

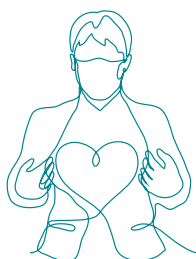


BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ **2023**





- 4 LETTERA AGLI STAKEHOLDER**
6 NOTA METODOLOGICA
10 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ
16 HIGHLIGHTS



**52 CAPITOLO 3
LE PERSONE**

- 57 L'organico
 60 La comunicazione con i dipendenti
 62 Sviluppo e formazione
 66 Salute e sicurezza sul lavoro



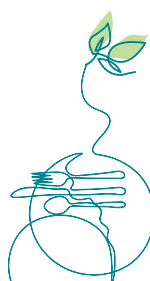
**102 CAPITOLO 6
IL RAPPORTO CON IL CLIENTE
E LA COMUNITÀ**

- 105 La soddisfazione del Cliente
 107 La digitalizzazione dei servizi
 109 Comunicare la Sostenibilità
 110 Solidarietà e sostegno alle comunità locali



**18 CAPITOLO 1
IDENTITÀ E VALORI**

- 20 La storia
 22 Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale
 25 Struttura Societaria
 26 Chef Express e le sue controllate in numeri
 28 I brand
 35 Missione, Vision e Valori
 36 Governance e compliance
 40 Digitalizzazione dei processi aziendali



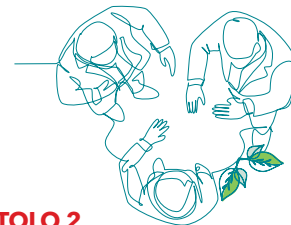
**70 CAPITOLO 4
LA GESTIONE DELLA CATENA
DI FORNITURA**

- 72 Efficienza, qualità e sinergie virtuose: la relazione con i fornitori
 76 Partnership strategiche per la sostenibilità
 78 Sostenibilità, trasparenza e tracciabilità: la selezione delle materie prime alimentari
 86 I materiali per il packaging a contatto con gli alimenti



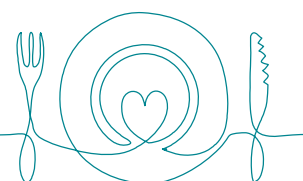
**114 CAPITOLO 7
LA TUTELA DELL'AMBIENTE**

- 116 I Sistemi di Gestione
 117 Efficienza energetica
 122 Emissioni
 125 Gestione e recupero dei rifiuti



**46 CAPITOLO 2
LA PERFORMANCE ECONOMICA**

- 46 Valore economico generato e distribuito
 49 Approccio alla fiscalità
 50 Sviluppo del business



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

- 92 Qualità, Sicurezza Alimentare e tracciabilità
 96 Etichettatura e informazione trasparente
 98 La gestione degli scarti alimentari



128 ANNEX - INDICATORI GRI

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

149 GRI CONTENT INDEX

Lettera agli stakeholder



con 780 milioni di Euro di fatturato, registrando la performance migliore di sempre, in crescita a doppia cifra rispetto all'anno precedente, confermandoci come il leader della ristorazione multicanale in Italia: attraverso i nostri 600 Punti Vendita attivi abbiamo servito quest'anno oltre 100 milioni di clienti.

Un percorso che è andato di pari passo con un piano di investimenti importante, sostenuto dal Gruppo Cremonini, che ha portato ad un'accelerazione del processo di digitalizzazione. Interventi che sono una risposta ai bisogni dei nostri clienti e coincidono con l'ottimizzazione a 360 gradi dell'esperienza di consumo "fuori casa" con l'obiettivo di soddisfare le loro esigenze sia in termini di qualità di prodotto che di efficienza del servizio. Lo abbiamo fatto con un approccio sempre teso alla sostenibilità, diventata parte del nostro DNA.

Il 2023 è stato l'anno delle sfide e delle opportunità. Nonostante il settore continui a dover fare i conti con gli effetti inflattivi generati dagli eventi macroeconomici dell'ultimo triennio, la ristorazione ha registrato nell'anno un andamento positivo, con i consumi fuori casa che hanno ripreso vigore, con prospettive incoraggianti per il futuro.

La performance economica di Chef Express conferma pienamente il trend: abbiamo archiviato il 2023

Quattro le principali direttrici di azione: la messa a terra del nostro Piano Strategico di Sostenibilità, la valutazione ESG dei fornitori, la gestione dei rifiuti e la circolarità, e la carbon neutrality. Direttrici che daranno respiro ai cantieri già avviati e contemporaneamente ci consentiranno di raggiungere nuovi traguardi.

Nell'ottica di generare innovazione e favorire l'adozione di modelli circolari, abbiamo avviato una nuova partnership triennale con il Gruppo Hera, per collaborare a progetti

orientati all'economia circolare e alla sostenibilità ambientale e sociale, in coerenza con gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile (SDG) definiti dall'Agenda ONU 2030.

Un tassello importante della collaborazione sarà la raccolta delle eccedenze alimentari nei locali Chef Express, che partirà con un progetto pilota su tre Punti Vendita, grazie al rapporto fra Hera e Last Minute Market, spin-off accreditato dell'Università di Bologna nato per affiancare le aziende nella lotta contro gli sprechi alimentari con fini sociali. Anche grazie al racconto di iniziative come questa, il Bilancio di Sostenibilità è dunque per noi occasione di ricordarci e di ricordare ai nostri stakeholder la visione di crescita sostenibile che anima Chef Express e le sue persone. Proprio le nostre persone sono un imprescindibile pilastro su cui si fondano i successi di Chef Express. Sono loro, su tutto il territorio nazionale e oltre, ad essere il volto dell'azienda.

Per questo abbiamo ritenuto indispensabile dedicargli uno strumento digitale, anzitutto per migliorare la comunicazione tra rete e funzioni centrali. Nei mesi finali dell'anno è stata quindi lanciata **NEXT, la community di Chef Express**. Una piattaforma innovativa per il settore, studiata e realizzata dalla società Logotel, che da più di 25 anni progetta community aziendali, ancor prima che esistessero i social, un'app per condividere la cultura aziendale e partecipare alle scelte strategiche

dell'azienda, per restare aggiornati su novità e operatività, per connettersi con i colleghi e condividere esperienze, per stimolare la crescita personale e collettiva.

Un progetto che è parte integrante della nostra strategia digitale, che si esprime anche all'interno dell'organizzazione, ottimizzando i processi, per avvicinare le persone, facilitare la comunicazione interna e garantire un ecosistema digitale inclusivo e dinamico.

Nel disegnare nuovi modelli di comunicazione interna abbiamo inoltre fatto una riflessione sui valori aziendali. Ci è parso quasi naturale scegliere fra tutti proprio la SOSTENIBILITA', alla base di tutte le nostre scelte, e poi le PERSONE - appunto -, la QUALITA', la PASSIONE, l'INNOVAZIONE, parole che ritroverete spesso nelle pagine di questo volume.

In questo Bilancio troverete inoltre alcune interpretazioni dei valori date dai nostri colleghi sulla rete, in tutti i canali, che, con una frase o un pensiero, ci hanno detto che cosa significhino per loro queste parole.

Ancora una volta abbiamo scelto di ascoltarli, perché per noi non sono solo parole, sono valori. Non mi resta dunque che augurarvi buona lettura.

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



Nota Metodologica

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

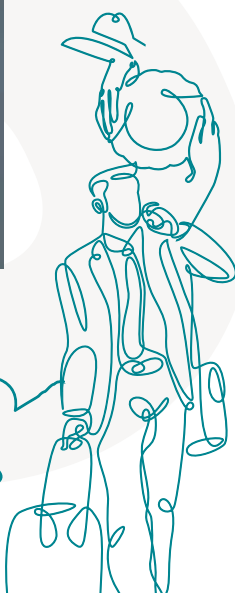
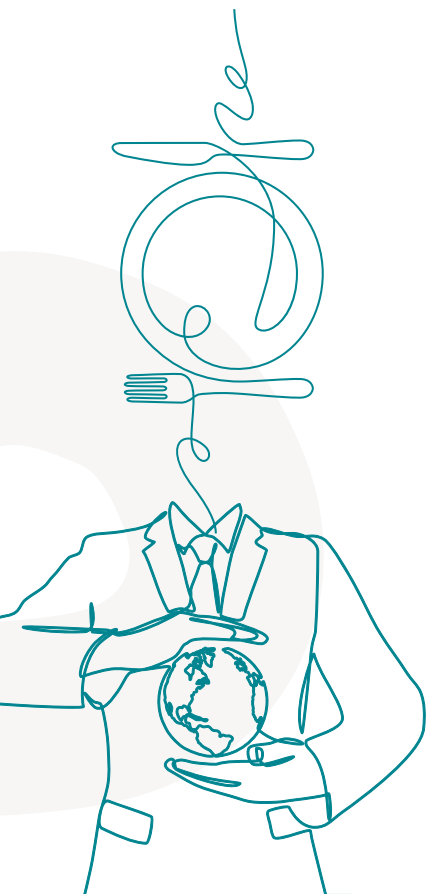
Chef Express pubblica quest'anno la quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità, raccogliendo i dati per tutte le Società controllate con sede legale in Italia e all'estero (da ora in avanti di "Chef Express e le sue controllate" o "Le Società"). Nel documento per indicare Chef Express S.p.A. e le sue controllate si utilizza la dicitura **Gruppo**, benché si tratti di società giuridicamente autonome, a loro volta controllate dal Gruppo Cremonini. L'espressione in questo caso indica che Chef Express S.p.A. esercita un ruolo di direzione nei confronti delle sue controllate per il perseguimento di uno scopo comune.

In particolare, il Bilancio di Sostenibilità 2023 presenta i risultati delle performance economiche, sociali e ambientali, gli impatti generati e gli sviluppi futuri, dalla Società Chef Express S.p.A. (nel testo anche "la Società Chef Express" o "Chef Express") specializzata nella ristorazione in contesti di viaggio, e dalle sue Società controllate che operano in Italia:

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

E dalle sue controllate che operano all'estero:

- **Momentum Services Ltd.**, specializzata nella gestione, in concessione, dei servizi di ristorazione a bordo dei treni Eurostar che, attraverso l'Eurotunnel, collegano Londra con Parigi, Bruxelles e Amsterdam (nel testo "Momentum Services" o "Momentum");
- **Lounge Services S.A.S.**, specializzata nella gestione, in concessione, dei servizi di accoglienza nelle sale di attesa Eurostar a Parigi;
- **Railrest S.A.**, specializzata nella gestione, in concessione, dei servizi di ristorazione a bordo dei treni ad alta velocità Thalys che collegano il Belgio con Francia, Olanda e Germania (nel testo "Railrest"); Il 1° ottobre 2023 è stata completata la fusione societaria tra gli operatori Thalys ed Eurostar. Nel documento si riporta ancora il brand Thalys nella descrizione dei servizi offerti da Railrest, in quanto tale operazione è avvenuta in prossimità della chiusura dell'anno 2023. A partire dal 2024 il brand Thalys sarà sostituito dal brand Eurostar.
- **GABF Holding Ltd.**, specializzata nella ristorazione in concessione e opera prevalentemente nel Regno Unito e in Irlanda. La società è la holding del Gruppo The Great American Bagel



Factory, composto dalle società Bagel Nash (Retail) Ltd., OI! Bagel Trading Ltd. e The Great American Bagel Factory Ltd.. Queste società si occupano della preparazione e commercializzazione di bagel e prodotti associati, comprese bibite e bevande (nel testo si farà sempre riferimento al Gruppo con la denominazione "Bagel Factory").

Il **Bilancio di Sostenibilità** di Chef Express è pubblicato volontariamente, poiché il Gruppo non risponde ad alcun obbligo di rendicontazione non finanziaria. Anche con l'entrata in vigore della Corporate Sustainability Directive (CSRD), l'obbligo non ricadrà su Chef Express, bensì sul Gruppo Cremonini. Tuttavia, il Gruppo Chef Express è fermamente convinto della validità dello strumento anche in chiave volontaria ai fini della comunicazione con i propri stakeholder.

Il periodo di rendicontazione del presente Bilancio è l'esercizio 2023. Per consentire una valutazione degli impatti generati, i dati del 2023 vengono riportati a confronto con i dati del 2022. Poiché il perimetro è stato allargato alle società estere solamente a partire dal 2022, quindi la confrontabilità dei dati a livello di Gruppo è possibile effettuarla solamente sul biennio 2023-2022.

A partire dall'anno prossimo (Bilancio di Sostenibilità 2024) sarà possibile riportare il triennio per tutte le informative e gli indicatori presentati.

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

Il processo di rendicontazione ha preso avvio dalla definizione degli aspetti di sostenibilità più rilevanti, cosiddetti "materiali" dal punto di vista interno, individuati nel 2021 in accordo alla metodologia prevista dagli Standards GRI Universal, che implicano un'analisi di rilevanza secondo la logica degli impatti, positivi e negativi, effettivi o potenziali, che l'azienda ha su tutti gli stakeholder. A quest'analisi si aggiunge un ragionamento sulla rilevanza finanziaria delle questioni di sostenibilità, ovvero la capacità di ciascun tema di incidere sulla generazione di valore economico-finanziario nel lungo periodo, secondo la logica detta della «**doppia materialità**» prevista dalla normativa europea di reporting CSRD.

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.





Sostenibilità è futuro

ILENIA L.
SAVONA

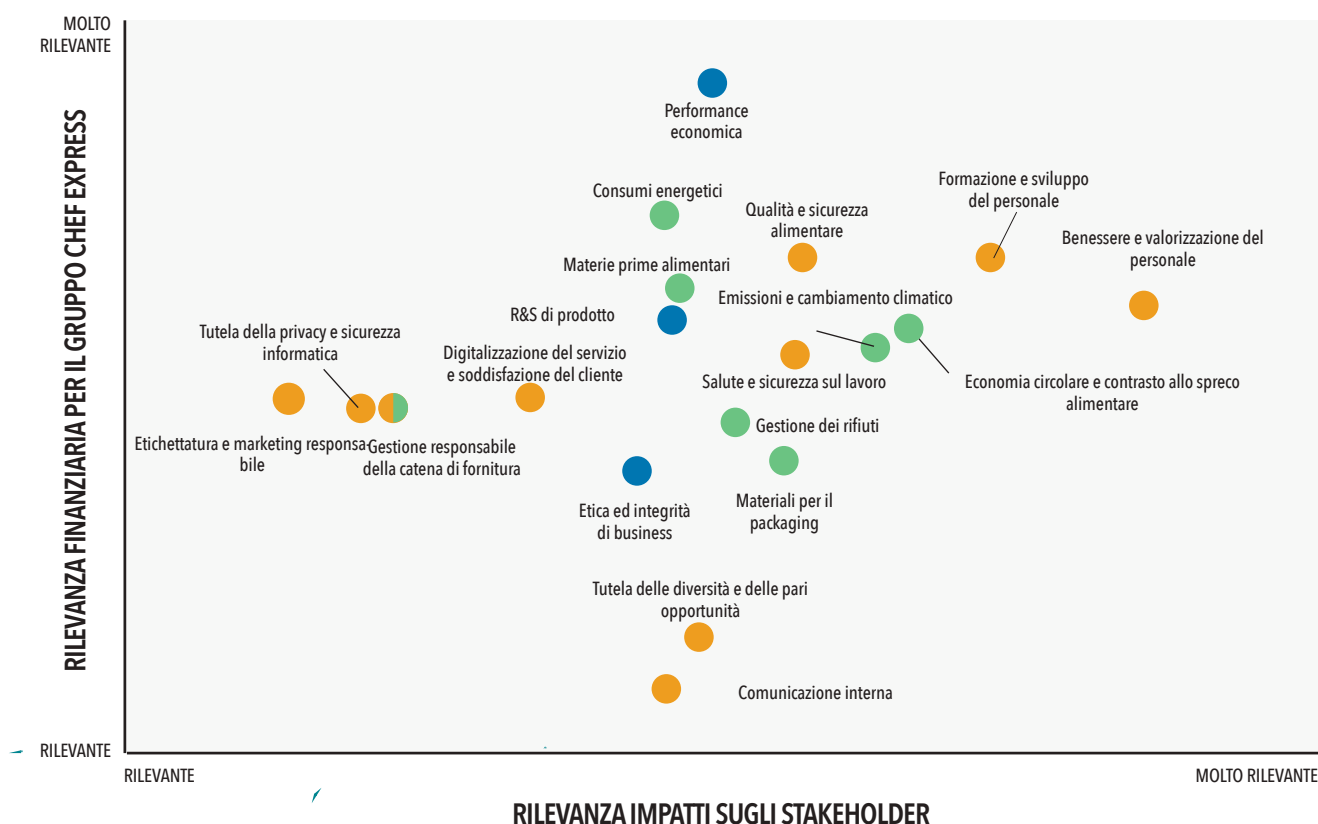
Nell'analisi sono state coinvolte le funzioni chiave di tutte le Società del perimetro (circa 70 referenti) al fine di individuare i temi di sostenibilità più rilevanti, partendo dall'insieme di temi selezionati negli anni precedenti e aggiornati grazie all'attività di benchmarking, analisi della documentazione di riferimento per il settore della ristorazione ¹. Sono inoltre stati validati gli stakeholder anche per le società estere, consentendo di aggiornare la mappatura come segue. In seguito alla mappatura degli

stakeholder, sono state svolte attività di stakeholder engagement coinvolgendo una selezione di portatori di interesse appartenenti alle categorie "Enti Concedenti", emerse come prioritaria. L'attività di coinvolgimento, effettuata per i Bilanci precedenti, ha previsto lo svolgimento di interviste individuali che hanno permesso di intercettare le richieste di sostenibilità degli stakeholder e i trend del settore, consentendo di completare la costruzione della **Matrice di Materialità**. Dall'intersezione di questi risultati, sono stati infatti individuati gli aspetti materiali più rilevanti da rendicontare all'interno del presente documento.

I temi di maggiore interesse per le attività di Chef Express e delle sue controllate sono riportati di seguito, suddivisi nelle tre categorie: ambientale, sociale, economico-gestionale.

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

Matrice di Materialità





TEMI AMBIENTALI



MATERIALI PER IL PACKAGING
[GRI 301]

MATERIE PRIME ALIMENTARI
[GRI 301]

CONSUMI ENERGETICI
[GRI 302]

EMISSIONI E CAMBIAMENTO
CLIMATICO
[GRI 305]

ECONOMIA CIRCOLARE
E CONTRASTO ALLO SPRECO
ALIMENTARE
[GRI 306]

GESTIONE DEI RIFIUTI
[GRI 306]

GESTIONE RESPONSABILE
DELLA CATENA DI FORNITURA
[GRI 308]



TEMI SOCIALI



BENESSERE E VALORIZZAZIONE
DEL PERSONALE
[GRI 401]

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
[GRI 403]

FORMAZIONE E SVILUPPO
DEL PERSONALE
[GRI 404]

TUTELA DELLE DIVERSITÀ
E DELLE PARI OPPORTUNITÀ
[GRI 405]

GESTIONE RESPONSABILE DELLA
CATENA DI FORNITURA
[GRI 414]

QUALITÀ E SICUREZZA ALIMENTARE
[GRI 416]

ETICHETTATURA
E MARKETING RESPONSABILE
[GRI 417]

TUTELA DELLA PRIVACY
E SICUREZZA INFORMATICA
[GRI 418]

DIGITALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
COMUNICAZIONE INTERNA



TEMI ECONOMICI E DI GOVERNANCE



PERFORMANCE ECONOMICA
[GRI 201]

ETICA ED INTEGRITÀ DI BUSINESS
[GRI 205, 206]

R&S DI PRODOTTO

impegni futuri (per maggiori dettagli si rimanda al capitolo "La Strategia di Sostenibilità"). Benché non sia stato identificato inizialmente come tema rilevante, è stato rendicontato l'approccio di gestione al tema della tassazione, integrato nel capitolo sulle performance economiche.

Oltre ai capitoli che compongono il Bilancio, nella sezione "Annex" e nel "GRI Content Index" vengono fornite ulteriori informazioni di dettaglio e di analisi dei dati degli indicatori calcolati in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati dal

Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "with reference".

Ogni eventuale variazione di perimetro, contestuale alla raccolta dei dati, è segnalata in nota all'interno del testo.

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

Sede Legale

Via Modena, 53 - 41014
Castelvetro di Modena (MO) - Italia
info@chefexpress.it



La Strategia di Sostenibilità

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

Cristian Biasoni – AD di Chef Express



L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile rappresenta l'ambiziosa strategia dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite per affrontare le sfide globali con orizzonte temporale al 2030.

La Strategia di Sostenibilità

È composta da 17 obiettivi denominati Sustainable Development Goals, 169 sotto-obiettivi e oltre 200 indicatori per la valutazione delle performance di sostenibilità di tutti gli attori coinvolti nel processo di cambiamento.

Il documento predilige una visione che integra le diverse dimensioni dello sviluppo economico, sociale e ambientale, coinvolgendo diverse categorie di attori: governi e istituzioni, società civile, organizzazioni profit e no profit. Tra questi attori un ruolo chiave è riconosciuto alle aziende profit, alle quali è richiesto un approccio fortemente proattivo nell'immediato per contribuire allo sviluppo sostenibile.

Gli impegni di sostenibilità

Chef Express e le sue Società controllate, nell'ottica di un successo duraturo orientato allo sviluppo di un modello di business responsabile, hanno integrato la sostenibilità nel Piano Industriale, avviando cantieri in 6 aree strategiche:

Piano strategico di Sostenibilità, Valutazione ESG dei fornitori, Gestione dei rifiuti e circolarità, Carbon Neutrality, Innovazione ed Efficienza energetica, Formazione & Change management.

Il primo cantiere vedrà la **formalizzazione di un Piano Strategico di sostenibilità** che proietti il Gruppo nelle nuove sfide ambientali e sociali, stabilendo degli obiettivi di miglioramento e dei target da raggiungere in un orizzonte triennale.

Il secondo pilastro della strategia di Chef Express ha per oggetto la **sostenibilità della**



propria catena di fornitura: consapevoli della centralità dei fornitori come partner strategici per creare un impatto che vada oltre i meri confini aziendali e che si estenda alla catena del valore, è stato avviato un progetto per la valutazione di tutto il parco fornitori secondo criteri ESG.

Tale iniziativa consentirà al Gruppo di monitorare meglio i rischi ESG connessi alla catena di fornitura e al contempo sensibilizzare i propri fornitori sulla necessità di intraprendere un percorso insieme. Nell'arco dei prossimi mesi il Gruppo renderà pubblica la Politica di gestione dei propri fornitori e a partire dal prossimo Bilancio di Sostenibilità sarà in grado di fornire un avanzamento sullo stato del cantiere.

Nell'ambito della **sostenibilità ambientale** il Gruppo ha concentrato il proprio impegno sulle sfide imposte dal cambiamento climatico e dall'economia circolare. Il primo passo per riuscire a portare cambiamenti concreti e sviluppare una strategia di decarbonizzazione efficace è quello di essere consapevoli dei propri impatti: proprio per questo Chef Express ha avviato un progetto di misurazione delle emissioni di gas climalteranti di Scope 3, ovvero tutte quelle emissioni connesse alla propria catena del valore, che non dipendono da fonti di proprietà dell'azienda. In tale ambito, l'acquisto delle materie prime rappresenta la categoria più significativa in termini di emissioni di gas a effetto serra, in considerazione della grande varietà di ingredienti e di materiale per il packaging utilizzata dalle Società del Gruppo.

La mappatura delle emissioni indirette Scope 3 consentirà di pianificare iniziative di riduzione e compensazione, andando a definire la strategia di decarbonizzazione del Gruppo Chef Express in linea con gli obiettivi stabiliti dall'Accordo di Parigi. In questo stream di lavoro rientrano tutti gli investimenti che il Gruppo continua ad effettuare per ridurre i propri consumi energetici; l'obiettivo ambizioso è quello di efficientare i consumi delle aree di servizio del perimetro autostradale.

Una delle strategie chiave per combattere il cambiamento climatico è la transizione verso un'economia circolare. Ecco, dunque, che il quarto pilastro della sostenibilità di Chef Express si focalizza sulla migliore



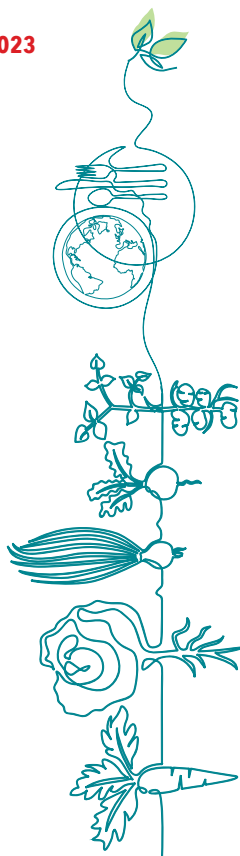
Nell'ambito della sostenibilità ambientale il Gruppo ha concentrato il proprio impegno sulle sfide imposte dal cambiamento climatico e dall'economia circolare.

gestione dei processi per andare a ridurre le quantità di rifiuti prodotte dal Gruppo e al contempo trovare nuove modalità di utilizzo e recupero degli scarti, che inevitabilmente si generano. Pertanto, il Gruppo si impegna a definire una Politica per la selezione delle materie prime e degli imballaggi e delle progettualità con primarie aziende e centri di ricerca per la trasformazione degli scarti in materia prima seconda (cfr. Capitolo 7 La tutela dell'ambiente).



Il Gruppo ha inoltre rivolto grande attenzione alla transizione energetica attraverso il rinnovamento ed efficientamento delle aree di sosta autostradali in concessione e delle proprie sedi. Il quinto pilastro, parte integrante della strategia di sostenibilità di Chef Express, riguarda infatti l'efficienza energetica e l'innovazione. In questo ambito, il Gruppo ha condotto un assessment energetico definendo una roadmap di interventi necessari all'efficientamento delle proprie aree per mezzo di tecnologie tradizionali e tecnologie innovative; il risultato dell'analisi è la redazione di un **"Masterplan"** di interventi eterogenei che avranno impatto su un elevato numero di aree ed avranno ampia copertura territoriale.

Al fine di realizzare quanto definito nel Masterplan, Chef Express ha avviato il processo di selezione del **Technology**



Partner che affiancherà il Gruppo nell'intero percorso di transizione energetica. Centrale nella buona riuscita del Piano di sostenibilità e dei cantieri citati è il coinvolgimento delle persone, veri protagonisti del successo del Gruppo.

La sostenibilità è tanto più efficace, quanto più le persone riescono a calarla nelle loro attività quotidiane: il Gruppo ha quindi intenzione di effettuare una formazione specifica sulla normativa europea in ambito di sostenibilità e alcuni degli obiettivi stabiliti dal **Piano strategico di sostenibilità** diventeranno parte del sistema di incentivazione per la prima linea manageriale del Gruppo.

Di seguito il dettaglio degli SDGs a cui Chef Express e le sue controllate contribuiscono con le proprie iniziative.

Ambito economico e governance

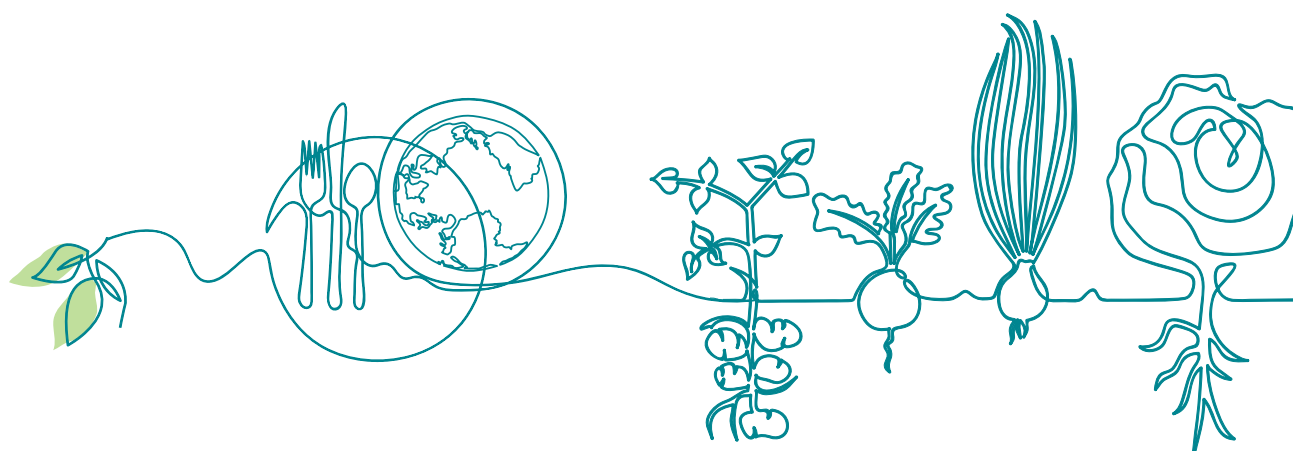
SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	ETICA E TRASPARENZA - Adozione di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231 - Adozione di un Codice Etico GESTIONE DEI RISCHI/ORGANIZZAZIONE - Mappatura dei rischi per elaborazione Modello Organizzativo 231 - Presenza di organi istituzionali interni (Consiglio d'Amministrazione, Organismo di Vigilanza, Collegio Sindacale, Revisori, Comitato SAB000, Comitato di direzione, Comitato commerciale, Comitato investimenti) - Presenza di un organismo di Internal Audit e di un Ufficio legale	PERFORMANCE ECONOMICA [GRI 201] ETICA E INTEGRITÀ DI BUSINESS [GRI 205, 206]
	DATA PROTECTION - Adeguamento delle policy al regolamento GDPR e nomina del DPO (Data Protection Officer) - Adozione di policy relative all'utilizzo degli strumenti informatici aziendali per garantire la protezione dell'integrità e la riservatezza dei dati - Presenza di un Privacy Manager - Adozione di un software relativo al registro del trattamento dei dati - Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) relativamente alla profilazione della clientela loyalty CYBERSECURITY - Adozione di un software che utilizza algoritmi evoluti basati sull'Intelligenza Artificiale per garantire la protezione web - Servizio di Webcam Park presso le aree di servizio autostradale - Monitoraggio periodico della sicurezza informatica dei sistemi informativi interni ed esterni (Cloud) attraverso Vulnerability Assessment DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI - Adozione di casse automatiche digitali per la raccolta dell'ordine e per il pagamento elettronico o in contanti (Kiosk) - Servizio di Webcam Park presso le aree di servizio autostradale - Adozione di App mobile con diverse funzioni per migliorare la user experience e la fidelizzazione del cliente	TUTELA DELLA PRIVACY E SICUREZZA INFORMATICA [GRI 418] DIGITALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Ambito sociale

SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	SELEZIONE, FORMAZIONE E SVILUPPO • Accordo sulla parte speciale del Contratto integrativo aziendale di Chef Express • Processi di on boarding e tutoring • Processi di selezione del personale che mirano alla valorizzazione delle competenze e allo sviluppo del capitale umano • Valorizzazione del talent acquisition e career ladder, tramite ad esempio l'attivazione del progetto "TaSC" ("Talent Strategy Chef Express") volta a guidare il viaggio delle persone dalla selezione, fino allo sviluppo di percorsi di crescita e all'acquisizione di competenze chiave • Adozione di un Patto Formativo tra l'Azienda e il lavoratore • Attivazione di percorsi di crescita professionale anche grazie alla Cremonini Academy • Programmi di formazione specifici per operatori dei Punti Vendita e Ristoranti e per assistenti di treno • Formazione manageriale per Store Manager e Responsabili di Funzione • Utilizzo di piattaforme digitali per la formazione on-line • Presenza di intranet aziendale e strumenti di comunicazione e coordinazione interna	BENESSERE E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE [GRI 401] FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE [GRI 404]
 	WELFARE AZIENDALE • Analisi periodiche del clima aziendale e dei bisogni dei dipendenti • Presenza di programmi dedicati all'equilibrio fra lavoro e vita privata • Utilizzo di piattaforme welfare per categorie di dipendenti • Promozioni e convenzioni intra Gruppo per tutti i dipendenti • Sistema premiante di performance per gli operatori dei Punti Vendita e Ristoranti • Company Car ai responsabili di funzione di sede, Area e District Manager Operativi	TUTELA DELLE DIVERSITÀ E DELLE PARI OPPORTUNITÀ [GRI 405] COMUNICAZIONE INTERNA
	DIVERSITÀ E INCLUSIONE • Presenza di pratiche di assunzione innovative basate sulla promozione della diversità e dell'inclusività • La percentuale di donne sul totale dei dipendenti del Gruppo si attesta al 62% • Certificazione SA8000 della Società Chef Express che attenziona aspetti chiave quali la tutela dei diritti dei lavoratori e l'assenza di discriminazione.	
	QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO OFFERTO AI CLIENTI • Misurazione e analisi dei feedback dei clienti • Massima attenzione al controllo della salubrità e alla conformità dei prodotti • Presenza di Sistemi di autocontrollo per la trasparenza delle informazioni e la tracciabilità dei prodotti • Progettazione, realizzazione e Gestione di Sistemi di Autocontrollo basati sui principi dell'H.A.C.C.P. • Adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare (UNI EN ISO 22000:2005) • Adozione di un Sistema di Rintracciabilità di Filiera (UNI EN ISO 22005:2008) • Adozione di un Sistema di Gestione della Qualità (UNI EN 9001:2015) • Adozione di un Sistema di Gestione della Prevenzione e del Controllo di infezioni (Biosafety Trust Certification) SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI • Adozione di Sistemi di gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro (UNI ISO 45001:2018) • Conformità rispetto ai requisiti delle norme dello Standard di Responsabilità Sociale SA8000:2014 • Attività di formazione e sensibilizzazione rivolte al personale in merito al tema della tutela della salute e sicurezza sul lavoro	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO [GRI 403] QUALITÀ E SICUREZZA ALIMENTARE CHE PERMETTE LA DONAZIONE DELLE ECCEDENZE [GRI 416] ETICHETTATURA E MARKETING RESPONSABILE [GRI 417]
	COLLABORAZIONE CON SOCIETÀ NO PROFIT (TERZO SETTORE) • Iniziativa "#altripasti" con Banco Alimentare Onlus per la distribuzione di cibo agli indigenti • Iniziativa "box solidali" per supportare la Fondazione Azione contro la Fame • Lotta allo spreco alimentare con Too good to go	GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA [GRI 308, 414]
	GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN • Applicazione e monitoraggio delle clausole sui diritti umani nei nuovi contratti (anche secondo normativa e standard SA 8000:2014) • Monitoraggio ed ispezioni (in modalità anche non annunciata) verso i fornitori • Miglioramento e applicazione del Vendor Rating Management System per la valutazione dei fornitori secondo criteri sociali e ambientali	RICERCA E SVILUPPO DI PRODOTTO

Ambito ambientale

SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	SELEZIONE, FORMAZIONE E SVILUPPO - Adozione di sistemi per l'ottimizzazione del consumo di materia prima volto alla riduzione degli scarti - Adozione di procedure e sistemi per evitare ordini eccessivi e prevenire il deterioramento degli alimenti - Sviluppo e attivazione di progetti finalizzati alla riduzione dei rifiuti e a loro recupero secondo i principi dell'economia circolare, in collaborazione con partner specializzati e società no profit (per es. collaborazione con HERA per il recupero degli oli esausti e loro trasformazione in biocarburante) - Adozione di Linee guida per l'acquisto di prodotti con packaging composto da materiali rinnovabili, riciclabili o provenienti da riciclo - Mappatura e analisi delle tipologie di packaging utilizzato, al fine di ridurre gli impatti ambientali e i rifiuti prodotti da imballaggio - Adozione di un Sistema di Gestione Ambientale (UNI EN ISO 14001:2015)	MATERIALI PER IL PACKAGING [GRI 301] ECONOMIA CIRCOLARE E CONTRASTO ALLO SPRECO ALIMENTARE [GRI 306] GESTIONE DEI RIFIUTI [GRI 306]
 	ENERGIA ED EMISSIONI - Utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili e da propri impianti fotovoltaici - Utilizzo di sistemi di controllo dell'efficienza energetica su tutti i carichi elettrici presenti all'interno dei Punti Vendita e dei Ristoranti - Gestione e monitoraggio, in loco o in remoto, di impianti e apparecchiature dei Punti Vendita e dei Ristoranti attraverso sistemi di building management - Attività di formazione finalizzata a responsabilizzare il personale 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 sistemi di monitoraggio dei consumi energetici locali in real-time con invio di alert automatici ed elaborazione di un report mensile - Adozione di un Sistema di Gestione dell'Energia (UNI CEI EN ISO 50001:2018)	CONSUMI ENERGETICI [GRI 302] EMISSIONI E CAMBIAMENTO CLIMATICO [GRI 305]
	PRODOTTI E MATERIE PRIME SOSTENIBILI - Acquisto di prodotti a base di carne da Inalca che si prende cura del benessere dei propri bovini attraverso regolari controlli veterinari e dei mangimi - Acquisto di arance FdAI di produzione 100% italiana provenienti da raccolti di aziende modello in merito alle pratiche di lavoro e al rispetto dei diritti dei lavoratori - Acquisto di materie prime e prodotti provenienti da fonti sostenibili certificate - Acquisto di prodotti provenienti da produttori locali	MATERIE PRIME ALIMENTARI [GRI 301]





★ PRET ★

★ PRET ★

Red
Fruits
Smoothie

Gold Awarded 2017 ★

Shake well before drinking



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

RISTORAZIONE IN CONCESSIONE

+300

PUNTI VENDITA
CHEF EXPRESS
E BAGEL FACTORY

RISTORAZIONE COMMERCIALE

+300

RISTORANTI
ROADHOUSE E C&P

RISTORAZIONE A BORDO TRENO

+120

TRENI SERVITI
RAILREST E
MOMENTUM
SERVICES

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



+45 Brand
DI RISTORAZIONE

+20 Format
DI RISTORAZIONE



PASSIONE



RESILIENZA



QUALITÀ



MIGLIORAMENTO CONTINUO

SONO I VALORI PORTANTI CHE GUIDANO
GLI ATTEGGIAMENTI E I COMPORTAMENTI
DELLE PERSONE.

PERFORMANCE ECONOMICA



787 Mln €

DI VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO

94,6%

DEL VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO È DISTRIBUITO AGLI
STAKEHOLDER

22%

VALORE ECONOMICO GENERATO DALLE SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA
RISPETTO AL 2022: **OLTRE 676 MLN €**

21%

VALORE ECONOMICO GENERATO DALLE SOCIETÀ ESTERE RISPETTO AL
2022: **OLTRE 110 MLN €**

CERTIFICAZIONI

• **UNI EN ISO 9001:2015** - Sistema di Gestione della Qualità

• Sistema di autocontrollo basato sul **metodo H.A.C.C.P.**

• **UNI EN ISO 22000:2018** - Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare

• **UNI EN ISO 22005:2007** - Sistema di Rintracciabilità di Filiera

• **Biosafety Trust Certification** - Sistema di Gestione della Prevenzione e del Controllo di infezioni

• **UNI EN ISO 45001:2018** - Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro

• **UNI EN ISO 14001:2015** - Sistema di Gestione Ambientale

• **UNI EN ISO 50001:2018** - Sistema di Gestione dell'Energia

• **SA8000:2014** - Standard per la gestione aziendale della Responsabilità Sociale d'Impresa

• **RS360** - Ristorazione Sostenibile

• **DT031** - Bollino Blu della Ristorazione

• **DT027** - Servizio di Ristorazione Commerciale nelle Aree Aeroportuali

PERSONE



8.901

DIPENDENTI ASSUNTI
A TEMPO INDETERMINATO
E DETERMINATO
NEL 2023



62%
DONNE

95%

ASSUNTI CON CONTRATTO
A TEMPO INDETERMINATO

7.091

ASSUNZIONI NEL 2023

+49%

RISPETTO AL 2022

3.759
CHEF EXPRESS

3.807
ROADHOUSE

213
C&P

764
MOMENTUM
SERVICES

182
RAILREST

176
BAGEL FACTORY



319.409

ORE DI FORMAZIONE EROGATE

+112%
RISPETTO AL 2022

19.996
PARTECIPANTI COINVOLTI

+960%
RISPETTO AL 2021

+147%
RISPETTO AL 2022

DATA PROTECTION, CYBERSECURITY E DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI



Policy in linea con GDPR e presenza di Data Protection Officer e Privacy Manager

Software per il registro del trattamento dei dati

Adozione di un Modello Organizzativo Privacy

Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati della profilazione della

clientela loyalty e sul trattamento relativo al processo di segnalazione Whistleblowing

Servizio per la sicurezza informatica h24 e 7/7 per il contrasto ad attacchi perimetrali

Monitoraggio periodico della sicurezza informatica dei sistemi informativi tramite Vulnerability Assessment

+500

CASSE AUTOMATICHE
DIGITALI (KIOSK)



5

APP MOBILE



+200

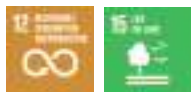
TELECAMERE PER
IL SERVIZIO
DI WEBCAM PARK

+2.000.000

DOWNLOAD

+65.000

ORDINI TRAMITE APP



GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA



524
FORNITORI

+20%

PRODOTTI ALIMENTARI ACQUISTATI DA FONTI
SOSTENIBILI CERTIFICATE RISPETTO AL 2022



100%

CARNE PROVENIENTE DA FILIERA
TRACCIATA E DI QUALITÀ

+14%

DEI MATERIALI PER IL
PACKAGING E A CONTATTO
CON GLI ALIMENTI
PROVENGONO DA FONTI
RINNOVABILI CERTIFICATE

+18%

DEI MATERIALI
PER IL PACKAGING
E A CONTATTO CON
GLI ALIMENTI
PROVENGONO DA RICICLO

+44%

IMPIEGO DI MATERIALI DA RICICLO IN GENERALE,
RISPETTO AL 2022



POLICY PER
IL BENESSERE
ANIMALE



POLICY PER
LA VALUTAZIONE
DELLE
FORNITURE
SECONDO
I CRITERI DELLO
STANDARD
SA8000



LINEE GUIDA
PER LA
SOSTENIBILITÀ
DEL PACKAGING

RAZIONALIZZAZIONE
DELLE FORNITURE
E OTTIMIZZAZIONE DEL
MODELLO LOGISTICO

RIFIUTI, ECONOMIA CIRCOLARE E
CONTRASTO ALLO SPRECO ALIMENTARE

9.669ton

DI RIFIUTI PRODOTTI DI CUI

45%

INVIATI A RICICLO

13%

INVIATI A RECUPERO

↓ -1,3%

INTENSITÀ DELLA PRODUZIONE DI
RIFIUTI SU FATTURATO RISPETTO AL 2022

SISTEMI DI PREVENZIONE E RIDUZIONE
DELLA PRODUZIONE DI SCARTI ALIMENTARI

PROGETTO DI ECONOMIA CIRCOLARE COL GRUPPO
HERA PER LA TRASFORMAZIONE DEGLI OLI VEGETALI
ESAUSTI IN BIOCARBURANTE

130.000

LITRI DI BIOCARBURANTE IDROGENATO
PRODOTTO NEL 2023

ACCORDI CON APP OLIO E LA APP TO GOOD TO GO

10.897 pasti recuperati

DA BAGEL FACTORY TRAMITE L'APP TO GOOD
TO GO NEL 2023

8.688 pasti recuperati

NEL BIENNIO 2022-2023 DA MOMENTUM
SERVICES TRAMITE L'APP OLIO

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

2.077 Kg di prodotti donati

DA BAGEL FACTORY TRAMITE L'APP TO GOOD
TO GO NEL 2023. L'EQUIVALENTE DI

13.846 porzioni = 4.154 pasti



ASSOCIAZIONI SOSTENUTE

CHEF EXPRESS



BAGEL FACTORY

ROADHOUSE



GESTIONE ENERGETICA E CAMBIAMENTO CLIMATICO

EMISSIONI E CAMBIAMENTO CLIMATICO



32.813

TONNELLATE DI CO₂ EVITATE

GRAZIE ALL'ACQUISTO DI ENERGIA ELETTRICA
CON GARANZIA D'ORIGINE DA FONTI
RINNOVABILI E ALL'AUTOPRODUZIONE DI
ENERGIA PULITA DAI PANNELLI FOTOVOLTAICI

↓ -29%

TONNELLATE DI CO₂ DA
CONSUMI DI GPL PER
IMPIANTI RISPETTO AL 2022



EFFICIENZA ENERGETICA

70.734.065kWh

DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATI CON
GARANZIA D'ORIGINE

98,5%

DI ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA PROVIENE DA
FONTI RINNOVABILI CON GARANZIA D'ORIGINE



1.067.625kWh

DI ENERGIA PRODOTTA
DAI PROPRI IMPIANTI
FOTOVOLTAICI

↓ -22,9%

INTENSITÀ DEL CONSUMO ENERGETICO
MEDIO SUL FATTURATO RISPETTO AL 2022



PUNTI VENDITA E RISTORANTI
DOTATI DI BUILDING
MANAGEMENT SYSTEM

199



PUNTI VENDITA E RISTORANTI
CON SISTEMI DI MONITORAGGIO
DEI CONSUMI IN REAL-TIME

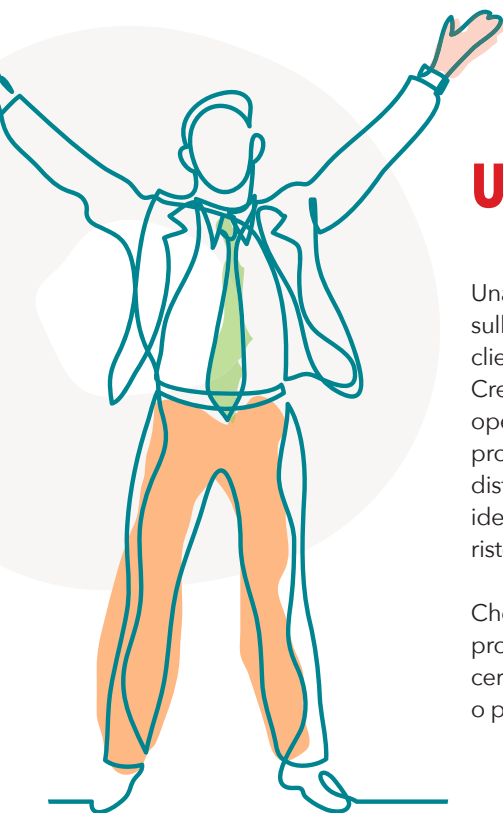






CAPITOLO 1

Identità e valori



Una storia di grandi successi

Una storia di grandi successi costruita sulla fiducia, sempre al servizio dei clienti. Complice l'esperienza del Gruppo Cremonini, realtà che da oltre 60 anni opera nel settore alimentare, partendo dalla produzione di carne e approdando alla distribuzione e al foodservice, per chiudere idealmente il cerchio con la passione per la ristorazione.

Chef Express e le sue controllate offrono prodotti di qualità e convenienza per chi cerca ristoro in viaggio, durante lo shopping o per le vie delle principali città italiane.

Lo fanno da più di 40 anni, con un'ampia scelta di prodotti e servizi: il food è nel loro DNA, permea la vita professionale delle loro persone, è nel know-how dei collaboratori. Tale peculiarità è motivo di orgoglio e rappresenta un tratto distintivo della mission che orienta tutte le attività.

Tutto ha inizio nei primi anni '80, quando Cremonini entra nel settore della ristorazione collettiva e poi nella ristorazione veloce con i fast food Burghy, la mitica catena di panini, che sfrutta la grande expertise dell'azienda nel settore della carne. Se gli anni '90 hanno segnato l'avvio della ristorazione a bordo treno e nelle stazioni ferroviarie con la nascita di Chef Express (1989), nel 2000 si estende al canale degli aeroporti e nel 2003, in coincidenza con la liberalizzazione del mercato, al segmento della ristorazione autostradale, crescendo fino a divenire nel 2017 il secondo operatore in Italia. Il 2001 vede il lancio di Roadhouse, la prima catena di steakhouse in Italia che negli anni successivi avvia lo sviluppo nel segmento del Mexican Food con i brand Calavera a Billy Tacos. Nel 2019 Chef Express entra anche nel mercato della ristorazione all'interno di shopping mall, outlet e Retail park.



Chef Express e le sue controllate offrono prodotti di qualità e convenienza per chi cerca ristoro in viaggio, durante lo shopping o per le vie delle principali città italiane.

1963

Fondazione del GRUPPO CREMONINI

1982

Ingresso nel settore della ristorazione con AGAPE e ITALY&ITALY

1985

Acquisizione di BURGHY (6 PUNTI VENDITA)

1989

Ingresso nel settore della ristorazione ferroviaria: nasce CHEF EXPRESS.

1996

Cessione di Burghy a MCDONALD'S (96 PUNTI VENDITA)

2000

Ingresso nel settore della ristorazione a bordo treno in Europa

2001

Creazione della prima catena italiana di steakhouse: ROADHOUSE GRILL

2003

Ingresso nel settore della ristorazione autostradale con MOTO S.P.A. (partnership al 50% con l'inglese Compass Group)

2006

Unico azionista di Moto S.p.A., Cremonini riunisce tutte le Aree di servizio sotto l'insegna CHEF EXPRESS

2007

Ottenimento della proprietà e di tutti i diritti connessi del marchio Roadhouse Grill per 50 Paesi europei

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.
Apre il 50° Ristorante ROADHOUSE

2016

Trasformazione di CHEF EXPRESS in format company.
Roadhouse Grill diventa ROADHOUSE RESTAURANT: il cambio di insegna è rappresentativo del nuovo posizionamento come Ristorante.

2017

CHEF EXPRESS diventa il 2° operatore della ristorazione autostradale italiana.
ROADHOUSE diventa multibrand con l'apertura di CALAVERA RESTAURANT e apre il 100° Ristorante Roadhouse.

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 S.r.l

2020

CHEF EXPRESS punta sull'innovazione e la digitalizzazione del servizio e inaugura i kiosk digitali

2021

Il progetto KIOSK DIGITALI e WEBCAM PARK inizia la sua estensione verso tutto il perimetro autostradale; ROADHOUSE apre il 200° Ristorante.
CHEF EXPRESS si riaggiudica la gara per l'intera ristorazione dell'Aeroporto di Ciampino per la durata di 10 anni.

2022

CHEF EXPRESS lancia la nuova APP, che integra il programma di loyalty, la scontistica su alcuni prodotti e servizi dedicati alla clientela.
ROADHOUSE apre il 56° locale del format BILLY TACOS che raggiunge la connotazione di "catena".

2023

CHEF EXPRESS sottoscrive un accordo esclusivo pluriennale con "PRET A MANGER" per sviluppare il brand in Italia; firma un accordo quadro per lo sviluppo del brand "ALICE PIZZA", in esclusiva nel mercato del Travel.
ROADHOUSE inaugura il primo locale a marchio "RIC-CHICKEN HOUSE"

Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale

Nato dall'iniziativa imprenditoriale di Luigi Cremonini, il Gruppo in oltre 60 anni di attività si è distinto a livello nazionale e internazionale come punto di riferimento nel mondo alimentare, non solo nel settore storico della produzione di carni bovine, ma anche nei settori della distribuzione e della ristorazione.

Nel 1963 Cremonini inizia l'attività nel settore delle carni bovine con la fondazione di Inalca, dando vita alla moderna industria della carne. Alla fine degli anni '70 avvia una politica di diversificazione, espandendosi inizialmente nel settore contiguo dei salumi e successivamente in due mercati complementari: nel 1979, con l'acquisizione di MARR S.p.A., entra nel mondo della distribuzione di prodotti alimentari al foodservice e nel 1982 fa il suo ingresso nella ristorazione. Vengono così gettate le basi dell'attuale struttura del Gruppo: produzione, distribuzione e ristorazione, che ancor oggi rappresentano le 3 colonne portanti della Società.

Oggi il Gruppo Cremonini, con sede a Castelvetro in provincia di Modena, impiega circa 21.500 dipendenti in tutto il mondo e nel 2023 ha realizzato ricavi per 5.542,1 milioni di euro.

Cremonini è la prima Società privata in Europa nella produzione di carni bovine e prodotti trasformati a base di carne (Inalca, Montana, Manzotin, Fiorani e Ibis) ed è il numero uno in Italia nella commercializzazione e distribuzione al

foodservice di prodotti alimentari (MARR). Detiene la leadership in Italia nei buffet delle stazioni ferroviarie e vanta una presenza rilevante nei principali scali aeroportuali italiani e nella ristorazione autostradale (Chef Express), oltre a essere presente nella ristorazione commerciale con i Ristoranti a marchio Roadhouse e con i brand Calavera e Billy Tacos. In Europa è uno dei maggiori operatori nel settore della ristorazione a bordo treno.

La famiglia Cremonini ha il completo controllo del Gruppo attraverso una Holding denominata Cremonini S.p.A. che controlla a sua volta tre subholding operative: Inalca S.p.A. al 100%, Chef Express S.p.A. al 100% e MARR S.p.A. al 51,2% 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 e nei paesi anglosassoni gestisce la catena Bagel Factory.



~21.500

DIPENDENTI IN TUTTO
IL MONDO

5.542,1

MILIONI DI EURO
DI RICAVI NEL 2023

70

PAESI NEL MONDO
PER SVILUPPO ATTIVITÀ
COMMERCIALI
DI IMPORT/EXPORT

5

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



**Passione significa
dedizione ai dettagli**

**FABIO T.
LASTRA A SIGNA**

Una storia che si intreccia con la sostenibilità

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

Grazie alle caratteristiche del business alimentare e prima ancora che si concretizzassero i Sustainable Developments Goals definiti a livello globale dalle Nazioni Unite, il Gruppo ha sempre approcciato i temi della sostenibilità in modo pragmatico, considerandoli come asset strategico del business e parte del valore economico dell'impresa, soprattutto a partire dal settore della produzione.

L'attività produttiva delle carni, la cui filiera integrata rappresenta per sua natura un modello circolare, risulta essere la più sensibile alle tematiche della sostenibilità.

Inalca pubblica ormai da molti anni il Bilancio di Sostenibilità, con una ricca e accurata rendicontazione che dimostra come rispettare l'ambiente sia un vero e proprio modello di business, e che il successo dipende dalla combinazione degli obiettivi economici, capaci di garantire crescita e occupazione, grazie allo stretto legame al territorio nel quale l'impresa realizza la propria attività. Questa realtà si è estesa negli anni agli altri settori di attività - distribuzione e ristorazione - e rappresenta oggi la visione globale del Gruppo Cremonini nell'approcciare i temi della sostenibilità. Sempre su questa strada, **MARR** ha considerato come prioritaria l'attuazione di strategie green nella gestione dei processi logistici-distributivi e nelle politiche di approvvigionamento dei propri prodotti, con particolare attenzione alla filiera ittica sostenibile per la quale ha implementato un sistema di controllo certificato da un organismo di parte terza, con importanti certificazioni internazionali (MSC e ASC).

Per **Chef Express** agire green significa, invece, implementare su ogni Punto

Vendita attività volte al risparmio energetico attraverso impianti fotovoltaici, il revamping di impianti di climatizzazione, il monitoraggio costante dei consumi e l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili.

A questo si aggiunge l'impegno costante nella riduzione della plastica e nell'utilizzo di materiali riciclabili, biodegradabili e compostabili, nella raccolta differenziata e nella selezione di fornitori già attivi sui temi della sostenibilità.

Inoltre, nell'ambito della **gestione dei rifiuti**, nel 2022 è stata avviata una partnership strategica per il **ritiro degli oli vegetali esausti su oltre 200 Punti Vendita** Chef Express e Ristoranti Roadhouse, per la loro trasformazione in biocarburante lungo una filiera completamente tracciata e sostenibile.

Nel 2023 sono state raccolte **128** tonnellate di oli e trasformate in oltre **132** mila litri di biocarburante, portando a un risparmio di **364** tonnellate di CO₂.

PRODUZIONE



77%
di ENERGIA
AUTOPRODOTTA*



di cui **29%**
da FONTI RINNOVABILI*



94%
RIFIUTI INVIATI
AL RECUPERO*



91.742
mc/anno di acqua
recuperata*



20.519 KW picco di
PANNELLI FOTOVOLTAICI
su **20** STABILIMENTI



2 MOTORI
DI COGENERAZIONE
A BIOMASSE



6 MOTORI
DI COGENERAZIONE
A METANO



2 IMPIANTI DI BIOGAS
da reflui INDUSTRIALI



4 IMPIANTI DI BIOGAS
da reflui AGRICOLI



1 IMPIANTI DI BIOMETANO
da rifiuti organici e reflui agroindustriali

DISTRIBUZIONE



3.000
PRODOTTI VERDI
al servizio della ristorazione



600
AUTOMEZZI A BASSO
IMPATTO AMBIENTALE



FILIERA ITTICA SOSTENIBILE
Certificazione del
processo di controllo



oltre **96.000** analisi all'anno
per la sicurezza alimentare e la
tutela dell'ambiente



PESCA E ACQUACOLTURA SOSTENIBILI
Catena di custodia MSC e ASC



CONTROLLO DEI FORNITORI
PER IL BENESSERE ANIMALE
Filiera galline ovaiole e polli da carne

RISTORAZIONE



86%
ENERGIA DA
FONTI RINNOVABILI



RISPARMIO ENERGETICO
149
punti vendita con
building automation system



199
punti vendita con
real time monitoring system



1.500 KW picco di
PANNELLI FOTOVOLTAICI
su **71** PUNTI VENDITA



100%
RACCOLTA DIFFERENZIATA
in base alle indicazioni
del comune di appartenenza



-32.814
Ton/anno
RIDUZIONE EMISSIONI DI CO₂

FAMIGLIA CREMONINI



GRUPPO CREMONINI

48,8%

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

PRODUZIONE 100%



CARNI BOVINE

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

INALCA ANGOLA Lda.	98%
INALCA C.I. S.a.r.l.	100%
INALCA ALGERIA S.a.r.l.	98%
INALCA MOZAMBICO Lda.	99%
INALCA KINSHASA S.a.r.l.	97%
INALCA BRAZZAVILLE S.a.r.l.u.	100%
PARMA FRANCE S.a.s.	76%
ORENBEEF Lic.	100%
MARR RUSSIA Lic.	75%
GUARDAMIGLIO S.r.l.	90%
FIORANI & C. S.r.l.	70%
ZAKLADY MIESNE SOCHOCIN SpZoo	100%

AGRICOLTURA E ALLEVAMENTO

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

SOCIETÀ AGRICOLA CORTICELLA S.r.l.	100%
SOCIETÀ AGRICOLA MARCHESINA S.r.l.	50%
CREMOVIT S.r.l.	51%
LA TORRE SOC.AGRI.CONSORTILE a.r.l.	57%

SALUMI E SNACK

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

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

FOOD & BEVERAGE

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

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

RISTORAZIONE 100%



RISTORAZIONE TRAVEL

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

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

RISTORAZIONE COMMERCIALE

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

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

RISTORAZIONE A BORDO TRENO

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

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

DISTRIBUZIONE 51,2%



FOODSERVICE

PRINCIPALI PARTECIPAZIONI

NEW CATERING S.r.l.	100%
ANTONIO VERRINI S.r.l.	100%
FRIGOR CARNI S.r.l.	100%
JOLANDA DE COLÒ S.p.A.	34%

Struttura societaria

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

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

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

Ristorazione in Concessione

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

SOCIETÀ CONTROLLATA	ATTIVITÀ SVOLTA
GABF HOLDING LIMITED 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K. ed in Irlanda.
BAGEL NASH (RETAIL) LIMITED 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ - Regno Unito	Gestione locali a tema bagel nel nord dell'Inghilterra
THE GREAT AMERICAN BAGEL FACTORY LIMITED 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K. ed in Irlanda
OI BAGEL TRADING LIMITED 60 Gray's Inn Road, Londra, WC1X 8AQ - Regno Unito	Vendita di Bagel in U.K.

Ristorazione Commerciale

Gestione di locali di ristorazione a marchio RIC-Chicken House.

SOCIETÀ CONTROLLATA	ATTIVITÀ SVOLTA
ROADHOUSE S.P.A. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione, in Italia, di una catena di Ristoranti operante con i marchi Roadhouse Restaurant, Calavera Restaurant. Billy Tacos e Smokery
ROADHOUSE GRILL ROMA S.R.L. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione Ristoranti a marchio Roadhouse Restaurant nella provincia di Roma e nel Lazio
C&P S.R.L. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione di Punti Vendita operanti nella ristorazione con i marchi Caio, Casa Maioli e Wagamama

"Tra i fatti di rilievo avvenuti nel corso dell'esercizio 2023 si segnala la cessione della partecipazione del 50% di Time Vending S.r.l. a IVS Group S.A., che già ne deteneva il restante 50% per il tramite della sua controllata IVS Italia S.p.A.

Sono inoltre escluse dal perimetro di rendicontazione delle performance di sostenibilità, dato il limitato impatto, le seguenti società:

- PALERMO AIRPORT F&B s.c.a.r.l.;
- POKE' MXP S.r.l.;
- IL CASTELLO DI CASTELVETRO S.r.l. "

Ristorazione On-board

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, Bruxelles e Amsterdam
CREMONINI RESTAURATION S.A.S. 83, Rue du Charolais, Parigi - Francia	Società inattiva
RAILREST nv-sa Avenue Fonsy 13 1060 Saint-Gilles (Bruxelles) Belgique	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

I numeri chiave di Chef Express e delle sue controllate



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

Con le sue controllate, Chef Express conta oltre 600 tra Punti Vendita e Ristoranti in Italia, di cui 300 dislocati tra stazioni ferroviarie, aeroporti e aree di servizio autostradali, mentre i restanti sono collocati tra i centri commerciali e le vie delle principali città italiane.

RISTORAZIONE COMMERCIALE

+300

PUNTI VENDITA
E RISTORANTI IN ITALIA



PUNTI VENDITA
IN CITY CENTER



IN SHOPPING
MALL&OUTLET



57

AREE DI SERVIZIO
AUTOSTRADALI

54

STAZIONI
FERROVIARIE



14

AEROPORTI



RISTORAZIONE IN CONCESSIONE

+300

PUNTI VENDITA IN ITALIA

PUNTI VENDITA
IN STAZIONI FERROVIARIE



PUNTI VENDITA
IN AEROPORTI



PUNTI VENDITA
IN AUTOSTRADE



PUNTI VENDITA
IN OSPEDALI



PUNTI VENDITA
IN AUTODROMI



Le associazioni di settore a cui Chef Express aderisce

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

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

Oltre all'Italia, Chef Express è presente con la catena Bagel Factory e Bagel Nash in UK con 26 Punti Vendita aperti, in Irlanda con 30 locali affiliati in franchising, e nella ristorazione a bordo treno è attiva in circa 120 treni in 5 Paesi Europei servendo sui treni inglesi Eurostar che collegano Londra, Parigi, Bruxelles e Amsterdam e sui treni belgi Thalys che percorrono le tratte Bruxelles, Parigi, Colonia, Dusseldorf e Amsterdam.

Stazioni ferroviarie

In Italia, Chef Express è leader nella ristorazione delle stazioni ferroviarie: cura i servizi di bar, caffetterie, ristoranti, self-service, fast food, pizzerie e chioschi. È presente in 54 stazioni ferroviarie in Italia con 92 Punti Vendita, di cui 25 in Grandi Stazioni.

Autostrade

Chef Express ha consolidato la propria presenza anche nel settore della ristorazione autostradale e si colloca tra i maggiori operatori in Italia. Sono 57 le aree di servizio servite sulle principali arterie autostradali italiane con 148 Punti Vendita.

Aeroporti

Negli ultimi anni ha accelerato lo sviluppo anche nelle aree aeroportuali. Chef Express è presente con 61 Punti Vendita in 14 aeroporti. Puntando ad un'offerta sempre più qualificata, ha avviato collaborazioni con grandi chef per portare la ristorazione di altissimo livello negli aeroporti.

Ospedali

Chef Express gestisce bar caffetterie e Ristoranti anche all'interno di strutture ospedaliere ed è presente in 7 ospedali a

Modena, Milano, Varese, Cremona, Catania e Roma con 11 Punti Vendita.

Città e Centri Commerciali

In Italia, Chef Express e le sue controllate sono presenti nelle vie delle medie e grandi città e all'interno di centri commerciali. Tramite la Società controllata C&P, Chef Express sviluppa costantemente la sua presenza nei centri commerciali, Shopping Mall, Outlet e Retail Park.

Grazie a Roadhouse, continua ad espandersi in prossimità dei caselli autostradali e delle tangenziali, lungo le arterie di comunicazione e all'interno dei centri commerciali ed è presente con i suoi brand in 16 regioni italiane.



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





CASUAL RESTAURANT



COFFEE BAKERY
& ICE CREAM



FAST & LOCAL FOOD



FINE RESTAURANT



HEALTHY BAR



MARKET



PIZZA & BAGEL



WINE BAR

+45 BRAND DI RISTORAZIONE

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

I brand

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

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

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

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



MADE IN CHEF EXPRESS OUR OWN BRANDS

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



ALTRI BRANDS

Alice Pizza; Antica Focacceria San Francesco; Argiolas; Billy Tacos; Burgery; Cagliari 1920; Calavera; Cioccolati Italiani; Contadi Castaldi - Sparkling Bar; Harry's; Il vero bar del professore; Lowengrube; McDonald's; Michelis; Mignon; Panella; Poke House; Pret a Manger; Renzini; Roadhouse; Wagamama



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

 Fast & Local Food



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

 Pizza & Bagel



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

 Coffee Bakery & Ice Cream



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

 Coffee Bakery & Ice Cream



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

 Fine Restaurant



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

 Casual Restaurant



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

 Coffee Bakery & Ice Cream



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

 Fast & Local Food



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

 Coffee Bakery & Ice Cream

Roadhouse, la prima catena di steakhouse in Italia

Roadhouse è la prima catena di steakhouse aperta in Italia, con un brand unico nel suo genere ed originale nella formula di ristorazione.

La catena conta **173 Ristoranti** distribuiti nella maggior parte delle regioni italiane. Ciascun Ristorante offre piatti a base di carne con tagli selezionati e grigliati al momento, tante proposte sfiziose e di qualità, un attento e accurato servizio al tavolo, promozioni quotidiane e offerte dedicate alla clientela, con WI-FI gratuito e facilities tecnologiche sempre all'avanguardia. I Ristoranti ricoprono mediamente una superficie tra i 500 e i 700 metri quadrati, possono contenere



dai 130 ai 250 posti a sedere, sono aperti 7 giorni su 7 a pranzo e a cena e dispongono di ampie aree per il parcheggio.

Negli anni Roadhouse è cresciuto e ha ampliato la propria missione sviluppando nuovi marchi nel segmento casual dining, come Smokery Restaurant, Calavera Restaurant, Billy Tacos e RIC-Chicken House che contano complessivamente **126 Ristoranti aperti**.

Calavera

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

I NUMERI DI ROADHOUSE



RIC-Chicken House

Nuovo format accogliente e colorato dove gustare il meglio del pollo alla griglia con tutte ricette nuove e originali.

Billy Tacos

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

Smokery

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



RIC-Chicken House

Nel 2023 Roadhouse S.p.A. ha inaugurato all'interno del Centro commerciale Merlata Bloom Milano, il primo locale a marchio RIC-Chicken House. Questo nuovo format, creato appositamente per il lifestyle center milanese, offre un'esperienza gastronomica unica dedicata al pollo alla griglia, mantenendo sempre l'eccezionale rapporto qualità-prezzo che caratterizza le catene del gruppo Roadhouse.

Ciò che rende ancora più speciale RIC-Chicken House è però la sua ubicazione all'interno di Merlata Bloom, dove tutte le insegne di Roadhouse - Roadhouse Restaurant, Calavera, Billy Tacos, e ora anche

RIC-Chicken House - si uniscono per dare corpo a un'esperienza unica nel suo genere, offrendo agli ospiti la possibilità di esplorare una vasta gamma di opzioni culinarie, tutte all'insegna della qualità e della convenienza.

Da RIC Chicken House il pollo diventa protagonista assoluto, grazie alla sua qualità impeccabile, alle marinature homemade e agli ingredienti di prima qualità.

Ogni boccone è un viaggio sensoriale, con sapori nuovi e inaspettati, per queste ragioni quello che i clienti possono gustare da RIC non è il solito pollo, ma un 'Really Important Chicken'.





21

PUNTI VENDITA DI
RISTORAZIONE C&P

4

LOCALI CASA MAIOLI

7

LOCALI CAIO ANTICA
PIZZA ROMANA

11

LOCALI WAGAMAMA

C&P, una joint venture dedicata alla ristorazione commerciale

Nel 2019 Chef Express, Società che gestisce le attività di ristorazione del Gruppo Cremonini, e Percassi, Società leader nello sviluppo immobiliare e nella gestione di reti commerciali di importanti brand, hanno concluso un accordo per la creazione di un operatore di riferimento nell'offerta di ristorazione multi-brand, dedicato al settore dei Centri Commerciali, Shopping Mall, Outlet e Retail Park.

In base all'accordo, Chef Express ha rilevato il 60% della Percassi Food&Beverage, che viene rinominata C&P S.r.l., mentre il restante 40% rimane in mano a Percassi per il tramite di Odissea S.r.l.

Il perimetro della C&P S.r.l. ad oggi riguarda **21 Punti Vendita di ristorazione** nei principali shopping mall e nei centri urbani italiani con i marchi **Casa Maioli** (4 locali), **Caio Antica Pizza Romana** (7 locali), e il marchio di ristorazione asiatica **Wagamama** (11 locali).

Chef Express potrà sviluppare anche i marchi di C&P S.r.l. nell'ambito della concessione, all'interno di aeroporti, stazioni e autostrade.

Nel 2024 Chef Express acquisisce le restanti quote da Percassi e in data odierna detiene il 100% di C&P S.r.l.

Di seguito è offerta una presentazione dei diversi format:

La Piadina di Casa Maioli

Artigiani delle piadine dal 1952, è un'autentica piadineria che racconta la tradizione romagnola. Il brand creato dai fratelli Mirko e Alessandro Maioli - originari di Cervia, con una storia familiare che li vede legati alla preparazione della piadina romagnola seguendo la ricetta originale tramandata da tre generazioni - si caratterizza per un'offerta gastronomica incentrata sulla piadina, prodotto di eccellenza della Romagna. Mirko e Alessandro Maioli, oltre ad essere i perfetti testimonial del marchio, sono anche parte del team operativo che svilupperà il brand Casa Maioli, per il tramite di C&P S.r.l.

Caio antica pizza romana

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

Wagamama

Casual restaurant etnico che basa il suo core business sull'esaltazione del cibo asiatico fresco e nutriente.

**Qualità significa
dare un ottimo prodotto
anche nei momenti
più difficili**

VALENTINA A.
CASTELNUOVO SCRIVIA EST



Il nuovo Wagamama italiano porta a 23 il numero di Paesi in cui sono presenti locali della catena, fondata dall'imprenditore cinese Alan Yau e oggi controllata dalla The Restaurant Group, realtà da 500 locali in Gran Bretagna e specialista del casual dining market.

Miscusi

Catena di ristoranti italiani specializzata in piatti di pasta fresca. Nata a Milano nel 2017, si è rapidamente diffusa in altre città italiane e anche all'estero. La caratteristica principale di Miscusi è la possibilità di personalizzare il proprio piatto di pasta scegliendo il formato, il condimento e gli ingredienti aggiuntivi tra una vasta selezione di opzioni. Fin dalla sua nascita Miscusi si è caratterizzata per la sua forte vocazione alla sostenibilità, formalizzatasi nel 2020 con la trasformazione in Società Benefit.

Bagel Factory, prodotti freschi e sani della tradizione inglese

Bagel Factory è una catena di ristorazione, presente perlopiù nel Regno Unito e Irlanda, che offre ai propri clienti i classici bagel della tradizione inglese, freschi e di alta qualità. Il cibo servito è semplice e preparato al momento per tutti i clienti che amano prodotti sani in un ambiente conviviale, vivace e che permette una pausa pranzo veloce ma soddisfacente. Le proposte presentano ricette tradizionali insieme a nuove varietà innovative e salutari, per creare una gamma di prodotti unica.

Bagel Factory propone menù facili da scegliere che aggiungono chiarezza e velocizzano il servizio, offrendo anche ai clienti la possibilità di personalizzare il proprio bagel. In media, un bagel viene preparato in meno di due minuti, solo con ingredienti freschi.

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

Railrest, l'eccellenza del servizio a bordo

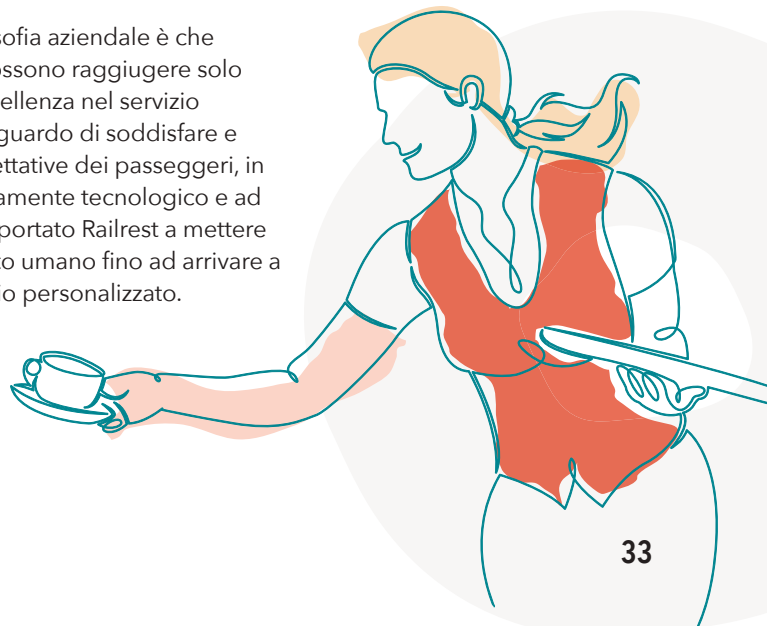
Railrest, partner di Thalys International, offre un'ampia gamma di servizi in grado



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

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

Del resto, la filosofia aziendale è che gli obiettivi si possono raggiungere solo arrivando all'eccellenza nel servizio del cliente. Il traguardo di soddisfare e superare le aspettative dei passeggeri, in un ambiente altamente tecnologico e ad alta velocità, ha portato Railrest a mettere al centro l'aspetto umano fino ad arrivare a fornire un servizio personalizzato.



I NUMERI DI RAILREST

7.254.254

PASSEGGERI SUI TRENI RAILREST

719.666

PASTI SERVITI DA RAILREST

603.149

SCONTRINI EMESSI NEI BAR DI BORDO

14

DESTINAZIONI COLLEGATE TRA FRANCIA, BELGIO, OLANDA E GERMANIA

I NUMERI DI MOMENTUM

11.979.288

PASSEGGERI SUI TRENI GESTITI DA MOMENTUM

2.412.802

PASTI SERVITI DA MOMENTUM

1.307.019

SCONTRINI EMESSI NEI BAR DI BORDO

6

DESTINAZIONI EUROPEE COLLEGATE: PARIGI, LONDRA, BRUXELLES, LILLE, AMSTERDAM, ROTTERDAM



Questo approccio si riflette nell'organizzazione, nel modo in cui viene formato il personale, nel modo in cui la Società opera, comunicando e ascoltando i passeggeri.

Nel 2023 Railrest ha ospitato 7.254.254 passeggeri sui propri treni, ha servito 719.666 pasti, ha emesso 603.149 scontrini nei propri bar di bordo, ha aperto le porte delle proprie lounge a 45.827 passeggeri e collegato 14 destinazioni diverse tra Francia, Belgio, Olanda e Germania.

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

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

I servizi a bordo, centrati sull'alta qualità, vengono offerti in tutte le classi, mentre quelli Business Lounge sono riservati ai passeggeri Business Premier e Carte Blanche, nelle stazioni di Parigi, Londra e Bruxelles. Il team di Momentum Services è impegnato anche nei servizi di terra nelle stazioni di Amsterdam e Rotterdam, dove accoglie i clienti e fornisce assistenza speciale. Il lavoro è sostenuto dai colleghi del team di back-office che si occupa delle attività amministrative e garantisce l'efficienza delle operazioni.

Nel 2023 11.979.288 passeggeri sono saliti sui treni gestiti da Momentum e l'azienda ha garantito il servizio di 2.412.802 pasti, ha emesso 1.307.019 scontrini nelle proprie carrozze bar, ha ospitato 814.098 passeggeri nelle proprie lounge, ha collegato 6 destinazioni europee: Parigi, Londra, Bruxelles, Lille, Amsterdam e Rotterdam.

Mission, Vision e Valori

Mission

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

Vision

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

Valori

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

Le persone

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

La passione

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

La qualità

Grazie ad una continua ricerca di ingredienti e ricette ci impegniamo a garantire la massima efficienza nel food and beverage, ma anche una sosta sicura, veloce e piacevole con un servizio dinamico, cortese e smart.

Innovazione

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

La sostenibilità

Ogni nostra scelta è guidata dai principi ESG per un uso responsabile delle risorse, la lotta allo spreco alimentare, il risparmio energetico.

Ci impegniamo ogni giorno a creare un contesto di lavoro inclusivo e sicuro per tutte le nostre persone.



Governance e compliance

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

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

Tutte le società del Gruppo Chef Express hanno propri organi di governance, nominati in base alla normativa del Paese in cui è presente la sede legale ed esercitano in autonomia le scelte decisionali in merito ai rispettivi ambiti di business, sempre in coordinamento con la direzione strategica della capogruppo.



Tutte le società del Gruppo Chef Express hanno propri organi di governance, nominati in base alla normativa del Paese in cui è presente la Sede Legale ed esercitano in autonomia le scelte decisionali sempre in coordinamento con la direzione strategica della capogruppo.

Nell'esercizio 2023, rispetto alle tematiche afferenti alla Sicurezza Alimentare sono state registrate sanzioni e prescrizioni di lieve entità economica.

Le sanzioni pecuniarie, registrate per inadempienze non rilevanti negli ambiti di gestione del personale, dei rifiuti e dei pagamenti alla Pubblica Amministrazione, ammontano nel 2023 a 362.136,51 euro, fisiologicamente in aumento rispetto ai 237.047,43 euro del 2022 per l'ampliamento del perimetro di rendicontazione anche alle Società estere del Gruppo.

CHEF EXPRESS S.p.A. Consiglio di Amministrazione

Presidente

Stefano Lalumera

Amministratore Delegato

Cristian Basoni

Consiglieri

Paolo Lualdi, Gianfranco Ferraro

Collegio Sindacale

Presidente

Eugenio Orienti

Sindaci Effettivi

Paola Simonelli, Giulio Palazzo

Sindaci Supplenti

Alberto Baraldi, Francesca Orienti

Roadhouse S.p.A. Consiglio di Amministrazione

Presidente

Stefano Lalumera

Amministratore Delegato

Nicolas Bigard

Consiglieri

Paolo Lualdi

Collegio Sindacale

Presidente

Eugenio Orienti

Sindaci Effettivi

Michele Adinolfi, Giulio Palazzo

Sindaci Supplenti

Daniele Serra, Patrizia Iotti

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

Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231

Chef Express e le sue controllate prestano particolare attenzione alla violazione di norme che possono comportare l'applicazione delle sanzioni previste

dal D.lgs. 231/01 sulla responsabilità amministrativa delle organizzazioni.

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

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

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

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

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

Le due Società Chef Express e Roadhouse hanno, inoltre, istituito il proprio Organismo di Vigilanza (OdV), che ha il compito di vigilare e verificare con regolarità l'osservanza e l'efficacia del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo

adottato dalle Società, valutando le necessità di aggiornamento.

Gli Organismi di Vigilanza di Chef Express e di Roadhouse sono organi plurisoggettivi composti da tre componenti, nominati dal CdA dell'Organizzazione, dotati di autonomi poteri di iniziativa e di controllo. Il Modello Organizzativo prevede un meccanismo di segnalazione delle violazioni, mediante un'apposita casella di posta elettronica, la cui consultazione è riservata esclusivamente all'Organismo di Vigilanza.

Nell'esercizio 2023 non sono pervenute segnalazioni agli OdV per presunte violazioni ai Modelli di Organizzazione e Controllo per Chef Express e le sue Società controllate.

Codice Etico

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

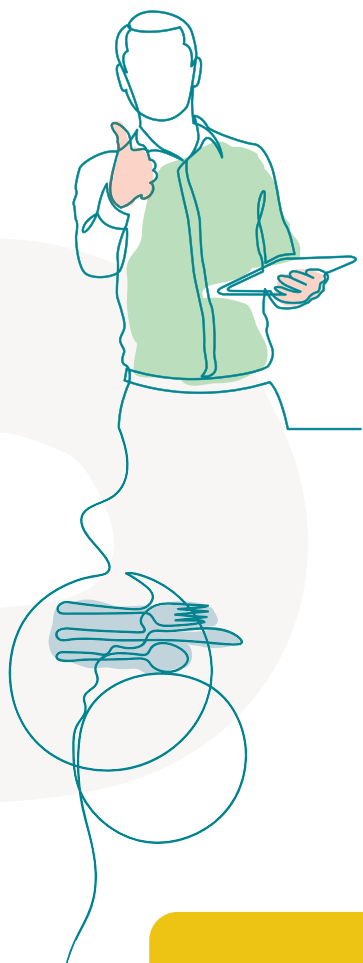
La diffusione del Codice Etico ha lo scopo di assicurare livelli sempre maggiori di trasparenza ed efficienza del sistema di governance aziendale. Il documento infatti richiama le norme di condotta e i principi di legalità, trasparenza e correttezza, da applicare sia nei rapporti interni sia nei rapporti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

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

Privacy dati e sicurezza informatica

Per Chef Express e le sue Società controllate è fondamentale assicurare la tutela della





privacy dei dati dei propri Clienti. In merito alle norme sulla privacy, il Consiglio di Amministrazione di Chef Express 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"). Le Società si sono adeguate agli adempimenti introdotti da tale Regolamento e, in particolare, hanno provveduto alla nomina del DPO (Data Protection Officer) e individuato una figura interna quale Privacy Manager.

Per tutte le Società controllate è stata effettuata una mappatura dei rischi connessi al trattamento dei dati personali, in relazione alle singole aree e funzioni aziendali, individuando e nominando i responsabili e sub-responsabili del trattamento dei dati personali e istituendo il Registro dei trattamenti, così come previsto dal regolamento, mediante l'utilizzo di un apposito software gestionale.

della catena, nel 2023 è stata effettuata un'ulteriore DPIA sul trattamento relativo al neo introdotto processo di segnalazione Whistleblowing.

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

A questo si affianca l'aggiornamento delle informative e la predisposizione di nuove nomine di responsabili, insieme alle iniziative prese negli anni precedenti per quanto riguarda il software relativo alla gestione del trattamento dati. Sul fronte della cybersecurity, al fine di garantire un più elevato grado di sicurezza del sistema informatico, sono state aggiornate e integrate le policy relative all'utilizzo degli strumenti informatici aziendali, con nuove impostazioni sugli end-point che proteggono l'integrità e la riservatezza dei dati dalle minacce esterne; in particolare è stato adottato uno strumento di XDR su tutte le postazioni che permette d'intercettare comportamenti malevoli mettendo in campo azioni preventive e tempestive con opportune segnalazioni al servizio SOC.

Diverse sono le iniziative prese in questo ambito dalle varie Società del Gruppo. Dal 2021 la Società Chef Express utilizza un servizio per la sicurezza informatica (SOC) attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 che consente d'intercettare attacchi perimetrali interni ed esterni, attivando procedure di remediation immediata in caso di situazioni di potenziale pericolo. Inoltre, si serve di un software per monitorare e individuare gli eventi malevoli e le attività di aggiornamento



Passione significa attaccamento al lavoro e ai dettagli

**ALBERTO T.
CASTELVETRO DI MODENA**

Per la verifica dei presidi esistenti, nell'area marketing vengono regolarmente svolte specifiche analisi ad hoc, orientate al tema della tutela della riservatezza dei Clienti. Nel corso del 2023 Chef Express ha inoltre adottato il Modello Organizzativo Privacy ("MOP") che rappresenta uno specifico strumento pratico che consente al Titolare del trattamento la scelta e la gestione responsabile e autonoma degli adempimenti in materia di protezione dei dati personali. In continuità con la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) effettuata l'anno scorso relativamente al sistema di videosorveglianza presso i Punti Vendita

degli antivirus e antispam su tutte le postazioni utenti, sia per la sede che per i Punti Vendita. La sicurezza informatica viene monitorata grazie a Vulnerability Assessment periodici, svolti sui sistemi informativi sia interni che esterni (Cloud), che prevedono l'attuazione dei piani di remediation ove necessario.

Nel corso del 2023 si è dato continuità, poi, al progetto di implementazione di una soluzione software che agisce a livello di browser, in tempo reale, creando una protezione intorno alle persone e alle postazioni. Grazie all'utilizzo di algoritmi evoluti basati sull'Intelligenza Artificiale, la piattaforma analizza le connessioni esterne in base al loro comportamento, superando così i limiti di soluzioni classiche che si basano solo su un'analisi reputazionale. In questo modo è garantita una protezione web real time del 99%.

Si tratta di un impegno che ha dato i suoi risultati. Nell'esercizio 2023, infatti, non vi sono denunce comprovate ricevute riguardanti le violazioni della privacy dei Clienti, né si sono verificate fughe, furti o perdite di dati dei Clienti.

Per quanto riguarda le controllate estere, **Bagel Factory** condivide con il resto del Gruppo la centralità della privacy e della sicurezza dei dati come strumento per la fiducia del Cliente e agisce in sintonia come le normative europee GDPR. La strategia aziendale in tema di protezione dei dati prevede l'impiego di una politica trasparente per quanto riguarda la raccolta, l'utilizzo, la condivisione e la conservazione dei dati degli utenti. A tal fine, l'informativa sulla privacy è facilmente accessibile sul sito web nell'obiettivo di garantire la trasparenza e creare una comunicazione aperta con gli utenti. A questo si accompagna una raccolta prudente dei dati che prevede l'ottenimento dei soli dati essenziali e l'impegno a non conservare informazioni ridondanti.

L'azienda, inoltre, ha realizzato progressi del quadro informatico e di cybersicurezza, attraverso l'introduzione dell'autenticazione a più fattori per i sistemi aziendali, cui si affianca l'integrazione di un software di monitoraggio proattivo per mitigare le

attività dannose, mantenendo anche una soluzione antivirus e antispam aggiornata.

Grazie a questo impegno, Bagel Factory è orgogliosa di poter affermare che nel 2023 non ci sono stati incidenti confermati di violazione dei dati dei clienti, fughe di notizie o perdite.

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

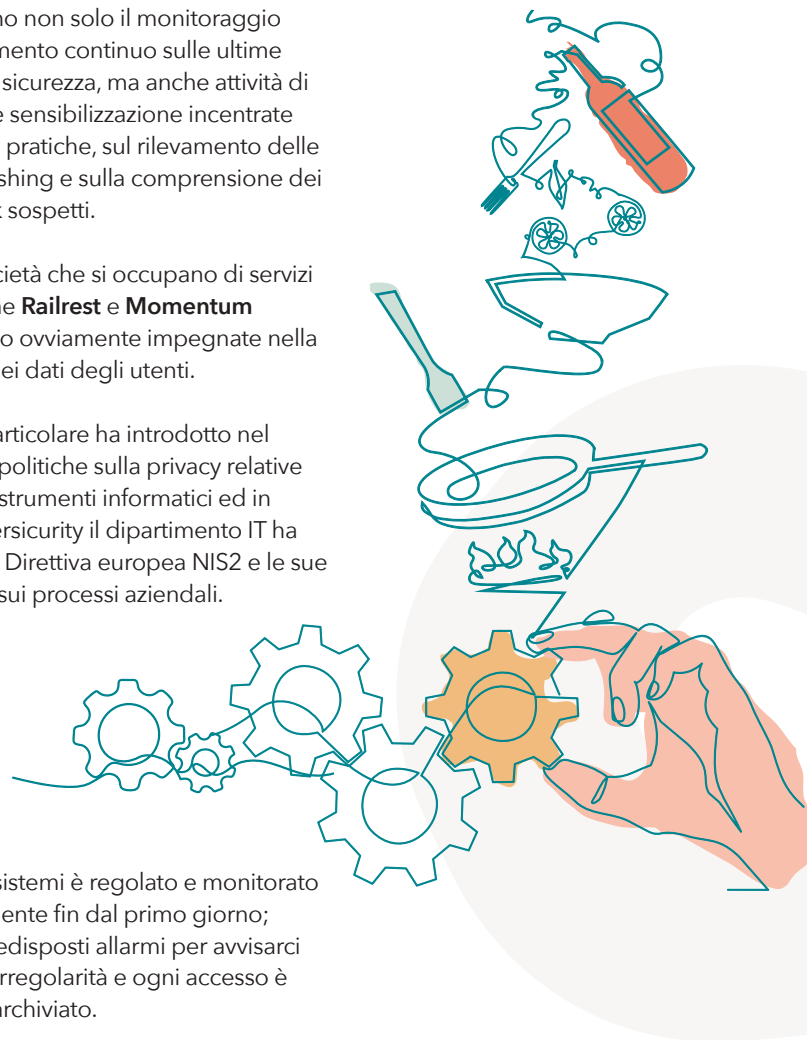
Anche le Società che si occupano di servizi a bordo come **Railrest e Momentum Services** sono ovviamente impegnate nella protezione dei dati degli utenti.

Railrest, in particolare ha introdotto nel 2023 nuove politiche sulla privacy relative all'uso degli strumenti informatici ed in tema di cybersicurezza il dipartimento IT ha esaminato la Direttiva europea NIS2 e le sue implicazioni sui processi aziendali.

L'accesso ai sistemi è regolato e monitorato quotidianamente fin dal primo giorno; sono stati predisposti allarmi per avvisarci di eventuali irregolarità e ogni accesso è registrato e archiviato.

Strumenti e prodotti di sicurezza sono in uso dal 2018: nel 2023 la Società ha affrontato il passaggio a soluzioni cloud con grande attenzione alla privacy e alla sicurezza degli utenti. Si è contuato ad implementare il processo di autenticazione a più fattori ed è stato introdotto per tutti i login, mentre la politica sui cookie del sito web è stata aggiornata al fine di conformarsi alle ultime norme GDPR in vigore da maggio 2018.

Grazie a tutto questo Railrest non ha subito nel 2023 alcuna violazione o fuga di notizie di alcun tipo.





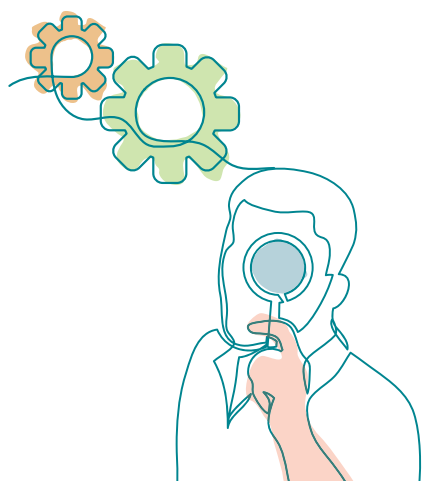
Digitalizzazione dei processi aziendali

La sicurezza informatica e la tutela della privacy, descritte nel paragrafo precedente, sono elementi essenziali per il Gruppo che negli anni ha continuato a investire nell'innovazione e nella digitalizzazione dei servizi. Nel corso del 2023, ad esempio, **Chef Express** ha potenziato l'implementazione di diverse azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione, rafforzando gli sforzi intrapresi negli anni precedenti a seguito della pandemia.

Le principali azioni sono state mirate all'ottimizzazione dei processi aziendali in continuità con il 2022 e hanno riguardato in particolare:

- **l'aggiornamento degli apparati network** per rendere scalabile la connettività dati dei locali tramite la tecnologia networking SD-WAN la quale consente il massimo livello di servizio per i Clienti, come ad esempio pagamenti elettronici, wi-fi clienti, kiosk multimediali, monitor per contenuti digitali ed etichette elettroniche.

- **L'integrazione ulteriore dei sistemi pianificazione turni e presenze** del personale dei Punti Vendita all'interno dei sistemi gestionali di negozio consentendo così il controllo in tempo reale delle ore pianificate nei Punti Vendita e facilitando così la costruzione di nuovi KPI di performance, da cui la Società persegue un incremento nell'efficiamento operativo.
- **Proseguimento del percorso di digitalizzazione Foodcost**, continuando lo sviluppo del software di calcolo del food-cost per tutti i brand della ristorazione di Chef Express, è stato reso più efficace e puntuale il monitoraggio dei principali KPI di performance.
- **Ulteriore sviluppo delle interfacce utente delle casse digitali** estendendone l'utilizzo presso i Punti Vendita delle aree aeroportuali e urbane con nuovi brand. La raccolta dell'ordine con il pagamento elettronico al kiosk o in cassa permette un miglioramento della vendita suggerita e la riduzione delle code.
- **Implementazione di nuove funzionalità nell'App Mobile** quali l'acquisto online, con l'unificazione delle piattaforme CMS fra i sistemi backend App e Kiosk, omogeneizzando così il comportamento dei touch point digitali.
- **Implementazione funzionalità in Web App Mobile** quali l'acquisto online ed il pagamento al tavolo, disponendo così di un ulteriore canale di ingaggio per i clienti saltuari offrendo esperienze digitali veloci.
- Costante **evoluzione della piattaforma Salesforce** con implementazioni al customer database su cui vengono svolte le attività di marketing automation, ovvero i processi di ottimizzazione e automazione delle campagne di marketing condotte via e-mail, sms, social media, dispositivi mobile e pubblicità online per i Locali dei diversi brand. La piattaforma è stata integrata con i POS presenti presso i Punti Vendita e con il sistema



Nel corso del 2023, Chef Express ha potenziato l'implementazione di diverse azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione, rafforzando gli sforzi intrapresi negli anni precedenti a seguito della pandemia

di Loyalty e permette di creare percorsi specifici su vari canali, che offrano un'esperienza coerente e connessa per il Cliente.

Anche **Roadhouse** ha implementato, nel corso del 2023, diverse azioni diverse azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione.

Le principali azioni sono state mirate all'ottimizzazione dei processi aziendali in continuità con il 2022 e hanno riguardato:

- L'aggiornamento tecnologico degli apparati network per rendere più scalabile la connettività dati dei Ristoranti e l'evoluzione della piattaforma Salesforce, analogamente a quanto compiuto da Chef Express;
- Ulteriore sviluppo delle casse digitali proseguendo la diffusione del servizio di casse automatiche presso i Punti Vendita Billy Tacos, tramite un'interfaccia rivolta ai Clienti per la raccolta dell'ordine, il pagamento elettronico ed il nuovo programma di loyalties.
- Sostanziali miglioramenti delle interfacce utente delle casse digitali BillyTacos anche grazie a migliorie sui sistemi di backend e integrazione con i sistemi di negozio; nonché interazione con la nuova App Mobile specifica del format per la fidelizzazione del Cliente
- Implementazione ed estensione della Connect Smart Host sui Ristoranti. Questa applicazione, basandosi sulle caratteristiche specifiche del Ristorante, permette di gestire puntualmente prenotazioni e proporre il tavolo più idoneo rispetto alle necessità dei Clienti che possono effettuare la prenotazione tramite App.

Analogamente alle altre società italiane del Gruppo, **C&P** ha consolidato, nel 2023, i propri asset digitali, in sostanziale continuità con le attività dell'anno precedente. In particolare, presso i locali è stato esteso il provider Deliverect per l'efficientamento dei processi di raccolta ordine delivery direttamente presso il POS di negozio, migliorando così il processo operativo di gestione, ordine e rendicontazione amministrativa, oltre all'introduzione della modalità di pagamento al Tavolo tramite

Webapp per consentire così un'esperienza più veloce ai clienti.

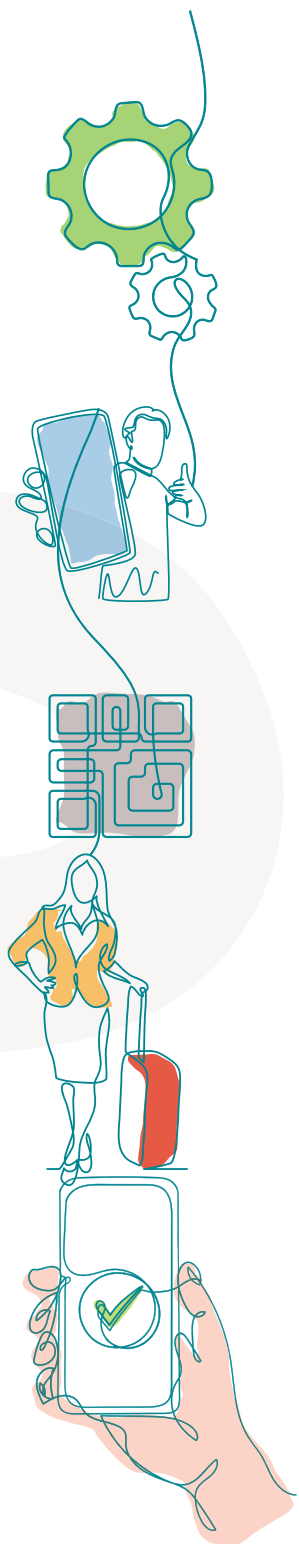
È proseguita, poi – come in Chef Express e Roadhouse – l'evoluzione della piattaforma Salesforce con implementazioni al customer database su cui vengono svolte le attività di marketing.

Per quanto riguarda le controllate estere, **Bagel Factory** ha concentrato la propria attenzione, nel 2023, sul potenziamento della connettività dati nei Punti Vendita per migliorarne l'efficienza, con un'enfasi significativa sulla trasformazione digitale dell'esperienza per il Cliente. A tal fine la Società ha esteso la segnaletica digitale dei menù in un numero maggiore di locali. Anche la gestione del personale ha subito una revisione, grazie a una soluzione basata su cloud per monitorare i turni e le presenze, garantendo maggiore trasparenza e responsabilità. Una delle integrazioni più significative è stata quella con le casse EPOS e la soluzione di gestione delle scorte FnB. Questo sistema permette ai responsabili dei Punti Vendita di registrare quotidianamente gli sprechi di cibo: i dati non vengono utilizzati solo per i controlli mensili, ma aiutano anche a determinare i costi alimentari complessivi e a monitorare i KPI.

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

La digitalizzazione rimane un pilastro anche nei servizi a bordo dei treni. **Railrest**, in particolare, porta avanti dal 2018 una politica senza carta su tutti i fronti ed è a





tal fine impegnata nell'automazione dei processi. La società automatizza l'estrazione dei rapporti inviati al Cliente Eurostar su base giornaliera e da questi estrae rapporti Journey compilati e inviati a utenti selezionati in modo automatico, su base settimanale o mensile.

Il 2023, inoltre, è stato segnato da alcuni progressi verso gli obiettivi di digitalizzazione definiti negli anni precedenti quali: realizzazione del nuovo sito Railrest.com; digitalizzazione del processo di paghe e stipendi (arrivato a una copertura del 100% presso la sede centrale; implementazione di Office365 su tutti i dispositivi degli utenti dell'ufficio (65) e di MS Exchange su tutti i dispositivi degli agenti (270), cui si affianca l'utilizzo di Microsoft Teams per le riunioni e dell'App Fellow per la collaborazione; il tutto con l'obiettivo di migliorare il lavoro e gestire calendari condivisi.

I prossimi progetti riguarderanno l'estensione della digitalizzazione paghe e stipendi alle altre basi operative; la digitalizzazione automatica di fatture e archivi; l'automatizzazione del processo di briefing su cui si basa la comunicazione interna per ridurre l'input manuale; nonché l'apertura di nuovi uffici con connessione wireless dedicata.

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

Nel 2023 Momentum Services ha, inoltre, stabilizzato la propria applicazione interna "Jarvis" per automatizzare il processo di ordinazione del catering di Prima Classe. Jarvis richiama i dati dal database clienti ogni cinque ore, recuperando i posti prenotati per i successivi 7 giorni e le informazioni sulle richieste di pasti speciali, trasmettendo

le informazioni al back office operativo per le modifiche e inviando i rapporti ai centri logistici di tutti i Paesi, per consentire loro di effettuare gli ordini con i ristoratori. Jarvis ha ridotto le ore di lavoro, ha eliminato gli errori umani dal processo, ha fornito la possibilità di analizzare i dati e ha migliorato tutti i processi di pianificazione delle risorse degli stakeholder attivi sulla supply chain.

Tra i nuovi obiettivi per migliorare il sistema Jarvis nel 2024, vi è l'implementazione dell'intelligenza artificiale per generare report intelligenti. Esempi di tali report includono la previsione delle tendenze dei passeggeri che non consumano pasti e la tendenza dei passeggeri a cambiare treno all'ultimo minuto.

Nel 2023 il team di sviluppo di Momentum Services ha inoltre creato una nuova applicazione per il servizio a bordo, approvata da Apple Store, chiamata 'Noova'. Grazie a questa nuova applicazione tutti i gruppi di personale a contatto con i clienti (servizi a bordo e lounge aziendali) sono riuniti nello stesso ecosistema per poter eseguire audit, accedere al sistema di gestione dei documenti e inviare moduli. L'obiettivo per il 2024 è implementare ulteriori report in Noova, come i registri di viaggi, che forniranno la piena capacità di non dipendere dai sistemi dei clienti e operare completamente attraverso strumenti proprietari. Il team di sviluppo di Momentum Services sta inoltre pianificando di implementare entro il terzo trimestre 2024 un nuovo sistema di gestione degli approvvigionamenti per gestire tutti i prodotti, fornitori e informazioni sui codici in un unico database sicuro.

Nel 2024 Momentum services mira, infine, a lanciare processi di autenticazione multi-fattore e di convalida della sicurezza single-sign-on per migliorare la sicurezza dei dati aziendali e degli utenti, nonché a richiedere dati sempre più dettagliati dal cliente Eurostar per potenziare ulteriormente i team a bordo treno con le informazioni più accurate per servire meglio i passeggeri ed ottimizzare il carico dei pasti prima della partenza.







CAPITOLO 2

La performance economica



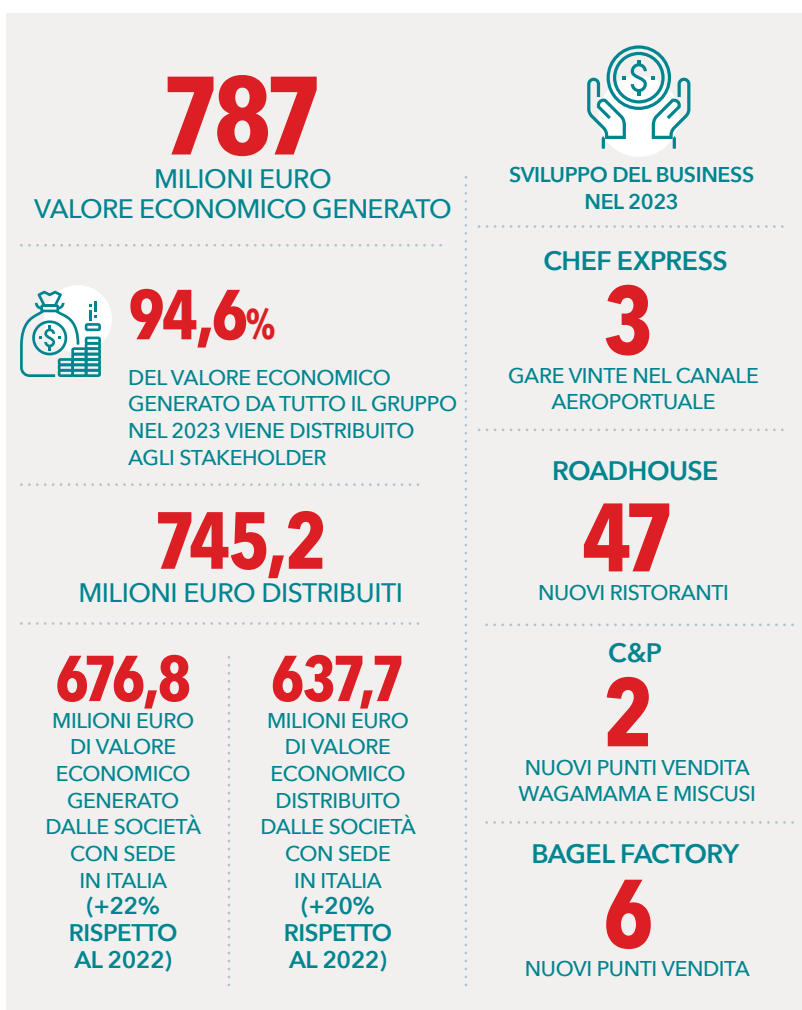
Valore economico generato e distribuito

Nel 2023 il Gruppo Chef Express ha archiviato definitivamente le difficoltà sperimentate con la pandemia di Covid; il Gruppo, infatti, ha chiuso l'anno con un fatturato di oltre 700 milioni di euro, 110 milioni di clienti serviti in più di 600 punti vendita tra città, stazioni ferroviarie,

aeroporti, aree di servizi autostradali e centri commerciali in Italia e all'estero.

Il prospetto di distribuzione del valore direttamente generato si basa sulla riclassificazione del conto economico dei Bilanci delle singole società del Gruppo Chef Express.

Il valore economico generato rappresenta la ricchezza economica prodotta nel corso dell'anno dal Gruppo e l'analisi del valore economico distribuito consente di ottenere una valutazione dell'impatto economico-sociale creato, misurando la ricchezza prodotta a vantaggio di tutti gli Stakeholder.




VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO DAL GRUPPO CHEF EXPRESS (IN EURO)*

	2023	2022
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	787.780.360	640.016.456
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	745.208.553	616.290.117
Fornitori	499.537.799	421.486.116
Collaboratori	223.680.952	191.909.104
Finanziatori	18.534.838	7.819.650
Azionisti	0	0
Pubblica Amministrazione	3.258.138	-5.074.287
Comunità	196.826	149.534
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	42.571.807	23.726.339

* La tabella indica solo il biennio 2022-2023 poiché nel 2021 le estere non erano incluse nel perimetro di rendicontazione del Bilancio di sostenibilità. Il confronto, dunque, è possibile solo per questi ultimi due anni.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO NEL TRIENNIO DA CHEF EXPRESS E SOCIETÀ CONTROLLATE IN ITALIA (IN EURO)

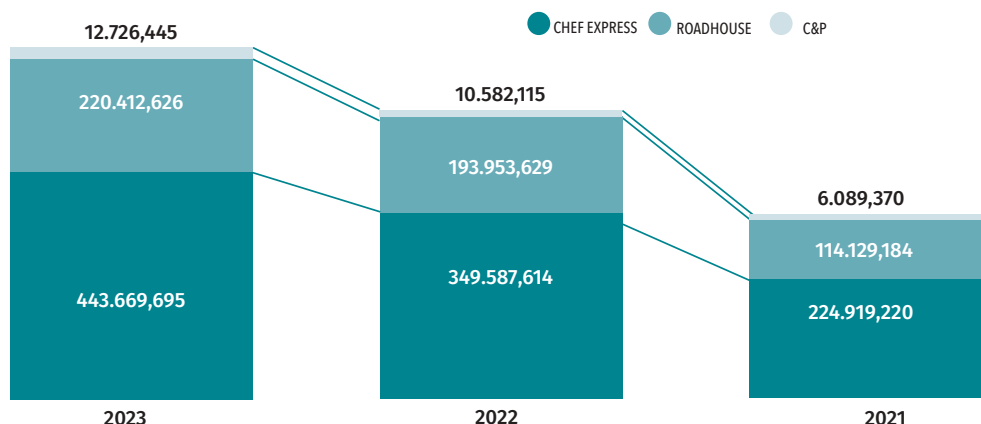
	2023	2022	2021
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO	676.808.766	554.123.358	345.137.774
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	637.721.751	532.869.962	336.578.953
Fornitori	447.483.572	381.602.210	247.823.251
Collaboratori	166.622.752	148.971.740	94.483.720
Finanziatori	18.603.838	7.441.190	6.174.178
Azionisti	0	0	0
Pubblica Amministrazione	2.814.763	-5.294.712	-11.978.883
Comunità	196.826	149.534	76.687
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	39.087.015	21.253.396	8.558.820

Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra valore economico generato e distribuito e comprende, tra le altre voci, gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali e gli accantonamenti.

Il valore economico generato per l'intero Gruppo è stato, nel 2023, pari a 787 milioni di euro, mentre, guardando al solo perimetro delle Società con sede in Italia, di cui sono disponibili i dati di raffronto con il triennio precedente, ha registrato un aumento complessivo del 22% rispetto all'esercizio precedente, passando da 554,1 a 676,8 milioni di euro.



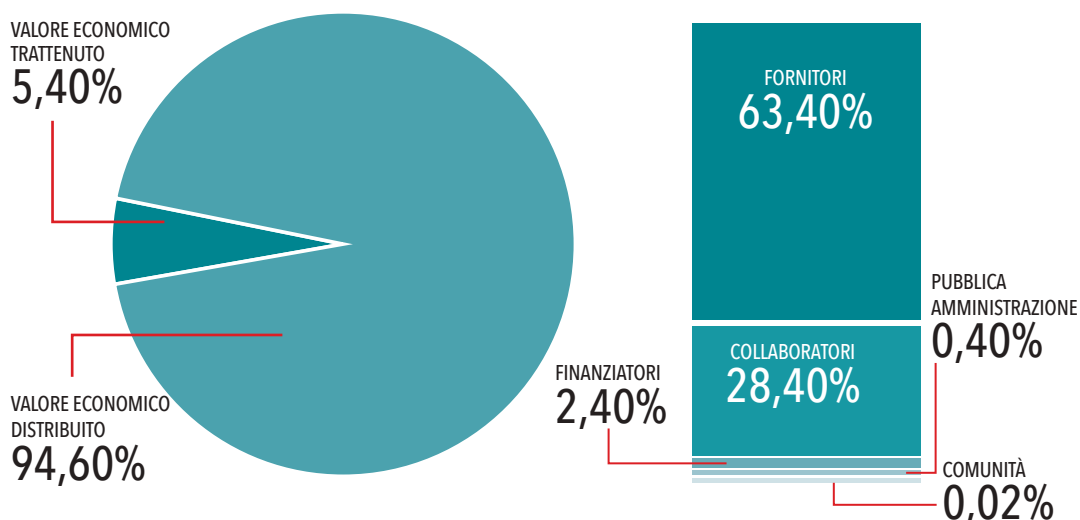
Valore economico generato nel triennio per le società con sede in Italia



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

Il valore economico distribuito nell'esercizio 2023 costituisce per Chef Express e le sue controllate il 94,6% del valore economico generato ed è stato destinato prevalentemente ai fornitori (63,4%) per l'acquisto di beni e servizi, ai collaboratori (28,4%) in termini di costi del personale, ai finanziatori (2,4%), alla Pubblica Amministrazione sotto forma di imposte sul reddito e oneri tributari (0,04%), oltre che a comunità e territorio (0,02%) sotto forma di donazioni, sponsorizzazioni e liberalità erogate.

Valore economico distribuito



Approccio alla fiscalità

Il Consiglio di Amministrazione di Chef Express, in pieno accordo con i propri shareholder, ed in particolare con la controllante Cremonini S.p.A, ha definito le linee guida in ambito di gestione delle tematiche fiscali, mediante adeguate policy, strutture organizzative e strumenti di comunicazione in modo che la gestione sia uniforme presso tutte le aziende interessate, si ispiri alle logiche di corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute, attuando una corretta gestione del rischio.

Gli Organi di Governo delle aziende sono tenuti a recepire tale strategia fiscale, assumendo in tal modo la responsabilità di assicurarne l'applicazione nell'ambito delle entità di rispettiva pertinenza, unitamente allo specifico compito di diffusione della cultura e dei valori sottesi alla stessa. Pertanto, tutte le aziende interessate perseguono l'obiettivo di assicurare un'uniforme gestione della fiscalità, che si ispira alle seguenti logiche:

- corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti;
- contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario.

Chef Express svolge l'attività fiscale per sé stessa e per tutte le aziende che hanno la propria sede in Italia (in primis **C&P** e **Roadhouse**), mentre le società estere e portano avanti l'attività fiscale con l'ausilio di specializzate società di consulenza locali. I bilanci delle società estere e, dunque, le informazioni inerenti alle imposte, inoltre, sono annualmente certificati da Società di revisione.

PRINCIPI DELLA STRATEGIA FISCALE

Il Gruppo, in linea con la propria strategia di sostenibilità, agisce secondo i valori dell'onestà e dell'integrità nella gestione dell'attività fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali

fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui opera. Il Gruppo, al fine di soddisfare gli interessi di tutti gli stakeholder, persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei paesi in cui opera e ad interpretarle in modo da gestire responsabilmente il rischio fiscale. Il Consiglio di amministrazione delle singole Società garantisce l'applicazione di tali comportamenti all'interno delle stesse. Il Gruppo, inoltre, considera le imposte come un costo dell'attività di impresa, che, come tale, deve essere gestito, nel rispetto del principio di legalità, con l'obiettivo di salvaguardare il patrimonio sociale e di perseguire l'interesse primario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo.

TRANSAZIONI INTERCOMPANY

Le transazioni inter-company avvengono ai normali prezzi di mercato, considerando che tutte le società sono operative con stabili organizzazioni nei diversi paesi in cui hanno sede. Inoltre, le società con sede nel territorio nazionale che soddisfano i requisiti di legge aderiscono al consolidato fiscale nazionale della controllante Cremonini.

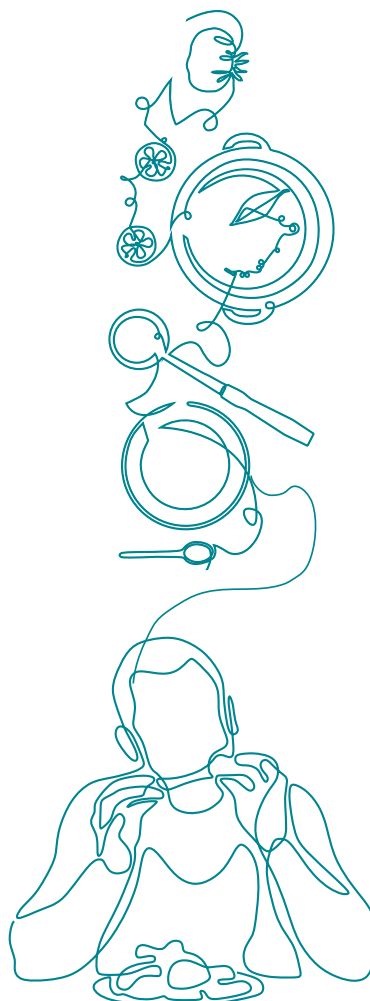
PIENA COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ FISCALI

Il Gruppo garantisce trasparenza e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, anche in caso di audit relativi alle società del Gruppo.

SEGNALAZIONI

Per Chef Express l'adempimento fiscale è considerato come uno degli aspetti fondamentali di una gestione etica e responsabile del Gruppo. In questo senso, tra le violazioni che possono essere comunicate attraverso i canali interni dell'Azienda sono considerate anche quelle di rilevanza fiscale.

Il Codice Etico, adottato dal Gruppo, rappresenta lo strumento di "Presidio etico" con cui il Gruppo opera e nel cui contesto si iscrive anche il rispetto delle leggi, regolamenti e provvedimenti delle Autorità Competenti in materia fiscale e tributaria.



Sviluppo del business

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

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

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

- **Trasparenza e integrità di business:** i bandi richiedono alte garanzie di integrità e trasparenza nell'ambito dei rischi di corruzione, pratiche anti-competitive e antimafia;



CHEF EXPRESS

3

GARE AGGIUDICATE
NEL CANALE AEROPORTUALE
NEL 2023

ROADHOUSE

47

NUOVI RISTORANTI DI
DIFFERENTI FORMAT APERTI
DURANTE IL 2023

C&P

2

NUOVI RISTORANTI
WAGAMAMA E MISCUSI

- **Requisiti sociali per le risorse umane:** la maggior parte dei bandi di gara richiede di prevedere il mantenimento, almeno per i successivi 18 mesi dall'aggiudicazione della gara, dei livelli occupazionali del personale impiegato in precedenza presso l'area oggetto di procedura. I contenuti dell'offerta di gara riguardanti il Personale sono elaborati di concerto con la Direzione Risorse Umane e la Direzione Operations;
- **Ambiente:** in materia di criteri ambientali, nella prevalenza delle procedure di gara viene richiesto di illustrare le iniziative previste per ridurre l'impatto ambientale dell'attività, con particolare attenzione all'approccio utilizzato per la minimizzazione della plastica, la riduzione e la circolarità dei rifiuti e l'efficientamento dei consumi energetici. La redazione dell'offerta di gara viene svolta di concerto con la Direzione Tecnica e con l'Energy Manager, per esporre le azioni di efficientamento realizzabili a seconda delle caratteristiche del sito oggetto di gara, in modo da rispondere compiutamente ai requisiti previsti di diminuzione dei consumi e dell'impatto ambientale complessivo.

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

Per la Società **Chef Express**, il 2022 aveva registrato l'importante aggiudicazione delle gare aeroportuali di Malpensa T1 Schengen, Palermo, Catania e Fiumicino.

Nel 2023 Chef Express ha ulteriormente ampliato il proprio impegno nel canale aeroportuale aggiudicandosi anche le



Passione significa
mettere tutta me stessa
nel lavoro che svolgo

AGNESE M.
ARDEATINA

gare di:

- **Malpensa** arrivi Landside
- **Napoli Capodichino** partenze Landside
- **Cagliari - Elmas** partenze Airside

Durante l'anno 2023 è stato altresì iniziato un processo di studio per un format autostradale di nuova concessione che vedrà le politiche ESG al centro della progettazione. Le gare autostradali si sbloccheranno a partire dal secondo semestre 2024.

Per quanto riguarda l'attività di **Roadhouse**, il 2023 è stato caratterizzato prevalentemente dallo sviluppo e dal miglioramento costante, in continuità con l'anno scorso, del format **Billy Tacos** raggiungendo **96 locali aperti**, soprattutto all'interno dei centri commerciali, tramite affitto di ramo d'azienda, nonché dall'inaugurazione del primo locale a marchio **"RIC-Chicken House"**.

Il 2023 ha visto, complessivamente, l'apertura di **47 nuovi Ristoranti** di differenti format, facendo registrare a fine anno un totale di 296 locali aperti, dove il marchio **Roadhouse Restaurant** rimane quello di punta con 174 Ristoranti:

- **40 Billy Tacos**
- **5 Calavera Restaurant**
- **4 Roadhouse Restaurant**
- **1 RIC Chicken House**

La **Società C&P**, invece, in continuità con gli anni precedenti e al fine di consolidare la notorietà del brand e migliorare i costi gestionali operativi, ha aperto nel 2023 **2 nuovi Punti Vendita** all'interno Del Centro Commerciale Merlata Bloom di Milano con i marchi **"Wagamama"** e **"Miscusi"**.

Con riferimento, infine, alle società estere del Gruppo, nel 2023 si segnala la gestione, da parte della controllata **Railrest**, di nuovi servizi ai passeggeri relativi al controllo biglietti e indirizzamenti del flusso passeggeri all'interno delle stazioni di Colonia e Anversa, mentre, relativamente a **Bagel Factory**, si evidenzia l'apertura al pubblico di **sei nuovi locali**: due nelle stazioni della metropolitana di Londra a Ealing Broadway e a Westminster, un chiosco nell'aeroporto londinese di Luton, un nuovo locale di ristorazione nel centro commerciale West Quay a Southampton in

Luglio 2023 e due nuovi locali nel centro di Londra, a Covent Garden in Agosto 2023 e a Liverpool Street, nel cuore della city a Novembre 2023.

Si segnala, inoltre, il rinnovo del contratto locazione per la stazione di Canary Wharf per altri cinque anni con scadenza nel Luglio 2029 e quello del Centro Commerciale di White Rose in Leeds per altri tre anni con scadenza nel Novembre 2026.







CAPITOLO 3

Le persone



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

Tale impegno ha un impatto significativo sulla performance e sulla reputazione del

Gruppo che realizza, per questo, una serie di buone pratiche quali:

- l'attrazione dei talenti;
- il coinvolgimento dei dipendenti per creare un ambiente di lavoro positivo e produttivo;
- la diversità e l'inclusione;
- la responsabilità sociale;
- la legalità e la conformità a leggi e regolamenti, iniziando dal Contratto Nazionale di Lavoro (CCNL).

Questi valori si traducono in diverse iniziative a livello di Gruppo. La Società Chef Express, ad esempio, nel 2023, ha lanciato un'Indagine di clima, **"La Tua Parola Conta"**, rivolta a tutta la popolazione aziendale, al fine di dare alle persone la possibilità di esprimere il proprio parere per contribuire a migliorare il benessere di colleghi e colleghe di Chef Express. Si è proseguito con un'attività di ascolto attivo attraverso la metodologia dei "Focus Group", con l'obiettivo di approfondire le tematiche più critiche e individuare insieme ai colleghi possibili soluzioni e aree di miglioramento relativamente al benessere lavorativo, coinvolgendoli maggiormente nei processi decisionali. I risultati dell'indagine sono stati il punto di partenza per la costruzione di strategie e politiche aziendali volte a migliorare il clima aziendale e favorire la performance complessiva dell'organizzazione.

Al fine di monitorare anno per anno la soddisfazione dei dipendenti, la survey verrà lanciata su base annuale e somministrata a tutta la popolazione aziendale e i risultati verranno condivisi con la totalità dei dipendenti. L'attenzione alle persone è



8.901

DIPENDENTI NEL 2023



62%

DIPENDENTI
DONNE



95%

ASSUNTI A TEMPO
INDETERMINATO

74%

ASSUNTI
PART-TIME



testimoniata dal fatto che la Società ha ottenuto la **certificazione SA8000**, che attenziona aspetti chiave della sostenibilità sociale e dei lavoratori, quali la tutela dei loro diritti e l'assenza di discriminazione.

Analoga attenzione alle persone e alle loro competenze è posta da **Roadhouse** che punta a far vivere la migliore esperienza al Cliente grazie a un lavoro quotidiano di valorizzazione, formazione e sviluppo delle proprie risorse umane. Ciò si traduce in un forte approccio meritocratico che può portare tranquillamente i dipendenti più giovani ad assumere ruoli di responsabilità dopo un intenso e sfidante training on the job: lo dimostra l'età media dei responsabili dei Punto Vendita (ruolo che implica la gestione di un gruppo mediamente di 20 persone) che è pari a 29 anni. Per raggiungere questi risultati la Società fa leva sul percorso di analisi del clima aziendale, grazie al coinvolgimento di tutti gli Store Manager in interviste singole.



La Responsabilità Sociale SA8000

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

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



**Passione significa
mettere il cuore nel lavoro**

**DEBORAH S.
TIRRENO OVEST**

Roadhouse ha continuato, coerentemente con le risultanze dell'analisi di clima svolta l'anno precedente, a organizzare e revisionare i turni di lavoro con l'obiettivo di cercare di garantire, nei limiti del possibile, una giusta compensazione dei tempi di vita/lavoro, venendo incontro anche alle singole esigenze degli Operatori.

Le opportunità di sviluppo e crescita individuale sono anche al centro delle politiche aziendali di **Bagel Factory**: l'azienda fornisce coaching e mentoring sul posto di lavoro e un programma di formazione online, incoraggiando, ove opportuno, le promozioni interne ed evitando alcun tipo di discriminazione. L'obiettivo è che la forza lavoro sia realmente rappresentativa di tutti i settori della società e della clientela. Le procedure di assunzione vengono riviste regolarmente per garantire che gli individui siano trattati sulla base dei loro meriti e delle loro capacità e che i criteri di selezione del lavoro siano pertinenti e proporzionati. Inoltre, l'azienda ha ottenuto dal governo inglese la Licenza di Sponsor per consentire ai propri dipendenti più validi di continuare la loro carriera con Bagel Factory, anche se sono in possesso di visti prossimi alla scadenza (studenti internazionali e laureati).

Analoga attenzione alle persone si trova in **Railrest** che, nell'ultimo anno, ha avviato diversi progetti, tra cui programmi di formazione e sviluppo, sondaggi sul coinvolgimento dei dipendenti e miglioramenti nelle proprie pratiche di assunzione per attrarre una forza lavoro diversificata.

Inoltre, l'azienda ha lavorato sulla permanenza del personale interinale trasformando i contratti a tempo determinato in contratti a tempo indeterminato e lavorando a stretto contatto con l'agenzia del personale. Inoltre, Railrest ha anche promosso il reclutamento esterno, incoraggiando le segnalazioni dei dipendenti e coinvolgendo gli studenti per consentire ai propri dipendenti di prendersi le meritate vacanze in estate.

Per il 2024, Railrest intende elaborare un documento di presentazione e integrazione per i nuovi assunti, in modo da facilitare il loro ingresso nei team e la comprensione della cultura e dei nostri valori aziendali. L'azienda si impegna, inoltre, ad investire nello sviluppo delle competenze dei dipendenti, a implementare pratiche di assunzione innovative, a promuovere la diversità e l'inclusione e a monitorare costantemente la conformità alle leggi sul lavoro: l'obiettivo è creare un ambiente di lavoro in cui ogni dipendente possa prosperare e contribuire al successo dell'azienda.

Railrest, l'efficienza al servizio delle persone

Per l'anno 2024, l'azienda ha fissato obiettivi ambiziosi nel campo della politica occupazionale e della gestione dei processi.

Per ottimizzare il processo di gestione delle buste paga, nel 2024 si adotterà un software che consentirà di centralizzare le informazioni relative alle retribuzioni, semplificando la gestione dei compensi, garantendo l'accuratezza e la coerenza dei dati, minimizzando così il rischio che si verifichino possibili errori nelle buste paga. Sempre sul fronte dell'ottimizzazione dei processi di gestione delle risorse umane

è prevista l'adozione di uno strumento che consenta una pianificazione più efficiente dei compiti e dei team, rendendo più semplice il lavoro dei dipendenti e garantendo un utilizzo ottimale delle risorse.

Importanti obiettivi di crescita hanno interessato le nostre persone, per questo la società continua a investire in attività di formazione per il miglioramento delle competenze e della qualità del servizio; in particolare si è prestata attenzione ai lavoratori interinali, offrendo opportunità di sviluppo professionale e integrando ulteriormente questi membri del team nella nostra cultura aziendale.



L'organico

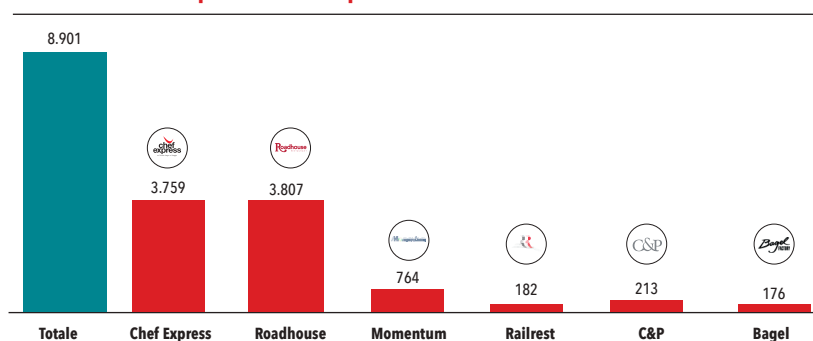
Nel 2023 le Società Chef Express, Roadhouse e C&P contano 7.779 dipendenti, ai quali vanno aggiunti i 1.122 dipendenti delle società estere, per un totale di 8.901. I lavoratori sono quasi totalmente assunti con contratto a tempo indeterminato (95%) e prevalentemente part-time (74%). I dipendenti appartengono principalmente alle Società Chef Express e Roadhouse, a cui fanno capo rispettivamente il 42,2% e il 42,8% del personale, diventando la società con più personale assunto, la Società C&P conta per il 2,4%. Le Società estere pesano, per Bagel Factory il 2%, Railrest 2%, mentre Momentum per l'8,6%.

Se il 12% dell'organico è composto da dipendenti appartenenti alla fascia d'età superiore ai 50 anni, la restante parte è divisa in maniera crescente tra le fasce d'età comprese tra i 30 e i 50 anni (38%) e inferiore a 30 anni (49%), che conta quasi la metà delle risorse umane del Gruppo. Si registra un aumento dell'organico di dipendenti rispetto al 2023, dovuto a due fattori principali: il primo è la costante crescita del business del Gruppo, con la conseguente apertura di nuovi Punti Vendita; la seconda è invece la decisione di Roadhouse, di non avvalersi più dell'ausilio di lavoratori in somministrazione, assumendo direttamente il nuovo personale.

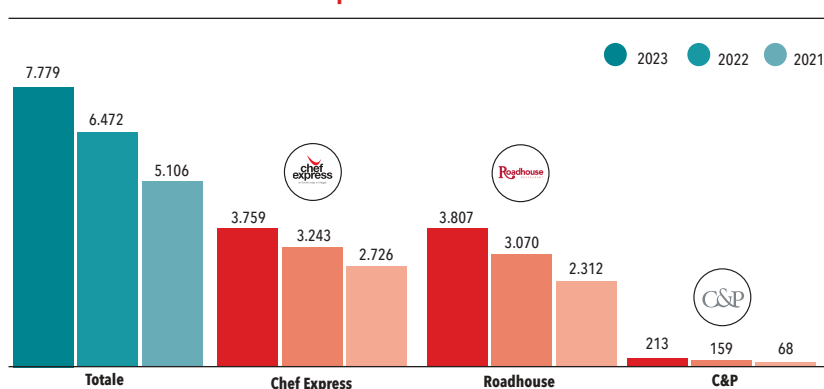
Considerando quindi i lavoratori in somministrazione, che pesano solo per il 2,4% e sono pari a 219, il trend del 2023 risulta nettamente in diminuzione, riducendo della quasi totalità questa categoria di lavoratori. L'organico complessivo dato dalla somma dei dipendenti e degli altri collaboratori delle Società Chef Express, Roadhouse e C&P ammonta a 7.922 persone nel 2023, contro i 7.482 del 2022. Ai fini della comparazione corretta dei dati, si ricorda che nel 2022 sono state incluse nel perimetro del documento e quindi delle risorse umane le società estere.

I dipendenti appartenenti alla categoria "operai" sono per la maggior parte addetti alla ristorazione multiservizio che si occupano di preparare e servire i prodotti al consumatore finale. Costituiscono il 85,9% del personale con una prevalenza femminile (63,4%) e si collocano principalmente nelle

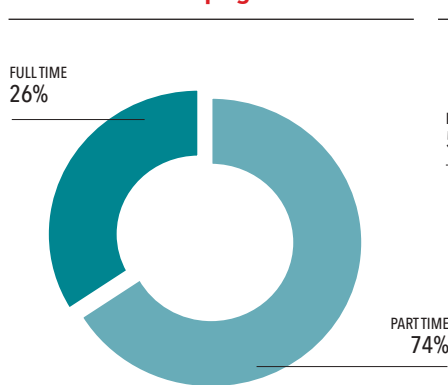
Totale dipendenti a tempo determinato e indeterminato 2023



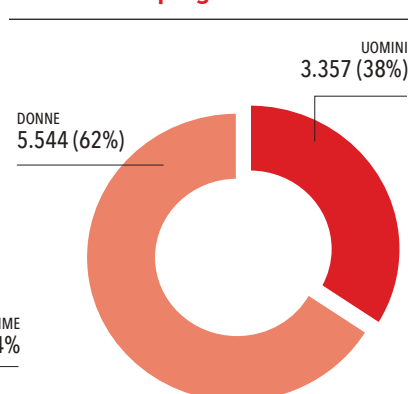
Totale dipendenti a tempo determinato e indeterminato nel triennio per Società con sede in Italia



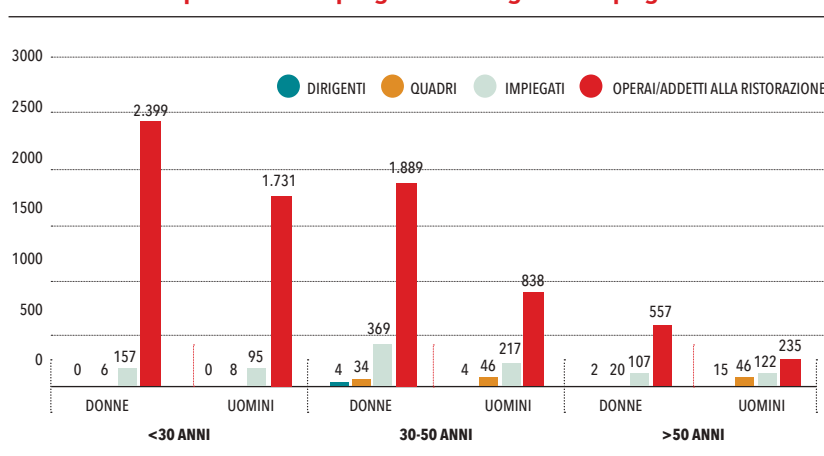
Dipendenti 2023 per tipologia di impiego



Dipendenti 2023 per genere



Dipendenti 2023 per genere e categoria di impiego



fasce di età under 30 e tra i 30 e i 50 anni. In particolare, in Roadhouse il 73,8% degli addetti ha meno di 30 anni. La categoria impiegati è equamente distribuita per genere e costituisce il 12% del personale, mentre l'insieme dei quadri e dei dirigenti costituisce circa il 2% ed è

in prevalenza di genere maschile (64,3%). La maggior parte dei dipendenti con mansioni da ufficio (71,2%) prestano servizio all'interno della Società Chef Express S.p.A.

Al 31 dicembre sono stati 7.091 i nuovi dipendenti assunti, l'81,4% dei quali under 30, mentre le cessazioni sono aumentate rispetto al 2022 e si sono assestate a 5.732, con un delta positivo di 1.359 unità.

Il trend si mantiene positivo, in linea con l'andamento storico caratterizzato dalla costante crescita dell'organico ma il 2023 ha visto una forte crescita degli ingressi e delle uscite, anche per la politica intrapresa da Roadhouse, citata in precedenza nello stesso paragrafo. In seguito all'aumento dei rapporti di lavoro terminati da una parte e dei nuovi assunti dall'altra, nel 2023 il tasso di turnover complessivo (la somma degli entrati e usciti nell'anno sul totale dipendenti) è aumentato registrando un tasso del 143%, rispetto al 107% registrato nel 2022, spinto dal 204% di Roadhouse.



Passione significa mettere tutta me stessa nel lavoro che svolgo

**AGNESE M.
ARDEATINA**

I benefit offerti ai dipendenti

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



COLLABORATORI COMPLESSIVI PER CONTRATTO DI LAVORO E PER GENERE (ESCLUDERE CDA, CONTEGGIATI A PARTE) AL 31 DICEMBRE

	TOTALE		
	2023	2022	2021
Totale	9120	8615	6372
Totale donne	5687	5355	4028
Totale uomini	3433	3260	2344
Tempo indeterminato (e apprendistato)	8447	6956	5019
Donne	5244	4396	3246
Uomini	3203	2560	1773
Tempo determinato	454	556	87
Donne	300	328	54
Uomini	154	228	33
Totale altri collaboratori	219	1103	1266
Donne	143	631	728
Uomini	76	472	538
di cui interinali	217	1096	1266
Donne	142	628	728
Uomini	75	468	538
di cui stage	2	7	0
Donne	1	3	0
Uomini	1	4	0

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

Secondo lo studio condotto dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, Roadhouse è una delle 400 Aziende italiane nella classifica "Top Job - Italy's Best Employers 2023/2024" in cui si lavora meglio, grazie ad una maggiore attenzione al clima aziendale, allo sviluppo professionale, alle prospettive di crescita, alla sostenibilità e ai valori aziendali.

Lo studio sui migliori datori di lavoro in Italia, giunto alla sua quarta edizione, si basa sull'integrazione

e l'elaborazione dei dati raccolti attraverso il social listening.

Mediante algoritmi e intelligenza artificiale sono stati, infatti, cercati su tutto il web in lingua italiana (social media, blog, forum, news, video ecc.) commenti in ambito di reputazione generale, cultura aziendale e politica del personale arrivando a rilevare oltre un milione di citazioni online negli ultimi 12 mesi, di cui è stata analizzata la "tonalità" (positiva, negativa o neutra).

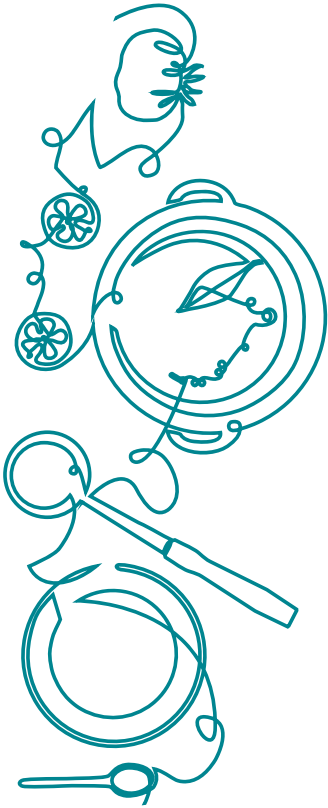


Chef Express firma l'accordo integrativo del contratto aziendale

L'intesa sull'accordo sulla parte speciale del Contratto integrativo aziendale di Chef Express, sottoscritta con i sindacati di categoria Filcams Cgil, Fisascat Cisl e Uilutcs, integra l'accordo di secondo livello firmato il 5 maggio 2023, introducendo importanti novità riguardanti la parte economica e l'organizzazione del lavoro. Innanzitutto, un premio di risultato di importo pari a 260€ con erogazione minima di 200€, da riconoscere sotto forma di welfare aziendale entro il 30/09/2024 a tutti i dipendenti che in tale data avranno maturato almeno 12 mesi di anzianità. Inoltre, quale trattamento di miglior favore rispetto alle previsioni del CCNL Turismo e Pubblici Esercizi, l'azienda si impegna a riconoscere al personale assente per

eventi di malattia di durata pari o inferiore a 5 giorni un'integrazione al 100% della retribuzione per i primi 3 giorni di malattia a partire dal 1° maggio 2024 e per tutta la durata dell'integrativo. Altra importante novità riguarda anche il valore della trattenuta per il vitto, ridotta al 50% prima della definitiva eliminazione a partire dal 1° gennaio 2025, salvo eventuali diverse condizioni di miglior favore già definite a livello di singolo Punto Vendita. A cambiare, poi, la disciplina delle maggiorazioni per il lavoro notturno, che saranno riconosciute a partire dal 01/01/2024 per le attività prestate dalle ore 23:00 alle ore 6:00, mentre dal 1° gennaio 2025 per quelle rientranti nella fascia oraria compresa tra le 22:00 e le 6:00.





La comunicazione con i dipendenti

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

Fino al 2023 in Chef Express lo strumento principale utilizzato per la comunicazione interna è stata la intranet aziendale. Durante l'anno l'azienda ha lanciato **Next**, una community che è nata in risposta all'esigenza delle persone dell'azienda di comunicare in un modo nuovo e soprattutto più efficace.

Nell'anno 2023 è stato introdotto un nuovo strumento aziendale reso disponibile alla funzione Operations e ad altre dell'azienda, denominato SafetyCulture.

Esso ha la finalità di poter compilare digitalmente le varie tipologia di check list; ciò permette l'abbattimento dei tempi di verifica e l'uso di materiale cartaceo. Sia gli Area Manager che la stessa Direzione del punto vendita durante la redazione delle stesse possono inserire note e/o allegare foto, video; ed infine condividere, direttamente via e-mail, il report a tutte le funzioni di Sede interessate. Le medesime check list possono essere redatte anche in website. Quest'ultima modalità permette, inoltre, l'elaborazione e analisi dei dati. Sono stati redatti due Manuali condivisi con tutto il personale interessato per il corretto utilizzo dello strumento di comunicazione interna, ma soprattutto di ottimizzazione dei flussi di informazione.

Per mantenere alta la qualità dei servizi offerti e garantire un dialogo con tutte le persone che lavorano per tale obiettivo, Chef Express e le sue controllate dispongono di strumenti di comunicazione con i dipendenti, diversi in base alle Società e ai loro modelli di business, ma comunque caratterizzati dalla propensione al miglioramento e all'innovazione



La volontà, quindi, è stata quella di attivare una nuova piattaforma con comunicazione multi-direzionale che andasse a sostituire a tutti gli effetti l'attuale intranet (il Portale Corporate). Il progetto è stato lanciato con un pilot rivolto a sei locali della Divisione Autostradale, in particolare: AdS Novara Ponte, AdS Adda Nord, AdS La Pioppa Est, AdS Bisenzio Est, AdS Santerno Ovest e AdS Montefeltro Est per un totale di quasi 300 dipendenti.

Inoltre, sono stati coinvolti circa 30 dipendenti di sede che operano a stretto contatto con la rete dei locali. L'obiettivo, per il 2024, è quello di estendere la piattaforma a tutta la rete e a tutta la sede di Chef Express.

In **Roadhouse** lo strumento principale di comunicazione interna è l'intranet aziendale, di cruciale importanza per raggiungere in modo tempestivo lo staff dislocato in tutto il territorio italiano. L'obiettivo della Società è offrire in ogni Ristorante, e in ogni giorno dell'anno, la stessa positiva esperienza a tutti i propri Clienti: per questo il dialogo costante con i dipendenti si è concretizzato, nel 2023, in 700 comunicazioni e 100 nuovi documenti caricati che hanno permesso la condivisione di valori, standard e procedure fra sedi e funzioni diverse. All'interno di questo progetto è attivo il percorso "FIORE" che spiega in modo diretto e figurativo i principali standard di servizio richiesti a un manager di Ristorante.

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



I diversi canali servono a veicolare una comunicazione interna complessa, perché indirizzata a team dislocati in 4 Paesi. Le lingue ufficiali utilizzate sono inglese e francese, ma per facilitare il dialogo, le comunicazioni avvengono spesso anche in tedesco e olandese. Altro strumento caratteristico della comunicazione in Railrest è la newsletter del venerdì (denominata Weekly Operations Briefing) che fornisce informazioni importanti e pratiche a tutti i dipendenti sulla vita dell'azienda, sui nuovi prodotti o anche sui promemoria per la sicurezza. Altre comunicazioni mirate avvengono a ogni lancio di una gamma di prodotti sui diversi canali dell'azienda.

Le newsletter sono uno strumento utilizzato con efficacia anche da **Momentum Services** che ha strutturato diversi strumenti di comunicazione. Queste prevedono: un aggiornamento - solitamente su base trimestrale - dell'amministratore delegato, indirizzato a tutti i dipendenti e finalizzato a fornire notizie sulle attività, garantendo un canale diretto fra dirigenza e dipendenti; una newsletter bisettimanale (TM Brief) inviata a tutti i dipendenti delle sedi di Londra, Parigi, Bruxelles e Amsterdam con approfondimenti sulla leadership e aggiornamenti operativi. Si affiancano, inoltre, comunicazioni specifiche quali: una newsletter settimanale (Lounge Brief) per il personale che lavora nelle lounge Business Premier di Bruxelles, Parigi e Londra, con contenuti specifici sulla loro attività e sui nuovi prodotti; la newsletter del Servizio Clienti dedicata al personale del Servizio di Bordo, con gli indicatori chiave di prestazione, i punti salienti e i punti deboli del servizio. Infine, l'azienda conta sui Memo, memorandum utilizzati per tutti i cambiamenti operativi e ufficiali significativi che vengono distribuiti via e-mail a tutto

il personale del Servizio di Bordo e affissi fisicamente sulle bacheche informative di tutte le basi aziendali.

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



Qualità significa voglia di imparare e trasmettere tutta la passione e le nozioni acquisite

**MICHELE C.
BARI**

Next, la community di Chef Express

Dall'ascolto dei bisogni e delle necessità delle persone di Chef Express è nata Next, una community pensata come spazio di comunicazione, in cui si annullano le distanze: ogni membro può sentirsi parte della stessa Azienda, può condividere le proprie esperienze e dar spazio alla propria voce.

Gli obiettivi

- efficientare la comunicazione operativa
- sviluppare il senso di appartenenza all'azienda
- favorire la collaborazione e l'allineamento tra le persone
- supportare la crescita professionale e personale
- favorire lo scambio bidirezionale per ridurre le distanze rete-sede

Le principali funzionalità:

- contenuti operativi, formativi, ispirazionali
- repository documentale
- strumenti di interazione (galleria social, follow, commenti, reazioni)
- scambio tra le persone





Sviluppo e formazione


319.409

ORE DI FORMAZIONE
EROGATE NEL 2023

+112% RISPETTO AL 2022

+960% RISPETTO AL 2021

19.996

PARTECIPANTI COINVOLTI

+147% RISPETTO AL 2022

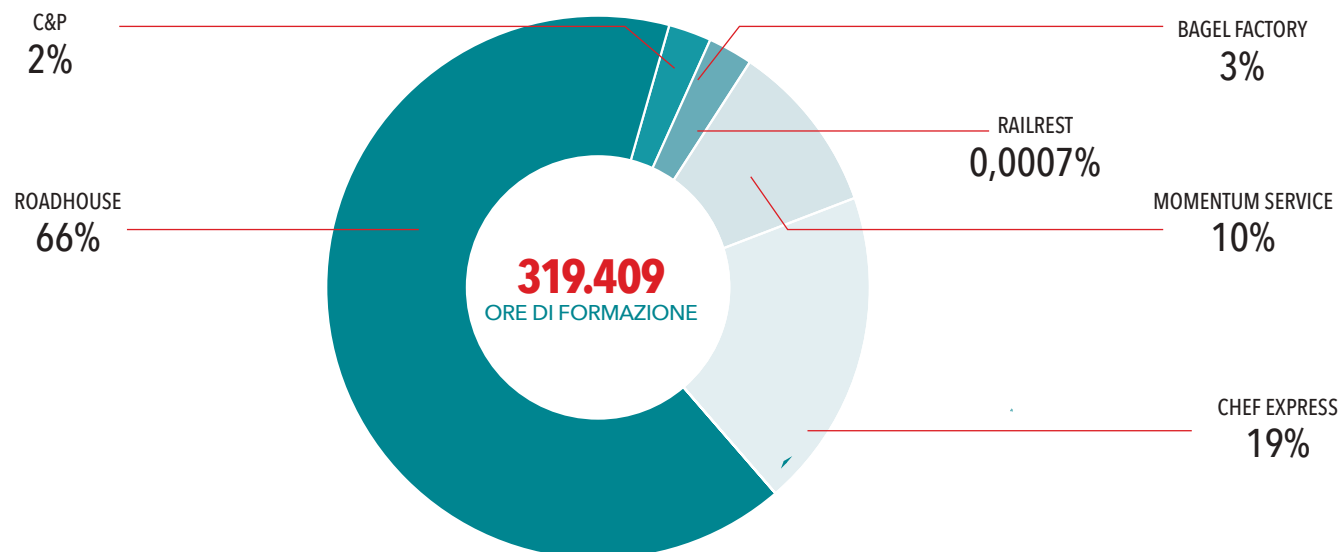
La crescita personale e professionale dei dipendenti, attraverso specifici percorsi di formazione e l'aggiornamento delle competenze, è un tema centrale per Chef Express e le sue controllate, essendo l'ingrediente alla base dell'offerta di prodotti e servizi di qualità ai Clienti e garantendo il mantenimento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

Il Gruppo, come evidenziato nei paragrafi precedenti, assume la meritocrazia come valore fondante, permettendo a chi dimostra capacità sul campo di ambire a

ruoli di responsabilità nei Punti Vendita e nei Ristoranti, a prescindere dall'anzianità di servizio. A questo si affianca anche un lavoro di formazione attiva dei dipendenti, attraverso strumenti specifici di avviamento alle professioni ("Sviluppo Academy"), corsi di perfezionamento, seminari, workshop, laboratori didattici e percorsi di crescita che consentono di raggiungere posizioni apicali all'interno della gestione dei Punti Vendita. I corsi vengono svolti sia da docenti interni specializzati - quali ad esempio i responsabili del Food&Beverage, che si occupano della formazione e dell'addestramento alla preparazione e presentazione dei prodotti nei Punti Vendita - sia da docenti esterni, individuati a seconda delle specifiche necessità. Per la formazione dei dipendenti degli uffici delle sedi, invece, sono previsti percorsi di crescita personali e professionali ad hoc (come master, corsi sulle soft skills, corsi di lingua, ecc.) condivisi e concordati annualmente con i responsabili di funzione. Il management riceve una formazione dedicata al completamento e all'aggiornamento professionale, dopo aver condiviso i valori

Il Gruppo assume la meritocrazia come valore fondante, permettendo a chi dimostra capacità sul campo di ambire a ruoli di responsabilità nei Punti Vendita e nei Ristoranti, a prescindere dall'anzianità di servizio

Ore di formazione erogate nel 2023



e la mission dell'azienda – formalizzati all'interno degli appositi manuali organizzativi – che rappresentano il punto di partenza per la gestione delle risorse e del business.

Queste buone pratiche a livello di Gruppo si declinano con piani di formazione specifici per le diverse realtà aziendali. Nel 2023, ad esempio, la Società Chef Express, ha dato seguito ai percorsi progettati nell'anno precedente con particolare attenzione a due programmi.

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

Il secondo programma è **"Training4you"** che coinvolge 300 Operatori dei Punti Vendita ed è finalizzato ad approfondire la conoscenza di alcune tematiche e competenze trasversali valide per la vita di tutti i giorni, in modalità e-learning. Gli operatori avranno a disposizione uno sportello di counseling: uno spazio di ascolto attivo che inserisce l'operatore al centro di un percorso di sostegno e sviluppo delle potenzialità.

Nel 2023, inoltre, la Società Chef Express ha dato avvio alla progettazione di **"TaSC"** (**"Talent Strategy Chef Express"**), una risposta fornita alle proprie persone a seguito dell'indagine di clima rivolta a tutta la popolazione aziendale. Grazie a TaSC sarà curato il viaggio delle persone che entreranno in contatto con Chef Express, dal colloquio di selezione fino alla loro potenziale crescita in azienda, crescita che non sarà più solo verticale all'interno del Punto Vendita, ma anche orizzontale e trasversale, grazie alla certificazione di ruoli e nuove competenze. L'obiettivo che **Chef**

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



Express si pone è quello di diffondere il più possibile le competenze TaSC, puntando a certificare tutta l'organizzazione entro il 2026.

Anche in **Roadhouse** i percorsi di formazione e di aggiornamento per la crescita personale e professionale dei dipendenti si articolano in più livelli. La Formazione Operativa Manageriale riguarda i dipendenti dei Punti Vendita e prevede un percorso formalizzato di crescita denominato **"MIT (Manager In Training) Talent Program"** che consente di raggiungere posizioni apicali all'interno della gestione del Ristorante (Assistant Manager) mediamente in 6/8 mesi. All'avvio del programma viene stipulato e sottoscritto un vero e proprio Patto Formativo tra l'Azienda e il lavoratore con cui reciprocamente le parti si impegnano a rispettare con dedizione il percorso. Il training è on the job è svolto da docenti interni e suddiviso in tre blocchi (Operativo, Manageriale, Prova finale), con apposita



valutazione al termine di ognuno elaborata dalla funzione Operation e verificata dalla funzione Risorse Umane con interviste singole. Al completamento del percorso, assunto al ruolo di Assistant Manager, il lavoratore avrà la possibilità di misurarsi nel nuovo ruolo con l'obiettivo di diventare Store Manager nei successivi 12 mesi.

Sono inoltre riprese le sessioni formative dedicate agli Store Manager, Assistant Manager e Manager in Training denominate "Divertirsi con il Cliente" dove vengono esplorate e sviluppate le competenze necessarie nella relazione con il Cliente.



**Passione è tutto...
responsabilità...serietà
e sorriso.... sempre**

**STEFANIA M.
NOVARA**



Altre attività hanno riguardato, infine, la formazione on the job, con lo sviluppo di competenze per operatori polifunzionali, e la formazione obbligatoria, con attività riprese a pieno ritmo nel 2023 sul tema della salute e della sicurezza, in particolare sull'aggiornamento dei Responsabili dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e preposti, oltre che su aspetti normativi quali la prevenzione della Responsabilità amministrativa di impresa (Legge 231/2001) e la protezione dei dati (Regolamento GDPR). Nel corso del 2023 è stato sviluppato un percorso che ha coinvolto tutti i District Store Manager il cui obiettivo è stato quello di sviluppare le competenze manageriali, attraverso la metodologia dell'assessment center, un processo di valutazione individuale e di gruppo. Sono state valutate le seguenti aree comportamentali: il rapporto con la variabilità, la flessibilità e adattamento al cambiamento; il management e capacità di prendere

decisioni rapide, capacità gestionale e organizzativa; le relazioni con i collaboratori, la gestione del rapporto interfunzionale, il feedback, l'ascolto.

Attraverso l'impiego di metodologie che hanno garantito oggettività e trasparenza, è stato avviato un percorso volto a identificare le competenze di potenziale e a fornire strumenti che hanno aiutato ad acquisire maggiore consapevolezza dei propri punti di forza e delle proprie aree di miglioramento.

Analogo impegno per le attività di sviluppo è posto da **C&P**, con attenzione alla formazione di competenze specialistiche, soft skills e la massima attenzione a erogare tutta la formazione prevista dalle normative.

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

La formazione per le società che si occupano della ristorazione a bordo treno, è focalizzata sul personale di bordo, con corsi e materiali dedicati come nel caso di **Momentum Services**.

Le attività dell'altra società operante in questo ambito, **Railrest**, sono articolate su una formazione completa per tutti i nuovi assunti presso la sede centrale dell'azienda a Bruxelles.

Il programma di formazione completo per i nuovi assunti come assistenti ai treni (Train Assistant - TA), ad esempio, non copre solo gli aspetti teorici, ma comprende anche una formazione pratica impartita dai formatori interni a Bruxelles.

Al termine di questa formazione, ogni nuovo Assistente Treno (TA) riceve un certificato che attesta la padronanza delle competenze essenziali. Inoltre, al termine della formazione, ogni TA riceve un opuscolo contenente informazioni di base e linee guida fondamentali, una risorsa utile per consultare le informazioni chiave nel corso della carriera.

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

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

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

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

Railrest Foundation

Nel proprio impegno formativo, Railrest si avvale di Railrest Foundation, un caso di successo nella formazione degli assistenti di treno (TA). La formazione consiste in una serie di moduli e workshop che coprono diversi argomenti essenziali per fornire un servizio di qualità a bordo dei treni. Il percorso inizia con una serie di moduli che coprono le basi del lavoro, comprese le responsabilità del TA, gli standard di servizio e le procedure essenziali.

Eccone di seguito una panoramica:

- **Premium Attitude, Services & Duty.** Questo modulo si concentra sull'importanza di fornire un servizio di qualità superiore ai passeggeri, sottolineando le relazioni con i clienti e le aspettative elevate.
- **Thalys Welcome Bar Attitude, Services & Duty.** Si tratta di una formazione per i servizi a bordo dei treni Thalys, incentrata sull'accoglienza, i servizi e le responsabilità.
- **Sicurezza e protezione in stazione, sulla piattaforma e a bordo.** La sicurezza dei passeggeri e dell'equipaggio è fondamentale. Questo modulo tratta le procedure di sicurezza nelle stazioni, sulle

piattaforme e a bordo dei treni.

- **Ergonomia - Gesti.** Questo modulo analizza l'ergonomia e i gesti appropriati per ridurre lo sforzo fisico quando si forniscono servizi a bordo.
- **Igiene alimentare.** La manipolazione e la preparazione degli alimenti sono fondamentali. Questo corso tratta gli standard di igiene alimentare.
- **Azioni e soluzioni.** Gestione di quelle situazioni di disturbo che richiedono specifiche capacità. Questo modulo aiuta gli assistenti tecnici a gestire le sfide inaspettate.
- **Gestione dei conflitti.** Per garantire un ambiente sereno a bordo, viene trattata la gestione dei conflitti che consente di gestire le situazioni difficili con professionalità.





Salute e sicurezza sul lavoro



**Chef Express
adotta per tutti
i lavoratori,
per tutte
le attività e
in tutte le sedi,
un Sistema
di Gestione
della Salute
& Sicurezza sul
lavoro**



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

Per tali ragioni da sempre il Gruppo pone la massima attenzione alla tutela della sicurezza, affidandosi a un Medico Coordinatore nazionale e a un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno che, collaborando con le aziende sanitarie locali, si occupano di definire le procedure specifiche necessarie, ad esempio per il lavoro notturno isolato. Entrambe le funzioni assicurano gli adempimenti previsti dalla normativa vigente per la formazione del personale, garantendo il totale rispetto delle norme e delle scadenze, e assicurando la certezza della competenza e della professionalità del personale.

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

L'identificazione e la Valutazione dei Rischi viene eseguita in media annualmente e avviene attraverso sopralluoghi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), previsti inoltre ad ogni variazione del layout del Punto Vendita. In aggiunta, tutte le aziende che operano come fornitori terzi all'interno di ciascuna delle Società, sono obbligate a sottoscrivere un documento di valutazione rischi congiunto previo contatto con l'RSPP. Con cadenza periodica è previsto il monitoraggio dei rischi, tramite le riunioni programmate con il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) dei singoli Punti Vendita e/o direttamente dall'RSPP e dal Medico nei loro sopralluoghi periodici.

I lavoratori possono segnalare eventuali situazioni di pericolo direttamente al RLS in loco che provvede a contattare l'RSPP e la direzione Risorse Umane.

A seguito della segnalazione viene definito un sopralluogo immediato del RSPP e delle funzioni preposte. Le visite mediche vengono effettuate direttamente in loco dai medici aziendali, tramite unità mobili che limitano i disagi legati allo spostamento; se necessario o richiesto, i lavoratori possono essere inviati presso centri medici specializzati.

In Chef Express, tramite specifici accordi



**Facendo lavoro
di squadra nel modo più
rispettoso e organizzativo**

**MARIANNA E.
TUSCOLANA OVEST**

sindacali, sono stati, inoltre, istituiti dei Comitati che prevedono riunioni periodiche e la partecipazione diretta dei rappresentanti sindacali sui temi di Salute e Sicurezza. I Comitati, salvo necessità, si riuniscono annualmente e hanno potere consultivo per sottoporre all'azienda proposte o soluzioni che vengono vagliate anche dal RSPP e dal Medico Coordinatore.

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

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

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

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

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

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

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

Altre misure sono prese a livello interno, iniziando dalla comunicazione con promemoria

Health & Safety (H&S) e istruzioni su come ridurre gli incidenti sul lavoro, pubblicati in ogni Brief bisettimanale; il lavoro di sensibilizzazione si avvale anche di figure quali gli ambasciatori interni H&S. L'azienda prevede, inoltre, riunioni sindacali di presentazione e discussione con i rappresentanti del personale.

Particolare attenzione è dedicata, infine, da Momentum Services alla formazione sulla prevenzione degli infortuni. Un modulo completo sulla Salute e la Sicurezza viene, infatti, consegnato durante la formazione introduttiva per ogni nuovo membro dell'equipaggio.

Sono trattati argomenti quali:

- Analisi dell'ambiente di lavoro fisico;
- Manipolazione manuale in Prima Classe e nella cucina del bar;
- Guida del treno in condizioni difficili (luoghi a rischio di incidente);
- Punti di contatto;
- Gestione dello stress sul lavoro.

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

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



JUICEBAR

- JUST FRESH -

HOW DO YOU
LIKE YOUR
JUICE?



Snacks to go



materia di Salute e Sicurezza siano attuate nell'esercizio dell'attività.

Gli infortuni registrati nel 2023 sono stati 653, di cui 13 di grave entità (verificatisi a 2 dipendenti di Chef Express, 9 di Roadhouse e 2 di Momentum) e in aumento rispetto al 2022, a causa dell'ampliamento del numero di dipendenti italiani ed esteri.

I Tassi di Frequenza e di Gravità sono incrementati rispettivamente del 6% e del 22% rispetto al 2022. Inoltre, è bene sottolineare ancora una volta, che l'aumento degli infortuni è spinto anche dal maggior numero di dipendenti che ogni anno

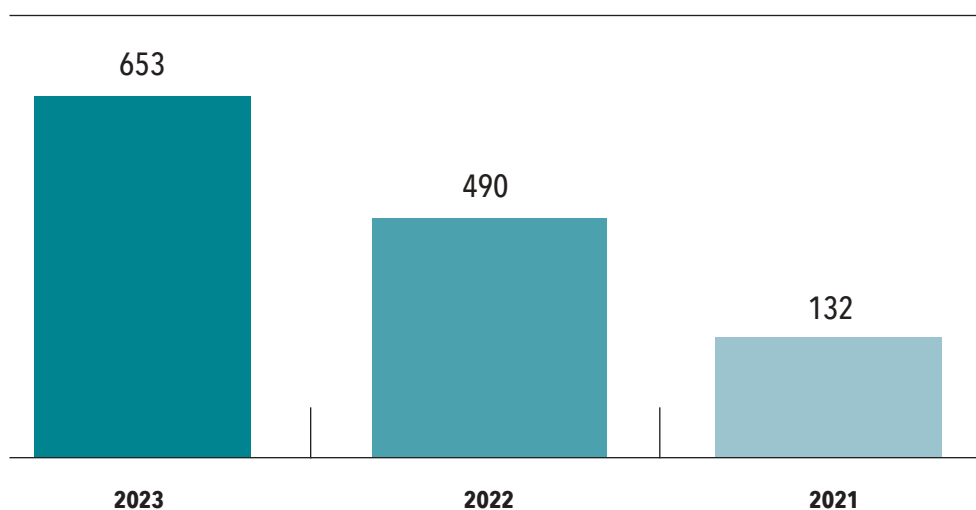
entrano a far parte del Gruppo, sia tra le Società italiane sia tra quelle estere.

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

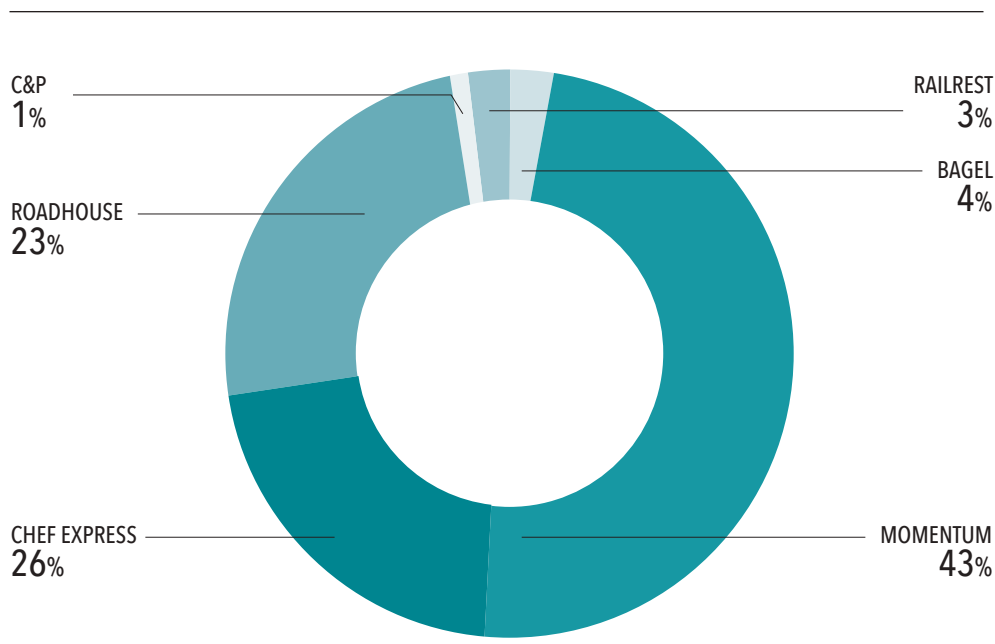
Gli infortuni registrati nel 2023 si sono limitati a pochi giorni di sospensione dell'attività lavorativa, per lo più a causa di cadute e urti (30%), taglio (11,5%) e ustione (10,8%), mentre in molti casi si sono verificati in itinere lungo il tragitto casa-lavoro (12,1%).

Gli infortuni registrati nel 2023 si sono limitati a pochi giorni di sospensione dell'attività lavorativa, per lo più a causa di cadute e urti (30%), taglio (11,5%) e ustione (10,8%), mentre in molti casi si sono verificati in itinere lungo il tragitto casa-lavoro (12,1%).

Infortuni totali registrabili 2023 - 2022 - 2021



Infortuni registrabili 2023, per Società

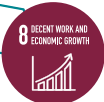
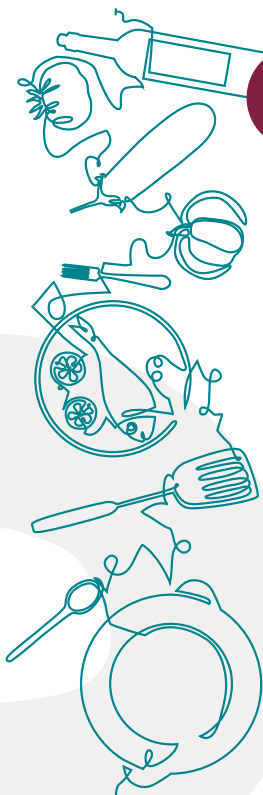






CAPITOLO 4

La gestione della catena di fornitura



Efficienza, qualità e sinergie virtuose: la relazione con i fornitori

Per Chef Express e le sue Società controllate il rapporto con i fornitori si fonda sulla partnership, a partire dalle sinergie virtuose con le altre Società del Gruppo Cremonini: MARR S.p.A. per la distribuzione dei prodotti alimentari per la ristorazione e Inalca S.p.A., eccellenza italiana nel settore delle carni bovine. Per le grandi forniture, la selezione viene svolta in autonomia, rivolgendosi alle industrie di marca leader o co-leader nel mercato, stabilendo rapporti duraturi per l'offerta di prodotti e servizi di alta qualità e riconoscibilità.

I beni e servizi offerti provengono da fornitori con sede legale in Italia: anche

quando si tratta di imprese multinazionali, Chef Express e le sue controllate fanno riferimento alle filiali e ai poli logistici dislocati sul territorio nazionale.

Le forniture riguardano molti generi di beni e diverse categorie merceologiche, dal food al non food: beverage, giocattoli, prodotti monouso, prodotti soggetti ad aggio quali tabacchi, gratta&vinci, valori bollati.

A seguito della pandemia, la Società **Chef Express** ha avviato un profondo processo di razionalizzazione di fornitori e prodotti. Nel 2023 si è consolidato il passaggio a un nuovo modello logistico che prevede le consegne dei fornitori presso un magazzino centralizzato, contribuendo a un miglioramento operativo sui Punti Vendita. L'attività di centralizzazione ha portato a un'ulteriore razionalizzazione nel numero dei fornitori, che è passato da 342 nel 2022 a 257 nel 2023.

Lo stesso processo di razionalizzazione è stato avviato per **C&P**, che nel 2023 è passata da 32 a 15 fornitori, mentre **Roadhouse** nel 2023 si è approvvigionata da 120 fornitori. **Bagel Factory** ha avuto 16 fornitori attivi nell'anno, **Railrest** 48, **Momentum Services** 108. Il numero di fornitori complessivi del Gruppo ammonta a 524; si segnala che sono stati eliminati dal conteggio totale 40 fornitori, in comune tra Chef Express e Roadhouse.

Per le medio-piccole forniture, in particolare per tutti i prodotti freschi che devono essere consegnati in giornata nei diversi Punti Vendita e presso i Ristoranti dislocati sul territorio nazionale, le Società si rivolgono a fornitori locali. Per la Società Chef Express, l'approvvigionamento presso fornitori locali in molti casi è anche esplicitamente richiesto dal concedente nel bando di gara, secondo soglie percentuali predefinite.

In quest'ottica, nel 2023 le Società hanno proseguito la collaborazione con Coldiretti per la creazione di spazi di vendita di prodotti italiani garantiti dal marchio **FdAI - Firmato dagli Agricoltori Italiani**.

La Società si impegna a coinvolgere direttamente gli attori a monte della filiera produttiva, per garantire il rispetto dei principi fondamentali, riconosciuti a livello internazionale, a tutti i lavoratori che partecipano in modo diretto o indiretto alla catena del valore.



RAZIONALIZZAZIONE DELLE FORNITURE E OTTIMIZZAZIONE DEL MODELLO LOGISTICO



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



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

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

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

38
FORNITORI VALUTATI SECONDO LO STANDARD SA8000

L'offerta di prodotti FdAI viene selezionata da Filiera Agricola Italiana S.p.A. tra i produttori della Fondazione Campagna Amica, che valorizza i prodotti artigianali locali di alta qualità tipici dei territori.

L'attenzione ai fornitori e al rispetto dei principi di **Responsabilità Sociale del Gruppo** si declina con pratiche specifiche nelle diverse aziende.

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

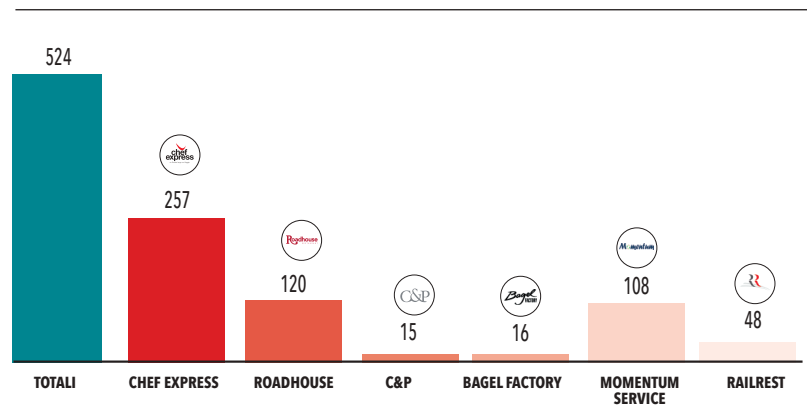
Pretendere il rispetto da parte dei fornitori di tutte le tutele previste dalle leggi, dai regolamenti e dalle norme contrattuali in vigore è solo il punto di partenza: per questo motivo, la Società ha ottenuto la certificazione per lo **Standard di Responsabilità Sociale SA8000** e valuta i fornitori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

Nel 2023 sono stati 38 i fornitori valutati secondo lo Standard SA8000, confermando i numeri del 2022 e 2021.

Chef Express ha, inoltre, definito responsabilità, modalità e strumenti per effettuare internamente una valutazione dei **Rischi di violazione dei Requisiti SA8000** nelle diverse catene di fornitura, oltre che un'analisi della capacità di influire o controllare tali situazioni, per arrivare a stabilire un livello di criticità e priorità di intervento. Sulla base di tali valutazioni sono stati individuati gli strumenti utili al monitoraggio, da utilizzare in modo diversificato per:

- comunicare ai fornitori il percorso intrapreso;
- richiedere ai fornitori un impegno formale al rispetto dei requisiti dello Standard SA8000;

Numero fornitori 2023



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

- richiedere ai fornitori informazioni ed evidenze su specifici aspetti delle condizioni di lavoro per valutarne la coerenza con i principi SA8000;
- effettuare audit diretti e, se necessario, richiedere l'attuazione di azioni di miglioramento sulle condizioni di lavoro.

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

Inoltre, anche mediante l'ausilio di una Società specializzata, Chef Express sta sviluppando un **Sistema informativo**



Qualità significa professionalità

ALESSANDRA Q. PIACENZA



Gestionale - Vendor Rating Management System

– mediante il quale si pone l'obiettivo di valutare i fornitori sulla base di criteri sia sociali che ambientali come qualità, sostenibilità ambientale (riduzione delle emissioni di CO₂ e degli imballaggi, l'ottimizzazione della logistica, ecc.), costi, tempi di consegna e sicurezza alimentare, classificandoli sulla base dei punteggi ottenuti e monitorandone le performance.

Bagel Factory, nel 2023 ha iniziato a **condurre audit interni** dei suoi fornitori, al fine di valutarli su diversi aspetti del business. Uno sforzo che non parte da zero, visto che la maggior parte dei fornitori della Società sta attuando (o lo ha già fatto)

queste politiche, soprattutto in merito alla sostenibilità ambientale. Bagel Factory già seleziona i partner commerciali in base alla loro affidabilità, onestà e reputazione, privilegiando la qualità e il rapporto qualità-prezzo per garantire prodotti e servizi di alto livello. La Società si affida come distributore principale a Bidfood, azienda affermata nel Regno Unito e parte del gruppo Bidvest che vanta collaborazioni con il gruppo Cremonini in altri Paesi. Inoltre, come controllata di Chef Express, Bagel Factory può sfruttare le sinergie delle partnership che il Gruppo Cremonini ha con fornitori globali, avvalendosi di accordi con aziende come Coca-Cola e Lavazza.

Per le forniture di piccole e medie dimensioni la Società ricorre, invece, ad altri fornitori nazionali e locali, affermati e riconosciuti sul territorio. Nel 2023, Bagel Factory ha razionalizzato il numero di fornitori e prodotti, acquistando 527 articoli e riducendo il numero di fornitori rispetto al 2022, passando da 20 a 16, di cui 1 nuovo.

11 fornitori sono stati inoltre valutati secondo criteri ambientali.

Anche **Railrest** fonda la propria attività sull'attenzione alle forniture, lavorando – in sinergia con la politica del Gruppo – per stabilire relazioni di lungo periodo, privilegiando la qualità al risparmio. Con questa finalità, e in linea con i desideri dei clienti, la Società dà la preferenza ad aziende locali, per poi in seconda battuta rivolgersi ad aziende nazionali ed europee. La Società nel 2023 si è avvalsa di 48 fornitori, di cui 11 nuovi; 8 di loro sono stati valutati secondo criteri ambientali ed altrettanti secondo criteri sociali.

Ciascun fornitore di Railrest viene valutato in relazione all'anno passato in base a qualità, sostenibilità ambientale, costi e fatturazione, tempi di consegna e sicurezza alimentare. Queste valutazioni vengono condivise ogni anno con i fornitori interessati, in modo da indicare loro i punti su cui agire per migliorare. Nell'impegno per la valutazione delle forniture, Railrest collabora con Food Made Good, iniziativa globale di The Sustainable Restaurant Association che analizza gli aspetti sociali e ambientali dei fornitori e dei prodotti, assegnando un voto al Cliente della Società che eroga il servizio, Eurostar. Attualmente la valutazione ottenuta è di tre stelle su tre. Obiettivo



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

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

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

Il progetto coinvolge oltre 130 aziende e le referenze disponibili

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

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

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

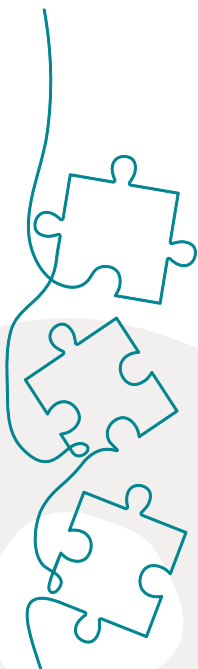


dell'immediato futuro è quello di ottenere una nuova certificazione ISO che tenga conto della sicurezza alimentare e della CSR, con l'ausilio di un ente di certificazione.

Anche in **Momentum Services** i rapporti con i fornitori si basano sulla partnership di lungo periodo e su sinergie virtuose con le altre società del Gruppo Cremonini. L'azienda ha totale libertà di scelta e utilizza marchi con ottimi posizionamenti di mercato per mantenere la propria leadership. Forte attenzione è posta ai fornitori nazionali e locali, in particolare per tutti i prodotti freschi consegnati quotidianamente nel Regno Unito, in Francia e in Belgio. In molti casi, l'utilizzo di fornitori locali è anche esplicitamente richiesto nel bando di gara.

Per gli alimenti e le bevande, Momentum Services aderisce anche alla norma volontaria **UNI EN ISO 22005:2008** per lo sviluppo di un **Sistema di Rintracciabilità** nelle filiere, analogamente a quanto implementato da Chef Express. Sempre in linea con la Capogruppo, la Società sta sviluppando un Vendor Rating Management System per valutare i fornitori sulla base di diversi criteri socio-ambientali, quali la qualità, la sostenibilità ambientale, i costi, i tempi di consegna e la sicurezza alimentare.

Momentum Services si è avvalsa, nel 2023, di 108 fornitori di cui 11 nuovi. **I fornitori valutati secondo criteri ambientali** sono stati **19 (di cui 8 nuovi)**, così come quelli sottoposti a valutazione per criteri sociali. Tra gli obiettivi del 2024 rientra l'introduzione di un sondaggio rivolto ai fornitori per indagare l'attivazione da parte di questi di buone pratiche ESG.



Partnership strategiche per la sostenibilità

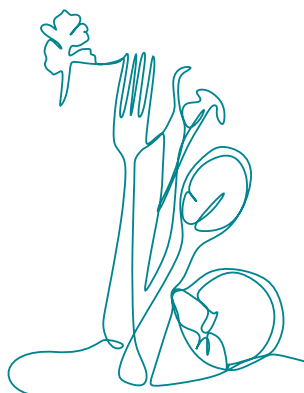
Nel Gruppo Chef Express l'integrazione dei principi di sostenibilità all'interno del modello di business passa necessariamente dalla stretta collaborazione con i fornitori. Specialmente in un settore come quello della ristorazione, data anche la sempre più marcata volontà dei consumatori di essere informati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

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

Le Società del Gruppo Cremonini

MARR

Nel 2023 MSCI ha attribuito il rating "doppia A" a MARR, che persegue l'obiettivo di rafforzare l'approccio alla sostenibilità in ciascuna delle 3 aree ESG (Environment,



100%
IMBALLAGGI SECONDARI
DA MATERIALE RICICLATO
O CERTIFICATI FSC

+ 600
AUTOMEZZI A BASSO
IMPATTO AMBIENTALE

+3.000
PRODOTTI VERDI
IN ASSORTIMENTO

Social e Governance). Nel report di MOODY'S la valutazione ottenuta in ognuno dei tre pilastri è superiore a quella della media del settore in cui MARR opera. L'attenzione di MARR ai temi della sostenibilità si declina lungo quattro direttrici:

Tutela dell'ambiente

- certificazione del **Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001**;
- imballaggi secondari per il 100% da materiale riciclato o certificati FSC;
- inserimento nella flotta di oltre 600 automezzi a basso impatto ambientale.

Prodotti verdi

- oltre 3000 "Prodotti Verdi" in assortimento, tra i quali prodotti conformi al Green Public Procurement (GPP);
- prodotti del territorio che compongono la linea "Della Nostra Terra" (DOP, IGP e PAT - Prodotti Agroalimentari Tradizionali);
- prodotti del commercio equo e solidale, etc.

Pesca sostenibile

- certificazione volontaria del processo di controllo della filiera ittica sostenibile;
- certificazioni della catena di custodia secondo gli standard MSC e ASC.

Benessere Animale

- certificazione del disciplinare per il benessere animale nella catena di fornitura per la filiera delle galline ovaiole;
- MARR promuove la creazione di rapporti stabili e di lungo periodo con i fornitori e intraprende azioni finalizzate all'adozione di specifici criteri di sostenibilità nella catena di fornitura.

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



L'impronta verde MARR

INALCA

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

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

Per quanto riguarda l'ambiente, dal punto di vista del risparmio energetico e dell'utilizzo delle fonti rinnovabili, Inalca ha autoprodotta nel 2022 quasi il 77% del proprio fabbisogno energetico, di cui il 29% da fonte rinnovabile. L'energia prodotta deriva da 6 motori di cogenerazione alimentati a gas naturale, 2 motori di cogenerazione alimentati a grasso fuso, dunque da fonte rinnovabile, da 5 impianti di biogas alimentati da biomasse ottenute dalla trasformazione degli scarti agricoli e industriali, e da 22.120 pannelli solari distribuiti su 17 stabilimenti. Inalca monitora e quantifica le proprie emissioni dirette o Scope 1, indirette controllate dall'azienda o Scope 2, indirette e non controllate da Inalca o Scope 3. L'intensità delle emissioni di gas

86%IMBALLAGGI REALIZZATI
CON CARTA RICICLATA**36%**IMBALLAGGI REALIZZATI
CON PLASTICA RICICLATA

a effetto serra Scope 1 e 2 calcolata sul totale dei prodotti immessi sul mercato è passata da 0,32 tonnellate di CO₂ equivalente su tonnellata a 0,39 nel 2022, mentre per quanto riguarda lo Scope 3 è migliorata passando da 6,32 a 6,02. In azienda il 94% dei rifiuti è avviato a recupero, con conseguente produzione ad esempio di compost dagli scarti di lavorazione, nonché biogas e digestato recuperato in agricoltura come fertilizzante organico.

Importante il dato sugli imballaggi per l'anno 2022, realizzati per l'86% con carta riciclata, per il 36% con plastica riciclata.

Per quanto riguarda il riciclo dell'acqua, ben 91.742 mc di acqua depurata sono stati recuperati nel 2022, con oltre il 90% degli approvvigionamenti idrici 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 riferimento 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.





Sostenibilità, trasparenza e tracciabilità: la selezione delle materie prime alimentari



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

Le materie prime alimentari utilizzate per la realizzazione dei prodotti sono selezionate con attenzione, con l'obiettivo di garantire un'offerta sempre più responsabile

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

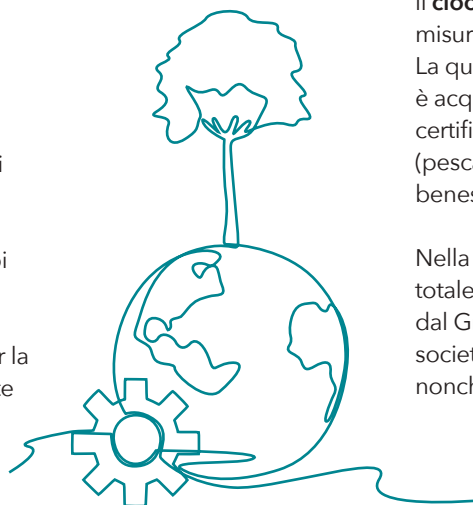
Le **materie prime alimentari** utilizzate per la realizzazione dei prodotti sono selezionate

con attenzione, con l'obiettivo di garantire un'offerta sempre più responsabile: parte delle materie prime acquistate, infatti, proviene da **progetti di sostenibilità sociale, ambientale** e di **tutela del benessere animale**.

Nella tabella seguente si riportano le quantità delle principali tipologie di materie prime alimentari acquistate negli ultimi anni. Per contestualizzare i dati è necessario sottolineare come, a partire dal 2022 è stato preso in considerazione l'intero Gruppo e quindi anche le società estere. Dall'analisi emerge che nel 2023 vi è stato un complessivo incremento dei volumi acquistati dal Gruppo (+37%) rispetto all'anno precedente, al quale si è affiancato in particolare, un fisiologico aumento dei prodotti acquistati da **progetti e fonti sostenibili certificate** (+20%).

Si è data, infine, continuità alla raccolta dei dati relativi ai nuovi prodotti introdotti l'anno scorso in rendicontazione, come il **salmone**, il **cioccolato** e il **pesce** provenienti in larga misura dalle Società estere del Gruppo. La quasi totalità di questi prodotti, inoltre, è acquistata da fornitori locali e possiede certificazioni di sostenibilità: Fairtrade, MSC (pesca sostenibile) e RSPCA (tutela del benessere animale).

Nella **prima tabella** si riporta il quantitativo totale delle materie prime food acquistate dal Gruppo, incluse quindi anche le società estere, per il biennio 2022-2023, nonché la relativa variazione percentuale.



Nella **seconda tabella** si riporta il trend del biennio 2022-2023, considerando unicamente le società italiane.

Una spremuta etica e di stagione

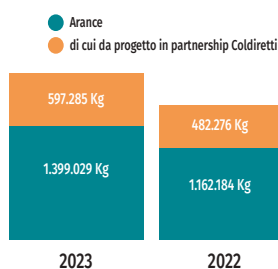


Nel periodo di stagionalità degli agrumi, le Società Chef Express e C&P si approvvigionano di arance FdAI per offrire spremute d'arancia fresca ai propri Clienti. Il marchio FdAI garantisce la produzione 100% italiana proveniente da raccolti di aziende modello in merito alle pratiche di lavoro e al rispetto dei diritti dei lavoratori. Nel 2023 la quantità di arance utilizzate dalle società del Gruppo nei Punti Vendita è aumentata del 20,3% rispetto all'anno precedente. La quota di arance che presentano il **marchio FdAI** ha costituito il 43% nel 2023, rispetto al 41% del 2022 (+2% rispetto all'anno precedente), per un totale di 597.285 kg di arance, confermando l'impegno del Gruppo nel promuovere e sostenere la produzione agricola italiana e sostenibile.



+20,3%
incremento quantità di arance utilizzate Punti Vendita del gruppo nel 2023

+2%
incremento quota di arance con marchio fdai nel 2023



Una pausa caffè responsabile



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

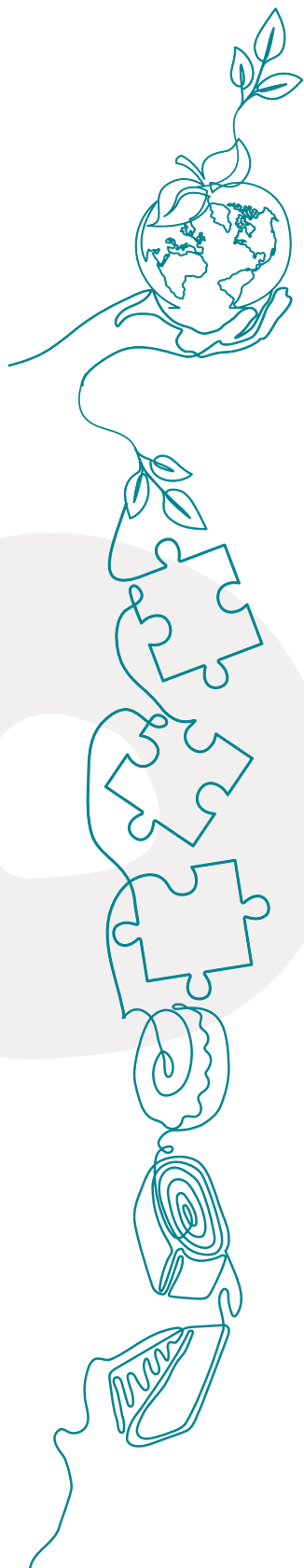
MATERIE PRIME ALIMENTARI DEL GRUPPO (Kg)

	2023	2022	Δ % 2022-2023
ARANCE	1.399.028	1.162.184	20%
di cui da progetto in partnership Coldiretti	597.285	482.276	24%
CAFFÈ	384.740	281.049	37%
di cui da fonti sostenibili certificate Fairtrade	45.299	39.581	14%
PRODOTTI A BASE DI CARNE	4.092.482	3.568.555	15%
di cui da filiera certificata per Benessere Animale	0	0	-
di cui con progetti di filiera tracciata	11.058	0	-
UOVA	79.064	75.986	+4%
di cui certificate per Benessere Animale	0	3.111	-100%
di cui provenienti da un fornitore locale	10.944	7.961	37%
SALMONE AFFUMICATO	38.397	8.552	349%
di cui provenienti da un fornitore locale	9.140	8.552	7%
di cui con certificazione RSPCA	9.140	8.552	7%
SOFT DRINKS	6.808.863	4.643.512	47%
di cui certificazione Fairtrade	66.811	62.930	6%
CIOCCOLATO	98.371	35.951	174%
di cui certificazione Fairtrade	16.428	14.383	14%
PESCE	115.153	28.264	307%
di cui certificazione MSC	9.140	8.552	7%
VINO*	571.113	164.039	248%
di cui certificazione BIO	29.056	27.164	7%
ACETO BALSAMICO	8.812	2.852	209%
OLIO D'OLIVA	65.518	15.608	320%
TOTALE	13.661.541	9.986.553	37%
di cui da fonti certificate sostenibili	773.159	646.549	20%

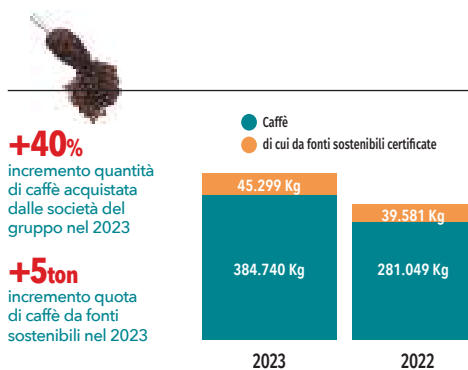
*fattore di conversione del vino da litri a kg = 1,01

MATERIE PRIME ALIMENTARI DELLE SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA (Kg)

	2023	2022	Δ % 2022-2023
ARANCE	1.392.474	1.159.459	20%
di cui da progetto in partnership Coldiretti	597.285	482.276	24%
CAFFÈ	297.358	212.398	40%
di cui da fonti sostenibili certificate Fairtrade	40.932	36.018	14%
PRODOTTI A BASE DI CARNE	4.018.560	3.460.735	16%
di cui da filiera certificata per Benessere Animale	0	0	0%
di cui con progetti di filiera tracciata	0	0	0%
UOVA	18.943	22.356	-15%
di cui certificate per Benessere Animale	0	3.111	-100%
di cui provenienti da un fornitore locale	0	0	0%
ACETO BALSAMICO	8.812	2.852	209%
OLIO D'OLIVA	65.518	15.608	320%
TOTALE	5.801.665	4.873.407	19%
di cui da fonti certificate sostenibili	638.217	521.405	22%



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

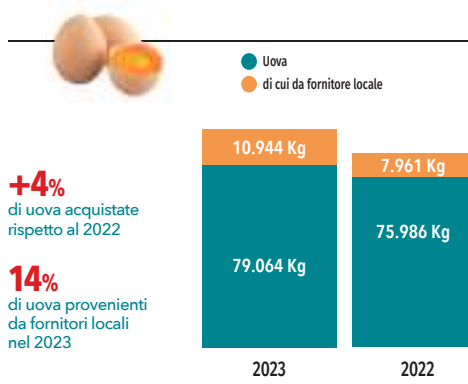


Nel 2023 la quantità di caffè acquistata dalle Società del Gruppo è incrementata del 40% rispetto all'anno precedente, mentre la quota di caffè da fonti sostenibili certificate ha superato le 45 tonnellate, più di 5 in più rispetto all'anno precedente, con un'incidenza nel 2023 del 12%.

Uova buone, in tutti i sensi



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



L'Azienda ha confermato l'adesione anche per il 2023 alla campagna internazionale promossa da CIWF - Compassion in World Farming contro i sistemi di allevamento in gabbia delle galline, comprese le gabbie arricchite e i cosiddetti sistemi combinati. L'impegno è quello di eliminare dalle proprie filiere, entro il 2024, tutti i sistemi di allevamento in gabbia delle galline, comprese appunto le gabbie arricchite e i cosiddetti sistemi combinati. Nel 2023 il Gruppo ha incrementato la quantità di uova acquistate del 4%, rispetto all'anno precedente, mentre la quota di uova provenienti da fornitori locali ha costituito il 14% del totale, in aumento rispetto al 10% del 2022, per un ammontare di 10.944Kg.

Carne di alta qualità da filiera tracciata

L'attenzione al benessere animale è alta anche per quanto riguarda i prodotti a base di carne. Gli approvvigionamenti di carne di Chef Express e delle sue controllate provengono prevalentemente da Inalca, Società appartenente al Gruppo Cremonini, che si prende cura del benessere dei propri bovini attraverso regolari controlli veterinari e dei loro mangimi, assicurando qualità e la sicurezza dei prodotti grazie a oltre 240.000 analisi di laboratorio all'anno.

Oltre a garantire una filiera bovina totalmente integrata e tracciata, Inalca misura gli impatti ambientali della propria produzione e introduce azioni strutturate per la loro riduzione.

Nel 2023 le Società hanno acquistato 4.092 tonnellate di prodotti a base di carne, il 15% in più rispetto al 2022. In particolare, l'88% dei prodotti a base di carne sono stati acquistati dalla Società Roadhouse, mentre l'8% da Chef Express.

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

Per la distribuzione dei prodotti a base di carne viene incaricata la società del Gruppo Cremonini MARR, che li codifica, li

+240.000

LE ANALISI DI LABORATORIO ALL'ANNO CHE INALCA, SOCIETÀ DEL GRUPPO CREMONINI, EFFETTUA PER GARANTIRE IL BENESSERE DEI PROPRI BOVINI E ASSICURARE LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEI PRODOTTI.



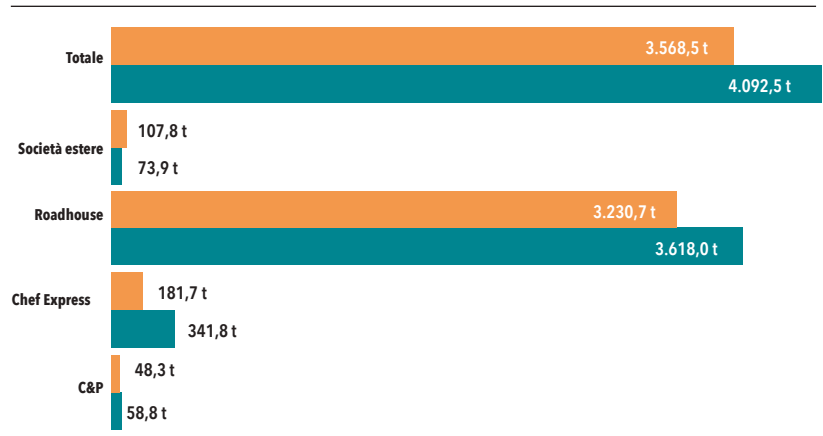
acquisisce e si occupa del loro stoccaggio e della successiva distribuzione sui Ristoranti e Punti Vendita.

L'utilizzo di una sola piattaforma di distribuzione permette di razionalizzare ed organizzare in modo strategico la catena di trasporto, garantendo maggior capillarità nella distribuzione, minor impatto ambientale (ottimizzazione dei viaggi, minor utilizzo di imballaggi mediante il sistema dei "Roll") e maggior sicurezza dal punto di vista igienico-sanitario tramite tracciabilità, mantenimento catena del freddo e controlli qualitativi.

L'attenzione alla selezione delle materie prime alimentari ed alla tutela del benessere animale permea anche le attività del controllato estere di Chef Express. **Bagel Factory** sceglie liberamente le proprie ricette - e quindi gli ingredienti utilizzati - in linea con le esigenze dei clienti, una strategia che le ha permesso di affermarsi sul mercato britannico negli ultimi anni.

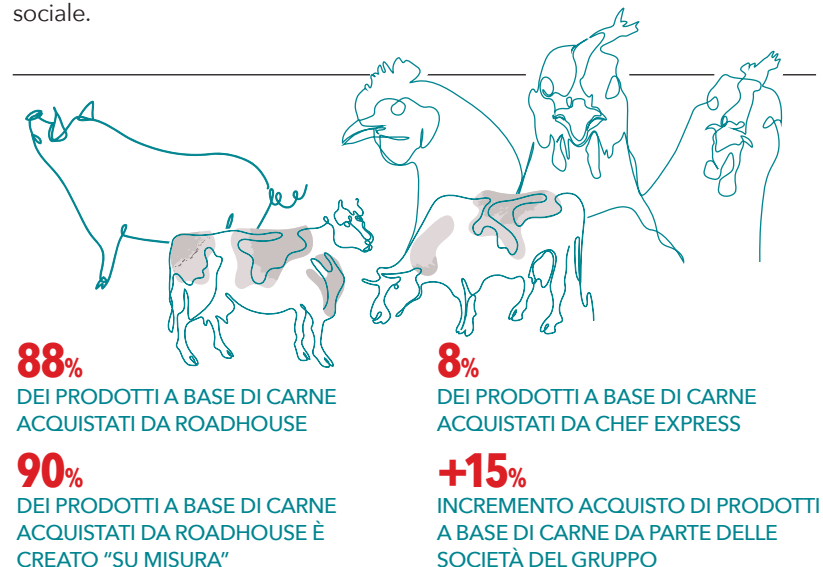
Oltre ai criteri economici e alle qualità organolettiche, la Società pone particolare

Prodotti a base di carne (t) per Roadhouse, Chef Express, C&P e Società estere del Gruppo aggregate. Trend 2022-2023



attenzione alla crescente richiesta di prodotti provenienti da produttori locali (Regno Unito), di catene di approvvigionamento tracciabili e controllate e di diete più equilibrate basate su alimenti sani (vegani, senza glutine, ad alto contenuto proteico, ecc.). Uno dei marchi che racchiude le garanzie sopra descritte è il certificato Red Tractor, il programma di garanzia alimentare più affidabile e influente del Regno Unito, presente sulla maggior parte dei prodotti locali acquistati da Bagel factory tramite il suo principale distributore Bidfood con il 78% degli acquirenti primari che ne riconosce il logo.

Tra i prodotti di maggior rilevanza per Bagel Factory rientrano sicuramente il caffè, le uova ed i prodotti ittici. Per garantire ai propri clienti una miscela di alta qualità, Bagel Factory collabora infatti con un partner prestigioso del Gruppo come Lavazza, con i vantaggi già elencati in termini di certificazione di sostenibilità ambientale e sociale.



+ 4,3

LE TONNELLATE
DI CAFFÈ PROVENIENTI
DA FONTI CERTIFICATE
SOSTENIBILI
DI BAGEL FACTORY

100%

DEL SALMONE
AFFUMICATO UTILIZZATO
DA BAGEL FACTORY
PROVIENE
DA UNICO FORNITORE
SCOZZESE (JOHN ROSS)
E POSSIEDE
LE CERTIFICAZIONI
RSPCA E MSC



Nel 2023 Bagel Factory ha acquistato più di 4,3 tonnellate di caffè provenienti da fonti certificate sostenibili. Inoltre, in linea con il progetto del principale distributore Bidfood di creare una roadmap per uova "cage-free" entro il 2025, Bagel Factory si è posta l'obiettivo di trovare un'alternativa compatibile per i prodotti a base di uova già presenti nella sua offerta.

Da ultimo, con riferimento ai prodotti ittici, ed in particolare al salmone affumicato, il 100% dei prodotti di questa categoria utilizzati da Bagel Factory proviene da un unico fornitore scozzese (John Ross) e possiede sia la certificazione RSPCA che MSC. La certificazione RSPCA, in particolare, garantisce che il fornitore adotti tutte le precauzioni necessarie affinché la totalità dei pesci allevati siano trattati secondo i più elevati standard di benessere animale.

Differente è il modello di **Railrest** che non effettua direttamente preparazioni, ma lavora con diversi fornitori. Analogamente alle altre società del Gruppo, la scelta degli ingredienti si basa, oltre che sulla qualità, anche su criteri economici, con

l'attenzione posta alle esigenze del consumatore.

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

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

Grande attenzione viene posta, infine, anche alla trasparenza e alla comunicazione al Cliente (come spiegato in dettaglio nel Capitolo 5). I membri dell'equipaggio possono contare su un sistema sviluppato con YOMEAL Company che consente loro di accedere rapidamente alle informazioni sulle ricette che serviranno, scansando un codice QR posizionato sulla scheda della ricetta, in grado di offrire informazioni per rispondere a eventuali domande dei passeggeri sul cibo. Agli altri fornitori, invece, viene chiesta la scheda tecnica di tutti i prodotti. In particolare, per la vendita di prodotti al bar, Railrest seleziona prodotti già realizzati dai fornitori, in linea con la propria strategia commerciale, avvalendosi di partnership



Sostenibilità significa NO allo spreco

MONICA R.
LA SPEZIA





L'impegno di Chef Express per il Benessere Animale

sviluppate dal Gruppo come quella con Lavazza.

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

L'attenzione della Società si declina nelle diverse aree di attività (Momentum e Lounge Services) in cui questa opera per conto del suo Cliente Eurostar: dalla ristorazione a bordo inclusa nel prezzo del biglietto in prima classe (con un menù che varia ogni sei mesi), alla vendita al dettaglio nei bar a bordo, fino alle business lounge presenti in tre stazioni, con cibo e bevande in omaggio. Si tratta di attività gestite da team diversi del Cliente, ma accomunate dall'attenzione alla ricerca e allo sviluppo di soluzioni innovative, focalizzate, in particolare, sull'utilizzo di prodotti più sani e sostenibili, capaci di rispondere ai gusti dei passeggeri.

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

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

L'iniziativa si aggiunge ad altre che interessano da vicino alcune delle filiere di particolare interesse per l'organizzazione, nello specifico quella suina, per la quale sono state individuate e studiate carni provenienti da capi allevati, sospendendo la somministrazione di antibiotici 120 giorni prima della macellazione.

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

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

Nella consapevolezza che gli animali sono esseri senzienti e che un adeguato benessere animale non dipende solo dallo stato di salute fisica dell'animale, ma anche dal suo stato mentale e dalla capacità di esprimere comportamenti specie-specifici, nelle fasi di selezione e monitoraggio forniture, è richiesta l'evidenza del rispetto della normativa igienico-sanitaria applicabile e, ove previsto, il rispetto degli standard volontari richiesti.

In tema di benessere animale, i principi di riferimento per gli allevamenti e sistemi di gestione devono rispondere alle **Cinque Libertà** sviluppate dal **Farm Animal Welfare Council** nel Regno Unito:

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

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



la c
ma

chefstore

to

12⁹⁰

~~17⁹⁰~~

-25

54 Capsule
Lavazza
Crema e Gusto
Ricco

12⁹⁰

~~17⁹⁰~~

-25



GRISBI

GRISBI

-25

DONELDI





Riciclati, biodegradabili e di origine vegetale: la scelta dei materiali per packaging e alimenti



18%

DEI MATERIALI PER IL PACKAGING E A CONTATTO CON GLI ALIMENTI UTILIZZATI DAL GRUPPO SONO PROVENIENTI DA RICICLO

-45%

PERCENTUALE DI RIDUZIONE DELL'IMPIEGO DI MATERIE PRIME VERGINI



+44%

INCREMENTO DEI MATERIALI DA RICICLO IN GENERALE RISPETTO AL 2022

+182%

INCREMENTO UTILIZZO DI CARTA RICICLATA

LINEE GUIDA CONDIVISE PER PREDILIGERE L'UTILIZZO DI MATERIALI RICICLATI, RICICLABILI E BIODEGRADABILI

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

Le linee guida predisposte per l'acquisto di prodotti di ristorazione, bevande, nonché degli alimenti che compongono l'offerta hanno l'obiettivo di aumentare di anno in anno la percentuale di materiali riciclabili, rinnovabili o provenienti da riciclo.

Per tutte le categorie, viene data priorità ai prodotti che comunicano in modo chiaro in etichetta il materiale di cui è composto il packaging e il corretto conferimento nella raccolta differenziata.

In dettaglio, i prodotti in carta (quali tovaglioli, tovagliette, bustine, shopper ecc.) devono soddisfare tre requisiti:

- provenire da riciclo per almeno il 70%;
- essere certificati EU ECOLABEL per il

ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita;

- essere certificati FSC o PEFC per la gestione sostenibile delle foreste.

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

I **bicchieri del bar e di caffetteria monouso** devono essere preferibilmente in cartoncino



Rispetto incondizionato verso Tutti

**ROBERTA B.
ROMA TERMINI**



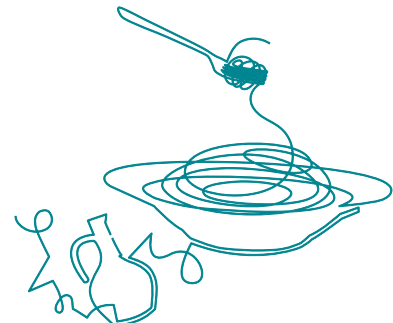
La **certificazione FSC** è una certificazione internazionale, indipendente e di parte terza, specifica per il settore forestale e i prodotti - legnosi e non legnosi - derivati dalle foreste.



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



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



**MATERIALI PER IL PACKAGING E A CONTATTO CON GLI ALIMENTI
DEL GRUPPO (Kg)**

	2023	2022	Δ% 2023-2022
TOTALE CARTA	630.768	857.019	-26%
Carta FSC misto carta riciclata	277.279	196.081	+41%
Carta FSC	67.694	370.584	-82%
Carta riciclata	122.353	43.460	+182%
Carta vergine	163.441	246.895	-34%
TOTALE PLASTICA	231.414	328.229	-29%
Plastica PET	168.628	247.628	-32%
Plastica R-PET	62.786	80.601	-22%
ALTRI MATERIALI	1.486.112	2.804.459	-47%
Bioplastica CPLA	28.946	45.374	-36%
Vetro	1.371.687	1.710.345	-20%
Alluminio	85.480	1.048.740	-92%
TOTALE	2.348.294	3.989.708	-41%
da fonti rinnovabili	373.919	612.040	-39%
da riciclo	462.419	320.142	+44%
materie prime vergini	1.789.235	3.253.608	-45%

**MATERIALI PER IL PACKAGING E A CONTATTO CON GLI ALIMENTI
DELLE SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA (Kg)**

	2023	2022	Δ% 2023-2022
TOTALE CARTA	492.008	741.928	-34%
Carta FSC misto carta riciclata	200.773	138.657	+45%
Carta FSC	53.943	363.980	-85%
Carta riciclata	111.978	34.371	+226%
Carta vergine	125.314	204.921	-39%
TOTALE PLASTICA	93.511	213.632	-56%
Plastica PET	79.563	194.924	-59%
Plastica R-PET	13.948	18.708	-25%
ALTRI MATERIALI	1.297.893	1.551.824	-16%
Bioplastica CPLA	22.895	26.897	-15%
Vetro	1.250.161	1.505.059	-17%
Alluminio	24.837	19.868	25%
TOTALE	1.883.412	2.507.385	-25%
da fonti rinnovabili	277.610	529.535	-48%
da riciclo	326.699	191.736	+70%
materie prime vergini	1.479.876	1.924.772	-23%

e PLA, ovvero bioplastica biodegradabile e compostabile. Infine, i prodotti beverage vengono preferiti con packaging di alluminio, o in alternativa in plastica riciclata almeno al 30% o bioplastica con certificazione di compostaggio.

Nella tabella a sinistra è possibile osservare le quantità delle **principali tipologie di materiali destinati al packaging e al contatto con gli alimenti** acquistati da Chef Express e le sue Controllate, anche estere, nel biennio 2022-2023.

Dal confronto emerge che nel 2023, a livello di Gruppo, si è registrata una diminuzione generale dei volumi rispetto all'anno precedente (-41%).

In particolare, si segnala una significativa riduzione dell'impiego di **materie prime vergini** (-45%), contestualmente ad un importante incremento dell'utilizzo di **carta riciclata** (+182%), nonché di **materiali da riciclo** in generale (+44%), rispetto all'anno precedente.

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

Una parte delle restanti bottiglie d'acqua e di bibite rimangono in plastica PET vergine, mentre le bevande come vino, birra, soft drink, succhi, spremute sono contenute in lattine di alluminio o in bottiglie di vetro; queste ultime rappresentano il 68% del peso totale dei materiali acquistati per il packaging e a contatto con gli alimenti. Le stoviglie destinate al monouso sono realizzate preferibilmente con materiali biodegradabili e compostabili come la bioplastica CPLA, 100% di origine naturale.

Complessivamente i materiali con cui sono realizzati gli imballaggi e i materiali a contatto con gli alimenti possono essere suddivisi in tre grandi categorie, in base alla provenienza delle materie prime di cui sono composti. La prima categoria riguarda le materie prime vergini come la Plastica PET, la carta vergine, il vetro e l'alluminio e,

a livello di Gruppo, rappresenta circa il 68% del peso totale dei materiali. In particolare, per il vetro e l'alluminio, si può assumere che vi sia un'elevata presenza di materiali provenienti da riciclo, ma non essendo il dato al momento disponibile, questi vengono conteggiati all'interno della categoria materie prime vergini.

La seconda categoria riguarda le materie prime provenienti da fonti rinnovabili, come la carta certificata FSC e la bioplastica CPLA, e rappresenta il 14% del peso totale. Infine, la terza categoria riguarda i materiali provenienti da riciclo, come la carta riciclata e la plastica R-PET, e pesa per il restante 18% del totale. Come evidenziato dai dati, l'attenzione ai materiali per il packaging e gli alimenti contraddistingue anche le controllate estere di Chef Express.

Bagel Factory, in particolare, seguendo le linee guida della più recente legislazione britannica ed europea in materia, nonché la crescente sensibilità dei consumatori, continua ad adottare una politica Plastic-free per la maggior parte delle sue confezioni. In particolare, per quanto riguarda il monouso, sono stati inseriti nuovi prodotti realizzati con materiale riciclato e/o compostabile e, allo stesso tempo, la maggior parte degli imballaggi in plastica presenti nella gamma precedente è stata sostituita con prodotti in carta. Già nel 2022 la Società aveva ridotto l'uso della plastica all'8% del totale per quanto riguarda gli imballaggi monouso ed un altro passo avanti è stato fatto nel 2023, dove l'utilizzo della plastica è stato ulteriormente ridotto al 7%.

L'obiettivo è quello di ridurre ulteriormente l'uso di questo materiale a breve termine in linea con la direzione in cui si sta muovendo la più recente legislazione britannica in termini di imballaggi.

Per quanto riguarda il packaging delle bevande, Bagel Factory preferisce le lattine di alluminio; laddove questo non è possibile, Bagel Factory ricorre alla plastica riciclata (R-PET) da cui deriva il 60% delle bottiglie di plastica impiegate.

Anche per **Momentum Services** l'obiettivo è arrivare a un'offerta priva di plastica. Per questo la Società, insieme al Cliente Eurostar, si è posta obiettivi di sostenibilità che vengono ed organizza regolarmente

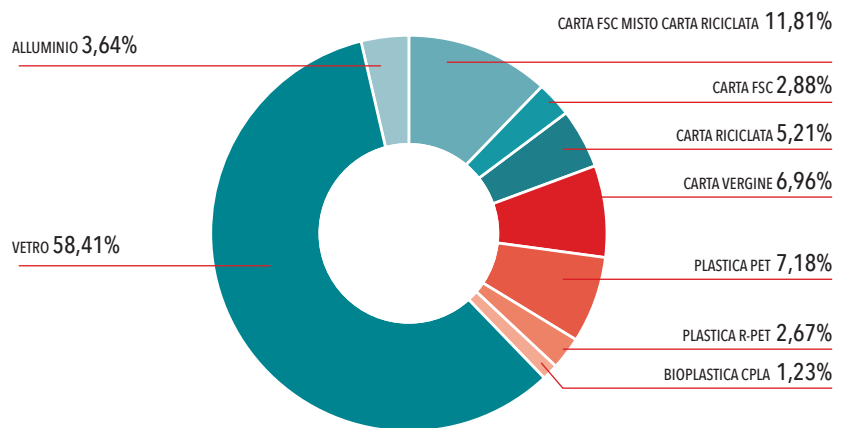
workshop sul tema, in cui i dipendenti dell'azienda possono portare idee pratiche per il miglioramento dell'impatto. Una volta selezionati ed approvati i progetti - suddivisi nelle categorie pasti e servizi, plastica e imballaggi, rifiuti e riciclaggio, comunicazione - sono gli stessi dipendenti a farsi carico della realizzazione.

Momentum Services collabora anche con Circul'R, società di consulenza che fornisce ad aziende e agli enti del territorio strumenti per ridurre efficacemente il proprio impatto ambientale, accompagnandoli in tutte le fasi della transizione verso un'economia circolare. Tra le principali azioni intraprese dalla Società in tal senso si segnala il trend di sostituzione delle bottigliette d'acqua con lattine di alluminio, nonché l'adozione di tazzine per il caffè compostabili.

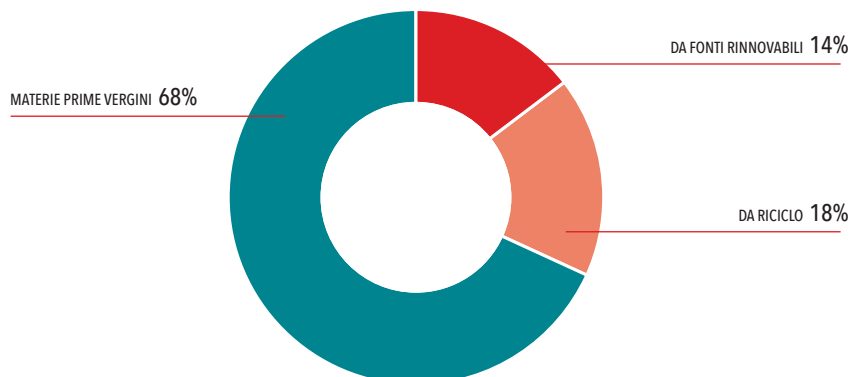
7%
TOTALE DI UTILIZZO DELLA PLASTICA PER IMBALLAGGI MONOUSO DI BAGEL FACTORY NEL 2023 (NEL 2022 ERA L'8% SUL TOTALE)

60%
DELLE BOTTIGLIE DI PLASTICA IMPIEGATE DA BAGEL FACTORY SONO IN PLASTICA RICICLATA (R-PET)

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



Materiali suddivisi per fonti rinnovabili e da riciclo (%)







CAPITOLO 5

Qualità e sicurezza dei prodotti



Certificazioni e trasparenza: l'impegno per la Sicurezza Alimentare

Le certificazioni della Società Chef Express



UNI EN ISO 9001:2015
SISTEMA DI GESTIONE DELLA
QUALITÀ

UNI EN ISO 22000:2018
SISTEMA DI GESTIONE DELLA
SICUREZZA ALIMENTARE

UNI EN ISO 22005:2007
SISTEMA DI RINTRACCIABILITÀ DI
FILIERA

BIOSAFETY TRUST CERTIFICATION
SISTEMA DI GESTIONE DELLA
PREVENZIONE E DEL CONTROLLO
DI INFEZIONI

Garantire al Cliente un elevato standard di qualità è un pilastro fondamentale alla base dell'attività di **Chef Express** e delle sue controllate. La Sicurezza Alimentare e la trasparenza delle informazioni sui prodotti rappresentano le leve principali per il rapporto di fiducia instaurato con i Clienti, dalla selezione dei prodotti alla cura del servizio offerto, con attenzione alla riduzione degli sprechi alimentari.

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

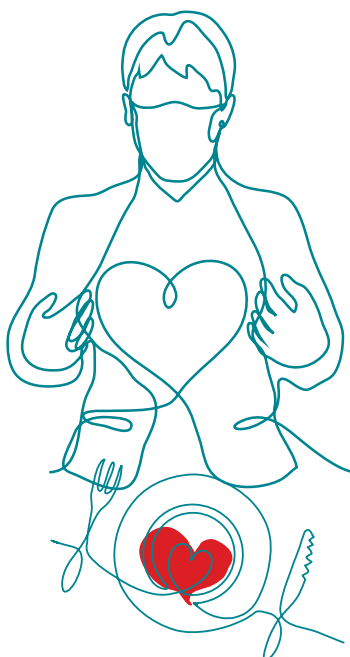
Questo impegno si concretizza tramite l'adozione delle principali certificazioni e standard riconosciuti a livello internazionale, capaci di garantire un Sistema di Gestione della Qualità e di Autocontrollo basato sui principi dell'H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points), insieme a un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

Data la natura e la tipologia di materie prime impiegate nell'attività di ristorazione, particolare attenzione viene prestata alla prevenzione del rischio alimentare, attraverso l'adozione di Procedure Operative e dotazioni in grado di garantire il mantenimento inalterato di proprietà e qualità degli alimenti e di prevenire o ridurre al minimo le probabilità di contaminazione.

Sostenibilità è futuro

ILENIA L.
SAVONA





Data la natura e la tipologia di materie prime impiegate, viene prestata una particolare attenzione alla prevenzione del rischio alimentare, per garantire il mantenimento inalterato di proprietà e qualità degli alimenti e di prevenire o ridurre al minimo le probabilità di contaminazione.

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

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

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

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

Verifiche e audit

Per monitorare in modo sistematico e strutturato la qualità dell'erogazione dei prodotti, servizi e standard espositivi delle

	UNI EN ISO 9001:2015 è lo Standard di riferimento riconosciuto a livello internazionale per la Gestione della Qualità. Scopo primario dello Standard è il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, garantendo ai Clienti la qualità dei beni e dei servizi offerti.
	Le Linee guida per la progettazione e realizzazione di un Sistema di autocontrollo basato sul metodo H.A.C.C.P. definiscono i criteri per identificare i pericoli e stabilire le misure da attuare per prevenirli, ridurli o eliminarli al fine di garantire la sicurezza igienica dei prodotti alimentari.
	La UNI EN ISO 22000:2018 "Sistemi di gestione per la Sicurezza Alimentare - Requisiti per qualsiasi organizzazione nella filiera alimentare" è uno Standard applicato su base volontaria dagli operatori del settore alimentare, che si pone come punto di riferimento per l'applicazione dei regolamenti comunitari in materia di igiene e sicurezza alimentare.
	La UNI EN ISO 22005:2007 sostituisce le norme italiane UNI 10939:01 relativa a "Sistema di rintracciabilità nelle filiere agroalimentari" e UNI 11020:02 relativa a "Sistema di rintracciabilità nelle aziende agroalimentari". Permette di documentare la storia di un prodotto, e/o individuarlo e collocarlo nella filiera alimentare. Lo Standard limita in questo modo i pericoli e gli impatti negativi connessi all'impiego di una materia prima o di un prodotto e permette di gestire meglio l'eventuale ritiro o richiamo di un prodotto.
	RINA ha sviluppato Biosafety Trust Certification, il primo schema certificativo dei sistemi di gestione per prevenire e mitigare il propagarsi delle infezioni a tutela della salute di dipendenti e clienti, da agenti biologici. Questa certificazione valorizza un insieme di best practice di riferimento per minimizzare i rischi di diffusione delle epidemie nei luoghi di aggregazione pubblici e privati, come ad esempio i ristoranti. I requisiti di questo nuovo strumento sono integrabili con quelli dei più diffusi sistemi di gestione esistenti, come ad esempio quello sulla salute e sicurezza sui posti di lavoro, che vengono così arricchiti con procedure specifiche sulla prevenzione e il controllo delle infezioni.
	RS360 è un programma volontario di certificazione per la ristorazione regionale dell'Emilia-Romagna. Il programma si propone di affrontare il tema della sostenibilità nei diversi ambiti della gestione di un ristorante, dall'acquisto delle materie prime alimentari e non, attraverso la formulazione del menù, fino alla formazione del personale, alla sensibilizzazione e valorizzazione del territorio, alla gestione responsabile della squadra di lavoro, includendo aspetti trasversali quali ad esempio la gestione responsabile di energia, acqua, rifiuti ed il loro costante monitoraggio. È un programma inclusivo, partecipato perché condiviso tra i portatori di interesse e consistente perché validato da un Comitato Scientifico, composto da membri della comunità tecnico-scientifica del settore appartenenti all'Università Cattolica di Piacenza e l'associazione Cibosano, che ne garantisce la solidità ed il continuo adeguamento alle più avanzate conoscenze.

**+ 3.000**

RILEVAZIONI DI
CUSTOMER SATISFACTION,
MYSTERY SHOPPER
& MYSTERY VISUAL,
PRESSO TUTTI I PUNTI
DI VENDITA CHEF EXPRESS

referenze food e non-food, nonché il rispetto delle Procedure e delle Istruzioni Operative, la corretta fornitura e utilizzo dei prodotti, unitamente alla conformità delle apparecchiature, tutte le Società del Gruppo vengono sottoposte a rigorose Verifiche Ispettive svolte da:

- Controllo Ufficiale (Come il Dipartimento di Igiene Alimenti e della Nutrizione,



Nucleo Anti Sofisticazioni, Servizio di Prevenzione e Sicurezza sugli Ambienti di Lavoro e Guardia di Finanza);

- Direzione Qualità Aziendale;
- Enti Concedenti;
- Laboratorio di Analisi microbiologiche, chimiche ed Audit.

La Società **Chef Express**, in particolare, si avvale del supporto di una società esterna che opera, a livello globale, con i principali player del mondo della ristorazione. La società gestisce le rilevazioni di Customer Satisfaction, Mystery Shopper & Mystery Visual, svolgendo ogni anno oltre 3.000 rilevazioni presso tutti i Punti Vendita della catena. Chef Express si avvale, inoltre, di laboratori di analisi microbiologiche e chimiche accreditati ACCREDIA (ente designato dal governo italiano ad attestare la competenza e l'imparzialità degli organismi e dei laboratori che verificano la conformità dei beni e dei servizi alle norme) per verificare la sicurezza delle referenze vendute e/o somministrate. I dati sono sintetizzati mediante l'ausilio di una piattaforma ed è prevista la trasmissione di checklist ed esiti analitici entro le 48 ore dalla rilevazione ed entro le 24 ore nel caso di esiti critici o rilevanti.

In affiancamento all'attività di Audit, **Roadhouse** predispone un'estesa campagna di campionamenti volti all'analisi chimica-microbiologica delle materie prime nonché delle acque, delle superfici di lavorazione e dei prodotti preparati quotidianamente all'interno dei Ristoranti. A questo scopo anche Roadhouse si avvale di laboratori di analisi accreditati ACCREDIA, i cui dati analitici sono sintetizzati e trasmessi entro 24/48 ore dalla data di rilevazione.

**CHEF EXPRESS****11**

SCHEMI DI
CERTIFICAZIONE
VOLONTARIA

**BAGEL FACTORY****2**

AUDIT ESTERNI
CONDOTTI DA
LABORATORIO
DI ANALISI

**ROADHOUSE****13.732**

DETERMINAZIONI
ANALITICHE ANNUALI
FOOD SAFETY

**RAILREST****262**

ISPEZIONI ANNUALI
DIREZIONE QUALITÀ
E ANALISI DI
LABORATORIO

**C&P****189**

RILEVAZIONI ANNUALI
MYSTERY CLIENT
E SODDISFAZIONE
DEL CLIENTE

**MOMENTUM SERVICE****3**

EVENTI INTERNI DI
FORMAZIONE DIRETTA
EROGATI DA
CONTROLLO QUALITÀ

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

Anche le Società estere del Gruppo sono sottoposte a Verifiche ed Ispezioni periodiche. Nel 2023, in particolare, **Bagel Factory** ha incrementato il numero di ispezioni interne da 3 a 15, introducendo controlli mensili gestiti dal Team Operativo. Inoltre, il numero di ispezioni da parte delle autorità locali è aumentato a 2 all'anno e, nell'ambito delle determinazioni analitiche annuali, la Società invia campioni al laboratorio una volta all'anno per verificare e validare la procedura interna di preparazione dei suoi bagel deglutinati.

Railrest, oltre a possedere 4 schemi di certificazione (ISO 9001, ISO 22000, CSR Performance Ladder - Level 3, ACS "Smiley" AFSC), nel 2023 ha registrato 262 Ispezioni Annuali Direzione Qualità e analisi di Laboratorio, mentre **Momentum Services** ha organizzato 3 eventi interni di formazione diretta erogati da Controllo Qualità ed ha ricevuto 5 Audit esterni condotti da laboratorio di analisi.

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

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



Mi piace essere sempre presente e critico

GIOVANNI S.
CATANIA

DA 3 A 15

INCREMENTO DEL
NUMERO DI ISPEZIONI
INTERNE PER BAGEL
FACTORY NEL 2023

4

SCHEMI DI
CERTIFICAZIONE DI
RAILREST

5

AUDIT ESTERNI CONDOTTI
DA LABORATORIO
DI ANALISI PER
MOMENTUM SERVICE

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

Analogamente alle altre Società del Gruppo, anche **Bagel Factory** si impegna a fornire ai suoi clienti cibo di qualità che rispetti i più alti standard di sicurezza alimentare, conformandosi a tutte le normative pertinenti e alle migliori pratiche di settore.

Come parte di questo impegno, Bagel Factory opera un sistema di gestione basato sui principi dell'analisi dei rischi e dei punti critici di controllo (H.A.C.C.P.).





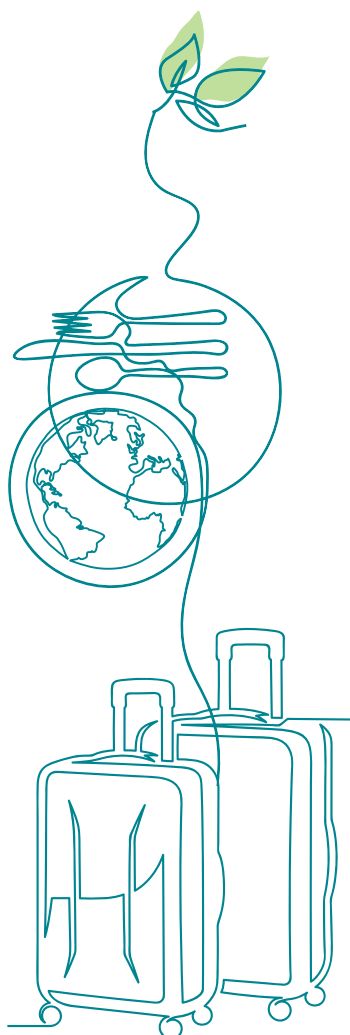
Passione significa raggiungere gli obiettivi preposti mantenendo un buon clima ed armonia nel Team

**RICCARDO C.
CASTELVETRO DI MODENA**

Nell'impegno per la sicurezza alimentare, la Società riconosce l'importanza della collaborazione del proprio personale e si impegna a fornire le informazioni, la formazione e la supervisione necessarie a tale scopo. In parallelo, Bagel Factory richiede standard altrettanto elevati a fornitori e appaltatori. A tal fine l'azienda, oltre ai sistemi di controllo della Qualità e della Sicurezza Alimentare, nel 2023 ha stabilito un accordo con le autorità locali cui è sottoposta - in particolare il Consiglio di Newham, nel Regno Unito - per far fare convalidare le proprie procedure e ottenere una consulenza costante.

Sempre nel 2023, Bagel Factory ha altresì introdotto audit mensili condotti dagli Operation Manager e dagli assistenti per monitorare e verificare i livelli di igiene e sicurezza alimentare dei negozi, assicurando un'azione tempestiva in caso di scoperta di eventuali problemi.

Anche **Railrest** si impegna a garantire elevati standard di qualità, sicurezza alimentare e trasparenza delle informazioni sui prodotti, elementi fondamentali per il rapporto di fiducia con i clienti. La Società assicura la supervisione completa di tutte le attività di produzione e lavorazione degli alimenti, garantendo la qualità, la sicurezza alimentare e la tracciabilità in tutte le fasi in modo trasparente e riconoscibile dal consumatore.



Questo impegno si concretizza nell'adozione dei principali certificati e standard riconosciuti a livello internazionale (ISO9001 e ISO22000), cui si aggiunge la certificazione ACS for AFCSA rilasciata dall'Agenzia Federale Belga competente. In questo modo la Società può garantire un Sistema di Gestione della Qualità e di Autocontrollo basato sui principi dell'H.A.C.C.P. Data la natura e la tipologia di materie prime utilizzate nei suoi servizi di catering, particolare attenzione è rivolta, poi, da Railrest alla prevenzione dei rischi alimentari: la Società si avvale di laboratori microbiologici accreditati BELAC (l'organismo di accreditamento nazionale del Belgio) per verificare la sicurezza dei prodotti che vende e/o distribuisce. Negli ultimi due anni non sono emersi elementi critici per la Salute e Sicurezza dei Consumatori e non ci sono stati casi di Non Conformità con gli standard.

Uno sforzo analogo per garantire standard di qualità e sicurezza ai passeggeri dei treni è compiuto da **Momentum Services** i cui fornitori si avvalgono di Sistemi di Gestione basati sempre sui principi dell'H.A.C.C.P. A partire dall'anno scorso, la Società, consapevole dell'importanza di avvalersi di una consulenza specialistica su questioni chiave ha, inoltre, intrapreso una collaborazione con un consulente esterno per la Sicurezza Alimentare. Tale consulenza viene utilizzata anche per condurre audit esterni sui fornitori, per rivedere i processi e per raccomandare le modifiche necessarie. Momentum Services, in particolare, si sta concentrando sulle aspettative dei clienti (e sulla legislazione) in materia di allergeni: come parte di una serie di misure, l'anno scorso la Società ha eliminato arachidi e noci da tutte le ricette, migliorando al contempo la formazione del personale e l'etichettatura in questo campo, attraverso un modulo dedicato. Un nuovo progetto in corso quest'anno è, poi, l'utilizzo dell'applicazione **online Youmeal**, che consente a Momentum Services di avere tutte le ricette e i menù serviti a bordo dei treni in un unico spazio digitale con la possibilità di rilevare inoltre, tra le altre informazioni, tutti gli allergeni con un ridotto margine di errore.

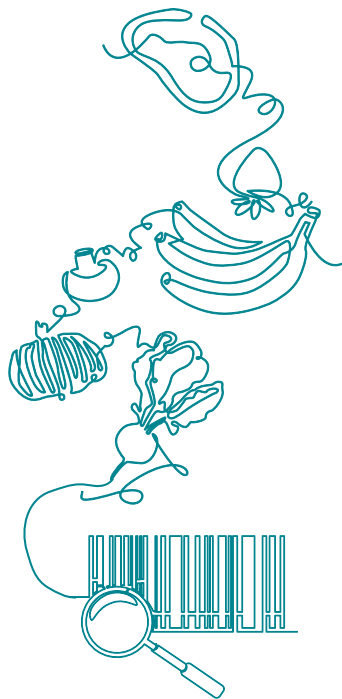
Etichettatura e tracciabilità: le informazioni per il Cliente

Il prerequisito per garantire ai Clienti del Gruppo qualità e sicurezza dei prodotti è assicurare la conformità alla normativa vigente riguardo alle informazioni che sono riportate sull'etichetta dei prodotti. **Chef Express** pone molta attenzione nella fase di selezione e valutazione dei fornitori; per i prodotti alimentari il controllo si concentra, in particolare, sulle informazioni che riguardano gli allergeni e il contributo a un'alimentazione equilibrata, mentre per quanto riguarda alcolici e tabacco, sul consumo responsabile.

I prodotti assemblati, confezionati, etichettati e venduti direttamente dai brand di Chef Express - come, ad esempio, il marchio Juice Bar - presentano in etichetta le informazioni che riguardano il lotto, la scadenza, la composizione degli ingredienti, i valori nutrizionali, la provenienza e la tracciabilità degli ingredienti, il corretto smaltimento, l'utilizzo sicuro; viene indicato, inoltre, se i prodotti hanno caratteristiche di responsabilità ambientale e/o sociale. Per i prodotti venduti dal Gruppo è stato, inoltre, progettato e implementato un Sistema informatico che garantisce la correttezza delle informazioni presenti in etichetta, eliminando la possibilità di manomissioni e/o errori umani in fase di stampa dell'etichettatura. Durante l'esercizio 2023, delle sei aziende del Gruppo, solo Bagel Factory ha registrato 6 lievi non conformità riferite a codici di autoregolazione.

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

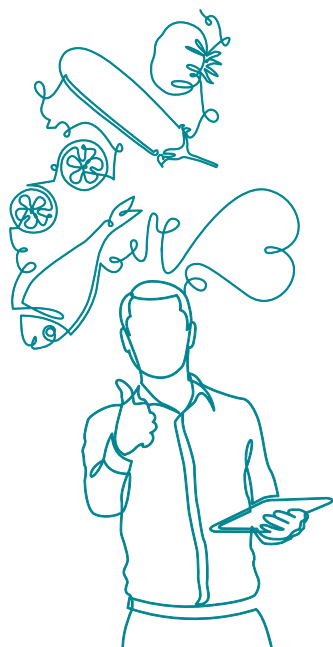
- **Digitalizzazione dell'elenco degli allergeni:** disponibile on-line e consultabile dai clienti direttamente su tablet in ciascun Ristorante, consente di mostrare con immediatezza e chiarezza le informazioni relative agli



allergeni. I dispositivi elettronici vengono aggiornati in automatico da sede evitando eventuali errori o ritardi negli aggiornamenti.

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

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



Per quanto riguarda **Bagel Factory**, i bagel prodotti non sono preconfezionati e per legge non ne è richiesta l'etichettatura. Le informazioni relative agli ingredienti, agli allergeni e ai valori nutrizionali sono, invece, disponibili per i clienti e costantemente riviste. In alcuni negozi dove l'azienda vende alimenti preconfezionati - come vasetti di yogurt o bagel senza glutine - viene applicata un'etichetta contenente le informazioni sugli ingredienti e sugli allergeni, insieme alla durata di conservazione. Nel 2023, Bagel Factory ha inoltre aggiunto informazioni sugli allergeni e sul contenuto calorico alle etichette dei dolci non confezionati che sono esposti in vetrina.

Railrest concentra i propri controlli, per quanto riguarda i prodotti alimentari preconfezionati, sulle informazioni relative agli allergeni e al contributo che il prodotto può dare a una dieta equilibrata, ai valori nutrizionali, al sistema Nutri-Score. Le etichette dei prodotti assemblati, confezionati, etichettati e serviti direttamente da Railrest - così come i pasti serviti in Premium Class - includono, invece, il numero di lotto, la data di scadenza, l'elenco degli ingredienti, informazioni sugli allergeni e un codice QR che rimanda a un database contenente tutte le informazioni legali, nutrizionali e ambientali dei prodotti. Nel 2023 non ci sono stati incidenti di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione nell'area delle informazioni e dell'etichettatura dei prodotti e dei servizi.



Anche i prodotti venduti al dettaglio da **Momentum Services** (nei bar a bordo dei treni) hanno un'etichettatura completa che consente ai clienti di avere tutte le informazioni sugli ingredienti e gli allergeni necessarie, garantendone inoltre la completa tracciabilità. In prima classe (Business Premier e Standard Premier) i coperchi (con le etichette) vengono rimossi dai piatti prima del servizio, ma le etichette possono comunque essere consultate dal personale per ottenere informazioni quali la data di scadenza e il numero del lotto; tutte le informazioni su ogni piatto sono, in ogni caso, disponibili sui tablet utilizzati da tutto il personale, che vengono mostrati ai clienti su richiesta. I clienti possono anche vedere il contenuto calorico di ogni piatto sui menù online. La Società offre, inoltre, pasti per clienti con esigenze dietetiche speciali: in questo caso, i coperchi vengono lasciati, in modo che i passeggeri ricevano le informazioni più importanti al momento della consegna del vassoio, anche se tutte le informazioni su questi pasti rimangono comunque disponibili anche sui tablet. Quest'anno, Momentum Services introdurrà, infine, una nuova applicazione chiamata Youmeal, che sostituirà le attuali schede informative su tutte le tratte. Questo sistema ridurrà il margine di errore umano e fornirà un nuovo livello di dettaglio sulle ricette, inclusi stagionalità, fatti ambientali, nutri-score, ingredienti chiave e altro ancora.



Solidarietà ed efficienza: la gestione degli scarti alimentari

In Chef Express, la riduzione degli sprechi è un imperativo che si focalizza, da un punto di vista gestionale, sul contenimento a monte dei possibili sprechi generati dal servizio di ristorazione. L'impegno a massimizzare l'efficienza dei processi, razionalizzare le materie prime e ridurre gli sprechi prende forma grazie a sistemi di analisi dei volumi di vendita automatizzati che, tramite un software e una reportistica dedicata, consentono un elevato livello di precisione previsionale.

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

KPI - PERFORMANCE SCARTO ALIMENTARE

	2023
Scarti alimentari (€)	1.836.891€
Punti Vendita e Ristoranti monitorati (N.)	218

Il valore degli scarti e il numero di Punti Vendita monitorati nel 2023 fanno riferimento alla sola company **Chef Express**, che ha visto un aumento del valore degli scarti rispetto al 2022, i quali ammontavano a 1.539.527,00€.

Mancando una parte significativa dei dati, non è possibile, quindi, mettere a confronto i dati del 2022 con quelli del 2023. Tutte le attività e le buone pratiche di riduzione degli scarti alimentari però, sono condivise e messe in pratica da tutte le company del gruppo Chef Express.



Le buone pratiche per la riduzione dello spreco alimentare

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

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

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





L'iniziativa #Altripasti con Banco Alimentare.



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



Per l'anno 2024 è in programma l'avvio di un progetto di recupero delle eccedenze alimentari in collaborazione con Last Minute Market, che permette la donazione delle eccedenze alimentari alle onlus presenti nel territorio



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

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

Per l'anno 2024 è in programma l'avvio di un progetto di recupero delle eccedenze alimentari in collaborazione con Last Minute Market, che permette la donazione delle eccedenze alimentari alle onlus presenti nel territorio.

Bagel Factory ha aderito a **Too Good to Go** (un'applicazione mobile dove alla fine di ogni giornata è possibile vendere i pasti non consumati a un costo ridotto) evitando in 12 mesi di scartare 10.897 pasti. La Società ha in programma per il futuro di collaborare con le banche alimentari e gli enti di beneficenza locali per aumentare la quantità di cibo risparmiato.

In parallelo, Bagel Factory è impegnata per efficientare i propri processi: ha una procedura di congelamento d'emergenza per i prodotti che stanno per scadere, dando loro una durata di conservazione più lunga, e si avvale di una rotazione delle scorte FIFO (first-in first-out) per utilizzare prima gli articoli con una durata di conservazione più breve.

L'impegno di **Railrest** a massimizzare l'efficienza dei processi, a razionalizzare l'acquisto di cibi e bevande e a ridurre gli sprechi si concretizza grazie all'analisi dei volumi di vendita.

Un'altra area di azione, in linea con le best practices di Chef Express, è l'utilizzo diffuso degli ingredienti in diverse ricette e formati di prodotto, al fine di snellire e ottimizzare il processo di gestione. Con questo obiettivo viene consentito al Centro Logistico di utilizzare i menù in

essere prima di passare ai nuovi menù, anche se ciò avviene oltre il giorno previsto per il cambio (roll over); sono anche predisposte iniziative mirate come il sistema Buffer trolley che consente di riciclare i vassoi caricati per i passeggeri che non desiderano consumare il pasto. Railrest sta attualmente implementando processi in cui il pane non servito viene raccolto e utilizzato per produrre birra e le capsule di caffè usate vengono raccolte per riutilizzare la plastica e i fondi di caffè per fare compost.

Momentum Services agisce come fornitore di servizi di livello intermedio e si limita a istruire gli appaltatori terzi del Cliente Eurostar, non gestendo direttamente alcun rifiuto. Tuttavia, Momentum Services incoraggia tutti gli stakeholder (il personale, il Cliente Eurostar e gli appaltatori del Cliente) ad adattare le pratiche dell'economia circolare, attraverso la formazione e favorendo il dialogo e la collaborazione tra gli stakeholder d'impatto (come gli appaltatori dei centri logistici) e gli esperti della materia (come le aziende di rifiuti alimentari). La Società prevede,

inoltre, un processo di gestione controllata degli approvvigionamenti, con un'analisi stagionale del consumo dei pasti che permette il caricamento a bordo treno di una quantità di pasti inferiore al numero totale dei passeggeri, considerando che una parte delle persone rifiuta sistematicamente di consumare il pasto offerto.

Momentum Services è impegnata in un'iniziativa contro gli sprechi alimentari a Londra, grazie all'App OLIO (di cui si parla in dettaglio nel box seguente) ed ha anche implementato un sistema di ordinazione dei pasti chiamato "Jarvis" per ottimizzare tutti gli ordini agli addetti al catering e ridurre così i livelli di spreco alimentare.



OLIO App, azione di quartiere contro lo spreco

Pur non avendo la gestione diretta degli scarti che sono presi in carico dalla compagnia di trasporto, Momentum Services ha deciso di impegnarsi nella lotta allo spreco alimentare grazie a OLIO, un'applicazione pensata per condividere ciò di cui non si ha più bisogno, attiva a Londra. OLIO App consente di elencare e pubblicare foto di prodotti alimentari che non vengono utilizzati, in modo da dividerli con altre persone nello stesso quartiere.

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

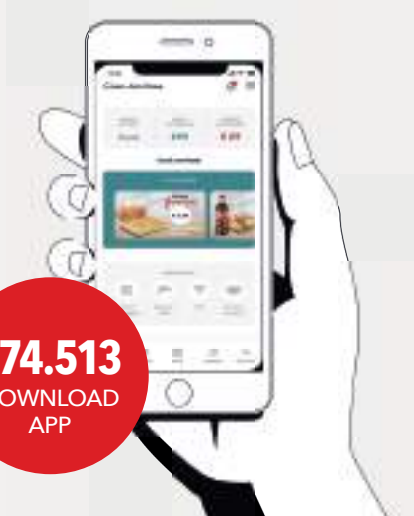
Per Momentum Service OLIO raccoglie sistematicamente dal centro logistico del Cliente Eurostar tutti gli alimenti freschi non consumati.





CAPITOLO 6

Il rapporto con il cliente e la comunità



174.513
DOWNLOAD
APP

CHEF EXPRESS

336 CASSE DIGITALI INSTALLATE
NEI PUNTI VENDITA

204 TELECAMERE INSTALLATE
PER IL SERVIZIO WEBCAM PARK
IN 43 ADS



993.723
DOWNLOAD
APP

ROADHOUSE

168 CASSE DIGITALI INSTALLATE
NEI PUNTI VENDITA

38.077 ORDINI TRAMITE APP

51.266 COUPON RISCATTATI
TRAMITE APP



12.014
UTENTI
REGISTRATI
DELL'APP

BAGEL FACTORY

18.247 ORDINI TRAMITE APP

1.628 COUPON RISCATTATI
TRAMITE APP



33.000
DOWNLOAD
APP

C&P

12 CASSE DIGITALI INSTALLATE
NEI PUNTI VENDITA

99 ORDINI TRAMITE APP



La soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente è al centro della strategia del Gruppo Chef Express: qualità e sicurezza della ristorazione, ma anche servizi e soluzioni personalizzate per garantire ai clienti un'esperienza di gusto e di comfort a tutto tondo.

Miglioramento continuo e ascolto del cliente sono i driver di tutte le Società del Gruppo per raggiungere questo obiettivo. A tal fine, negli ultimi anni in Chef Express l'investimento nella digitalizzazione dei processi ha consentito un'evoluzione rapida delle modalità d'interazione con il Cliente, che dall'utilizzo di strumenti di comunicazione e di engagement tradizionali, ha abbracciato un sistema di gestione di Customer Relationship Management (CRM) collegato ai siti web e alle App Mobile.

L'implementazione del CRM ha permesso di sviluppare un sistema di raccolta dei feedback puntuale e integrato su tutte le piattaforme, favorendo in questo modo la gestione delle segnalazioni che i Clienti possono esprimere direttamente attraverso le applicazioni mobile, i social (Instagram, LinkedIn e Facebook), Google, i siti web aziendali e nelle survey di Soddisfazione del Cliente.

Se ricevere un feedback è importante, lo è ancora di più assicurare una pronta risposta: le Società Chef Express e Roadhouse offrono ai propri Clienti la possibilità di ricevere risposte in tempo reale e di esprimere feedback in merito all'offerta dei Punti Vendita attraverso un apposito numero verde, attivo 7 giorni su 7, fino alle ore 22.00. Tra le segnalazioni ricevute, quelle più critiche, che comportano l'avvio di un processo di risoluzione, vengono inoltrate alla sede centrale, impegnata a

fornire una risposta entro 24 o al massimo 48 ore dall'accaduto. Successivamente, con cadenza mensile, viene analizzata la reportistica delle recensioni ricevute, al fine di programmare e attuare gli interventi correttivi necessari. Per la sua capacità di ascolto e di risposta alle diverse esigenze, nel 2023 Roadhouse ha ricevuto diversi riconoscimenti, distinguendosi per il coraggio di cambiare andando nella direzione indicata dai feedback ricevuti dallo staff e dai Clienti. L'esperienza di ristorazione nei Ristoranti Roadhouse è in questo modo reattiva e dinamica, vedendo il costante aggiornamento dei prodotti proposti a menù e dei servizi offerti come un punto di forza e tratto principale dell'identità del brand.



La soddisfazione del cliente è al centro della strategia del Gruppo Chef Express: qualità e sicurezza della ristorazione, ma anche servizi e soluzioni personalizzate per garantire ai clienti un'esperienza di gusto e di comfort a tutto tondo.

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 & Mystery Visual, svolgendo ogni anno oltre 3000 rilevazioni presso tutti i Punti di Vendita della catena. L'obiettivo principale in tutte le fasi del monitoraggio di qualità è quello di tutelare il brand e l'immagine sia degli Enti Concedenti che di Chef Express, adottando regole condivise per garantire l'elevata qualità del servizio e la soddisfazione del Cliente. Contestualmente, viene svolta una verifica sistematica del



rispetto delle Procedure e delle Istruzioni Operative, della corretta fornitura e utilizzo dei prodotti e della conformità delle apparecchiature. La sintesi delle valutazioni viene poi periodicamente condivisa con l'Amministratore Delegato, la Direzione Operativa, i Punti di Vendita e la Proprietà. Il sistema di monitoraggio creato consente, inoltre, di incentivare ulteriormente gli Store Manager prevedendo premi dedicati, legati al conseguimento non soltanto delle performance economiche, ma anche di quelle qualitative.

I riconoscimenti, elencati di seguito, sono il risultato di indagini che hanno coinvolto consumatori, istituti di ricerca e riviste di settore e che testimoniano in modo univoco il legame dei Clienti con il brand. A partire dal 2024 è previsto l'inizio dell'attività di Mystery Client.



Passione è dare il meglio di se stessi

VERUSCA C.
FIRENZE SANTA MARIA NOVELLA

L'attenzione al Cliente permea anche le altre attività del Gruppo Chef Express. In **Bagel Factory** i reclami diretti vengono gestiti internamente dal responsabile della Qualità e della Salute e Sicurezza, mentre i feedback e i reclami ricevuti attraverso i social media trovano risposta, in una prima fase, da parte dell'agenzia cui la Società si affida, la quale, dopo averli analizzati, li raccoglie mensilmente nel Reputation Management (report aziendale). I feedback e i reclami vengono sempre successivamente condivisi con i dipartimenti aziendali competenti - in particolare con l'ufficio Qualità e Operation - per pianificare e adottare le misure necessarie.

L'azienda gestisce inoltre attività di Customer Satisfaction & Mystery Shopper,

realizzando almeno 600 indagini all'anno, con l'obiettivo di tutelare il marchio e l'immagine sia dell'Assegnatario che della Bagel Factory, monitorando la qualità delle prestazioni. Allo stesso tempo, vengono effettuati controlli sistematici per verificare il rispetto delle Procedure Operative e delle Istruzioni, la corretta fornitura e l'utilizzo dei prodotti.

Una sintesi mensile delle valutazioni viene periodicamente condivisa con la Sede Centrale e con i Direttori dei Punti Vendita. Come in altre Società del Gruppo il sistema di monitoraggio realizzato consente di incentivare ulteriormente i Direttori dei Punti Vendita attraverso l'offerta di bonus dedicati, legati non solo a obiettivi di performance finanziaria, ma anche a obiettivi di qualità.

Nel 2023 Bagel Factory, al fine di aumentare il volume delle recensioni e avere una migliore comprensione dei punti di forza e delle aree di miglioramento, ha da ultimo sviluppato la sua App proprietaria, "Bagel Factory Loyalty", dedicata ai propri clienti e dotata di un apposito form per i feedback, unitamente ad uno schema di notifica pop-up "Vota la tua esperienza" dopo ogni transazione. Come incentivo all'utilizzo dell'App, Bagel Factory mette inoltre in palio per i suoi clienti la possibilità di vincere un mese di bagel gratuiti, selezionando un vincitore alla fine di ogni mese.

Il Gruppo Chef Express presta notevole attenzione anche ai servizi offerti a bordo dei treni, grazie alla collaborazione attiva dei clienti. In particolare, la Società **Railrest** si affida al cliente Eurostar Continental che invia ai passeggeri un questionario online, informando trimestralmente la società dei risultati. Le domande riguardano la soddisfazione in relazione alla prenotazione dei biglietti, alla puntualità, ma anche all'offerta di ristorazione al bar e in classe Premium. Railrest si pone obiettivi annuali da raggiungere per tutti gli argomenti relativi all'offerta di pasti al bar e ai servizi forniti in classe Premium, ricevendo una valutazione anche sul livello di accoglienza del personale di bordo e sulla sua disponibilità. Analoga attenzione è posta da



Momentum Services grazie alla collaborazione con Eurostar. Le valutazioni si avvalgono di dati ricavati soprattutto attraverso il questionario Mystery Customer, cui è attribuito un peso pari al 60% del risultato totale: 60 volte al mese, i "mystery clients" viaggiano su Eurostar per valutare e dare un voto ai servizi nelle classi Business Premier, Standard Premier e Standard. Le loro valutazioni coprono vari aspetti, tra cui il comportamento del personale, l'accoglienza e la personalizzazione del servizio. Il sondaggio viene, in ogni caso, inviato a tutti i passeggeri Eurostar dopo il viaggio.

Momentum Services utilizza i processi di valutazione per ottimizzare costantemente l'offerta dei servizi al cliente. Analizza i dati raccolti, identifica opportunità di miglioramento e implementa azioni mirate per migliorare l'esperienza complessiva del cliente. In questo ambito i dipendenti della società svolgono un ruolo chiave: possono partecipare al Servizio Clienti fornendo aggiornamenti e dati tempestivi attraverso i canali di comunicazione interna; sono, poi, informati mensilmente sui punteggi di soddisfazione dei clienti che vengono comunicati anche attraverso la newsletter mensile del Servizio. Inoltre, la società si assicura che i dipendenti siano a conoscenza delle domande specifiche incluse nel questionario Mystery Consumer, consentendo loro di concentrarsi sulle aree considerate di maggior importanza. Tutti i manager dei team a contatto con i clienti hanno poi accesso a una dashboard delle prestazioni di Eurostar che fornisce informazioni sui punteggi ottenuti dalla Società, monitorando i progressi nel corso dell'anno. Nel 2023, in risposta alle tendenze individuate nei dati, è stata posta

L'obiettivo principale in tutte le fasi del monitoraggio di qualità è quello di tutelare il brand e l'immagine sia degli Enti Concedenti che di Chef Express, adottando regole condivise per garantire l'elevata qualità del servizio e la soddisfazione del Cliente

maggiore attenzione sulla conoscenza del prodotto. In particolare, sono state lanciate iniziative per garantire che i team fossero informati sui prodotti serviti ai clienti a bordo, inclusi video esplicativi e degustazioni di nuovi prodotti. Anche per le lounge, è stato avviato un focus sull'interazione con i clienti, migliorando la percezione della disponibilità e cordialità del personale.



I riconoscimenti di Roadhouse nel 2023

Insegna dell'Anno 2023-24 per la ristorazione servita in Italia.

Nel Premio internazionale gestito in Italia da Seic-Studio Orlandini, che premia le insegne più amate dai Consumatori, Roadhouse Restaurant è risultata vincitrice, per il terzo anno consecutivo, nella categoria "Ristorazione servita" convalidando il forte legame dei consumatori verso il brand, risultando una delle cinque insegne più amate in assoluto: in questa edizione, 320.238 consumatori hanno espresso un totale di 528.200 preferenze certificate (più del doppio rispetto all'anno scorso) alle 550 insegne valutate.

Migliore Insegna 2024 per Largo Consumo

In base all'indagine promossa da Largo Consumo, realizzata da Ipsos, sostenuta dalla retail community e supportata dalle associazioni di categoria, Roadhouse Restaurant si è aggiudicato, per il secondo anno consecutivo, il titolo di "Migliore Insegna 2024" nella categoria "Ristorazione servita", ottenendo grandi risultati soprattutto nei parametri "Personale", "Servizio" e "Punto Vendita". La ricerca è tra le più ampie del suo genere per la magnitudo metodologica (7.000 interviste), ampiezza delle categorie e profondità di osservazione.



La digitalizzazione del servizio



Un altro canale fondamentale della relazione con il Cliente è quello che **Chef Express** e le sue controllate perseguono tramite la digitalizzazione, passando all'offerta di nuove modalità d'acquisto ed erogazione dei prodotti grazie al sistema delle casse digitali veloci. Le casse automatiche digitali veloci sono rivolte ai Clienti per la raccolta dell'ordine e per il pagamento elettronico o in contanti.

Negli ultimi tre anni il Gruppo ha avviato un progetto di estensione e miglioramento di questi dispositivi sull'intera rete autostradale che prevede l'installazione di nuove casse digitali veloci con schermo maggiorato, una maggiore interazione con l'App aziendale e una user experience più semplice, immediata e piacevole anche da un punto di vista grafico.

Le casse digitali nei Punti Vendita di Chef Express e Roadhouse, migliorano l'interazione con i clienti e consentono al Gruppo di implementare un sistema di reporting e analisi puntuali dei tempi di servizio per tutte le fasi del processo.

Nel 2023 in particolare le casse digitali veloci sono state estese su ulteriori 25 Punti Vendita, per un totale di 70 nuovi dispositivi installati (31 bifacciali e 8 monofacciali) con un monitor maggiorato di 32", una user experience revisionata dal punto di vista dei



336

TOTALE DI KIOSK ATTIVI

70

NUOVI KIOSK NEL 2023



flussi e del Look&Feel. Complessivamente sono dunque 336 le casse digitali veloci, attive in 93 Punti Vendita.

Le casse digitali sono presenti anche in **Roadhouse**, all'interno dei Ristoranti Billy Tacos e Smokery, sempre con l'obiettivo di velocizzare il servizio, attraverso le tecnologie di self-ordering, migliorando l'esperienza di acquisto grazie alla possibilità di personalizzazione dei piatti con grafiche interattive e animazioni che uniscono utilità e aspetti ludici. Nell'ambito delle azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione, Roadhouse ha continuato a sviluppare la rete delle casse digitali presso i locali Billy Tacos con aggiornamenti delle interfacce utente, realizzate anche grazie a migliorie sui sistemi di backend e all'integrazione con i sistemi di negozio.

Le casse digitali nei Punti Vendita di Chef Express e Roadhouse, oltre a migliorare l'interazione con i clienti, consentono anche al Gruppo l'implementazione di un sistema di reporting e analisi puntuali dei tempi di



servizio per tutte le fasi del processo. La reportistica generata, dall'emissione dello scontrino fino alla consegna dell'ordine, permette di monitorare e analizzare le performance dei principali KPI, prevedendo ove necessario una riorganizzazione correttiva o preventiva.

L'attenzione del Gruppo verso la digitalizzazione del servizio si è concretizzata anche in altre iniziative, con attenzione particolare al mobile. Chef Express in particolare ha ottimizzato nel 2023 il servizio Webcam Park, che copre 49 AdS su 56,

per un totale di 204 telecamere. Il servizio consente di monitorare il proprio veicolo parcheggiato nelle Ads Chef Express tramite il proprio smartphone ed è possibile accedervi in due modi: scansionando il QR code presente nella comunicazione in store o tramite l'App Chef Express, nell'apposita sezione disponibile in area pubblica (senza necessità di registrarsi).

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

Analogo impegno per la digitalizzazione è presente in **Bagel Factory** che continua a investire sul sito di e-commerce, potenziato nel 2020 per gli ordini aziendali e gli eventi nelle aree del Regno Unito in cui la Società è presente, e tramite il quale i clienti possono scegliere tra la consegna entro il giorno successivo o il Click and Collect presso il loro negozio preferito.

Negli ultimi anni, la spinta verso la digitalizzazione ha facilitato il processo di invio e risposta alle richieste di feedback e reclami, che i clienti possono fare direttamente attraverso i social media (Instagram, Twitter e Facebook), Google, Tripadvisor o il sito web dell'azienda. Tuttavia, al fine di creare un maggiore coinvolgimento e costruire il database dei clienti, oltre che per ottenere funzionalità aggiuntive, a metà del 2023, Bagel Factory ha lanciato la sua App proprietaria, "Bagel Factory Loyalty" (in sostituzione del precedente sistema di fidelizzazione tramite l'App Yoyo Wallet) ed integrato un nuovo sistema CRM chiamato Airship. Da ultimo, tramite la nuova app di fidelizzazione, a novembre 2023, ha lanciato il Bagel Lovers Club, un programma di sconti che offre a tutti gli utenti dell'app un 10% di sconto su ogni transazione in qualsiasi negozio.

Per quanto riguarda l'attività digitale di **Railrest**, la Società si avvale di un sistema di acquisto online gestito da Eurostar. Durante il viaggio, il passeggero può collegarsi a un



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

Le nuove App del Gruppo

La nuova App **Chef Express** rappresenta il proseguimento dell'esperienza dell'applicazione lanciata da maggio 2019, con rinnovamenti del Programma Fedeltà al 100% digitale dedicato ai Clienti e alle promozioni loro destinate. L'app permette, oltre all'accesso a Webcam Park, anche la possibilità di richiedere Fatture Elettroniche e di effettuare prenotazioni di Gruppo (servizio Booking Comitive).

Roadhouse, invece, ha aggiornato nel 2023 la sua App "R World" che è il motore del programma loyalty, di cui sono stati potenziati tutti i servizi: booking on line, click and drive, couponing, pagamento digitale e pagamento al tavolo. L'App conta, negli anni, oltre 2.000.000 di download ed è un canale diretto di comunicazione con i Clienti che permette di trasmettere i valori e le informazioni dei brand e soprattutto consente di raccogliere preziosi feedback.

In particolare, il servizio Click&Drive, lanciato nel 2020, offre la possibilità di ordinare e pagare dall'App in modalità contactless, ma anche di ritirare direttamente al volante nell'area riservata dei parcheggi dei Ristoranti. Si può prenotare il ritiro e ricevere in auto l'ordine all'orario prescelto senza alcuna attesa o fila.

La nuova App **Bagel Factory** lanciata nel 2023 è, invece, completamente

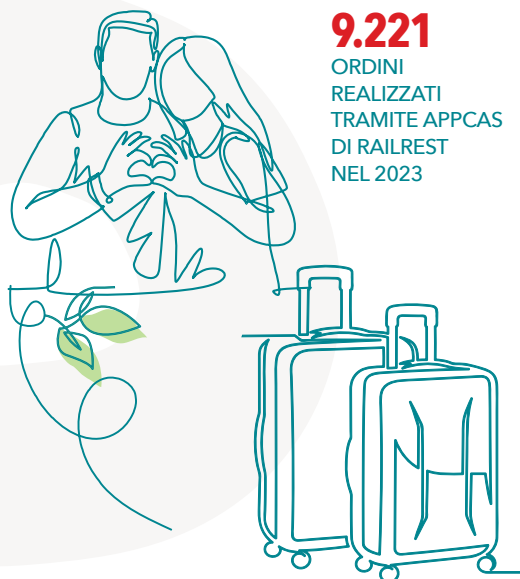
integrata con un nuovo sistema CRM della Società.

L'App di fidelizzazione, oltre ad avere una sezione dedicata "Lascia un feedback" e "Vota la tua esperienza", offre ai clienti diversi vantaggi, tra i quali un'offerta di benvenuto (un bagel gratuito dopo la prima transazione), un regalo di compleanno, raccolte punti, carte fedeltà digitali, sconti dedicati a diverse categorie di clienti (15% di sconto per studenti, lavoratori del NHS, agenti di polizia), coupon e altro ancora.

Se ricevere un feedback è importante, fornire una risposta rapida è ancora più cruciale: a seguito di un reclamo, Bagel Factory punta a fornire una risposta esaustiva entro 1 giorno lavorativo dall'accaduto, se la segnalazione arriva attraverso il sito web o attraverso i social media.

Grazie a questo impegno, nel 2023 l'App di Bagel Factory ha ottenuto 12.014 utenti registrati, con 18.247 ordini effettuati e 1628 coupon riscattati via applicazione.





9.221

ORDINI
REALIZZATI
TRAMITE APPCAS
DI RAILREST
NEL 2023

sito, effettuare un ordine e pagarlo, per poi ritirarlo al bar.

Per i servizi forniti in prima classe (Premium), Eurostar mette a disposizione un sito web dove i passeggeri possono consultare le informazioni sul viaggio, compresi i menù che verranno loro serviti. Inoltre, nel 2023 sono stati realizzati oltre 9000 ordini tramite App, registrando un significativo aumento rispetto al migliaio effettuato lo scorso anno.

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

Nel 2023 il team di Momentum Services ha inoltre sviluppato una nuova applicazione per il servizio a bordo, approvata da Apple Store, chiamata 'Noova', grazie alla quale tutti i gruppi di personale a contatto con i clienti (servizi a bordo e lounge aziendali) sono ora riuniti nello stesso ecosistema per poter eseguire audit, accedere al sistema di gestione dei documenti e inviare moduli.



Comunicare la Sostenibilità: responsabilità, trasparenza, coinvolgimento

In Chef Express comunicare gli impegni assunti sul fronte della Sostenibilità verso gli stakeholder è fondamentale per diffondere la cultura della responsabilità sociale d'impresa che caratterizza il Gruppo. Il dialogo avviene sia all'interno, coinvolgendo i dipendenti, che verso l'esterno, aumentando la trasparenza e la responsabilità aziendale. Di seguito si riportano alcune delle iniziative realizzate e pianificate dedicate ai temi della sostenibilità.

La sezione di Sostenibilità del sito web aziendale

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

Newsletter e Social: comunicare la Sostenibilità

Da maggio 2021 è stato avviato un piano di comunicazione legato alla Sostenibilità, grazie a contenuti divulgati con cadenza mensile attraverso DEM (Direct E-mail Marketing) e post sui canali social. Nello specifico, lo strumento permette di veicolare le principali iniziative introdotte da Chef Express in questo campo, declinando i singoli interventi in base ai Sustainable Development Goals dall'Agenda 2030. Nel corso del 2023, sono state inviate 9 newsletter e pubblicati dei post sui social media del Gruppo in occasione delle principali giornate dedicate alla sostenibilità, evidenziando l'impegno di Chef Express.

La comunicazione in-store

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

Tra questi, vengono divulgati i nuovi progetti in fase di avvio che riguardano il miglioramento della raccolta differenziata e le nuove partnership dedicate al recupero delle eccedenze alimentari del Punto Vendita. Inoltre, sarà possibile comunicare le performance energetico-ambientali del singolo Punto Vendita, nonché le emissioni di CO₂ evitate grazie all'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili.

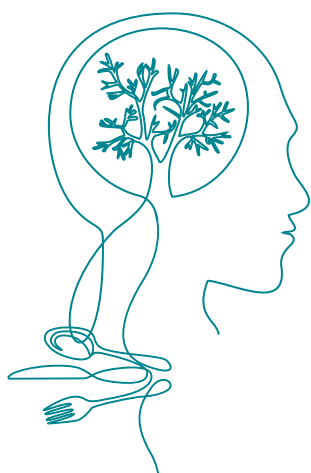
Insieme alle università del territorio, il Gruppo sta lavorando, inoltre, a un progetto molto ambizioso per ridurre la produzione di rifiuti, attraverso azioni finalizzate ad aumentare la circolarità delle categorie prevalenti.



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



Chef Express per la solidarietà e le comunità locali



3.500 €

DONATI AL BANCO ALIMENTARE DELLA LOMBARDIA CUI SI SONO AGGIUNTE SINGOLE DONAZIONI DEI PUNTI VENDITA

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

Chef Express e la lotta allo spreco alimentare.

Chef Express ha siglato un accordo con l'App **Too good to go**, pensata per salvare e valorizzare gli alimenti invenduti, riducendo al minimo gli scarti di eventuali prodotti rimasti in vetrina a fine giornata. Sono stati coinvolti i Punti Vendita di Cioccolati italiani Roma Termini, Wagamama Serravalle, Juice Bar Milano Centrale e Panella Milano Porta Garibaldi.

Sempre nell'ottica di recupero e lotta agli sprechi, il Gruppo prosegue l'impegno nel recupero di generi alimentari al fianco di **Banco Alimentare**, per donare pasti alle persone in situazioni di fragilità. Grazie a questa iniziativa, giunta al quarto anno consecutivo sono stati donati al Banco Alimentare della Lombardia 3.500 € cui si sono aggiunte singole donazioni dei Punti Vendita.



Chef Express e Fondazione Humanitas per la Ricerca scientifica

Nel 2023 Chef Express ha deciso di sostenere la ricerca scientifica ed ha stretto una partnership con Fondazione Humanitas per la Ricerca, uno dei più importanti enti di ricerca scientifica in campo medico. La partnership con la Fondazione guidata dal prof. Alberto Mantovani ha previsto una raccolta fondi distribuita in diversi momenti durante tutto l'anno 2023, il cui ricavato è stato destinato a studi e progetti di ricerca sul microbiota, l'ecosistema di batteri, funghi e virus che abita il nostro organismo, con un ruolo fondamentale nel mantenere il benessere fisico e mentale.

All'avvio del progetto, ad aprile 2023, Chef Express ha fatto una donazione diretta alla Fondazione e ha coinvolto anche i clienti, dando loro la possibilità di donare attraverso le casse digitali distribuite nei suoi Punti Vendita in tutta Italia. Inoltre, a partire da giugno 2023, nelle aree di ristorazione sulle autostrade gestite da Chef Express, sono stati lanciati due menù speciali senza variazione di prezzo, "Colazione Sprint" e "Juicy", associati all'iniziativa. Per ogni menù venduto, Chef Express si è impegnata a devolvere 30 Cent a Fondazione Humanitas per la Ricerca.



Siamo persone prima di essere dipendenti di un'azienda

FRANCESCA C.
CASTELVETRO DI MODENA

Roadhouse e il sostegno allo sport: Roadhouse Story

Nel 2023 è stato aggiornato il progetto "Roadhouse Story" con l'obiettivo da parte di Roadhouse di stare ancora più vicino ai territori in cui sono inseriti i ristoranti, favorendo la crescita e la coesione delle comunità locali. Grazie al Progetto Roadhouse Story, l'azienda si impegna a sostenere il mondo delle associazioni sportive, che rappresentano lo spirito ed i valori come passione, impegno e speranza. Roadhouse Story nel dettaglio è un portale nel quale le associazioni sportive giovanili

possono porre all'attenzione i progetti locali, che Roadhouse valuterà nel dettaglio, intervenendo per sostenerne alcuni di questi. Nel corso del 2023 è stata svolta la prima attivazione sul locale di Belluno premiando 2 associazioni sportive locali e creando un evento di presentazione di Roadhouse story all'interno del Punto Vendita con il supporto dell'assessora allo sport di Belluno e la pubblicazione di articoli in merito all'evento sulle testate locali.

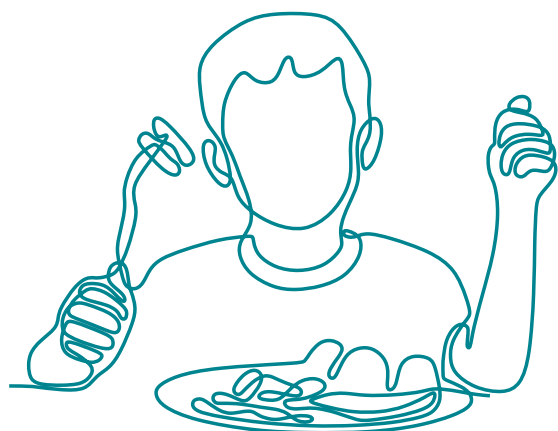
Oltre a questo progetto, vengono portate avanti le sponsorizzazioni delle associazioni sportive che prevedono sport di squadra per bambini e ragazzi nei territori dove sono presenti i nostri ristoranti.

Roadhouse a fianco della lotta al cyberbullismo: Galateo Digital - progetto di Digital education

Nel 2023 Roadhouse ha attivato all'interno del suo sito internet un progetto rivolto ai giovani, ma non solo, che prevede la visione di video educativi sul Cyberbullismo e sulla Social Privacy e delle attività dinamiche come dei questionari interattivi per mettersi alla prova sulle conoscenze acquisite.

L'impegno di Roadhouse per la formazione dei più giovani: il percorso IFTS

Roadhouse nel 2023, in collaborazione con la Rete ITS Turismo, la ITS Academy Innova professioni di Milano e CNOS-FAP Salesiani di Arese, ha promosso in Lombardia un percorso di formazione post diploma in apprendistato rivolto a giovani che desiderano intraprendere una carriera nell'ambito della ristorazione commerciale, dando la possibilità ai giovani disoccupati under 25 di accedere ad un percorso formativo e professionalizzante.

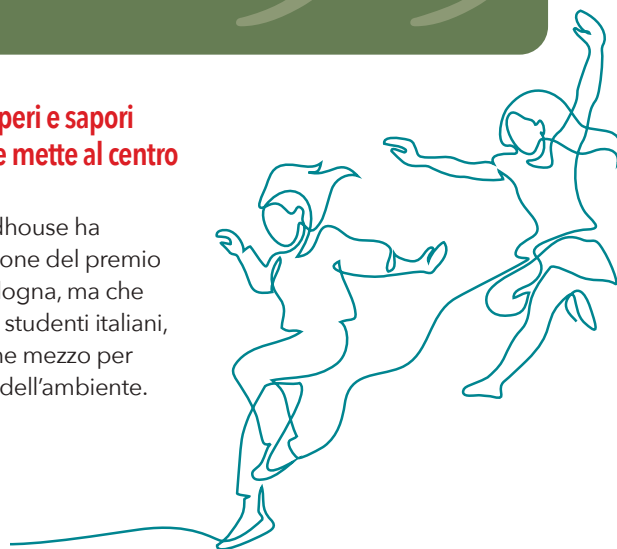


L'innovazione è la capacità di reinventarsi sempre con format nuovi

MIRELLA U.
PAVIA

Premio Fotografico "Saperi e sapori della terra": Roadhouse mette al centro l'arte e il territorio

Nel corso del 2023 Roadhouse ha contribuito alla realizzazione del premio fotografico svoltosi a Bologna, ma che ha coinvolto centinaia di studenti italiani, promuovendo l'arte come mezzo per riflettere sui grandi temi dell'ambiente.



Roadhouse e Azione contro la Fame

Con l'iniziativa "Box Solidali" Roadhouse supporta le donazioni a sostegno della Fondazione Azione contro la Fame Italia Onlus. Si tratta di un'organizzazione umanitaria internazionale, da 40 anni leader nella lotta contro le cause e le conseguenze della fame. In quasi 50 Paesi del mondo salva la vita di bambini malnutriti assicura alle famiglie acqua potabile, cibo, cure mediche, formazione e consente a intere comunità di vivere libere dalla fame.

Nel 2023 Roadhouse ha inserito nel menù delivery presente nelle varie piattaforme 4 box solidali destinando 1 euro alla Fondazione per ogni box venduta. Con questa iniziativa sono stati raccolti 7.218 euro e il progetto ha permesso di sensibilizzare migliaia di famiglie consumatrici sul problema della malnutrizione infantile.



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

Nel 2023 Bagel Factory ha continuato a sostenere e a partecipare a diversi eventi di beneficenza locali a sostegno di cause come la ricerca e la prevenzione del cancro, l'Alzheimer's Society, le comunità LGBTQ+, offrendo un premio al vincitore del volantinaggio e donazioni in denaro.

Ad esempio, Bagel Factory ha inviato un premio (un buono per bagel gratuiti) a CoppaFeel! che è un'associazione benefica per la sensibilizzazione sul cancro al seno, con sede a Londra. L'associazione si occupa di promuovere la diagnosi precoce del cancro al seno, incoraggiando le donne sotto i 30 anni a effettuare regolari controlli. Lo stesso buono è stato inviato all'Alzheimer's Society, il principale ente di beneficenza per le persone affette da demenza del Regno Unito. Durante la settimana dell'orgoglio di Manchester, la Società ha devoluto 10p per ogni bagel venduto al Manchester Pride Community Fund, che raccoglie fondi essenziali per sostenere le comunità LGBTQ+.



Bagel Factory e Project Waterfall a sostegno delle comunità coltivatrici di caffè

Nel 2023, Bagel Factory ha deciso di continuare a supportare le comunità locali e ha avviato una collaborazione con la charity Project Waterfall (Allegra Foundation). Project Waterfall raccoglie fondi per portare acqua pulita, servizi igienico-sanitari ed educazione alle comunità coltivatrici di caffè in tutto il mondo.

La sua missione è quella di ricongiungere l'industria del caffè ai suoi consumatori restituendo ricchezza alle comunità che in primis coltivano il nostro caffè, attraverso investimenti in progetti sostenibili di acqua pulita e servizi igienico-sanitari.

In tale contesto, Bagel Factory ha lanciato un nuovo bagel in edizione limitata (Lamb Shawarma) in collaborazione con Project Waterfall e per ogni acquisto del bagel Lamb Shawarma ha devoluto 10 p a Project

Waterfall. Bagel Factory ha venduto 1.942 bagel Lamb Shawarma da metà luglio a metà settembre 2023 e ha deciso di donare alla charity £200.

Bagel Factory ha inoltre sostenuto Project Waterfall durante la UK Coffee Week (16-22 ottobre 2023) e ha donato 10p per ogni caffè venduto (tutti i negozi coinvolti tranne le 2 unità nel centro espositivo ExCeL e l'aeroporto di Luton).

Durante la UK Coffee Week la società ha venduto 4.726 caffè e donato £500. Anche per il 2024 Bagel Factory sta considerando di supportare Project Waterfall e di far crescere la partnership con diverse iniziative.

Momentum Services e la lotta allo spreco alimentare

Momentum Services si ritiene orgoglioso nel fare la sua parte per aiutare individui e famiglie in difficoltà economica. Negli ultimi due anni, infatti, tutto il cibo invenduto dell'Eurostar Café, è stato donato e distribuito alle comunità locali di Londra attraverso l'App **Olio**.

Grazie al suo impegno, da inizio 2022 a fine 2023 Momentum Services ha donato 4.384 cibi commestibili, nutrendo 411 famiglie e condividendo l'81% del cibo, salvando 8.688 pasti e 14.338 articoli, evitando 15.738 kg di emissioni di CO₂ e risparmiando 2.726 kL di acqua.



Passione significa voglia di fare, con entusiasmo e bene, il proprio lavoro

**ALBERTO T.
CASTELVETRO DI MODENA**







CAPITOLO 7

La tutela dell'ambiente

Sistemi di Gestione



I sistemi di gestione dedicati all'ambiente della Società Chef Express



UNI EN ISO 14001:2015
SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE



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

Chef Express e le sue Società controllate sono da sempre impegnate in un processo di miglioramento continuo delle proprie performance per la salvaguardia e il rispetto dell'ambiente, tramite investimenti dedicati a mitigare l'impatto ambientale dei propri processi e dei singoli Punti Vendita e Ristoranti. Anche il coinvolgimento delle persone è di fondamentale importanza: le Società attuano una costante politica di sensibilizzazione dello staff e dei Clienti, improntata ai valori del rispetto dell'ambiente e della salvaguardia delle risorse.

Allo scopo di ottimizzare le risorse disponibili, le Società perseguono l'obiettivo di ridurre e monitorare i propri consumi d'acqua, di energia e la produzione di rifiuti, favorendone il recupero in ottica circolare. Le politiche d'intervento sono, infatti, focalizzate sull'implementazione di misure che favoriscano la produzione e l'approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili, il miglioramento dell'efficienza energetica e idrica dei Punti Vendita e dei Ristoranti e il monitoraggio puntuale dei consumi.

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

Chef Express e le sue Società controllate sono da sempre impegnate in un processo di miglioramento continuo delle proprie performance per la salvaguardia e il rispetto dell'ambiente, tramite investimenti dedicati a mitigare l'impatto ambientale dei propri processi e dei singoli Punti Vendita e Ristoranti



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 energetica



70.734.065_{kWh}

DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA
CON GARANZIA D'ORIGINE



1.067.625_{kWh}

DI ENERGIA ELETTRICA DAGLI IMPIANTI
FOTOVOLTAICI AUTOPRODOTTA E
CONSUMATA



62

PUNTI VENDITA
CHEF EXPRESS DOTATI DI
SISTEMA DI MONITORAGGIO
DEI CONSUMI REAL-TIME

+137

RISTORANTI ROADHOUSE
DOTATI DI SISTEMA
DI MONITORAGGIO
DEI CONSUMI REAL-TIME



231_{kW}

POTENZA DI PICCO
COMPLESSIVA INSTALLATA,
PER I 2.450 MQ DI IMPIANTI
FOTOVOLTAICI DI CHEF EXPRESS

1.259_{kW}

POTENZA DI PICCO
COMPLESSIVA INSTALLATA,
PER I 6.450 MQ DI IMPIANTI
FOTOVOLTAICI DI ROADHOUSE

-22,9%

KPI DI INTENSITÀ DEL CONSUMO
ENERGETICO MEDIO SUL FATTURATO
RISPETTO AL 2022

L'efficienza energetica, perseguita attraverso politiche e investimenti, è un obiettivo prioritario nell'ambito della strategia di sostenibilità di Chef Express e delle sue controllate. Con il fine di raggiungere un'ulteriore riduzione dei consumi di energia all'interno dei propri Punti Vendita e dei Ristoranti, le Società sono intervenute, nel 2023, proseguendo l'impegno messo in campo negli anni precedenti e attuando diverse iniziative di efficientamento e riduzione degli sprechi energetici.

Queste hanno previsto:

- l'implementazione di sistemi innovativi di Building Automation sulla rete delle aree di servizio autostradali, nei ristoranti Roadhouse e in 7 ristoranti C&P (brand Wagamama);
- l'installazione di sistemi di monitoraggio automatici per la rilevazione dei consumi elettrici sulla rete autostradale e sui principali Punti Vendita della rete urbana (Stazioni Ferroviarie);
- l'installazione di sistemi di illuminazione a LED, di lavastoviglie e forni con sistema di recupero di vapore all'interno dei Punti Vendita;
- l'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile;

- il rifacimento e l'aggiornamento degli impianti di riscaldamento e climatizzazione degli ambienti;
- l'installazione di distributori automatici dotati di speciali funzioni "energy saving".

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

Gestione del Sistema Power Sines:

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

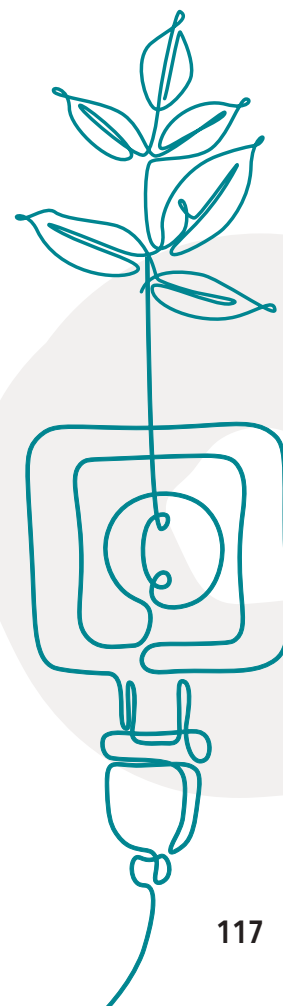
Building Management Systems in

partnership con Società di primaria importanza, è un sistema finalizzato al controllo e al monitoraggio di impianti e apparecchiature all'interno dei Punti Vendita. Offre la possibilità di gestirli, in loco o in remoto, attraverso un'interfaccia unica permettendo importanti riduzioni di consumi energetici, in particolare per quelli legati a riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria (HVAC). Il sistema è attivo su 31 aree di servizio

Power Sines

46

TRA AREE DI SERVIZIO
E STAZIONI FERROVIARIE



Building Management Systems

31

AREE DI SERVIZIO
AUTOSTRADALI
CHEF EXPRESS

111

RISTORANTI ROADHOUSE

7

RISTORANTI WAGAMAMA

Monitoraggio in real-time

62

PUNTI VENDITA
CHEF EXPRESS

+137

RISTORANTI ROADHOUSE

autostradali, 111 ristoranti **Roadhouse** e su 7 ristoranti del brand **Wagamama** (C&P).

Sistema di monitoraggio in real-time

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

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

A differenza degli anni precedenti in cui il 100% dell'energia elettrica acquistata era certificata da fonte rinnovabile con Garanzia d'Origine, nel 2023 sono stati cambiati i contratti di fornitura, portando questa percentuale all'83,7%.



Già a partire dal 2024, però, il Gruppo ha deciso di rifornirsi nuovamente di energia certificata, consolidando un impegno che dura dal 2016. Tutte le Società con sede in Italia utilizzano una parte di energia elettrica autoprodotta e, per fare ciò, hanno installato ad oggi un **totale di 8.900 mq di impianti fotovoltaici**. Mentre, per quanto riguarda le Società estere, **Bagel Factory** ha iniziato a monitorare i consumi energetici di 12 Punti Vendita (su 25 complessivi); in alcuni di questi Punti Vendita acquista **energia elettrica certificata 100% rinnovabile con Garanzia d'Origine**.

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

Bagel Factory: efficienza e collaborazione per il risparmio energetico

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

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

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

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

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



CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO		u.m.	2023
N° PUNTI VENDITA	Punti Vendita e Ristoranti monitorati	n°	387
	Punti Vendita e Ristoranti totali al 31 dicembre	n°	401
GASOLIO	Totale consumi per impianti	GJ	2.480
GPL	Totale consumi per impianti	GJ	220
METANO	Totale consumi per impianti	GJ	64.037
ENERGIA ELETTRICA	Totale energia elettrica consumata	GJ	304.394
	di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	GJ	254.643
	di cui acquistata senza Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	GJ	45.908
	di cui consumata dai propri impianti fotovoltaici	GJ	3.843
TELERISCALDAMENTO	Totale consumi per impianti	GJ	1.241
CONSUMI DEL PARCO AUTO AZIENDALE	Totale benzina consumata per automobili aziendali	GJ	1.760
	Totale diesel consumato per automobili aziendali	GJ	6.919
CONSUMI ENERGETICI TOTALI		GJ	381.050
KPI INTENSITÀ ENERGETICA MEDIA SU FATTURATO (MOLTIPLICATO PER 1.000.000)		-	1,33

Consumi energetici per fonte (GJ) 2023

DIESEL CONSUMATO PER PARCO AUTO

1,82%

GASOLIO PER IMPIANTI

0,65%

TELERISCALDAMENTO

0,33%

GPL PER IMPIANTI

0,06%

BENZINA CONSUMATA PER PARCO AUTO

0,46%

METANO PER IMPIANTI

16,81%

TOTALE ENERGIA ELETTRICA

79,88%

381.050
GJ

Consumi energetici per Società (GJ) 2023

BAGEL FACTORY

0,36%

ON BOARD TRAIN

0,06%

C&P

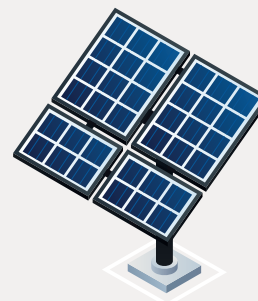
2,36%

CHEF EXPRESS

45,05%

ROADHOUSE

52,18%

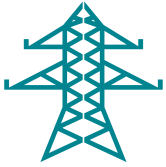
Energia elettrica autoprodotta
e consumata dai propri impianti fotovoltaici,
per Società (%) 1.067.625 kWh nel 20231.067.625
kWh nel 2023

CHEF EXPRESS

15%

ROADHOUSE

85%



Consumi energetici complessivi 2023

52,18%
ROADHOUSE

45,05%
CHEF EXPRESS

2,36%
C&P

0,36%
BAGEL FACTORY

0,06%
SOCIETÀ ON BOARD TRAIN

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

I consumi energetici complessivi del 2023 vanno imputati a **Roadhouse** per il 52,18%, per il 45,05% alla Società **Chef Express**, per il 2,36% a **C&P**, per lo 0,36% a **Bagel Factory** e per il restante 0,06% alle Società on board train.

Per **Chef Express** e le Società controllate, il consumo di energia elettrica costituisce la principale fonte di energia totale impiegata (79,88%).

I consumi di GPL per impianti (0,2%) vengono destinati prevalentemente alle centrali termiche delle aree di servizio autostradali, progressivamente oggetto di interventi di revamping.

I **consumi di metano** si concentrano invece per lo più nei Ristoranti di Roadhouse, in particolare per l'utilizzo delle griglie a gas, e costituiscono il 16,81% dei consumi energetici totali dell'ultimo anno.

Il **diesel consumato** per alimentare le auto aziendali del Gruppo costituisce, invece, l'1,82% dei consumi energetici totali dell'ultimo anno ed è imputabile per il 48,4% a **Chef Express**, per il 47,7% a **Roadhouse**, per lo 0,7% a C&P e per il restante 3,2% alle **Società on board train**. Roadhouse ha utilizzato una piccola parte di energia termica, acquistata dalla rete del teleriscaldamento che pesa per lo 0,33% sul totale dell'energia impiegata.

La seguente tabella mostra i consumi di Chef Express e delle Società controllate con sede in Italia. Al fine di fornire un

confronto corretto con il passato, si mostrano i GJ consumati per le sole aziende con sede in Italia rientranti nel perimetro dei dati considerato nei due anni precedenti.

Per quanto riguarda il perimetro italiano si segnala un aumento del 3,63% dei consumi energetici totali rispetto all'anno precedente, in particolare per l'energia elettrica consumata (+5,31%), il diesel (+3,80%) e la benzina (+503,34%) delle auto aziendali. Si verifica, invece, una diminuzione dei consumi di metano (-6,93%), del gasolio per impianti (-3,54%) e del GPL per impianti (-29,49%).

Tenendo in considerazione che nell'ultimo biennio il numero dei Centri di costo (Punti Vendita e Ristoranti) monitorati è aumentato del 9% e che il fatturato è aumentato del 20% per le sole Società con sede in Italia, il dato dei consumi del 2023 assume una connotazione positiva in termini di efficientamento energetico.

L'unico cambiamento significativo deriva dall'acquisto e dal consumo di energia non Certificata, in controtendenza con il trend degli anni precedenti.

Il **KPI di intensità** del consumo energetico medio sul fatturato¹ del 2023 vede una riduzione del 22,9% rispetto al 2022.

CONSUMI ENERGETICI SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA		U.M.	2023	2022	2021	Δ 2023-2022
N° PUNTI VENDITA	Punti Vendita e Ristoranti monitorati	n°	375	344	309	9,01%
	Punti Vendita e Ristoranti totali al 31 dicembre	n°	376	353	320	6,52%
GASOLIO	Totale consumi per impianti	GJ	2.480	2.571	3.490	-3,54%
GPL	Totale consumi per impianti	GJ	220	311	330	-29,49
METANO	Totale consumi per impianti	GJ	64.037	68.805	55.736	-6,93%
ENERGIA ELETTRICA	Totale energia elettrica consumata	GJ	303.015	287.729	222.694	5,31%
	di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	GJ	254.272	283.721	217.604	-10,38%
	di cui acquistata senza Garanzia d'Origine	GJ	44.900	0	0	-
	di cui consumata dai propri impianti fotovoltaici	GJ	3.843	4.007	5.090	-4,09%
CONSUMI DEL PARCO AUTO AZIENDALE	Totale benzina consumata per automobili aziendali	GJ	1.191	292	54	503,34%
	Totale diesel consumato per automobili aziendali	GJ	6.696	6.451	5.120	3,79%
CONSUMI ENERGETICI TOTALI		GJ	378.207	366.160	287.423	3,63%
KPI INTENSITÀ ENERGETICA MEDIA SU FATTURATO (MOLTIPLICATO PER 1.000.000)		-	1,54	2	2,92	-22,9%



Emissioni



32.813 tonnellate di CO₂ evitate

GRAZIE ALL'ACQUISTO DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI CON GARANZIA D'ORIGINE E ALL'AUTOPRODUZIONE DI ENERGIA PULITA DAI PANNELLI FOTOVOLTAICI.

-4%

TCO₂ DA CONSUMI DI GASOLIO
PER IMPIANTI

-29%

TCO₂ DA CONSUMI DI GPL PER
IMPIANTI

-4%

TCO₂ DA CONSUMI DI METANO
PER IMPIANTI

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

Le emissioni di gas a effetto serra rendicontate sono imputabili in particolare alle emissioni Scope 1, legate ai consumi energetici diretti: dal momento che l'approvvigionamento di energia elettrica avviene per l'83,7% da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine, le emissioni indirette Scope 2 calcolate secondo l'approccio Market Based risultano basse, seppur in aumento rispetto agli anni precedenti visto il nuovo mix energetico utilizzato dal Gruppo.

Per quanto riguarda i consumi energetici diretti, con l'obiettivo di contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂ legate all'utilizzo dei combustibili fossili, Chef Express sta progressivamente sostituendo nei suoi Punti Vendita le centrali termiche a gasolio o GPL con impianti di climatizzazione



**La Passione è
motivazione che va
alimentata costantemente**

LUCIA M.
FIUMICINO

Emissioni Scope 1, per fonte (2023)

GASOLIO PER IMPIANTI

2,5%

GPL PER IMPIANTI

0,2%

F-GAS

39,6%

METANO PER IMPIANTI

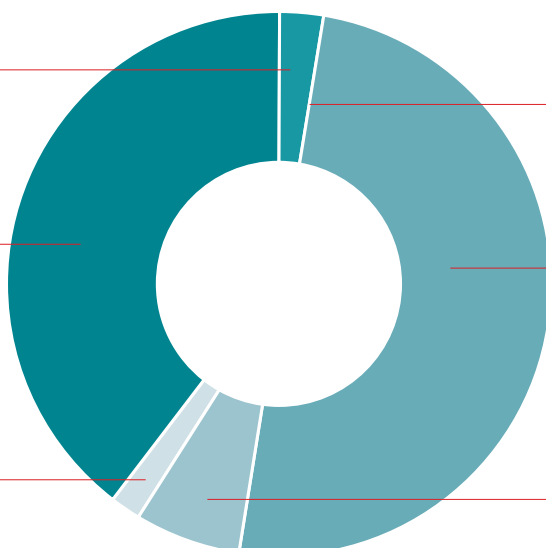
49,6%

BENZINA PER AUTO AZIENDALI

1,5%

DIESEL PER AUTO AZIENDALI

6,5%





ad alta efficienza mediante l'utilizzo di pompe di calore: sono 12 le sostituzioni effettuate negli ultimi 5 anni. Nel corso dell'anno 2024 sono previsti interventi su ulteriori 4 Punti Vendita.

Analogamente **Roadhouse** sta progressivamente sostituendo i propri generatori alimentati a gas (caldaie o pompe di calore) con sistemi a pompa di

calore full-electric: sono stati 6 gli interventi nel corso del biennio 2022-23 e sono previsti per i prossimi anni ulteriori interventi in 18 Punti Vendita.

Le **emissioni Scope 1** sono legate per la maggior parte alle emissioni fuggitive di F-gas degli impianti di refrigerazione (39,6%) e alla combustione di gas metano (49,6%) utilizzato all'interno delle cucine e in minima parte per alimentare le caldaie o le pompe di calore ad assorbimento. Tra le altre fonti di emissione, in via residuale si trova il diesel utilizzato per l'alimentazione del parco auto aziendale (6,5%) e il gasolio utilizzato per l'alimentazione degli impianti (2,5%).

L'utilizzo di energia autoprodotta da pannelli fotovoltaici e l'acquisto di energia sul mercato proveniente da **fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine** ha reso possibile evitare di emettere un totale di 32.813 tonnellate di CO₂.

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

Il 2023 ha segnato un anno di transizione per Chef Express e per le proprie emissioni: alcuni consumi hanno seguito un trend positivo, diminuendo la quantità di CO₂ emessa nell'atmosfera.

Ad esempio, il consumo di gasolio per gli impianti (-4%), il GPL per gli impianti (-29%); mentre si è visto un incremento dei consumi di benzina per le auto aziendali (485%) o gli F-gas per gli impianti di refrigerazione (48%), in controtendenza rispetto agli anni precedenti.

Complessivamente quindi, le **emissioni Scope 1** sono aumentate del 14%. Come conseguenza dell'utilizzo di energia elettrica non certificata, come già spiegato in precedenza, le **emissioni Scope 2** sono in crescita, così come il KPI di intensità delle emissioni medie sul fatturato, che passa da 3,58 nel 2022 a 5,37 nel 2023 (49,9%).

Il totale delle emissioni evitate, conseguentemente a quanto detto in precedenza, si riduce del 10% rispetto all'anno precedente, assestandosi a 32.776,95 tCO₂, invece delle 36.491,21 tCO₂ del 2022.



Responsabilità ambientale: focus-on Novara

Dopo un'importante e innovativa ristrutturazione della grande area di servizio autostradale a ponte di Novara Nord e Sud (Autostrada Milano-Torino), il 5 luglio 2017 Chef Express ha inaugurato il proprio flagship Store, simbolo storico della ristorazione autostradale.

È proprio a Novara, infatti, che esattamente 70 anni fa, l'imprenditore dolciario Mario Pavese aprì la prima area di ristoro sulle autostrade italiane.

La struttura a "ponte" di quest'area risale al 1962, su progetto dell'architetto Angelo Bianchetti, e comprende un'area complessiva dove lavorano oltre 115 persone, di 4.620 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 1.000 mq di legno lamellare di abete bianco e il tetto è stato coibentato tramite "Eco-Roof", così da dimensionare al minimo i suoi impianti di climatizzazione ed evitare sprechi. Il saving energetico è completato dall'installazione di:

- un sistema volto alla regolazione della tensione elettrica
- un sistema di building automation per una gestione integrata ed automatizzata delle risorse energetiche
- un sistema di ventilazione/condizionamento/riscaldamento 100% elettrico tramite pompe di calore
- 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.

EMISSIONI DI GRUPPO 2023

SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE

2023

tCO ₂ da consumi di gasolio per impianti	190,95
tCO ₂ da consumi di GPL per impianti	14,05
tCO ₂ da consumi di metano per impianti	3.699,79
tCO ₂ e da consumi di diesel per auto aziendali*	484,04
tCO ₂ e da consumi di benzina per auto aziendali*	113,63
tCO ₂ e da F-gas per impianti di refrigerazione**	2.952,39

TCO₂ E TOTALE EMISSIONI SCOPE 1

7.453,96

SCOPE 2 EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA

2023

tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Location - Based)	27.610,11
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Market - Based)	5.799,97
tCO ₂ Totale emissioni SCOPE 2 da teleriscaldamento	61,95
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	35.126,01
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	13.315,88

KPI INTENSITÀ EMISSIONI MEDIE SU FATTURATO (MOLTIPLICATO PER 100.000.000)

4,65

EMISSIONI EVITATE

tCO ₂ evitate grazie all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine	32.325,07
tCO ₂ evitate da energia elettrica rinnovabile autoprodotta dagli impianti fotovoltaici	488,06

TOTALE TCO₂ EVITATE (MARKET - BASED)

32.813

EMISSIONI SOCIETÀ CON SEDE IN ITALIA

2023

2022

2021

Δ % 2023-2022

SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE

tCO ₂ da consumi di gasolio per impianti	190,05	197,26	264,82	-4%
tCO ₂ da consumi di GPL per impianti	14,05	19,92	21,10	-29%
tCO ₂ da consumi di metano per impianti	3.699,79	3.864,97	3.127,42	-4%
tCO ₂ e da consumi di diesel per auto aziendali*	468,19	459,31	357,88	2%
tCO ₂ e da consumi di benzina per auto aziendali*	113,63	19,41	3,65	485%
tCO ₂ e da F-gas per impianti di refrigerazione**	2.952,39	1.989,35	3.370,25	48%
tCO₂ e Totale emissioni SCOPE 1	7.438,10	6.550,23	7.145,12	14%

SCOPE 2 - EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA

tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Location - Based)	27.536,03	24.183,31	19.040,32	14%
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Market - Based)	5.701,63	0	0	-
tCO ₂ Totale emissioni SCOPE 2 da teleriscaldamento	61,95	-	-	-
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	35.036,08	30.733,54	26.185,44	14%
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	13.201,69	6.550,23	7.145,12	102%

KPI INTENSITÀ EMISSIONI MEDIE SU FATTURATO (MOLTIPLICATO PER 100.000.000)

5,37

3,58

7,27

49,9%

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

**Per l'anno 2023 le emissioni legate all'energia elettrica calcolate secondo il metodo Market - Based sono presenti visto l'utilizzo di energia elettrica acquistata senza certificazione di Garanzia d'Origine



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 e per l'utilizzo di gas fluorurati negli impianti di refrigerazione.

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, 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.

3 L'intensità delle emissioni medie per il fatturato è data dal rapporto tra le emissioni prodotte medie espresse in tCO₂ di un Punto Vendita o Ristorante e la proporzione di fatturato prodotto dai Centri di costo (Punti Vendita e Ristoranti) monitorati, ed è calcolata con la formula: totale emissioni prodotte/n° Centri di costo monitorati/(totale fatturato/n° Centri di costo totali*n° Centri di costo monitorati).





Gestione e recupero dei rifiuti



100%

SISTEMA DI RACCOLTA DIFFERENZIATA ENTRO IL 2024



9.669

TONNELLATE DI RIFIUTI PRODOTTI,

45%

INVIATI A RICICLO

13%

INVIATI A RECUPERO

-1,3%

KPI DI INTENSITÀ DELLA PRODUZIONE DI RIFIUTI SU FATTURATO RISPETTO AL 2022

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

Ove necessario, le Società si avvalgono di partner specializzati in grado, grazie alle proprie competenze, di dare un supporto nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità prefissati sul tema: tra questi Gruppo Hera una delle maggiori multiutility italiane che gestisce servizi ambientali, idrici ed energetici anche mediante partner presenti su tutto il territorio nazionale e con una storica esperienza nella gestione dei rifiuti speciali organici.

La presenza su tutto il territorio nazionale delle società private utilizzate 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. In particolare, la **collaborazione con il Gruppo Hera** 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



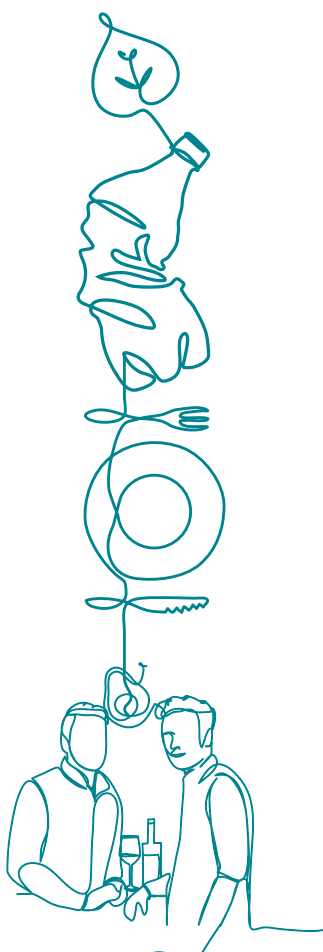
A sinistra Giulio Renato, Direttore Centrale Servizi Ambientali e Flotte del Gruppo Hera e a destra Sergio Castellano, Chief Quality & ESG Officer Chef Express S.p.A.

monitoraggio dell'andamento dell'attività, a partire dalla produzione del rifiuto sino allo stoccaggio nel deposito, la partnership continua ad avere 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.

Preme ricordare che al fine di gestire in modo sempre più evoluto i propri rifiuti, la Società **Chef Express** ha avviato a partire dal 2022 un'ulteriore analisi dell'attuale processo di gestione dei rifiuti, in particolare per quelli prodotti in misura prevalente: i rifiuti organici, come fondi di caffè e bucce di spremute di arance e gli imballaggi di carta, cartone e plastica. L'analisi ha come obiettivo la riduzione dell'impatto ambientale atteso e contemplerà:

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

Il Gruppo Hera si occupa inoltre del ritiro degli oli vegetali esausti su Punti Vendita e Ristoranti di **Chef Express, Roadhouse** e **C&P** e della loro trasformazione





La Passione fa la differenza, spinge le persone a dare il proprio contributo per raggiungere gli obiettivi

IRENE O.
CASTELVETRO DI MODENA



213

BAR E RISTORANTI DI CHEF EXPRESS E ROADHOUSE COINVOLTI NEL PROGETTO DI ECONOMIA CIRCOLARE

128mila

I CHILI DI OLIO VEGETALE ESAUSTO RACCOLTI

=

130mila

LITRI DI BIOCARBURANTE IDROGENATO RICAVATI

=

111

TONNELLATE EQUIVALENTI DI PETROLIO RISPARMIATE

364

TONNELLATE DI CO₂ RISPARMIATE

in biocarburante lungo la filiera completamente tracciata e sostenibile.

Sono 213 bar e ristoranti di Chef Express e Roadhouse sul territorio nazionale coinvolti nel progetto di economia circolare che vede la multiutility impegnata, da marzo 2022, nella raccolta degli oli vegetali di scarto per destinarli alla produzione di biocarburante. In particolare, gli oli recuperati vengono inviati alla bioraffineria Eni a Porto Marghera, per essere destinati alla produzione di biocarburante idrogenato, nell'ambito dell'accordo quadro di economia circolare siglato tra il Gruppo Hera ed Eni. La sinergia tra Hera, Chef Express e Roadhouse contribuisce così ai processi tesi alla decarbonizzazione dei due Gruppi, dando nuova vita a un rifiuto che - trasformandosi in una risorsa - permette, almeno in parte, di evitare l'impiego di carburante di origine fossile.

Nel corso del 2023, dai punti di ristorazione del Gruppo Cremonini aderenti al progetto, sono stati **raccolti 128 mila kg di olio vegetale esausto**, poi trasformati in oltre 130 mila litri di biocarburante idrogenato, sufficienti ad alimentare autovetture a ciclo diesel di media cilindrata con una percorrenza complessiva di oltre 2.600.000 km. In termini di minori emissioni, il progetto ha consentito un **risparmio annuale di 111 tonnellate equivalenti di petrolio** e **364 tonnellate di CO₂**, pari all'assorbimento di

anidride carbonica generato da un bosco con circa **3.600 alberi**.

Nel mese di luglio 2023 è stato monitorato il quantitativo di rifiuto organico prodotto presso l'Area di Servizio La Pioppa Est, ritirato da Hera e destinato al biodigestore di S.Agata Bolognese.

Il monitoraggio ha permesso di calcolare il contributo del Punto Vendita nella produzione di biometano, ottenuto dalla digestione del rifiuto organico.

Con un recupero annuo di circa **52 ton di organico** raccolto sono stati prodotti circa **4,1 m³ di biometano** con un risparmio di **8 ton di CO₂ equivalenti**.

Grazie al supporto di partner specializzati, continua in alcuni Punti Vendita e nella maggior parte dei Ristoranti **Roadhouse** la dotazione di apposite isole ecologiche dedicate alla raccolta differenziata. Mediante tali installazioni, anche i Clienti divengono parte attiva nel percorso di miglioramento della raccolta differenziata dei rifiuti.

Il progetto continua ad essere accompagnato dall'installazione di appositi Eco-Compattatori, destinati a favorire la corretta raccolta delle bottiglie ad uso alimentare in PET in modo da avviarle al riciclo, attraverso la virtuosa filiera, per la produzione di PET riciclato (rPET) idoneo al contatto alimentare.

Nel canale urbano, 16 bar-snack Chef Express presenti nelle piccole stazioni della RFI hanno visto il restyling con il nuovo concept Italice, ispirato al bar tradizionale italiano reinterpretato in ottica moderna e cosmopolita. Tutti questi Punti Vendita sono stati dotati di:

- Eco-Compattatore per le bottiglie d'acqua in plastica
- Recycling station

La gestione dei rifiuti e circolarità è uno dei pilastri del progetto triennale ESG, per il quale si prevede la redazione di una **Zero Waste Roadmap**.

In particolare, gli obiettivi che l'Azienda si è prefissata attraverso la creazione della Zero Waste Roadmap sono i seguenti:

- 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;
- Sviluppo e attivazione di progetti finalizzati alla riduzione dei rifiuti in collaborazione con partner specializzati;
- Mappatura e successiva analisi delle tipologie di packaging utilizzato, volta alla diminuzione dei rifiuti da imballaggio e ai corrispettivi impatti ambientali.

La differenziazione dei rifiuti, in ottemperanza ai regolamenti locali, riguarda anche i rifiuti prodotti dalla trasformazione degli alimenti che avviene nelle cucine dei Ristoranti **Roadhouse**. Oltre alla differenziazione dei rifiuti, l'impegno della Società è concentrato anche nella loro riduzione: per questo, in fase produttiva, viene utilizzato un sistema per l'ottimizzazione del consumo di materia prima ed è in corso l'analisi per l'avvio di un progetto per la gestione dei semilavorati, sempre nell'ottica di riduzione degli scarti.

I **dati sui rifiuti** riguardano esclusivamente le Società con sede in Italia, in quanto Bagel Factory e le Società on board train non gestiscono direttamente i rifiuti. I rifiuti prodotti dalle loro attività, infatti, sono gestiti da stazioni e centri commerciali per Bagel Factory e da compagnie di servizi ferroviari per le Società on board train. Questo non implica una mancanza di attenzione verso il tema del riciclo e del recupero, come spiegato nel seguente box.

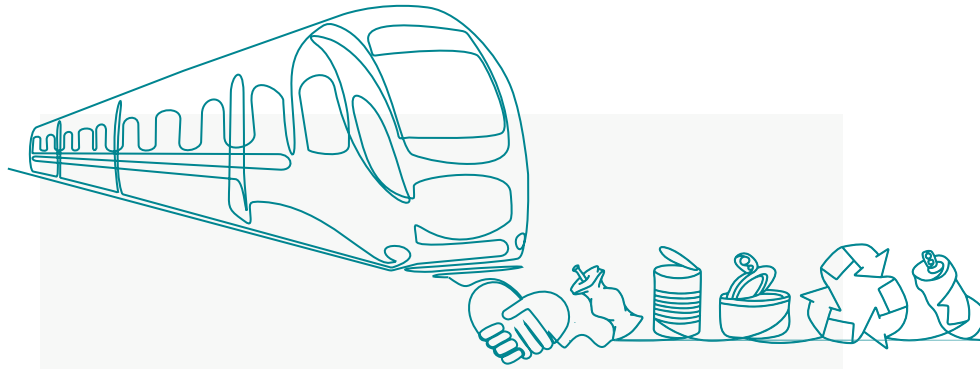
I dati sui **rifiuti prodotti** nel 2023 sono frutto di una metodologia di stima, messa a punto anche per gli anni precedenti, con l'obiettivo di rendicontare i quantitativi rappresentativi dei reali volumi di rifiuti gestiti dalle Società, includendo i Punti Vendita e i Ristoranti per i quali non si dispone dei dati puntuali di ritiro. La stima, basandosi sui dati raccolti disponibili, proporziona i volumi di rifiuti prodotti dai Punti Vendita e dai Ristoranti in base ai parametri di dimensione e fatturato.

Ne risulta che la produzione dei rifiuti dipende per il 51,9% dai Punti Vendita di **Chef Express**, per il 46,3% da **Roadhouse** e per il restante 1,8% da **C&P**. Il totale dei rifiuti prodotti nel 2023 mostra

un aumento del 19% rispetto all'anno precedente.

Tale aumento, tenendo in considerazione il notevole incremento del fatturato rispetto al 2021 per le sole Società con sede in Italia, può essere relativizzando calcolando il KPI di intensità della produzione di rifiuti per il fatturato²: sulla base di questo KPI risulta che

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



Railrest e Momentum Services, economia circolare a bordo

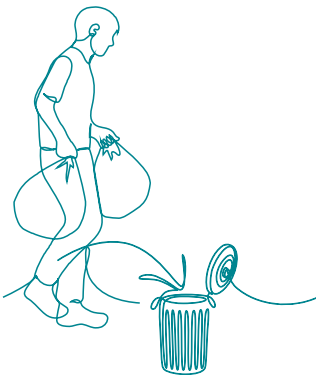
La gestione sostenibile dei rifiuti, con un occhio di riguardo al loro potenziale riutilizzo nell'ambito di un'economia circolare, è una delle pietre miliari della strategia di sostenibilità adottata da **Railrest**, a stretto contatto con il suo unico cliente (*Thalys International*).

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

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

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

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



Produzione rifiuti 2023

51,9%
PUNTI VENDITA
DI CHEF EXPRESS

46,3%
RISTORANTI
ROADHOUSE

1,8%
C&P

il 2023 abbia fatto registrare una riduzione del 1,3% rispetto al 2022, evidenziando un netto miglioramento.

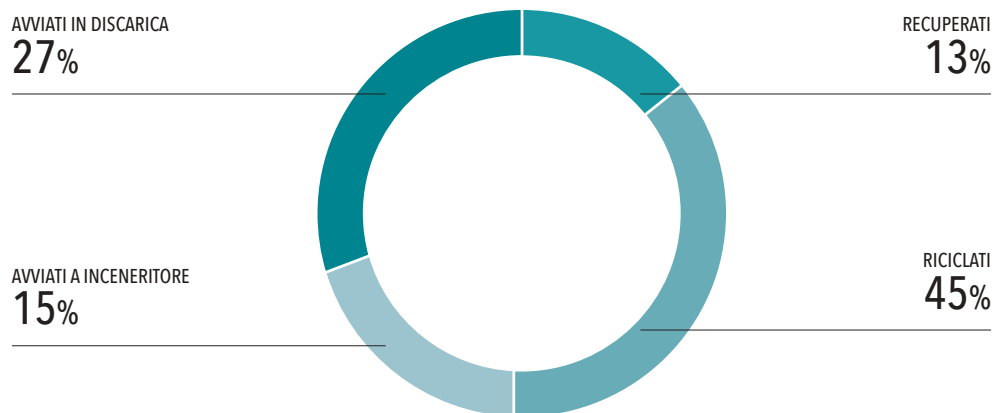
Una riduzione si riscontra anche rispetto ai livelli di efficienza del 2021 (-31,5%) e del 2020 e (-39,7%).

Il **totale dei rifiuti prodotti** dalle Società nel 2023 ammonta a **9.669 tonnellate**, prevalentemente composte da rifiuti misti non differenziati (41,9%), imballaggi di carta e cartone (28,9%) e imballaggi di plastica (11,9%). Oltre la metà dei rifiuti prodotti è

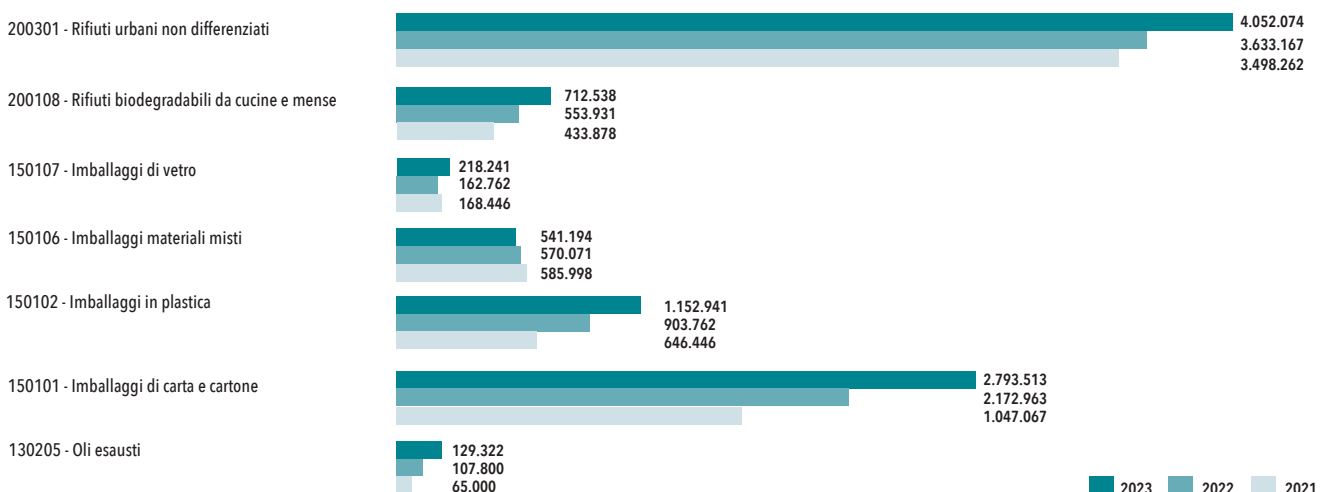
stata recuperata, avviandola a riciclo (44,8%) e recupero (13,1%), mentre la restante parte è stata avviata a incenerimento (15%) e discarica (27,2%).

Infine, tra i progetti dichiarati da **Momentum Services** per il 2024 rientrano: l'eliminazione di tutti gli imballaggi individuali dalla Prima Classe; la rimozione di tutta la plastica monouso a bordo e nelle Lounge; l'adozione della circolarità tramite l'impiego di oggetti riutilizzabili (bicchieri, tovagliolini ecc.), nonché l'introduzione di un sondaggio per i fornitori sulle loro pratiche ESG.

Destinazione di smaltimento dei rifiuti 2023



Rifiuti smaltiti per principali codici CER (Kg)



PRODUZIONE TOTALE DI RIFIUTI	2023	2022	2021	Δ % 2023-2022
KPI INTENSITÀ PRODUZIONE RIFIUTI SU FATTURATO	0,0147	0,0149	0,0215	-1,3%







Annex, SASB, GRI Content Index

ANNEX - Indicatori GRI

Presentiamo di seguito il dettaglio delle informazioni e dei dati raccolti per Chef Express S.p.A. e le sue Società controllate secondo l'approccio GRI - *with reference*. I dati relativi alle società estere Bagel Factory, Railrest e Momentum Services sono disponibili solo a partire

dall'esercizio 2022. Pertanto, si offre una rappresentazione degli indicatori GRI per l'intero perimetro del Gruppo riferita esclusivamente agli anni 2022-2023. A partire dall'anno di rendicontazione 2024, si presenterà per ciascun indicatore il trend sul triennio 2022-2024.

INFORMATIVA GENERALE							
GRI 2-7-A, 2-7-B E 2-8-A DIPENDENTI E LAVORATORI NON DIPENDENTI							
DIPENDENTI E COLLABORATORI PER CONTRATTO D'IMPIEGO E PER GENERE							
Collaboratori complessivi per contratto di lavoro e per genere	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Totale	9120	3901	3807	214	176	202	820
Totale donne	5687	2566	2302	103	102	119	495
Totale uomini	3433	1335	1505	111	74	83	325
Tempo indeterminato (e apprendistato)	8447	3551	3728	192	176	156	644
Donne	5244	2324	2257	91	102	83	387
Uomini	3203	1227	1471	101	74	73	257
Tempo determinato	454	208	79	21	0	26	120
Donne	300	149	45	11	0	22	73
Uomini	154	59	34	10	0	4	47
Totale altri collaboratori	219	142	0	1	0	20	56
Donne	143	93	0	1	0	14	35
Uomini	76	49	0	0	0	6	21
di cui interinali	217	140	0	1	0	20	56
Donne	142	92	0	1	0	14	35
Uomini	75	48	0	0	0	6	21
di cui stage	2	2	0	0	0	0	0
Donne	1	1	0	0	0	0	0
Uomini	1	1	0	0	0	0	0

Collaboratori complessivi per contratto di lavoro e per genere	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
Esercizio di riferimento	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Totale	9120	8615	7922	7482	1198	1133
Totale donne	5687	5355	4971	4669	716	686
Totale uomini	3433	3260	2951	2813	482	447
Tempo indeterminato (e apprendistato)	8447	6956	7471	6061	976	895
Donne	5244	4396	4672	3865	572	531
Uomini	3203	2560	2799	2196	404	364
Tempo determinato	454	556	308	411	146	145
Donne	300	328	205	233	95	95
Uomini	154	228	103	178	51	50
Totale altri collaboratori	219	1103	143	1010	76	93
Donne	143	631	94	571	49	60
Uomini	76	472	49	439	27	33
<i>di cui interinali</i>	217	1096	141	1008	76	88
Donne	142	628	93	570	49	58
Uomini	75	468	48	438	27	30
<i>di cui stage</i>	2	7	2	2	0	5
Donne	1	3	1	1	0	2
Uomini	1	4	1	1	0	3

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA D'IMPIEGO (FULL-TIME E PART-TIME), PER GENERE							
Dipendenti assunti part time o full time	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Full time	2342	1117	531	78	37	66	513
Donne	1218	585	283	33	19	29	269
Uomini	1124	532	248	45	18	37	244
Part time	6559	2642	3276	135	139	116	251
Donne	4326	1888	2019	69	83	76	191
Uomini	2233	754	1257	66	56	40	60
Tot. Dipendenti a tempo indeterminato e determinato	8901	3759	3807	213	176	182	764

Dipendenti assunti part time o full time	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Full time	2342	2313	1726	1632	616	681
Donne	1218	1211	901	838	317	373
Uomini	1124	1102	825	794	299	308
Part time	6559	5199	6053	4840	506	359
Donne	4326	3513	3976	3260	350	253
Uomini	2233	1686	2077	1580	156	106
Tot. Dipendenti a tempo indeterminato e determinato	8901	7512	7779	6472	1122	1040

PERFORMANCE ECONOMICHE

GRI 201-1 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO: DETTAGLIO PER IL GRUPPO E LE SINGOLE SOCIETÀ ESPRESSO IN €

	TOTALE	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE		C&P BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM
Esercizio di riferimento	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)	787.780.360	443.669.695	220.412.626	12.726.445	9.396.801	25.166.793	76.408.000
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	767.312.539	425.130.952	219.746.357	12.439.138	8.848.000	24.798.092	76.350.000
Altri ricavi e proventi netti	9.282.310	7.436.845	643.116	284.847	548.801	368.701	0
Proventi finanziari	11.770.511	11.686.898	23.153	2.460	0	0	58.000
Rettifiche di valore attività finanziarie	-585.000	-585.000	0	0	0	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)	745.208.553	412.673.296	211.617.385	13.431.070	8.510.920	24.190.882	74.785.000
COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI	499.537.799	301.019.534	137.174.424	9.289.614	4.825.000	13.768.227	33.461.000
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	269.555.139	167.647.536	63.746.493	3.004.864	2.376.000	7.867.246	24.913.000
Costi per servizi	107.369.936	47.852.769	41.319.260	3.037.228	1.039.000	5.873.679	8.248.000
Costi per il godimento di beni di terzi	116.404.936	79.839.291	31.805.005	3.050.640	1.410.000	0	300.000
Oneri diversi di gestione	6.207.788	5.679.938	303.666	196.882	0	27.302	0
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	223.680.952	100.216.421	63.922.070	4.484.261	3.685.920	10.177.280	41.195.000
Costi del personale	223.680.952	100.216.421	63.922.070	4.484.261	3.685.920	10.177.280	41.195.000
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	18.534.838	8.625.888	9.645.459	332.491	0	0	-69.000
Interessi e altri oneri finanziari	18.534.838	8.625.888	9.645.459	332.491	0	0	-69.000
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	3.258.138	2.617.627	872.432	-675.296	0	245.375	198.000

Imposte sul reddito	-1.884.404	509.329	-2.039.625	-797.483	0	245.375	198.000
Oneri tributari	5.142.542	2.108.298	2.912.057	122.187	0	0	0
DONAZIONI E LIBERALITÀ	196.826	193.826	3.000	0	0	0	0
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)	42.571.807	30.996.399	8.795.241	-704.625	885.881	975.911	1.623.000
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	45.714.586	24.458.999	17.999.981	2.761.045	382.000	57.561	55.000
Utile d'esercizio	-3.142.779	6.537.400	-9.204.740	-3.465.670	503.881	918.350	1.568.000

TOTALE SOCIETÀ ITALIANE					
Esercizio di riferimento	u.m.	2023	2022	2021	
Valore economico direttamente generato	€	676.808.766	554.123.358	345.137.774	
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€	657.316.447	545.635.166	329.331.778	
Altri ricavi e proventi netti	€	8.364.808	6.710.823	12.741.949	
Proventi finanziari	€	11.712.511	1.777.369	3.086.620	
Rettifiche di valore attività finanziarie	€	-585.000	0	-22.574	
Valore economico distribuito	€	637.721.751	532.869.962	336.578.953	
Costi operativi riclassificati	€	447.483.572	381.602.210	247.751.879	
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€	234.398.893	198.608.128	128.572.905	
Costi per servizi	€	92.209.257	80.239.118	55.322.989	
Costi per il godimento di beni di terzi	€	114.694.936	96.387.373	62.893.357	
Oneri diversi di gestione	€	6.180.486	6.367.592	962.629	
Remunerazione del personale	€	168.622.752	148.971.740	94.483.720	
Costi del personale	€	168.622.752	148.971.740	94.483.720	
Remunerazione dei finanziatori	€	18.603.838	7.441.190	6.174.178	
Interessi ed altri oneri finanziari	€	18.603.838	7.441.190	6.174.178	
Remunerazione degli azionisti	€	0	0	0	
Utili distribuiti	€	0	0	0	
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	€	2.814.763	-5.294.712	-11.978.883	
Imposte sul reddito	€	-2.327.779	-7.492.925	-16.827.203	
Oneri tributari	€	5.142.542	2.198.213	4.848.320	
Comunità	€	196.826	149.534	148.059	
Donazioni e liberalità	€	196.826	149.534	148.059	
Valore economico trattenuto	€	39.087.015	21.253.396	8.558.820	
Ammortamenti e accantonamenti	€	45.220.025	42.593.650	40.339.588	
Utili non distribuiti	€	-6.133.010	-21.340.253	-31.780.767	

		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
Esercizio di riferimento	u.m.	2023	2022
Valore economico direttamente generato	€	110.971.594	85.893.098
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	€	109.996.092	84.602.453
Altri ricavi e proventi netti	€	917.502	1.290.645
Proventi finanziari	€	58.000	0
Rettifiche di valore attività finanziarie	€	0	0
Valore economico distribuito	€	107.486.802	83.420.155
Costi operativi riclassificati	€	52.054.227	39.883.906
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	€	35.156.246	27.176.918
Costi per servizi	€	15.160.679	11.635.223
Costi per il godimento di di beni di terzi	€	1.710.000	1.063.000
Oneri diversi di gestione	€	27.302	8.765
Remunerazione del personale	€	55.058.200	42.937.364
Costi del personale	€	55.058.200	42.937.364
Remunerazione dei finanziatori	€	-69.000	378.460
Interessi ed altri oneri finanziari	€	-69.000	378.460
Remunerazione degli azionisti	€	0	0
Utili distribuiti	€	0	0
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	€	443.375	220.425
Imposte sul reddito	€	443.375	220.425
Oneri tributari	€	0	0
Comunità	€	0	0
Donazioni e liberalità	€	0	0
Valore economico trattenuto	€	3.484.792	2.472.943
Ammortamenti e accantonamenti	€	494.561	1.424.354
Utili non distribuiti	€	2.990.231	1.048.589

OCCUPAZIONE

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

Assunzioni	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Sotto i 30 anni	5774	1701	3687	98	164	15	109
Donne	3118	899	2000	41	96	12	70
Uomini	2656	802	1687	57	68	3	39
Tra i 30 e i 50 anni	1147	466	532	24	27	12	86
Donne	731	306	346	13	10	9	47
Uomini	416	160	186	11	17	3	39
Oltre i 50 anni	170	103	34	1	1	12	19
Donne	122	79	28	0	0	5	10
Uomini	48	24	6	1	1	7	9
Totale dipendenti	7091	2270	4253	123	192	39	214
Totale donne	3971	1284	2374	54	106	26	127
Totale uomini	3120	986	1879	69	86	13	87

Assunzioni	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Sotto i 30 anni	5774	3866	5486	3636	288	230
Donne	3118	2194	2940	2047	178	147
Uomini	2656	1672	2546	1589	110	83
Tra i 30 e i 50 anni	1147	796	1022	642	125	154
Donne	731	510	665	405	66	105
Uomini	416	286	357	237	59	49
Oltre i 50 anni	170	106	138	91	32	15
Donne	122	75	107	67	15	8
Uomini	48	31	31	24	17	7
Totale dipendenti	7091	4768	6646	4369	445	399
Totale donne	3971	2779	3712	2519	259	260
Totale uomini	3120	1989	2934	1850	186	139

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

Uscite	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Sotto i 30 anni	4567	1231	3008	102	125	23	78
Donne	2432	619	1623	42	78	18	52
Uomini	2135	612	1385	60	47	5	26
Tra i 30 e i 50 anni	1031	408	473	28	21	20	81
Donne	638	252	303	13	9	17	44
Uomini	393	156	170	15	12	3	37
Oltre i 50 anni	134	87	32	2	1	2	10
Donne	101	63	28	0	1	1	8
Uomini	33	24	4	2	0	1	2
Totale dipendenti	5732	1726	3513	132	147	45	169
Totale donne	3171	934	1954	55	88	36	104
Totale uomini	2561	792	1559	77	59	9	65

Uscite	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Sotto i 30 anni	4567	2449	4341	2388	226	61
Donne	2432	1377	2284	1333	148	44
Uomini	2135	1072	2057	1055	78	17
Tra i 30 e i 50 anni	1031	690	909	524	122	166
Donne	638	436	568	333	70	103
Uomini	393	254	341	191	52	63
Oltre i 50 anni	134	106	121	91	13	15
Donne	101	66	91	57	10	9
Uomini	33	40	30	34	3	6
Totale dipendenti	5732	3245	5371	3003	361	242
Totale donne	3171	1879	2943	1723	228	156
Totale uomini	2561	1366	2428	1280	133	86

GRI 401-1 TASSO DI TURNOVER PER FASCIA D'ETÀ E GENERE							
Tassi di turnover (espresso in %) per genere e fascia d'età	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Tasso turnover complessivo	144,06	106,30	203,99	119,72	192,61	46,15	50,13
Tasso di turnover in entrata	79,67	60,39	111,72	57,75	109,09	21,43	28,01
Donne	71,63	51,92	103,13	52,94	103,92	24,76	27,61
Uomini	92,94	76,67	124,85	62,16	116,22	16,88	28,62
Sotto i 30 anni	131,35	139,20	132,29	71,01	134,43	60,00	106,86
Donne	121,70	125,91	122,40	67,21	133,33	70,59	109,38
Uomini	144,82	157,87	146,31	74,03	136,00	37,50	102,63
Tra i 30 e i 50 anni	33,75	26,30	55,65	35,29	60,00	12,12	18,74
Donne	31,84	24,80	54,57	37,14	38,46	14,06	15,51
Uomini	37,72	29,74	57,76	33,33	89,47	8,57	25,00
Oltre i 50 anni	15,37	13,46	53,13	14,29	11,11	20,69	9,36
Donne	17,78	15,05	82,35	0,00	0,00	20,83	10,75
Uomini	11,43	10,00	20,00	100,00	20,00	20,59	8,18
Tasso di turnover in uscita	64,40	45,92	92,28	61,97	83,52	24,73	22,12
Donne	57,20	37,77	84,88	53,92	86,27	34,29	22,61
Uomini	76,29	61,59	103,59	69,37	79,73	11,69	21,38
Sotto i 30 anni	103,89	100,74	107,93	73,91	102,46	92,00	76,47
Donne	94,93	86,69	99,33	68,85	108,33	105,88	81,25
Uomini	116,41	120,47	120,12	77,92	94,00	62,50	68,42
Tra i 30 e i 50 anni	30,33	23,02	49,48	41,18	46,67	20,20	17,65
Donne	27,79	20,42	47,79	37,14	34,62	26,56	14,52
Uomini	35,63	29,00	52,80	45,45	63,16	8,57	23,72
Oltre i 50 anni	12,12	11,37	50,00	28,57	11,11	3,45	4,93
Donne	14,72	12,00	82,35	0,00	25,00	4,17	8,60
Uomini	7,86	10,00	13,33	200,00	0,00	2,94	1,82

Tassi di turnover (espresso in %) per genere e fascia d'età	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Tasso turnover complessivo	144,06	106,67	154,48	113,91	71,84	61,63
Tasso di turnover in entrata	79,67	63,47	85,44	67,51	39,66	38,37
Donne	71,63	58,81	76,11	61,45	38,83	41,53
Uomini	92,94	71,37	101,10	77,96	40,88	33,57
Sotto i 30 anni	131,35	108,26	132,29	108,41	115,66	105,99
Donne	121,70	102,19	122,04	102,09	116,34	103,52
Uomini	144,82	117,42	146,49	117,79	114,58	110,67
Tra i 30 e i 50 anni	33,75	26,49	36,55	26,82	20,73	25,20
Donne	31,84	25,58	34,94	25,06	16,79	27,78
Uomini	37,72	28,29	39,98	30,46	28,10	21,03
Oltre i 50 anni	15,37	11,32	16,51	12,57	11,85	7,08
Donne	17,78	12,84	18,94	14,02	12,40	7,55
Uomini	11,43	8,81	11,44	9,76	11,41	6,60
Tasso di turnover in uscita	64,40	43,20	69,04	46,40	32,17	23,27
Donne	57,20	39,77	60,34	42,03	34,18	24,92
Uomini	76,29	49,01	83,67	53,94	29,23	20,77
Sotto i 30 anni	103,89	68,58	104,68	71,20	90,76	28,11
Donne	94,93	64,14	94,81	66,48	96,73	30,99
Uomini	116,41	75,28	118,35	78,21	81,25	22,67
Tra i 30 e i 50 anni	30,33	22,96	32,51	21,89	20,23	27,17
Donne	27,79	21,87	29,85	20,61	17,81	27,25
Uomini	35,63	25,12	38,19	24,55	24,76	27,04
Oltre i 50 anni	12,12	11,32	14,47	12,57	4,81	7,08
Donne	14,72	11,30	16,11	11,92	8,26	8,49
Uomini	7,86	11,36	11,07	13,82	2,01	5,66

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

Il tasso di turnover in entrata è calcolato come rapporto

tra: (numero nuovi ingressi nell'anno/organico a tempo indeterminato e determinato al 31/12) *100.

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

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 403-9 NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI

Dati sugli infortuni dei dipendenti e contrattisti	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Numero di infortuni registrabili al 31 dicembre	653	170	150	7	24	22	280
Di cui, infortuni con conseguenze gravi (oltre 6 mesi di assenza dal lavoro)	13	2	9	0	0	0	2
Numero di decessi sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0

Dati sugli infortuni dei dipendenti e contrattisti	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Numero di infortuni registrabili al 31 dicembre	653	490	327	231	326	259
Di cui, infortuni con conseguenze gravi (oltre 6 mesi di assenza dal lavoro)	13	4	11	2	2	2
Numero di decessi sul lavoro	0	0	0	0	0	0

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

Tassi di infortunio per i dipendenti	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Giorni di infortunio	8.011	2.709	2.650	201	10	360	2.081
Totale ore lavorate	10.808.615	4.573.509	4.114.787	233.353	189.024	245.508	1.452.434
Tasso di infortunio	60,41	37,17	36,45	30,00	126,97	89,61	192,78
Tasso di gravità	0,74	0,59	0,64	0,86	0,05	1,47	1,43

Tassi di infortunio per i dipendenti	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Giorni di infortunio	8.011	5.199	5.560	3.879	2.451	1.320
Totale ore lavorate	10.808.615	8.588.590	8.921.649	7.028.736	1.886.966	1.559.854
Tasso di infortunio	60,41	57,05	36,65	32,87	172,76	166,04
Tasso di gravità	0,74	0,61	0,62	0,55	1,30	0,85

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

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

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

ORE DI FORMAZIONE TOTALI EROGATE AL 31.12

Ore di formazione erogate categoria di dipendente e per genere	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Totale dirigenti	243	0	0	0	180	35	28
Donne	94	0	0	0	60	20	14
Uomini	149	0	0	0	120	15	14
Totale Quadri	4.688	127	0	0	1.360	0	3.201
Donne	2.378	0	0	0	720	0	1.658
Uomini	2.310	127	0	0	640	0	1.543
Totale impiegati	35.478	967	0	52	6.950	160	27.349
Donne	21.554	530	0	16	4.150	110	16.748
Uomini	13.924	437	0	36	2.800	50	10.601
Totale Operai/Addetto ristorazione	279.000	58.240	211.788	7.094	50	30	1.798
Donne	155.886	32.486	119.808	2.549	50	18	975
Uomini	123.114	25.754	91.980	4.545	0	12	823
Totale	319.409	59.334	211.788	7.146	8.540	225	32.376
Totale donne	179.912	33.016	119.808	2.565	4.980	148	19.395
Totale uomini	139.497	26.318	91.980	4.581	3.560	77	12.981

Ore di formazione erogate categoria di dipendente e per genere	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Totale dirigenti	243	392	0	16	243	376
Donne	94	152	0	16	94	136
Uomini	149	240	0	0	149	240
Totale Quadri	4.688	3.163	127	446	4.561	2.717
Donne	2.378	1.705	0	28	2.378	1.677
Uomini	2.310	1.458	127	418	2.183	1.040
Totale impiegati	35.478	10.439	1.019	812	34.459	9.627
Donne	21.554	5.477	546	222	21.008	5.255
Uomini	13.924	4.962	473	590	13.451	4.372

Totale Operai/Addetto ristorazione	279.000	136.470	277.122	136.450	1.878	20
Donne	155.886	76.559	154.843	76.549	1.043	10
Uomini	123.114	59.911	122.279	59.901	835	10
Totale	319.409	150.464	278.268	137.724	41.141	12.740
Totale donne	179.912	83.893	155.389	76.815	24.523	7.078
Totale uomini	139.497	66.571	122.879	60.909	16.618	5.662

GRI 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE

Ore di formazione medie per categoria di dipendente e per genere	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Totale dirigenti	3,5	0,0	0,0	0,0	60,0	5,0	3,5
Donne	3,5	0,0	0,0	0,0	60,0	20,0	3,5
Uomini	3,5	0,0	0,0	0,0	60,0	2,5	3,5
Totale Quadri	57,2	2,8	0,0	0,0	40,0	0,0	57,2
Donne	61,4	0,0	0,0	0,0	40,0	0,0	61,4
Uomini	53,2	3,2	0,0	0,0	40,0	0,0	53,2
Totale impiegati	39,1	6,3	0,0	10,4	50,0	3,6	39,1
Donne	39,0	6,4	0,0	8,0	50,0	5,0	39,0
Uomini	39,1	6,2	0,0	12,0	50,0	2,3	39,1
Totale Operai/Addetti ristorazione	32,1	16,4	56,3	33,9	50,0	0,3	32,1
Donne	27,9	13,6	52,4	25,2	50,0	0,2	27,9
Uomini	39,2	22,0	62,2	42,1	0,0	0,3	39,2
Totale	39,5	15,8	55,6	33,4	48,2	1,2	39,5
Totale donne	39,2	13,4	52,0	24,9	48,3	1,4	39,2
Totale uomini	39,9	20,5	61,1	41,3	48,1	1,0	39,9

Ore di formazione medie per categoria di dipendente e per genere	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Totale dirigenti	3,5	19,6	0,0	1,8	13,5	34,2
Donne	3,5	22,7	0,0	0,0	15,7	22,7
Uomini	3,5	18,3	0,0	1,8	12,4	48,0
Totale Quadri	57,2	22,6	2,2	9,5	45,2	29,2
Donne	61,4	28,4	0,0	7,0	45,7	29,9
Uomini	53,2	18,2	2,5	9,7	44,6	28,1
Totale impiegati	39,1	10,8	5,4	5,3	39,0	11,9
Donne	39,0	9,7	5,5	2,8	39,3	10,9
Uomini	39,1	12,3	5,3	7,8	38,5	13,5
Totale Operai/Addetti ristorazione	32,1	21,4	36,9	22,4	10,6	0,2
Donne	27,9	18,7	32,6	19,4	9,4	0,1
Uomini	39,2	26,2	44,4	27,7	12,7	0,2
Totale	39,5	20,0	35,8	21,8	34,9	12,3
Totale donne	39,2	17,8	32,0	19,1	34,9	11,3
Totale uomini	39,9	23,9	42,4	26,6	34,9	13,7

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	CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2023			2023			2023		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	4	4	0	3	3	0	0	0
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	0	2	2	0	0	0
età superiore ai 50 anni	0	4	4	0	1	1	0	0	0
Quadri	6	40	46	2	11	13	0	0	0
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	4	17	21	2	4	6	0	0	0
età superiore ai 50 anni	2	23	25	0	7	7	0	0	0
Impiegati	83	70	153	14	12	26	2	3	5
età inferiore ai 30 anni	20	10	30	6	4	10	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	45	43	88	8	7	15	2	3	5
età superiore ai 50 anni	18	17	35	0	1	1	0	0	0
Operai	2.384	1.172	3.556	2.286	1.479	3.765	100	108	208
età inferiore ai 30 anni	694	498	1.192	1628	1149	2.777	61	77	138
tra i 30 e i 50 anni	1.185	478	1.663	624	309	933	33	30	63
età superiore ai 50 anni	505	196	701	34	21	55	6	1	7
Totale	2.473	1.286	3.759	2.302	1.505	3.807	102	111	213
età inferiore ai 30 anni	714	508	1.222	1.634	1.153	2.787	61	77	138
tra i 30 e i 50 anni	1.234	538	1.772	634	322	956	35	33	68
età superiore ai 50 anni	525	240	765	34	30	64	6	1	7

Personale assunto a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	BAGEL FACTORY			RAILREST			MOMENTUM SERVICES		
	2023			2023			2023		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	1	2	3	1	6	7	4	4	8
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	1	0	1	0	1	1	3	1	4
età superiore ai 50 anni	0	2	2	1	5	6	1	3	4
Quadri	18	16	34	7	4	11	27	29	56
età inferiore ai 30 anni	6	5	11	0	0	0	0	3	3
tra i 30 e i 50 anni	8	9	17	6	2	8	14	14	28
età superiore ai 50 anni	4	2	6	1	2	3	13	12	25
Impiegati	83	56	139	22	22	44	429	271	700
età inferiore ai 30 anni	66	45	111	1	1	2	64	35	99
tra i 30 e i 50 anni	17	10	27	11	13	24	286	141	427
età superiore ai 50 anni	0	1	1	10	8	18	79	95	174
Operai	0	0	0	75	45	120	0	0	0
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	16	7	23	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	47	21	68	0	0	0
età superiore ai 50 anni	0	0	0	12	17	29	0	0	0
Totale	102	74	176	105	77	182	460	304	764
età inferiore ai 30 anni	72	50	122	17	8	25	64	38	102
tra i 30 e i 50 anni	26	19	45	64	37	101	303	156	459
età superiore ai 50 anni	4	5	9	24	32	56	93	110	203

Personale assunto a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	TOTALE GRUPPO					
	2023			2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	6	19	25	6	14	20
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	1	0	1
tra i 30 e i 50 anni	4	4	8	4	5	9
età superiore ai 50 anni	2	15	17	1	9	10

Quadri	60	100	160	60	80	140
età inferiore ai 30 anni	6	8	14	4	4	8
tra i 30 e i 50 anni	34	46	80	38	36	74
età superiore ai 50 anni	20	46	66	18	40	58
Impiegati	633	434	1.067	563	404	967
età inferiore ai 30 anni	157	95	252	133	72	205
tra i 30 e i 50 anni	369	217	586	342	237	579
età superiore ai 50 anni	107	122	229	88	95	183
Operai	4.845	2.804	7.649	4.095	2.290	6.385
età inferiore ai 30 anni	2.399	1.731	4.130	2.003	1.344	3.347
tra i 30 e i 50 anni	1.889	838	2.727	1.615	738	2.353
età superiore ai 50 anni	557	235	792	477	208	685
Totale	5.544	3.357	8.901	4.724	2.788	7.512
età inferiore ai 30 anni	2.562	1.834	4.396	2.141	1.420	3.561
tra i 30 e i 50 anni	2.296	1.105	3.401	1.999	1.016	3.015
età superiore ai 50 anni	686	418	1.104	584	352	936

Personale assunto a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età

TOTALE SOCIETÀ ITALIANE

	2023			2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	0	7	7	0	9	9
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	2	2	0	3	3
età superiore ai 50 anni	0	5	5	0	6	6
Quadri	8	51	59	4	43	47
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	1	1
tra i 30 e i 50 anni	6	21	27	3	15	18
età superiore ai 50 anni	2	30	32	1	27	28
Impiegati	99	85	184	80	80	160
età inferiore ai 30 anni	26	14	40	17	11	28
tra i 30 e i 50 anni	55	53	108	47	50	97
età superiore ai 50 anni	18	18	36	16	19	35

Operai	4.770	2.759	7.529	4.014	2.242	6.256
età inferiore ai 30 anni	2.383	1.724	4.107	1.982	1.333	3.315
tra i 30 e i 50 anni	1.842	817	2.659	1.571	715	2.286
età superiore ai 50 anni	545	218	763	461	194	655
Totale	4.877	2.902	7.779	4.098	2.374	6.472
età inferiore ai 30 anni	2.409	1.738	4.147	1.999	1.345	3.344
tra i 30 e i 50 anni	1.903	893	2.796	1.621	783	2.404
età superiore ai 50 anni	565	271	836	478	246	724

Personale assunto a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età

TOTALE SOCIETÀ ESTERE

	2023			2022		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Dirigenti	6	12	18	6	5	11
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	1	0	1
tra i 30 e i 50 anni	4	2	6	4	2	6
età superiore ai 50 anni	2	10	12	1	3	4
Quadri	52	49	101	56	37	93
età inferiore ai 30 anni	6	8	14	4	3	7
tra i 30 e i 50 anni	28	25	53	35	21	56
età superiore ai 50 anni	18	16	34	17	13	30
Impiegati	534	349	883	483	324	807
età inferiore ai 30 anni	131	81	212	116	61	177
tra i 30 e i 50 anni	314	164	478	295	187	482
età superiore ai 50 anni	89	104	193	72	76	148
Operai	75	45	120	81	48	129
età inferiore ai 30 anni	16	7	23	21	11	32
tra i 30 e i 50 anni	47	21	68	44	23	67
età superiore ai 50 anni	12	17	29	16	14	30
Totale	667	455	1.122	626	414	1.040
età inferiore ai 30 anni	153	96	249	142	75	217
tra i 30 e i 50 anni	393	212	605	378	233	611
età superiore ai 50 anni	121	147	268	106	106	212

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO

Composizione del C.d.A. per genere e fascia d'età	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0	0
Donne	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	0	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	13	0	2	0	1	6	4
Donne	4	0	0	0	1	0	3
Uomini	9	0	2	0	0	6	1
Oltre i 50 anni	12	4	1	0	2	1	4
Donne	1	0	0	0	0	0	1
Uomini	11	4	1	0	2	1	3
Totale	25	4	3	0	3	7	8
Totale donne	5	0	0	0	1	0	4
Totale uomini	20	4	3	0	2	7	4

Composizione del C.d.A. per genere e fascia d'età	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Sotto i 30 anni	0	2	0	1	0	1
Donne	0	2	0	1	0	1
Uomini	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	13	11	2	1	11	10
Donne	4	3	0	0	4	3
Uomini	9	8	2	1	7	7
Oltre i 50 anni	12	14	5	5	7	9
Donne	1	1	0	0	1	1
Uomini	11	13	5	5	6	8
Totale	25	27	7	7	18	20
Totale donne	5	6	0	1	5	5
Totale uomini	20	21	7	6	13	15

MATERIALI								
GRI 301-1 MATERIALI UTILIZZATI PER PESO O VOLUME; GRI 301-2 MATERIALI UTILIZZATI CHE PROVENGONO DA RICICLO								
Materiali utilizzati per produrre e confezionare i prodotti (Kg)	U.M.	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE RESTAURANT	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
		2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Totale Carta	Kg	630.768	158.217	329.592	4.199	30.398	31.855	76.507
Carta FSC misto carta riciclata	Kg	277.279	36.955	163.752	66	-	-	76.507
Carta FSC	Kg	67.694	51.077	-	2.866	-	13.751	-
Carta riciclata	Kg	122.353	11.949	100.000	29	10.375	-	-
Carta vergine	Kg	163.441	58.236	65.840	1.238	20.023	18.104	-
Totale Plastica	Kg	231.414	80.114	13.200	196	8.550	17.767	111.587
Plastica PET	Kg	168.628	68.166	11.200	196	5.305	3.461	80.299
Plastica R-PET	Kg	62.786	11.948	2.000	-	3.245	14.306	31.288
Altri materiali	Kg	1.486.112	380.113	803.300	114.480	2.556	-	185.663
Bioplastica CPLA	Kg	28.946	22.779	-	116	-	-	6.051
Vetro	Kg	1.371.687	346.021	790.000	114.140	-	-	121.525
Alluminio	Kg	85.480	11.313	13.300	224	2.556	-	58.087
Totale	Kg	2.348.294	618.444	1.146.092	118.876	41.504	49.622	373.756
da fonti rinnovabili	Kg	373.919	110.810	163.752	3.048	-	13.751	82.558
da riciclo	Kg	462.419	60.852	265.752	95	13.620	14.306	107.794
materie prime vergini	Kg	1.789.235	483.736	880.340	115.799	27.884	21.565	259.911

Materiali utilizzati per produrre e confezionare i prodotti (Kg)	U.M.	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
		2023	2022	2023	2022	2023	2022
Totale Carta	Kg	630.768	857.019	492.008	741.928	138.760	115.091
Carta FSC misto carta riciclata	Kg	277.279	196.081	200.773	138.657	76.507	57.424
Carta FSC	Kg	67.694	370.584	53.943	363.980	13.751	6.604
Carta riciclata	Kg	122.353	43.460	111.978	34.371	10.375	9.089
Carta vergine	Kg	163.441	246.895	125.314	204.921	38.127	41.974
Totale Plastica	Kg	231.414	328.229	93.511	213.632	137.904	114.597
Plastica PET	Kg	168.628	247.628	79.563	194.924	89.065	52.704
Plastica R-PET	Kg	62.786	80.601	13.948	18.708	48.839	61.893

Altri materiali	Kg	1.486.112	2.804.459	1.297.893	1.551.824	188.219	1.252.635
Bioplastica CPLA	Kg	28.946	45.374	22.895	26.897	6.051	18.477
Vetro	Kg	1.371.687	1.710.345	1.250.161	1.505.059	121.525	205.286
Alluminio	Kg	85.480	1.048.740	24.837	19.868	60.643	1.028.872
Totale	Kg	2.348.294	3.989.708	1.883.412	2.507.385	464.882	1.482.323
da fonti rinnovabili	Kg	373.919	612.040	277.610	529.535	96.309	82.505
da riciclo	Kg	462.419	320.142	326.699	191.736	135.720	128.406
materie prime vergini	Kg	1.789.235	3.253.608	1.479.876	1.924.772	309.360	1.328.836

ENERGIA

I dati dei consumi energetici comprendono, oltre alle sedi, 387 centri di costo (118 Chef Express, 242 Roadhouse, 15 C&P e 12 Bagel Factory) su un totale di 401 nel 2023 e 348 centri di costo (118 Chef Express, 212 Roadhouse, 14 C&P e 4 Bagel Factory) su un totale di 376 nel 2022.

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

Consumi energetici del Gruppo (GJ)	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST	MOMENTUM SERVICES
	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
Gasolio per impianti	2.480	2.480	0	0	0	0	0
GPL per impianti	220	220	0	0	0	0	0
Metano per impianti	64.037	2.367	61.669	0	0	0	0
Consumi gasolio del parco auto aziendale (ad uso promiscuo)	6.919	3.346	3.298	52	0	223	0
Consumi benzina del parco auto aziendale (ad uso promiscuo)	1.760	711	1.021	27	0	0	0
Teleriscaldamento	1.241	0	1.241	0	0	0	0
Energia elettrica	304.394	162.521	131.599	8.895	1.379	0	0
di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	254.643	125.127	128.325	820	371	0	0
di cui acquistata senza Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	45.908	36.824	0	8.075	1.008	0	0
di consumata dai propri impianti fotovoltaici	3.843	569	3.274	0	0	0	0
Totale consumi energetici	381.050	171.645	198.829	8.974	1.379	223	0
KPI intensità energetica media su fatturato (moltiplicato per 1.000.000)	1,33	3,65	3,66	41,69	27,06	\	\

Consumi energetici del Gruppo (GJ)	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Gasolio per impianti	2.480	2.571	2.480	2.571	0	0
GPL per impianti	220	311	220	311	0	0
Metano per impianti	64.037	68.805	64.037	68.805	0	0
Consumi gasolio del parco auto aziendale (ad uso promiscuo)	6.919	6.554	6.696	6.451	223	103
Consumi benzina del parco auto aziendale (ad uso promiscuo)	1.760	292	1.760	292	0	0

Teleriscaldamento	1.241	0	1.241	0	0	0
Energia elettrica	304.394	288.053	303.015	287.729	1.379	324
<i>di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili</i>	254.643	283.832	254.272	283.721	371	111
<i>di cui acquistata senza Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili</i>	45.908	213	44.900	0	1.008	213
<i>di consumata dai propri impianti fotovoltaici</i>	3.843	4.007	3.843	4.007	0	0
Totale consumi energetici	381.050	366.587	379.448	366.160	1.602	427
KPI intensità energetica media su fatturato (moltiplicato per 1.000.000)	1,33	1,81	1,54	2,00	\	\

FATTORI DI CONVERSIONE					
Fattori di conversione	U.M.	2023	2022	FONTE	
Gasolio per impianti	GJ/L	0,035953547	0,035953547	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"	
GPL per impianti	GJ/L	0,024336770	0,024336770	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"	
Metano per impianti	GJ/m3	0,035280900	0,035884830	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"	
Gasolio per auto	GJ/L	0,035927437	0,035927437	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"	
Benzina per auto	GJ/L	0,032479931	0,032479931	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"	
Energia elettrica	GJ/kWh	0,0036	0,0036	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"	

Per convertire i consumi di gasolio (per impianti e per auto), GPL e benzina da litri in Giga Joule, così come i consumi di metano da metri cubi in GJ e i consumi di energia elettrica da kWh in GJ, sono stati utilizzati i valori riportati dal

Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali (DEFRA) del governo del Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento.

EMISSIONI						
GRI 305-1 EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE						
SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE DEL GRUPPO	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	RAILREST	
	2023	2023	2023	2023	2023	
tCO ₂ da consumi di gasolio per impianti	190,05	190,05	0	0	0	
tCO ₂ da consumi di GPL per impianti	14,05	14,05	0	0	0	
tCO ₂ da consumi di Metano per impianti	3.699,79	136,78	3.563,01	0	0	
tCO ₂ e da consumi di gasolio per auto aziendali	484,04	233,98	230,58	3,63	15,85	
tCO ₂ e da consumi di benzina per auto aziendali	113,63	45,93	65,94	1,76	0	
tCO ₂ e da consumi di F-GAS	2.952,39	2.155,15	790,40	6,84	0	
Totale emissioni SCOPE 1	7.453,96	2.775,94	4.649,94	12,23	15,85	

SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE DEL GRUPPO	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
tCO ₂ da consumi di gasolio per impianti	190,05	197,26	190,05	197,26	0	0
tCO ₂ da consumi di GPL per impianti	14,05	19,92	14,05	19,92	0	0
tCO ₂ da consumi di Metano per impianti	3.699,79	3.864,97	3.699,79	3.864,97	0	0
tCO ₂ e da consumi di gasolio per auto aziendali	484,04	482,53	468,19	459,31	15,85	7,37
tCO ₂ e da consumi di benzina per auto aziendali	113,63	19,41	113,63	19,41	0	0
tCO ₂ e da consumi di F-GAS	2.952,39	1.989,35	2.952,39	1.989,35	0	0
Totale emissioni SCOPE 1	7.453,96	6.573,44	7.438,10	6.550,23	15,85	7,37

I dati delle emissioni di CO₂ derivanti dai consumi di gasolio (per impianti e per auto), GPL, benzina e metano sono calcolati sulla base di fattori emissivi riportati dal Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali

(DEFRA) del governo del Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento. I valori delle emissioni CO₂ equivalenti da perdite di gas refrigeranti sono stati calcolati sulla base dei GWP riportati dal DEFRA per i rispettivi anni di riferimento.

GRI 305-2 EMISSIONI INDIRETTE, DA CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA ALL'ESTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE ED EMISSIONI INDIRETTE EVITATE GRAZIE ALL'ACQUISTO DI ENERGIA CERTIFICATA RINNOVABILE CON GARANZIE D'ORIGINE E PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA DA IMPIANTO FOTOVOLTAICO

SCOPE 2 - EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA DEL GRUPPO E TELERISCALDAMENTO	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY
	2023	2023	2023	2023	2023
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Location - Based)	27.610,11	14.906,15	11.811,14	818,74	74,08
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Market - Based)	5.799,97	4.676,18	0,00	1.025,46	98,34
tCO ₂ Totale emissioni SCOPE 2 da teleriscaldamento	61,95	0,00	61,95	0	0

SCOPE 2 - EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA DEL GRUPPO E TELERISCALDAMENTO	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Location - Based)	27.610,11	24.200,70	27.536,03	24.183,31	74,08	17,39
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Market - Based)	5.799,97	20,75	5.701,63	0	98,34	20,75
tCO ₂ Totale emissioni SCOPE 2 da teleriscaldamento	61,95	0,00	61,95	0	0	0

Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2

TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 DEL GRUPPO	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY	RAILREST
	2023	2023	2023	2023	2023	2023
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	35.126,01	17.682,09	16.523,02	830,97	74,08	15,85
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	13.315,88	7.452,12	4.711,88	1.037,68	98,34	15,85
KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)	4,65	15,86	8,68	481,99	192,96	63,92

TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 DEL GRUPPO	TOTALE GRUPPO		TOTALE SOCIETÀ ITALIANE		TOTALE SOCIETÀ ESTERE	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	35.126,01	30.749,39	35.036,08	30.733,54	89,93	24,75
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	13.315,88	6.566,08	13.201,69	6.550,23	114,19	28,11
KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)	4,65	3,25	5,37	3,58	18,02	47,77

Emissioni evitate

TOTALE tCO ₂ EVITATE GRAZIE ALL'UTILIZZO DI ENERGIA RINNOVABILE (Market-Based) DAL GRUPPO	TOTALE GRUPPO	CHEF EXPRESS	ROADHOUSE	C&P	BAGEL FACTORY
	2023	2023	2023	2023	2023
tCO ₂ evitata per acquisto di energia certificata con Garanzia d'Origine	32.325,07	15.889,33	16.295,42	104,14	36,18
tCO ₂ evitata grazie alla produzione da impianti fotovoltaici	488,06	72,29	415,77	0	0

TOTALE tCO ₂ EVITATE GRAZIE ALL'UTILIZZO DI ENERGIA RINNOVABILE (Market-Based) DAL GRUPPO	TOTALE GRUPPO	TOTALE SOCIETÀ ITALIANE	TOTALE SOCIETÀ ESTERE			
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
tCO ₂ evitata per acquisto di energia certificata con Garanzia d'Origine	32.325,07	35.993,80	32.288,89	35.982,97	36,18	10,83
tCO ₂ evitata grazie alla produzione da impianti fotovoltaici	488,06	508,24	488,06	508,24	0	0
KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)	4,65	3,25	5,37	3,58	\	\

Il calcolo delle emissioni per acquisto dell'energia elettrica con metodo Location-Based si basa sui fattori emissivi pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) per l'Italia e dal Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali (DEFRA) del governo del Regno Unito per il Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento. Le emissioni SCOPE 2 Market-Based e le emissioni evitate ottenute secondo il metodo Market-Based sono calcolate

sulla base dei fattori emissivi pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) "European Residual Mixes" per l'Italia e per il Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento. Le emissioni SCOPE 2 Market-based per il perimetro Italia nel 2022 sono pari a zero, in quanto la totalità dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine, nel 2023 invece sono presenti.

Fattori di emissione

Fattori di emissione	U.M.	2023	2022	Fonte
Gasolio	tCO ₂ /l	0,002755409	0,002758570	DEFRA
GPL	tCO ₂ /l	0,001557128	0,001557090	DEFRA
Metano	tCO ₂ /m ³	0,002038390	0,002015740	DEFRA
Energia elettrica Location Based - ITA	tCO ₂ /kWh	0,000331347	0,000306850	AIB
Energia elettrica Market Based - ITA	tCO ₂ /kWh	0,000457149	0,000456570	AIB
Energia elettrica Location Based - UK	tCO ₂ /kWh	0,000207074	0,000193380	DEFRA
Energia elettrica Market Based - UK	tCO ₂ /kWh	0,000365148	0,000351170	AIB
Teleriscaldamento	tCO ₂ /kWh	0,000179647	\	DEFRA
Gasolio per autotrazione	tCO ₂ /l	0,002512064	0,002557840	DEFRA
Benzina per autotrazione	tCO ₂ /l	0,002097473	0,002161850	DEFRA
F-GAS R32	tCO ₂ e/kg	675,0	675,0	DEFRA

F-GAS R134A	tCO ₂ e/kg	1.430,0	1.430,0	DEFRA
F-GAS R404A	tCO ₂ e/kg	3.922,0	3.922,0	DEFRA
F-GAS R407C	tCO ₂ e/kg	1.774,0	1.774,0	DEFRA
F-GAS R410A	tCO ₂ e/kg	2.088,0	2.088,0	DEFRA
F-GAS R448A	tCO ₂ e/kg	1.387,0	1.387,0	http://generalgas.it/userfiles/2016/12/27/tabella-fgas.pdf
F-GAS R449A	tCO ₂ e/kg	1.397,0	1.397,0	http://generalgas.it/userfiles/2016/12/27/tabella-fgas.pdf
F-GAS R452A	tCO ₂ e/kg	2.141,0	2.141,0	http://generalgas.it/userfiles/2016/12/27/tabella-fgas.pdf
F-GAS R422D	tCO ₂ e/kg	2.729,0	2.729,0	DEFRA

RIFIUTI

I dati sui rifiuti prodotti sono frutto di una metodologia di stima, utilizzata al fine di riportare dei dati maggiormente rappresentativi dei reali volumi prodotti dalle Società. La stima, basandosi sui dati raccolti direttamente disponibili, proporziona i volumi di rifiuti prodotti da ogni singolo Punto Vendita in base alla superficie (per Chef Express e C&P) e al fatturato (per Roadhouse).

I dati sui rifiuti riguardano esclusivamente le Società con sede in Italia, in quanto Bagel Factory e le Società *on board train* (Momentum e Railrest) non gestiscono direttamente i rifiuti.

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

Rifiuti prodotti, per tipologia di rifiuto (CER) (Kg)	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
020304 - Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione	18.553	0	0	18.553	0	0	0	0	0	0	0	0
130205 - Oli esausti	129.322	107.800	65.000	7.330	0	0	109.090	107.800	65.000	12.902	0	0
150101 - Imballaggi di Carta e Cartone	2.793.513	2.172.963	1.647.067	799.062	588.163	619.867	1.944.800	1.540.000	992.000	49.651	44.800	35.200
150102 - Imballaggi di Plastica	1.152.941	903.762	646.446	205.473	151.242	159.394	934.700	741.000	478.000	12.768	11.520	9.051
150103 - Imballaggi in legno	33.037	19.883	20.692	30.200	17.323	18.680	0	0	0	2.837	2.560	2.011
150104 - Imballaggi metallici	16.518	9.942	10.346	15.100	8.662	9.340	0	0	0	1.419	1.280	1.006
150106 - Imballaggi materiali misti	541.194	570.071	585.998	541.194	570.071	585.998	0	0	0	0	0	0
150107 - Imballaggi di Vetro	218.241	162.762	168.446	205.473	151.242	159.394	0	0	0	12.768	11.520	9.051
200108 - Rifiuti biodegradabili da cucine e mense	712.538	553.931	433.878	251.134	184.851	194.815	445.800	355.000	228.000	15.605	14.080	11.063
200301 - Rifiuti urbani non differenziati	4.052.074	3.633.167	3.498.262	2.938.888	2.655.985	2.816.333	1.038.000	822.000	560.000	75.187	155.182	121.929
160211* - Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	290	0	0	290	0	0	0	0	0	0	0	0
160214 - Apparecchiature fuori uso, diverse dalla voce 160209 alla 160213	325	0	0	325	0	0	0	0	0	0	0	0

170604 - Materiali isolanti, diversi da quelli di cui alle voci 170601 e 170603	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
200307 - Rifiuti ingombranti	525	0	0	525	0	0	0	0	0	0	0	0
200121 - Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
160213 - Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da 160201 a 160212	300	0	0	300	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	9.669.377	8.134.281	7.076.133	5.013.851	4.327.538	4.563.821	4.472.390	3.565.800	2.323.000	183.136	240.943	189.312
KPI intensità produzione rifiuti su fatturato	0,015	0,015	0,021	0,012	0,013	0,021	0,020	0,019	0,021	0,015	0,023	0,039

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

Rifiuti destinati a riciclo, recupero o riuso (Kg)	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Totale rifiuti destinati a riciclo, recupero o riuso	5.584.998	4.501.114	3.577.871	2.055.561	1.671.553	1.747.488	3.434.390	2.743.800	1.763.000	95.047	85.761	67.383
Di cui destinati a riciclo	4.323.340	3.377.112	2.557.996	1.255.307	916.631	966.675	2.988.590	2.388.800	1.535.000	79.442	71.681	56.320
<i>Pericolosi</i>	109.090	107.800	65.000	0	0	0	109.090	107.800	65.000	0	0	0
<i>Non pericolosi</i>	4.214.250	3.269.312	2.492.996	1.255.307	916.631	966.675	2.879.500	2.281.000	1.470.000	79.442	71.681	56.320
Di cui destinati a recupero	1.261.658	1.124.002	1.019.876	800.254	754.922	780.813	445.800	355.000	228.000	15.605	14.080	11.063
<i>Pericolosi</i>	595	0	0	595	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Non pericolosi</i>	1.261.063	1.124.002	1.019.876	799.659	754.922	780.813	445.800	355.000	228.000	15.605	14.080	11.063

GRI 306-5 RIFIUTI DESTINATI A INCENERIMENTO O DISCARICA

Rifiuti destinati a incenerimento o discarica (Kg)	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Totale rifiuti destinati incenerimento o discarica	4.071.476	3.633.167	3.498.262	2.958.290	2.655.985	2.816.333	1.038.000	822.000	560.000	75.187	155.182	121.929
Di cui destinati a incenerimento	1.446.756	1.349.361	1.410.366	1.410.666	1.274.873	1.351.840	0	0	0	36.090	74.488	58.526
<i>Pericolosi</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Non pericolosi</i>	1.446.756	1.349.361	1.410.366	1.410.666	1.274.873	1.351.840	0	0	0	36.090	74.488	58.526
Di cui conferiti in discarica	2.624.721	2.283.807	2.087.896	1.547.624	1.381.112	1.464.493	1.038.000	822.000	560.000	39.097	80.695	63.403
<i>Pericolosi</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Non pericolosi</i>	2.624.721	2.283.807	2.087.896	1.547.624	1.381.112	1.464.493	1.038.000	822.000	560.000	39.097	80.695	63.403

Totale rifiuti, per metodo di smaltimento

Rifiuti per metodo di smaltimento (Kg)	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Totale rifiuti pericolosi e non pericolosi	9.656.475	8.134.281	7.076.133	5.013.851	4.327.538	4.563.821	4.472.390	3.565.800	2.323.000	170.234	240.943	189.312
di cui avviati a riciclo	4.323.340	3.377.112	2.557.996	1.255.307	916.631	966.675	2.988.590	2.388.800	1.535.000	79.442	71.681	56.320
<i>di cui avviati a recupero</i>	1.261.658	1.124.002	1.019.876	800.254	754.922	780.813	445.800	355.000	228.000	15.605	14.080	11.063
<i>di cui avviati a inceneritore</i>	1.446.756	1.349.361	1.410.366	1.410.666	1.274.873	1.351.840	0	0	0	36.090	74.488	58.526
di cui avviati in discarica	2.624.721	2.283.807	2.087.896	1.547.624	1.381.112	1.464.493	1.038.000	822.000	560.000	39.097	80.695	63.403

GRI Content Index

Dichiarazione d'uso	Chef Express S.p.A. ha presentato una rendicontazione con riferimento agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2023
Utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	Non presenti al momento dell'approvazione del presente Bilancio

INFORMATIVA	UBICAZIONE
GRI 2 - INFORMATIVA GENERALE - VERSIONE 2021	
L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE	
2-1 Dettagli organizzativi	Cap. 1 par. <i>Una storia di grandi successi, Struttura societaria, I numeri chiave di Chef Express e delle sue controllate</i> Nota Metodologica
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
2-4 Revisione delle informazioni	Non presente
2-5 Assurance esterna	Il presente report non è stato sottoposto ad assurance esterna
ATTIVITÀ E LAVORATORI	
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Cap. 1 par. <i>Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale, I numeri chiave di Chef Express e delle sue controllate, I brand</i> Cap. 2 par. <i>Sviluppo del business</i> Cap. 4 par. <i>Efficienza, qualità e sinergie virtuose: la relazione con i fornitori</i>
2-7 Dipendenti	Cap. 3 par. <i>L'organico</i> Annex par. <i>Informativa generale</i>
2-8 Lavoratori non dipendenti	Cap. 3 par. <i>L'organico</i> Annex par. <i>Informativa generale</i>
GOVERNANCE	
2-9 Struttura e composizione della governance	Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i> Annex par. <i>Diversità e pari opportunità</i>
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	I membri e il Presidente del CdA sono eletti dall'assemblea dei soci sulla base di requisiti di professionalità e onorabilità Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
2-11 Presidente del massimo organo di governo	Il Presidente del CdA ricopre il ruolo di Direttore Amministrativo nel rispetto delle politiche aziendali che regolano i conflitti di interesse all'interno dell'Organizzazione Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Nota metodologica <i>La Strategia di Sostenibilità</i> Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Il CdA delega la gestione degli impatti ESG mediante procure institorie alla funzione Quality & ESG Officer e a dirigenti per specifico ambito di competenza

2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Il CdA delega la responsabilità della revisione e dell'approvazione delle informazioni al Chief Quality & ESG Officer
2-15 Conflitti d'interesse	Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
2-16 Comunicazione delle criticità	Non sono emerse criticità rilevanti nel corso dell'anno 2023 Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI	
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder La Strategia di Sostenibilità
2-23 Impegno in termini di policy	Lettera agli Stakeholder La Strategia di Sostenibilità
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Al 31.12.2023 non vi sono politiche che esplicitino organicamente gli impegni in termini di sostenibilità; tuttavia, Chef Express, ha intrapreso un percorso di formalizzazione di tali obiettivi e di predisposizione di un Piano Strategico di sostenibilità integrato con il Piano Industriale
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Al 31.12.2023 non sono presenti processi formalizzati per rimediare a eventuali impatti negativi, tuttavia Chef Express, ha intrapreso un percorso di sostenibilità che porterà all'implementazione di meccanismi di mitigazione degli stessi
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	La Strategia di Sostenibilità Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
2-28 Appartenenza ad associazioni	Cap. 1 par. <i>I numeri chiave di Chef Express e delle sue controllate</i>
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Nota metodologica
2-30 Contratti collettivi	Il 100% dei dipendenti delle società comprese nel perimetro del presente Bilancio è coperto da accordi collettivi nazionali, ad eccezione dei dipendenti delle società che operano a marchio Bagel Factory
GRI 3 - TEMI MATERIALI - VERSIONE 2021	
INFORMATIVE SUI TEMI MATERIALI	
3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Nota metodologica
3-2 Elenco di temi materiali	Nota metodologica
201: PERFORMANCE ECONOMICA - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 2 La performance economica
201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 2 par. <i>Valore economico generato e distribuito</i>
205: ANTICORRUZIONE - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di alcun genere legati alla corruzione che coinvolgessero direttamente o indirettamente Chef Express
206: COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>

206-1 Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Cap. 1 par. <i>Governance e compliance</i>
207: IMPOSTE - 2019	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 2 par. <i>Approccio alla fiscalità</i>
301: MATERIALI - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4 La gestione della catena di fornitura
301-1 Materiali utilizzati per peso e volume	Cap. 4 par. <i>Riciclati, biodegradabili e di origine vegetale: la scelta dei materiali per packaging e alimenti, Sostenibilità, trasparenza e tracciabilità: la selezione delle materie prime alimentari</i> Annex par. <i>Materiali</i>
301-2 Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Cap. 4 par. <i>Riciclati, biodegradabili e di origine vegetale: la scelta dei materiali per packaging e alimenti</i>
301-3 Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	Annex par. <i>Materiali</i>
302: ENERGIA - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 7 par. <i>Efficienza energetica</i>
302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Cap. 7 par. <i>Efficienza energetica</i>
302-3 Intensità energetica	Annex par. <i>Energia</i>
305: EMISSIONI - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 7 par. <i>Emissioni</i>
305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	
305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 7 par. <i>Emissioni</i> Annex par. <i>Emissioni</i>
305-4 Intensità delle emissioni di GHG	
306: RIFIUTI - 2020	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 7 par. <i>Gestione e recupero dei rifiuti</i>
306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Cap. 7 par. <i>Gestione e recupero dei rifiuti</i> Annex par. <i>Rifiuti</i>
308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 4 La gestione della catena di fornitura
308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Cap. 4 par. <i>Efficienza, qualità e sinergie virtuose: la relazione con i fornitori</i>
401: OCCUPAZIONE - 2016	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 <i>Le persone</i>
401-1 Nuove assunzioni e turnover	Cap. 3 par. <i>L'organico</i> Annex par. <i>Occupazione</i>
403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018	
3-3 Gestione dei temi materiali	Cap. 3 par. <i>Salute e Sicurezza sul lavoro</i>

403-1 Sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro

403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti

403-3 Servizi di medicina sul lavoro

403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro

403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro

403-6 Promozione della salute dei lavoratori

403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali

403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

Cap. 3 par. *Salute e Sicurezza sul lavoro*
Annex par. *Salute e Sicurezza sul lavoro*

404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE - 2016

3-3 Gestione dei temi materiali

Cap. 3 par. *Sviluppo e formazione*

404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente

Cap. 3 par. *Sviluppo e formazione*
Annex *Formazione e istruzione*

404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione

Cap. 3 par. *Sviluppo e formazione*

405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ - 2016

3-3 Gestione dei temi materiali

Cap. 3 *Le persone*

405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

Cap. 3 par. *L'organico*
Annex par. *Diversità e pari opportunità*

414: VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI - 2016

3-3 Gestione dei temi materiali

Cap. 4 *La gestione della catena di fornitura*

414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali

Cap. 4 par. *Partnership strategiche per la sostenibilità*

414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese

416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI - 2016

3-3 Gestione dei temi materiali

416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi

Cap. 5 par. *Certificazioni e trasparenza: l'impegno per la Sicurezza Alimentare*

417: MARKETING ED ETICHETTATURA - 2016

3-3 Gestione dei temi materiali

Cap. 5 par. *Etichettatura e tracciabilità: le informazioni per il Cliente*

417-2 Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi

Nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di non conformità relativamente all'etichettatura dei prodotti
Cap. 5 par. *Etichettatura e tracciabilità: le informazioni per il Cliente*

418: PRIVACY DEI CLIENTI - 2016

3-3 Gestione dei temi materiali

Cap. 1 par. *Governance e compliance*

418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita dei dati dei clienti

Nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di violazione della privacy o perdita dei dati dei clienti
Cap. 1 par. *Governance e compliance*

RICERCA E SVILUPPO DI PRODOTTO

3-3 Gestione dei temi materiali

Cap. 4 par. *Sostenibilità, trasparenza e tracciabilità: la selezione delle materie prime alimentari*

% di materi prime sostenibili/responsabili

Cap. 4 par. *Sostenibilità, trasparenza e tracciabilità: la selezione delle materie prime alimentari*
Annex par. *Materiali*

DIGITALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

3-3 Gestione dei temi materiali

Cap. 6 par. *La soddisfazione del Cliente, La digitalizzazione del servizio*

COMUNICAZIONE INTERNA

3-3 Gestione dei temi materiali

Cap. 3 par. *La comunicazione con i dipendenti*

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. <i>Emissioni</i> Annex, par. <i>Emissioni</i>
Emissioni da impianti di refrigerazione	FB-FR-110b.1	Emissioni totali Scope 1 da refrigeranti	Cap. 7, par. <i>Emissioni</i> Annex, par. <i>Emissioni</i>
Gestione dei rifiuti alimentari	FB-FR-150a.1	Quantità di rifiuti alimentari generati, percentuale deviata dal flusso di rifiuti	Cap. 5, par. <i>Solidarietà ed efficienza: la gestione degli scarti alimentari</i>
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. <i>Governance e compliance</i>
	FB-FR-230a.2	Descrizione dell'approccio per identificare e affrontare i rischi per la sicurezza dei dati	Cap. 1, par. <i>Governance e compliance</i>
Sicurezza alimentare	FB-FR-250a.1	Tasso di violazioni ad alto rischio per la sicurezza alimentare	Cap. 5, par. <i>Certificazioni e trasparenza: l'impegno per la Sicurezza Alimentare</i>
	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. <i>Certificazioni e trasparenza: l'impegno per la Sicurezza Alimentare</i>
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. <i>Etichettatura e tracciabilità: le informazioni per il Cliente</i>
	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. <i>Etichettatura e tracciabilità: le informazioni per il Cliente</i>
Pratiche di lavoro	FB-FR-310a.2	Percentuale di forza lavoro attiva coperta da accordi collettivi di contrattazione	GRI Content Index, GRI 2-30 <i>Contratti collettivi</i>
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. <i>Efficienza energetica</i> Annex, par. <i>Energia</i>
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. <i>Sostenibilità, trasparenza e tracciabilità: la selezione delle materie prime alimentari</i>



chef
express

21

- Fast Food
- Pizza
- Coffee & Snack
- Store

entrata
entrance



mokacafé

DONNINO & MICELARELLA
Architettura Interiors

chef store

chef
expres
un Samsø lungo

Entrata Store Area 407 Entrata/Entrance

VEBSCAM 3



Il Bilancio di Sostenibilità 2023, fortemente voluto dall'Amministratore Delegato Cristian Biasoni, è stato realizzato dal Gruppo di Lavoro Aziendale coordinato da Sergio Castellano, Chief Quality & ESG Officer Chef Express S.p.A. Non sarebbe stato possibile realizzarlo senza la fattiva collaborazione di tutte le funzioni e i colleghi coinvolti che vogliamo ringraziare per l'impegno ed il tempo dedicato.

CON IL CONTRIBUTO SCIENTIFICO DI
ALTIS advisory
Spin-off dell'Università Cattolica del Sacro Cuore

PROGETTO GRAFICO ANNA CERVETTO

