park, anche la possibilità di richiedere Fatture Elettroniche e di effettuare prenotazioni di Gruppo

### Le nuove App del Gruppo

La nuova App Chef Express rappresenta l'aggiornamento più recente dell'applicazione attiva da maggio 2019, con rinnovamenti del Programma Fedeltà al 100% digitale dedicato ai Clienti e alle promozioni loro destinate. Grazie a questa nuova versione, all'interno dell'app ora è possibile richiedere anche Fatture Elettroniche ed effettuare prenotazioni di gruppo (servizio Booking Comitive), oltre poter accedere al servizio Webcam Park.

Roadhouse, invece, ha aggiornato nel 2022 l'App dedicata al programma di loyalty "R World", di cui sono stati potenziati tutti i servizi: booking on line, click and drive, couponing, pagamento digitale e pagamento al tavolo. L'App conta oltre 2.000.000 di download ed è un canale diretto di comunicazione con i Clienti che permette di trasmettere i valori e le informazioni dei brand e soprattutto consente

di raccogliere preziosi feedback. In particolare, il servizio Click&Drive, lanciato nel 2020, offre la possibilità di ordinare e pagare dall'App in modalità contactless, ma anche di ritirare direttamente al volante nell'area riservata dei parcheggi dei

Ristoranti. Si può prenotare il ritiro e ricevere in auto l'ordine all'orario prescelto senza alcuna attesa o fila. Nel 2021 per promuovere il servizio di Click&Drive è stato regalato per ogni acquisto un mese di abbonamento a "Lucus", una start up che organizza viaggi digitali in giro per il mondo, dando la possibilità di collegarsi in diretta streaming con una guida.

A metà del 2022 la Società ha iniziato a lavorare anche sulla nuova Bagel Factory Loyalty App con una sezione dedicata "Lascia un feedback" e "Vota la tua esperienza", che sarà completamente implementata nel 2023 insieme all'introduzione di un nuovo sistema CRM chiamato Airship. La nuova App Bagel Factory sarà lanciata nel 2023 e sarà, invece, completamente integrata con un nuovo sistema CRM della Società.

Per garantire una assistenza in linea con le esigenze del cliente, Bagel Factory grazie a queste nuove introduzioni punta a fornire risposta entro 1 giorno lavorativo per i reclami inviati via web o tramite social media.

Nel 2023 l'App di Bagel Factory ha registrato 930 download, con 4.883 ordini effettuati e 727 coupon riscattati via applicazione.

le prenotazioni e proporre il tavolo più idoneo rispetto alle necessità dei Clienti.

Analogo impegno per la digitalizzazione è presente in Bagel Factory che continua a investire sul sito di e-commerce, potenziato nel 2020 per gli ordini aziendali e gli eventi nelle aree del Regno Unito in cui la Società è presente. I clienti possono scegliere tra la consegna il giorno successivo o il Click and Collect presso il loro negozio preferito. Bagel Factory continua, inoltre, ad aderire all'applicazione Yoyo Wallet, un software per la fidelizzazione e i premi in sostituzione delle precedenti carte da bollo cartacee. La partnership con Yoyo ha dato a Bagel Factory la possibilità di utilizzare diverse funzionalità prestabilite, come il pagamento tramite app, le carte fedeltà digitali, la raccolta punti e i buoni sconto. Negli ultimi anni, la spinta verso la digitalizzazione ha facilitato il processo di invio e risposta alle richieste di feedback e reclami, che i clienti possono ora effettuare direttamente tramite i social media (Instagram, Twitter e Facebook), Google, Tripadvisor o il sito web dell'azienda. Tuttavia, al fine di creare un maggiore coinvolgimento e costruire il database dei clienti, oltre che per ottenere funzionalità aggiuntive, nel 2022 la Società ha iniziato a lavorare all'App Bagel Factory che sarà lanciata ad inizio 2023.

Per quanto riguarda l'attività digitale di Railrest, la Società si avvale di un sistema di acquisto online gestito da Thalys. Durante il viaggio, il passeggero può collegarsi a un sito, effettuare un ordine e pagarlo, per poi ritirarlo al bar. Per i servizi forniti in prima classe (Premium), Thalys mette a disposizione un sito web dove i passeggeri possono consultare le informazioni sul viaggio, compresi i menu che verranno loro serviti. Inoltre, sono stati realizzati un migliaio di ordini tramite app.

Momentum Services, invece, ha sviluppato, una propria applicazione interna "Jarvis" per automatizzare il processo di ordinazione del catering di Prima Classe. Jarvis richiama i dati dal database clienti ogni cinque ore per recuperare i posti prenotati per i successivi 7 giorni e le informazioni sulle richieste di pasti speciali, trasmettendo le informazioni al back office operativo della Società per le modifiche e inviando i rapporti ai centri logistici di tutti i Paesi interessati. Jarvis ha ridotto le ore di lavoro ed eliminato gli errori umani dal processo, fornendo la possibilità di analizzare i dati e migliorando tutti i processi di pianificazione delle risorse degli stakeholder della supply chain.

## Comunicare la Sostenibilità

In Chef Express comunicare gli impegni assunti sul fronte della Sostenibilità verso gli stakeholder è fondamentale per diffondere la cultura della responsabilità sociale d'impresa che caratterizza il Gruppo.

Il dialogo avviene sia all'interno, coinvolgendo i dipendenti, che verso l'esterno, aumentando la trasparenza e la responsabilità aziendale. Di seguito si riportano alcune delle iniziative realizzate e pianificate dedicate ai temi della sostenibilità.

### La sezione di Sostenibilità del sito web aziendale

Tramite la sezione dedicata alla Sostenibilità del sito aziendale, Chef Express veicola il proprio impegno nell'affrontare le sfide poste dalla transizione sostenibile, in linea con le principali iniziative internazionali (Agenda 2030 dei Paesi membri dell'ONU) e le evoluzioni normative comunitarie. Nella sezione Sostenibilità del sito sono riportate le iniziative già adottate nei principali pilastri Environmental, Social e Governance (ESG).

### Newsletter: comunicare la Sostenibilità

Da maggio 2021 è stato avviato un piano di comunicazione legato alla Sostenibilità, grazie a contenuti divulgati con cadenza mensile attraverso un sistema DEM (Direct E-mail Marketing) e post sui canali social. Nello specifico, lo strumento permette di veicolare le principali iniziative introdotte da Chef Express in questo campo, declinando i singoli interventi in base ai Sustainable Development Goals dall'Agenda 2030. Lo sforzo è proseguito nel 2022 con la predisposizione, a marzo, di un nuovo piano di comunicazione legato alla Sostenibilità.

### La comunicazione in-store

Grazie all'installazione di appositi Social Point e Welcome Totem, Chef Express comunica ai Clienti le principali iniziative attraverso le quali declina gli obiettivi dell'Agenda 2030. Tra questi, vengono divulgati i nuovi progetti in fase di avvio che riguardano il miglioramento della raccolta differenziata e le nuove partnership dedicate al recupero delle eccedenze alimentari del Punto Vendita. Inoltre, sarà possibile comunicare



le performance energetico-ambientali del singolo Punto Vendita, nonché le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate grazie all'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili. Insieme alle università del territorio, il Gruppo sta lavorando, poi, a un progetto molto ambizioso per ridurre la produzione di rifiuti, attraverso azioni finalizzate ad aumentare la circolarità delle categorie prevalenti.



Grazie all'installazione di appositi Social Point e Welcome Totem, Chef Express comunica ai Clienti le principali iniziative attraverso le quali declina gli obiettivi dell'Agenda 2030.



## Solidarietà e sostegno alle comunità locali



Chef Express utilizza i propri strumenti di comunicazione in-store anche come supporto per dare voce e concretizzare le collaborazioni con altre aziende e con enti del territorio, tramite la raccolta di fondi, le donazioni e le sponsorizzazioni. Attraverso i Punti Vendita, i Ristoranti e a livello aziendale, le Società sono orgogliose di impegnarsi in progetti che hanno un impatto reale a livello locale e contribuendo agli SDGs, in linea con la strategia di Sostenibilità del Gruppo.

Di seguito vengono elencati i progetti presi a cuore, per i quali sono stati donati complessivamente 85.718 euro donati nel 2022 ad Associazioni Non Profit



### Chef Express e Mastercard per Save the Children col programma "Riscriviamo il futuro"

Chef Express supporta le donazioni a sostegno di **Save the Children** per il contrasto alla povertà educativa. La pandemia globale ha aggravato la crisi sociale, economica ed educativa del nostro Paese, peggiorando la condizione delle famiglie più fragili e rendendo più difficili l'accesso all'educazione e la soddisfazione dei bisogni di base. Per questo Chef Express ha deciso di agire al fianco di Save the Children per combattere, in particolare, la povertà educativa e ridare educazione, opportunità e speranza ai bambini e agli adolescenti che vivono nei contesti più fragili.

Dal 6 giugno al 30 settembre 2022 in tutte le 52 aree di ristorazione autostradali di Chef Express, scegliendo menù speciali dedicati (Moka e Juice bar), i consumatori hanno potuto contribuire a sostenere Save the Children grazie a una campagna di sensibilizzazione sul punto vendita. Grazie ai fondi così raccolti, Chef Express ha potuto contribuire con 45mila euro alla campagna, a cui si sono aggiunti altri 30mila euro di donazione diretta dell'azienda, per un totale di 75mila euro. L'iniziativa, partita nel 2020 e proseguita nel 2021, è stata possibile solo grazie al percorso di digitalizzazione intrapreso da Chef Express, a dimostrazione di come gli investimenti effettuati per accelerare il passaggio ai pagamenti digitali possano offrire anche opportunità operative innovative ed efficaci nelle raccolte fondi per iniziative benefiche.



### Chef Express e la lotta allo spreco alimentare

Chef Express ha siglato un accordo con l'App **Too good to go**, pensata per salvare e valorizzare gli alimenti invenduti, riducendo al massimo gli scarti di eventuali prodotti rimasti in vetrina a fine giornata. Sono stati coinvolti i Punti Vendita di Cioccolati Italiani Roma Termini; Wagamama Serravalle; Juice Bar Milano Centrale. Nel 2023 parteciperà anche Panella Milano Porta Garibaldi. Sempre nell'ottica di recupero e lotta agli sprechi, il Gruppo prosegue l'impegno nel recupero di generi alimentari al fianco di Banco Alimentare, per donare pasti alle persone in situazioni di fragilità. Grazie a questa iniziativa, giunta al terzo anno consecutivo, si sono recuperate oltre 26 tonnellate di prodotti, donando l'equivalente di oltre 53.000 pasti. Sono stati, inoltre, donati al Banco Alimentare della Lombardia 3.500 € cui si sono aggiunte singole donazioni dei Punti Vendita. L'iniziativa è stata confermata per il 2023.



### Chef Express e Scuola di Giornalismo Walter Tobagi

La **Scuola di Giornalismo Walter Tobagi** è nata nel 2006 come Master interfacoltà



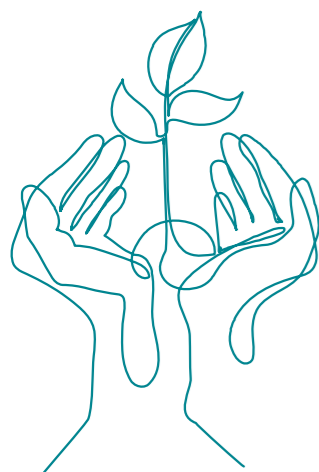
# 85.718

EURO DONATI  
NEL 2022 AD ASSOCIAZIONI  
NON PROFIT





**Campagna social di Chef Express per la Giornata Mondiale dell' Aiuto Umanitario. Attraverso i punti vendita e i ristoranti, impegnati in progetti virtuosi a livello locale e non solo, grazie anche alla preziosa collaborazione con altre aziende, associazioni e con enti del territorio per contribuire al lavoro di chi ha messo la solidarietà e il bene delle altre persone.**



dell'Università degli Studi di Milano e dal 2009 prosegue la tradizione dello storico IFG Carlo De Martino. Riconosciuta dall'Ordine dei Giornalisti come sede idonea per il praticantato, la Scuola rappresenta un centro di eccellenza per la formazione di professionisti che operino nel campo dei media, con un'ottica europea e internazionale. Anche nel 2022 Chef Express ha deciso di sostenere la Scuola

con un contributo veicolato da Confimprese finalizzato al finanziamento di una borsa di studio.

#### Roadhouse e il sostegno allo sport

Nel 2022 è stato sviluppato il progetto "Roadhouse Story" con l'obiettivo, da parte di Roadhouse, di stare ancora più vicino ai territori in cui sono inseriti i ristoranti, favorendo la crescita e la coesione delle comunità locali. Grazie al Progetto, l'azienda si impegna a sostenere il mondo delle associazioni sportive, che rappresentano lo spirito ed i valori come passione, impegno e speranza. Roadhouse Story è un portale nel quale le associazioni sportive giovanili possono porre proposte progetti locali che Roadhouse valuterà nel dettaglio, intervenendo per sostenerne alcuni.



#### Roadhouse e il sostegno allo sport: Asd Volley di Arluno

Da tempo Roadhouse collabora con l'Associazione sportiva dilettantistica Volley di Arluno, situata vicino al Punto Vendita di Corbetta aperto nel 2007. Quando Roadhouse apre Ristoranti all'interno di realtà residenziali, sente il dovere e soprattutto la voglia di divenire riferimento e supporto delle persone che vivono nel quartiere. I centri sportivi promuovono l'aggregazione, educano al rapporto con l'altro e sono un vero e proprio punto di riferimento per le

famiglie, per i bambini e gli adolescenti che trovano un luogo diverso dalla scuola dove potersi mettere in gioco, divertendosi e ponendosi obiettivi. Dopo aver conosciuto i responsabili dell'Asd volley Arluno è stato naturale instaurare una collaborazione e investire per supportare una realtà così importante per il quartiere. Con il contributo di Roadhouse è stato possibile l'acquisto di nuove divise e supportato le iniziative dell'Asd.



#### Al cuore di Modena: Roadhouse per Modenamoremio

Modenamoremio è la Società di promozione del centro storico di Modena che raccoglie gli esercizi commerciali, le botteghe artigiane e le Società di servizi che risiedono o svolgono attività in centro città. È impegnata a valorizzare il centro della città, caratterizzato da un importante patrimonio artistico e culturale, per renderlo un luogo di incontro e di scambio da vivere di giorno e di sera. Roadhouse ha sostenuto Modenamoremio negli allestimenti natalizi di vie e piazze con un progetto di decori luminosi originale e accattivante, e nell'iniziativa del Trenino di Natale coinvolgendo anche le scuole d'infanzia e le scuole primarie. Tutte le mattine feriali, nel periodo prenatalizio fino al 24 dicembre, il Trenino è stato messo a disposizione delle scuole di Modena e come da tradizione parte del ricavato è stato devoluto a un'associazione onlus del territorio.



#### Roadhouse e Azione contro la Fame

Con l'iniziativa "Box Solidali" Roadhouse supporta le donazioni a sostegno della Fondazione Azione contro la Fame Italia Onlus. Si tratta di un'organizzazione umanitaria internazionale, da 40 anni leader nella lotta contro le cause e le conseguenze della fame. In quasi 50 Paesi del mondo salva la vita di bambini malnutriti assicura alle famiglie acqua potabile, cibo, cure mediche, formazione e consente a intere comunità di vivere libere dalla fame. Roadhouse ha inserito nel menu delivery presente nelle varie piattaforme **4 box solidali** destinando un euro alla Fondazione per ogni box venduta.

Con questa iniziativa sono stati raccolti 7.218 euro e il progetto è stato occasione per sensibilizzare migliaia di famiglie consumatrici sul problema della malnutrizione infantile.

#### Bagel Factory: prevenzione, salute e inclusione per le comunità locali

Nel 2022 Bagel Factory ha partecipato a diversi eventi di beneficenza locali a sostegno di cause come la ricerca e la prevenzione del cancro, l'Alzheimer's Society, le comunità LGBTQ+, offrendo un premio al vincitore del volantinaggio e donazioni in denaro. Ad esempio, Bagel Factory ha inviato un premio (un buono per bagel gratuiti) a CoppaFeel! che è un'associazione benefica per la sensibilizzazione sul cancro al seno, con sede a Londra. L'associazione si occupa di promuovere la diagnosi precoce del cancro al seno, incoraggiando le donne sotto i 30 anni a effettuare regolari controlli. Lo stesso buono è stato inviato all'Alzheimer's Society, il principale ente di beneficenza per le persone affette da demenza del Regno Unito. Durante la settimana dell'orgoglio di Manchester, la Società ha devoluto 10p per ogni bagel venduto al Manchester Pride Community Fund, che raccoglie fondi essenziali per sostenere le comunità LGBTQ+. Sempre nell'ottica del sostegno alle cause locali, Bagel Factory ha intenzione di avviare una collaborazione con l'associazione benefica Project Waterfall nel 2023. Project Waterfall raccoglie fondi per portare acqua pulita, servizi igienici e istruzione alle comunità di coltivatori di caffè in tutto il mondo. La loro missione è quella di unire l'industria del caffè e i consumatori di caffè per restituire alle comunità di coltivatori, investendo in progetti sostenibili di acqua pulita, servizi igienici e igiene.

#### Momentum Services e l'inclusione tecnologica

Momentum Services ha donato 25 tablet iPad alla scuola elementare Bayard di Livry - Gargan, Francia. Un'iniziativa che ha aiutato molti bambini ad avere accesso alla tecnologia e ad aprire i propri orizzonti grazie ai vecchi tablet che non erano più utilizzati in azienda.





**CAPITOLO 7**

# LA TUTELA DELL'AMBIENTE





## I Sistemi di Gestione

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. Anche il coinvolgimento delle persone è di fondamentale importanza: le Società attuano una costante politica di sensibilizzazione dello staff e dei Clienti, improntata ai valori del rispetto dell'ambiente e della salvaguardia delle risorse.

Allo scopo di ottimizzare le risorse disponibili, le Società perseguono l'obiettivo di ridurre e monitorare i propri consumi d'acqua, di

energia e la produzione di rifiuti, favorendone il recupero in ottica circolare. Le politiche d'intervento sono, infatti, focalizzate sull'implementazione di misure che favoriscano la produzione e l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, il miglioramento dell'efficienza energetica e idrica dei Punti Vendita e dei Ristoranti e il monitoraggio puntuale dei consumi.

L'attenzione in ambito ambientale è confermata dalla certificazione ottenuta per la Società Chef Express rispetto ai requisiti della norma **UNI EN ISO 14001:2015 per i Sistemi di Gestione Ambientale** e della norma **UNI CEI EN ISO 50001:2018 per i Sistemi di Gestione dell'Energia**.

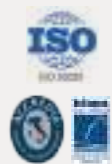
### I SISTEMI DI GESTIONE DELLA SOCIETÀ CHEF EXPRESS DEDICATI ALL'AMBIENTE

**UNI EN ISO 14001:2015**  
SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

**UNI CEI EN ISO 50001:2018**  
SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA



La norma **UNI EN ISO 14001:2015** specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale che un'organizzazione può utilizzare per sviluppare le proprie prestazioni ambientali. La norma è destinata ad un'organizzazione che desidera gestire le proprie responsabilità ambientali in un modo sistematico che contribuisce al pilastro ambientale della sostenibilità.



La norma **UNI CEI EN ISO 50001:2018** definisce i requisiti per creare, attuare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia (SGE). L'obiettivo della norma è quello di consentire che un'organizzazione persegua, con un approccio sistematico, il miglioramento continuo della propria prestazione energetica e dello stesso SGE.

L'attenzione in ambito ambientale è confermata dalla certificazione ottenuta per la Società Chef Express rispetto ai requisiti della norma **UNI EN ISO 14001:2015 per i Sistemi di Gestione Ambientale** e della norma **UNI CEI EN ISO 50001:2018 per i Sistemi di Gestione dell'Energia**



## Efficienza energetica



**78.842.344 kWh**  
di energia elettrica acquistata, 100% da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine



**1.113.160 kWh**  
di energia elettrica dagli impianti fotovoltaici autoprodotta e consumata



**62**  
Punti Vendita Chef Express

**+137**  
Ristoranti Roadhouse dotati di sistema di monitoraggio dei consumi real-time



**231 kWh**  
picchi di produzione di energia rinnovabile da impianti fotovoltaici di Chef Express (2.450 mq)

**1259 kWh**  
picchi di produzione di energia rinnovabile da impianti fotovoltaici di Roadhouse (6.450 mq)

**-31,6%**

KPI di intensità del consumo energetico medio sul fatturato rispetto al 2021

L'efficienza energetica, perseguita attraverso politiche e investimenti, è un obiettivo prioritario nell'ambito della strategia di sostenibilità di Chef Express e delle sue controllate.

Con il fine di raggiungere un'ulteriore riduzione dei consumi di energia all'interno dei propri Punti Vendita e dei Ristoranti, le Società sono intervenute, nel 2022, proseguendo l'impegno messo in campo negli anni precedenti e attuando diverse iniziative di efficientamento e riduzione degli sprechi energetici.

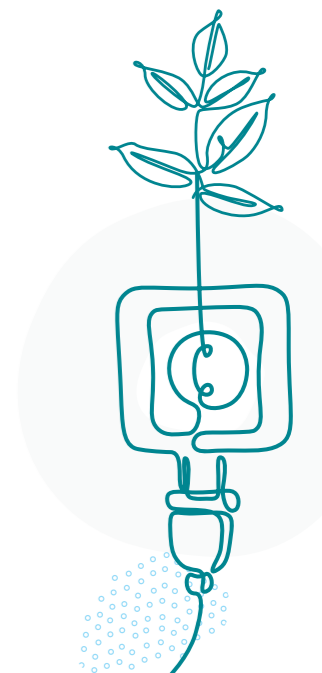
Queste hanno previsto:

- l'implementazione di sistemi innovativi di Building Automation sulla rete delle aree di servizio autostradali, nei ristoranti Roadhouse e in 6 ristoranti C&P (brand Wagamama);
- l'installazione di **sistemi di monitoraggio**

**automatici** per la rilevazione dei consumi elettrici sulla rete autostradale e sui principali Punti Vendita della rete urbana (Stazioni Ferroviarie);

- l'installazione di **sistemi di illuminazione a LED, di lavastoviglie e forni con sistema di recupero di vapore** all'interno dei Punti Vendita;
- l'installazione di **impianti fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile**;
- il rifacimento e l'aggiornamento degli **impianti di riscaldamento e climatizzazione** degli ambienti;
- l'installazione di **distributori automatici** dotati di speciali funzioni **"energy saving"**.

Gli obiettivi citati sono stati perseguiti tramite l'implementazione di diverse attività, quali:



**Gestione del Sistema Power Sines:** un sistema capace di controllare l'efficienza energetica su tutti i carichi elettrici presenti all'interno dei Punti Vendita e dei Ristoranti, quali attrezzature, impianti di climatizzazione e impianti di illuminazione, al fine di ridurre e stabilizzare la tensione elettrica. Il sistema comprende tutti i siti serviti con utenze di consegna di energia in media tensione (46 tra aree di servizio e stazioni ferroviarie).

**Building Management Systems** in partnership con Società di primaria importanza, è un sistema finalizzato al controllo e al monitoraggio di impianti e apparecchiature all'interno dei Punti Vendita.

Offre la possibilità di gestirli, in loco o in remoto, attraverso un'interfaccia unica permettendo importanti riduzioni di consumi energetici, in particolare per quelli legati a riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria (HVAC). Il sistema è attivo su 30 aree di servizio autostradali, 111 ristoranti Roadhouse e su 6 ristoranti del brand Wagamama (C&P).

**Sistema di monitoraggio in real-time** in 62 Punti Vendita e oltre 137 Ristoranti Roadhouse, che, attraverso misuratori elettronici per l'utenza elettrica, invia alert automatici che consentono di intervenire tempestivamente in caso di consumo anomalo o parametri fuori dagli standard, generando una reportistica mensile per l'analisi dei dati attraverso una piattaforma web. L'implementazione di tale sistema è in corso in tutti i ristoranti Roadhouse e i McDonald's gestiti in franchising da Chef Express.

Inoltre, attraverso lo svolgimento di **Audit Energetici** vengono valutati gli interventi più appropriati da implementare su Punti Vendita e ristoranti in ottica di riduzione dei consumi energetici.

Per ridurre, poi, il proprio impatto ambientale in relazione all'energia elettrica consumata, dal 2016 tutte le Società con sede in Italia **acquistano tutta l'energia elettrica certificata al 100% da fonte rinnovabile con Garanzia d'Origine<sup>1</sup>** e hanno installato ad oggi un totale di **8.900 mq di impianti fotovoltaici**. Mentre, per quanto riguarda le Società estere, Bagel Factory ha iniziato a monitorare i consumi energetici di 4 Punti Vendita (su 23 complessivi); in uno di questi Punti Vendita acquista energia elettrica certificata 100% di rinnovabile con Garanzia d'Origine.

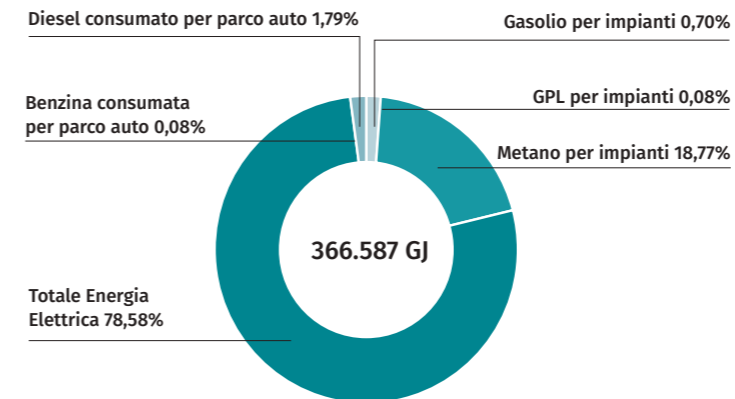
Nei restanti Punti Vendita di Bagel Factory e per le Società on board train, come Railrest e Momentum Services, i consumi energetici attualmente non vengono monitorati: non esiste, infatti, un rapporto diretto con i fornitori di energia visto che le forniture sono corrisposte ai concedenti.

<sup>1</sup> Per C&P S.r.l. a partire dal 2020, essendo stata acquisita a fine 2019.

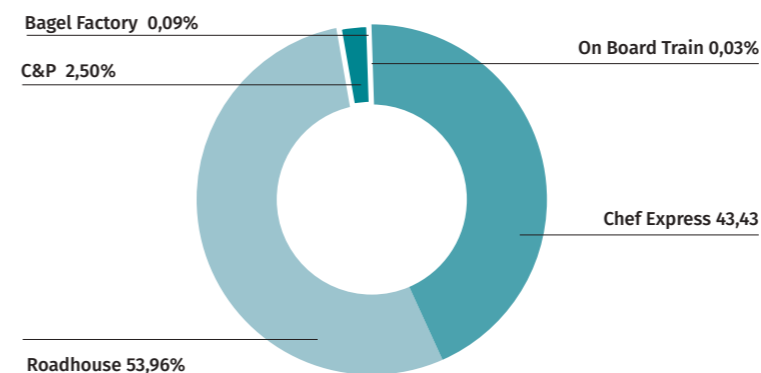


CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO		u.m.	2022
N° Punti Vendita	Punti Vendita e Ristoranti monitorati	n°	348
	Punti Vendita e Ristoranti totali al 31 dicembre	n°	376
Gasolio	Totale consumi per impianti	GJ	2.571
GPL	Totale consumi per impianti	GJ	311
Metano	Totale consumi per impianti	GJ	68.805
Energia elettrica	Totale energia elettrica consumata	GJ	288.052
	di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	GJ	283.832
	di cui acquistata senza Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	GJ	213
Consumi del parco auto aziendale	di cui consumata dai propri impianti fotovoltaici	GJ	4.007
	Totale benzina consumata per automobili aziendali	GJ	292
	Totale diesel consumato per automobili aziendali	GJ	6.555
<b>Consumi Energetici Totali</b>		<b>GJ</b>	<b>366.587</b>
<b>KPI intensità energetica media su fatturato (moltiplicato per 1.000.000)</b>		-	<b>1,81</b>

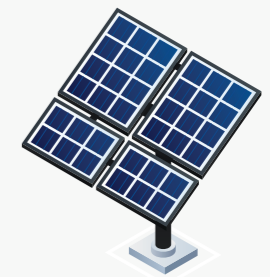
Consumi energetici per fonte (%) 2022



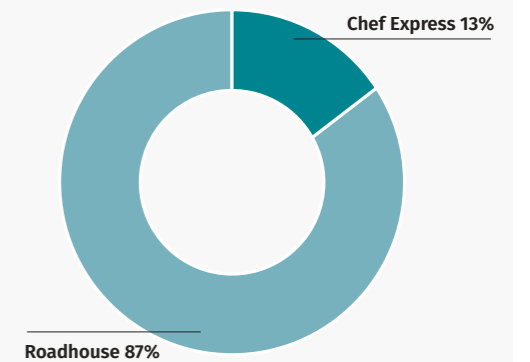
Consumi energetici per Società (GJ) 2022

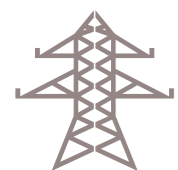


Energia elettrica autoprodotta e consumata dai propri impianti fotovoltaici, per Società (%)



**1.113.160 kWh nel 2022**



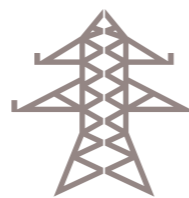


# 78,58%

CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA, PRINCIPALE FONTE DI ENERGIA TOTALE IMPIEGATA PER CHEF EXPRESS E CONTROLLATE



**GASOLIO  
PER AUTO AZIENDALI**  
1,79%



**ENERGIA  
ELETTRICA**  
78,58%



**METANO  
PER IMPIANTI**  
18,77%



**GPL  
PER IMPIANTI**  
0,7%

I consumi energetici complessivi del 2022 vanno imputati a Roadhouse per il 53,96%, per il 43,43% alla Società Chef Express, per il 2,5% a C&P, per lo 0,09% a Bagel Factory e per il restante 0,03% alle Società *on board train*. Per Chef Express e le Società controllate, il consumo di energia elettrica costituisce la principale fonte di energia totale impiegata (78,58%). I consumi di GPL per impianti (0,7%) vengono destinati prevalentemente alle centrali termiche delle aree di servizio autostradali, progressivamente oggetto di interventi di revamping.

## Bagel Factory: efficienza e collaborazione per il risparmio energetico

Bagel Factory è impegnata a ridurre il consumo energetico complessivo in tutte le sue sedi e ha implementato diverse misure di efficienza energetica, a partire dall'illuminazione con l'impiego di tecnologia LED.

L'uso dell'energia è tenuto sotto costante controllo da parte dei gestori degli edifici/delle strutture per identificare le aree di miglioramento. In particolare, l'attenzione è rivolta ai sistemi di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria, garantendo che i termostati siano impostati sulle impostazioni più economiche e che si effettuino le regolazioni appropriate, oltre alla manutenzione regolare, fondamentale per ottimizzare il consumo di energia.

Bagel Factory, inoltre, fornisce ai propri dipendenti linee guida per il risparmio dei consumi.

In particolare, per quanto riguarda l'energia elettrica allo Staff viene suggerito di:

- Spegnerne le apparecchiature non in uso;
- Spegnerne le luci quando non servono;
- Mantenere pulite le apparecchiature e segnalare immediatamente eventuali guasti o danni;
- Assicurarsi che le batterie di condensazione dei frigoriferi non si intasino di polvere con il passare del tempo;
- Se è disponibile una lavastoviglie, assicurarsi che sia sempre al massimo della sua capacità quando viene accesa.

CONSUMI ENERGETICI SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA		u.m.	2022	2021	2020	Δ % 2021
N° Punti Vendita	Punti Vendita e Ristoranti monitorati	n°	344	309	295	11%
	Punti Vendita e Ristoranti totali al 31 dicembre	n°	353	320	307	10%
Gasolio	Totale consumi per impianti	GJ	2.571	3.490	2.763	-26%
GPL	Totale consumi per impianti	GJ	311	330	401	-6%
Metano	Totale consumi per impianti	GJ	68.805	55.736	57.119	23%
	Totale energia elettrica consumata	GJ	287.729	222.694	214.325	29%
	di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	GJ	283.721	217.604	210.303	30%
	di cui consumata dai propri impianti fotovoltaici	GJ	4.007	5.090	4.021	-21%
Consumi del parco auto aziendale	Totale benzina consumata per automobili aziendali	GJ	292	54	50	438%
	Totale diesel consumato per automobili aziendali	GJ	6.451	5.120	4.707	26%
<b>Consumi Energetici Totali</b>		<b>GJ</b>	<b>366.160</b>	<b>287.423</b>	<b>279.364</b>	<b>27%</b>
<b>KPI intensità energetica media su fatturato (moltiplicato per 1.000.000)</b>		<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2,92</b>	<b>3,66</b>	<b>-31,6%</b>

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 **18,77%** dei consumi energetici totali dell'ultimo anno.

Il diesel consumato per alimentare le auto aziendali del Gruppo costituisce, invece, l'1,79% dei consumi energetici totali dell'ultimo anno ed è imputabile per il 50% a Chef Express, per il 49,8% a Roadhouse e per il restante 0,2% alle Società *on board train*.

La tabella mostra i consumi di Chef Express e delle Società controllate con sede in Italia. Al fine di fornire un confronto corretto con il passato, si mostrano i GJ consumati per le sole aziende con sede in Italia rientranti nel perimetro dei dati considerato nei due anni precedenti.

Per quanto riguarda il perimetro italiano si segnala un **aumento del 27%** rispetto all'anno precedente, in particolare per l'energia elettrica consumata (+29%), i consumi di metano (+23%), diesel (+26%) e benzina (+438%) delle auto aziendali. Si verifica, invece, una diminuzione dei consumi di **gasolio per impianti (-26%)** e del **GPL per impianti (-6%)**.

Tenendo in considerazione che nell'ultimo biennio il numero dei Centri di costo (*Punti Vendita e Ristoranti*) monitorati è aumentato dell'11% e che il fatturato è aumentato di oltre il 65% per le sole Società con sede in Italia, il dato dei consumi del 2022 assume una connotazione positiva in termini di efficientamento energetico.

I consumi registrati sono, infatti, ancora inferiori rispetto al periodo pre-pandemico (-7% rispetto al 2019) e il **KPI di intensità del consumo energetico medio sul fatturato<sup>2</sup>** del 2022 vede una **riduzione del 31,6%** rispetto al 2021.

<sup>2</sup> L'intensità del consumo energetico medio per il fatturato è data dal rapporto tra i consumi energetici medi espressi in GJ di un Punto Vendita o Ristorante e la proporzione di fatturato prodotto dai Centri di costo (Punti Vendita e Ristoranti) monitorati, ed è calcolata con la formula:  $\text{totale consumi energetici} / \text{n}^\circ \text{ Centri di costo monitorati} / (\text{totale fatturato} / \text{n}^\circ \text{ Centri di costo totali} * \text{n}^\circ \text{ Centri di costo monitorati})$ .



# Emissioni



## 36.502 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate

grazie all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine e all'autoproduzione di energia pulita dai pannelli fotovoltaici.

## -50,8%

KPI di intensità media delle emissioni di gas serra per il fatturato, rispetto al 2021

Chef Express e le sue controllate misurano e monitorano il contributo delle proprie attività all'emissione di gas a effetto serra, causa del Cambiamento Climatico, e si impegnano a fornirne una rendicontazione sempre più puntuale, in vista dell'implementazione di progetti di **Carbon Neutrality** previsti nel prossimo triennio.

**ad alta efficienza** mediante l'utilizzo di pompe di calore: sono 10 le sostituzioni effettuate nell'ultimo quadriennio. Nel corso dell'anno 2023 sono previsti interventi su ulteriori 5 punti vendita.

Le **emissioni Scope 1** sono legate per la maggior parte alle **emissioni fugitive di F-gas** degli impianti di refrigerazione (30,3%) e alla combustione di **gas metano** (58,9%) utilizzato all'interno delle cucine e in minima parte per alimentare le caldaie o le pompe di calore ad assorbimento. Tra le altre fonti di emissione, in via residuale si trova il diesel utilizzato per l'alimentazione del parco auto aziendale (7,1%) e il gasolio utilizzato per l'alimentazione degli impianti (3%).

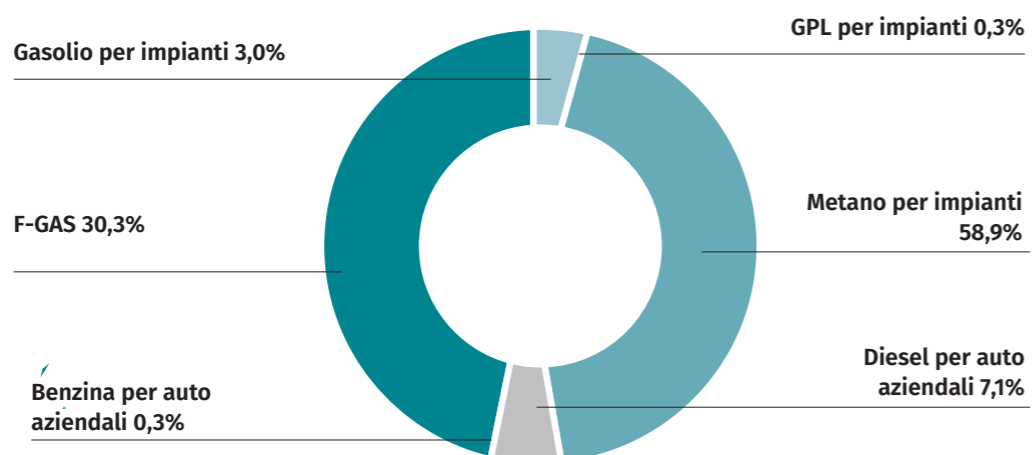
L'utilizzo di **energia autoprodotta da pannelli fotovoltaici** e l'acquisto di energia sul mercato proveniente da **fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine** ha reso possibile evitare di emettere un **totale di 36.502 tonnellate di CO<sub>2</sub>**.

Per fornire un confronto corretto con il passato si rappresenta il totale delle emissioni di Scope 1 e 2 per le sole Società con sede in Italia rientranti nel perimetro dei dati considerato nei due anni precedenti.

Le emissioni di gas a effetto serra rendicontate sono imputabili in particolare alle emissioni **Scope 1**, legate ai consumi energetici diretti: dal momento che l'approvvigionamento di energia elettrica avviene per il 98,5% da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine, le emissioni indirette Scope 2 calcolate secondo l'approccio Market Based risultano marginali; viceversa, le emissioni **Scope 2** calcolate secondo il metodo Location Based peserebbero per quasi il quadruplo dello Scope 1.

Per quanto riguarda i consumi energetici diretti, con l'obiettivo di contribuire alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> legate all'utilizzo dei combustibili fossili, Chef Express sta progressivamente sostituendo nei suoi Punti Vendita le centrali termiche a gasolio o GPL con impianti di **climatizzazione**

**Emissioni Scope 1, per fonte (2022)**



EMISSIONI DI GRUPPO 2022	
<b>SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE</b>	<b>2022</b>
tCO <sub>2</sub> da consumi di gasolio per impianti	197,26
tCO <sub>2</sub> da consumi di GPL per impianti	19,92
tCO <sub>2</sub> da consumi di metano per impianti	3.864,97
tCO <sub>2</sub> e da consumi di diesel per auto aziendali*	466,68
tCO <sub>2</sub> e da consumi di benzina per auto aziendali*	19,41
tCO <sub>2</sub> e da F-gas per impianti di refrigerazione**	1.989,35
<b>tCO<sub>2</sub>e Totale emissioni SCOPE 1</b>	<b>6.557,59</b>
<b>SCOPE 2 EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA</b>	<b>2022</b>
tCO <sub>2</sub> da energia elettrica acquistata (Location - Based)	24.200,70
tCO <sub>2</sub> da energia elettrica acquistata (Market - Based)	20,75
tCO <sub>2</sub> e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	30.758,29
tCO <sub>2</sub> e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	6.578,34
<b>KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)</b>	<b>3,24</b>

EMISSIONI EVITATE	
tCO <sub>2</sub> evitate grazie all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine	35.993,80
tCO <sub>2</sub> evitate da energia elettrica rinnovabile autoprodotta dagli impianti fotovoltaici	508,24
<b>Totale tCO<sub>2</sub> evitate (Market - Based)</b>	<b>36.502,04</b>

EMISSIONI SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA	2022	2021	2020	Δ % 2021
<b>SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE</b>				
tCO <sub>2</sub> da consumi di gasolio per impianti	197,26	264,82	209,59	-26%
tCO <sub>2</sub> da consumi di GPL per impianti	19,92	21,10	25,66	-6%
tCO <sub>2</sub> da consumi di metano per impianti	3.864,97	3.127,42	3226,42	24%
tCO <sub>2</sub> e da consumi di diesel per auto aziendali*	459,31	357,88	334,30	28%
tCO <sub>2</sub> e da consumi di benzina per auto aziendali*	19,41	3,65	3,32	432%
tCO <sub>2</sub> e da F-gas per impianti di refrigerazione**	1.989,35	3.370,25	2.897,96	-41%
<b>tCO<sub>2</sub>e Totale emissioni SCOPE 1</b>	<b>6.550,23</b>	<b>7.145,12</b>	<b>6.697,26</b>	<b>-8%</b>
<b>SCOPE 2 - EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA</b>				
tCO <sub>2</sub> da energia elettrica acquistata (Location - Based)	24.183,31	19.040,32	19.628,31	27%
tCO <sub>2</sub> da energia elettrica acquistata (Market - Based)	0	0	0	-
tCO <sub>2</sub> e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	30.733,54	26.185,44	26.325,57	17%
tCO <sub>2</sub> e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	6.550,23	7.145,12	6.697,26	-8%
<b>KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)</b>	<b>3,58</b>	<b>7,27</b>	<b>8,78</b>	<b>-50,8%</b>

\*Per l'anno 2020 le emissioni legate ai consumi del parco auto sono state oggetto di stima, sulla base dei dati puntuali di consumi di carburante raccolti per l'anno 2021.

\*\*Per l'anno 2020 le emissioni legate ai consumi di F-gas di Roadhouse sono state oggetto di stima, sulla base dei dati puntuali raccolti per l'anno 2021. In particolare, non disponendo del dato distinto per tipologia di F-gas, si è ricorso ad un fattore emissivo medio

3 L'intensità delle emissioni medie per il fatturato è data dal rapporto tra le emissioni prodotte medie espresse in tCO<sub>2</sub> di un Punto Vendita o Ristorante e la proporzione di fatturato prodotto dai Centri di costo (Punti Vendita e Ristoranti) monitorati, ed è calcolata con la formula:  $\frac{\text{totale emissioni prodotte}/n^{\circ} \text{Centri di costo monitorati}}{\text{totale fatturato}/n^{\circ} \text{Centri di costo monitorati}}$



Per quanto riguarda il perimetro italiano, come riportato per i consumi energetici, anche le emissioni di gas a effetto serra del 2022 sono inferiori rispetto ai livelli pre-pandemia del 2019 (-28,6%). Rispetto al 2021, le emissioni totali risultano diminuite dell'8%: tale diminuzione, deriva principalmente dalla forte riduzione delle emissioni fuggitive di F-gas (-41%).

Inoltre, come per i consumi energetici, considerando che nell'ultimo biennio il numero dei Centri di costo (Punti Vendita e Ristoranti) monitorati è aumentato dell'11% e che il fatturato è aumentato di oltre il 65% per le sole Società con sede in Italia, la riduzione delle emissioni totali risulta ancora più marcata. Calcolando, infatti, il KPI di intensità media delle emissioni di gas serra per il fatturato, il 2022 registra una riduzione del 50,75% rispetto al KPI di intensità del 2021.



### Responsabilità ambientale: focus-on Novara

Dopo un'importante e innovativa ristrutturazione della grande area di servizio autostradale a ponte di Novara Nord e Sud (Autostrada Milano-Torino), il 5 luglio 2017 Chef Express ha inaugurato il proprio **flagship Store**, simbolo storico della ristorazione autostradale. È proprio a Novara, infatti, che esattamente 70 anni fa, l'imprenditore dolciario Mario Pavesi aprì la **prima area di ristoro sulle autostrade italiane**.

La struttura a "ponte" di quest'area risale al 1962, su progetto dell'architetto Angelo Bianchetti, e comprende un'area complessiva dove lavorano oltre 115 persone, di 4.620 m<sup>2</sup> di superficie, di cui 1.370 m<sup>2</sup> destinati all'area commerciale, e 320 m<sup>2</sup> dedicati al market, dove ogni anno si contano oltre 16 milioni di veicoli di passaggio in entrambe le direzioni.

La progettazione architettonica è stata curata da Iosa Ghini Associati, con una particolare attenzione verso i temi della sostenibilità ambientale, mentre la progettazione esecutiva e i servizi di engineering sono stati affidati a Politecnica, una delle principali Società italiane

di progettazione integrata (*architettura, ingegneria e urbanistica*). L'edificio è stato completamente rigenerato e isolato con un rivestimento esterno di oltre 1.000 mq di legno lamellare di abete bianco e il tetto è stato coibentato tramite "Eco-Roof", così da dimensionare al minimo i suoi impianti di climatizzazione ed evitare sprechi.

Il saving energetico è completato dall'installazione di:

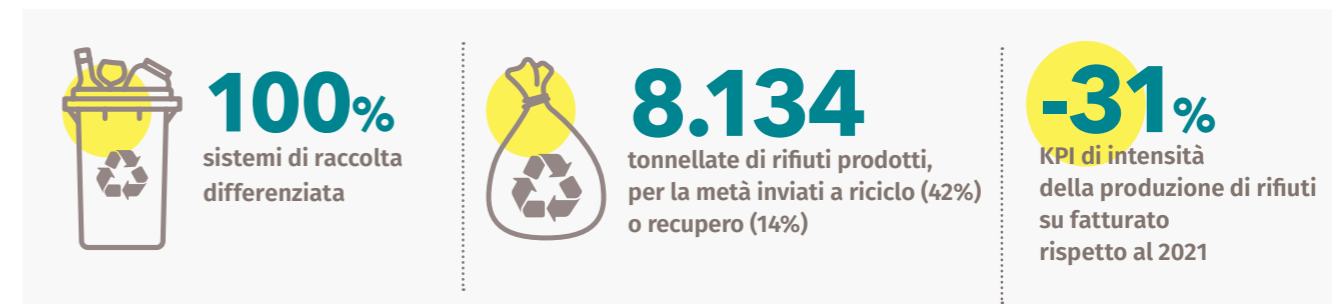
- un sistema volto alla regolazione della tensione elettrica
- un sistema di building automation per una gestione

integrata ed automatizzata delle risorse energetiche

- un sistema di ventilazione/condizionamento/riscaldamento 100% elettrico tramite pompe di calore
- un impianto fotovoltaico
- illuminazione con nuova tecnologia a led

Il tutto ha portato un risparmio di oltre 500.000 kWh equivalenti e 210 ton di CO<sub>2</sub> annue non immesse in atmosfera, oltre al fatto che tutta l'energia elettrica acquistata da Chef Express è certificata al 100% proveniente da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine.

## Gestione e recupero dei rifiuti



La **gestione sostenibile dei propri rifiuti**, con un occhio di riguardo alla loro possibile valorizzazione in ottica di economia circolare, rappresenta uno degli elementi cardine della strategia di sostenibilità adottata da Chef Express e le sue controllate. La genesi dei rifiuti e la loro gestione rappresenta un indicatore della sostenibilità ambientale per specifici **obiettivi di prevenzione, riduzione e recupero** in pieno accordo con le normative comunitarie (*Direttiva n.2009/98/CE*) e nazionali (*D.Lgs. n. 152/2006*) in materia di gestione dei rifiuti.

Ove necessario, le Società si avvalgono di partner specializzati in grado, grazie alle proprie competenze, di dare un supporto nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità prefissati sul tema: tra questi GreenUp, azienda privata italiana, che può vantare una pluriennale esperienza nel settore della gestione dei rifiuti e dei servizi ambientali. La presenza su tutto il territorio nazionale permette la completa copertura della filiera, per offrire servizi su misura per la raccolta, il trasporto, la selezione, il trattamento, il recupero, la valorizzazione e lo smaltimento dei **rifiuti speciali**. La collaborazione con GreenUp mira a tradurre nella pratica i principi cardine dell'economia circolare attraverso la promozione dei processi in grado di recuperare i materiali e donare nuova vita agli stessi come **nuova materia prima (End of Waste)**, tramite la rete di impianti di proprietà dell'azienda e dei propri operatori qualificati distribuiti sul territorio nazionale.

Attraverso il monitoraggio dell'andamento dell'attività, a partire dalla produzione del rifiuto sino allo stoccaggio nel deposito, la partnership ha l'obiettivo di tradurre in pratica le teorie dell'economia circolare e di Zero Waste, per la **raccolta differenziata dei rifiuti** e, ove non possibile, lo smaltimento nel rispetto delle norme di legge.

Analogamente ad altri ambiti, le politiche ambientali di Gruppo trovano un'applicazione mirata da parte delle diverse Società. Ad esempio, al fine di gestire in modo sempre più evoluto i propri rifiuti, la Società **Chef Express** ha avviato - a partire dal 2022 e in partnership con due prestigiose Università dell'Emilia-Romagna ed una Società spin-off - un'ulteriore analisi dell'attuale **processo di gestione dei rifiuti**, in particolare per i rifiuti prodotti in misura prevalente: i **rifiuti organici**, come fondi di caffè e bucce di spremute di arance e gli **imballaggi** di carta, cartone e plastica. L'analisi ha come obiettivo la riduzione dell'impatto ambientale atteso e contemplerà:

- l'impiego di tecnologie, applicazioni alternative e/o innovative nel Punto Vendita;
- la valutazione di ulteriori opportunità di efficienza nella logistica del ritiro e smaltimento rifiuto;
- la valutazione sistematica e strutturata per tipologia rifiuto di valorizzazione/"seconda vita" al fine di aumentarne il livello di circolarità;
- l'individuazione di tipologia e modalità di misurazione di KPI di processo, univoci ed oggettivi, per valutare in modo ancora più evoluto la diminuzione dell'impatto ambientale.

Un altro importante partner specializzato di cui Chef Express, insieme a Roadhouse e C&P, si avvale per portare avanti la propria strategia di sostenibilità sul tema della gestione dei rifiuti è il **Gruppo Hera**, una delle maggiori multiutility italiane che gestisce servizi ambientali, idrici ed energetici anche mediante partner presenti su tutto il territorio nazionale e con una storica esperienza nella gestione dei rifiuti speciali organici. Il Gruppo Hera si occupa del ritiro degli oli vegetali esausti su Punti Vendita e Ristoranti di Chef Express, Roadhouse e C&P e della loro trasformazione in **biocarburante lungo una**





4 L'intensità della produzione dei rifiuti per il fatturato è data dal rapporto tra il totale dei rifiuti prodotti espressi in Kg ed il fatturato delle Società, ed è calcolata con la formula:  $\text{totale rifiuti prodotti} / \text{totale fatturato}$ .

**filiera completamente tracciata e sostenibile.**

Ad assicurare la sostenibilità e la trasparenza del percorso, c'è una filiera certificata da un ente terzo, come previsto dallo schema europeo ISCC (*International Sustainability & Carbon Certification*). Tale certificazione attesta che il processo gestito da Hera, in



**Railrest e Momentum Services, economia circolare a bordo**

La gestione sostenibile dei rifiuti, con un occhio di riguardo al loro potenziale riutilizzo nell'ambito di un'economia circolare, è una delle pietre miliari della strategia di sostenibilità adottata da **Railrest**, a stretto contatto con il suo unico cliente (*Thalys Interational*).

Laddove necessario, inoltre, la Società collabora con partner specializzati che, grazie alla loro esperienza, sono in grado di supportarla nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità: tra questi Circul'R, un'azienda privata francese con molti anni di esperienza nell'economia circolare. In questo modo Railrest ha potuto implementare la raccolta differenziata dei rifiuti in Premium Class e nel Thalys Welcome Bar, permettendo ai clienti di svolgere un ruolo attivo. Anche la scelta dell'imballaggio dei prodotti alimentari del Thalys Welcome Bar contribuisce a un migliore riciclaggio e a un uso più parsimonioso delle risorse naturali.

Anche **Momentum Services** agisce come fornitore di servizi di livello intermedio che si limita a istruire gli appaltatori terzi del Cliente Eurostar, non gestendo alcun

impianto di rifiuti. Tuttavia, la Società incoraggia tutte le parti interessate (*il personale, il Cliente e i suoi appaltatori*) ad adattare le pratiche dell'economia circolare, attraverso la formazione e agendo da collegamento: Momentum Services, ad esempio, favorisce il dialogo fra gli appaltatori dei centri logistici e gli esperti in materia, quali le aziende di rifiuti alimentari. Un buon esempio di questa pratica è il lavoro indiretto (*attraverso il Cliente e il suo appaltatore*) della Società con OLIO a Londra, nel Regno Unito.

Si tratta di un'iniziativa per ridurre gli sprechi alimentari, grazie a cui vengono raccolte sistematicamente dal centro logistico del Cliente tutti gli alimenti freschi non consumati. Un altro esempio dell'impatto positivo indiretto della Società sul quadro dei rifiuti alimentari è il processo di gestione delle quantità del cibo caricato a bordo treno. Momentum Services effettua un'analisi stagionale del consumo dei pasti serviti, misurandosi con le tendenze emerse: questo porta, ad esempio, a caricare meno pasti rispetto al numero dei passeggeri su quei treni in cui le persone rifiutano sistematicamente di consumare il cibo offerto.

tutte le sue fasi - dalla raccolta territoriale al pretrattamento, fino alla produzione del biocarburante - riduce le emissioni di gas serra di oltre l'80% rispetto alla produzione di gasolio da fonti fossili.

- Sono 194 bar e ristoranti sul territorio nazionale coinvolti nel progetto di economia circolare;
- da marzo ad ottobre 2022, sono stati raccolti 88 mila chili di olio vegetale esausto, poi trasformati in oltre 100 mila litri di biocarburante idrogenato.

Proiettando questi dati su base annua, è possibile stimare che:

- l'olio raccolto dalla rete consisterà in circa 130 mila chili, che permetteranno la produzione di 150 mila litri di biocarburante, sufficienti ad alimentare autovetture a ciclo diesel di media cilindrata con una percorrenza complessiva di oltre 2.300.000 km;
- il progetto consentirà un risparmio annuale di 126 tonnellate equivalenti di petrolio e 413 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari all'assorbimento di anidride carbonica generato da un bosco con circa 20.600 alberi.

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, che poi viene raccolta dalle aziende incaricate dai singoli 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**, destinati a favorire la corretta raccolta delle bottiglie ad uso alimentare in PET in modo da avviarle al riciclo, attraverso la filiera virtuosa per 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 rifiuti. I rifiuti prodotti dalle loro attività, infatti, sono gestiti da stazioni e centri commerciali per Bagel Factory e da compagnie di servizi ferroviari per le Società *on board train*. Questo non implica una mancanza di attenzione verso il tema del riciclo e del recupero, come spiegato nel seguente box.

I dati sui **rifiuti prodotti nel 2022** 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.

Ne risulta che la produzione dei rifiuti dipende per il 53% dai Punti Vendita di Chef Express, per il 44% da Roadhouse e per il restante 3% da C&P. Il totale dei rifiuti prodotti nel 2022 mostra un **aumento del 15%** rispetto all'anno precedente.

Tale aumento, tenendo in considerazione il notevole incremento del fatturato rispetto al

2021 per le sole Società con sede in Italia, può essere relativizzando calcolando il **KPI di intensità della produzione di rifiuti per il fatturato**<sup>4</sup>: sulla base di questo KPI risulta che il 2022 abbia fatto registrare una **riduzione del 31%** rispetto al 2021, evidenziando un netto miglioramento. Una riduzione si riscontra anche rispetto ai livelli di efficienza del 2020 (-39%) e del 2019 e (-26%).

Il totale dei rifiuti prodotti dalle Società nel 2022 ammonta a 8.134 tonnellate, prevalentemente composte da **rifiuti misti non differenziati (44,7%)**, **imballaggi di carta e cartone (26,7%)** e **imballaggi di plastica (11,1%)**. Oltre la metà dei rifiuti prodotti è stata recuperata, avviandola a **riciclo (41,5%)** e **recupero (13,8%)**, mentre la restante parte è stata avviata a incenerimento (16,6%) e discarica (28,1%).



**PRODUZIONE DEI RIFIUTI 2022**

**53%**

PUNTI VENDITA DI CHEF EXPRESS

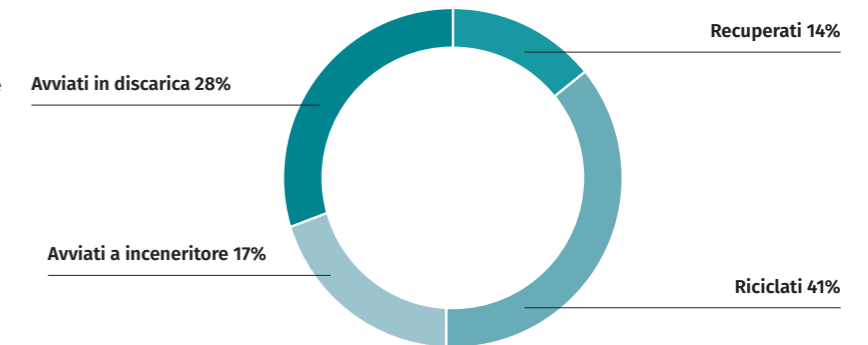
**44%**

ROADHOUSE

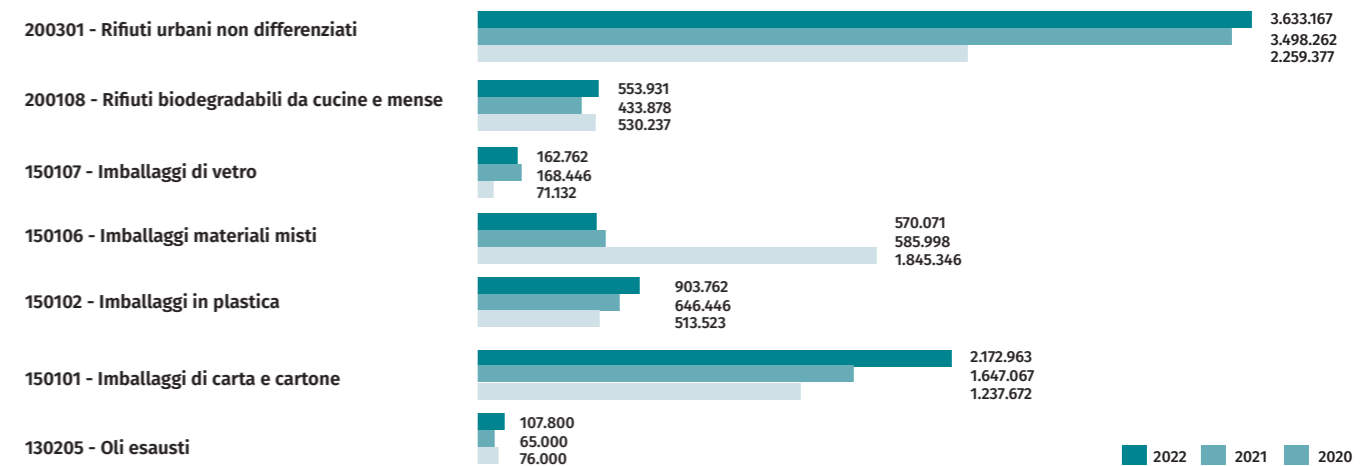
**3%**

C&P

**Rifiuti per tipologia di smaltimento (2022)**



**Rifiuti smaltiti per principali codici CER (Kg)**



	2022	2021	2020	Δ % 2021
<b>Produzione totale di rifiuti</b>				
<b>KPI intensità produzione rifiuti su fatturato</b>	<b>0,015</b>	<b>0,021</b>	<b>0,024</b>	<b>-30,6%</b>



# Annex, SASB, GRI Content Index



## ANNEX - Indicatori GRI

Presentiamo di seguito il dettaglio delle informazioni e dei dati raccolti per Chef Express S.p.A. e le sue Società controllate secondo l'approccio GRI - *with reference*.

I dati relativi alle società estere Bagel Factory, Railrest e Momentum Services sono disponibili solo a partire

dall'esercizio 2022. Pertanto, si offre una rappresentazione degli indicatori GRI per l'intero perimetro del Gruppo riferita esclusivamente all'anno 2022. Per quanto riguarda il perimetro Italia, invece, viene fornita una rappresentazione degli indicatori GRI per il triennio 2020-2022, poiché in questo caso si dispone dei dati a partire dall'esercizio 2019.

### INFORMATIVA GENERALE

#### GRI 2-7-A, 2-7-B E 2-8-A DIPENDENTI E LAVORATORI NON DIPENDENTI

Dipendenti e collaboratori per contratto d'impiego e per genere							
Collaboratori complessivi per contratto di lavoro e per genere del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
Esercizio di riferimento	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Totale</b>	8615	3617	3686	179	128	218	787
Totale donne	5355	2354	2229	86	71	133	482
Totale uomini	3260	1263	1457	93	57	85	305
<b>Tempo indeterminato (e apprendistato)</b>	6956	3080	2843	138	127	153	615
Donne	4396	2045	1752	68	70	88	373
Uomini	2560	1035	1091	70	57	65	242
<b>Tempo determinato</b>	556	163	227	21	1	24	120
Donne	328	96	127	10	1	18	76
Uomini	228	67	100	11	0	6	44
<b>Totale altri collaboratori</b>	1103	374	616	20	0	41	52
Donne	631	213	350	8	0	27	33
Uomini	472	161	266	12	0	14	19
<b>di cui interinali</b>	1096	372	616	20	0	40	48
Donne	628	212	350	8	0	26	32
Uomini	468	160	266	12	0	14	16
<b>di cui stage</b>	7	2	0	0	0	1	4
Donne	3	1	0	0	0	1	1
Uomini	4	1	0	0	0	0	3

Collaboratori complessivi per contratto di lavoro e per genere del perimetro Italia	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
Esercizio di riferimento	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Totale</b>	7482	6372	5492	3617	3033	2975	3686	3176	2397	179	163	120
Totale donne	4669	4028	3495	2354	2019	1973	2229	1924	1468	86	85	54
Totale uomini	2813	2344	1997	1263	1014	1002	1457	1252	929	93	78	66
<b>Tempo indeterminato (e apprendistato)</b>	6061	5019	5396	3080	2690	2952	2843	2261	2348	138	68	96
Donne	3865	3246	3447	2045	1816	1959	1752	1400	1448	68	30	40
Uomini	2196	1773	1949	1035	874	993	1091	861	900	70	38	56
<b>Tempo determinato</b>	411	87	48	163	36	15	227	51	29	21	0	4
Donne	233	54	21	96	20	7	127	34	12	10	0	2
Uomini	178	33	27	67	16	8	100	17	17	11	0	2
<b>Totale altri collaboratori</b>	1010	1266	48	374	307	8	616	864	20	20	95	20
Donne	571	728	27	213	183	7	350	490	8	8	55	12
Uomini	439	538	21	161	124	1	266	374	12	12	40	8
<b>di cui interinali</b>	1008	1266	46	372	307	6	616	864	20	20	95	20
Donne	570	728	26	212	183	6	350	490	8	8	55	12
Uomini	438	538	20	160	124	0	266	374	12	12	40	8
<b>di cui stage</b>	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Donne	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Uomini	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0

Dipendenti per tipologia d'impiego (full-time e part-time), per genere							
Dipendenti assunti part time o full time del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
Esercizio di riferimento	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Full time</b>	2313	1040	516	76	30	51	600
Donne	1211	538	270	30	17	22	334
Uomini	1102	502	246	46	13	29	266
<b>Part time</b>	5199	2203	2554	83	98	126	135
Donne	3513	1603	1609	48	54	84	115
Uomini	1686	600	945	35	44	42	20
<b>Tot. Dipendenti a tempo indeterminato e determinato</b>	7512	3243	3070	159	128	177	735

Dipendenti assunti part time o full time del perimetro Italia	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Esercizio di riferimento</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>Full time</b>	<b>1632</b>	<b>1533</b>	<b>1764</b>	<b>1040</b>	<b>938</b>	<b>983</b>	<b>516</b>	<b>549</b>	<b>717</b>	<b>76</b>	<b>46</b>	<b>64</b>
Donne	838	794	886	538	486	503	270	289	362	30	19	21
Uomini	794	739	878	502	452	480	246	260	355	46	27	43
<b>Part time</b>	<b>4840</b>	<b>3573</b>	<b>3680</b>	<b>2203</b>	<b>1788</b>	<b>1984</b>	<b>2554</b>	<b>1763</b>	<b>1660</b>	<b>83</b>	<b>22</b>	<b>36</b>
Donne	3260	2506	2583	1603	1350	1464	1609	1145	1098	48	11	21
Uomini	1580	1067	1097	600	438	520	945	618	562	35	11	15
<b>Tot. Dipendenti a tempo indeterminato e determinato</b>	<b>6472</b>	<b>5106</b>	<b>5444</b>	<b>3243</b>	<b>2726</b>	<b>2967</b>	<b>3070</b>	<b>2312</b>	<b>2377</b>	<b>159</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

## PERFORMANCE ECONOMICA

### GRI 201-1 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Esercizio di riferimento	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)</b>	<b>640.016.456</b>	<b>349.587.614</b>	<b>193.953.629</b>	<b>10.582.115</b>	<b>6.961.000</b>	<b>20.375.098</b>	<b>58.557.000</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	630.237.619	343.232.038	191.781.750	10.621.378	6.733.000	19.312.453	58.557.000
Altri ricavi e proventi netti	8.001.468	4.586.371	2.163.774	-39.322	228.000	1.062.645	0
Proventi finanziari	1.777.369	1.769.205	8.105	59	0	0	0
Rettifiche di valore attività finanziarie	0	0	0	0	0	0	0
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)</b>	<b>616.290.117</b>	<b>333.011.467</b>	<b>188.276.833</b>	<b>11.581.662</b>	<b>5.764.000</b>	<b>19.826.155</b>	<b>57.830.000</b>
<b>COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI</b>	<b>421.486.116</b>	<b>244.327.029</b>	<b>128.967.994</b>	<b>8.307.187</b>	<b>3.106.000</b>	<b>10.868.906</b>	<b>25.909.000</b>
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	225.785.046	140.295.619	55.232.708	3.079.801	1.787.000	6.524.918	18.865.000
Costi per servizi	91.874.341	36.792.674	40.659.384	2.787.060	556.000	4.335.223	6.744.000
Costi per il godimento di beni di terzi	97.450.373	64.735.928	29.211.119	2.440.326	763.000	0	300.000
Oneri diversi di gestione	6.376.357	2.502.808	3.864.784	0	0	8.765	0
<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>191.909.104</b>	<b>86.325.538</b>	<b>58.491.435</b>	<b>4.154.767</b>	<b>2.658.000</b>	<b>8.714.364</b>	<b>31.565.000</b>
Costi del personale	191.909.104	86.325.538	58.491.435	4.154.767	2.658.000	8.714.364	31.565.000
<b>REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI</b>	<b>7.819.650</b>	<b>3.304.424</b>	<b>3.969.098</b>	<b>167.668</b>	<b>0</b>	<b>51.460</b>	<b>327.000</b>
Interessi e altri oneri finanziari	7.819.650	3.304.424	3.969.098	167.668	0	51.460	327.000
<b>REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>-5.074.287</b>	<b>-1.095.058</b>	<b>-3.151.694</b>	<b>-1.047.960</b>	<b>0</b>	<b>191.425</b>	<b>29.000</b>
Imposte sul reddito	-7.272.500	-2.913.262	-3.442.180	-1.137.483	0	191.425	29.000
Oneri tributari	2.198.213	1.818.204	290.486	89.523	0	0	0
<b>DONAZIONI E LIBERALITÀ</b>	<b>149.534</b>	<b>149.534</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)</b>	<b>23.726.339</b>	<b>16.576.147</b>	<b>5.676.796</b>	<b>-999.547</b>	<b>1.197.000</b>	<b>548.943</b>	<b>727.000</b>
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	44.018.004	22.500.767	16.674.039	3.418.844	1.324.000	56.354	44.000
Utile d'esercizio	-20.291.664	-5.924.620	-10.997.242	-4.418.391	-127.000	492.589	683.000

### CHEF EXPRESS E LE SUE SOCIETÀ CONTROLLATE IN ITALIA

Esercizio di riferimento	2022	2021	2020
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)</b>	<b>554.123.358</b>	<b>345.137.774</b>	<b>275.564.242</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	545.635.166	329.331.778	269.017.764
Altri ricavi e proventi netti	6.710.823	12.741.949	5.982.738
Proventi finanziari	1.777.369	3.086.620	471.369
Rettifiche di valore attività finanziarie	0	-22.574	92.371
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)</b>	<b>532.869.962</b>	<b>336.578.953</b>	<b>280.944.235</b>
<b>COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI</b>	<b>381.602.210</b>	<b>247.823.251</b>	<b>206.317.150</b>
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	198.608.128	128.572.905	105.897.798
Costi per servizi	80.239.118	55.322.989	45.559.127
Costi per il godimento di beni di terzi	96.387.373	62.893.357	53.245.540
Oneri diversi di gestione	6.367.592	1.034.001	1.614.686
<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>148.971.740</b>	<b>94.483.720</b>	<b>84.571.284</b>
Costi del personale	148.971.740	94.483.720	84.571.284
<b>REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI</b>	<b>7.441.190</b>	<b>6.174.178</b>	<b>4.708.012</b>
Interessi e altri oneri finanziari	7.441.190	6.174.178	4.708.012
<b>PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>-5.294.712</b>	<b>-11.978.883</b>	<b>-14.809.099</b>
Imposte sul reddito	-7.492.925	-16.827.203	-18.752.917
Oneri tributari	2.198.213	4.848.320	3.943.818
<b>DONAZIONI E LIBERALITÀ</b>	<b>149.534</b>	<b>76.687</b>	<b>156.888</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)</b>	<b>21.253.396</b>	<b>8.558.820</b>	<b>-5.379.993</b>
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	42.593.650	40.339.588	40.828.747
Utile d'esercizio	-21.340.253	-31.780.767	-46.208.739

### CHEF EXPRESS

Esercizio di riferimento	2022	2021	2020
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)</b>	<b>349.587.614</b>	<b>224.919.220</b>	<b>165.797.679</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	343.232.038	212.363.791	160.553.414
Altri ricavi e proventi netti	4.586.371	9.501.127	4.717.382
Proventi finanziari	1.769.205	3.076.876	434.513
Rettifiche di valore attività finanziarie	0	-22.574	92.370
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)</b>	<b>333.011.467</b>	<b>215.263.021</b>	<b>171.238.444</b>
<b>COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI</b>	<b>244.327.029</b>	<b>165.193.310</b>	<b>130.176.148</b>
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	140.295.619	95.551.648	73.197.058
Costi per servizi	36.792.674	28.820.903	22.728.652
Costi per il godimento di beni di terzi	64.735.928	39.503.466	32.443.350
Oneri diversi di gestione	2.502.808	1.317.293	1.807.088
<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>86.325.538</b>	<b>56.172.603</b>	<b>49.279.095</b>
Costi del personale	86.325.538	56.172.603	49.279.095
<b>REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI</b>	<b>3.304.424</b>	<b>2.464.756</b>	<b>1.738.970</b>
Interessi e altri oneri finanziari	3.304.424	2.464.756	1.738.970
<b>PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>-1.095.058</b>	<b>-8.639.020</b>	<b>-10.046.260</b>
Imposte sul reddito	-2.913.262	-10.567.245	-11.877.298
Oneri tributari	1.818.204	1.928.225	1.831.038
<b>DONAZIONI E LIBERALITÀ</b>	<b>149.534</b>	<b>71.372</b>	<b>90.491</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)</b>	<b>16.576.147</b>	<b>9.656.199</b>	<b>-5.440.765</b>
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	22.500.767	22.334.860	24.670.934
Utile d'esercizio	-5.924.620	-12.678.661	-30.111.699

### ROADHOUSE

Esercizio di riferimento	2022	2021	2020
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)</b>	<b>193.953.629</b>	<b>114.129.184</b>	<b>105.790.993</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	191.781.750	112.078.260	104.920.748
Altri ricavi e proventi netti	2.163.774	2.042.967	843.916
Proventi finanziari	8.105	7.956	26.329
Rettifiche di valore attività finanziarie	0	0	0
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)</b>	<b>188.276.833</b>	<b>114.956.429</b>	<b>104.670.911</b>
<b>COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI</b>	<b>128.967.994</b>	<b>77.586.211</b>	<b>71.777.565</b>
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	55.232.708	31.504.883	31.472.222
Costi per servizi	40.659.384	24.478.222	20.912.213
Costi per il godimento di beni di terzi	29.211.119	21.898.667	19.608.063
Oneri diversi di gestione	3.864.784	-295.561	-214.932
<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>58.491.435</b>	<b>36.271.794</b>	<b>33.373.234</b>
Costi del personale	58.491.435	36.271.794	33.373.234
<b>REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI</b>	<b>3.969.098</b>	<b>3.533.631</b>	<b>2.851.848</b>
Interessi e altri oneri finanziari	3.969.098	3.533.631	2.851.848
<b>PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>-3.151.694</b>	<b>-2.440.522</b>	<b>-3.398.133</b>
Imposte sul reddito	-3.442.180	-5.331.746	-5.466.431
Oneri tributari	290.486	2.891.224	2.068.298
<b>DONAZIONI E LIBERALITÀ</b>	<b>0</b>	<b>5.315</b>	<b>66.397</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)</b>	<b>5.676.796</b>	<b>-827.246</b>	<b>1.120.082</b>
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	16.674.039	15.201.361	14.018.656
Utile d'esercizio	-10.997.242	-16.028.606	-12.898.573

### C&P

Esercizio di riferimento	2022	2021	2020
<b>VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)</b>	<b>10.582.115</b>	<b>6.089.370</b>	<b>3.975.568</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	10.621.378	4.889.727	3.543.601
Altri ricavi e proventi netti	-39.322	1.197.855	421.440
Proventi finanziari	59	1.788	10.527
Rettifiche di valore attività finanziarie	0	0	0
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)</b>	<b>11.581.662</b>	<b>6.359.503</b>	<b>5.034.879</b>
<b>COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI</b>	<b>8.307.187</b>	<b>5.043.730</b>	<b>4.363.437</b>
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	3.079.801	1.516.374	1.228.518
Costi per servizi	2.787.060	2.023.864	1.918.262
Costi per il godimento di di beni di terzi	2.440.326	1.491.224	1.194.127
Oneri diversi di gestione	0	12.268	22.530
<b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>4.154.767</b>	<b>2.039.323</b>	<b>1.918.955</b>
Costi del personale	4.154.767	2.039.323	1.918.955
<b>REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI</b>	<b>167.668</b>	<b>175.791</b>	<b>117.194</b>
Interessi e altri oneri finanziari	167.668	175.791	117.194
<b>PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>-1.047.960</b>	<b>-899.342</b>	<b>-1.364.707</b>
Imposte sul reddito	-1.137.483	-928.212	-1.409.189
Oneri tributari	89.523	28.870	44.482
<b>DONAZIONI E LIBERALITÀ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)</b>	<b>-999.547</b>	<b>-270.133</b>	<b>-1.059.311</b>
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	3.418.844	2.803.367	2.139.157
Utile d'esercizio	-4.418.391	-3.073.500	-3.198.468

### OCCUPAZIONE

#### GRI 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

Assunzioni del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>3866</b>	<b>1308</b>	<b>2230</b>	<b>98</b>	<b>107</b>	<b>22</b>	<b>101</b>
Donne	2194	741	1261	45	63	18	66
Uomini	1672	567	969	53	44	4	35
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>796</b>	<b>367</b>	<b>232</b>	<b>43</b>	<b>64</b>	<b>23</b>	<b>67</b>
Donne	510	230	159	16	44	14	47
Uomini	286	137	73	27	20	9	20
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>106</b>	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>5</b>
Donne	75	47	14	6	0	5	3
Uomini	31	16	8	0	0	5	2
<b>Totale dipendenti</b>	<b>4768</b>	<b>1738</b>	<b>2484</b>	<b>147</b>	<b>171</b>	<b>55</b>	<b>173</b>
Totale donne	2779	1018	1434	67	107	37	116
Totale uomini	1989	720	1050	80	64	18	57

Assunzioni del perimetro Italia	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>3636</b>	<b>1053</b>	<b>679</b>	<b>1308</b>	<b>211</b>	<b>162</b>	<b>2230</b>	<b>839</b>	<b>509</b>	<b>98</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
Donne	2047	576	382	741	116	84	1261	458	293	45	2	5
Uomini	1589	477	297	567	95	78	969	381	216	53	1	3
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>642</b>	<b>143</b>	<b>122</b>	<b>367</b>	<b>65</b>	<b>76</b>	<b>232</b>	<b>66</b>	<b>46</b>	<b>43</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
Donne	405	99	70	230	52	50	159	42	20	16	5	0
Uomini	237	44	52	137	13	26	73	24	26	27	7	0
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>91</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Donne	67	6	13	47	6	13	14	0	0	6	0	0
Uomini	24	3	6	16	2	6	8	1	0	0	0	0
<b>Totale dipendenti</b>	<b>4369</b>	<b>1205</b>	<b>820</b>	<b>1738</b>	<b>284</b>	<b>257</b>	<b>2484</b>	<b>906</b>	<b>555</b>	<b>147</b>	<b>15</b>	<b>8</b>
Totale donne	2519	681	465	1018	174	147	1434	500	313	67	7	5
Totale uomini	1850	524	355	720	110	110	1050	406	242	80	8	3

#### GRI 401-1 NUMERO TOTALE DI PERSONE CHE HANNO TERMINATO O INTERROTTO IL RAPPORTO DI LAVORO, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

Uscite del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>2449</b>	<b>844</b>	<b>1505</b>	<b>39</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>11</b>
Donne	1377	473	846	14	13	24	7
Uomini	1072	371	659	25	7	6	4
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>679</b>	<b>286</b>	<b>221</b>	<b>17</b>	<b>123</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
Donne	436	183	146	4	74	10	19
Uomini	254	103	75	13	49	3	11
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>106</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
Donne	66	57	0	0	2	1	6
Uomini	40	34	0	0	0	2	4
<b>Totale dipendenti</b>	<b>3245</b>	<b>1221</b>	<b>1726</b>	<b>56</b>	<b>145</b>	<b>46</b>	<b>51</b>
Totale donne	1879	713	992	18	89	35	32
Totale uomini	1366	508	734	38	56	11	19

Uscite del perimetro Italia	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>2388</b>	<b>1117</b>	<b>918</b>	<b>844</b>	<b>298</b>	<b>280</b>	<b>1505</b>	<b>798</b>	<b>636</b>	<b>39</b>	<b>21</b>	<b>2</b>
Donne	1333	580	499	473	154	154	846	418	345	14	8	0
Uomini	1055	537	419	371	144	126	659	380	291	25	13	2
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>524</b>	<b>349</b>	<b>225</b>	<b>286</b>	<b>176</b>	<b>135</b>	<b>221</b>	<b>170</b>	<b>90</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
Donne	333	214	145	183	109	93	146	104	52	4	1	0
Uomini	191	135	80	103	67	42	75	66	38	13	2	0
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>91</b>	<b>77</b>	<b>48</b>	<b>91</b>	<b>51</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>
Donne	57	48	33	57	37	33	0	1	0	0	10	0
Uomini	34	29	15	34	14	15	0	2	0	0	13	0
<b>Totale dipendenti</b>	<b>3003</b>	<b>1543</b>	<b>1191</b>	<b>1221</b>	<b>525</b>	<b>463</b>	<b>1726</b>	<b>971</b>	<b>726</b>	<b>56</b>	<b>47</b>	<b>2</b>
Totale donne	1723	842	677	713	300	280	992	523	397	18	19	0
Totale uomini	1280	701	514	508	225	183	734	448	329	38	28	2

**GRI 401-1 TASSO DI TURNOVER PER FASCIA D'ETÀ E GENERE**

Tassi di turnover (espresso in %) per genere e fascia d'età del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Tasso turnover complessivo</b>	<b>106,67</b>	<b>91,24</b>	<b>137,13</b>	<b>127,67</b>	<b>246,88</b>	<b>57,06</b>	<b>30,48</b>
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	<b>63,47</b>	<b>53,59</b>	<b>80,91</b>	<b>92,45</b>	<b>133,59</b>	<b>31,07</b>	<b>23,54</b>
Donne	58,81	47,55	76,32	84,81	150,70	34,91	25,84
Uomini	71,37	65,34	88,16	100,00	112,28	25,35	19,93
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>108,26</b>	<b>144,69</b>	<b>95,14</b>	<b>92,45</b>	<b>133,75</b>	<b>61,11</b>	<b>100,00</b>
Donne	102,19	138,76	88,99	83,33	143,18	72,00	90,41
Uomini	117,42	153,24	104,53	101,92	122,22	36,36	125,00
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>26,49</b>	<b>21,96</b>	<b>34,27</b>	<b>93,48</b>	<b>182,86</b>	<b>24,47</b>	<b>13,90</b>
Donne	25,58	19,83	36,38	84,21	231,58	23,33	15,72
Uomini	28,29	26,81	30,42	100,00	125,00	26,47	10,93
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>11,32</b>	<b>9,43</b>	<b>44,90</b>	<b>85,71</b>	<b>0,00</b>	<b>21,28</b>	<b>3,29</b>
Donne	12,84	10,51	56,00	100,00	0,00	23,81	3,90
Uomini	8,81	7,24	33,33	0,00	0,00	19,23	2,67
<b>Tasso di turnover in uscita</b>	<b>43,20</b>	<b>37,65</b>	<b>56,22</b>	<b>35,22</b>	<b>113,28</b>	<b>25,99</b>	<b>6,94</b>
Donne	39,77	33,30	52,79	22,78	125,35	33,02	7,13
Uomini	49,01	46,10	61,63	47,50	98,25	15,49	6,64
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>68,58</b>	<b>93,36</b>	<b>64,21</b>	<b>36,79</b>	<b>25,00</b>	<b>83,33</b>	<b>10,89</b>
Donne	64,14	88,58	59,70	25,93	29,55	96,00	9,59
Uomini	75,28	100,27	71,09	48,08	19,44	54,55	14,29
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>22,60</b>	<b>17,12</b>	<b>32,64</b>	<b>36,96</b>	<b>351,43</b>	<b>13,83</b>	<b>3,94</b>
Donne	21,87	15,78	33,41	21,05	389,47	16,67	6,35
Uomini	25,91	20,16	31,25	48,15	306,25	8,82	6,01
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>11,32</b>	<b>13,62</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15,38</b>	<b>6,38</b>	<b>6,58</b>
Donne	11,30	12,75	0,00	0,00	25,00	4,76	7,79
Uomini	11,36	15,38	0,00	0,00	0,00	7,69	5,33

Tassi di turnover (espresso in %) per genere e fascia d'età del perimetro Italia	CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Tasso turnover complessivo</b>	<b>91,24</b>	<b>29,68</b>	<b>24,27</b>	<b>137,13</b>	<b>81,19</b>	<b>53,89</b>	<b>127,67</b>	<b>91,18</b>	<b>10,00</b>
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	<b>53,59</b>	<b>10,42</b>	<b>8,66</b>	<b>80,91</b>	<b>39,19</b>	<b>23,35</b>	<b>92,45</b>	<b>22,06</b>	<b>8,00</b>
Donne	47,55	9,48	7,48	76,32	34,87	21,44	84,81	23,33	11,90
Uomini	65,34	12,36	10,99	88,16	46,24	26,39	100,00	21,05	5,17
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>144,69</b>	<b>40,27</b>	<b>25,16</b>	<b>95,14</b>	<b>52,40</b>	<b>30,44</b>	<b>92,45</b>	<b>6,38</b>	<b>12,31</b>
Donne	138,76	36,25	22,16	88,99	46,17	28,67	83,33	8,70	17,24
Uomini	153,24	46,57	29,43	104,53	62,56	33,23	101,92	4,17	8,33
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>21,96</b>	<b>4,16</b>	<b>4,51</b>	<b>34,27</b>	<b>9,71</b>	<b>6,77</b>	<b>93,48</b>	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>
Donne	19,83	4,74	4,30	36,38	9,81	4,71	84,21	71,43	0,00
Uomini	26,81	2,79	4,98	30,42	9,52	10,24	100,00	53,85	0,00
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>9,43</b>	<b>1,25</b>	<b>2,98</b>	<b>44,90</b>	<b>3,23</b>	<b>0,00</b>	<b>85,71</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Donne	10,51	1,43	3,07	56,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00
Uomini	7,24	0,91	2,80	33,33	5,88	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Tasso di turnover in uscita</b>	<b>37,65</b>	<b>19,26</b>	<b>15,60</b>	<b>56,22</b>	<b>42,00</b>	<b>30,54</b>	<b>35,22</b>	<b>69,12</b>	<b>2,00</b>
Donne	33,30	16,34	14,24	52,79	36,47	27,19	22,78	63,33	0,00
Uomini	46,10	25,28	18,28	61,63	51,03	35,88	47,50	73,68	3,45
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>93,36</b>	<b>56,87</b>	<b>43,48</b>	<b>64,21</b>	<b>49,84</b>	<b>38,04</b>	<b>36,79</b>	<b>44,68</b>	<b>3,08</b>
Donne	88,58	48,13	40,63	59,70	42,14	33,76	25,93	34,78	0,00
Uomini	100,27	70,59	47,55	71,09	62,40	44,77	48,08	54,17	5,56
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>17,12</b>	<b>11,26</b>	<b>8,01</b>	<b>32,64</b>	<b>25,00</b>	<b>13,25</b>	<b>36,96</b>	<b>15,00</b>	<b>0,00</b>
Donne	15,78	9,94	7,99	33,41	24,30	12,24	21,05	14,29	0,00
Uomini	20,16	14,38	8,05	31,25	26,19	14,96	48,15	15,38	0,00
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>13,62</b>	<b>7,98</b>	<b>7,54</b>	<b>0,00</b>	<b>9,68</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2300,00</b>	<b>0,00</b>
Donne	12,75	8,83	7,80	0,00	7,14	0,00	0,00	0,00	0,00
Uomini	15,38	6,36	7,01	0,00	11,76	0,00	0,00	1300,00	0,00

Il tasso di turnover complessivo è calcolato come rapporto tra: (numero nuovi ingressi nell'anno + numero usciti nell'anno/organico a tempo indeterminato e determinato al 31/12) \*100.  
 Il tasso di turnover in entrata è calcolato come rapporto tra: (numero nuovi ingressi nell'anno/organico a tempo indeterminato e determinato al 31/12) \*100.  
 Il tasso di turnover in uscita è calcolato come rapporto tra: (numero usciti nell'anno/organico a tempo indeterminato e determinato al 31/12) \*100.

**SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

**GRI 403-9 NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI**

Dati sugli infortuni dei dipendenti e contrattisti del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Numero di infortuni registrabili al 31 dicembre</b>	<b>490</b>	<b>107</b>	<b>120</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>235</b>
Di cui, infortuni con conseguenze gravi (oltre 6 mesi di assenza dal lavoro)	4	1	1	0	0	0	2
Numero di decessi sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0

Dati sugli infortuni dei dipendenti e contrattisti del perimetro Italia	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Numero di infortuni registrabili al 31 dicembre</b>	<b>231</b>	<b>132</b>	<b>143</b>	<b>107</b>	<b>58</b>	<b>54</b>	<b>120</b>	<b>71</b>	<b>82</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
Di cui, infortuni con conseguenze gravi (oltre 6 mesi di assenza dal lavoro)	2	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0
Numero di decessi sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**GRI 403-9 TASSI DI INFORTUNIO SUL LAVORO E ORE LAVORATE DEI DIPENDENTI**

Tassi di infortunio per i dipendenti del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Giorni di infortunio	5.199	1.791	1.943	145	7	94	1.219
Totale ore lavorate	8.588.590	3.874.768	2.982.968	171.000	138.840	183.514	1.237.500
Tasso di infortunio	57,05	27,61	40,23	23,39	86,43	65,39	189,90
Tasso di gravità	0,61	0,46	0,65	0,85	0,05	0,51	0,99

Tassi di infortunio per i dipendenti del perimetro Italia	CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Giorni di infortunio	1.791	1.238	1.020	1.943	1.109	1.475	145	156	295
Totale ore lavorate	3.874.768	2.406.032	1.977.107	2.982.968	2.009.597	1.806.695	171.000	96.000	54.456
Tasso di infortunio	27,61	24,11	27,31	40,23	35,33	45,39	23,39	31,25	128,54
Tasso di gravità	0,46	0,51	0,52	0,65	0,55	0,82	0,85	1,63	5,42

Il tasso di infortunio sul lavoro è determinato dal rapporto tra il numero di infortuni sul lavoro registrabili e il numero di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.000.

Il tasso di gravità degli infortuni è determinato dal rapporto tra i giorni di assenza per infortunio sul lavoro e il numero di ore lavorate, moltiplicato per 1.000.

**FORMAZIONE E ISTRUZIONE**
**ORE DI FORMAZIONE TOTALI EROGATE AL 31.12**

Ore di formazione erogate per categoria di dipendente e per genere dal Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Totale dirigenti</b>	<b>392</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>360</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
Donne	152	0	16	120	16	0
Uomini	240	0	0	240	0	0
<b>Totale Quadri</b>	<b>3163</b>	<b>202</b>	<b>244</b>	<b>2340</b>	<b>0</b>	<b>377</b>
Donne	1705	0	28	1420	0	257
Uomini	1458	202	216	920	0	120
<b>Totale impiegati</b>	<b>10439</b>	<b>560</b>	<b>252</b>	<b>6620</b>	<b>158</b>	<b>2849</b>
Donne	5477	86	136	3420	110	1725
Uomini	4962	474	116	3200	48	1124
<b>Totale Operai/Addetto ristorazione</b>	<b>136470</b>	<b>54730</b>	<b>81720</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Donne	76559	29557	46992	10	0	0
Uomini	59911	25173	34728	10	0	0
<b>Totale</b>	<b>150464</b>	<b>55492</b>	<b>82232</b>	<b>9340</b>	<b>174</b>	<b>3226</b>
Totale donne	83893	29643	47172	4970	126	1982
Totale uomini	66571	25849	35060	4370	48	1244

Ore di formazione erogate per categoria di dipendente e per genere dal perimetro Italia	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Totale dirigenti</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	16	16	16	0	0	0	16	16	16
<b>Totale Quadri</b>	<b>446</b>	<b>192</b>	<b>304</b>	<b>202</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>244</b>	<b>192</b>	<b>192</b>
Donne	28	32	40	0	0	8	28	32	32
Uomini	418	160	264	202	0	104	216	160	160
<b>Totale impiegati</b>	<b>812</b>	<b>192</b>	<b>568</b>	<b>560</b>	<b>24</b>	<b>408</b>	<b>252</b>	<b>168</b>	<b>160</b>

Donne	222	80	200	86	0	136	136	80	64
Uomini	590	112	368	474	24	272	116	88	96
<b>Totale Operai/Addetto ristorazione</b>	<b>136450</b>	<b>29741</b>	<b>31842</b>	<b>54730</b>	<b>3294</b>	<b>11750</b>	<b>81720</b>	<b>26447</b>	<b>20092</b>
Donne	76549	10933	13374	29557	1985	6874	46992	8948	6500
Uomini	59901	18808	18468	25173	1309	4876	34728	17499	13592
<b>Totale</b>	<b>137724</b>	<b>30141</b>	<b>32730</b>	<b>55492</b>	<b>3318</b>	<b>12270</b>	<b>82232</b>	<b>26823</b>	<b>20460</b>
Totale donne	76815	11045	13614	29643	1985	7018	47172	9060	6596
Totale uomini	60909	19096	19116	25849	1333	5252	35060	17763	13864

**GRI 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE**

Ore di formazione medie per categoria di dipendente e per genere del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Totale dirigenti</b>	<b>19,6</b>	<b>0,0</b>	<b>5,3</b>	<b>120,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>
Donne	25,3	0,0	0,0	120,0	8,0	0,0
Uomini	17,1	0,0	0,0	120,0	0,0	0,0
<b>Totale Quadri</b>	<b>22,6</b>	<b>5,6</b>	<b>22,2</b>	<b>86,7</b>	<b>0,0</b>	<b>6,9</b>
Donne	28,4	0,0	14,0	94,7	0,0	7,3
Uomini	18,2	5,9	24,0	76,7	0,0	6,0
<b>Totale impiegati</b>	<b>10,9</b>	<b>4,3</b>	<b>11,0</b>	<b>67,6</b>	<b>4,8</b>	<b>4,2</b>
Donne	9,7	1,3	12,4	62,2	6,5	4,2
Uomini	12,6	7,4	9,7	94,1	3,0	4,2
<b>Totale Operai/Addetti ristorazione</b>	<b>21,4</b>	<b>17,8</b>	<b>26,9</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
Donne	18,7	14,3	25,2	0,0	0,0	0,0
Uomini	26,2	25,2	29,8	0,0	0,0	0,0
<b>Totale</b>	<b>20,1</b>	<b>17,1</b>	<b>26,8</b>	<b>73,0</b>	<b>1,0</b>	<b>4,4</b>
Totale donne	17,8	13,8	25,1	70,0	1,2	4,4
Totale uomini	24,0	23,5	29,4	76,7	0,7	4,7

Ore di formazione medie per categoria di dipendente e per genere del perimetro Italia	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Totale Dirigenti</b>	<b>1,8</b>	<b>1,8</b>	<b>1,6</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>
Donne	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Uomini	1,8	1,8	1,8	0,0	0,0	0,0	5,3	5,3	5,3
<b>Totale Quadri</b>	<b>9,5</b>	<b>4,8</b>	<b>8,2</b>	<b>5,6</b>	<b>0,0</b>	<b>4,5</b>	<b>22,2</b>	<b>16,0</b>	<b>16,0</b>
Donne	7,0	10,7	10,0	0,0	0,0	4,0	14,0	16,0	16,0
Uomini	9,7	4,3	8,0	5,9	0,0	4,5	24,0	16,0	16,0
<b>Totale Impiegati</b>	<b>5,3</b>	<b>1,3</b>	<b>3,4</b>	<b>4,3</b>	<b>0,2</b>	<b>2,8</b>	<b>11,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
Donne	2,8	1,2	2,7	1,3	0,0	2,0	12,4	8,0	8,0
Uomini	7,8	1,5	4,0	7,4	0,4	3,4	9,7	8,0	8,0
<b>Totale Operai/Addetti ristorazione</b>	<b>22,4</b>	<b>6,1</b>	<b>6,2</b>	<b>17,8</b>	<b>1,3</b>	<b>4,2</b>	<b>26,9</b>	<b>11,6</b>	<b>8,6</b>
Donne	19,4	3,4	4,0	14,3	1,1	3,6	25,2	6,3	4,5
Uomini	27,7	11,4	10,4	25,2	1,7	5,5	29,8	20,5	15,2
<b>Totale</b>	<b>21,8</b>	<b>6,0</b>	<b>6,1</b>	<b>17,1</b>	<b>1,2</b>	<b>4,1</b>	<b>26,8</b>	<b>11,6</b>	<b>8,6</b>
Totale donne	19,1	3,4	4,0	13,8	1,1	3,6	25,1	6,3	4,5
Totale uomini	26,6	10,8	10,0	23,5	1,5	5,2	29,4	20,2	15,1

## DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

## GRI 405-1 DIPENDENTI A TEMPO DETERMINATO E INDETERMINATO PER CATEGORIA CONTRATTUALE, GENERE E FASCIA D'ETÀ

Personale a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età del Gruppo	TOTALE GRUPPO		
	2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>20</b>
età inferiore ai 30 anni	1	0	1
tra i 30 e i 50 anni	4	5	9
età superiore ai 50 anni	1	9	10
<b>Quadri</b>	<b>60</b>	<b>80</b>	<b>140</b>
età inferiore ai 30 anni	4	4	8
tra i 30 e i 50 anni	38	36	74
età superiore ai 50 anni	18	40	58
<b>Impiegati</b>	<b>563</b>	<b>404</b>	<b>967</b>
età inferiore ai 30 anni	133	72	205
tra i 30 e i 50 anni	342	237	579
età superiore ai 50 anni	88	95	183
<b>Operai</b>	<b>4095</b>	<b>2290</b>	<b>6385</b>
età inferiore ai 30 anni	2003	1344	3347
tra i 30 e i 50 anni	1615	738	2353
età superiore ai 50 anni	477	208	685
<b>Totale</b>	<b>4724</b>	<b>2788</b>	<b>7512</b>
età inferiore ai 30 anni	2141	1420	3561
tra i 30 e i 50 anni	1999	1016	3015
età superiore ai 50 anni	584	352	936

Personale a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età del perimetro Italia	CHEF EXPRESS E LE SUE SOCIETÀ CONTROLLATE IN ITALIA								
	2022			2021			2020		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	3	3	0	3	3	0	3	3
età superiore ai 50 anni	0	6	6	0	6	6	1	7	8
<b>Quadri</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>33</b>	<b>37</b>
età inferiore ai 30 anni	0	1	1	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	3	15	18	2	15	17	3	14	17
età superiore ai 50 anni	1	27	28	1	22	23	1	19	20
<b>Impiegati</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>160</b>	<b>72</b>	<b>80</b>	<b>152</b>	<b>79</b>	<b>99</b>	<b>178</b>
età inferiore ai 30 anni	17	11	28	16	12	28	20	13	33
tra i 30 e i 50 anni	47	50	97	40	50	90	42	67	109
età superiore ai 50 anni	16	19	35	16	18	34	17	19	36
<b>Operai</b>	<b>4014</b>	<b>2242</b>	<b>6256</b>	<b>3225</b>	<b>1680</b>	<b>4905</b>	<b>3384</b>	<b>1834</b>	<b>5218</b>
età inferiore ai 30 anni	1982	1333	3315	1319	825	2144	1410	938	2348
tra i 30 e i 50 anni	1571	715	2286	1490	663	2153	1547	700	2247
età superiore ai 50 anni	461	194	655	416	192	608	427	196	623
<b>Totale</b>	<b>4098</b>	<b>2374</b>	<b>6472</b>	<b>3300</b>	<b>1806</b>	<b>5106</b>	<b>3468</b>	<b>1976</b>	<b>5444</b>
età inferiore ai 30 anni	1999	1345	3344	1335	837	2172	1430	951	2381
tra i 30 e i 50 anni	1621	783	2404	1532	731	2263	1592	784	2376
età superiore ai 50 anni	478	246	724	433	238	671	446	241	687

Personale a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	CHEF EXPRESS								
	2022			2021			2020		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	1	1	0	1	1	0	1	1
età superiore ai 50 anni	0	5	5	0	5	5	1	5	6
<b>Quadri</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>25</b>
età inferiore ai 30 anni	0	1	1	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	1	13	14	0	12	12	1	9	10
età superiore ai 50 anni	1	20	21	1	15	16	1	14	15
<b>Impiegati</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>131</b>	<b>59</b>	<b>64</b>	<b>123</b>	<b>67</b>	<b>80</b>	<b>147</b>
età inferiore ai 30 anni	14	9	23	12	11	23	17	12	29
tra i 30 e i 50 anni	37	36	73	31	35	66	33	49	82
età superiore ai 50 anni	16	19	35	16	18	34	17	19	36
<b>Operai</b>	<b>2072</b>	<b>998</b>	<b>3070</b>	<b>1776</b>	<b>793</b>	<b>2569</b>	<b>1896</b>	<b>892</b>	<b>2788</b>
età inferiore ai 30 anni	520	360	880	308	193	501	362	253	615
tra i 30 e i 50 anni	1122	461	1583	1066	418	1484	1130	463	1593
età superiore ai 50 anni	430	177	607	402	182	584	404	176	580
<b>Totale</b>	<b>2141</b>	<b>1102</b>	<b>3243</b>	<b>1836</b>	<b>890</b>	<b>2726</b>	<b>1966</b>	<b>1001</b>	<b>2967</b>
età inferiore ai 30 anni	534	370	904	320	204	524	379	265	644
tra i 30 e i 50 anni	1160	511	1671	1097	466	1563	1164	522	1686
età superiore ai 50 anni	447	221	668	419	220	639	423	214	637

Personale a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	ROADHOUSE								
	2022			2021			2020		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	2	2	0	2	2	0	2	2
età superiore ai 50 anni	0	1	1	0	1	1	0	1	1
<b>Quadri</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	2	2	4	2	3	5	2	5	7
età superiore ai 50 anni	0	7	7	0	7	7	0	5	5
<b>Impiegati</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>20</b>
età inferiore ai 30 anni	3	2	5	3	1	4	2	1	3
tra i 30 e i 50 anni	8	10	18	7	10	17	6	11	17
età superiore ai 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Operai</b>	<b>1866</b>	<b>1167</b>	<b>3033</b>	<b>1422</b>	<b>854</b>	<b>2276</b>	<b>1450</b>	<b>892</b>	<b>2342</b>
età inferiore ai 30 anni	1414	925	2339	989	608	1597	1020	649	1669
tra i 30 e i 50 anni	427	226	653	419	237	656	417	236	653
età superiore ai 50 anni	25	16	41	14	9	23	13	7	20
<b>Totale</b>	<b>1879</b>	<b>1191</b>	<b>3070</b>	<b>1434</b>	<b>878</b>	<b>2312</b>	<b>1460</b>	<b>917</b>	<b>2377</b>
età inferiore ai 30 anni	1417	927	2344	992	609	1601	1022	650	1672
tra i 30 e i 50 anni	437	240	677	428	252	680	425	254	679
età superiore ai 50 anni	25	24	49	14	17	31	13	13	26



Personale a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	C&P								
	2022			2021			2020		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	1
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
età superiore ai 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Quadri</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
età superiore ai 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Impiegati</b>	2	4	6	3	5	8	4	7	11
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	1	0	1	1	0	1
tra i 30 e i 50 anni	2	4	6	2	5	7	3	7	10
età superiore ai 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Operai</b>	76	77	153	27	33	60	38	50	88
età inferiore ai 30 anni	48	48	96	22	24	46	28	36	64
tra i 30 e i 50 anni	22	28	50	5	8	13	0	1	1
età superiore ai 50 anni	6	1	7	0	1	1	10	13	23
<b>Totale</b>	78	81	159	30	38	68	42	58	100
età inferiore ai 30 anni	48	48	96	23	24	47	29	36	65
tra i 30 e i 50 anni	24	32	56	7	13	20	3	8	11
età superiore ai 50 anni	6	1	7	0	1	1	10	14	24

Personale a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	BAGEL FACTORY			RAILREST			MOMENTUM SERVICES		
	2022			2022			2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>Dirigenti</b>	1	2	3	2	2	4	3	1	4
età inferiore ai 30 anni	1	0	1	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	1	1	2	3	1	4
età superiore ai 50 anni	0	2	2	1	1	2	0	0	0
<b>Quadri</b>	15	12	27	6	5	11	35	20	55
età inferiore ai 30 anni	2	0	2	0	0	0	2	3	5
tra i 30 e i 50 anni	8	10	18	5	1	6	22	10	32
età superiore ai 50 anni	5	2	7	1	4	5	11	7	18
<b>Impiegati</b>	55	43	98	17	16	33	411	265	676
età inferiore ai 30 anni	41	36	77	4	0	4	71	25	96
tra i 30 e i 50 anni	11	6	17	10	9	19	274	172	446
età superiore ai 50 anni	3	1	4	3	7	10	66	68	134
<b>Operai</b>	0	0	0	81	48	129	0	0	0
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	21	11	32	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	44	23	67	0	0	0
età superiore ai 50 anni	0	0	0	16	14	30	0	0	0
<b>Totale</b>	71	57	128	106	71	177	449	286	735
età inferiore ai 30 anni	44	36	80	25	11	36	73	28	101
tra i 30 e i 50 anni	19	16	35	60	34	94	299	183	482
età superiore ai 50 anni	8	5	13	21	26	47	77	75	152

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO

Composizione del C.d.A. per genere e fascia d'età del Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
<b>Sotto i 30 anni</b>	2	0	1	0	1	0	0
Donne	2	0	1	0	1	0	0
Uomini	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	11	1	0	0	0	6	4
Donne	3	0	0	0	0	0	3
Uomini	8	1	0	0	0	6	1
<b>Oltre i 50 anni</b>	14	3	2	0	2	1	6
Donne	1	0	0	0	0	0	1
Uomini	13	3	2	0	2	1	5
<b>Totale</b>	27	4	3	0	3	7	10
Totale donne	6	0	1	0	1	0	4
Totale uomini	21	4	2	0	2	7	6

Composizione del C.d.A. per genere e fascia d'età del perimetro Italia	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Sotto i 30 anni</b>	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Donne	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	1	3	3	1	2	2	0	1	1
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	1	3	3	1	2	2	0	1	1
<b>Oltre i 50 anni</b>	5	4	4	3	2	2	2	2	2
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	5	4	4	3	2	2	2	2	2
<b>Totale</b>	7	7	7	4	4	4	3	3	3
Totale donne	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Totale uomini	6	7	7	4	4	4	2	3	3

MATERIALI

GRI 301-1 MATERIALI UTILIZZATI PER PESO O VOLUME;  
GRI 301-2 MATERIALI UTILIZZATI CHE PROVENGONO DA RICICLO

Materiali utilizzati per produrre e confezionare i prodotti dal Gruppo	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
(Kg)	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Carta FSC misto carta riciclata	196.081	43.674	94.774	209	0	0	57.424
Carta FSC	370.584	73.266	288.274	2.440	0	6.604	0
Carta riciclata	43.460	15.961	18.410	0	9.089	0	0
Carta vergine	246.895	52.406	152.460	55	20.675	21.299	0
<b>Totale Carta</b>	<b>857.019</b>	<b>185.306</b>	<b>553.918</b>	<b>2.704</b>	<b>29.764</b>	<b>27.903</b>	<b>57.424</b>
Plastica PET	247.628	187.853	7.000	71	3.566	5.135	44.003
Plastica R-PET	80.601	12.538	6.170	0	2.666	11.517	47.710
<b>Totale Plastica</b>	<b>328.229</b>	<b>200.391</b>	<b>13.170</b>	<b>71</b>	<b>6.232</b>	<b>16.652</b>	<b>91.713</b>
Bioplastica CPLA	45.374	26.687	0	210	0	0	18.477
Vetro	1.710.345	273.362	1.218.017	13.680	0	0	205.286



Table with 8 columns: Category, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017, 2016. Rows include Alluminio, Totale altri materiali, Totale, Di cui da fonti rinnovabili, Percentuale materiali provenienti da fonti rinnovabili, Di cui da riciclo, Percentuale materiali provenienti da riciclo.

Table with 13 columns: Materiali utilizzati per produrre e confezionare i prodotti dal perimetro Italia, TOTALE, CHEF EXPRESS, ROADHOUSE, C&P, and years 2022, 2021, 2020. Rows include Carta FSC misto carta riciclata, Carta FSC, Carta riciclata, Carta vergine, Totale Carta, Plastica PET, Plastica R-PET, Totale Plastica, Bioplastica CPLA, Vetro, Alluminio, Totale altri materiali, Totale, Di cui da fonti rinnovabili, Percentuale materiali provenienti da fonti rinnovabili, Di cui da riciclo, Percentuale materiali provenienti da riciclo.

ENERGIA

I dati dei consumi energetici comprendono, oltre alle sedi, 348 centri di costo (118 Chef Express, 212 Roadhouse, 14 C&P e 4 Bagel Factory) su un totale di 376 nel 2022, 309 centri di costo (116 Chef Express, 181 Roadhouse e 12 C&P) su un totale di 320 nel 2021 e 295 centri di costo (114 Chef Express, 164 Roadhouse e 17 C&P) su un totale di 307 nel 2020.

GRI 302-1 ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

Table with 7 columns: Consumi energetici del Gruppo, TOTALE GRUPPO, CHEF EXPRESS, ROADHOUSE, C&P, BAGEL FACTORY, RAILREST. Rows include Gasolio per impianti, GPL per impianti, Metano per impianti, Consumi gasolio del parco auto aziendale (ad uso promiscuo), Consumi benzina del parco auto aziendale (ad uso promiscuo).

Table with 7 columns: Energia elettrica, di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili, di cui acquistata senza Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili, di consumata dai propri impianti fotovoltaici, Totale consumi energetici, KPI intensità energetica media su fatturato (moltiplicato per 1.000.000).

Table with 13 columns: Consumi energetici del perimetro Italia, TOTALE, CHEF EXPRESS, ROADHOUSE, C&P, and years 2022, 2021, 2020. Rows include Gasolio per impianti, GPL per impianti, Metano per impianti, Consumi gasolio del parco auto aziendale (ad uso promiscuo), Consumi benzina del parco auto aziendale (ad uso promiscuo), Energia elettrica, di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili, di consumata dai propri impianti fotovoltaici, Totale consumi energetici, KPI intensità energetica media su fatturato (moltiplicato per 1.000.000).

I dati relativi ai consumi del parco auto del 2020 sono originati da stime basate sui dati puntuali di consumi di diesel e benzina dell'anno 2021.

Table with 6 columns: FATTORI DI CONVERSIONE, U.M., 2022, 2021, 2020, FONTE. Rows include Gasolio per impianti, GPL per impianti, Metano per impianti, Gasolio per auto, Benzina per auto, Energia elettrica.

Per convertire i consumi di gasolio (per impianti e per auto), GPL e benzina da litri in Giga Joule, così come i consumi di metano da metri cubi in GJ e i consumi di energia elettrica da kWh in GJ, sono stati utilizzati i valori riportati dal Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali (DEFRA) del governo del Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento.

EMISSIONI

GRI 305-1 EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE

Table with 6 columns: SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE DEL GRUPPO, TOTALE GRUPPO, CHEF EXPRESS, ROADHOUSE, C&P, RAILREST. Rows include tCO2 da consumi di gasolio per impianti, tCO2 da consumi di GPL per impianti, tCO2 da consumi di Metano per impianti.



tCO2e da consumi di gasolio per auto aziendali	466,68	230,82	228,49	0,00	7,37
tCO2e da consumi di benzina per auto aziendali	19,41	9,53	9,88	0,00	0,00
tCO2e da consumi di F-GAS	1.989,35	1.103,33	879,17	6,86	0,00
<b>Totale emissioni SCOPE 1</b>	<b>6.557,59</b>	<b>1.692,61</b>	<b>4.850,76</b>	<b>6,86</b>	<b>7,37</b>

SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE DEL PERIMETRO ITALIA	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
tCO2 da consumi di gasolio per impianti	197,26	264,82	209,59	197,26	264,82	209,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
tCO2 da consumi di GPL per impianti	19,92	21,10	25,66	19,92	21,10	25,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
tCO2 da consumi di Metano per impianti	3.864,97	3.127,42	3.226,42	131,75	354,97	319,09	3.733,23	2.772,45	2.907,32	0,00	0,00	0,00
tCO2e da consumi di gasolio per auto aziendali	459,31	357,88	334,30	230,82	206,59	192,99	228,49	151,28	141,32	0,00	0,00	0,00
tCO2e da consumi di benzina per auto aziendali	19,41	3,65	3,32	9,53	0,44	0,40	9,88	3,21	2,92	0,00	0,00	0,00
tCO2e da consumi di F-GAS	1.989,35	3.370,25	2.897,96	1.103,33	1.160,67	1.115,35	879,17	2.187,34	1.782,61	6,86	22,24	0,00
<b>Totale emissioni SCOPE 1</b>	<b>6.550,23</b>	<b>7.145,12</b>	<b>6.697,26</b>	<b>1.692,61</b>	<b>2.008,60</b>	<b>1.863,08</b>	<b>4.850,76</b>	<b>5.114,28</b>	<b>4.834,18</b>	<b>6,86</b>	<b>22,24</b>	<b>0,00</b>

I dati delle emissioni legate ai consumi del parco auto del 2020 sono originati da stime basate sui dati puntuali di consumi di diesel e benzina dell'anno 2021.  
 I dati delle emissioni legate ai consumi di F-gas del 2020 di Roadhouse sono originati da stime basate sui dati puntuali dell'anno 2021. In particolare, non disponendo del dato distinto per tipologia di F-gas si è ricorso ad un fattore di emissione medio.  
 I dati delle emissioni di CO2 derivanti dai consumi di gasolio (per impianti e per auto), GPL, benzina e metano sono calcolati sulla base di fattori emissivi riportati dal Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali (DEFRA) del governo del Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento. I valori delle emissioni CO2 equivalenti da perdite di gas refrigeranti sono stati calcolati sulla base dei GWP riportati dal DEFRA per i rispettivi anni di riferimento.

**GRI 305-2 EMISSIONI INDIRETTE, DA CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE ED EMISSIONI INDIRETTE EVITATE GRAZIE ALL'ACQUISTO DI ENERGIA CERTIFICATA RINNOVABILE CON GARANZIE D'ORIGINE E PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA IMPIANTO FOTOVOLTAICO**

SCOPE 2 - EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA DEL GRUPPO	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY
	2022	2022	2022	2022	2022
tCO2 da energia elettrica acquistata (Location - Based)	24.200,70	12.789,83	10.613,04	780,44	17,39
tCO2 da energia elettrica acquistata (Market - Based)	20,75	0,00	0,00	0,00	20,75

SCOPE 2 - EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA DEL PERIMETRO ITALIA	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
tCO2 da energia elettrica acquistata (Location - Based)	24.183,31	19.040,32	19.628,31	12.789,83	11.005,76	11.469,41	10.613,04	7.532,50	7.849,27	780,44	502,06	309,63
tCO2 da energia elettrica acquistata (Market - Based)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2						
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 DEL GRUPPO	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST
	2022	2022	2022	2022	2022	2022
tCO2e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	30.758,29	14.482,44	15.463,80	787,30	17,39	7,37
tCO2e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	6.578,34	1.692,61	4.850,76	6,86	20,75	7,37
KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)	3,24	4,50	11,93	4,61	442,92	38,14

TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 DEL PERIMETRO ITALIA	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020

tCO2e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	30.733,54	26.185,44	26.325,57	14.482,44	13.014,36	13.332,49	15.463,80	12.646,78	12.683,44	787,30	524,30	309,63
tCO2e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	6.550,23	7.145,12	6.697,26	1.692,61	2.008,60	1.863,08	4.850,76	5.114,28	4.834,18	6,86	22,24	0,00
KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)	3,58	7,27	8,78	4,50	8,93	11,25	11,93	25,21	28,09	4,61	37,91	0,00

Emissioni evitate						
TOTALE tCO2 EVITATE GRAZIE ALL'UTILIZZO DI ENERGIA RINNOVABILE (Market-Based) DAL GRUPPO	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	
	2022	2022	2022	2022	2022	
tCO2 evitata per acquisto di energia certificata con Garanzia d'Origine	35.993,80	19.030,32	15.791,41	1.161,24	10,83	
tCO2 evitata grazie alla produzione da impianti fotovoltaici	508,24	66,91	441,32	0,00	0,00	

TOTALE tCO2 EVITATE GRAZIE ALL'UTILIZZO DI ENERGIA RINNOVABILE (Market-Based) DAL PERIMETRO ITALIA	TOTALE	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P								
	2022	2022	2022	2022								
tCO2 evitata per acquisto di energia certificata con Garanzia d'Origine	35.982,97	27.718,48	27.222,60	19.030,32	16.021,95	15.906,98	15.791,41	10.965,65	10.886,19	1.161,24	730,89	429,43
tCO2 evitata grazie alla produzione da impianti fotovoltaici	508,24	648,37	520,55	66,91	101,77	100,31	441,32	546,60	420,24	0,00	0,00	0,00

Il calcolo delle emissioni per acquisto dell'energia elettrica con metodo Location-Based si basa sui fattori emissivi pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) per l'Italia e dal Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali (DEFRA) del governo del Regno Unito per il Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento.  
 Le emissioni SCOPE 2 Market-Based e le emissioni evitate ottenute secondo il metodo Market-Based sono calcolate sulla base dei fattori emissivi pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) "European Residual Mixes" per l'Italia e per il Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento. Le emissioni SCOPE 2 Market-based per il perimetro Italia sono pari a zero, in quanto la totalità dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine.

FATTORI DI EMISSIONE	U.M.	2022	2021	2020	Fonte
Gasolio	tCO2/l	0,002759	0,002759	0,002758	DEFRA
GPL	tCO2/l	0,001557	0,001557	0,001555	DEFRA
Metano	tCO2/m3	0,002016	0,002021	0,002023	DEFRA
Energia elettrica Location Based - ITA	tCO2/kWh	0,000307	0,000315	0,000336	AIB
Energia elettrica Market Based - ITA	tCO2/kWh	0,000457	0,000459	0,000466	AIB
Energia elettrica Location Based - UK	tCO2/kWh	0,000193	\	\	DEFRA
Energia elettrica Market Based - UK	tCO2/kWh	0,000351	\	\	AIB
Gasolio per autotrazione	tCO2/l	0,002558	0,002512	0,002546	DEFRA
Benzina per autotrazione	tCO2/l	0,002162	0,002194	0,002168	DEFRA
F-GAS R32	tCO2e/kg	675,0	675,0	675,0	DEFRA
F-GAS R134A	tCO2e/kg	1.430,0	1.430,0	1.100,0	DEFRA
F-GAS R404A	tCO2e/kg	3.922,0	3.922,0	3.922,0	DEFRA
F-GAS R407C	tCO2e/kg	1.774,0	2.107,0	1.770,0	DEFRA
F-GAS R410A	tCO2e/kg	2.088,0	2.088,0	2.088,0	DEFRA
F-GAS R448A	tCO2e/kg	1.387,0	1.387,0	1.387,0	GENERALGAS

F-GAS R449A	tCO2e/kg	1.397,0	1.397,0	1.397,0	GENERALGAS
F-GAS R452A	tCO2e/kg	2.141,0	2.141,0	2.141,0	GENERALGAS
F-GAS R422D	tCO2e/kg	2.729,0	2.730,0	2.730,0	DEFRA

### RIFIUTI

I dati sui rifiuti prodotti sono frutto di una metodologia di stima, utilizzata al fine di riportare dei dati maggiormente rappresentativi dei reali volumi prodotti dalle Società. La stima, basandosi sui dati raccolti direttamente disponibili, proporziona i volumi di rifiuti prodotti da ogni singolo Punto Vendita in base alla superficie (per Chef Express e C&P) e al fatturato (per Roadhouse).  
I dati sui rifiuti riguardano esclusivamente le Società con sede in Italia, in quanto Bagel Factory e le Società on board train (Momentum e Railrest) non gestiscono direttamente i rifiuti.

#### GRI 306-3 PESO TOTALE DEI RIFIUTI PRODOTTI, IN BASE ALLA COMPOSIZIONE (CER)

Rifiuti prodotti, per tipologia di rifiuto (CER)	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>020304 - Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione</b>	0	0	13.358	0	0	13.358	0	0	0	0	0	0
<b>130205 - Oli esausti</b>	107.800	65.000	76.000	0	0	0	107.800	65.000	76.000	0	0	0
<b>150101 - Imballaggi di Carta e Cartone</b>	2.172.963	1.647.067	1.237.672	588.163	619.867	289.691	1.540.000	992.000	925.000	44.800	35.200	22.981
<b>150102 - Imballaggi di Plastica</b>	903.762	646.446	513.523	151.242	159.394	62.613	741.000	478.000	445.000	11.520	9.051	5.909
<b>150103 - Imballaggi in legno</b>	19.883	20.692	11.749	17.323	18.680	10.436	0	0	0	2.560	2.011	1.313
<b>150104 - Imballaggi metallici</b>	9.942	10.346	5.874	8.662	9.340	5.218	0	0	0	1.280	1.006	657
<b>150106 - Imballaggi materiali misti</b>	570.071	585.998	1.845.346	570.071	585.998	1.845.346	0	0	0	0	0	0
<b>150107 - Imballaggi di Vetro</b>	162.762	168.446	71.132	151.242	159.394	65.222	0	0	0	11.520	9.051	5.909
<b>200108 - Rifiuti biodegradabili da cucine e mense</b>	553.931	433.878	530.237	184.851	194.815	310.014	355.000	228.000	213.000	14.080	11.063	7.223
<b>200301 - Rifiuti urbani non differenziati</b>	3.633.167	3.498.262	2.259.377	2.655.985	2.816.333	1.629.773	822.000	560.000	550.000	155.182	121.929	79.604
<b>Totale</b>	<b>8.134.281</b>	<b>7.076.133</b>	<b>6.564.267</b>	<b>4.327.538</b>	<b>4.563.821</b>	<b>4.231.670</b>	<b>3.565.800</b>	<b>2.323.000</b>	<b>2.209.000</b>	<b>240.943</b>	<b>189.312</b>	<b>123.596</b>
<b>KPI intensità produzione rifiuti su fatturato</b>	<b>0,015</b>	<b>0,021</b>	<b>0,024</b>	<b>0,013</b>	<b>0,021</b>	<b>0,026</b>	<b>0,019</b>	<b>0,021</b>	<b>0,021</b>	<b>0,023</b>	<b>0,039</b>	<b>0,035</b>

#### GRI 306-4 RIFIUTI DESTINATI A RICICLO, RECUPERO O RIUSO

Rifiuti destinati a riciclo, recupero o riuso	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Totale rifiuti destinati a riciclo, recupero o riuso</b>	<b>4.501.114</b>	<b>3.577.871</b>	<b>5.204.696</b>	<b>1.671.553</b>	<b>1.747.488</b>	<b>3.501.703</b>	<b>2.743.800</b>	<b>1.763.000</b>	<b>1.659.000</b>	<b>85.761</b>	<b>67.383</b>	<b>43.993</b>
<b>Di cui destinati a riciclo</b>	<b>3.377.112</b>	<b>2.557.996</b>	<b>3.940.709</b>	<b>916.631</b>	<b>966.675</b>	<b>2.457.939</b>	<b>2.388.800</b>	<b>1.535.000</b>	<b>1.446.000</b>	<b>71.681</b>	<b>56.320</b>	<b>36.770</b>
Pericolosi	107.800	65.000	76.000	0	0	0	107.800	65.000	76.000	0	0	0
Non pericolosi	3.269.312	2.492.996	3.864.709	916.631	966.675	2.457.939	2.281.000	1.470.000	1.370.000	71.681	56.320	36.770
<b>Di cui destinati a recupero</b>	<b>1.124.002</b>	<b>1.019.876</b>	<b>1.263.987</b>	<b>754.922</b>	<b>780.813</b>	<b>1.043.764</b>	<b>355.000</b>	<b>228.000</b>	<b>213.000</b>	<b>14.080</b>	<b>11.063</b>	<b>7.223</b>
Pericolosi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non pericolosi	1.124.002	1.019.876	1.263.987	754.922	780.813	1.043.764	355.000	228.000	213.000	14.080	11.063	7.223

#### GRI 306-5 RIFIUTI DESTINATI A INCENERIMENTO O DISCARICA

Rifiuti destinati a incenerimento o discarica	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Totale rifiuti destinati incenerimento o discarica</b>	<b>3.633.167</b>	<b>3.498.262</b>	<b>1.359.571</b>	<b>2.655.985</b>	<b>2.816.333</b>	<b>729.967</b>	<b>822.000</b>	<b>560.000</b>	<b>550.000</b>	<b>155.182</b>	<b>121.929</b>	<b>79.604</b>
<b>Di cui destinati a incenerimento</b>	<b>1.349.361</b>	<b>1.410.366</b>	<b>768.177</b>	<b>1.274.873</b>	<b>1.351.840</b>	<b>729.967</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74.488</b>	<b>58.526</b>	<b>38.210</b>
Pericolosi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non pericolosi	1.349.361	1.410.366	768.177	1.274.873	1.351.840	729.967	0	0	0	74.488	58.526	38.210
<b>Di cui conferiti in discarica</b>	<b>2.283.807</b>	<b>2.087.896</b>	<b>591.394</b>	<b>1.381.112</b>	<b>1.464.493</b>	<b>0</b>	<b>822.000</b>	<b>560.000</b>	<b>550.000</b>	<b>80.695</b>	<b>63.403</b>	<b>41.394</b>
Pericolosi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non pericolosi	2.283.807	2.087.896	591.394	1.381.112	1.464.493	0	822.000	560.000	550.000	80.695	63.403	41.394

Totale rifiuti, per metodo di smaltimento												
Kg	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Totale rifiuti pericolosi e non pericolosi</b>	<b>8.134.281</b>	<b>7.076.133</b>	<b>6.564.267</b>	<b>4.327.538</b>	<b>4.563.821</b>	<b>4.231.670</b>	<b>3.565.800</b>	<b>2.323.000</b>	<b>2.209.000</b>	<b>240.943</b>	<b>189.312</b>	<b>123.596</b>
<b>di cui avviati a riciclo</b>	<b>3.377.112</b>	<b>2.557.996</b>	<b>3.940.709</b>	<b>916.631</b>	<b>966.675</b>	<b>2.457.939</b>	<b>2.388.800</b>	<b>1.535.000</b>	<b>1.446.000</b>	<b>71.681</b>	<b>56.320</b>	<b>36.770</b>
<b>di cui avviati a recupero</b>	<b>1.124.002</b>	<b>1.019.876</b>	<b>1.263.987</b>	<b>754.922</b>	<b>780.813</b>	<b>1.043.764</b>	<b>355.000</b>	<b>228.000</b>	<b>213.000</b>	<b>14.080</b>	<b>11.063</b>	<b>7.223</b>
<b>di cui avviati a inceneritore</b>	<b>1.349.361</b>	<b>1.410.366</b>	<b>768.177</b>	<b>1.274.873</b>	<b>1.351.840</b>	<b>729.967</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74.488</b>	<b>58.526</b>	<b>38.210</b>
<b>di cui avviati in discarica</b>	<b>2.283.807</b>	<b>2.087.896</b>	<b>591.394</b>	<b>1.381.112</b>	<b>1.464.493</b>	<b>0</b>	<b>822.000</b>	<b>560.000</b>	<b>550.000</b>	<b>80.695</b>	<b>63.403</b>	<b>41.394</b>

## Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

ASPETTO	CODICE	METRICA	RIFERIMENTO NEL TESTO
Consumi del carburante della flotta	FB-FR-110a.1	Consumi di carburante della flotta e percentuale da fonti rinnovabili	Cap. 7, par. Emissioni Annex, par. Emissioni
Emissioni da impianti di refrigerazione	FB-FR-110b.1	Emissioni totali Scope 1 da refrigeranti	Cap. 7, par. Emissioni Annex, par. Emissioni
Gestione dei rifiuti alimentari	FB-FR-150a.1	Quantità di rifiuti alimentari generati, percentuale deviata dal flusso di rifiuti	Cap. 5, par. La riduzione degli scarti alimentari
Sicurezza dei dati	FB-FR-230a.1	(1) Numero di violazioni dei dati, (2) percentuale che riguarda informazioni di identificazione personale (PII), (3) numero di clienti interessati	Cap. 1, par. Governance e compliance
	FB-FR-230a.2	Descrizione dell'approccio per identificare e affrontare i rischi per la sicurezza dei dati	Cap. 1, par. Governance e compliance
Sicurezza alimentare	FB-FR-250a.1	Tasso di violazioni ad alto rischio per la sicurezza alimentare	Cap. 5, par. Qualità Sicurezza Alimentare e tracciabilità
	FB-FR-250a.2	(1) Numero di reclami, (2) numero di unità reclamate, (3) percentuale di unità reclamate di prodotti a marchio privato	Cap. 5, par. Qualità Sicurezza Alimentare e tracciabilità
Etichettatura e marketing dei prodotti	FB-FR-270a.1	Numero di casi di non conformità normativa per etichettatura e/o codici di marketing	Cap. 5, par. Etichettatura e informazione trasparente
	FB-FR-270a.2	Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati a pratiche di marketing e/o etichettatura	Cap. 5, par. Qualità Sicurezza Alimentare e tracciabilità
Pratiche di lavoro	FB-FR-310a.2	Percentuale di forza lavoro attiva coperta da accordi collettivi di contrattazione	GRI Content Index GRI 2-30 Contratti collettivi
Gestione dell'energia	FB-RN-130a.1	(1) Energia totale consumata, (2) percentuale di energia elettrica, (3) percentuale di energia elettrica rinnovabile	Cap. 7, par. Efficienza energetica Annex, par. Energia
Gestione della catena di approvvigionamento e approvvigionamento alimentare	FB-RN-430a.1	Percentuale di cibo acquistato che (1) soddisfa gli standard di approvvigionamento ambientale e sociale ed (2) è certificato secondo standard ambientali e/o sociali di terze parti	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime alimentari
	FB-RN-430a.2	Percentuale di (1) uova provenienti da allevamenti privi di gabbie	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime alimentari
	FB-RN-430a.3	Discussione della strategia per gestire i rischi ambientali e sociali all'interno della catena di approvvigionamento, compreso il benessere degli animali	Cap. 4 - La gestione della catena di fornitura

## GRI Content Index

Di seguito si riporta, per ogni indicatore GRI, il riferimento nel testo ed eventuali commenti. Ogni indicatore è associato all'anno di pubblicazione dello standard che è stato utilizzato (2016, 2018 o 2020).

Dichiarazione d'uso	Chef Express S.p.A. ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2022
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	Non presenti al momento dell'approvazione del presente Bilancio

INFORMATIVA	UBICAZIONE
<b>GRI 2 - INFORMATIVA GENERALE - VERSIONE 2021</b>	
<b>L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE</b>	
2-1 Dettagli organizzativi	Cap. 1 par. La Storia, Struttura societaria, Chef Express e le sue controllate in numeri Nota Metodologica
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
2-4 Revisione delle informazioni	Nessuna
2-5 Assurance esterna	Il presente report non è stato sottoposto ad assurance esterna
<b>ATTIVITÀ E LAVORATORI</b>	
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Cap. 1 par. Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale, Chef Express e le sue controllate in numeri, I brand Cap. 2 par. Sviluppo del business Cap. 4 par. La gestione dei fornitori
2-7 Dipendenti	Cap. 3 par. L'organico Annex par. Informativa generale
2-8 Lavoratori non dipendenti	Cap. 3 par. L'organico Annex par. Informativa generale
<b>GOVERNANCE</b>	
2-9 Struttura e composizione della governance	Cap. 1 par. Governance e compliance Annex par. Diversità e pari opportunità
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	I membri e il Presidente del CdA sono eletti dall'assemblea dei soci sulla base di requisiti di professionalità e onorabilità Cap. 1 par. Governance e compliance
2-11 Presidente del massimo organo di governo	Il Presidente del CdA ricopre il ruolo di Direttore Amministrativo nel rispetto delle politiche aziendali che regolano i conflitti di interesse all'interno dell'Organizzazione Cap. 1 par. Governance e compliance
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Nota metodologica La Strategia di Sostenibilità Cap. 1 par. Governance e compliance
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Il CdA delega la gestione degli impatti ESG mediante procure institorie alla funzione Quality & ESG Officer e a dirigenti per specifico ambito di competenza
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Il CdA delega la responsabilità della revisione e dell'approvazione delle informazioni al Chief Quality & ESG Officer
2-15 Conflitti d'interesse	Cap. 1 par. Governance e compliance
2-16 Comunicazione delle criticità	Non sono emerse criticità rilevanti nel corso dell'anno 2022 Cap. 1 par. Governance e compliance

**STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI**

2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder La Strategia di Sostenibilità
2-23 Impegno in termini di policy	Lettera agli Stakeholder La Strategia di Sostenibilità
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Al 31.12.2022 non vi sono politiche che esplicitino organicamente gli impegni in termini di sostenibilità; tuttavia, Chef Express, ha intrapreso un percorso di formalizzazione di tali obiettivi
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Al 31.12.2022 non sono presenti processi formalizzati per rimediare a eventuali impatti negativi, tuttavia Chef Express, ha intrapreso un percorso di sostenibilità che porterà all'implementazione di meccanismi di mitigazione degli stessi
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	La Strategia di Sostenibilità Cap. 1 par. Governance e compliance
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Cap. 1 par. Governance e compliance
2-28 Appartenenza ad associazioni	Cap. 1 par. Chef e le sue controllate in numeri

**COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER**

2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Nota metodologica
2-30 Contratti collettivi	Il 100% dei dipendenti delle società comprese nel perimetro del presente Bilancio è coperto da accordi collettivi nazionali, ad eccezione dei dipendenti delle società che operano a marchio Bagel Factory

**GRI 3 - TEMI MATERIALI - VERSIONE 2021**

**INFORMATIVE SUI TEMI MATERIALI**

3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Nota metodologica
3-2 Elenco di temi materiali	Nota metodologica

**201: PERFORMANCE ECONOMICA - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 2 La performance economica
201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 2 par. Valore economico generato e distribuito

**205: ANTICORRUZIONE - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 1 par. Governance e compliance
205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	

**206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 1 par. Governance e compliance
206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel corso del 2022 non si sono verificati episodi di alcun genere legati alla corruzione che coinvolgessero direttamente o indirettamente Chef Express Cap. 1 par. Governance e compliance

**301: MATERIALI - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4 La gestione della catena di fornitura
301-1 Materiali utilizzati per peso e volume	Cap. 4 par. I materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti, La selezione delle materie prime alimentari Annex par. Materiali
301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Cap. 4 par. I materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti Annex par. Materiali
301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	

**302: ENERGIA - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 7 par. Efficienza energetica
302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 7 par. Efficienza energetica Annex par. Energia
302-3 Intensità energetica	

**305: EMISSIONI - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 7 par. Emissioni
305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	
305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 7 par. Emissioni Annex par. Emissioni
305-4 Intensità delle emissioni di GHG	

**306: RIFIUTI - 2020**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 7 par. La gestione degli scarti alimentari, Gestione e recupero dei rifiuti
306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Cap. 7 par. La gestione degli scarti alimentari, Gestione e recupero dei rifiuti Annex par. Rifiuti

**308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4 La gestione della catena di fornitura
308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Cap. 4 par. La gestione dei fornitori

**401: OCCUPAZIONE - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 Le persone
401-1 Nuove assunzioni e turnover	Cap. 3 par. L'organico Annex par. Occupazione

**403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 par. Salute e Sicurezza sul lavoro
403-1 Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro	
403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	
403-3 Servizi di medicina sul lavoro	
403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3 par. Salute e Sicurezza sul lavoro Annex par. Salute e Sicurezza sul lavoro
403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	
403-6 Promozione della salute dei lavoratori	
403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	
403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	

**404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 par. Sviluppo e formazione
404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Cap. 3 par. Sviluppo e formazione Annex Formazione e istruzione
404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Cap. 3 par. Sviluppo e formazione

**405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 Le persone
405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Cap. 3 par. L'organico Annex par. Diversità e pari opportunità

**414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 La gestione della catena di fornitura
414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Cap. 3 par. La gestione dei fornitori, Partnership strategiche per la sostenibilità
414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	

**416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	
416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 5 par. Qualità, Sicurezza Alimentare e tracciabilità

**417: MARKETING ED ETICHETTATURA - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 5 par. Etichettatura e informazione trasparente
417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	Nel corso del 2022 non si sono verificati episodi di non conformità relativamente all'etichettatura dei prodotti Cap. 5 par. Etichettatura e informazione trasparente

**418: PRIVACY DEI CLIENTI - 2016**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 1 par. Governance e compliance
418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti	Nel corso del 2022 non si sono verificati episodi di violazione della privacy o perdita dei dati dei clienti Cap. 1 par. Governance e compliance

**RICERCA E SVILUPPO DI PRODOTTO**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4 par. La selezione delle materie prime alimentari
% di materie prime sostenibili/responsabili	Cap. 4 par. La selezione delle materie prime alimentari Annex par. Materiali

**DIGITALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 6 par. La soddisfazione del Cliente, La digitalizzazione dei servizi
---------------------------------	---

**COMUNICAZIONE INTERNA**

3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 par. La comunicazione con i dipendenti
---------------------------------	---





Il Bilancio di Sostenibilità 2022, fortemente voluto dall'Amministratore Delegato Cristian Bioni,  
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