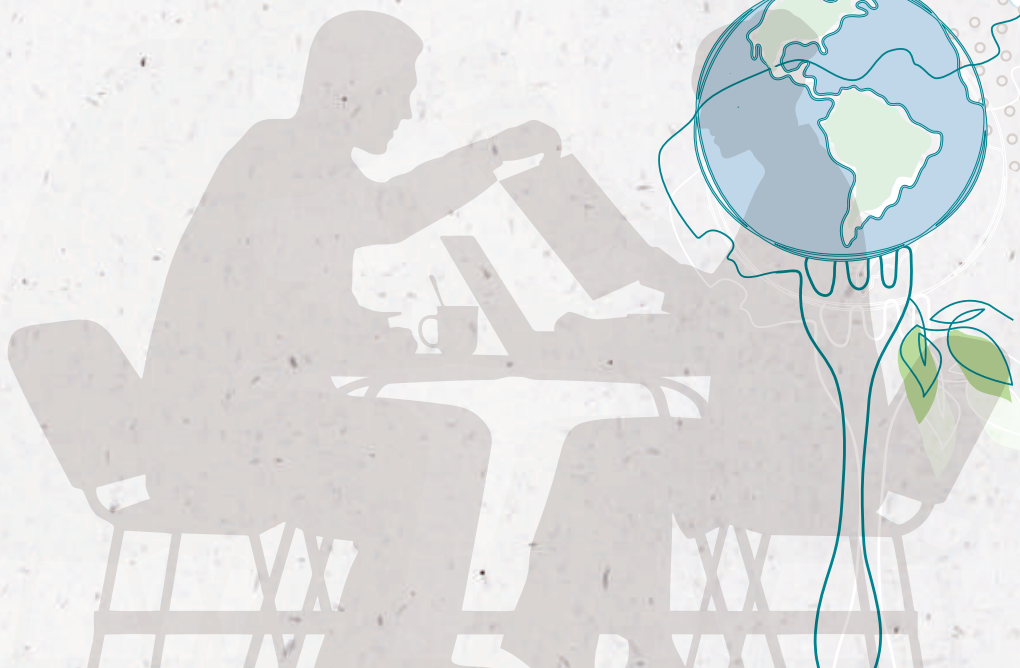


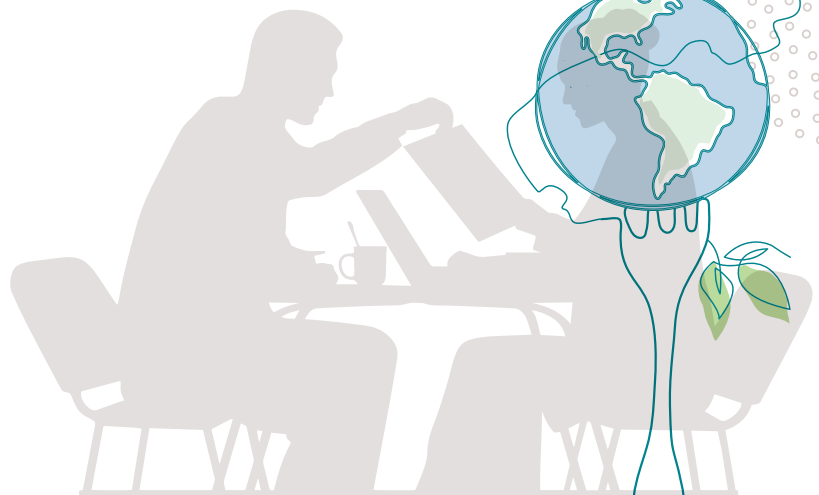


BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020





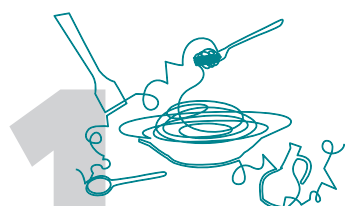
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020





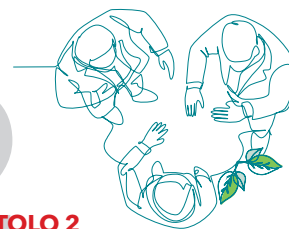


- 4 LETTERA AGLI STAKEHOLDER**
- 6 NOTA METODOLOGICA**
- 11 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ**
- 20 CHEF EXPRESS HIGHLIGHTS**



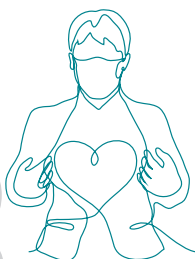
**23 CAPITOLO 1
IDENTITÀ AZIENDALE**

- 24 La nostra storia
- 26 Chef Express in numeri
- 28 I nostri brand
- 33 Mission, Vision, Valori
- 36 Struttura Societaria
- 37 Governance e compliance
- 39 Digitalizzazione



**41 CAPITOLO 2
PERFORMANCE ECONOMICA**

- 42 L'impatto dell'emergenza sanitaria Covid-19
- 43 Valore economico generato e distribuito
- 45 Sviluppo del business: gare e appalti



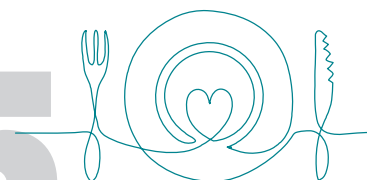
**47 CAPITOLO 3
LE NOSTRE PERSONE**

- 48 Le nostre persone
- 50 Sviluppo e formazione
- 51 Salute e sicurezza sul lavoro



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

- 56 La selezione dei fornitori
- 58 I nostri partner e i progetti di sostenibilità
- 61 La gestione responsabile della catena di fornitura
- 62 La selezione delle materie prime
- 65 La sostenibilità del packaging



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

- 68 Qualità, Sicurezza Alimentare e tracciabilità
- 70 Etichettatura e informazione trasparente
- 71 La riduzione degli scarti alimentari



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

- 77 La digitalizzazione del servizio
- 78 Comunicare la sostenibilità
- 79 Chef Express per la comunità



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

- 84 I sistemi di gestione
- 85 Efficienza idrica
- 86 Efficienza energetica
- 87 Emissioni
- 90 Gestione e recupero dei rifiuti



93 ANNEX - INDICATORI GRI

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

107 GRI CONTENT INDEX

Lettera agli stakeholder



Nel corso degli ultimi anni, Chef Express ha intrapreso un percorso di crescita e di sviluppo sostenibile, volto 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 nella determinazione della propria strategia. Noi crediamo fermamente che solo in questo modo si possa affrontare il cambiamento, rispondendo alle aspettative e ai bisogni di tutti gli stakeholder, accrescendo al contempo la propria competitività.

L'attuale scenario globale è caratterizzato da grandi mutamenti e appare sempre più evidente come il ruolo rivestito

dalle imprese sia determinante non soltanto rispetto alle aspettative dei propri stakeholder, bensì dell'intera società. L'urgenza di risposte universali, coordinate, eque ed efficaci si è sostanziata nell'Agenda 2030, sottoscritta nel 2015 dall'ONU, che definisce 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), articolati in 169 target, con l'obiettivo di elaborare un piano d'azione per garantire un presente e un futuro migliore al Pianeta e alle persone che lo abitano.

People, Planet & Prosperity sono anche le tre aree prioritarie di intervento individuate dalla Presidenza italiana durante il vertice del G20, che costituiscono la chiave per costruire un nuovo modello di sviluppo che ponga al centro la Sostenibilità nella sua accezione più ampia.

“È nostro dovere, proprio in tempi così difficili, dimostrare come le aziende possono, anzi devono, essere una forza propulsiva di cambiamento e noi in Chef Express intendiamo essere attori trainanti di una transizione verso una società equa e prospera, capace di tutelare l'ambiente e soddisfare i bisogni delle generazioni presenti e future.”

Chef Express, consapevole del proprio ruolo, ha deciso di accogliere la sfida fornendo un contributo concreto al raggiungimento delle tre dimensioni dello Sviluppo Sostenibile (ESG). Questo impegno si è tradotto nel nostro primo Bilancio di Sostenibilità, scegliendo volontariamente di rendicontare le performance non finanziarie, consapevoli che il miglioramento derivi dalla conoscenza e dalla misurazione dei propri impatti.

Il Documento non vuole essere una mera comunicazione unilaterale, bensì l'occasione per creare un momento di confronto e di dialogo con tutti i portatori di interesse aziendali per recepirne aspettative, esigenze e bisogni, che abbiano il comune obiettivo di costruire un futuro prospero e resiliente.

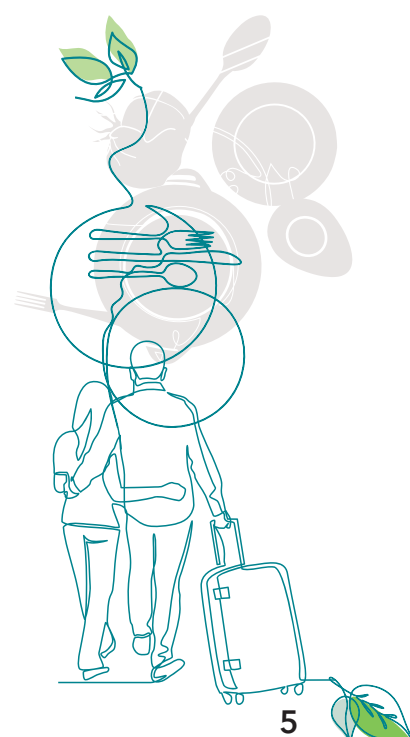
Nel 2020, nonostante l'emergenza sanitaria, abbiamo continuato a investire in sostenibilità. Abbiamo posto al centro della nostra catena del valore l'innovazione e l'economia circolare, condividendo i nostri valori con tutta la supply chain, composta al 100% da fornitori con sede in Italia e caratterizzata dall'avvio di numerosi progetti in grado di valorizzare il territorio e le piccole

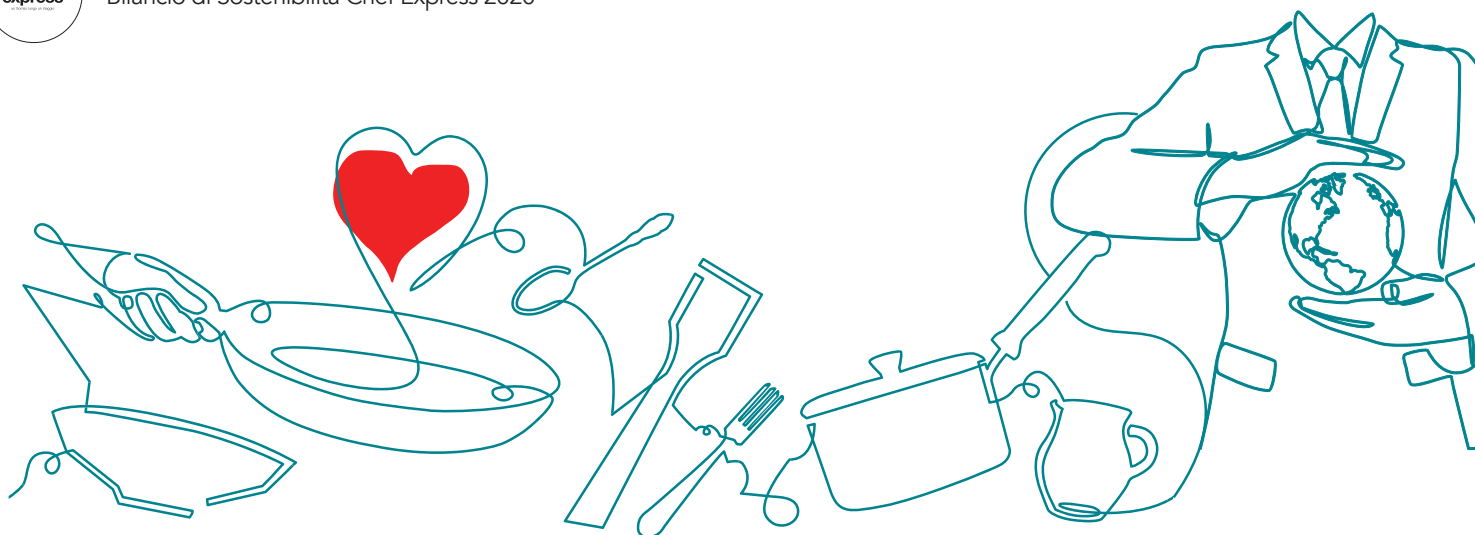
imprese locali. Il nostro impegno è proseguito anche nei circa 200 Punti Vendita della ristorazione in concessione presenti sul territorio italiano, attraverso interventi di efficientamento energetico e attività di coinvolgimento dei nostri clienti, volte a incoraggiarne la crescente sensibilità rispetto all'agire sostenibile.

Ci siamo impegnati, con attenzione costante, per mettere le persone al centro, promuovendo un ambiente di lavoro sano, dinamico e inclusivo volto alla valorizzazione del talento.

È nostro dovere, proprio in tempi così difficili, dimostrare come le aziende possono, anzi devono, essere una forza propulsiva di cambiamento e noi in Chef Express intendiamo essere attori trainanti di una transizione verso una società equa e prospera, capace di tutelare l'ambiente e soddisfare i bisogni delle generazioni presenti e future.

Cristian Basoni
Amministratore Delegato





Nota metodologica

1. 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.

Con l'obiettivo di informare in modo completo e trasparente i nostri stakeholder, pubblichiamo il nostro primo Bilancio di Sostenibilità attraverso un documento volontario, elaborato in un periodo di emergenza sanitaria pandemica senza precedenti nella storia della ristorazione.

Proprio in quest'anno horribilis, il 2020, abbiamo intrapreso il nostro percorso di rendicontazione della sostenibilità, che ha sempre avuto un risvolto pratico nelle nostre attività quotidiane, partendo dalla sistematizzazione di tutte le iniziative che abbiamo attivato negli anni precedenti. Da qui giungiamo alla rendicontazione delle nostre performance economiche, sociali e ambientali, dei risultati raggiunti e degli impatti generati nello svolgimento delle nostre attività.

Il **Bilancio di Sostenibilità** rappresenta per noi, in un momento storico particolare come quello attuale, uno strumento che ci consente ancor di più di prendere atto della nostra capacità di definire e attuare strategie, dare risposte alle aspettative dei nostri portatori di interesse e costituire passi sempre più strutturati verso una pianificazione sempre più dettagliata dei nostri obiettivi futuri allineati ai **Sustainable Development Goals** dell'Agenda 2030 dell'Onu.

Il periodo di rendicontazione di questo bilancio è l'esercizio 2020, ma per consentire una valutazione dei nostri impatti precedenti alla

pandemia di Covid-19, abbiamo riportato laddove possibile il confronto con i dati relativi al 2019.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati è rappresentato dalla sola società Chef Express S.p.A. per la sua attività di ristorazione in concessione in Italia.

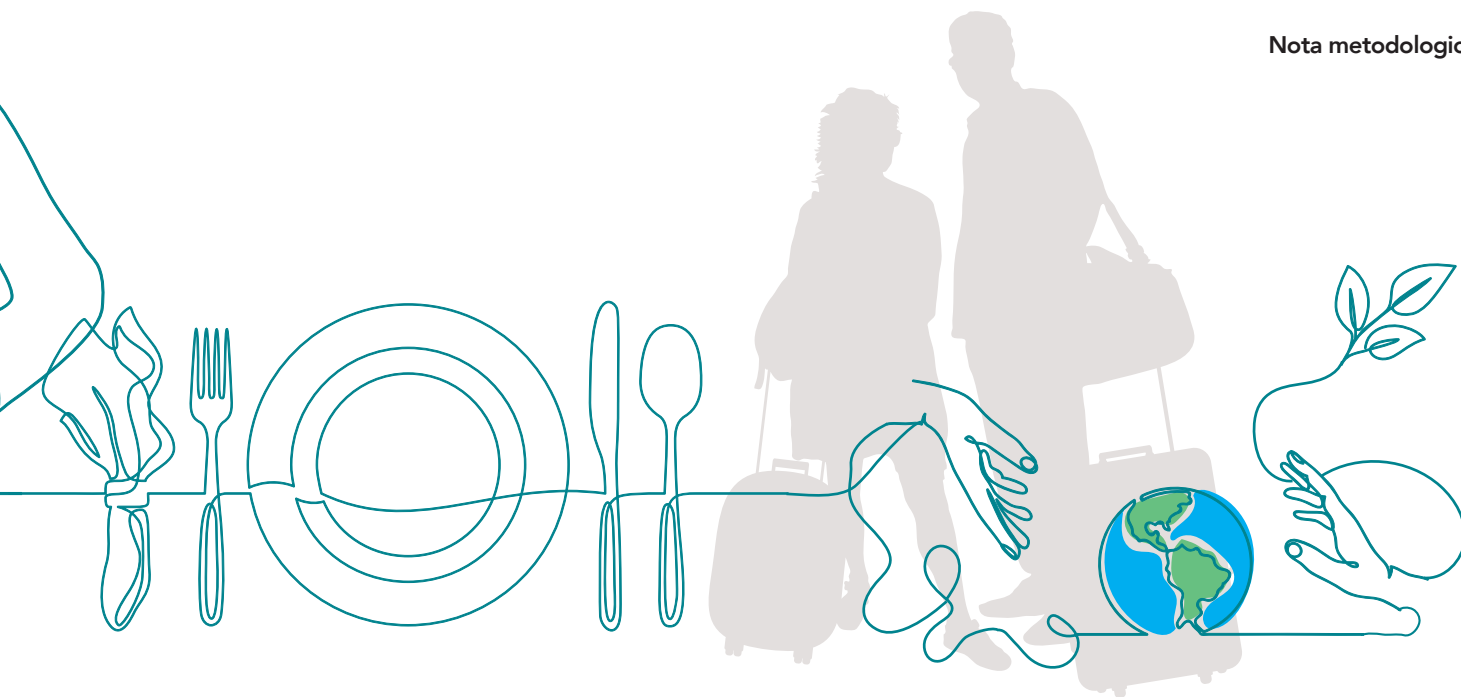
È nostro obiettivo, per le prossime edizioni, integrare progressivamente le informative con i dati delle società controllate da Chef Express, operanti in Italia e all'estero, per giungere a una rendicontazione comprensiva di tutte le nostre attività.

Per la redazione di questo primo Bilancio, i principi del **Global Reporting Initiative (GRI)** e i **Sustainability Accounting Standard** del **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** sono stati il punto di riferimento per la comunicazione delle informazioni di carattere non finanziario, fornendo le linee guida per la metodologia e la selezione dei contenuti.

Processo di rendicontazione

Il processo di rendicontazione ha preso avvio dalla definizione degli aspetti di sostenibilità "materiali" da un punto di vista interno - ovvero per la nostra organizzazione - che abbiamo individuato sulla base di un'analisi del contesto e interviste ad hoc con i diversi referenti aziendali.

L'obiettivo dell'analisi preliminare è stato quello di individuare i nostri stakeholder,



ossia coloro che portano un interesse verso l'attività che svolgiamo e/o che sono in grado di influenzarla; e i temi di sostenibilità più rilevanti per Chef Express, a partire da un insieme di temi selezionati dai risultati dell'attività di benchmarking e dall'analisi della documentazione di riferimento per il settore della ristorazione¹.

L'attività di individuazione degli stakeholder, risultante dallo studio del settore e da appositi questionari sottoposti al management, ha prodotto la seguente mappatura. Tra gli stakeholder individuati, abbiamo in seguito svolto un'attività di stakeholder engagement, coinvolgendo lo stakeholder "Enti Concedenti" tramite interviste dedicate.

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta uno strumento per prendere atto della nostra capacità di definire e attuare strategie per dare risposte alle aspettative dei nostri portatori di interesse

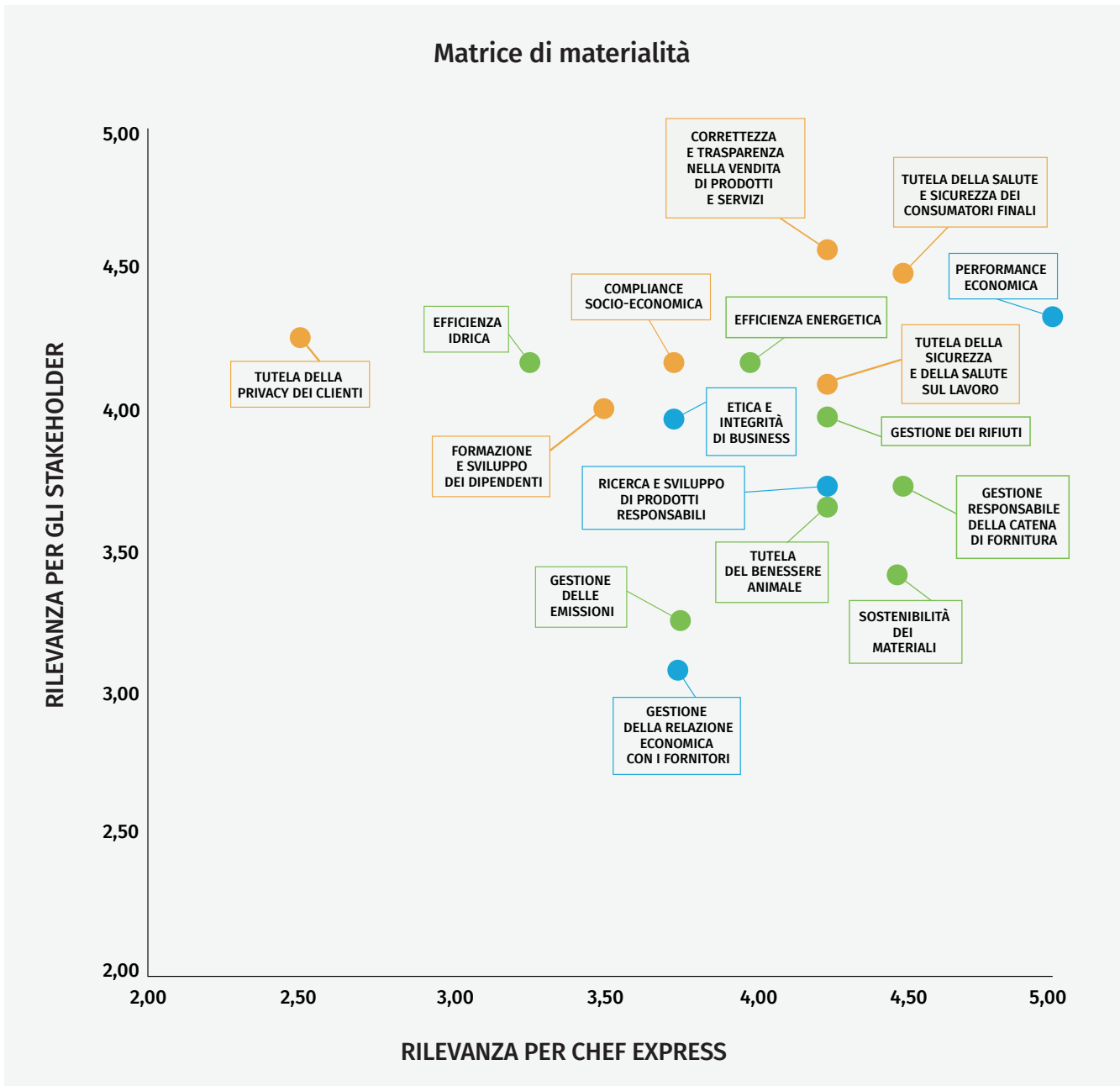


Le interviste, oltre a costituire l'occasione per intercettare richieste e trend percepiti per la sostenibilità del settore, hanno consentito di completare l'analisi di materialità esterna per la costruzione della **Matrice di Materialità**. Dall'intersezione di questi risultati, abbiamo individuato gli aspetti materiali da rendicontare all'interno del documento.

I temi di maggiore rilievo per la nostra realtà

aziendale sono riportati di seguito, suddivisi nelle tre categorie ambientale, sociale, economico-gestionale.

I temi materiali sono associati ai principali SDGs cui Chef Express contribuisce nella propria strategia di sostenibilità e che guidano gli impegni futuri (*per maggiori dettagli sugli impegni di Chef Express, si rimanda al capitolo "La Strategia di Sostenibilità"*).



Oltre ai capitoli che compongono il Bilancio, si segnala che nella sezione "Annex" e nel "GRI Content Index" vengono fornite ulteriori informazioni di dettaglio e di analisi dei dati degli indicatori calcolati in questo primo Bilancio secondo l'opzione GRI-Core.

Per maggiori informazioni sui contenuti del presente documento

è possibile contattare l'azienda, a questi riferimenti: **Chef Express**, sede legale Via Modena, 53 - 41014 Castelvetro di Modena (MO) - IT info@chefexpress.it



AMBITO AMBIENTALE



SOSTENIBILITÀ DEI MATERIALI
[GRI 301]

EFFICIENZA ENERGETICA
[GRI 302]

EFFICIENZA IDRICA
[GRI 303]

GESTIONE DELLE EMISSIONI
[GRI 305]

GESTIONE DEI RIFIUTI
[GRI 306]

GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA
[GRI 308]

TUTELA DEL BENESSERE ANIMALE



AMBITO SOCIALE



TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LAVORO
[GRI 403]

FORMAZIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI
[GRI 404]

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI FINALI
[GRI 416]

CORRETTEZZA E TRASPARENZA NELLA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI
[GRI 417]

TUTELA DELLA PRIVACY DEI CLIENTI
[GRI 418]

COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA
[GRI 419]



AMBITO ECONOMICO E GOVERNANCE



PERFORMANCE ECONOMICA
[GRI 201]

GESTIONE DELLA RELAZIONE ECONOMICA CON I FORNITORI
[GRI 204]

ETICA E INTEGRITÀ DI BUSINESS
[GRI 205, 206]

RICERCA E SVILUPPO DI PRODOTTI RESPONSABILI



La strategia di Sostenibilità





La strategia di Sostenibilità

“Per garantire successo duraturo per l’azienda, è necessario impiegare la sostenibilità come premessa ineludibile necessaria per affrontare un cambiamento già in atto. Solo mediante una strategia strutturata sul tema, sarà possibile rispondere alle esigenze e ai bisogni dei differenti

stakeholder, generare impatti positivi sul contesto sociale e ambientale in cui operiamo, accrescendo al contempo la competitività e la redditività nel lungo periodo della nostra azienda”.

Cristian Biasoni - AD di Chef Express

36

La percentuale di italiani che prevede di aumentare la spesa di prodotti sostenibili nel 2021

73

La percentuale di italiani che reputano il momento dell’acquisto di un prodotto un atto di impegno sociale

Il 25 settembre 2015 è stata una data storica all’interno del corposo dibattito in merito alla necessità di ripensare il modello di sviluppo dominante.

In questa data l’**Assemblea Generale delle Nazioni Unite** ha adottato l’**Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile**, documento che rappresenta il coronamento di un lungo processo preparatorio cominciato in occasione della Conferenza mondiale sullo sviluppo sostenibile (nota anche con il nome di “Rio+20”) e che dà seguito ai precedenti **Obiettivi del Millennio** (Millennium Development Goals) in scadenza appunto nel 2015.

L’Agenda, composta da 17 obiettivi denominati **Sustainable Development Goals** e **169 sotto-obiettivi**, rappresenta l’ambiziosa strategia dell’Assemblea, per affrontare le sfide globali con orizzonte temporale il 2030. Il documento, oltre ad esprimere un chiaro giudizio sull’insostenibilità dell’attuale modello di sviluppo, permette definitivamente il superamento dell’idea che la sostenibilità sia una semplice questione ambientale, prediligendo invece una visione che integri le diverse dimensioni dello sviluppo: **economia, ambiente, società e istituzioni**.

L’Agenda 2030 mira ad affrontare in maniera olistica le grandi sfide del nostro secolo. Alla luce di ciò anche le imprese sono chiamate ad assumere un ruolo proattivo finalizzato ad una trasformazione culturale e alla definizione di un nuovo modello di sviluppo.

Le aziende del settore **agrifood** risultano essere tra i soggetti maggiormente interessati dalla necessaria trasformazione di un settore che, a seguito degli effetti devastanti causati dalla pandemia Covid-19, ha mostrato tutte le sue fragilità. Oltre a prestare particolare attenzione agli aspetti connessi alla qualità e alla sicurezza, cresce la sensibilità dei consumatori che vedono nella sostenibilità un elemento cardine per le proprie scelte di acquisto.

Come emerge da un’elaborazione dati di **FederDistribuzione** (Bilancio di Sostenibilità 2020) per il 73% degli italiani il momento dell’acquisto di un prodotto è diventato un atto di impegno sociale.



Il 36% degli italiani nel 2021 prevede di aumentare la spesa di prodotti naturali e sostenibili, con un **trend notevolmente in crescita** rispetto all'ultimo biennio, soprattutto tra le generazioni "Millennial" e "Gen Z", che riconoscono il valore del Made in Italy come sinonimo di qualità e tracciabilità (PwC, Osservatorio Millennials & Generation Z, 2020).

Per definire un prodotto sostenibile, secondo il **Waste Watcher International Observatory** (2021) il campione degli intervistati ritiene che esso debba essere: a "chilometro zero" (37%), di stagione (36,7%) e prodotto secondo pratiche agricole rispettose della biodiversità (33,9%).

Le nuove iniziative legislative basate sulla strategia della Commissione europea concentrano inoltre particolare attenzione sul tema dello spreco alimentare, ritenuto tra gli elementi emblematici dell'insostenibilità dell'attuale sistema alimentare europeo.

Basti pensare che la strategia comunitaria contiene ambiziosi obiettivi sul tema, mirando al dimezzamento dello spreco alimentare pro capite, a livello di vendita al dettaglio e dei consumatori, entro il 2030.

Il **coinvolgimento degli attori privati** operanti nell'industria alimentare costituisce un elemento cardine: la Commissione chiederà infatti alle imprese e alle organizzazioni di impegnarsi in azioni concrete destinate a "riformulare i prodotti alimentari conformemente a linee guida per regimi alimentari sani e sostenibili, ridurre la propria impronta ambientale e il proprio consumo energetico diventando più efficienti sul piano energetico, adattare le strategie di marketing e pubblicitarie tenendo conto delle necessità delle persone più vulnerabili, garantire che le campagne sui prezzi dei prodotti alimentari non pregiudichino la percezione del valore degli alimenti da parte dei cittadini e ridurre gli imballaggi in linea con il nuovo **Circular Economy Action Plan**".

Su questo fronte, Chef Express, nell'ottica di un successo duraturo per l'azienda, ha adottato

una **strategia di Sostenibilità** come premessa necessaria per affrontare il cambiamento già in atto, rispondere alle aspettative e ai bisogni di tutti gli stakeholder e, infine, accrescere la competitività nel lungo periodo.



Il nuovo logo Chef Express per la Sostenibilità

Per tracciare il nostro percorso di sostenibilità ci siamo dotati di un nuovo logo dedicato, che caratterizzerà da ora in avanti il racconto dei nostri progetti e dei nostri obiettivi per le dimensioni sociali, ambientali e di governance della sostenibilità, in linea con i Sustainable Development Goals al 2030.



AMBITO ECONOMICO



ETICA E TRASPARENZA

DATA PROTECTION

GESTIONE DEI RISCHI/ORGANIZZAZIONE



AMBITO AMBIENTALE



RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE



ENERGIA ED EMISSIONI



RISORSE IDRICHE



BENESSERE ANIMALE



AMBITO SOCIALE



FORMAZIONE E SELEZIONE



WELFARE AZIENDALE



DIVERSITY



QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO AI CLIENTI

SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI



COLLABORAZIONE CON SOCIETÀ NO PROFIT (TERZO SETTORE)

PROGETTI CON LE COMUNITÀ LOCALI



GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN

I nostri impegni

Il nostro impegno per un futuro più sostenibile passa attraverso le tre dimensioni, sociale ambientale ed economica. La grande sfida che ci si pone di fronte va riconosciuta come un


obbligo morale per il benessere delle future generazioni e la salvaguardia dell'ambiente che abiteranno. Qui il dettaglio degli SDGs a cui Chef Express contribuisce.

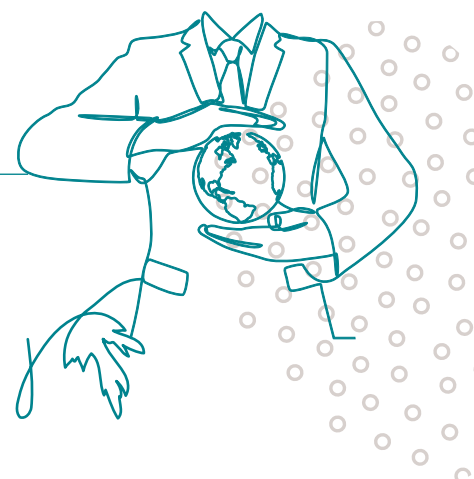


AMBITO ECONOMICO E GOVERNANCE

Chef Express ha adottato un **sistema di governance tradizionale** il cui funzionamento si

basa sulle best practices internazionali riviste alla luce del proprio business.

SDGS	IL NOSTRO CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	<p>Etica e trasparenza</p> <p>Adozione del Modello Organizzativo 231</p>	
	<p>Data protection</p> <ul style="list-style-type: none"> Adeguamento delle nuove policy relativamente al nuovo regolamento GDPR divulgato a tutti gli utenti Adozione di un software relativo al registro del trattamento dei dati 	<p>Performance economica [GRI 201]</p> <p>Etica e integrità di business [GRI 205, 206]</p> <p>Tutela della privacy dei clienti [GRI 418]</p> <p>Compliance socio-economica [GRI 419]</p>
	<p>Gestione dei rischi/organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> Mappatura Gestione dei rischi per elaborazione Modello Organizzativo 231; Presenza di organi istituzionali interni (Organismo di Vigilanza, Collegio Sindacale, Revisori, Comitato SA8000, Comitato commerciale, Comitato investimenti); Presenza organismo di Internal Audit. 	





AMBITO SOCIALE

Dipendenti

I Dipendenti sono il principale valore dell'azienda ed è per questo che investiamo in percorsi dedicati alla loro crescita e formazione, attraverso cui trasmettere la nostra cultura della qualità.

Clienti

I Clienti sono al centro del nostro impegno quotidiano: è stata la capacità di fidelizzare la clientela e di metterla sempre al centro del proprio operato che ha garantito il successo di Chef Express.

In ottica di sostenibilità, il coinvolgimento degli stessi è fondamentale poiché ci permette di aiutarli a sviluppare una maggiore coscienza ambientale e sociale.

Fornitori

La scelta dei fornitori non è dettata unicamente dalla qualità dei loro prodotti e servizi, bensì da un'attenta valutazione attraverso criteri di sostenibilità ambientali e sociali.

Territorio e comunità

L'attenzione nei confronti del territorio e delle comunità locali ha da sempre caratterizzato il nostro operato.

Siamo impegnati attivamente nello sviluppo di progetti di carattere sociale e ambientale, promuovendo sempre di più la connessione tra territorio e tessuto sociale, attraverso collaborazioni con organizzazioni no profit, associazioni e aziende.

SDGS	IL NOSTRO CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
------	----------------------	----------------



Formazione e selezione

- Attivazione di percorsi di crescita professionale anche grazie alla Cremonini Academy
- Progetti di collaborazione di Associazioni e Istituti del settore ristorazione alberghiero
- Massima attenzione al processo di selezione del personale che mira alla valorizzazione delle risorse in termini di competenze ma anche di sviluppo del capitale umano
- Valorizzazione del *talent acquisition* e *career ladder*



Welfare aziendale

- Utilizzo di piattaforme welfare per categorie di dipendenti
- Promozioni e convenzioni intra Gruppo per tutti i dipendenti



Diversity

- Più della metà degli Store Manager sono donne;
- La percentuale di donne sul totale della forza lavoro si attesta al 66%;



Formazione e sviluppo dei dipendenti
[GRI 404]





Qualità del servizio offerto ai Clienti

- Misurazione e analisi dei feedback dei Clienti
- Progettazione, realizzazione e Gestione di un Sistema di Autocontrollo basato sui principi dell'H.A.C.C.P.
- Adozione di una Politica relativa alla Sicurezza Alimentare (UNI EN ISO 22000:2005) e sulla tracciabilità (UNI EN ISO 22005:2008)
- Sistema di certificazione UNI EN ISO 9001:2015 (Norma per la progettazione e realizzazione di un Sistema di Gestione per la Qualità)

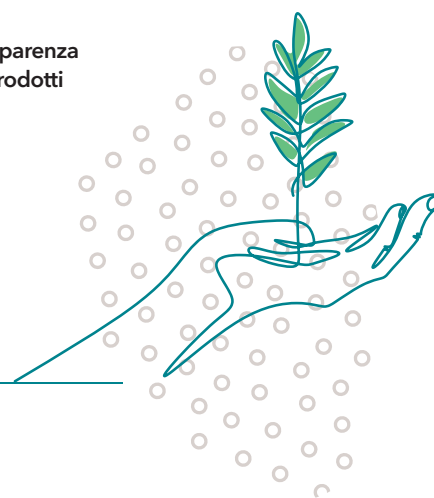
Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro
[GRI 403]

Tutela della salute e sicurezza dei consumatori finali
[GRI 416]

Salute & Sicurezza dei Dipendenti

- Conformità allo schema di certificazione UNI EN ISO 45001:2018 (Norma internazionale avente lo scopo di migliorare le condizioni lavorative e permettere di definire uno standard verificabile da Enti di Certificazione)
- Conformità rispetto ai requisiti della norma SA8000:2014

Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi
[GRI 417]



Collaborazione con società no profit (terzo settore)

- Progetto Banco Alimentare
- Save The Children

Progetti con le comunità locali

- Sviluppo di progetti sul territorio per l'incremento dell'occupazione di persone appartenenti alla comunità locale
- Progetto in collaborazione con Coldiretti per la creazione di spazi di vendita di prodotti italiani
- Sviluppo e proseguo dell'iniziativa "#altripasti", organizzata con Banco Alimentare Onlus per la distribuzione di cibo agli indigenti

Ricerca e sviluppo di prodotti responsabili

Gestione della relazione economica con i fornitori
[GRI 204]

Gestione responsabile della catena di fornitura
[GRI 308]



Gestione della Supply Chain

- Applicazione e monitoraggio delle clausole sui diritti umani nei nuovi contratti (anche secondo normativa e standard SA8000:2014)
- Monitoraggio ed ispezioni (in modalità anche non annunciata) verso i fornitori
- Miglioramento e applicazione del modello di Vendor Rating Management



AMBITO AMBIENTALE

Energia

la sostenibilità ambientale in Chef Express passa innanzitutto per l'adozione di pratiche virtuose sul fronte dell'impiego dell'energia. L'approvvigionamento da fonti energetiche rinnovabili e la mobilitazione di investimenti sul fronte dell'efficientamento energetico sono tasselli centrali della nostra strategia energetica.

Economia circolare

Progetti di economia circolare: in risposta

alla crescente attenzione sul tema, la nostra azienda si sta muovendo per cogliere a pieno le opportunità poste da una transizione doverosa e inevitabile.

Grazie a partner specializzati, stiamo implementando dei progetti volti alla riduzione dei rifiuti, all'ottimizzazione della raccolta differenziata nei nostri Punti Vendita e nella ricerca di soluzioni per valorizzare gli scarti organici generati dalle nostre attività, nel pieno rispetto dei principi alla base dell'economia circolare.

SDGS	IL NOSTRO CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
------	----------------------	----------------



Rifiuti ed economia circolare

- Utilizzo di un sistema per l'ottimizzazione del consumo di materia prima volto alla riduzione degli scarti
- Avvio e proseguo di progetti di Economia Circolare attivati presso i Punti Vendita della catena *(ad esempio, il riutilizzo della plastica per la produzione di nuovi manufatti)*
- Sviluppo e attivazione di progetti finalizzati alla riduzione dei rifiuti, in collaborazione con partner specializzati
- Mappatura e analisi delle tipologie di packaging utilizzato, con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali e i rifiuti prodotti da imballaggio
- Conformità rispetto ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015 *(Norma per la realizzazione di un Sistema di Gestione Ambientale)*

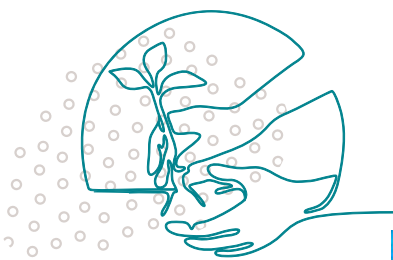
Sostenibilità dei materiali
[GRI 301]

Gestione dei rifiuti
[GRI 306]

Risorse idriche

- Adozione di sistemi di recupero dell'acqua piovana
- Installazione di sistemi di monitoraggio dei consumi idrici
- Installazione di orinatoi a "secco" nei servizi igienici

Efficienza idrica
[GRI 303]





Benessere animale

Tutela del Benessere animale

- Attivazione e proseguimento del 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*)



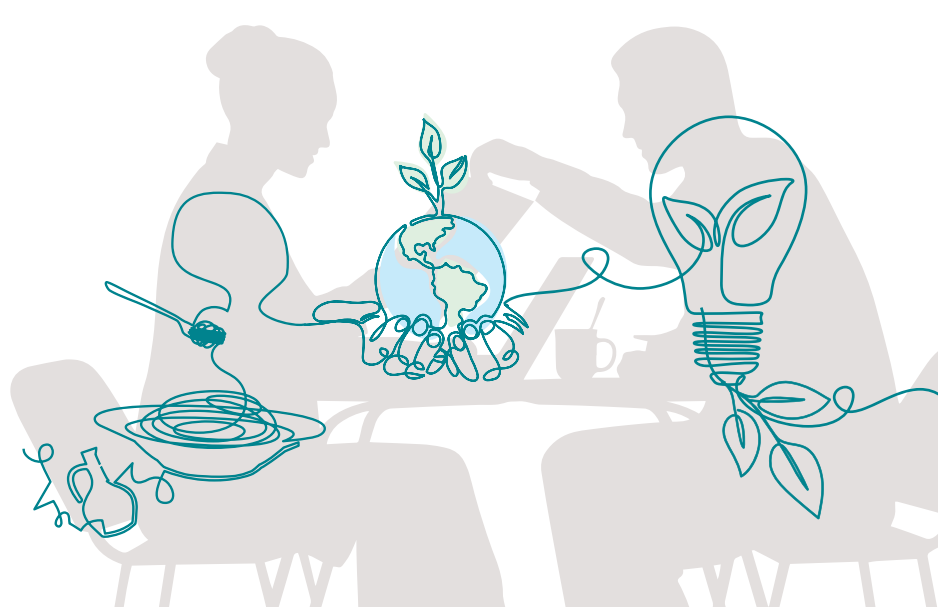
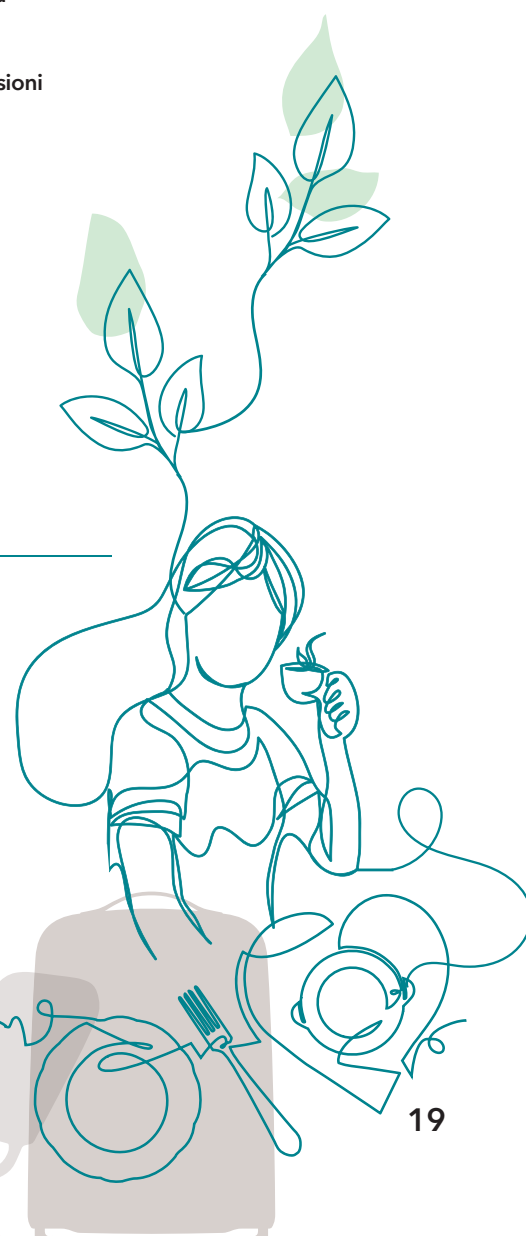
Energia ed emissioni



- Approvvigionamento e utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili e presenza di impianti fotovoltaici
- Gestione integrata ed automatizzata nei Punti Vendita attraverso sistemi di *building automation* con il controllo costante della qualità dell'aria dei Punti Vendita (*percentuale CO2, umidità, temperatura*)
- Attività di formazione finalizzata a responsabilizzare il personale degli store in merito al tema dell'efficientamento energetico
- Installazione di sistemi di illuminazione più efficienti (LED) e di nuovi impianti di climatizzazione degli ambienti a maggiore efficienza
- Utilizzo di lavastoviglie e forni con sistema di recupero di vapore
- Utilizzo di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici locali in real-time con elaborazione di un report mensile
- Conformità rispetto ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO 50001:2018 (*Norma per la realizzazione di un Sistema di Gestione dell'Energia*)

Efficienza energetica [GRI 302]

Gestione delle emissioni [GRI 305]



CHEF EXPRESS HIGHLIGHTS



191 Punti Vendita
Ristorazione in concessione

213 Punti Vendita
Ristorazione commerciale

Chef Express è leader consolidato per la **ristorazione in movimento**, tra i principali operatori in Europa nella ristorazione a bordo treno, all'interno delle stazioni e tra i primi player italiani nella ristorazione autostradale.

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.



+ 40 Brand
di ristorazione

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

I valori portanti di Chef Express, che guidano gli atteggiamenti e i comportamenti delle persone.



LA PERFORMANCE ECONOMICA



165.797.679 €

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO A FORNITORI, DIPENDENTI, COMUNITÀ LOCALI NEL 2020



LE NOSTRE PERSONE

2.975
TOTALE DIPENDENTI
DI CUI

66%
DONNE

99%
ASSUNTI
con contratto a tempo indeterminato

CERTIFICAZIONI



Sistema di Gestione per la Qualità



Sistema di Gestione per La Sicurezza Alimentare



Sistema di Gestione Ambientale



Sistema di Rintracciabilità Agroalimentare



Sistema di Gestione dell'energia



Sistema di Autocontrollo basato sul Metodo H.A.C.C.P.



Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro



Standard per la Gestione Aziendale della Responsabilità Sociale d'impresa


+257
ASSUNZIONI
NEL 2020

12.270 ore
DI FORMAZIONE EROGATE
in particolare sui temi della salute e sicurezza e gestione del Covid-19



LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

12 RESPONSIBILI CONSUMATORI DEL PRODOTTO



+500
FORNITORI

+11.000
PRODOTTI ACQUISTATI
NEL 2020

213 TON DI ARANCE
ITALIANE FDAI

6,3 TON DI CAFFÈ
CERTIFICATO SOSTENIBILE

2,5 TON DI UOVA
CERTIFICATE PER IL
BENESSERE ANIMALE

POLICY PER IL BENESSERE ANIMALE

POLICY PER LA VALUTAZIONE DELLE FORNITURE

attraverso criteri di sostenibilità, sociale che ambientale e secondo i criteri dello standard SA8000

LINEE GUIDA PER LA SOSTENIBILITÀ DEL PACKAGING

Per preferire Carta certificata da fonti sostenibili FSC e da riciclo e Plastica da riciclo

15 LIFE CYCLE

CHEF EXPRESS PER LA COMUNITÀ

Banco Alimentare

INIZIATIVA #ALTRIPASTI CON BANCO ALIMENTARE

27.266
PASTI DONATI
corrispondente a
13.633 KG DI PRODOTTI
e un valore di **119.265 €**

90 LOCALI COINVOLTI

14 REGIONI

LE ASSOCIAZIONI SOSTENUTE



LA TUTELA DELL'AMBIENTE

6 CLEAN WATER AND SANITATION

EFFICIENZA IDRICA

432.932 m³
DI ACQUA PRELEVATI

-20%
RISPETTO AL 2019

50
SISTEMI DI ALERT

Installati nei Punti Vendita per segnalare perdite/carenze idriche in tempo reale

7 AFFORDABLE CLEAN ENERGY

EFFICIENZA ENERGETICA

34.350.415 kWh
DI ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA

-32%
RISPETTO AL 2019

30 AREE DI SERVIZIO

dotate di Sistema di Building Automation per una gestione integrata ed automatizzata delle risorse energetiche

61 PUNTI VENDITA
con Sistema di monitoraggio in real-time

13 CLEAN ENERGY

EMISSIONI

16.600 ton
DI CO₂ EVITATE

grazie all'acquisto del 100% di energia con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili e all'autoproduzione da fonte rinnovabile

-34% EMISSIONI DI CO₂ EQUIVALENTE
RISPETTO AL 2019
CORRISPONDENTE A
-6.400 ton
di CO₂ EQUIVALENTE

12 RESPONSIBILI CONSUMATORI DEL PRODOTTO

RIFIUTI

NEI 30 PUNTI VENDITA MONITORATI

77% rifiuti
INVIATI A RICICLO

1.226 ton
DI RIFIUTI PRODOTTI

-39% RISPETTO
AL 2019



CAPITOLO 1

Identità aziendale





La nostra storia

Una storia di grandi successi e di immensa fiducia, sempre al servizio dei Clienti.

Grazie all'esperienza del Gruppo Cremonini, che in oltre mezzo secolo ha sempre operato nel settore alimentare, e alla passione per la ristorazione, siamo la strada giusta per chi in viaggio cerca ristoro, convenienza e qualità.

Da più di 30 anni, ogni giorno offriamo sempre il meglio attraverso un'ampia scelta di prodotti e servizi: il food è nel nostro DNA, permea tutta la nostra vita professionale, è nel know-how dei nostri collaboratori, da una

realtà che nel 1963 parte dalla produzione di carne, per approdare infine alla ristorazione, chiudendo idealmente un cerchio. Siamo fieri di questa peculiarità che ci distingue e si ritrova nella mission che orienta ogni nostra attività.

Ripercorrendo la nostra storia, alla fine degli anni '80 siamo entrati nella ristorazione fast food con Burghy, la mitica catena di panini, che sfruttava la grande expertise del Gruppo nel settore della carne.

Se gli anni '90 hanno segnato l'avvio della ristorazione a bordo treno e nelle stazioni, nel 2000 abbiamo approcciato il canale degli aeroporti e nel 2003, in coincidenza con la liberalizzazione del mercato, siamo entrati nel segmento della ristorazione autostradale. Due anni prima avevamo lanciato il format Roadhouse.

Oltre a essere leader consolidati nella ristorazione all'interno delle stazioni, siamo tra i principali operatori in Europa nella ristorazione a bordo treno e tra i primi player italiani nella ristorazione autostradale.



1963

FONDAZIONE
DEL GRUPPO CREMONINI

1982

INGRESSO NEL SETTORE
DELLA RISTORAZIONE CON
AGAPE E ITALY&ITALY

1985

ACQUISIZIONE
DI BURGHY
(6 LOCALI)

1989

INGRESSO NEL SETTORE
DELLA RISTORAZIONE
FERROVIARIA:
NASCE CHEF EXPRESS

1996

CESSIONE DI BURGHY
A MCDONALD'S
(96 LOCALI)

2000

INGRESSO NEL SETTORE
DELLA RISTORAZIONE
A BORDO TRENO
IN EUROPA

2001

CREAZIONE DELLA PRIMA
CATENA ITALIANA DI STEAKHOUSE:
ROADHOUSE GRILL,
ORA ROADHOUSE
RESTAURANT

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 ADS
SOTTO L'INSEGNA
CHEF EXPRESS

2009

CHEF EXPRESS DIVENTA
LEADER DI MERCATO
NELLE STAZIONI
FERROVIARIE

2012

ACQUISIZIONE
DELLA CATENA
BAGEL FACTORY (UK)

2014

CHEF EXPRESS DIVENTA
3° OPERATORE NEGLI
AEROPORTI ITALIANI

2016

TRASFORMAZIONE DI
CHEF EXPRESS
IN FORMAT COMPANY -
INGRESSO NELLA RISTORAZIONE
ON BOARD IN RUSSIA
E IN TURCHIA

2017

CHEF EXPRESS DIVENTA
IL 2° OPERATORE
DELLA RISTORAZIONE
AUTOSTRADALE
IN ITALIA

2018

ACQUISIZIONE
DELLA CATENA
BAGEL NASH (UK)

2019

JOINT VENTURE CON IL GRUPPO PERCASSI,
CHEF EXPRESS RAFFORZA LA PRESENZA
SUL MERCATO URBAN & MALL
E LO SVILUPPO FUTURO.
NASCE C&P SRL

2020

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

Chef Express in numeri

Siamo uno dei principali operatori italiani nei contesti di viaggio, con più di 180 Punti Vendita tra stazioni ferroviarie, aeroporti e aree di servizio autostradali.

Uniamo in un unico spazio commerciale diverse offerte di ristorazione al fine di soddisfare tutte le esigenze di consumo dei nostri Clienti.

Chef Express opera principalmente in Italia, ma è presente anche in UK e Irlanda con la catena **Bagel Factory e Bagel Nash**, con circa **40 Punti Vendita** aperti, e nella ristorazione a bordo treno in **Europa** fornendo circa **150 treni/giorno**.

Chef Express aderisce alle seguenti associazioni di settore:

- **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.

Stazioni ferroviarie

In Italia, siamo leader nella ristorazione delle stazioni ferroviarie: curiamo i servizi di bar, caffetterie, ristoranti, self-service, fast food, pizzerie e chioschi.

Siamo presenti in 46 stazioni ferroviarie in Italia con 74 Punti Vendita, di cui 11 in Grandi Stazioni.

Autostrade

Chef Express ha consolidato la sua presenza anche nel settore della ristorazione autostradale e oggi si colloca tra i maggiori operatori in Italia. **Sono 51 le aree di servizio servite sulle principali arterie autostradali italiane.**

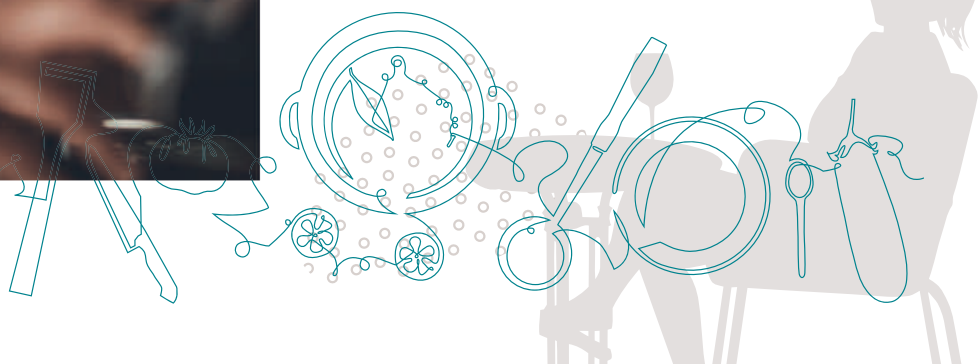
Aeroporti

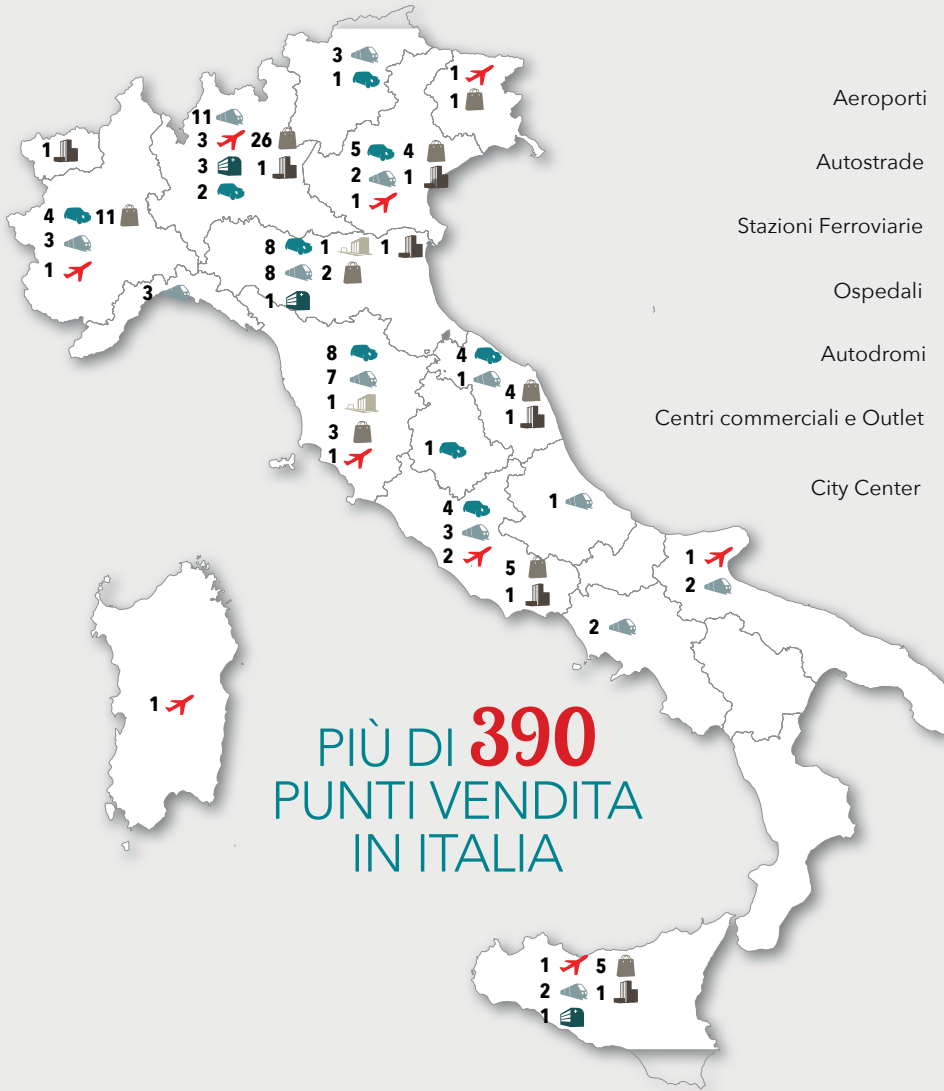
Negli ultimi anni abbiamo accelerato lo sviluppo anche nelle aree aeroportuali. Oggi siamo presenti con oltre **58 Punti Vendita** in 12 aeroporti. Puntando ad un'offerta sempre più qualificata, abbiamo avviato collaborazioni con grandi chef per portare la ristorazione di altissimo livello negli aeroporti: **Attimi** by Heinz Beck e **Open Bistrò** di Antonello Colonna, aperti nell'aeroporto di Fiumicino.

Ospedali

Chef Express gestisce bar caffetterie e ristoranti anche all'interno di strutture ospedaliere ed è presente in **6 ospedali** a Modena, Milano, Varese, Cremona, Catania e Roma.

Avere sempre il format giusto per la location giusta, in relazione alle opportunità che si presentano.





PIÙ DI **390**
PUNTI VENDITA
IN ITALIA

- Aeroporti 
- Autostrade 
- Stazioni Ferroviarie 
- Ospedali 
- Autodromi 
- Centri commerciali e Outlet 
- City Center 

30

ANNI DI
STORIA

45

MILIONI DI
CAFFÈ SERVITI
OGNI ANNO

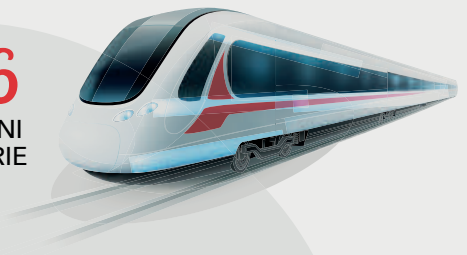
60

MILIONI DI
CLIENTI SERVITI
OGNI ANNO

5

PAESI: BELGIO,
FRANCIA,
GERMANIA
INGHILTERRA
PAESI BASSI

46
STAZIONI
FERROVIARIE



RISTORAZIONE
COMMERCIALE

213

PUNTI VENDITA IN ITALIA



110 PUNTI VENDITA
IN CITY CENTER



103 IN SHOPPING
MALL&OUTLET



16

TRATTE
AUTOSTRADALI

12
AEROPORTI



RISTORAZIONE
IN CONCESSIONE


191


PUNTI VENDITA IN ITALIA

PUNTI VENDITA
IN STAZIONI FERROVIARIE **74** 

PUNTI VENDITA
IN AEROPORTI **58** 

PUNTI VENDITA
IN AUTOSTRADE **51** 

PUNTI VENDITA
IN OSPEDALI **6** 

PUNTI VENDITA
IN AUTODROMI **2** 



I nostri brand



CASUAL RESTAURANT



COFFEE BAKERY & ICE CREAM



FAST & LOCAL FOOD



FINE RESTAURANT



HEALTHY BAR



MARKET



PIZZA & BAGEL



WINE BAR

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

I diversi business e i format che abbiamo lanciato o acquisito nel tempo si permeano tra di loro, con una forte cross-contamination tra i diversi mercati.

È così che nei centri commerciali sviluppiamo Roadhouse, ma nelle superfici piccole abbiamo iniziato a sviluppare anche Juice Bar e altri format fast. In altre parole, dobbiamo avere sempre il format giusto per la location giusta, in relazione alle opportunità - anche in termini di dimensioni - che ci si presentano: per questo oggi contiamo oltre venti diversi format.

Questo approccio è stato fondamentale per alimentare la crescita che abbiamo registrato negli ultimi quattro anni.

L'importante è saper intercettare i trend e sviluppare internamente il format, cogliendo

opportunità dal mercato come veri e propri incubatori.

Nel mondo del food, il consumatore ricerca sempre più la personalizzazione, vuole un'esperienza e cerca un'identità chiara. Per chi gestisce una catena, è fondamentale anche saper standardizzare i processi: ecco perché la formazione è essenziale per trasferire con efficacia e rapidità i valori aziendali e uniformare la gestione e i comportamenti.

Oggi una catena di successo è in grado di offrire al Cliente un'esperienza con un'identità, mixando prodotto, servizio, progetto architettonico e arredi.

Avere sempre il format giusto per la location giusta, in relazione alle opportunità che si presentano.



+40

BRAND DI RISTORAZIONE

DALLA CITTÀ AL TRAVEL

local hero brands



MADE IN CHEF EXPRESS

our own brands



NON SOLO ITALIANI

international brands












SIGNATURE & FAST CASUAL










bespoke concepts






local hero brands

 <p>FORMAT: Coffee & Bakery</p> <p>POSITIONING: PREMIUM</p> <p>REASON WHY: Storica bakery romana con produzione artigianale e materie prime di alta qualità.</p> <p>8 PUNTI VENDITA IN ITALIA 7 OPERATED BY CHEF EXPRESS 100 m² SUPERFICIE MEDIA</p> 	 <p>FORMAT: Antica pizza romana</p> <p>POSITIONING: VALUABLE</p> <p>REASON WHY: La vera "Pinsa" romana: un prodotto naturale, leggero e gourmet ispirato all'antica ricetta.</p> <p>9 PUNTI VENDITA IN ITALIA 70 m² SUPERFICIE MEDIA</p> 	 <p>FORMAT: Artigiani della piadina</p> <p>POSITIONING: VALUABLE</p> <p>REASON WHY: Autentica piadineria che racconta la tradizione romagnola con prodotti italiani di eccellenza.</p> <p>5 PUNTI VENDITA IN ITALIA 70 m² SUPERFICIE MEDIA</p> 
		

our own brands

 <p>FORMAT: Healthy bar&snack</p> <p>POSITIONING: VALUABLE</p> <p>REASON WHY: Attuale, cosmopolita, healthy, con materie prime naturali e prodotti artigianali.</p> <p>29 PUNTI VENDITA IN ITALIA 100 m² SUPERFICIE MEDIA</p> 	 <p>FORMAT: Enogastronomia tradizionale</p> <p>POSITIONING: PREMIUM</p> <p>REASON WHY: La salsameria tradizionale delle nostre regioni con i migliori prodotti enogastronomici e le tipicità italiane.</p> <p>14 PUNTI VENDITA IN ITALIA 80 m² SUPERFICIE MEDIA</p> 	 <p>FORMAT: Hamburgeria gourmet</p> <p>POSITIONING: VALUABLE</p> <p>REASON WHY: Rivisitazione della steakhouse in chiave travel: una formula di hamburgeria e grill gourmet con materie prime di qualità.</p> <p>4 PUNTI VENDITA IN ITALIA 100 m² SUPERFICIE MEDIA</p> 
		

<p>FORMAT: Market store</p> <p>POSITIONING: PREMIUM</p> <p>REASON WHY: Uno spazio di sosta che accompagna il Cliente attraverso una Customer Experience senza un percorso guidato ma con articoli per oltre 30 diverse categorie merceologiche.</p>  <p>30 PUNTI VENDITA IN ITALIA 100 m² SUPERFICIE MEDIA</p> 	<p>FORMAT: Prodotti italiani</p> <p>POSITIONING: VALUABLE</p> <p>REASON WHY: Uno spazio in cui il viaggiatore possa trovare, curiosando tra offerte e novità, i prodotti tipici della località o regione di interesse.</p>  <p>2 PUNTI VENDITA IN ITALIA 80 m² SUPERFICIE MEDIA</p> 
	

bespoke concepts

FORMAT: **Casual restaurant**

POSITIONING: **PREMIUM**

REASON WHY: Ristorante gourmet con isole tematiche per un'offerta ricca e varia, con materie prime di qualità e ricette firmate in esclusiva dallo Chef emergente Roberto Valbuzzi



1 PUNTI VENDITA IN ITALIA | **280** m² SUPERFICIE MEDIA



FORMAT: **Wine bar**

POSITIONING: **PREMIUM**

REASON WHY: Wine bar con degustazione di piatti e prodotti del territorio, accompagnate dalle eccellenze della tradizione vinicola italiana delle cantine dei Marchesi Antinori.



1 PUNTI VENDITA IN ITALIA | **100** m² SUPERFICIE MEDIA



FORMAT: **Casual dining restaurant**

POSITIONING: **VALUABLE**

REASON WHY: Un'esperienza unica, firmata dallo Chef Heinz Beck, studiata per soddisfare tutte le esigenze di gusto, di stile e di ritmo.



1 PUNTI VENDITA IN ITALIA | **270** m² SUPERFICIE MEDIA



FORMAT: **Fine restaurant**

POSITIONING: **PREMIUM**

REASON WHY: La cucina dello Chef Antonello Colonna, punto di riferimento per gli amanti del gusto e della qualità.



1 PUNTI VENDITA IN ITALIA | **280** m² SUPERFICIE MEDIA



international brands

FORMAT: **Casual restaurant**

POSITIONING: **VALUABLE**

REASON WHY: Casual restaurant etnico che esalta il cibo pan-asiatico ispirato ai sapori del giappone.



54 PUNTI VENDITA IN EUROPA E MEDIO ORIENTE

7 PUNTI VENDITA IN ITALIA OPERATED BY CHEF EXPRESS

350 m² SUPERFICIE MEDIA



FORMAT: **Bagel focused bakery**

POSITIONING: **VALUABLE**

REASON WHY: L'icona dei prodotti bakery con ingredienti freschi di prima qualità e farciture preparate al momento.



60 PUNTI VENDITA IN UK/IRL

4 PUNTI VENDITA IN ITALIA OPERATED BY CHEF EXPRESS

50 m² SUPERFICIE MEDIA



FORMAT: **Caffetteria**

POSITIONING: **MAINSTREAM**

REASON WHY: Non una caffetteria tradizionale, ma una passione per l'eccellenza che rende ogni tazzina un'esperienza unica, dal 1895.



5 PUNTI VENDITA IN ITALY OPERATED BY CHEF EXPRESS

100 m² SUPERFICIE MEDIA



FORMAT: **Fast&local food**

POSITIONING: **MAINSTREAM**

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



23 PUNTI VENDITA IN ITALY OPERATED BY CHEF EXPRESS

300 m² SUPERFICIE MEDIA



Mission, Vision, Valori

Il modello di business su cui si fonda l'attività di Chef Express lega il piacere del buon cibo all'efficienza e alla rapidità del servizio, caratteristiche fondamentali per il settore della ristorazione "in movimento".

La nostra mission è semplice e molto sfidante allo stesso tempo: far sentire i nostri 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 nostro principale obiettivo è servire 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 dei locali che gestiamo in concessione.

Grazie a un'esperienza pluritrentennale, Chef Express ha consolidato la propria leadership, divenendo player di riferimento sia a livello nazionale che internazionale.

Non a caso, per fare solo un esempio, siamo leader nelle stazioni ferroviarie da oltre vent'anni. In questo scenario, abbiamo rafforzato il nostro impegno nell'erogazione di un servizio sempre più smart e sostenibile, nel pieno rispetto del contesto sociale, ambientale e dei territori in cui operiamo.

I nostri valori

I valori descrivono l'identità e la cultura aziendale: individuarli e misurarli permettono 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 nostre persone, stimolando l'engagement, garantendo equilibrio, stabilità e il miglioramento sulle performance aziendali.

Passione

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

Resilienza

Perseguiamo l'ottenimento del risultato con tenacia e determinazione adattandoci al cambiamento e trasformando le difficoltà in opportunità.

Qualità

Lavoriamo in team come protagonisti attivi, operiamo con responsabilità ed impegno, ricercando costantemente l'eccellenza nel rispetto degli standard.

Miglioramento continuo

Siamo animati da una costante ricerca della soddisfazione del Cliente attraverso l'anticipazione di bisogni e cambiamenti e attraverso lo sviluppo di nuove soluzioni ristorative.

Grazie a un'esperienza pluritrentennale, Chef Express ha consolidato la propria leadership, divenendo player di riferimento sia a livello nazionale che internazionale



Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale

Nato dall'iniziativa imprenditoriale di Luigi Cremonini, il Gruppo in oltre 58 anni di attività si è distinto a livello nazionale e internazionale come punto di riferimento nel mondo alimentare, non solo nel settore storico delle 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 nel settore della 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 di Modena, impiega **circa 18.000 dipendenti in tutto il mondo** e nel 2020 ha realizzato **ricavi per 3.408,2 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**).

In Europa è uno dei maggiori operatori nel settore della ristorazione a bordo treno. Nella ristorazione commerciale è presente in Italia con i ristoranti a marchio **Roadhouse**.

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 71,6%, **Chef Express S.p.A.** al 100% e **MARR S.p.A.** al 50,4% 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

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 aggiunge quest'anno il primo Bilancio di Sostenibilità di Chef Express.

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.

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

- autoproduce il 100% della sua energia;
- 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 ridotto i volumi impiegati;
- ha sviluppato una piattaforma di ottimizzazione dei percorsi dei suoi mezzi, ove possibile prediligendo i mezzi di trasporto a minore impatto ambientale.

CHEF EXPRESS

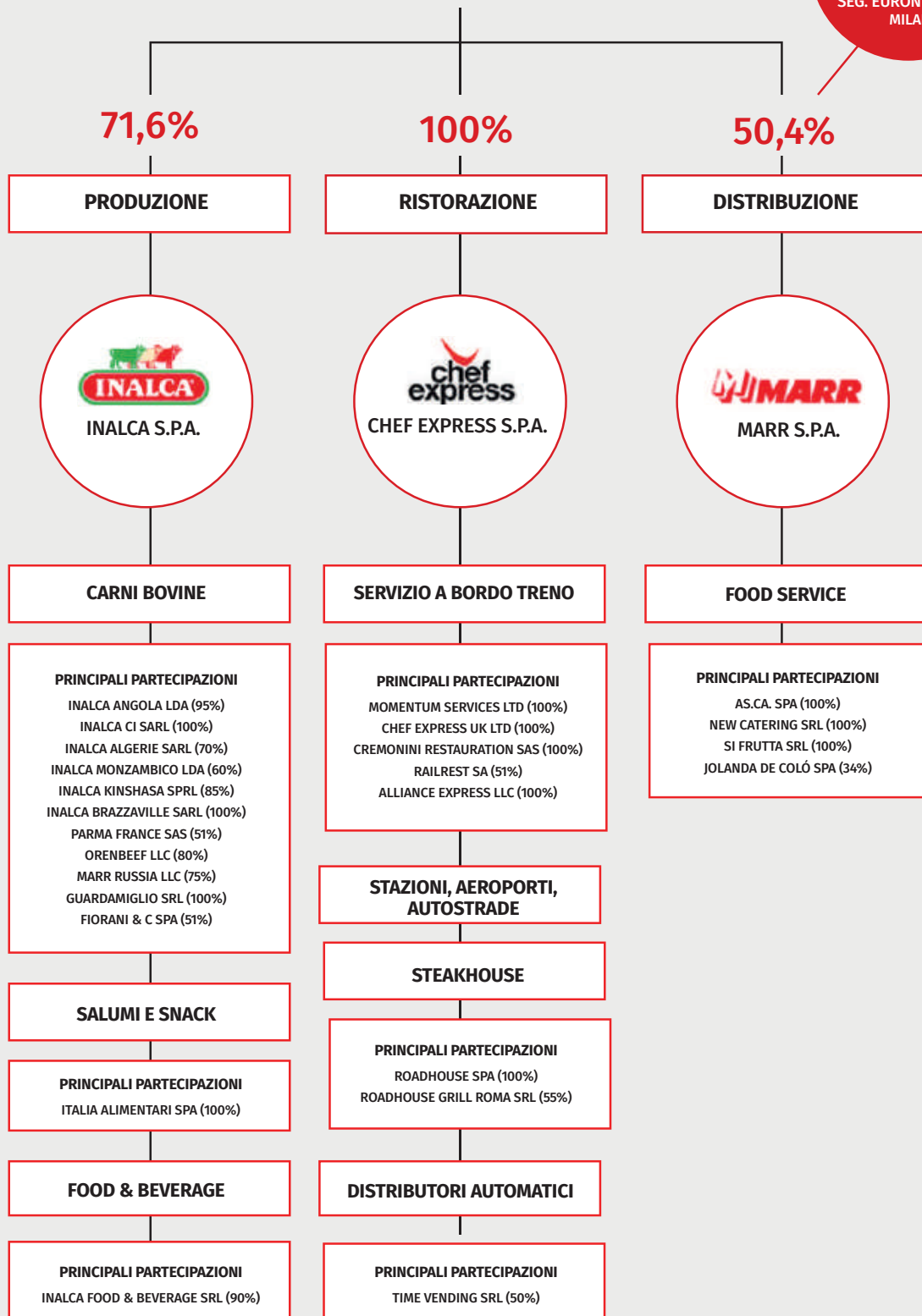
Infine nell'ambito catering settore travel,

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.





49,6%
MERCATO BORSA ITALIANA
SEG. EURONEXT STAR MILAN



Struttura societaria

Chef Express svolge la sua attività in Italia, nel mercato della ristorazione in concessione e, tramite società 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, come illustrato di seguito.

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

Ristorazione in Concessione

Gestiamo i 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
GABF HOLDING Limited 90a Tooley Street Londra - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K. ed in Irlanda.
BAGEL NASH (RETAIL) LIMITED 90a Tooley Street, Londra, SE1 2TH - Regno Unito	Gestione locali a tema bagel nel nord dell'Inghilterra

Ristorazione Commerciale

Gestiamo locali di ristorazione a marchio **Roadhouse, Calavera, Casa Maioli, Caio e Wagamama.**

SOCIETÀ CONTROLLATA	ATTIVITÀ SVOLTA
ROADHOUSE S.P.A. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione, in Italia, di una catena di ristoranti steakhouse
ROADHOUSE GRILL ROMA S.R.L. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione ristoranti steakhouse nella provincia di Roma
C&P S.R.L. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Società per la gestione della Join Venture con il Gruppo Percassi

CASA MAIOLI S.R.L. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione di locali a format piadineria artigianale
CAIO S.R.L. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione di locali a format pizza romana
W ITALIA S.R.L. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione di locali a marchio Wagamama
TIME VENDING S.R.L. 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
MOMENTUM SERVICES LTD 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 e Bruxelles.
CREMONINI RESTAURATION S.A.S. 83, Rue du Charolais, Parigi - Francia	Società inattiva
RAILREST S.A. 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.
CHEF EXPRESS UK LTD 1-3 Union Street - Londra - Regno Unito	Holding di partecipazioni operanti prevalentemente nel settore della ristorazione on board ed in concessione.
LOUNGE SERVICES S.A.S. 91, Rue du Faubourg Saint-Honoré - Parigi - Francia	Gestione, in concessione, dei servizi di accoglienza nelle sale di attesa Eurostar a Parigi.
AVIRAIL ITALIA S.R.L. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Società in liquidazione

Governance e compliance



Il Consiglio d'Amministrazione di Chef Express (nel seguito anche "CdA") determina i piani di sviluppo, formula le politiche d'investimento e le strategie di mercato, occupandosi della gestione societaria in autonomia.

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.

Nell'esercizio 2020 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 inadempienze minori negli ambiti di gestione del personale, dei rifiuti e dei pagamenti alla Pubblica Amministrazione ammontano nel 2020 a 29.997,40 euro (-50% rispetto ai 60.162,95 euro del 2019).

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

Stefano Lalumera

Amministratore Delegato

Cristian Biasoni

Consiglieri

Paolo Lualdi, Gianfranco Ferraro

COLLEGIO SINDACALE

Presidente

Eugenio Orienti

Sindaci Effettivi

Paola Simonelli, Giulio Palazzo

Sindaci Supplenti

Alberto Baraldi, Patrizia Iotti

Modello Organizzativo 231 e Codice Etico

Chef Express presta particolare attenzione alla violazione di norme che possono comportare l'applicazione delle sanzioni previste dal D.lgs. 231/01, in quanto le sanzioni accessorie prevedono l'interdizione dalle gare pubbliche, che rappresentano il core business di Chef Express.

La violazione della normativa anticoncorrenziale 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.

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

Per assicurare la compliance alla normativa 231 è stato istituito l'Organismo di Vigilanza, tra i cui componenti è presente il responsabile dell'ufficio legale, che ha il compito di sorvegliare e verificare con regolarità l'osservanza e l'efficacia del Modello di Organizzazione 231, approvato e periodicamente aggiornato dagli organi amministrativi della società, segnalando eventuali violazioni.

All'interno del Modello Organizzativo vengono identificate le fattispecie di rischio alle quali la Società è esposta (*"reati presupposti"*), identificati e descritti nella Parte Speciale del Modello stesso.

Attraverso il Codice Etico, la Società definisce le pratiche professionali e i comportamenti ai quali tutti i dipendenti e i collaboratori devono attenersi. La diffusione del Codice Etico ha lo scopo di assicurare livelli sempre maggiori di trasparenza ed efficienza del sistema di governance aziendale. Infatti, richiama le norme

Nell'esercizio 2020 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.



Nell'esercizio 2020 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.

di condotta e i principi di legalità, trasparenza e correttezza da applicare sia nei rapporti interni sia nei rapporti esterni alla Società.

La Società si occupa di divulgare il Codice Etico agli stakeholder e, in sede di assunzione, ai nuovi Dipendenti. L'osservanza e l'adeguatezza del documento sono oggetto di verifica da parte degli Organi di Controllo esistenti.

Il Modello Organizzativo prevede un meccanismo di segnalazione delle violazioni, mediante un'apposita casella di posta elettronica, la cui consultazione è riservata esclusivamente all'Organo di Vigilanza.

L'**Organo di Vigilanza** (OdV) di Chef Express è un organo plurisoggettivo composto da tre componenti, nominati dal CdA dell'Organizzazione, dotati di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'OdV vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello adottato, oltre a predisporre gli aggiornamenti dovuti alle variazioni normative ed alle esigenze organizzative dell'azienda.

Nell'esercizio 2020 non sono pervenute segnalazioni all'OdV per presunte violazioni al Modello di Organizzazione e Controllo di Chef Express.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Presidente

Avv. Marcello Elia (membro esterno)

Componenti

Dott. Daniele Serra (membro esterno)

Avv. Claudio Castelli (Responsabile Affari Legali)

Gestione della privacy dati e sicurezza informatica

Per Chef Express è importante assicurare la tutela della privacy dei dati dei propri Clienti. In merito alle norme sulla "Privacy", il Consiglio di Amministrazione della Società dal 2018 ha conferito all'Amministratore Delegato i poteri necessari al fine di adempiere alla normativa in materia di trattamento dei dati personali dall'applicazione del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR").

La Società si è infatti adeguata agli adempimenti introdotti da tale Regolamento e, in particolare, ha provveduto alla nomina del DPO (*Data Protection Officer*) e individuato una figura interna alla azienda quale **Privacy Manager**.

All'interno di questo percorso, abbiamo effettuato 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.

In ultimo abbiamo provveduto all'istituzione del Registro dei trattamenti, così come previsto dal regolamento, mediante l'utilizzo di un apposito software gestionale.

Relativamente alle iniziative in **area marketing** abbiamo svolto specifiche analisi ad hoc, orientate al tema della tutela della riservatezza dei Clienti; inoltre le policy relative all'utilizzo degli strumenti informatici aziendali sono state aggiornate e integrate, al fine di garantire un più elevato grado di sicurezza del sistema informatico con nuove impostazioni del firewall in relazione ai protocolli https.

Nel corso del 2020 abbiamo implementato 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.

A questa iniziativa si aggiungono l'adozione di un software volto a 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 prevede l'attuazione dei piani di remediation ove necessario.

Nell'esercizio 2020 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.

Digitalizzazione

Nel corso del 2020, il contesto della pandemia sanitaria da Covid-19 ci ha portato ad accelerare l'implementazione di diverse azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione.

Tra queste, si riportano le principali azioni mirate all'ottimizzazione dei processi aziendali:

La tecnologia software-defined networking (SD-WAN)

Questa tecnologia ci ha consentito di rendere scalabile la connettività dati dei locali in presenza di vettori differenti e renderci in grado di offrire in questo modo il massimo livello di servizio per i nostri Clienti, quali pagamenti elettronici, wi-fi, kiosk multimediali, firma digitale ed etichette elettroniche.

Il monitoraggio dei turni e delle presenze del personale

Presso i Punti Vendita, abbiamo completato l'adeguamento del nuovo software di presenza, comprensivo di un modulo dedicato alla pianificazione automatica dei turni. I processi di gestione delle risorse umane sono stati quindi strutturati ed organizzati, per consentire un controllo in tempo reale delle ore pianificate nei **Punti Vendita** e monitorare i principali KPI delle performance aziendali. La piattaforma ha inoltre permesso di eliminare i cedolini cartacei, consentendo ai Dipendenti di accedere direttamente online alla propria busta paga.

Food-cost e principali KPI performance

Ci siamo dotati di un software dedicato al calcolo del *food-cost* comprensivo su tutti i brand della ristorazione Chef Express per aumentare l'efficienza e ridurre gli sprechi, grazie allo sviluppo di un sistema di reportistica di monitoraggio del food cost e dei principali KPI di controllo di performance.

Abbiamo inoltre esteso a ulteriori **aree market** il sistema di etichette elettroniche collegate ai

sistemi gestionali di sede per la gestione del cambio prezzo automatico.

A queste si aggiungono le iniziative che hanno come scopo il miglioramento dei servizi digitali offerti ai nostri Clienti, che saranno descritti in dettaglio nel capitolo dedicato del Bilancio.

Sviluppo dei kiosk digitali

Nel 2020 abbiamo ulteriormente ampliato il servizio di **casse automatiche kiosk**, un'interfaccia rivolta ai Clienti per la raccolta dell'ordine e il pagamento elettronico, che ci ha consentito internamente di implementare le azioni di **marketing automation**. Da anni, i chioschi interattivi non sono usati solo come casse self-service, ma come veri e propri fornitori di esperienze. Con l'emergenza causata dal Covid-19, i **kiosk** sono diventati uno degli strumenti più idonei a garantire un maggiore distanziamento sociale, riducendo il contatto con gli operatori.

In parallelo sono previsti nuovi servizi nell'App **CHEF EXPRESS**, che verranno integrati nell'ottica di agevolare al massimo la sosta e il consumo presso i nostri Punti Vendita.

App Mobile

Abbiamo sviluppato un'applicazione per gli smartphone dotata di funzionalità di *loyalty* per premiare la fidelizzazione dei nostri Clienti, che consente di effettuare l'ordine da mobile con funzioni come **order&click**, prenotazione e pagamento al tavolo, per un servizio sempre più sicuro e vicino alle necessità dei nostri Clienti.





CAPITOLO 2

Performance economica



L'impatto dell'emergenza sanitaria Covid-19

Il 2020 è stato l'anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria pandemica da Covid-19, che ha determinato ricadute di enorme impatto sulla società a livello globale e sulla nostra organizzazione, che ha garantito l'operatività in circostanze senza precedenti.

A partire dalla fine di febbraio, il Governo italiano ha adottato misure di tutela sanitarie crescenti che hanno imposto restrizioni alla circolazione delle persone e con il DPCM dell'11 marzo 2020 anche all'esercizio delle attività commerciali, misure che sono state aggiornate a più riprese nel corso dell'anno. Coerentemente con le disposizioni emanate, abbiamo adottato le misure organizzative

necessarie per assicurare, in ciascuna fase di gestione della pandemia, la prosecuzione delle attività gestionali, mantenendo aperti i Punti Vendita nelle varie regioni, in base alle disposizioni dei DPCM ed alle regole Regionali di volta in volta emanate, nel pieno rispetto e tutela della salute dei propri collaboratori e dei Clienti.

I dati dell'esercizio 2020 risentono negativamente degli effetti della pandemia Covid-19, che ha condizionato l'economia nazionale fin dai primi mesi dell'anno.

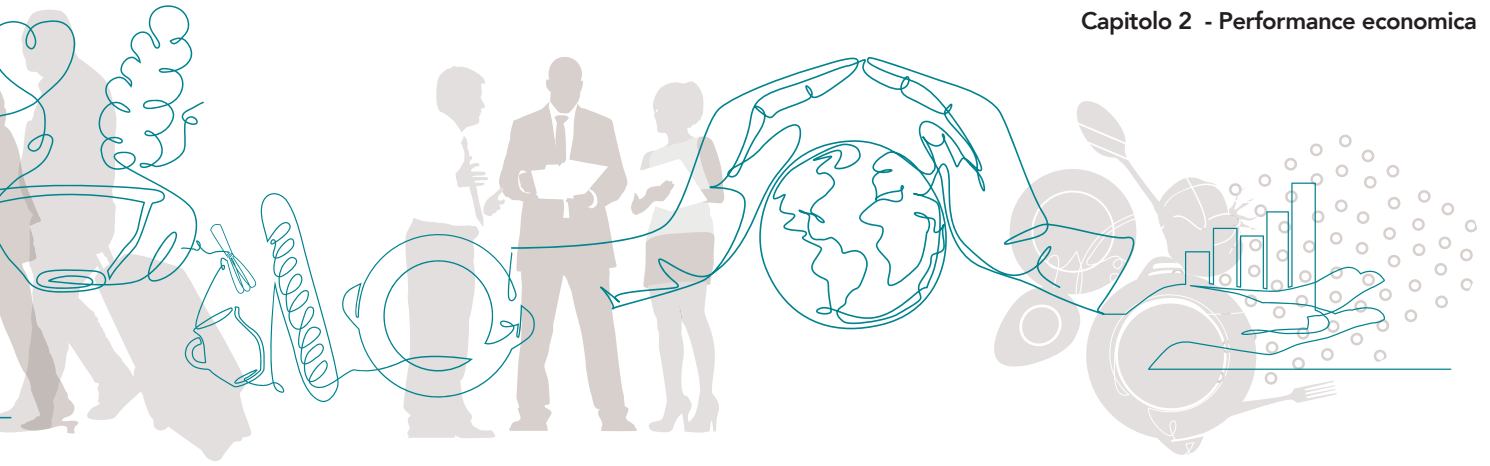
Le restrizioni alla circolazione delle persone e all'esercizio delle attività commerciali adottate per l'emergenza sanitaria si riflettono nei principali KPI di performance economica: ad esempio, nel 2020 il totale scontrini emessi ha subito un calo del 59% rispetto all'esercizio precedente (da 57.497.890 a 23.408.561) a fronte di un numero pressoché invariato di Punti Vendita monitorati.

Grazie alla solidità dei nostri azionisti, guardiamo avanti e continuiamo a investire in nuovi progetti che ruotano su **innovazione, digitalizzazione e sostenibilità**, con l'obiettivo di rendere Chef Express ancora più competitiva sul mercato nazionale e internazionale.



Valore economico distribuito nell'esercizio 2020 è stato destinato prevalentemente ai fornitori (71,81%) e collaboratori (27,18%)





Valore economico generato e distribuito

Durante l'emergenza sanitaria, nei primi mesi del 2020, la maggior parte dei nostri Punti Vendita ha garantito esclusivamente il servizio minimo essenziale di legge nelle autostrade e negli aeroporti nazionali.

L'allentamento delle restrizioni e la riapertura delle attività commerciali avvenuta pienamente nei primi giorni di giugno 2020 hanno permesso un parziale recupero nei ricavi e nei margini del terzo trimestre, ricavi e margini che però hanno poi subito un ulteriore contraccolpo a partire dalla fine di ottobre a causa delle nuove restrizioni imposte con la seconda ondata pandemica.

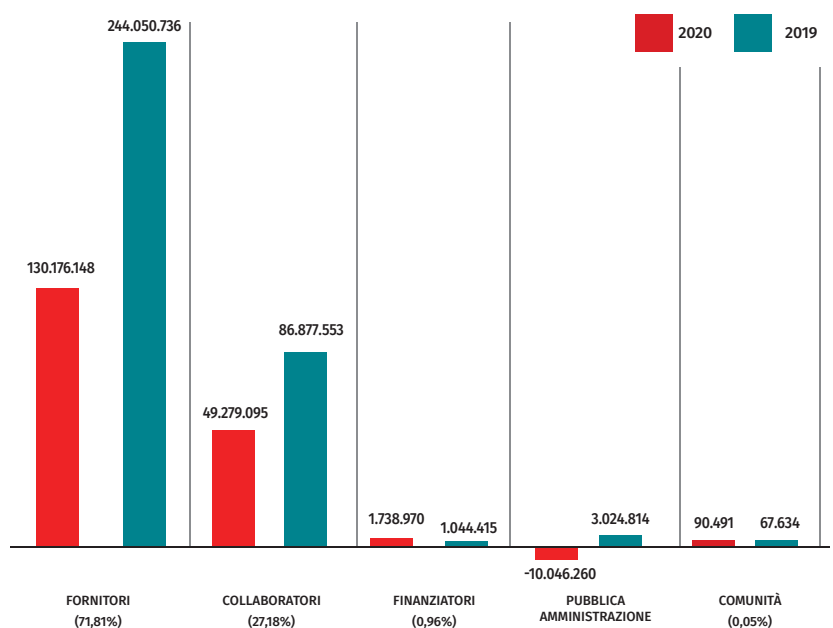
Nel terzo trimestre 2020, le dinamiche di forte ripresa dei ricavi testimoniano la capacità di Chef Express di essere in grado di cogliere le opportunità che saranno offerte dal superamento della crisi pandemica, con l'acquisizione di nuova clientela.

L'indicatore del **valore economico generato e distribuito** offre una misura della ricchezza generata da un'organizzazione grazie al proprio core business (*valore economico generato*) e una rappresentazione di come questa venga redistribuita ai diversi stakeholder con i quali l'organizzazione si rapporta (*valore economico distribuito*). Il **valore economico distribuito** rappresenta quindi l'entità delle risorse che l'organizzazione destina agli stakeholder con cui si relazione.

Il valore economico distribuito da Chef Express nell'esercizio 2020 è stato destinato prevalentemente ai **fornitori (71,81%)**, **collaboratori (27,18%)**, **finanziatori (0,96%)** e **comunità (0,05%)**.

	2020	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	€ 165.797.679	363.343.329
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	€ 171.238.444	335.065.152
Fornitori	€ 130.176.148	244.050.736
Collaboratori	€ 49.279.095	86.877.553
Finanziatori	€ 1.738.970	1.044.415
Pubblica Amministrazione	€ -10.046.260	3.024.814
Comunità	€ 90.491	67.634
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	€ -5.440.765	28.278.177

Valore economico distribuito (euro)





concreta attuazione nel perseguire i propri orientamenti strategici, miriamo a:

- **consolidare la posizione di leadership** e di relazione con il mercato, garantendo ai nostri Clienti un elevato standard di servizio, nell'assoluto rispetto delle norme sanitarie, 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 della pandemia;
- **perseguire la corretta gestione dei costi operativi**, soprattutto attraverso interventi sui costi fissi;
- **ricorrere ai servizi di tesoreria centralizzata** messi a disposizione dalla **Capogruppo**, che non ha mai fatto mancare il proprio sostegno alla Società.

In un ambito di ritorno alla normalità, dal secondo semestre del 2021, gli Italiani hanno avuto la possibilità di **ritornare a viaggiare** e vivere il consumo alimentare fuori casa come un momento fondamentale di socialità, a beneficio degli operatori più strutturati del mercato. Questo ha ulteriormente rafforzamento la posizione competitiva di Chef Express, che, coerentemente con il proprio ruolo di leader, ha colto l'opportunità per rafforzare la propria offerta e la propria presenza, elevando ulteriormente il proprio livello di servizio.

In aggiunta, Chef Express si è avvalsa delle misure poste in essere dalla Pubblica Amministrazione nel corso del 2020, prendendo atto dell'impegno da parte delle istituzioni stesse a supportare gli operatori e i soggetti maggiormente colpiti dagli effetti del Covid-19.

Definendo un approccio chiaro - riaffermato all'inizio della pandemia e modulato nei continui cambiamenti di contesto avvenuti nel corso dell'ultimo anno - a cui sta dando

Una conferma si è avuta nel mese di febbraio 2021, nel quale, a seguito del momentaneo allentamento delle restrizioni, si è evidenziato un significativo recupero delle attività, confermando la reattività dei consumi fuori casa già osservata nel terzo trimestre 2020. Tali dinamiche sono la riprova che non appena le condizioni sanitarie lo consentono, il consumo alimentare extradomestico si riconfermerà una voce di spesa importante per gli Italiani.

Sviluppo del business: gare e appalti

A causa della crisi pandemica, la maggior parte delle procedure competitive sono state sospese, soprattutto nel canale autostradale, determinando un clima di assoluta incertezza in ordine alla loro pubblicazione.

Guardando al periodo pre-pandemico, nel 2019 Chef Express si è aggiudicata diverse procedure di gara aventi ad oggetto strategiche **locations Food&Beverage site** in importanti contesti aeroportuali quali l'Aeroporto di Fiumicino, l'Aeroporto di Orio al Serio e l'Aeroporto di Bari.

L'approccio di gestione adottato da Chef Express per la gestione gare e appalti prevede specifiche azioni intraprese per adempiere a requisiti di gare richiesti, quali:

Trasparenza e integrità di business:

requisiti che riguardano alte garanzie di integrità e trasparenza nell'ambito dei rischi di corruzione, pratiche anti-competitive e antimafia;

Requisiti sociali per le risorse umane:

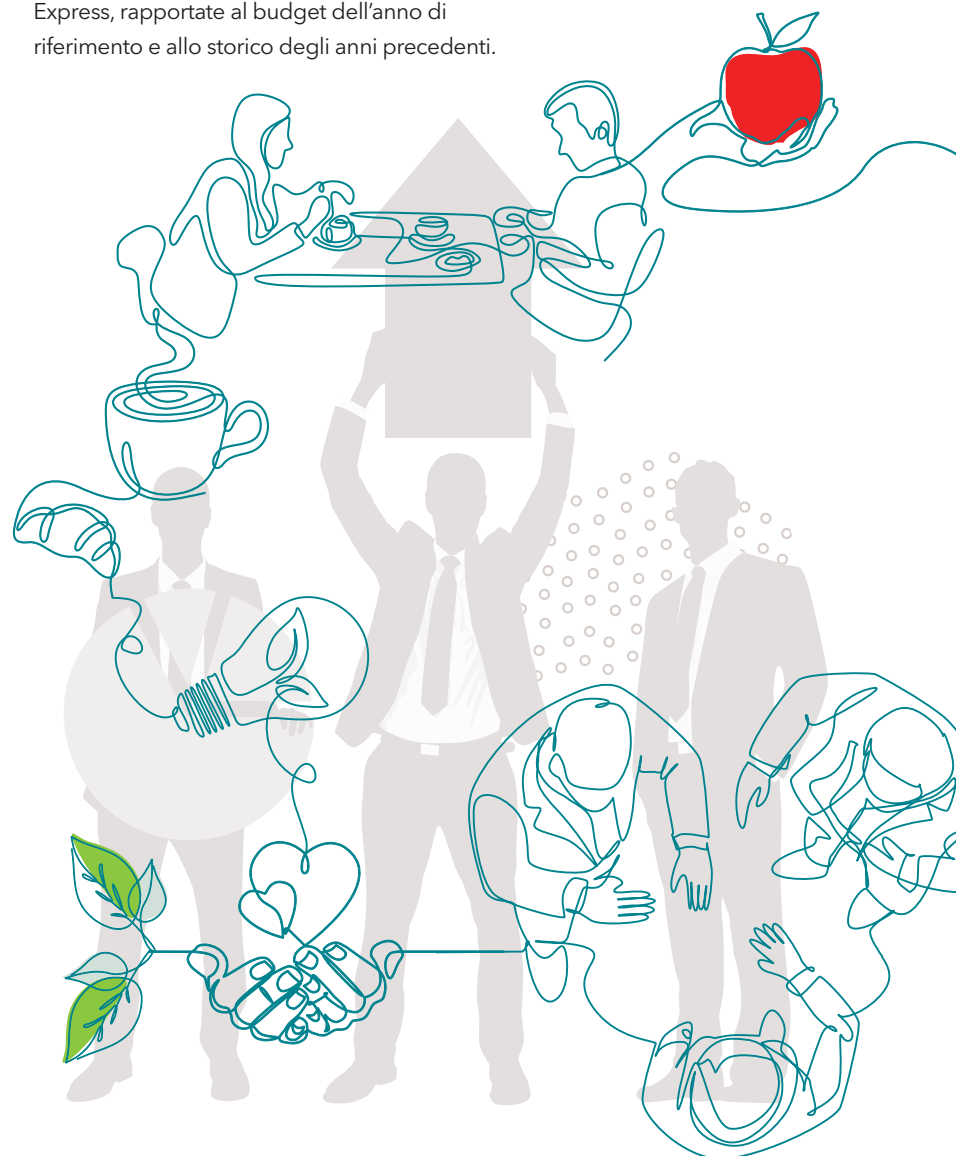
la maggior parte delle gare richiede di prevedere il mantenimento, almeno per i seguenti 18 mesi, degli attuali livelli occupazionali presenti nel locale oggetto di gara. I contenuti dell'offerta di gara dedicati alle tematiche afferenti al Personale sono elaborati di concerto con la Direzione Risorse 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. La redazione dell'offerta di gara viene svolta di concerto con la Direzione Tecnica e con l'Energy Manager, per esporre le azioni di efficientamento realizzabili a seconda delle caratteristiche del sito oggetto di gara, in modo da rispondere compiutamente ai requisiti previsti di diminuzione dei consumi

e dell'impatto ambientale. A titolo esemplificativo, tali attività comprendono: l'installazione di impianti fotovoltaici, efficientamento degli impianti di climatizzazione degli edifici, installazione di sistemi di controllo di *Building Automation*.

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, che rappresentano un metro di giudizio fondamentale per l'analisi interna del processo gara, unitamente all'analisi a consuntivo annuale del rating di vittorie Chef Express, rapportate al budget dell'anno di riferimento e allo storico degli anni precedenti.





CAPITOLO 3

Le nostre persone



Le nostre persone



La nostra azienda è una scuola permanente, fatta di uomini esperti e preparati. Non c'è università che le stia alla pari.

Nel settore della ristorazione per il viaggio, lo sviluppo del business, trainato dalla copertura capillare dei luoghi di transito dei viaggiatori e dalla soddisfazione delle esigenze del Consumatore e dei trend di mercato, è in continua evoluzione, così come le competenze richieste: tecniche di ristorazione, cura del Cliente, lavoro di squadra, dinamismo e flessibilità.

Per questa ragione in Chef Express mettiamo al centro le nostre persone, impegnandoci nella loro valorizzazione e formazione professionale, all'interno di un clima aziendale ispirato ai valori dell'operosità e del rispetto della persona.

Nel 2020 Chef Express conta 2.975 dipendenti, di cui il 94% operai, quasi totalmente assunti con un contratto a tempo indeterminato (99%). Oltre la metà dell'organico (57%) è composto

da dipendenti appartenenti alla fascia d'età 30-50 anni e registra un calo rispetto al 2019 del 13%, in parte dovuto alle conseguenze del blocco delle attività per le limitazioni imposte per la pandemia da Covid-19.

Gli operai sono per la maggior parte addetti alla ristorazione multiservizio che si occupano di preparare e servire i prodotti al consumatore finale. Costituiscono il 94% del personale della Società con una prevalenza femminile (68%) e si collocano principalmente nelle fasce di età 30-50.

Gli impiegati sono equamente distribuiti tra donne e uomini e costituiscono il 5% del personale della Società. La maggior parte (74%) opera all'interno degli uffici della sede.

L'insieme dei quadri e dirigenti costituisce l'1% del personale e sono in prevalenza uomini (91%).

2.975
DIPENDENTI
ASSUNTI NEL 2020

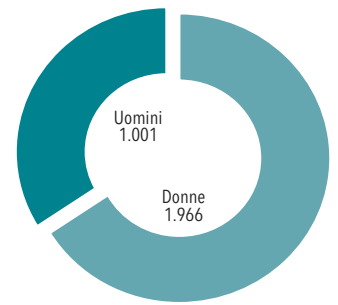
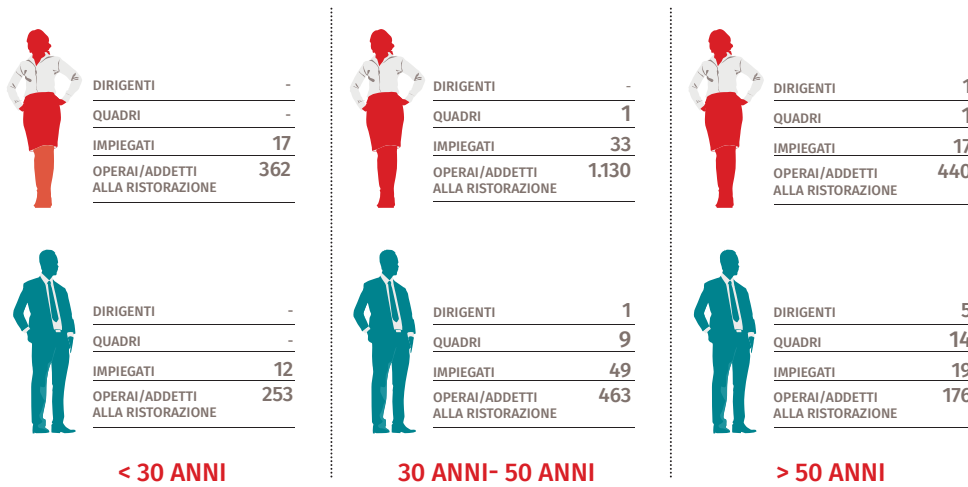
66%
DIPENDENTI
DONNE

67%
DIPENDENTI
ASSUNTI PART-TIME

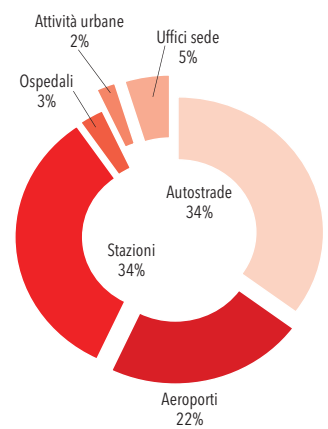
99%
DIPENDENTI
CON CONTRATTO
INDETERMINATO



Dipendenti Chef Express 2020 per genere e categoria di impiego



Dipendenti Chef Express 2020 per genere



Dipendenti Chef Express 2020 per Business Unit

La continua crescita ed evoluzione del business ha storicamente reso necessario l'inserimento di nuove risorse, fatta esclusione per l'ultimo anno caratterizzato dalla pandemia globale da Covid-19 che, oltre ai gravi effetti sul piano sanitario, ha avuto enormi ripercussioni economiche soprattutto nei settori in cui Chef Express opera: ristorazione e viaggi.

Nel periodo che ha previsto importanti limitazioni alla circolazione delle persone, in particolare i primi mesi del 2020, la Società 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 citiamo il ricorso al **Fondo di integrazione salariale (FIS)**, che ha garantito l'anticipazione dei trattamenti di integrazione salariale.

L'impatto economico negativo registrato a causa dell'evento pandemico ha portato la Società ad avviare una revisione e ristrutturazione degli organici delle varie funzioni, tramite un importante e approfondito progetto affidato ad una società specializzata di prim'ordine con l'obiettivo di:

- effettuare una puntuale e approfondita analisi organizzativa di tutte le funzioni, dei relativi organigrammi e dei carichi di lavoro;

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

Date tali circostanze straordinarie, nel 2020 sono stati 257 i nuovi dipendenti assunti, il 63% dei quali under 30, mentre le cessazioni si assestano a 463 nel 2020, in controtendenza rispetto all'andamento storico caratterizzato dalla costante crescita dell'organico. Conseguentemente, il **tasso di turnover complessivo** (la somma degli entrati e usciti nell'anno sul totale dipendenti) è diminuito nel 2020 registrando un tasso del 24% rispetto all'85% del 2019.

I benefit offerti ai dipendenti Chef Express

- **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**





12.270

**ORE DI FORMAZIONE
EROGATE NEL 2020**

718

**PARTECIPANTI
COINVOLTI**

Sviluppo e formazione



La crescita personale e professionale dei dipendenti, attraverso specifici percorsi di formazione e l'aggiornamento delle competenze, è un tema centrale per Chef Express in quanto è l'ingrediente alla base dell'offerta di prodotti e servizi di qualità ai nostri Clienti e il mantenimento della posizione leader di mercato. In particolare, per la formazione dei dipendenti operanti nei Punti Vendita, Chef Express prevede dei corsi 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 in Punto Vendita tramite video tutorial e *on the job*, sia da docenti esterni individuati a seconda delle specifiche necessità.

Per la **formazione** dei dipendenti degli **uffici della sede**, eroghiamo percorsi di crescita

personali e professionali ad hoc (come *master, corsi di lingua, ecc.*) condivisi e concordati annualmente con i responsabili di funzione.

Il **management** riceve formazione dedicata al completamento e l'aggiornamento professionale, dopo aver condiviso i valori e la mission dell'azienda che sono formalizzati all'interno del manuale organizzativo di Chef Express.

Questi valori hanno rappresentato e rappresentano il punto di partenza per la gestione delle risorse e del business.

Nel **2020** a causa delle limitazioni imposte per il contenimento ed il contrasto della diffusione negli ambienti di lavoro della **pandemia Covid-19**, sono state adottate modalità formative on-line, anche facendo ricorso a piattaforme informatiche dedicate.

La **formazione si è focalizzata sul tema della Salute e della Sicurezza**, sia ordinaria che legata al contenimento della diffusione del Covid-19, e sullo sviluppo delle soft-skills. Le **attività formative on the job** sono state invece sospese nel rispetto delle norme di legge.

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



Salute e sicurezza sul lavoro



L'importanza del tema della Salute e Sicurezza per Chef Express è determinata dal fatto che il servizio che offriamo è rivolto al pubblico, con aperture 24 ore su 24 e lavoro notturno, anche in situazioni di possibile sovraffollamento dei Punti Vendita, prevedendo ad ogni modo - per la natura del servizio offerto - una fascia di rischio medio-basso.

Chef Express ha da sempre posto la massima attenzione alla tutela della sicurezza, affidandosi ad un Medico Coordinatore nazionale e un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno che, collaborando con le AUSL 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.

L'Azienda 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 dell'RSPP ed è prevista ad ogni variazione del layout del Punto Vendita. Inoltre, tutte le aziende che operano come

fornitori terzi all'interno di Chef Express, 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 il 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 HR. 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.

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 quindi vagliate oltre che dall'Azienda anche dal RSPP e dal Medico Coordinatore.

Gli infortuni registrati nel 2020 sono stati 54, di cui nessuno di grave entità e in notevole diminuzione rispetto al 2019 (-64%), così come i Tassi di Frequenza e di Gravità (-63% entrambi). Gli infortuni registrati si sono limitati a pochi

giorni di sospensione dell'attività lavorativa, per lo più a causa di cadute e urti, e nella maggior parte dei casi si sono verificati in itinere lungo il tragitto casa-lavoro.

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

Oltre alle ordinarie attività di gestione della Salute e Sicurezza, nella delicata fase di emergenza sanitaria, abbiamo istituito il comitato Covid e adottato una politica di condivisione periodica con il Medico Coordinatore nazionale, RSPP e gli RLS dei Punti Vendita, al fine di adottare tutte misure specifiche necessarie ai singoli Punti Vendita per garantire di svolgere il lavoro in sicurezza.

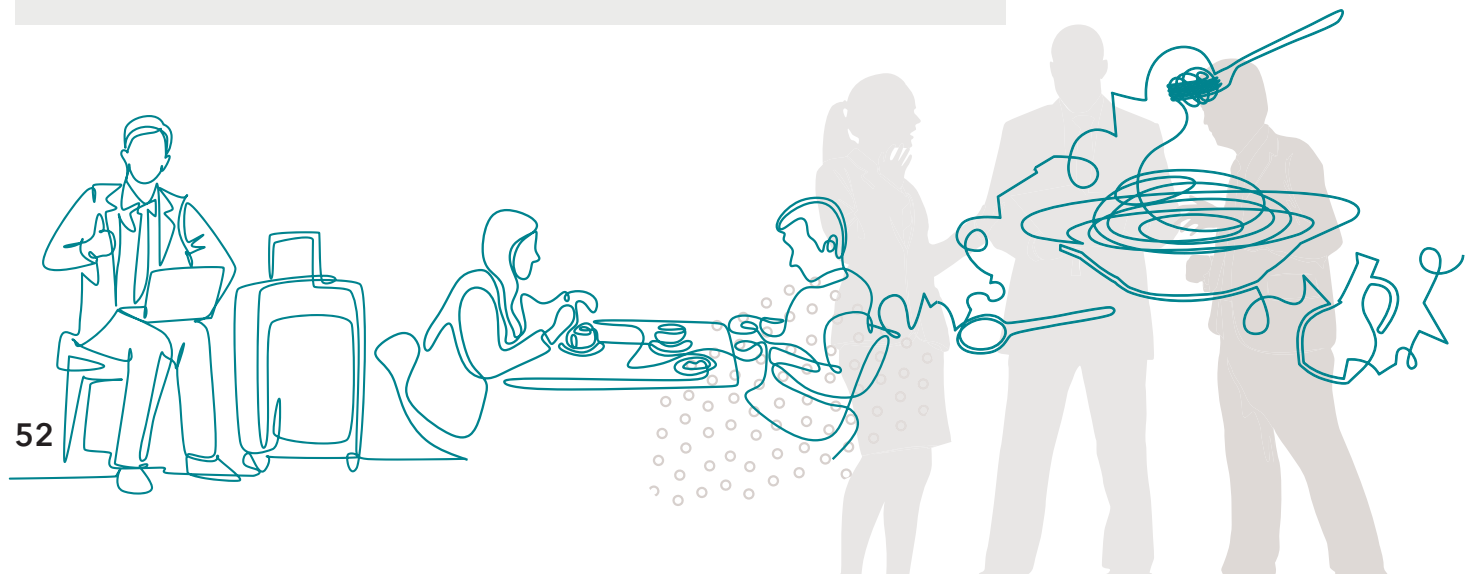
Un esempio delle misure adottate sono l'uso delle visiere (*in test in alcuni Punti di Vendita*), l'adozione delle mascherine FFP2 e l'installazione del divisorio in plexiglass per le casse fiscali.



La gestione del COVID-19

Nel 2020 per fronteggiare l'emergenza sanitaria Covid-19 sin dalle prime indicazioni del Governo e delle autorità sanitarie, abbiamo garantito il rispetto delle norme definendo, congiuntamente all'RSPP e al Medico Coordinatore aziendale, una specifica procedura, in seguito continuamente aggiornata a fronte delle indicazioni che nel tempo si sono susseguite. Attraverso la diffusione di tale procedura presso i dipendenti, oltre che all'esposizione

di cartelli informativi e dépliant, sono state comunicate ai lavoratori le informazioni necessarie e le misure attuate dall'azienda in termini di pulizie, sanificazioni straordinarie, turni di lavoro idonei a favorire la rarefazione, divieto di assembramenti e obbligo di tenere una distanza interpersonale minima non inferiore al metro, utilizzo di dispositivi di protezione individuale e rilevazione della temperatura ad ogni accesso in azienda.







CAPITOLO 4

La gestione della catena di fornitura



La selezione dei fornitori



In Chef Express il rapporto con i fornitori è fondato 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.

Al di fuori del Gruppo, per le grandi forniture, l'Azienda ha piena autonomia di selezione e si rivolge alle industrie di marca leader o co-leader nel loro mercato con cui stabilisce rapporti duraturi.

I partner commerciali vengono selezionati per affidabilità, serietà e prestigio in modo da prediligere la qualità al risparmio economico, offrendo prodotti e servizi di alta qualità e riconoscibilità, che consentono a Chef Express di occupare e mantenere la propria posizione di rilievo nel mercato.



I principali Partner di Chef Express

Per le forniture medio-piccole, l'Azienda si rivolge a fornitori nazionali e locali, in particolare per tutti quei prodotti freschi che devono essere consegnati in giornata nei vari Punti di Vendita dislocati sul territorio nazionale. L'approvvigionamento presso fornitori locali in molti casi è anche esplicitamente richiesto dal concedente nel bando di gara, secondo soglie predefinite.

I fornitori con i quali sono attivi rapporti commerciali 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.

Per i prodotti agroalimentari, Chef Express opera anche in conformità allo **Schema di Certificazione Volontario UNI EN ISO 22005:2008** per la realizzazione di un **Sistema di Rintracciabilità** nelle filiere, che si basa sulla capacità dimostrata di seguire un alimento attraverso una fase specifica di produzione, lavorazione e distribuzione, conoscendo la storia e l'origine del prodotto.

I beni offerti nei Punti di Vendita provengono da fornitori italiani e, quando appartenenti a grandi multinazionali, dai poli logistici dislocati in Italia. Inoltre, anche mediante l'ausilio di una società specializzata, stiamo sviluppando un **Sistema informativo Gestionale - Vendor Rating Management System** - mediante il quale ci poniamo in modo ancor più puntale l'obiettivo di **valutare i nostri fornitori** sulla base di alcuni criteri socio-ambientali come qualità, sostenibilità ambientale (*riduzione delle emissioni di CO2, la riduzione degli imballaggi, l'ottimizzazione della logistica, ecc.*), costi, tempi di consegna e sicurezza alimentare, classificandoli sulla base dei punteggi ottenuti e monitorandone le performance.

Fino ai primi mesi del 2020 Chef Express si approvvigionava da circa 500 fornitori, per acquistare oltre 11.000 articoli.

A seguito della pandemia l'Azienda ha avviato un processo di **razionalizzazione di fornitori e prodotti** che la porterà a



NUMERO DI FORNITORI

500 nel 2020

250 obiettivi futuri

NUMERO DI PRODOTTI

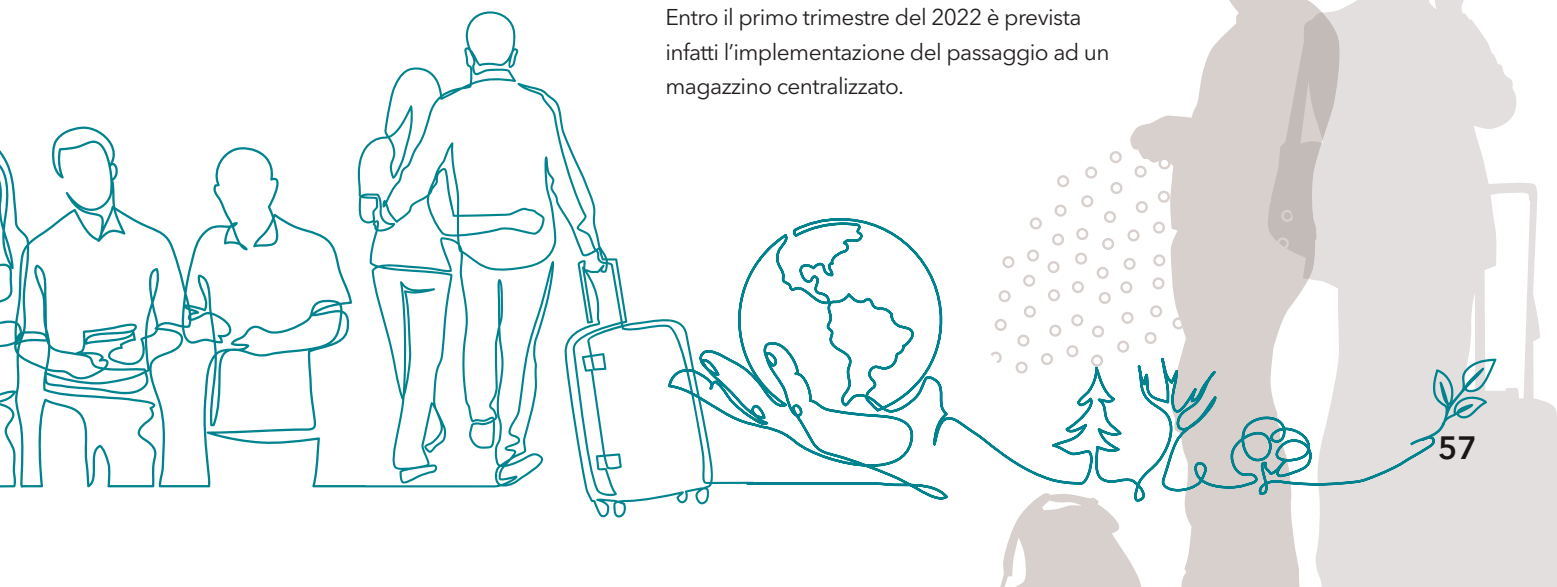
11.000 nel 2020

8.500 obiettivi futuri

I beni offerti nei Punti di Vendita provengono da fornitori italiani e, quando appartenenti a grandi multinazionali, dai poli logistici dislocati in Italia.

gestire circa **250 fornitori e 8.500 prodotti** e, contestualmente, ha scelto di modificare il modello logistico passando da un termine di resa con consegna prevista al Punto di Vendita ad un termine di resa che prevede la consegna presso centri di distribuzione e magazzini.

Entro il primo trimestre del 2022 è prevista infatti l'implementazione del passaggio ad un magazzino centralizzato.



Siamo consapevoli dell'importanza che l'individuazione di partner attenti e fidati rappresenti un valore aggiunto e un punto cardine per la piena implementazione del nostro piano improntato alla sostenibilità



I nostri partner e i progetti di Sostenibilità

L'integrazione dei principi di sostenibilità all'interno del proprio modello di business passa necessariamente dalla stretta collaborazione con i nostri fornitori. Più nello specifico, la loro attenta valutazione e selezione rappresenta un elemento tramite il quale le imprese verificano le performance ricevute dai propri partner e collaboratori, secondo standard di prodotto e servizio concordati.

Specialmente in un settore come quello della ristorazione, data anche la sempre più marcata volontà dei Consumatori di essere informati in materia di sostenibilità, la scelta di partner attenti

a queste tematiche risulta essere una scelta strategica.

Proprio per le ragioni appena citate anche Chef Express, nell'ottica della propria strategia di Sostenibilità, ritiene centrale tale aspetto.

L'Azienda è, infatti, ben consapevole dell'importanza che l'individuazione di partner attenti e fidati rappresenti un valore aggiunto e un punto cardine per la piena implementazione del proprio piano improntato alla sostenibilità. Di seguito sono descritte le principali iniziative di sostenibilità realizzate da alcuni dei principali fornitori di Chef Express.

Le società del Gruppo Cremonini



MARR

A dicembre 2020 MARR ha conseguito il rating A per l'ESG rating assessment 2020 di MSCI (confermato a giugno 2021), che premia il percorso di rafforzamento dell'approccio alla sostenibilità per aver implementato progetti in ciascuna delle tre aree ESG (*Environment, Social e Governance*). Inoltre SUSTCO, che usa una metodologia di punteggio specificamente sviluppata per facilitare decisioni di investimento sulle società quotate in Borsa riportando dati ambientali, sociali, di governance e di performance finanziaria, ha attribuito a MARR 3 stelle.

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

- **TUTELA DELL'AMBIENTE**

Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO14001,

imballi secondari per il **100%** da materiale riciclato o certificati FSC, inserimento nella flotta di automezzi LNG per la distribuzione dalle piattaforme di stoccaggio;

- **ACQUISTI VERDI**

Ampia selezione di prodotti DOP, IGP e PAT (Prodotti Agroalimentari Tradizionali) per la linea "Della Nostra Terra" e "Prodotti Verdi" (GPP Prodotti conformi al Green Public Procurement);

- **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 volontaria del disciplinare per il benessere animale nella catena di fornitura per la filiera delle galline ovaiole.

MARR conta in assortimento **oltre 15.000 articoli alimentari e non food**, tra i quali: prodotti biologici, prodotti



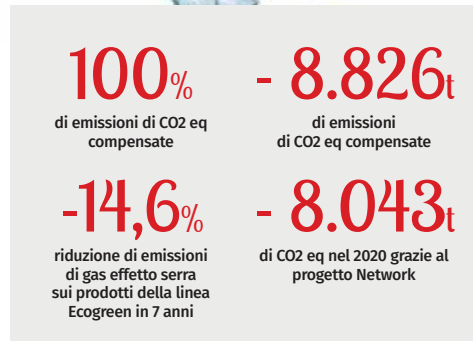
del territorio, DOP, IGP, PAT, prodotti da **filiera corta km0**, provenienti da agricoltura sociale, prodotti del commercio equosolidale, prodotti compostabili, prodotti da **Filiera Ittica Sostenibile**, controllata attraverso un proprio disciplinare di gestione, prodotti ittici **certificati MSC e ASC**.

San Benedetto

La linea di prodotti **ECOGREEN** (disponibili in tutti i Punti Vendita della rete autostradale) riduce l'impatto ambientale grazie ad una diminuzione del peso delle bottiglie di plastica, all'impiego di **RPET** (PET riciclato) e, in più, sul formato 0,5L è stato introdotto l'innovativo tappo **Twist&Drink**, che non si disperde nell'ambiente perché è legato alla bottiglia.

Per la linea **Ecogreen** è prevista la diversificazione delle fonti di Acqua Minerale San Benedetto, riuscendo così ad avvicinare l'imbottigliamento ai luoghi di consumo e ridurre, conseguentemente, le emissioni di CO2 derivanti dal trasporto.

Infine, la riduzione dell'impatto ambientale passa dagli interventi in materia di compensazione, mediante l'acquisto di appositi crediti di emissione con un programma volto alla **compensazione del 100%** delle **emissioni**



di CO2 equivalenti della linea Ecogreen. Per tale ragione la linea **Ecogreen è 100% Carbon Neutral** dal 2010!



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 ed 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 quasi il 100%** del proprio fabbisogno energetico, di cui il **36% 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 dagli impianti a pannelli solari distribuiti su tutti

gli stabilimenti. Complessivamente, il **contributo di Inalca** al cambiamento climatico è quantificabile in una **riduzione di emissioni di CO2 pari a 22.244 tonnellate** non emesse in atmosfera solo nel 2020.

Il **99% dei rifiuti è avviato a raccolta differenziata** e sono oltre **7.000 le ton/anno di compost** prodotte dagli scarti di lavorazione e recuperate in agricoltura come fertilizzante organico.

Importante il dato sugli **imballaggi**, realizzati per il **45% con carta riciclata, il 17% con plastica riciclata e il 72% con alluminio e acciaio riciclato**. E sul **riciclo dell'acqua**: ben **95.000 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.

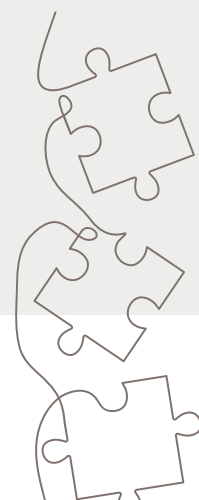
Nell'ambito della responsabilità sociale, è risultato particolarmente rilevante l'impegno di Inalca nel campo del **benessere animale** con l'applicazione dello **standard ufficiale CReNBA** (centro di referenza nazionale per il benessere animale) promosso dal Ministero della Salute sulla propria filiera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

100%
dell'energia consumata e autoprodotta

36%
dell'energia consumata è prodotta da fonti rinnovabili

99%
dei rifiuti del gruppo sono avviati a recupero

-22.244
t/anno di emissioni CO2



La tua bottiglia Coca-Cola ora è con 100% plastica riciclata.

<p>100% di plastica riciclata su alcuni formati</p>	<p>-28% di vetro utilizzato nelle bottiglie negli ultimi 10 anni</p>
<p>100% delle confezioni delle bevande a marchio The Coca-Cola Company in Italia sono riciclabili</p>	<p>-15% di alluminio utilizzato nelle lattine negli ultimi 10 anni</p>



Coca-Cola

Le bottiglie e lattine di prodotti a marchio *The Coca-Cola Company* in Italia sono al **100% riciclabili** e, se correttamente conferite, possono avere una seconda vita. Dal 2019, Coca-Cola ha iniziato a introdurre il **PET riciclato** nelle proprie bottiglie e oggi realizza le **bottiglie con il 100% di plastica riciclata (rPET)** confermando l'impegno verso un'economia circolare e facendo un ulteriore passo in avanti nel ridurre l'utilizzo di materie prime.

Le nuove bottiglie 100% rPET saranno utilizzate non solo per i prodotti Coca-Cola, ma anche per gli altri marchi del portafoglio dell'azienda come Fanta, Sprite e FuzeTea, per un totale di **150 milioni** di confezioni nel 2021 realizzate completamente in plastica riciclata e un **triplo incremento nei quantitativi di rPET** utilizzato rispetto all'anno precedente.

Coca-Cola ha anche concretizzato il proprio impegno a favore degli imballaggi secondari, quelli non a diretto contatto con il prodotto, con la recente **introduzione di KeelClip™** un innovativo sistema di imballaggio, in carta

FSC proveniente da filiera responsabile e **100% riciclabile**, che permette di eliminare completamente l'involucro in plastica dalle confezioni multiple di lattine, con un **risparmio di 450 tonnellate di plastica all'anno**.

Si tratta di un sistema costituito da una parte superiore in carta che si aggancia alle lattine e una centrale che stabilizza la confezione. L'innovativo **packaging** è presente sulle confezioni delle lattine da 330ml, 150 ml e 500ml regular di Coca-Cola Original Taste, Coca-Cola Zero Zuccheri, Fanta Original e Sprite. Infine, dopo Fanta, è stato rimosso il colore anche dalle bottiglie di Sprite, al fine di rendere più facile il riciclo in nuove bottiglie trasparenti.

Lavazza

Il Manifesto della Sostenibilità del Gruppo Lavazza **"A goal in Every Cup"** è una dichiarazione programmatica che delinea la strategia di Sostenibilità del Gruppo. Si tratta di una strategia sempre più integrata nel business, che fa sì che ogni miscela sia il risultato di un lavoro che pone al centro i principi di sostenibilità delineati dall'Agenda 2030 sottoscritta nel 2017, all'interno della quale Lavazza ha individuato i **quattro pilastri di sostenibilità** prioritari, rispetto ai quali impegnarsi nei prossimi anni:

- Goal 5 - Uguaglianza di genere
- Goal 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica
- Goal 12 - Consumo e produzione responsabile
- Goal 13 - Agire per il clima.

Il gruppo Lavazza mira alla completa carbon neutrality

La fondazione Lavazza coinvolge oltre 130.000 coltivatori nei suoi progetti ed è attiva con 31 progetti su 19 Paesi

100%
dell'energia elettrica degli stabilimenti in Italia e Francia proviene da fonti rinnovabili

La gestione responsabile della catena di fornitura

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, Chef Express ha conseguito già dallo scorso periodo la conformità allo **Standard di Responsabilità Sociale SA8000** e valuta i fornitori 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.

Nel 2020 sono stati 38 i fornitori valutati secondo lo Standard, tre in più rispetto al 2019.

In questo modo, l'Azienda 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 nostra 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.

Chef Express ha definito responsabilità, modalità e strumenti per effettuare internamente sia una valutazione dei Rischi di violazione di Requisiti SA8000 nelle diverse catene di fornitura sia una Valutazione della capacità di influire o controllare tali situazioni, per arrivare a definire 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 al 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,

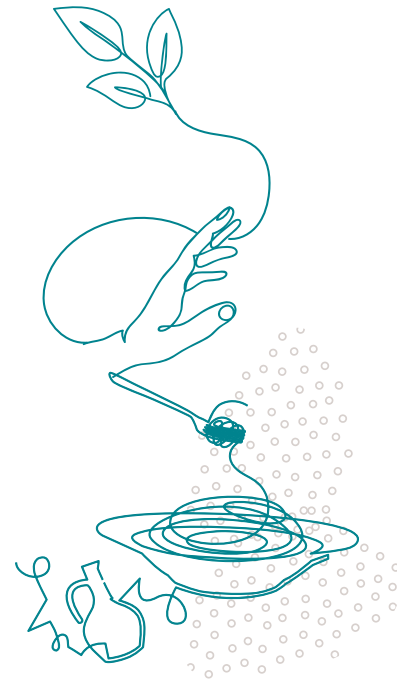
richiedere l'attuazione di azioni di miglioramento sulle condizioni di lavoro.

In futuro, inoltre, è prevista l'introduzione di una **politica per la valutazione delle forniture** attraverso indicatori e criteri ancor più focalizzati sulle tematiche di sostenibilità, sia sociale che ambientale.

L'obiettivo principale di questo strumento è quello di aumentare il livello di conoscenza, monitorare e ridurre progressivamente ulteriormente l'impatto ambientale dei prodotti che forniamo ai nostri Clienti, ad esempio tramite la riduzione dell'utilizzo di articoli monouso e packaging con materiali riciclabili o rinnovabili. Per rafforzare la rete virtuosa creata, l'Azienda proseguirà il consolidamento delle partnership in progetti innovativi, sostenibili e di ampio respiro come avviene già con i principali partner con cui collabora da anni.

Nel 2020 Chef Express ha posto attenzione in particolare anche alla catena di fornitura del cacao e alla fornitura di *servizi di food delivery*, rispettivamente con un focus sui temi della schiavitù e del traffico di minori nelle piantagioni di cacao della Costa d'Avorio e dello sfruttamento dei Riders, monitorando l'evoluzione delle cause in corso, richiedendo informazioni sui piani di miglioramento che le aziende denunciate hanno messo in atto sulle condizioni di lavoro nelle piantagioni e monitorando gli sviluppi normativi della situazione dei Riders per poter prendere provvedimenti adeguati nel rispetto dello **Standard SA8000**.

Per questi ultimi, in particolare Cgil, Cisl, Uil e Assodelivery, alla presenza del Ministro del Lavoro hanno recentemente siglato un protocollo quadro sperimentale per la legalità, contro il caporalato, l'intermediazione illecita e lo sfruttamento lavorativo nel **settore del food delivery**; inoltre, le aziende che operano nel settore adotteranno un codice etico e costituiranno un organismo di garanzia.



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, così come 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.



La selezione delle materie prime



I prodotti che Chef Express offre ai propri Clienti seguono, da un lato, l'esigenza di soddisfare le specifiche richieste previste dai bandi di gara e dagli Enti Concedenti; dall'altro - in particolare per i brand propri - l'Azienda opera autonomamente la definizione dell'offerta di ricette e, di conseguenza, la selezione degli ingredienti che vengono utilizzati.

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

con filiera tracciata e controllata, e di un'alimentazione equilibrata a base di cibi salutari.

In quest'ottica, Chef Express ha attivato un progetto in collaborazione con Coldiretti per la creazione di spazi di vendita di prodotti italiani garantiti dal **marchio FdAI - Firmato dagli Agricoltori Italiani** e selezionati da Filiera Agricola Italiana S.p.A. tra i produttori di **Campagna Amica** che valorizza i prodotti artigianali locali di alta qualità tipici dei territori.

Di seguito, alcuni dei prodotti selezionati con attenzione per garantire un'offerta sempre più sostenibile e responsabile.

Chef Express promuove le eccellenze gastronomiche italiane FdAI

Dal 2017, grazie all'accordo tra Chef Express e **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 ed espressivi 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 Biasoni - è di 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".





597.625

Numero totale Kg arance acquistate

213.318

Numero totale Kg arance FdAI

Una spremuta etica e di stagione

Nel periodo di stagionalità degli agrumi Chef Express si approvvigiona 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 2020 circa il **36% delle arance** utilizzate da Chef Express nei propri Punti di Vendita presentavano il marchio FdAI, per un totale di **213.318 kg** di arance.



120.396

Numero totale Kg caffè acquistati

6.295

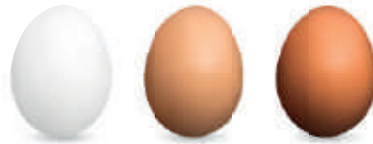
Kg di caffè acquistati da fonti sostenibili certificate

Una pausa caffè responsabile

Il caffè è uno di quei prodotti che fa parte dell'identità nazionale, la cui bontà è riconosciuta in tutto il mondo. Per offrire un caffè di alta qualità ai propri Clienti Chef Express si approvvigiona da partner prestigiosi come Lavazza che, oltre a produrre un caffè tra i più apprezzati dal mercato, adotta le certificazioni di sostenibilità **Rainforest Alliance** e **UTZ, Bio Organic** e **Fairtrade** per i propri prodotti. Attraverso questi standard si certificano, ad esempio, le condizioni di lavoro

e di sicurezza dei produttori di caffè, l'accesso ai servizi scolastici dei loro figli e il rispetto dell'ambiente attraverso pratiche agricole sostenibili.

Nel 2020 Chef Express ha acquistato **6,3 tonnellate** di caffè da fonti sostenibili certificate.



7.149

Numero totale Kg uova acquistate

2.539

Numero totale Kg uova conformi alla Policy Aziendale per il Benessere Animali da Allevamento.

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 a Chef Express 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'impegno di Chef Express è quello di garantire entro il 2024 dalle proprie filiere la totale eliminazione di uova e ovoprodotti provenienti da galline allevate in gabbia e in sistemi combinati. Nel 2020 l'Azienda si è approvvigionata per almeno il **35% di uova** provenienti da allevamenti **conformi alla Policy Aziendale per il Benessere Animali da Allevamento**, per un totale di circa **2.539 kg**.



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, come **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.

Chef Express, anche 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

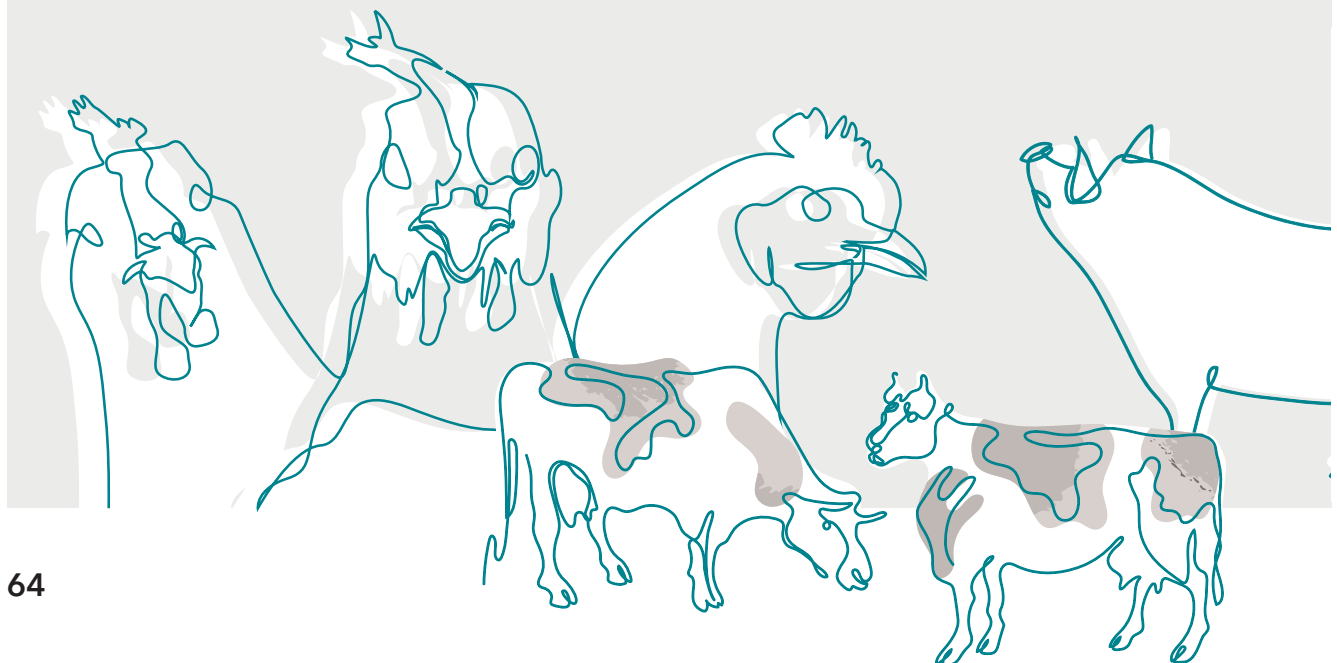
Nella consapevolezza che gli animali sono esseri senzienti e che un adeguato benessere animale non dipende solo dallo stato di salute fisica dell'animale, ma anche dal suo stato mentale e dalla capacità di esprimere comportamenti specie-specifici, nelle fasi di selezione e monitoraggio forniture, chiediamo 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.



La sostenibilità del packaging



In linea con le linee guida delle più recenti normative italiane ed europee e con la crescente sensibilità dei Consumatori, l'Azienda ha avviato un percorso per la conversione di gran parte del packaging all'utilizzo di **materiali riciclati, riciclabili e biodegradabili**. In particolare, per gli **articoli monouso** l'impegno è focalizzato sulla riduzione dell'utilizzo di materiali in plastica. Nel 2020 nei Punti Vendita è stata incrementata la distribuzione di bottiglie d'acqua della linea di prodotto **EcoGreen di San Benedetto**, per aumentare l'offerta ai Clienti di bottiglie d'acqua in plastica riciclata.



2.032.660

Numero totale bottigliette 50 cl

345.552

Numero totale in plastica riciclata



179.064

Numero totale bottigliette 75 cl

76.998

Numero totale in plastica riciclata

Le **altre bevande** offerte - quali vino, birra, soft drink, succhi, spremute - sono confezionate in bottiglie di vetro o lattina di alluminio, mentre le **stoviglie** sono realizzate in materiali riutilizzabili quali vetro e ceramica - e, se monouso, con materiali biodegradabili e compostabili. Infine, i **tovagliolini** e le **shopper** in carta certificata **FSC e/o riciclata**, priva di additivi, sono compostabili e biodegradabili.

Materiale	Numero pezzi acquistati nel 2020	Tipologia carta
SHOPPER	438.766	Certificata FSC misto a carta riciclata
TOVAGLIETTE	126.1500	Certificata FSC
TOVAGLIOLI	9.893.000	Certificata FSC
TOVAGLIOLI	1.288.299	Carta riciclata

Le linee guida Chef Express per la sostenibilità del packaging

Le linee guida aziendali predisposte per l'acquisto di prodotti di ristorazione, bevande, nonché degli alimenti per comporre l'offerta di menù, hanno l'obiettivo di **aumentare la percentuale di materiali riciclabili, rinnovabili o provenienti da riciclo**.

Per tutte le categorie, diamo priorità ai prodotti che comunicano in etichetta il materiale di cui è composto il packaging e il corretto conferimento nella raccolta differenziata. In dettaglio, i prodotti in carta (*tovaglioli, tovagliette, bustine, shopper* ecc.) devono soddisfare tre requisiti:

- provenienti da riciclo per almeno il 70%
- dotati di **certificazione FSC o PEFC** per la gestione sostenibile delle foreste
- dotati di certificazione di ridotto

impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita (**EU ECOLABEL**)

Ai **prodotti in legno**, come palette per il caffè o le posate, deve essere preferito l'utilizzo di una fibra alternativa (*come il bamboo o la bagassa di canna da zucchero*) e vengono rispettati gli stessi requisiti della carta.

I **bicchieri del bar e di caffetteria** devono essere preferibilmente in **Cartoncino e PLA**, ovvero bioplastica biodegradabile e compostabile.

Infine, i prodotti beverage sono preferibili con packaging di alluminio, o in alternativa in **plastica riciclata** almeno al **30%** o **Bio-plastica** con certificazioni di riciclo e compostaggio.



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.



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.

Chef Express riduce la plastica a bordo treno

Chef Express, mediante la società controllata Momentum Service Ltd, vanta una forte esperienza nella ristorazione a bordo treno testimoniata dalla presenza da circa 20 anni consolidata sui treni Eurostar.

L'attenzione alla sostenibilità a bordo treno è testimoniata dal riconoscimento ricevuto dalla **Sustainable Restaurant Association**, la quale valutando le performance sociali e ambientali del servizio offerto, ha attribuito un rating di tre stelle, il punteggio massimo ottenibile nella scala di valutazione proposta dall'associazione.

In particolare, sul tema dei materiali impiegati il servizio di ristorazione a bordo treno si è incentrato sulla forte riduzione dell'impiego della plastica attraverso la sostituzione di bicchieri e posante in plastica con alternative biodegradabili e l'utilizzo di bottiglie d'acqua realizzate con 50% di PET riciclato.

Queste misure hanno permesso di ottenere una **riduzione del 36%** nel biennio 2018-2019 e di mirare a un obiettivo del **-50% dell'utilizzo di plastica** nel 2020 rispetto all'anno precedente.



CAPITOLO 5

Qualità & 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.

La **Sicurezza Alimentare** e la **trasparenza delle informazioni** dei prodotti rappresentano le leve principali per il rapporto di fiducia instaurato con i Clienti, a partire da una gestione attenta della catena di fornitura, passando dalla selezione dei prodotti e dalla cura del servizio offerto, fino alla riduzione degli sprechi alimentari.

Per rispondere alle esigenze dei Clienti, 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, che garantiscono un **Sistema di Gestione della Qualità**, un **Sistema di Autocontrollo** basato sui principi dell'H.A.C.C.P. (*Hazard Analysis and Critical Control Points*), un **Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare** e 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.





Il **Piano di Autocontrollo** secondo i principi **H.A.C.C.P.** prevede infatti anche lo svolgimento di audit ed ispezioni presso i Punti Vendita, senza preavviso e almeno una volta l'anno, sia mediante personale interno sia mediante impiego di personale esterno di partner qualificati, con il fine di garantire il rispetto di tutti gli standard igienico-sanitari del Punto Vendita.

Periodicamente gli Ispettori e i campionatori impiegati, che si confrontano con la Direzione Qualità con cadenza almeno trimestrale, ricevono una formazione ad hoc, così come tutti i collaboratori vengono formati sulle norme della **Sicurezza Alimentare e dei Processi H.A.C.C.P.** per assicurare il rispetto degli standard igienico-sanitari.

Infine, gestendo marchi in licenza, Chef Express 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.

Customer Satisfaction & Mystery Shopper

Per monitorare in modo sistematico e strutturato la qualità dell'erogazione dei prodotti e servizi, 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 **Customer Satisfaction & Mystery Shopper**, svolgendo ogni anno almeno **2.300 rilevazioni** presso tutti i Punti di Vendita della catena.

Obiettivi principali trasversali per tutte le fasi sono quelli di **tutelare il brand** e l'immagine dell'Ente Concedente e di Chef Express, monitorando la performance di qualità del servizio prestato al fine di adottare 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 dei premi dedicati, legati non soltanto al conseguimento delle performance economiche, ma anche di quelle qualitative.



Verifiche e Audit

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 di Finanza)
- Direzione Qualità Aziendale
- Enti Concedenti
- Laboratorio di Analisi microbiologiche, chimiche ed Audit

Chef Express si avvale di laboratori di analisi microbiologiche e chimiche accreditati **ACCREDIA** per verificare la sicurezza delle referenze vendute e/o somministrate.

I dati sono sintetizzati mediante l'ausilio di una piattaforma dati e 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.

Nell'ultimo biennio non sono emersi elementi critici per la Salute & la Sicurezza del Consumatore né casi di Non Conformità correlate alle normative verificate.





Etichettatura e informazione trasparente

Prerequisito in tutte le attività svolte è quello di assicurare la conformità alla normativa vigente riguardo alle informazioni che sono riportate sull'etichetta dei prodotti, ponendo molta attenzione nella fase di selezione e valutazione dei fornitori.

Per i **prodotti food** il controllo si concentra in particolare sulle informazioni che riguardano gli allergeni e il contributo ad 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, il corretto smaltimento, l'utilizzo sicuro e, ove presenti, se i prodotti hanno caratteristiche di responsabilità ambientale e/o sociale. Per questi prodotti abbiamo 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.

Si segnala che nell'esercizio 2020, non sono state registrate non conformità con normative e/o codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.

Chef Express protagonista nell'iniziativa Foodservice di GS1 Italy

Con l'obiettivo di essere protagonisti sempre più attivi nella standardizzazione degli strumenti di tracciabilità e rintracciabilità e digitalizzazione nelle relazioni fra industria e ristorazione, nel 2019 abbiamo preso parte al Tavolo Tecnico avviato da GS1 Italy.

GS1 Italy è l'associazione che riunisce **35 mila** imprese di beni di consumo, con l'obiettivo di facilitare il dialogo e la collaborazione tra aziende, associazioni, istituzioni per creare valore, efficienza, innovazione, e dare più slancio alle imprese offrendo soluzioni concrete per la catena del valore, come i sistemi standard GS1.

Lo strumento più conosciuto è il codice a barre, usato in Italia e in oltre 150 paesi al mondo, che permette lo scambio di informazioni tra Industria e Distribuzione con chiarezza, semplicità e senza errori.

Con l'obiettivo di stabilire una collaborazione attiva tra tutti gli attori del settore e rendere la filiera del fuori casa più efficiente e digitale, **GS1 Italy** ha avviato l'iniziativa **Foodservice**,



con lo scopo di promuovere la definizione e condivisione di soluzioni e servizi di sistema per ottimizzare i processi operativi, ridurre inefficienze e migliorare la visibilità e tracciabilità dei prodotti.

L'**advisory team** a guida dell'iniziativa è composto dalle aziende più rappresentative dell'intero settore (*tra i quali produttori come Coca Cola, Ferrero, Lavazza, Nestlé, distributori come MARR, Metro e Unicom e operatori finali, tra cui Chef Express*).

Le priorità di intervento emerse dai tavoli di lavoro si focalizzano sulla necessità di:

1. **Costruire un linguaggio condiviso** attraverso la definizione di due strumenti di base, un albero delle categorie merceologiche e una segmentazione dei punti di consumo, per semplificare la

comunicazione tra partner e agevolare la collaborazione nella filiera

2. **Consolidare la conoscenza** e aumentare la diffusione dell'utilizzo degli standard GS1 per l'identificazione dei prodotti e relativi imballi
3. **Promuovere** l'adozione di sistemi digitali per automatizzare lo scambio delle informazioni e le anagrafiche dei prodotti tra attori della filiera
4. **Digitalizzare il processo order-to-cash** attraverso lo scambio elettronico dei documenti commerciali: ordine, conferma d'ordine, avviso di consegna, documento di trasporto e fattura attraverso uno standard comune che agevoli l'operatività delle aziende
5. **Standardizzare le informazioni** relative al ciclo di vita del prodotto e al suo percorso lungo la filiera al fine di garantire una migliore tracciabilità dei prodotti e trasparenza verso i consumatori, le Imprese ed Enti a vario titolo coinvolti.

La riduzione degli scarti alimentari



Secondo i dati FAO sono 1,6 miliardi le tonnellate di cibo che vengono sprecate ogni anno, pari a circa un terzo della produzione totale di cibo destinato al consumo umano.

In particolare, in Italia ogni anno finiscono nei rifiuti tra i 10 e 20 milioni di tonnellate di prodotti alimentari e lo spreco di tali risorse costa oltre 2.000 miliardi di euro.

Un dato allarmante, specchio dell'insostenibilità dei modelli di produzione e consumo, che contraddistingue ancora oggi la filiera agroalimentare.



ECCEDENZE ALIMENTARI

-34%

VALORE DEGLI SCARTI ALIMENTARI DEI PUNTI VENDITA NEL 2020, RISPETTO AL 2019

119.265.22€

DI ALIMENTI RECUPERATI E DONATI

Nel settore della ristorazione, 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 direttrice di azione è data dall'**uso trasversale degli ingredienti** in diverse ricette e

format. Ad esempio, quando nell'ambito dei Punti di Vendita coesistono due o più brand, le stesse materie prime saranno previste all'interno di ricette diverse, per una gestione efficiente e ottimizzata.

Le buone pratiche per la riduzione dello spreco alimentare



All'interno dei Punti Vendita mettiamo in atto determinate pratiche per la riduzione degli sprechi alimentari e, di conseguenza, la produzione di rifiuti.

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'analisi di tutti i processi, per identificare i tipi e le fonti di generazione di rifiuti in loco, compresi i rifiuti alimentari liquidi (*quali le bevande*), e 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 ai giorni feriali, alla stagione e a fattori esterni come festività o grandi eventi e dell'utilizzo di cibo in surplus o 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



Le chiusure imposte da Decreto Ministeriale per l'emergenza sanitaria da Covid-19 hanno portato nel 2020 a una **riduzione del 34% degli scarti alimentari** rispetto all'anno precedente, in un biennio difficile che ha visto diminuire in modo considerevole i volumi di vendita.

KPI - Performance scarto alimentare	2020	2019	Δ %
Scarti alimentari (€)	1.152.474	1.757.381	-34%
Punti Vendita monitorati (N.)	122	124	-2%

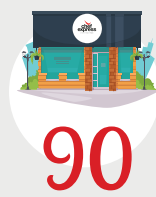
Al fine di adottare una corretta gestione alimentare contro gli sprechi e la produzione di rifiuti, Chef Express ha da tempo attivato delle partnership apposite con soggetti operanti sull'intero territorio nazionale - in particolare con **Banco Alimentare** - offrendo un contributo a sostegno di famiglie bisognose.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, l'Azienda sta valutando 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 di creare una sempre maggiore consapevolezza sul tema.

L'iniziativa #Altripasti con Banco Alimentare



REGIONI D'ITALIA



PUNTI VENDITA COINVOLTI



KG DI PRODOTTI DONATI

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 le famiglie messe in difficoltà dal periodo di emergenza sanitaria.

Grazie al progetto, sono stati **donati circa 30.000 pasti** tramite prodotti di prima necessità (*farina, zucchero, pane, burro*), snack (*salati, dolci*) e poi passare a formaggi, affettati, che 60 Punti Vendita di Chef Express hanno messo a disposizione dal 2 aprile del 2020.

Un aiuto concreto e tempestivo ai cittadini con difficoltà ad accedere ai beni di prima necessità.

Nel corso dell'anno l'iniziativa si è estesa dai 60 locali iniziali dislocati in 8 regioni d'Italia a **90 locali** arrivando a coprire **14 regioni** d'Italia (*Lombardia, Toscana, Emilia-Romagna, Veneto, Lazio, Piemonte, Sicilia, Puglia, Marche, Liguria, Abruzzo, Sardegna, Campania, Trentino*).



PASTI DONATI

Il totale dei pasti donati nel 2020 corrisponde alla cifra di **119.265,22 €**

**Gli sprechi
non li digeriamo.**



Basta un gesto.



CAPITOLO 6

Il rapporto con il Cliente e la comunità

Chef Express non è solo ristorazione dedicata a chi viaggia, ma un insieme di servizi offerti, fatti di attenzioni e soluzioni per garantire un'esperienza di gusto e di confort, mettendo al centro la soddisfazione delle esigenze del Cliente.

Alla luce della fase emergenziale da Covid-19 ancora attiva, prosegue l'adozione di procedure finalizzate a rendere sicura e piacevole l'esperienza di viaggio, informando i Clienti circa i comportamenti da adottare, fornendo gel igienizzante, installando pannelli protettivi in prossimità delle casse e prevenendo metodi di pagamento in modalità contactless.

Consapevole dell'importanza della prevenzione per mitigare i rischi derivanti dall'infezione, Chef Express ha lavorato con l'Organismo di Certificazione internazionale DNV GL per garantire la massima tutela di Salute & Sicurezza dei nostri Dipendenti e Clienti, seguendo le procedure previste dal **Protocollo "Stay Safe"**.

Il Protocollo prevede una serie di misure operative, attuate e comunicate con apposite segnaletiche nei Punti Vendita, suddivise in **tre macro-gruppi**: la pulizia e implementazione dei presidi medico sanitari, il distanziamento fisico e sociale e le pratiche comportamentali di sicurezza.

Chef Express non è solo ristorazione dedicata a chi viaggia, ma un insieme di servizi offerti, fatti di attenzioni e soluzioni per garantire un'esperienza di gusto e di confort, mettendo al centro la soddisfazione delle esigenze del Cliente.

 **Self Ordering Service**

Non solo efficienti strumenti interattivi ma veri e propri fornitori di esperienze

+100 Casse Kiosk digitali

Veloci e Convenienti

 **Digital Community**

Un ambiente in cui re-incontrare i clienti digitalmente

Fidelity Program

Store Locator

Promozioni

Pianificazione della sosta





La digitalizzazione del servizio

Per un'azienda che mira al miglioramento continuo, l'ascolto del Cliente e la raccolta di feedback sulla qualità del servizio erogato costituiscono il punto di partenza.

Negli ultimi anni, 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 al sito web e all'App Mobile. L'ultimo anno, in particolare, ha visto una decisa accelerazione dei progetti di digitalizzazione, anche per far fronte alla gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

L'implementazione del CRM ci ha permesso di sviluppare un sistema di raccolta dei feedback puntuale e integrato su tutte le piattaforme dove siamo presenti.

In questo modo, viene favorito il processo di invio e di risposta per segnalazioni di reclamo o richieste, che i Clienti possono esprimere direttamente attraverso l'applicazione Mobile, i Social (*Instagram, LinkedIn e Facebook*), Google o il sito web aziendale.

Se ricevere un feedback è importante, ancora di più lo è dare una pronta risposta: dal momento in cui si registra un reclamo, l'impegno è quello di fornire una risposta completa non oltre 3 giorni dall'accaduto.

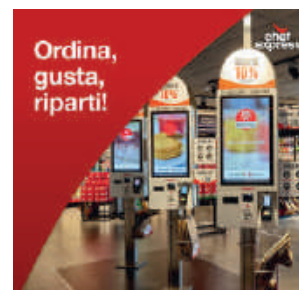
Con cadenza mensile, la reportistica delle recensioni ricevute viene analizzata e condivisa con le funzioni aziendali interessate, in particolare l'ufficio **Qualità e Operation**, che in seguito programmano e attuano gli interventi necessari.

La digitalizzazione passa anche dall'offerta di nuove modalità d'acquisto ed erogazione dei prodotti: tra il 2019 e il 2020 abbiamo potenziato il sistema di Kiosk, che progressivamente stiamo attivando per tutti i Punti di Vendita.

I Kiosk sono casse automatiche digitali rivolte ai Clienti per la raccolta dell'ordine e pagamento elettronico, che hanno aiutato, soprattutto in questo periodo di crisi sanitaria, a rispettare le norme sul distanziamento sociale imposte dalle disposizioni ministeriali.

Le casse automatiche digitali non hanno introdotto solamente una nuova modalità di interazione con il Cliente, ma ci hanno anche consentito di implementare 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.



+34.000 like
+20.000 impression mensili
+2.000 visitatori mensili



+75k download

L'App Mobile Chef Express

A maggio 2019 abbiamo lanciato l'applicazione "Chef Express" che ha coinciso con un importante rinnovamento del **Programma Fedeltà al 100% digitale** dedicato ai nostri Clienti.

Il lancio del Programma Fedeltà è avvenuto in collaborazione con le stazioni Radio e di Mediaset, dando ogni giorno - nel periodo dal 26 agosto al 22 settembre 2019 - la possibilità di vincere un buono Volagratis da 500€ ed un'estrazione finale del valore di un'automobile.



Comunicare la Sostenibilità

Comunicare gli impegni che abbiamo assunto sul fronte della sostenibilità verso i nostri stakeholder è fondamentale per contribuire a diffondere la cultura della responsabilità sociale d'impresa: sia all'interno dell'Azienda, 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 nuova sezione di Sostenibilità del sito web aziendale

Tramite la nuova 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

A partire da maggio dal 2021, è previsto un piano di comunicazione legato alla sostenibilità, con contenuti divulgati con cadenza mensile attraverso DEM (*Direct E-mail Marketing*).

Nello specifico, lo strumento permetterà di veicolare le principali iniziative introdotte da Chef Express sui temi della sostenibilità, declinando i singoli interventi in base ai **Sustainable Development Goals** dall'Agenda 2030.

La comunicazione in-store

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

Tra questi, verranno divulgati i nuovi progetti in fase di avvio che riguardano il miglioramento della raccolta differenziata e alle 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 CO2 evitate grazie all'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili.



Chef Express per la comunità



Gli strumenti di comunicazione in-store possono fungere da supporto per dare voce e concretizzare le collaborazioni con altre aziende e con enti del territorio, tramite la raccolta di fondi, donazioni e sponsorizzazioni.

Attraverso i Punti Vendita e come Azienda, Chef Express è orgogliosa di impegnarsi in progetti che hanno un impatto reale a livello locale e contribuendo agli SDGs in linea con la strategia di Sostenibilità.

Di seguito i progetti presi a cuore



Save the Children

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.

Nelle aree di ristorazione autostradali di Chef Express, dotate di nuovi Kiosk digitali cashless, per ogni transazione effettuata ai Kiosk in modalità contactless con Mastercard, i Clienti hanno contribuito a sostenere il programma "Riscriviamo il futuro" di Save the Children, con una **donazione complessiva di 100.000 euro.**

L'iniziativa è stata possibile solo grazie al percorso di digitalizzazione intrapreso da Chef Express, a dimostrazione di come gli investimenti effettuati per accelerare sui pagamenti digitali possano offrire anche opportunità operative innovative ed efficaci nelle raccolte fondi per questa iniziativa benefica.



Adotta un malato di tumore e la sua famiglia assistiti da ANT

Fondazione Assistenza Nazionale Tumori Italia Onlus rappresenta la più ampia realtà non profit per l'assistenza specialistica domiciliare ai malati di tumore e la prevenzione gratuita.

Ad oggi ha curato oltre 130.000 persone in 11 regioni italiane: ogni anno 10.000 persone vengono assistite nelle loro case.



La delegazione di Vignola (MO) offre assistenza gratuita tramite un'équipe medica composta da un medico, due infermieri e una psicologa, assistendo più di 2.500 persone.

Per l'anno 2020, Chef Express ha deciso di "adottare" due famiglie e di sostenere progetti di prevenzione oncologica a favore dei cittadini del Distretto di Vignola (MO), offrendo così un aiuto concreto attraverso cure mediche, reperibilità H24 e assistenza psicologica sia per il paziente sia per i familiari.



Niente ferma un sorriso

La campagna lanciata da Associazione Italiana Persone Down (AIPD) con lo slogan "Niente ferma un sorriso" è stata ideata in occasione della giornata nazionale delle persone con la Sindrome di Down.

L'iniziativa ha l'intento di attirare l'attenzione delle istituzioni sanitarie su una possibile fragilità della sindrome di down alle infezioni respiratorie da Covid-19.

Inoltre, nel 2020 le tradizionali barrette di cioccolato vendute da AIPD, grazie all'importante sostegno della catena Chef Express, non sono state distribuite solamente nelle grandi piazze italiane, ma anche in 14 Punti Vendita dell'Azienda in occasione proprio della **Giornata nazionale delle persone con la Sindrome di Down**.

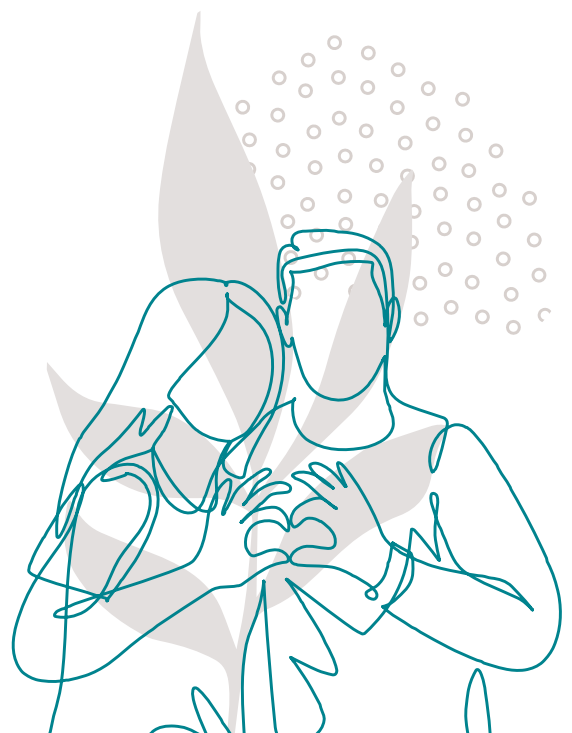


Chef Express & Telefono Azzurro

Chef Express ha creduto nel progetto di Telefono Azzurro fin dalle sue origini, 25 anni fa.

La bontà e le nobili finalità del progetto hanno portato l'Azienda a sostenere la prima realtà che ha creato un servizio diretto di ascolto per i bisogni sociali tramite la comunicazione telefonica, novità assoluta per i tempi, successivamente adottata anche da molte altre realtà e associazioni.

Nel 2019 Chef Express ha ospitato un convegno e una cena charity per la presentazione del bilancio sociale dell'associazione, negli spazi romani dell'Harry's Bar Trevi Hotel & Restaurant.





Grazie.
Una piccola parola,
per un grande impegno.





CAPITOLO 7

La tutela dell'ambiente



I Sistemi di Gestione

Chef Express è da sempre impegnata 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 produttivi e dei Punti Vendita.

Allo scopo di **ottimizzare le risorse** disponibili, perseguiamo l'obiettivo di ridurre e **monitorare i nostri consumi** d'acqua e di energia e la produzione di rifiuti, favorendone il recupero in ottica circolare. Inoltre, attuiamo una costante **politica di sensibilizzazione** dei nostri operatori e Clienti verso i valori del rispetto dell'ambiente e della salvaguardia delle risorse naturali.

L'attenzione al tema ambientale è ulteriormente confermata dalla conformità di 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.

Considerando che la produzione di energia è responsabile di oltre il 75% delle emissioni clima alteranti dell'UE e che l'ambiente costruito è responsabile da solo di oltre il 40% dei consumi di energia, le politiche d'intervento di Chef Express sono focalizzate sull'implementazione di misure volte a favorire la produzione e l'approvvigionamento di **energia da fonti rinnovabili**, oltre che al miglioramento dell'**efficienza energetica** dei propri esercizi commerciali.

Per quanto riguarda le **risorse idriche**, i cambiamenti climatici sono causa di un deterioramento sia in termini qualitativi che quantitativi.

Considerante che tale situazione già ad oggi interessa oltre 100 milioni di europei residenti in aree soggette a stress idrico, Chef Express ritiene fondamentale implementare specifiche misure sul fronte dell'efficientamento delle risorse idriche e del monitoraggio dei consumi e adotta politiche di analisi e acquisto dei prodotti per la pulizia a basso impatto.

UNI EN ISO 14001:2015
Sistema di Gestione Ambientale

SISTEMI DI GESTIONE DEDICATI ALL'AMBIENTE

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.

Efficienza idrica



Il consumo delle risorse idriche per Chef Express si concentra nell'uso dei servizi igienici messi a disposizione del pubblico e in parte residuale, all'interno dei Punti Vendita, per l'utilizzo delle lavastoviglie.

Ai fini dell'efficientamento dell'utilizzo delle risorse idriche presso i propri Punti Vendita ha:

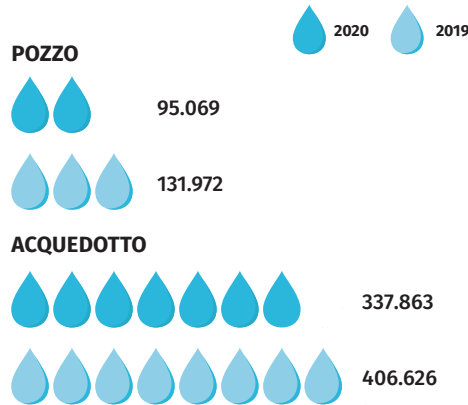
- adottato degli accorgimenti per la riduzione del fabbisogno idrico nei servizi igienici per il pubblico, quali servizi a secco e rubinetteria a ridotto consumo idrico;
- implementato un sistema di emungimento di acque di falda, laddove possibile, per evitare di sottrarre acqua potabile al territorio;
- installato un sistema di recupero delle acque grigie che vengono recuperate per gli scarichi dei servizi igienici presso l'Area di Servizio di Fabro Est.

I **consumi idrici** del 2020 si sono ridotti del 20% rispetto all'anno precedente per l'effetto congiunto delle azioni di efficientamento e per la contrazione dei volumi di attività causata dalla crisi pandemica da Covid-19.

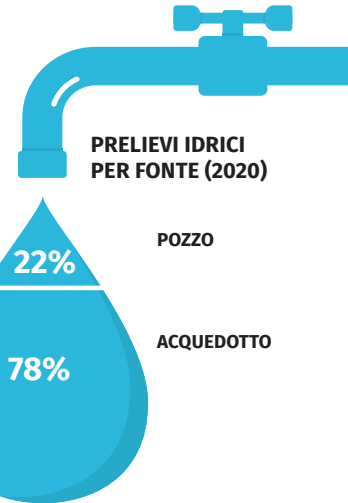
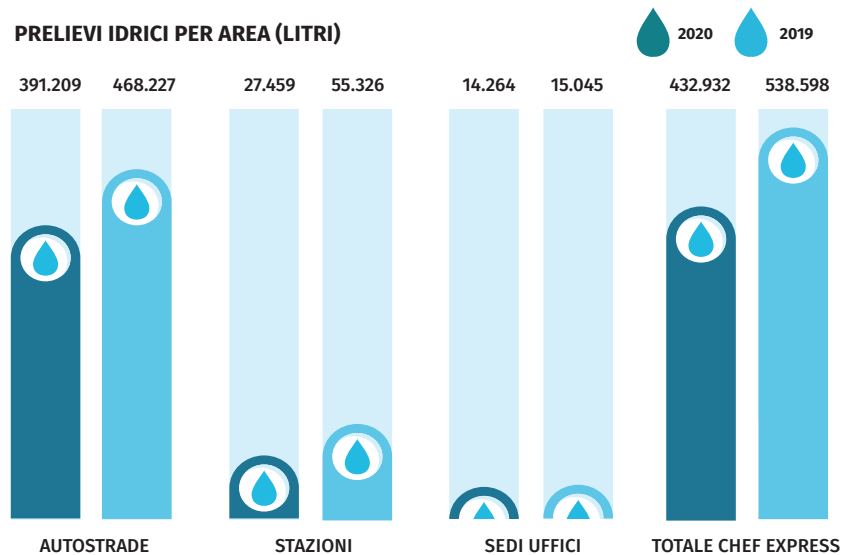
L'acqua utilizzata nel totale dei Punti Vendita proviene da **pozzo** (22%) o dall'**acquedotto comunale** (78%) e viene impiegata per il 90% nelle aree di servizio autostradali, dove si concentrano gli interventi di efficientamento e monitoraggio dei consumi idrici.

Dopo l'utilizzo, l'acqua viene conferita rispettando tutti gli standard di qualità previsti dai limiti di legge, sia che si tratti del conferimento in pubblica fognatura dei reflui del Punto Vendita, sia che si tratti di recapito in acque superficiali. Inoltre, sono previsti dei **punti di prelievo** a monte ed a valle dei sistemi di depurazione per poter campionare le acque nelle due fasi, al fine di verificare l'efficienza e l'efficacia dell'impianto di depurazione. Nell'ultimo anno Chef Express ha intrapreso un'importante attività per **monitorare i consumi idrici** e contrastare il fenomeno delle

PRELIEVI IDRICI TOTALI (LITRI)

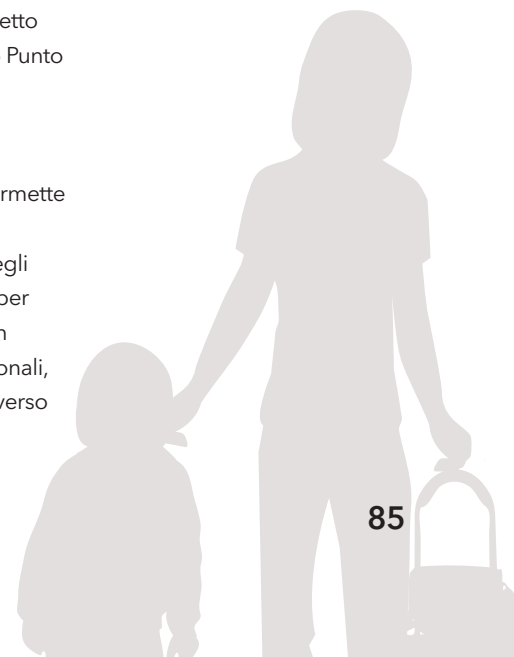


PRELIEVI IDRICI PER AREA (LITRI)

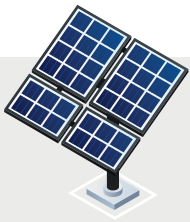


dispersioni idriche, installando nei Punti Vendita un totale di **50 sistemi di "alert perdite"**: attraverso strumenti digitali con collegamento da remoto, il sistema permette di ricevere un avviso in tempo reale, attraverso l'invio di e-mail, in caso di consumi anomali rispetto alle soglie di consumo medie del singolo Punto Vendita impostate sul sistema.

Ogni inizio settimana, il sistema redige automaticamente una reportistica che permette di analizzare i dati di consumo e di costo, consentendo il confronto con i risultati degli anni precedenti e con il budget previsto per l'anno in corso. I report sono condivisi con figure aziendali tecnico-operative e gestionali, al fine di intraprendere azioni congiunte verso l'obiettivo di riduzione dei consumi.



Efficienza energetica



215.266

**KWH ENERGIA ELETTRICA
AUTOPRODOTTA E CONSUMATA
DAI PROPRI IMPIANTI
FOTOVOLTAICI NEL 2020**

40% UFFICI SEDE

53% AUTOSTRADE

7% STAZIONI

34.350.415

**KWH DI ENERGIA
ELETTRICA CONSUMATA
(-32% RISPETTO AL 2019)**

215.266

**KWH DI ENERGIA
PRODOTTA DA PROPRI
IMPIANTI FOTOVOLTAICI**

350

**KWH PICCO PER PRODUZIONE
DI ENERGIA RINNOVABILE
DA 2.450 MQ DI IMPIANTI
FOTOVOLTAICI**

100%

**DI ENERGIA ACQUISTATA
CON GARANZIA D'ORIGINE
DA FONTI RINNOVABILI**

61

**PUNTI VENDITA DOTATI DI
SISTEMA DI MONITORAGGIO
DEI CONSUMI REAL-TIME**

Con l'obiettivo di ottenere una riduzione dei consumi di energia all'interno dei propri Punti Vendita, Chef Express è intervenuta attraverso diverse azioni di efficientamento e riduzione degli sprechi che hanno previsto:

- l'installazione di impianti di **energia rinnovabile**;
- il rifacimento e l'aggiornamento degli impianti per la **climatizzazione** degli ambienti (*riscaldamento e climatizzazione*);
- l'installazione di **sistemi di illuminazione a led**, di lavastoviglie e forni con sistema di **recupero di vapore** all'interno dei Punti Vendita.

L'impegno prosegue con l'implementazione di attività innovative, quali:

Sistema Power Sines, un sistema capace di controllare l'efficienza energetica su tutti i carichi elettrici presenti all'interno dei locali, 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, 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.

Sistema di Building Automation in 30 aree di servizio per una gestione integrata ed automatizzata delle risorse energetiche.

Per ridurre il proprio impatto ambientale per l'energia elettrica consumata, dal 2016 Chef Express ha scelto di **acquistare tutta l'energia elettrica certificata al 100% da fonte rinnovabile con Garanzia d'Origine** e in 8 aree di servizio autostradale ha installato **impianti fotovoltaici** che permettono di far fronte a gran parte del fabbisogno di energia elettrica dei Punti Vendita.

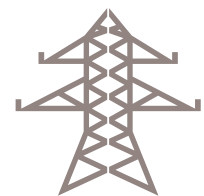
Grazie alle azioni di efficientamento, oltre che alla contrazione dei volumi di attività causata

dalle limitazioni imposte per il Covid-19, **i consumi energetici totali nel 2020 si sono ridotti del 32%** (*Gasolio -32%, GPL -21%, Energia elettrica -32% e Gasolio per autotrazione -27%*). Di questi, i consumi di Gasolio e GPL per impianti sono impiegati prevalentemente per le centrali termiche delle aree di servizio autostradali che saranno progressivamente oggetto di **interventi di revamping**, mentre la maggior parte dei consumi energetici si basa sull'utilizzo di energia elettrica (95%).

CONSUMI ENERGETICI PER FONTE (GJ) 2020

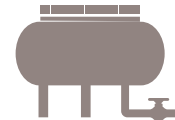


**GASOLIO
PER AUTO AZIENDALI
2,11%**



**ENERGIA
ELETTRICA
95,43%**

**GASOLIO
PER IMPIANTI
2,15%**



**GPL PER IMPIANTI
0,31%**

Per il monitoraggio dei consumi energetici, Chef Express ha installato un **Sistema di monitoraggio in real-time** in 61 Punti Vendita, che, attraverso dei 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 di monitoraggio è attualmente in corso su tutte le aree di servizio autostradali e sui principali locali della **divisione urbana**.

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

Emissioni



Per **ridurre le emissioni di CO₂** derivanti da combustibili fossili, Chef Express sta progressivamente sostituendo le centrali termiche a gasolio o GPL con impianti di climatizzazione ad alta efficienza mediante l'utilizzo di pompe di calore nei Punti Vendita (9 Punti Vendita nell'ultimo biennio) e monitora le emissioni in atmosfera grazie a sistemi di monitoraggio della qualità dell'aria installati presso i locali.

Nel 2020, le **emissioni di gas a effetto serra** imputabili alle attività di Chef Express si sono **ridotte notevolmente** rispetto all'anno precedente (-34%), anche per l'effetto della contrazione dei consumi energetici dovuta alla crisi pandemica da Covid-19.

Le emissioni provengono per la maggior parte dal consumo di gas per alimentare gli **impianti di refrigerazione** (71%)

EMISSIONI SCOPE 1

Emissioni gas serra generate direttamente dall'Organizzazione, derivanti da impianti di combustione di combustibili fossili utilizzati per il funzionamento degli impianti e dal parco auto aziendale.

EMISSIONI SCOPE 2

Emissioni indirette di gas serra derivanti dalla generazione di energia elettrica acquistata.

Location Based

si riferisce alle emissioni derivanti dai fattori di emissione relativi al mix energetico nazionale.

Market Based

si riferisce alle emissioni derivanti dal provider di energia elettrica che l'organizzazione ha appositamente scelto.

Nel caso in cui un'Organizzazione decida di approvvigionarsi per il 100% da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine come Chef Express, **le emissioni Market Based sono pari a zero**. Diversamente, sono calcolate con fattori di emissione che rappresentano il *residual mix*, ovvero l'energia e le emissioni non monitorate e non reclamate da fonti rinnovabili.

16.600

TONNELLATE DI CO₂ EVITATE, GRAZIE ALL'ACQUISTO DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI CON GARANZIA D'ORIGINE E ALL'AUTOPRODUZIONE DA PANNELLI FOTOVOLTAICI

-34%

RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA DI CHEF EXPRESS NEL 2020

-6.400

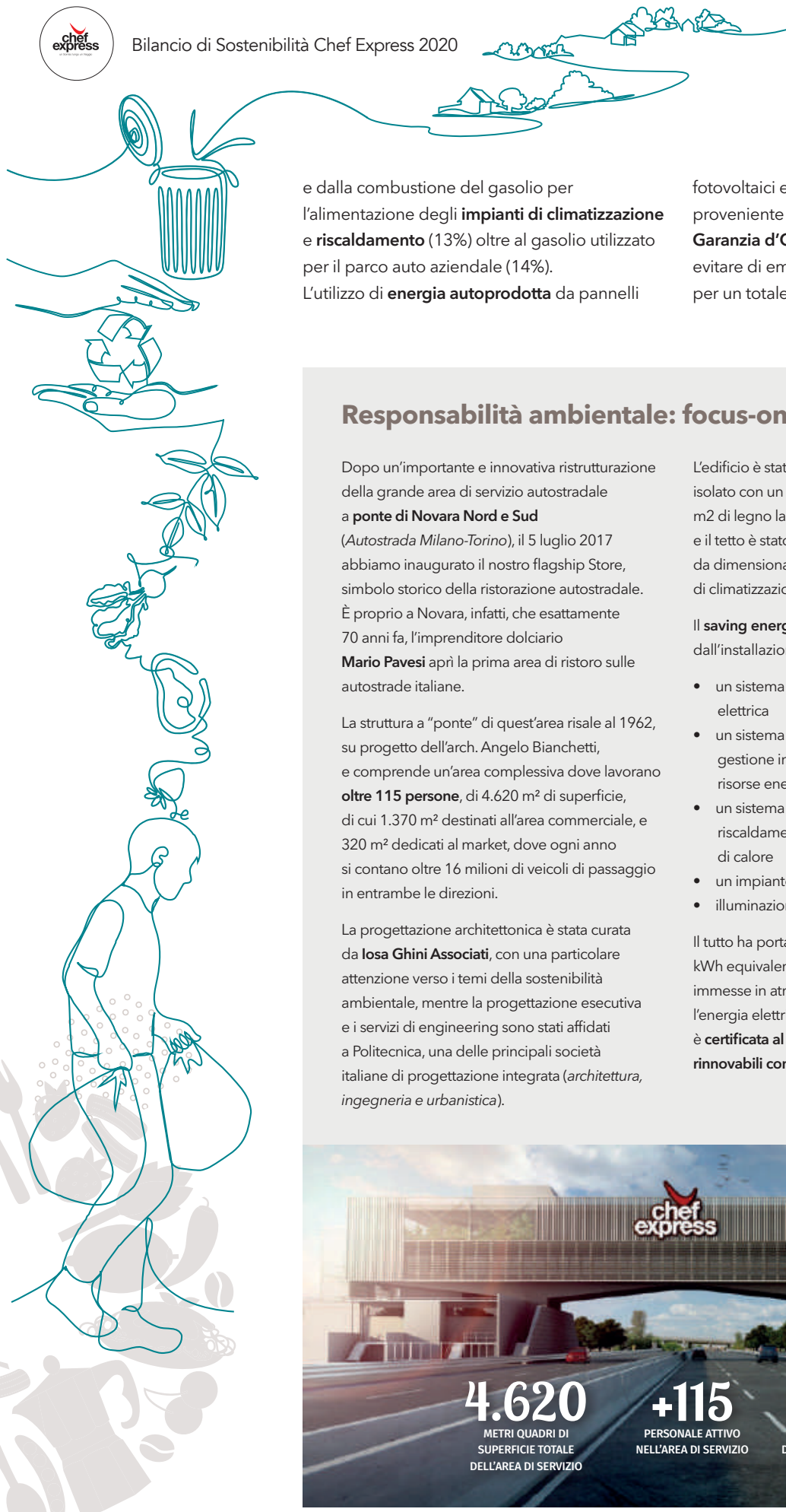
TONNELLATE DI CO₂ EQUIVALENTE RISPETTO AL 2019

SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE	2020	2021	Δ %
tCO ₂ da consumi di gasolio per impianti	204,77	299,36	-32%
tCO ₂ da consumi di GPL per impianti	26,42	33,63	-21%
tCO _{2,e} da consumi di gasolio per auto aziendali	209,54	288,80	-27%
tCO _{2,e} da F-gas per impianti di refrigerazione	1.115,94	1.211,04	-8%

SCOPE 2 - EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA	2020	2021	Δ %
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Location - Based)	10.752,57	16.888,41	-36%
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Market - Based)	0	0	-
tCO _{2,e} Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 Location - Based	12.309,25	18.721,25	-34%
tCO _{2,e} Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 Market - Based	1.556,68	1.832,83	-11%

CO₂ EVITATA

tCO ₂ da acquisto di energia elettrica con Garanzia d'Origine	16.497,18	23.417,09	-30%
tCO ₂ evitata da energia elettrica autoprodotta	104,04	111,39	-7%



e dalla combustione del gasolio per l'alimentazione degli **impianti di climatizzazione e riscaldamento** (13%) oltre al gasolio utilizzato per il parco auto aziendale (14%). 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 nell'aria emissioni inquinanti per un totale di **16.497 tonnellate di CO₂**.

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 abbiamo inaugurato il nostro 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'arch. Angelo Bianchetti, e comprende un'area complessiva dove lavorano **oltre 115 persone**, di 4.620 m² di superficie, di cui 1.370 m² destinati all'area commerciale, e 320 m² 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 1000 m² 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 CO₂ 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**.





Area di servizio
Novara Ponte

Gestione e recupero dei rifiuti



100%

DI RACCOLTA
DIFFERENZIATA

76,85%

RIFIUTI INVIATI
A RICICLO
(NEI 30 PUNTI VENDITA
MONITORATI)

1.226

TONNELLATE
DI RIFIUTI PRODOTTI

-39%

DI RIFIUTI PRODOTTI
RISPETTO AL 2019

La gestione sostenibile dei propri rifiuti, con un occhio di riguardo alla loro possibile ulteriore valorizzazione in ottica di economia circolare, rappresenta uno degli elementi cardine della strategia di Sostenibilità adottata da Chef Express.

La genesi dei rifiuti e la loro gestione rappresenta un indicatore della sostenibilità ambientale per l'azienda, la quale si è posta in tal senso 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.

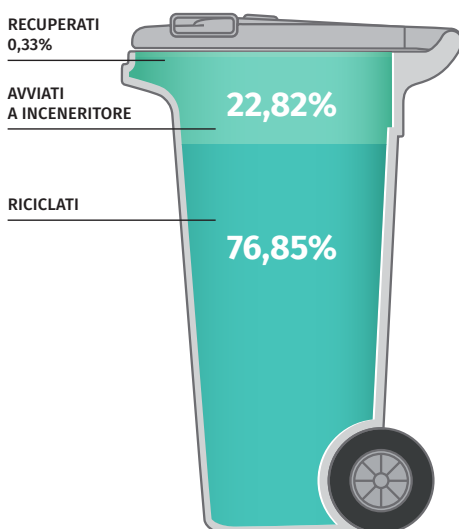
Ove necessario, ci avvaliamo di partner specializzati in grado, grazie alle proprie competenze, di supportarci nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità prefissati sul tema: tra questi **Green Up**, azienda privata italiana, che può vantare una pluriennale esperienza nel settore della gestione 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 nata tra le due aziende 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.

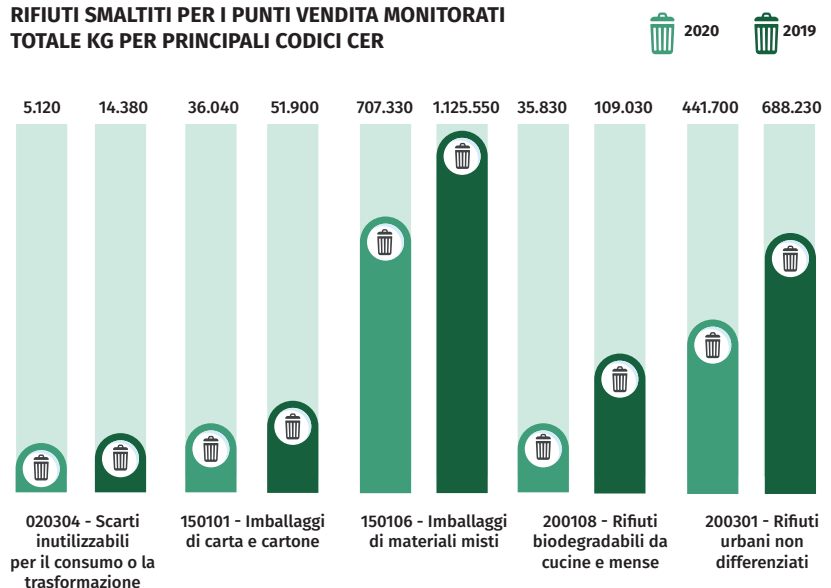
Attraverso il monitoraggio dell'andamento dell'attività, a partire dalla produzione del rifiuto sino allo stoccaggio nel deposito, la partnership ha l'obiettivo di tradurre in pratica le teorie dell'economia circolare e Zero Waste, per la raccolta differenziata dei rifiuti e, ove non possibile, lo smaltimento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

Grazie al supporto di partner specializzati, alcuni Punti Vendita Chef Express sono dotati di apposite isole ecologiche dedicate alla raccolta differenziata. Mediante tali installazioni, anche i Clienti divengono parte attiva nel percorso di miglioramento della raccolta differenziata. Il progetto è inoltre accompagnato dall'installazione di appositi **Eco-Compattatori**, destinati a favorire la corretta raccolta delle

DESTINAZIONE DI SMALTIMENTO DEI RIFIUTI MONITORATI - 2020



RIFIUTI SMALTITI PER I PUNTI VENDITA MONITORATI TOTALE KG PER PRINCIPALI CODICI CER



A 35 Brebemi e Chef Express insieme per il riciclo della plastica



Nel 2019 Chef Express con Brebemi, società che gestisce l'autostrada A35, nota anche con la sigla **BreBeMi** dalle iniziali delle tre province interessate Brescia, Bergamo e Milano, nell'ambito delle strategie per la **riduzione dei rifiuti e il riciclo dei materiali in plastica**, hanno attivato un **servizio ecologico promozionale presso l'Area di Servizio "Adda Nord"**.

Il progetto consistente nella installazione di una postazione automatica di raccolta

differenziata premiante per la **raccolta di bottiglie in plastica monouso PET**.

La postazione consente lo smaltimento delle bottiglie monouso utilizzate mediante il loro conferimento in una apposita **macchina compattatrice "mangiaplastica"**.

Ad ogni conferimento la macchina rilascia automaticamente all'utente un buono sconto del 10% sui prodotti di consumo principali individuati da Chef Express e presenti presso il Punto Vendita dell'Area di Servizio Adda Nord,

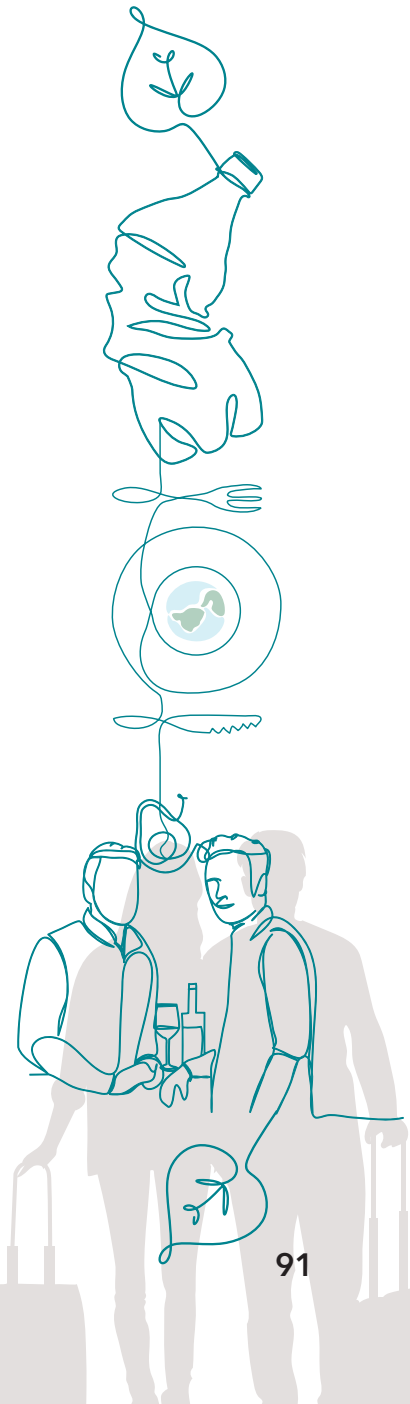
bottiglie ad uso alimentare in PET in modo da avviarle al riciclo, attraverso la virtuosa filiera, per la produzione di PET riciclato (rPET) idoneo al contatto alimentare.

Oltre alla **differenziazione dei rifiuti**, l'impegno 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, in ottica di riduzione degli scarti.

I prossimi passi in questo percorso sono rappresentati dalla **valorizzazione dei rifiuti organici (CER 200108)** in ottica di economia circolare, come il recupero dei fondi di caffè per generare nuovi materiali o il recupero delle bucce di arance per la produzione di filato da utilizzare nell'industria del tessile, grazie alla collaborazione con un partner specializzato sul tema.

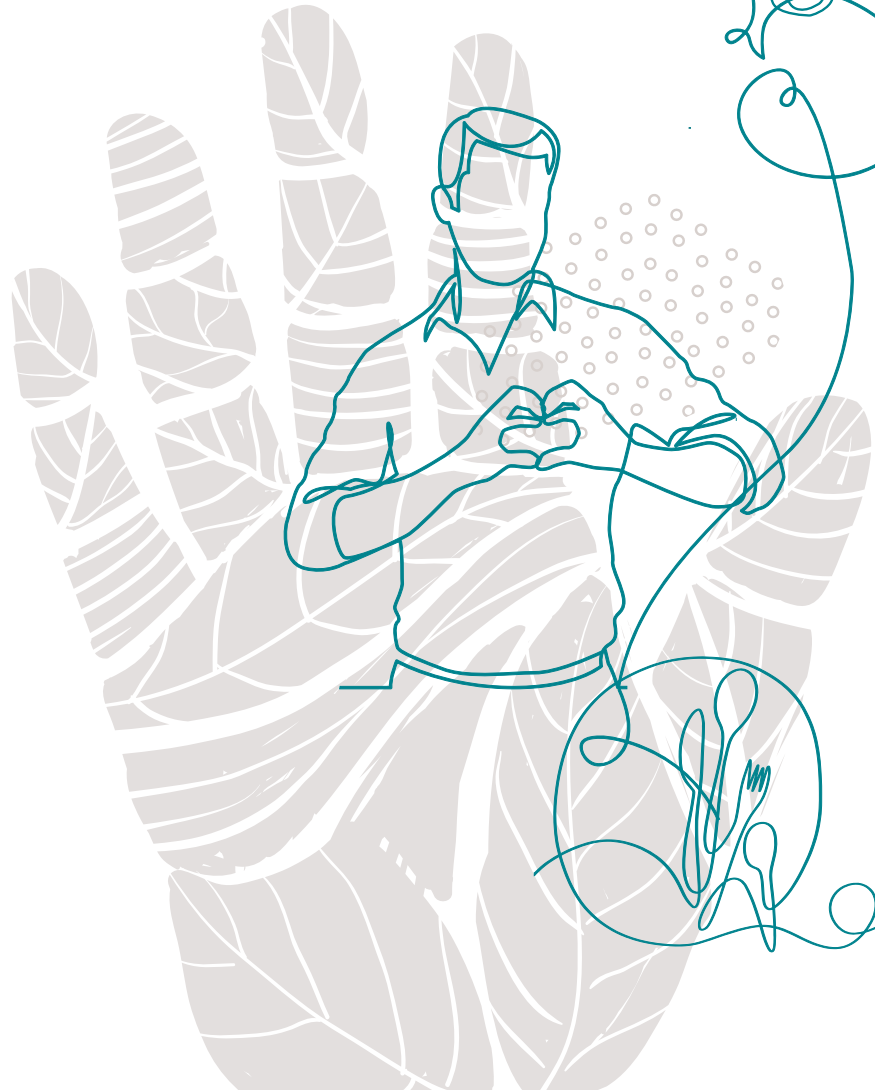
Nel corso del 2020 i rifiuti prodotti dall'attività di Chef Express che è stato possibile monitorare per una parte di Punti Vendita (circa 30) prevalentemente situati lungo la rete autostradale, hanno mostrato una riduzione del 39%, registrando un azzeramento dei rifiuti pericolosi prodotti rispetto all'anno precedente. Questo risultato è dovuto all'effetto congiunto delle azioni di ottimizzazione del consumo di materia prima e alla contrazione dei volumi di attività causata dalla crisi pandemica da Covid-19.

I rifiuti prodotti, prevalentemente **imballaggi misti (58%)** e **rifiuti urbani non differenziati (36%)**, successivamente sono stati smaltiti secondo diverse modalità: la maggior parte viene **recuperata, inviata a riciclo (76,9%)** e **recupero (0,3%)**, mentre una parte residuale è destinata a **incenerimento (22,8%)**.





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., secondo l'approccio GRI - In accordance Core.

INFORMATIVA GENERALE

GRI 102-8 A. DIPENDENTI E COLLABORATORI PER CONTRATTO D'IMPIEGO E PER GENERE

COLLABORATORI COMPLESSIVI PER CONTRATTO DI LAVORO E PER GENERE	TOTALE CHEF EXPRESS		AUTOSTRADE		AEROPORTI		OSPEDALI		STAZIONI		ATTIVITÀ URBANE		SEDE UFFICI	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
TOTALE	2975	3441	1034	1205	658	736	80	104	1005	1188	53	49	145	159
Totale donne	1973	2259	765	880	409	455	61	78	656	763	24	23	58	60
Totale uomini	1002	1182	269	325	249	281	19	26	349	425	29	26	87	99
TEMPO INDETERMINATO	2952	3092	1021	1066	654	672	80	97	1001	1060	53	43	143	154
Donne	1959	2055	754	786	409	416	61	74	653	698	24	21	58	60
Uomini	993	1037	267	280	245	256	19	23	348	362	29	22	85	94
TEMPO DETERMINATO	15	81	9	26	3	30	0	1	1	17	0	3	2	4
Donne	7	44	7	19	0	14	0	0	0	10	0	1	0	0
Uomini	8	37	2	7	3	16	0	1	1	7	0	2	2	4
TOTALE ALTRI COLLABORATORI	8	268	4	113	1	34	0	6	3	111	0	3	0	1
Donne	7	160	4	75	0	25	0	4	3	55	0	1	0	0
Uomini	1	108	0	38	1	9	0	2	0	56	0	2	0	1
DI CUI INTERINALI	6	260	4	112	0	33	0	5	2	110	0	0	0	0
Donne	6	157	4	75	0	24	0	4	2	54	0	0	0	0
Uomini	0	103	0	37	0	9	0	1	0	56	0	0	0	0
DI CUI STAGE	2	8	0	1	1	1	0	1	1	1	0	3	0	1
Donne	1	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
Uomini	1	5	0	1	1	0	0	1	0	0	0	2	0	1

GRI 102-8 C. COLLABORATORI PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO (TEMPO PIENO E PART-TIME), PER GENERE

DIPENDENTI ASSUNTI A TEMPO PIENO O PART-TIME	2020		2019	
	M	F	M	F
Tempo pieno	480	503	562	549
Part-time	522	1470	620	1711
TOTALE PER GENERE	1002	1973	1182	2259
TOTALE DIPENDENTI	2975		3441	

PERFORMANCE ECONOMICHE

GRI 201-1 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

ESERCIZIO DI RIFERIMENTO	2020	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)	165.797.679	363.343.329
RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	160.553.414	353.980.046
ALTRI RICAVI E PROVENTI NETTI	4.717.382	6.303.460
PROVENTI FINANZIARI	434.513	3.132.314
RETTIFICHE DI VALORE ATTIVITÀ FINANZIARIE	92.370	-72.491
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)	171.238.444	335.065.152
COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI	130.176.148	244.050.736
MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMO E MERCI	73.197.058	139.441.348
COSTI PER SERVIZI	22.728.652	36.273.899
COSTI PER IL GODIMENTO DI BENI DI TERZI	32.443.350	66.648.697
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	1.807.088	1.686.792
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	49.279.095	86.877.553
COSTI DEL PERSONALE	49.279.095	86.877.553
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	1.738.970	1.044.415
INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI	1.738.970	1.044.415
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	-10.046.260	3.024.814

ESERCIZIO DI RIFERIMENTO	2020	2019
IMPOSTE SUL REDDITO	-11.877.298	1.298.394
ONERI TRIBUTARI	1.831.038	1.726.420
DONAZIONI E LIBERALITÀ	90.491	67.634
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)	-5.440.765	28.278.177
AMMORTAMENTI, ACCANTONAMENTI E SVALUTAZIONI	24.670.934	22.745.983
UTILE D'ESERCIZIO	-30.111.699	5.532.194

OCCUPAZIONE

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

ASSUNZIONI	2020		2019	
	M	F	M	F
<30 ANNI	78	84	572	591
30-50 ANNI	26	50	68	161
>50 ANNI	6	13	9	21
TOTALE PER GENERE	110	147	649	773
TOTALE DIPENDENTI	257		1422	

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

USCITE	2020		2019	
	M	F	M	F
<30 ANNI	126	154	484	453
30-50 ANNI	42	93	64	182
>50 ANNI	15	33	35	50
TOTALE PER GENERE	183	280	583	685
TOTALE DIPENDENTI	463		1.268	

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

	TOTALE CHEF EXPRESS		AUTOSTRADE		AEROPORTI		OSPEDALI		STAZIONI		ATTIVITÀ URBANE		SEDE UFFICI	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
TASSO DI TURNOVER COMPLESSIVO	24,27	84,78	22,16	85,71	20,70	102,85	28,75	78,57	25,32	72,89	100,00	267,39	17,93	29,75
TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA	8,66	44,82	7,87	44,14	6,54	56,55	3,75	37,76	10,17	38,53	39,62	139,13	4,83	17,09
Donne	7,48	36,83	5,79	33,54	6,85	53,26	4,92	32,43	8,26	29,66	62,50	127,27	5,17	20,00
Uomini	10,99	60,43	13,75	73,87	6,05	61,76	0,00	54,17	13,75	55,56	20,69	150,00	4,60	15,31
SOTTO I 30 ANNI	25,16	135,08	40,63	191,04	21,05	151,72	0,00	68,09	18,82	107,92	88,24	178,95	6,67	41,03
Donne	22,16	116,34	30,69	157,89	22,89	153,21	0,00	55,88	16,67	89,22	180,00	85,71	0,00	33,33
Uomini	29,43	162,04	57,63	246,84	18,84	150,00	0,00	100,00	21,90	135,77	50,00	233,33	16,67	50,00
TRA I 30 E I 50 ANNI	4,51	13,34	2,15	12,37	2,86	19,90	8,57	13,16	7,01	7,28	10,71	104,55	6,17	10,23
Donne	4,30	13,41	2,16	13,12	3,54	20,00	10,71	16,67	5,46	6,25	20,00	133,33	10,00	13,33
Uomini	4,98	13,20	2,10	10,00	1,54	19,69	0,00	0,00	10,67	9,88	0,00	70,00	3,92	8,62
OLTRE I 50 ANNI	2,98	5,03	1,29	1,68	0,00	11,11	0,00	0,00	8,05	2,27	37,50	140,00	0,00	6,45
Donne	3,07	5,38	1,65	0,87	0,00	16,67	0,00	0,00	7,23	1,39	75,00	200,00	0,00	11,11
Uomini	2,80	4,37	0,00	4,41	0,00	3,92	0,00	0,00	9,09	3,33	0,00	50,00	0,00	4,55
TASSO DI TURNOVER IN USCITA	15,60	39,96	14,29	41,58	14,16	46,30	25,00	40,82	15,15	34,35	60,38	128,26	13,10	12,66
Donne	14,24	32,63	11,84	31,18	12,71	43,26	26,23	37,84	15,14	25,85	75,00	131,82	8,62	13,33
Uomini	18,28	54,28	21,19	70,73	16,53	51,10	21,05	50,00	15,19	50,68	48,28	125,00	16,09	12,24
SOTTO I 30 ANNI	43,48	108,83	56,25	164,62	38,82	115,27	36,67	55,32	38,04	85,34	111,76	157,89	13,33	17,95
Donne	40,63	89,17	44,55	129,32	38,55	114,68	36,36	44,12	40,00	66,67	180,00	57,14	0,00	4,76
Uomini	47,55	137,11	76,27	224,05	39,13	115,96	37,50	84,62	35,24	113,14	83,33	216,67	33,33	33,33
TRA I 30 E I 50 ANNI	8,01	14,34	6,44	12,89	6,25	17,80	22,86	28,95	7,35	9,60	35,71	104,55	16,05	12,50
Donne	7,99	15,15	6,73	13,35	6,69	19,61	25,00	33,33	7,13	9,03	40,00	158,33	16,67	16,67
Uomini	8,05	12,43	5,59	11,43	5,38	14,17	14,29	12,50	7,87	11,05	30,77	40,00	15,69	10,34
OLTRE I 50 ANNI	7,54	14,26	6,77	10,07	8,26	19,66	6,67	23,08	7,38	15,91	37,50	120,00	5,88	6,45
Donne	7,80	12,82	7,00	8,70	4,17	16,67	9,09	30,00	10,84	11,11	75,00	200,00	0,00	22,22
Uomini	7,01	16,99	5,97	14,71	14,29	23,53	0,00	0,00	3,03	21,67	0,00	0,00	8,33	0,00

Il tasso di turnover complessivo è calcolato come rapporto tra: (numero nuovi ingressi nell'anno + numero uscite 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 uscite 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

SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI	2020	2019
MORTI SUL LAVORO	0	0
INFORTUNI	54	150
DI CUI INFORTUNI GRAVI (che richiedono più di 6 mesi per recuperare lo stato di salute antecedente all'infortunio)	0	0

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

TASSI DI INFORTUNIO PER I DIPENDENTI	2020	2019
GIORNI DI INFORTUNIO	1.020	2.908
TOTALE ORE LAVORATE	5.898.750	6.138.600
TASSO DI INFORTUNIO	9,2	24,4
TASSO DI GRAVITÀ	0,17	0,47

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 TOTALI PER CATEGORIA DI DIPENDENTE E PER GENERE	2020		2019	
	M	F	M	F
DIRIGENTI	0	0	0	0
QUADRI	104	8	222	52
IMPIEGATI	272	136	799	178
OPERAI/ADDETTI RISTORAZIONE	4.876	6.874	6.362	10.453
TOTALE PER GENERE	5.252	7.018	7.383	10.683
TOTALE	12.270		18.066	

GRI 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE

ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER CATEGORIA DI DIPENDENTE E PER GENERE	2020		2019	
	M	F	M	F
DIRIGENTI	0,0	0,0	0,0	0,0
QUADRI	4,5	4,0	9,7	52,0
IMPIEGATI	3,4	2,0	8,7	2,5
OPERAI/ADETTI RISTORAZIONE	5,5	3,6	6,7	5,2
TOTALE PER GENERE	5,2	3,6	6,9	5,1
TOTALE	4,1		5,7	

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

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

PERSONALE ASSUNTO A TEMPO DETERMINATO E INDETERMINATO, PER CATEGORIA CONTRATTUALE, PER GENERE E FASCIA D'ETÀ	TOTALE CHEF EXPRESS					
	2020			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
DIRIGENTI	1	6	7	1	7	8
ETÀ INFERIORE AI 30 ANNI	0	0	0	0	0	0
TRA I 30 E I 50 ANNI	0	1	1	0	2	2
ETÀ SUPERIORE AI 50 ANNI	1	5	6	1	5	6
QUADRI	2	23	25	1	23	24
ETÀ INFERIORE AI 30 ANNI	0	0	0	0	0	0
TRA I 30 E I 50 ANNI	1	9	10	0	10	10
ETÀ SUPERIORE AI 50 ANNI	1	14	15	1	13	14
IMPIEGATI	67	80	147	71	92	163
ETÀ INFERIORE AI 30 ANNI	17	12	29	19	18	37
TRA I 30 E I 50 ANNI	33	49	82	36	54	90
ETÀ SUPERIORE AI 50 ANNI	17	19	36	16	20	36
OPERAI	1896	892	2788	2026	952	2978
ETÀ INFERIORE AI 30 ANNI	362	253	615	489	335	824
TRA I 30 E I 50 ANNI	1130	463	1593	1165	449	1614
ETÀ SUPERIORE AI 50 ANNI	404	176	580	372	168	540
TOTALE	1966	1001	2967	2099	1074	3173

GRI 405-1 TOTALI PER CATEGORIA, GENERE E FASCIA D'ETÀ

2020	<30 ANNI		30-50 ANNI		>50 ANNI	
	M	F	M	F	M	F
DIRIGENTI	0	0	1	0	5	1
QUADRI	0	0	9	1	14	1
IMPIEGATI	12	17	49	33	19	17
OPERAI	253	362	463	1130	176	404
TOTALE PER GENERE	265	379	522	1164	214	423
TOTALE PER FASCIA D'ETÀ	644		1686		637	

2019	<30 ANNI		30-50 ANNI		>50 ANNI	
	M	F	M	F	M	F
DIRIGENTI	0	0	2	0	5	1
QUADRI	0	0	10	0	13	1
IMPIEGATI	18	19	54	36	20	16
OPERAI	335	489	449	1165	168	372
TOTALE PER GENERE	353	508	515	1201	206	390
TOTALE PER FASCIA D'ETÀ	861		1716		596	

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO

COMPOSIZIONE DEL CDA	2020	
	M	F
<30 ANNI	0	0
30-50 ANNI	2	0
>50 ANNI	2	0
TOTALE PER GENERE	4	0
TOTALE COMPONENTI DEL CDA	4	

ENERGIA

Sul **totale di 193 Punti Vendita**, i dati dei **consumi energetici** comprendono, oltre alla sede, **186 Punti Vendita** dislocati presso le autostrade, gli aeroporti, le stazioni ferroviarie. Sono esclusi i Punti Vendita presso gli ospedali (5) e altre attività urbane (2) in quanto consumi non gestiti direttamente da Chef Express.

GRI 302-1 ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

CONSUMI ENERGETICI U.M. GJ	TOTALE CHEF EXPRESS		AUTOSTRAD E		AEROPORTI		STAZIONI		SEDE UFFICI	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
GASOLIO PER IMPIANTI	2.783	4.068	2.783	4.068	-	-	-	-	-	-
GPL PER IMPIANTI	403	513	403	513	-	-	-	-	-	-
CONSUMI GASOLIO DEL PARCO AUTO AZIENDALE (AD USO PROMISCUO)	2.735	3.770	-	-	-	-	-	-	-	-
ENERGIA ELETTRICA	123.661	181.808	79.528	96.894	7.723	24.257	33.491	57.481	2.919	3.177
DI CUI ACQUISTATA CON GARANZIA D'ORIGINE DA FONTI RINNOVABILI	122.887	180.947	79.119	96.367	7.723	24.257	33.435	57.458	2.611	2.866
DI CUI CONSUMATA DAI PROPRI IMPIANTI FOTOVOLTAICI	775	861	410	527	-	-	56	22	309	311

FATTORI DI CONVERSIONE	U.M.	2020	2019	FONTE
GASOLIO PER IMPIANTI	GJ/t	42,877	42,877	ISPRA, Tabella parametri standard nazionali
	l/t	1171	1171	DEFRA, Conversion Factors, Fuel properties
GPL PER IMPIANTI	GJ/t	46,141	46,141	ISPRA, Tabella parametri standard nazionali
	l/t	1889,465	1889,465	DEFRA, Conversion Factors, Fuel properties
GASOLIO PER AUTO	GJ/l	0,036	0,036	Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea; tabella 1 "Gasolio per auto";
ENERGIA ELETTRICA	GJ/kWh	0,0036	0,0036	DEFRA, Conversion Factors, Conversions

Per convertire i consumi di gasolio e di GPL da litri in tonnellate, così come i consumi di energia elettrica da kWh a 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. I consumi di gasolio e GPL per gli impianti espressi in tonnellate, sono stati in seguito convertiti in GJ facendo riferimento ai fattori emissivi pubblicati nella "Tabella parametri standard nazionali" dell'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) per i rispettivi anni di riferimento. Infine, il gasolio consumato per il parco auto aziendale è stato convertito da litri in GJ facendo riferimento alla tabella "contenuto energetico dei carburanti per motori" pubblicata dalla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, 2009.

ACQUA E SCARICHI IDRICI

I dati dei prelievi idrici comprendono, oltre alla sede, i 128 Punti Vendita dislocati presso le Autostrade e le Stazioni ferroviarie, mentre sono esclusi 65 Punti Vendita dislocati presso aeroporti (58), ospedali (5) e altre attività urbane (2).

GRI 303-3 PRELIEVO IDRICO

PRELIEVI IDRICI U.M. Mc	CHEF EXPRESS		AUTOSTRADE		STAZIONI		SEDE UFFICI	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
TOTALE	432.932	538.598	391.209	468.227	27.459	55.326	14.264	15.045
DI CUI DA POZZO	95.069	131.972	86.569	123.472	0	0	8.500	8.500
DI CUI DA ACQUEDOTTO	337.863	406.626	304.640	344.755	27.459	55.326	5.764	6.545

EMISSIONI

GRI 305-1 EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE

SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE	2020	2019	Δ %
tCO ₂ DA CONSUMI DI GASOLIO PER IMPIANTI	204,77	299,36	-32%
tCO ₂ DA CONSUMI DI GPL PER IMPIANTI	26,42	33,63	-21%
tCO _{2e} DA CONSUMI DI GASOLIO PER AUTO AZIENDALI	209,54	288,80	-27%
tCO _{2e} DA EMISSIONI DI F-GAS	1.115,94	1.211,04	-8%

I dati delle emissioni di CO₂ derivanti dai consumi di gasolio e di GPL per impianti sono calcolati sulla base di fattori emissivi pubblicati nella "Tabella parametri standard nazionali" pubblicata dall'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) per i rispettivi anni di riferimento. I valori delle emissioni CO₂ equivalenti da perdite di gas refrigeranti relative al 2019 e al 2020 sono stati calcolati sulla base dei GWP riportati nell'IPCC 5th Assessment Report, 2014. Il calcolo delle emissioni CO₂ equivalenti da consumo di gasolio per parco auto aziendale è calcolato secondo 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.

GRI 305-2 EMISSIONI INDIRECTE, DA CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE ED EMISSIONI INDIRECTE 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 ACQUISTATA	2020	2019	Δ %
tCO ₂ DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA (Location - Based)	10.752,57	16.888,41	-36%
tCO ₂ DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA (Market - Based)	0	0	-
TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2			
tCO _{2e} TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 (Location - Based)	12.309,25	18.721,25	-34%
tCO _{2e} TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 (Market - Based)	1.556,68	1.832,83	-15%

EMISSIONI EVITATE	2020	2019	Δ %
TOTALE tCO2 EVITATE GRAZIE ALL'UTILIZZO DI ENERGIA RINNOVABILE (Market-Based)	16.601,21	23.528,49	-29%
tCO2 EVITATA PER ACQUISTO DI ENERGIA CERTIFICATA CON GARANZIA D'ORIGINE	16.497,18	23.417,09	-30%
tCO2 EVITATA GRAZIE ALLA PRODUZIONE DA IMPIANTI FOTOVOLTAICI	104,04	111,39	-7%

Il calcolo delle emissioni per acquisto dell'energia elettrica con metodo Location Based si basa sui fattori emissivi pubblicati da Terna S.p.A. "Confronti internazionali" al 31.12.2018 per i dati 2019 e al 31.12.2019 per i dati 2020, non avendo a disposizione dati più aggiornati. Le emissioni SCOPE 2 Market-based sono pari a zero, in quanto la totalità dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine. Il dato delle emissioni evitate ottenuto secondo il metodo Market Based è calcolato sulla base dei fattori emissivi pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) "European Residual Mixes" 2018 per l'anno 2019 e "European Residual Mixes" 2019 per l'anno 2020.

FATTORI DI CONVERSIONE

CONVERSIONE	U.M.	2020	2019	FONTE
GASOLIO	tCO2/t	3,155	3,155	ISPRA
GPL	tCO2/t	3,026	3,026	ISPRA
ENERGIA ELETTRICA LOCATION BASED	gCO2/kWh	315	336	TERNA
ENERGIA ELETTRICA MARKET BASED	gCO2/kWh	483,29	465,89	TERNA
GASOLIO PER AUTOTRAZIONE	kgCO2e/l	2,75776	2,75776	DEFRA
F-GAS R32	tCO2e/kg	675	675	IPCC
F-GAS R134A	tCO2e/kg	1430	1430	IPCC
F-GAS R404A	tCO2e/kg	3922	3922	IPCC
F-GAS R407C	tCO2e/kg	1774	1774	IPCC
F-GAS R410A	tCO2e/kg	2088	2088	IPCC
F-GAS R422D	tCO2e/kg	2729	2729	IPCC
F-GAS R448A	tCO2e/kg	1386	1386	IPCC

RIFIUTI

I dati raccolti per i rifiuti prodotti riguardano esclusivamente una selezione di Punti Vendita lungo la rete autostradale (26 per il 2019 e 28 per il 2020) e 1 Punto Vendita presso le stazioni ferroviarie, per i quali il servizio è affidato a una società privata; comprendono inoltre 2 aree di servizio autostradale gestite da società municipalizzate, che sono state in grado di fornire il dato richiesto.

GRI 306-3 PESO TOTALE DEI RIFIUTI PRODOTTI, IN BASE ALLA COMPOSIZIONE (CER)

RIFIUTI PRODOTTI, PER TIPOLOGIA DI RIFIUTO (CER)	U.M.	CHEF EXPRESS		
		2020	2019	Δ %
020304 - SCARTI INUTILIZZABILI PER IL CONSUMO O LA TRASFORMAZIONE	t	5	14	-64%
150101 - IMBALLAGGI DI CARTA E CARTONE	t	36	52	-31%
150106 - IMBALLAGGI MATERIALI MISTI	t	707	1.126	-37%
150107 - IMBALLAGGI DI VETRO	t	0	1	-100%
200108 - RIFIUTI BIODEGRADABILI DA CUCINE E MENSE	t	36	109	-67%
200301 - RIFIUTI URBANI NON DIFFERENZIATI	t	442	688	-36%
160211 - APPARECCHIATURE FUORI USO, CONTENENTI CLOROFLUOROCARBURI	t	0	0	-100%
160214 - APPARECCHIATURE FUORI USO	t	0	1	-100%
170604 - MATERIALI ISOLANTI	t	0	1	-100%
200307 - RIFIUTI INGOMBRANTI	t	0	4	-100%
TOTALE	t	1.226	1.995	-39%

GRI 306-4 RIFIUTI DESTINATI A RICICLO, RECUPERO O RIUSO

	U.M.	CHEF EXPRESS		
		2020	2019	Δ %
TOTALE RIFIUTI DESTINATI A RICICLO, RECUPERO O RIUSO	t	946	1.558	-39%
DI CUI DESTINATI A RICICLO	t	942	1.547	-39%
PERICOLOSI	t	0	0	-
NON PERICOLOSI	t	942	1.547	-39%
DI CUI DESTINATI A RECUPERO	t	4	12	-65%
PERICOLOSI	t	0	5	-100%
NON PERICOLOSI	t	4	7	-38%

GRI 306-5 RIFIUTI DESTINATI A INCENERIMENTO O DISCARICA

	U.M.	CHEF EXPRESS		
		2020	2019	Δ %
TOTALE RIFIUTI DESTINATI INCENERIMENTO O DISCARICA	t	280	437	-36%
DI CUI DESTINATI A INCENERIMENTO	t	280	437	-36%
PERICOLOSI	t	0	0	-
NON PERICOLOSI	t	280	437	-36%
DI CUI CONFERITI IN DISCARICA	t	0	0	-
PERICOLOSI	t	0	0	-
NON PERICOLOSI	t	0	0	-

TOTALE RIFIUTI, PER METODO DI SMALTIMENTO

	U.M.	CHEF EXPRESS		
		2020	2019	Δ %
TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI E NON PERICOLOSI	t	1.226	1.995	-39%
DI CUI AVVIATI A RICICLO	t	942	1.547	-39%
DI CUI AVVIATI A RECUPERO	t	4	12	-65%
DI CUI AVVIATI A INCENERITORE	t	280	437	-36%
DI CUI AVVIATI IN DISCARICA	t	0	0	-

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. Gestione della privacy dati e sicurezza informatica
	FB-FR-230a.2	Descrizione dell'approccio per identificare e affrontare i rischi per la sicurezza dei dati	Cap. 1, par. Gestione della privacy dati e sicurezza informatica
Sicurezza alimentare	FB-FR-250a.1	Tasso di violazioni ad alto rischio per la sicurezza alimentare	Cap. 5, par. Qualità sicurezza ambientale 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 ambientale 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. Etichettatura e informazione trasparente
Pratiche di lavoro	FB-FR-310a.2	Percentuale di forza lavoro attiva coperta da accordi collettivi di contrattazione	GRI Content Index, GRI 102-41 Accordi di contrattazione collettiva
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 delle risorse idriche	FB-RN 140a.1	(1) Acqua totale prelevata, (2) Acqua totale consumata	Cap. 7, Efficienza idrica Annex, par. Acqua e scarichi idrici
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
	FB-RN-430a.2	Percentuale di (1) uova provenienti da allevamenti privi di gabbie	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime
	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).

GRI STANDARD	INDICATORI	RIFERIMENTO NEL TESTO	COMMENTI
GRI 102 - INFORMATIVA GENERALE 2016			
GD - PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1, par. Chef Express in numeri	
102-2	Principali attività, marchi, prodotto e servizi	Cap. 1, par. Chef Express in numeri Cap. 1, par. I nostri brand	
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Nota metodologica	
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	Cap. 1, par. La struttura societaria di Chef Express	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Cap. 1, par. Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale Cap. 1, par. La struttura societaria di Chef Express	
102-6	Mercati serviti	Cap. 1, par. Chef Express in numeri	
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (es. dipendenti, ricavi netti, ecc.)	Cap. 1, par. Chef Express in numeri Cap. 3, par. Le nostre persone Annex, par. Performance economiche	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Annex, par. Informativa generale	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (n. fornitori, tipologia, provenienza, ecc.)	Cap. 4, par. La selezione dei fornitori	
102-10	Modifiche significative nel periodo di rendicontazione all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Nel periodo di rendicontazione non ci sono state modifiche significative all'organizzazione e alla catena di fornitura
102-11	Principio di precauzione	La strategia di sostenibilità	
102-12	Iniziative esterne	La strategia di sostenibilità	
102-13	Appartenenza ad associazioni	Cap. 1, par. Chef Express in numeri	
GD - STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione dell'Amministratore Delegato e/o del Presidente in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Lettera agli stakeholder	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Nota metodologica Cap. 2 - La performance economica	

**ETICA E INTEGRITÀ**

102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1, par. La nostra mission Cap. 1, par. I nostri valori
--------	---	--

GOVERNANCE

102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Cap. 1, par. Governance e compliance
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Cap. 1, par. Governance e compliance

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione svolge attività di coinvolgimento	Nota metodologica
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Il 100% dei dipendenti di Chef Express S.p.A. è coperto da accordi collettivi nazionali
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Nota metodologica
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Nota metodologica
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Nota metodologica

PRATICHE DI REPORTING

102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Nota metodologica Cap. 1, par. La struttura societaria di Chef Express
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	Nota metodologica
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Nota metodologica
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Primo bilancio
102-50	Periodo di rendicontazione	Esercizio 2020
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Primo bilancio
102-52	Periodicità di rendicontazione	Annuale
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica
102-55	Tabella dei contenuti GRI	GRI Content Index
102-56	Assurance esterna del report	Il presente bilancio non è soggetto ad Assurance

GRI 201 - PERFORMANCE ECONOMICHE 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 2 - La performance economica
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 2 - La performance economica
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 2 - La performance economica

GRI 201: INFORMATIVE SPECIFICHE

201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 2, par. Valore economico generato e distribuito
-------	---	--

GRI 204 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4, par. La selezione dei fornitori
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4, par. La selezione dei fornitori
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4, par. La selezione dei fornitori

GRI 204: INFORMATIVE SPECIFICHE

204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Il 100% del budget di approvvigionamento della società Chef Express S.p.A. viene speso per fornitori italiani
-------	---	---

GRI 205 - ANTICORRUZIONE 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 1, par. Governance e compliance Cap. 1, par. Modello Organizzativo 231 e Codice Etico
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 1, par. Governance e compliance Cap. 1, par. Modello Organizzativo 231 e Codice Etico
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 1, par. Governance e compliance Cap. 1, par. Modello Organizzativo 231 e Codice Etico

GRI 205: INFORMATIVE SPECIFICHE

205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1, par. Modello Organizzativo 231 e Codice Etico
-------	---	---

GRI 206 - COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 1, par. Governance e compliance Cap. 1, par. Modello Organizzativo 231 e Codice Etico
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 1, par. Governance e compliance Cap. 1, par. Modello Organizzativo 231 e Codice Etico
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 1, par. Governance e compliance Cap. 1, par. Modello Organizzativo 231 e Codice Etico

GRI 206: INFORMATIVE SPECIFICHE

206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Cap. 1, par. Modello Organizzativo 231 e Codice Etico
-------	---	---

GRI 301 - MATERIALI 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4 - La gestione della catena di fornitura
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4 - La gestione della catena di fornitura
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4 - La gestione della catena di fornitura

GRI 301: INFORMATIVE SPECIFICHE

301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	Cap. 4, par. La sostenibilità del packaging	L'Azienda si impegna ad ampliare le informazioni riportate per la rendicontazione dell'informativa nel prossimo esercizio
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Cap. 4, par. La sostenibilità del packaging	

GRI 302 - ENERGIA 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 7, par. Efficienza energetica
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 7, par. Efficienza energetica
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 7, par. Efficienza energetica

GRI 302: INFORMATIVE SPECIFICHE

302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 7, par. Efficienza energetica Annex, par. Energia
-------	---	---

GRI 303 - ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 7, par. Efficienza idrica
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 7, par. Efficienza idrica
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 7, par. Efficienza idrica

GRI 303: INFORMATIVE SPECIFICHE

303-3	Prelievo idrico	Cap. 7, Efficienza idrica Annex, par. Acqua e scarichi idrici
-------	-----------------	--

GRI 305 - EMISSIONI 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 7, par. Emissioni
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 7, par. Emissioni
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 7, par. Emissioni

GRI 305: INFORMATIVE SPECIFICHE

305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Cap. 7, par. Emissioni Annex, par. Emissioni
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 7, par. Emissioni Annex, par. Emissioni

GRI 306 - RIFIUTI 2020

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 7, par. Gestione e recupero dei rifiuti
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 7, par. Gestione e recupero dei rifiuti
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 7, par. Gestione e recupero dei rifiuti

GRI 306: INFORMATIVE SPECIFICHE

306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Cap. 7, par. Gestione e recupero dei rifiuti Annex, par. Rifiuti	L'Azienda si impegna ad ampliare le informazioni riportate per la rendicontazione dell'informativa nel prossimo esercizio
-------	--	---	---

GRI 308 - VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016
GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4 - La gestione della catena di fornitura
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4 - La gestione della catena di fornitura
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4 - La gestione della catena di fornitura

GRI 308: INFORMATIVE SPECIFICHE

308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	Cap. 4, par. La selezione dei fornitori	Nell'esercizio 2020 la Società non ha selezionato nuovi fornitori
-------	---	---	---

GRI 403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018
GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 403: INFORMATIVE SPECIFICHE

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro Annex, par. Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro Annex, par. Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro Annex, par. Salute e sicurezza 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	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro Annex, par. Salute e sicurezza sul lavoro
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro Annex, par. Salute e sicurezza sul lavoro
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro Annex, par. Salute e sicurezza sul lavoro
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro Annex, par. Salute e sicurezza sul lavoro
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 3, par. Salute e sicurezza sul lavoro Annex, par. Salute e sicurezza sul lavoro

GRI 404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3, par. Sviluppo e formazione
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3, par. Sviluppo e formazione
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3, par. Sviluppo e formazione

GRI 404: INFORMATIVE SPECIFICHE

404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Annex, par. Formazione e istruzione
-------	--	-------------------------------------

GRI 416 - SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5, par. Qualità sicurezza ambientale e tracciabilità
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 5, par. Qualità sicurezza ambientale e tracciabilità
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 5, par. Qualità sicurezza ambientale e tracciabilità

GRI 416: INFORMATIVE SPECIFICHE

416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 5, par. Qualità sicurezza ambientale e tracciabilità
-------	--	---

GRI 417 - MARKETING ED ETICHETTATURA 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5, par. Qualità sicurezza ambientale e tracciabilità, Cap. 5, par. Etichettatura e informazione trasparente
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 5, par. Qualità sicurezza ambientale e tracciabilità, Cap. 5, par. Etichettatura e informazione trasparente
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 5, par. Qualità sicurezza ambientale e tracciabilità, Cap. 5, par. Etichettatura e informazione trasparente

GRI 417: INFORMATIVE SPECIFICHE

417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Cap. 5, par. Etichettatura e informazione trasparente
-------	---	---

GRI 418 - PRIVACY DEI CLIENTI 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 1, par. Gestione della privacy dati e sicurezza informatica
-------	--	--

103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 1, par. Gestione della privacy dati e sicurezza informatica
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 1, par. Gestione della privacy dati e sicurezza informatica

GRI 418: INFORMATIVE SPECIFICHE

418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Cap. 1, par. Gestione della privacy dati e sicurezza informatica
-------	--	--

GRI 419 - COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 1, par. Governance e compliance
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 1, par. Governance e compliance
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 1, par. Governance e compliance

GRI 419: INFORMATIVE SPECIFICHE

419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Cap. 1, par. Governance e compliance
-------	--	--------------------------------------

TUTELA DEL BENESSERE ANIMALE

INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime

INFORMATIVE SPECIFICHE

-	% prodotti certificati per Benessere Animale	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime
---	--	---

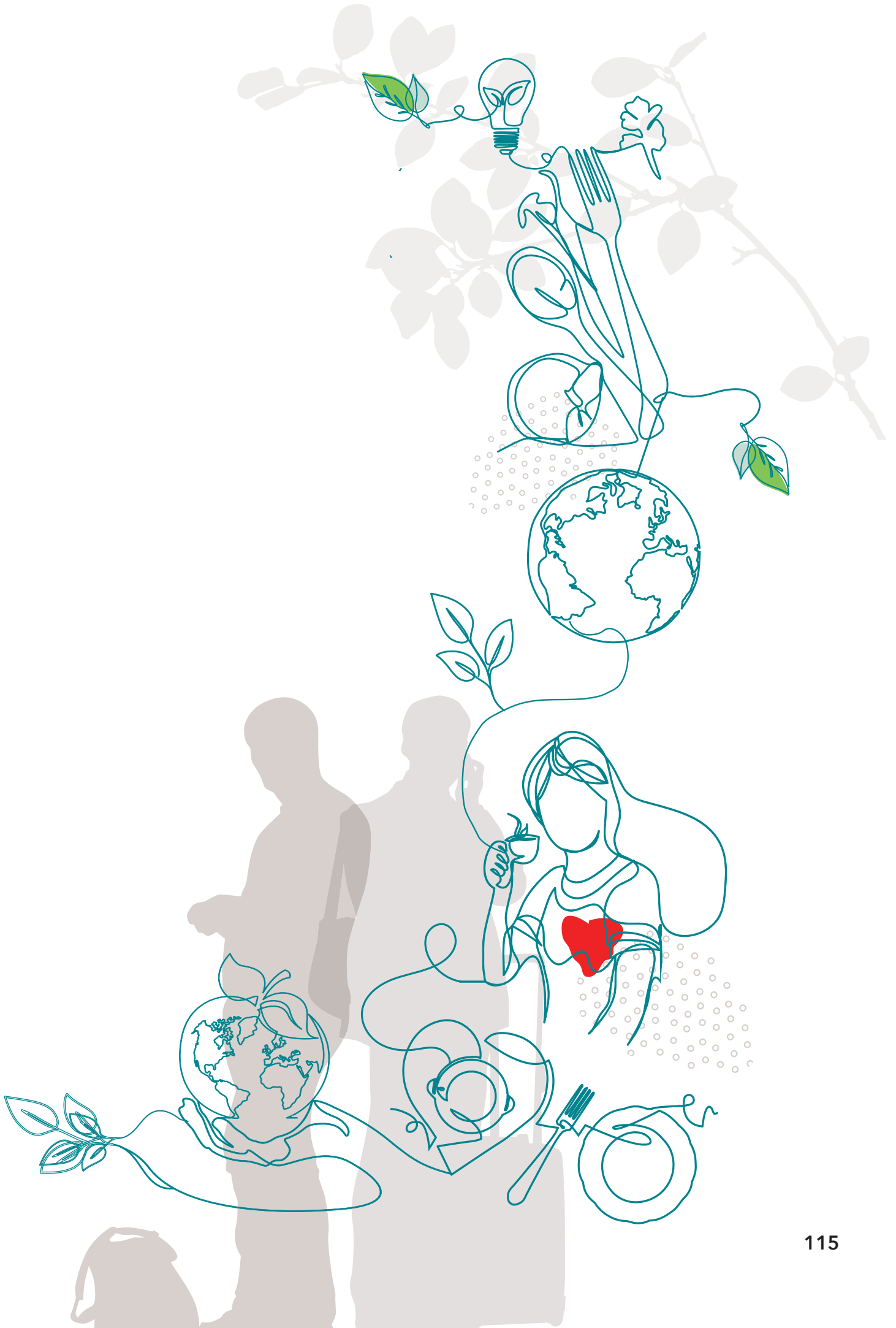
RICERCA E SVILUPPO DI PRODOTTI RESPONSABILI

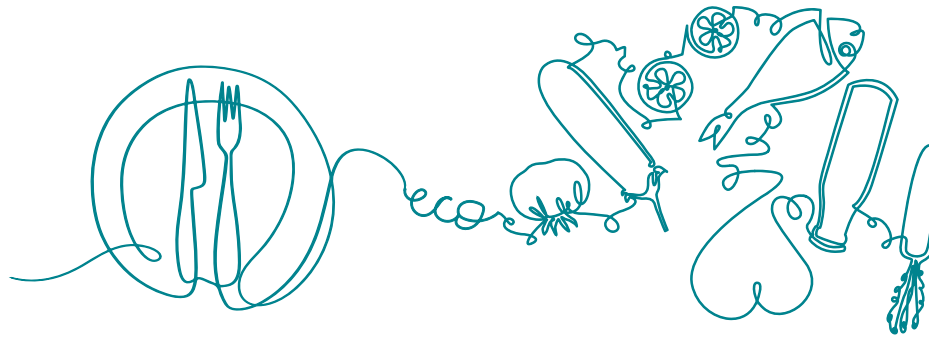
INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime

INFORMATIVE SPECIFICHE

-	% di materie prime sostenibili/responsabili	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime
---	---	---





Il Bilancio di Sostenibilità 2020, fortemente voluto dall'Amministratore Delegato Cristian Biasoni, è stato realizzato dal **Gruppo di Lavoro** Aziendale coordinato da Sergio Castellano, Responsabile della Direzione Assicurazione & Controllo Qualità di Chef Express.

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



Supporto alla strategia di comunicazione





Via Modena, 53 - 41014
Castelvetro di Modena (MO)
P.IVA 0087612013