



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021





BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021







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



**44 CAPITOLO 3
LE PERSONE**

- 47 L'organico
- 50 La comunicazione con i dipendenti
- 51 Sviluppo e formazione
- 54 Salute e sicurezza sul lavoro



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

- 81 La relazione con il Cliente
- 83 La digitalizzazione del servizio
- 84 Comunicare la Sostenibilità
- 85 Il sostegno alla comunità



**16 CAPITOLO 1
IDENTITÀ E VALORI**

- 18 La storia
- 22 Struttura Societaria
- 23 Chef Express e le sue controllate in numeri
- 25 I brand
- 31 Missione, Vision e Valori
- 32 Governance e compliance
- 35 Digitalizzazione



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

- 58 La gestione dei fornitori
- 61 I partner strategici e i progetti di sostenibilità
- 63 La selezione delle materie prime alimentari
- 66 I materiali per il packaging a contatto con gli alimenti



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

- 88 I Sistemi di Gestione
- 89 Efficienza idrica
- 91 Efficienza energetica
- 93 Emissioni
- 95 Gestione e recupero dei rifiuti



**36 CAPITOLO 2
LA PERFORMANCE ECONOMICA**

- 38 La ripresa dall'emergenza sanitaria Covid-19
- 39 Valore economico generato e distribuito
- 42 Sviluppo del business



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

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



100 ANNEX - INDICATORI GRI

118 SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)

119 GRI CONTENT INDEX

Lettera agli stakeholder



Se il 2020 sarà ricordato come l'anno dell'emergenza sanitaria, il peggiore della storia mondiale della ristorazione, il 2021 si delinea come l'anno caratterizzato dalle sfide della ripresa, in un contesto internazionale critico, inedito e in continua evoluzione.

Malgrado questi presupposti e il forte impatto degli avvenimenti dell'ultimo biennio, confermiamo l'impegno cominciato lo scorso anno, pubblicando la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità di Chef Express. Il Bilancio 2021 rendiconta le nostre iniziative e performance in ambito sociale, ambientale ed economico, oltre al contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, estendendo il perimetro a tutte le Società controllate con sede legale in Italia.

La Sostenibilità è e rimane un asset strategico per il futuro: le attività e gli obiettivi di sviluppo di Chef Express e

del Gruppo Cremonini sono basati su processi che integrano le tre dimensioni ESG, con un percorso ventennale iniziato in Italia nel settore della produzione e progressivamente esteso a quello della distribuzione e della ristorazione.

Oggi, in questa fase di ripresa post-pandemica, la volontà di ripartire più forti di prima ci ha fatto scegliere con coraggio di confermare le aperture di nuovi Punti Vendita e Ristoranti e programmarne altre: la nostra risposta è stata quella di accelerare gli investimenti per le infrastrutture e l'innovazione, con oltre 20 milioni di euro investiti nel triennio solo sul canale autostradale.

Con un approccio sempre più orientato al digitale. Infatti, continuiamo a estendere l'installazione delle casse automatiche digitali nei nostri Punti Vendita e Ristoranti: oltre a velocizzare il servizio, trasformano l'esperienza di acquisto in un momento di divertimento. Abbiamo lavorato inoltre alle nuove Applicazioni per dispositivi mobili attraverso le quali offriamo servizi in continuo aggiornamento, come la possibilità di controllare la propria auto tramite la funzione WebCam Park.

Investire nel digitale significa anche migliorare la qualità delle attività con un importante risvolto operativo: dopo la pandemia ci siamo messi alla ricerca di nuove risorse, arrivando ad assumerne oltre

Oggi, in questa fase di ripresa post-pandemica, la volontà di ripartire più forti di prima ci ha fatto scegliere con coraggio di confermare le aperture di nuovi Punti Vendita e Ristoranti e programmarne altre: la nostra risposta è stata quella di accelerare gli investimenti per le infrastrutture e l'innovazione, con oltre 20 milioni di euro investiti nel triennio solo sul canale autostradale.

milleduecento in quest'ultimo anno. Grazie alle innovazioni digitali, che consentono di automatizzare i processi, i nostri dipendenti possono concentrarsi su aspetti a maggior valore aggiunto, legati al servizio al cliente. Per questo abbiamo investito ulteriormente sulle nostre persone, progettando e realizzando diversi percorsi di formazione per tutti i livelli, dedicati a competenze trasversali e manageriali: complessivamente nell'ultimo anno abbiamo erogato oltre 30.000 ore di formazione.

Sul fronte ambientale, ci siamo prontamente adeguati alla recente volontà del legislatore europeo di abbandonare la plastica monouso; nell'ultimo anno, infatti, è notevolmente aumentato l'impiego di materiali sostenibili come previsto dalle nostre Linee Guida per il packaging, sostituendo progressivamente la plastica vergine con plastica riciclata e bioplastica (triplicate rispetto al 2020). Il 16% dei nostri materiali per il packaging a contatto con gli alimenti proviene da fonti rinnovabili certificate FSC, il 7% da riciclo. Per quanto riguarda gli alimenti, nel 2021 abbiamo aumentato del 20% i prodotti acquistati da progetti di Sostenibilità certificati, mentre il 100% della nostra carne proviene dalla filiera sicura, tracciata e controllata del Gruppo Cremonini.

Insieme alle Università del nostro territorio, stiamo lavorando ad un progetto molto ambizioso per ridurre la nostra produzione

di rifiuti, attraverso azioni finalizzate ad aumentare la circolarità delle categorie prevalenti. Sempre in ottica di recupero e lotta agli sprechi, proseguiamo l'impegno nel recupero di generi alimentari al fianco di Banco Alimentare, per donare pasti alle persone in situazioni di fragilità. Solo nell'ultimo anno siamo riusciti a recuperare oltre 45 tonnellate di prodotti e donare l'equivalente di oltre 90.000 pasti.

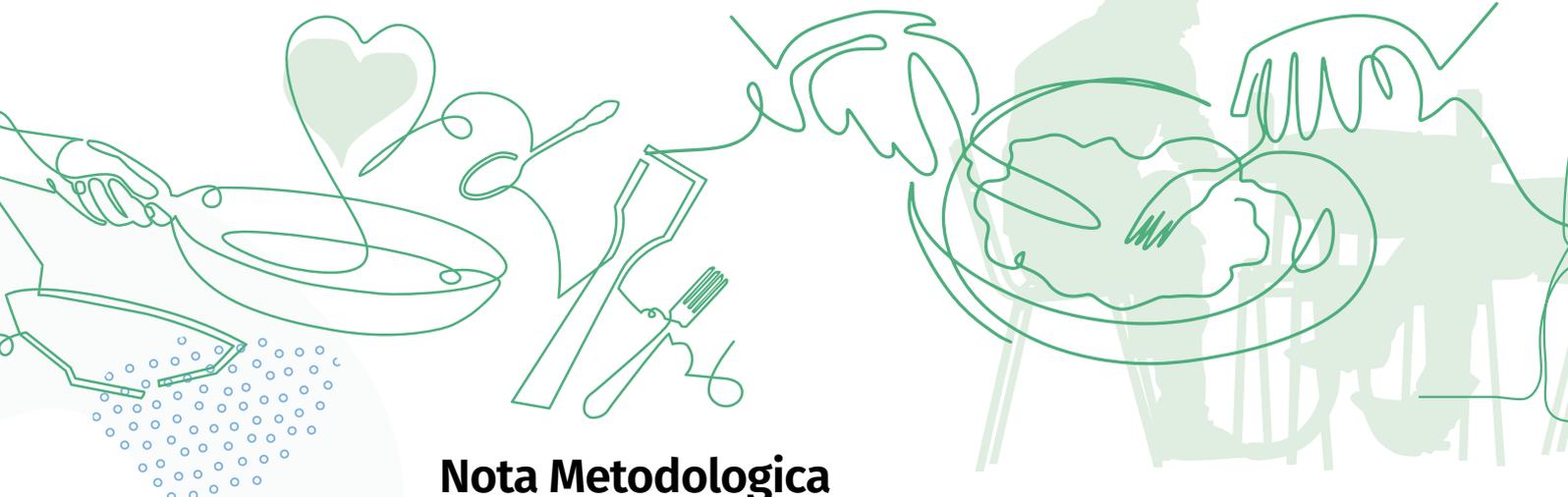
Lavoriamo costantemente per ridurre il nostro impatto: oltre ad utilizzare il 100% dell'energia elettrica da fonti rinnovabili, in parte acquistandola e in parte producendola tramite i pannelli fotovoltaici installati presso i nostri Punti Vendita e Ristoranti, continuiamo ad investire in sistemi di gestione automatizzata per il monitoraggio dei consumi, che ci consentono di ridurre al minimo gli sprechi idrici ed energetici.

Ma non ci fermiamo qui: guardando al futuro, stiamo sviluppando partnership virtuose che ci accompagneranno all'interno della transizione energetica, in un percorso di riduzione delle emissioni e di Carbon Neutrality, in linea con gli obiettivi 2050 dell'Unione Europea.

Per conoscere a fondo le nostre attività, a tutti i lettori di questo Bilancio auguriamo una buona lettura e buon viaggio

Cristian Biasoni





Nota Metodologica

Il percorso di sostenibilità di Chef Express prosegue quest'anno in una fase storica senza precedenti, in uscita dall'emergenza pandemica da Covid-19 e muovendosi all'interno di uno scenario internazionale critico e inedito, caratterizzato da nuovi conflitti e crisi del costo dell'energia.

Nonostante questi presupposti e le sfide che ne conseguono, Chef Express persegue nell'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.

Chef Express pubblica quest'anno la **seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità**, ampliando il perimetro di rendicontazione volontaria a tutte le Società controllate con sede legale in Italia (*da ora in avanti di "Chef Express e le sue controllate" o "Le Società"*) con l'obiettivo di informare in modo sempre più completo e trasparente gli stakeholder sulle tematiche ESG.

In particolare, il Bilancio di Sostenibilità 2021 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"*) 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 (*nel testo si farà sempre riferimento a entrambe le Società con la denominazione "Roadhouse"*);
- **C&P S.r.l.**, specializzata nella ristorazione multi-brand, che comprende: **Caio S.r.l.**, **Casa Maioli S.r.l.** e **W Italia S.r.l.** (*nel testo "C&P"*).

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

L'obiettivo per le future edizioni del Bilancio è quello di estendere le informative non finanziarie a tutte le Società controllate da Chef Express, comprese le Società operanti all'estero non incluse nel presente Bilancio che si elencano di seguito:

- **Momentum Services Ltd.**, specializzata nella gestione, in concessione, dei servizi di ristorazione a bordo dei treni che, attraverso l'Eurotunnel, collegano Londra con Parigi e Bruxelles;
- **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;

- **Chef Express UK Ltd.**, Holding di partecipazioni operanti prevalentemente nel settore della ristorazione on board ed in concessione;
- **Lounge Services S.A.S.**, specializzata nella gestione, in concessione, dei servizi di accoglienza nelle sale di attesa Eurostar a Parigi.

Il periodo di rendicontazione del presente Bilancio è l'esercizio 2021. Per consentire una valutazione degli impatti generati, i dati del 2021 vengono sempre riportati a confronto con i dati del 2020 e, laddove possibile, del 2019 per segnalare un trend anche rispetto al periodo antecedente alla pandemia. Solamente per C&P non sono mai riportati dati dell'esercizio 2019, in quanto la Società è stata acquisita da Chef Express al termine dell'esercizio (novembre 2019).

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 a inizio 2021 sulla base di un'analisi del contesto e interviste ad hoc svolte con i diversi referenti aziendali. L'obiettivo del coinvolgimento delle funzioni chiave è stato quello di individuare i **temi**

di sostenibilità più rilevanti, partendo da un insieme di temi selezionati grazie a un'attività di benchmarking e di analisi della documentazione di riferimento per il settore della ristorazione¹, e di **mappare gli stakeholder**, ossia coloro che portano un interesse verso le attività svolte da Chef Express e le sue controllate e/o che sono in grado di influenzarle.

L'attività di individuazione degli stakeholder, risultante dallo studio del settore e da appositi questionari sottoposti al management, ha prodotto la seguente mappatura:

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.*



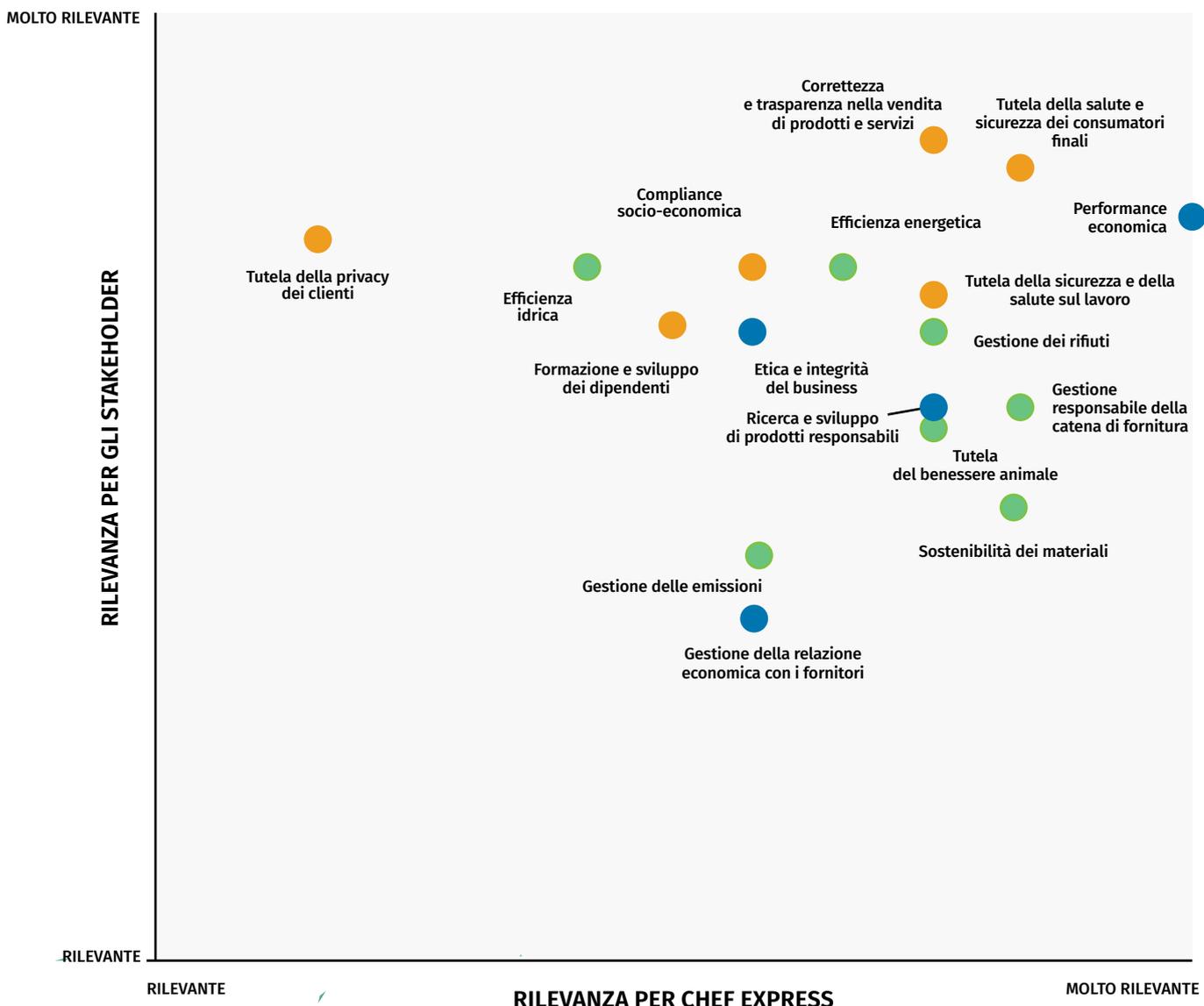
In seguito alla mappatura degli stakeholder, sono state svolte attività di **stakeholder engagement** coinvolgendo una selezione di portatori di interesse appartenenti alla categoria "Enti Concedenti", emersa come prioritaria. L'attività di coinvolgimento ha previsto lo svolgimento di interviste individuali, che hanno fornito un'occasione di dialogo utili ad intercettare le richieste di sostenibilità degli stakeholder e i trend del settore, consentendo di completare la costruzione della **Matrice di Materialità**.

Dall'intersezione di questi risultati, sono stati infatti individuati gli aspetti materiali più rilevanti da rendicontare all'interno del presente documento.

I temi di maggiore interesse per le attività di Chef Express e delle sue controllate sono riportati di seguito, suddivisi nelle tre categorie **ambientale, sociale, economico-gestionale**. Ai temi materiali vengono associati i principali Sustainable Development Goals di riferimento, a cui Chef Express contribuisce secondo la propria Strategia di Sostenibilità e che guidano i suoi impegni futuri (*per maggiori dettagli si rimanda al capitolo "La Strategia di Sostenibilità"*).

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

Matrice di materialità



Sustainability Reporting Standards” pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “in accordance Core”.

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

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

- le stime effettuate riguardanti i consumi energetici e di F-gas degli anni 2020 e 2019.

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

Per maggiori informazioni sui contenuti del presente documento è possibile contattare l’azienda, ai seguenti riferimenti:

Chef Express,
sede legale Via Modena, 53
41014 Castelvetro di Modena (MO) - IT
info@chefexpress.it



AMBITO AMBIENTALE



SOSTENIBILITÀ DEI MATERIALI
[GRI 301]

EFFICIENZA ENERGETICA
[GRI 302]

EFFICIENZA IDRICA
[GRI 303]

GESTIONE DELLE EMISSIONI
[GRI 305]

GESTIONE DEI RIFIUTI
[GRI 306]

GESTIONE RESPONSABILE DELLA
CATENA DI FORNITURA
[GRI 308]

TUTELA DEL BENESSERE ANIMALE



AMBITO SOCIALE



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

FORMAZIONE E SVILUPPO
DEI DIPENDENTI
[GRI 404]

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

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

TUTELA DELLA PRIVACY DEI CLIENTI
[GRI 418]

COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA
[GRI 419]



**AMBITO ECONOMICO
E GOVERNANCE**



PERFORMANCE ECONOMICA
[GRI 201]

GESTIONE DELLA RELAZIONE
ECONOMICA CON I FORNITORI
[GRI 204]

ETICA E INTEGRITÀ DI BUSINESS
[GRI 205, 206]

RICERCA E SVILUPPO DI PRODOTTI
RESPONSABILI



La Strategia di Sostenibilità

“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 il 2030. È composta da 17 obiettivi denominati Sustainable Development Goals, 169 sotto-obiettivi e oltre 200 indicatori per la valutazione delle performance di sostenibilità di tutti gli attori coinvolti nel processo di cambiamento.

Il documento predilige una visione che integra le diverse dimensioni dello sviluppo economico, sociale e ambientale, coinvolgendo diverse categorie di attori: governi e istituzioni, società civile, organizzazioni profit e no profit. Tra questi attori un ruolo chiave è riconosciuto alle aziende profit, alle quali è richiesto un approccio fortemente proattivo per i prossimi 15 anni per determinare lo sviluppo sostenibile.



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



Gli impegni di sostenibilità

Chef Express e le sue Società controllate, nell'ottica di un successo duraturo orientato allo sviluppo di un modello di business responsabile, hanno adottato una Strategia di Sostenibilità per affrontare le sfide poste dai settori in cui operano e intendono dotarsi, nel prossimo triennio, di un Piano Strategico di Sostenibilità, con azioni e target misurabili e obiettivi definiti.

L'impegno delle Società per la sostenibilità passa attraverso le tre dimensioni, sociale

ambientale ed economica, contribuendo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

La grande sfida che si pone l'Agenda 2030 si fonda sull'obbligo morale di garantire il benessere delle future generazioni e la salvaguardia dell'ambiente che abiteranno.

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

AMBITO ECONOMICO E GOVERNANCE

SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	<p>ETICA E TRASPARENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adozione del Modello Organizzativo 231 • Adozione di un Codice Etico <p>GESTIONE DEI RISCHI/ORGANIZZAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mappatura dei rischi per elaborazione Modello Organizzativo 231 • Presenza di organi istituzionali interni (<i>Organismo di Vigilanza, Collegio Sindacale, Revisori, Comitato SA8000, Comitato commerciale, Comitato investimenti</i>) • Presenza organismo di Internal Audit 	<p>Performance economica [GRI 201]</p> <p>Etica e integrità di business [GRI 205, 206]</p> <p>Compliance socio-economica [GRI 419]</p>
	<p>DATA PROTECTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adeguamento delle policy al regolamento GDPR e nomina del DPO (<i>Data Protection Officer</i>) • Adozione di un software relativo al registro del trattamento dei dati • Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (<i>DPIA</i>) relativamente alla profilazione della clientela loyalty <p>CYBERSECURITY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adozione di un servizio per la sicurezza informatica attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per il contrasto ad attacchi perimetrali interni ed esterni • Monitoraggio periodico della sicurezza informatica dei sistemi informativi interni ed esterni (<i>Cloud</i>) attraverso Vulnerability Assessment 	<p>Tutela della privacy dei clienti [GRI 418]</p>

AMBITO SOCIALE

SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	FORMAZIONE E SELEZIONE <ul style="list-style-type: none"> Attivazione di percorsi di crescita professionale anche grazie alla Cremonini Academy Formazione manageriale per Store Manager e Responsabili di Funzione Utilizzo di piattaforme digitali per la formazione on-line Massima attenzione al processo di selezione del personale che mira alla valorizzazione delle competenze e allo sviluppo del capitale umano Valorizzazione del <i>talent acquisition</i> e <i>career ladder</i> 	Formazione e sviluppo dei dipendenti [GRI 404]
 	WELFARE AZIENDALE <ul style="list-style-type: none"> 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 	
	DIVERSITY <ul style="list-style-type: none"> La percentuale di donne sul totale della forza lavoro si attesta al 65% 	
	QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO AI CLIENTI <ul style="list-style-type: none"> Misurazione e analisi dei feedback dei clienti Progettazione, realizzazione e Gestione di un Sistema di Autocontrollo basato sui principi dell'H.A.C.C.P. Adozione di una Politica relativa alla Sicurezza Alimentare (UNI EN ISO 22000:2018) e sulla tracciabilità (UNI EN ISO 22005:2008) Sistema di certificazione UNI EN 9001:2015 (Norma per la progettazione e realizzazione di un Sistema di Gestione per la Qualità) 	Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro [GRI 403] Tutela della salute e sicurezza dei consumatori finali [GRI 416]
	SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI <ul style="list-style-type: none"> Conformità allo schema di certificazione UNI ISO 45001:2018 (Norma internazionale avente lo scopo di migliorare le condizioni lavorative e permettere di definire uno standard verificabile da Enti di Certificazione) Conformità rispetto ai requisiti della norma SA8000:2014 	
	COLLABORAZIONE CON SOCIETÀ NO PROFIT (TERZO SETTORE) <ul style="list-style-type: none"> Progetto Banco Alimentare Save The Children Azione contro la Fame 	Ricerca e sviluppo di prodotti responsabili Gestione della relazione economica con i fornitori [GRI 204]
	PROGETTI CON LE COMUNITÀ LOCALI <ul style="list-style-type: none"> Progetto in collaborazione con Coldiretti per la creazione di spazi di vendita di prodotti italiani Sviluppo e proseguo dell'iniziativa "#altripasti", organizzata con Banco Alimentare Onlus per la distribuzione di cibo agli indigenti 	
	GESTIONE DELLA SUPPLY CHAIN <ul style="list-style-type: none"> 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 	Gestione responsabile della catena di fornitura [GRI 308]

AMBITO AMBIENTALE

SDGS	IL CONTRIBUTO	TEMA MATERIALE
	<p>RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo di un sistema per l'ottimizzazione del consumo di materia prima volto alla riduzione degli scarti • 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 • 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 • Conformità rispetto ai requisiti della norma UNI EN ISO 14001:2015 (<i>Norma per la realizzazione di un Sistema di Gestione Ambientale</i>) 	<p>Sostenibilità dei materiali [GRI 301]</p> <p>Gestione dei rifiuti [GRI 306]</p>
 	<p>ENERGIA ED EMISSIONI</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <i>building management</i> • Attività di formazione finalizzata a responsabilizzare il personale degli store in merito al tema dell'efficiamento energetico • Installazione di sistemi di illuminazione più efficienti (<i>LED</i>) 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 • Conformità rispetto ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO 50001:2018 (<i>Norma per la realizzazione di un Sistema di Gestione dell'Energia</i>) 	<p>Efficienza energetica [GRI 302]</p> <p>Gestione delle emissioni [GRI 305]</p>
	<p>RISORSE IDRICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adozione di sistemi di recupero dell'acqua piovana • Implementazione di un sistema di emungimento di acque di falda • Utilizzo di sistemi di monitoraggio dei consumi idrici con invio di alert automatici ed elaborazione di un report quotidiano • Installazione di orinatoi a "secco" e rubinetteria a ridotto consumo idrico nei servizi igienici • Installazione di macchine per il lavaggio delle stoviglie a basso consumo idrico di ultima generazione 	<p>Efficienza idrica [GRI 303]</p>
	<p>BENESSERE ANIMALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attivazione e proseguimento del progetto Galline Ovaiole, finalizzato entro il 2024 a pianificare e attuare la totale eliminazione di uova e ovoprodotti proveniente da galline allevate in gabbia e in sistemi combinati (<i>riconoscimento CIWF - Compassion in World Farming</i>) • 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 	<p>Tutela del benessere animale</p>

HIGHLIGHTS 2021

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

+200

Punti Vendita CHEF EXPRESS

RISTORAZIONE COMMERCIALE

+200

Ristoranti ROADHOUSE E C&P



+40 Brand di ristorazione

+20 Format di ristorazione

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.



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

LA PERFORMANCE ECONOMICA



+25%

valore economico generato rispetto al 2020: **oltre 345 mln €**

+ 36% per la Società Chef Express: **224,91 mln €**

+ 8% Roadhouse: **114,12 mln €**

+53% C&P: **6,08 mln €**

LE CERTIFICAZIONI

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
UNI EN ISO 9001:2015

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE
UNI EN ISO 14001:2015

SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA
ISO 50001:2018

SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
ISO 45001:2018

SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA ALIMENTARE
UNI EN ISO 22000:2018

SISTEMA DI RINTRACCIABILITÀ AGROALIMENTARE
UNI EN ISO 22005:2008

SISTEMA DI AUTOCONTROLLO BASATO SUL **METODO H.A.C.C.P.**

STANDARD PER LA GESTIONE AZIENDALE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA
SA8000



DATA PROTECTION E CYBERSECURITY

Policy in linea con GDPR e presenza del Data Protection Officer

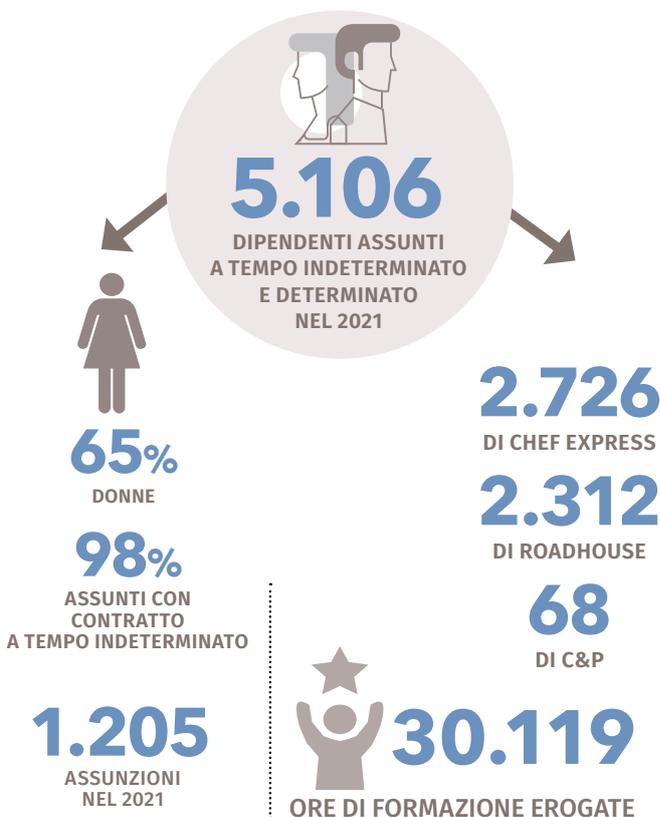
Software per il registro del trattamento dei dati

Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati della profilazione della clientela loyalty

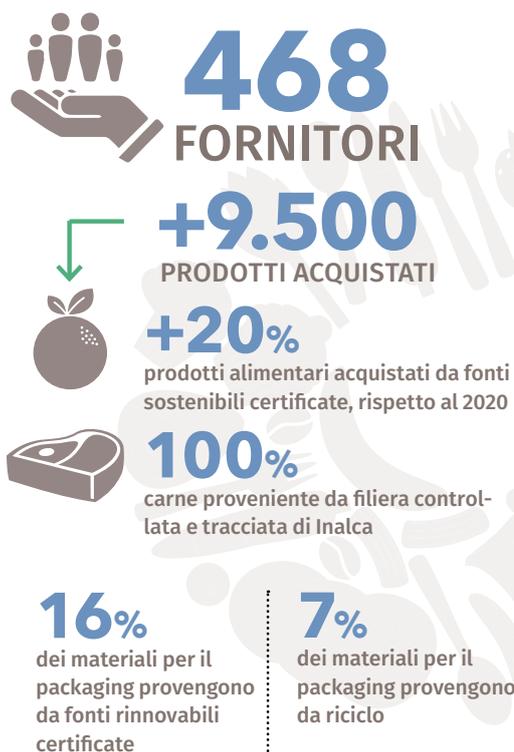
Servizio per la sicurezza informatica h24 e 7/7 per il contrasto ad attacchi perimetrali

Monitoraggio periodico della sicurezza informatica dei sistemi informativi

LE PERSONE



LA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA



IL SOSTEGNO ALLA COMUNITÀ

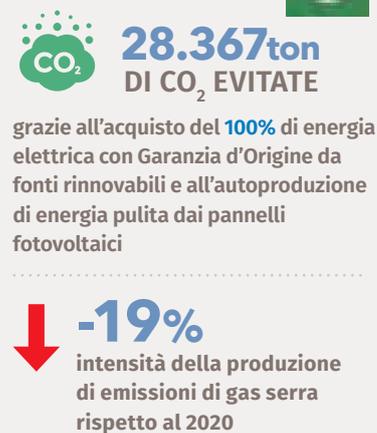


LA TUTELA DELL'AMBIENTE

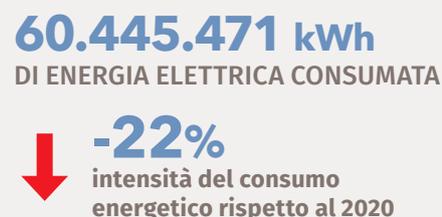
EFFICIENZA IDRICA



EMISSIONI



EFFICIENZA ENERGETICA



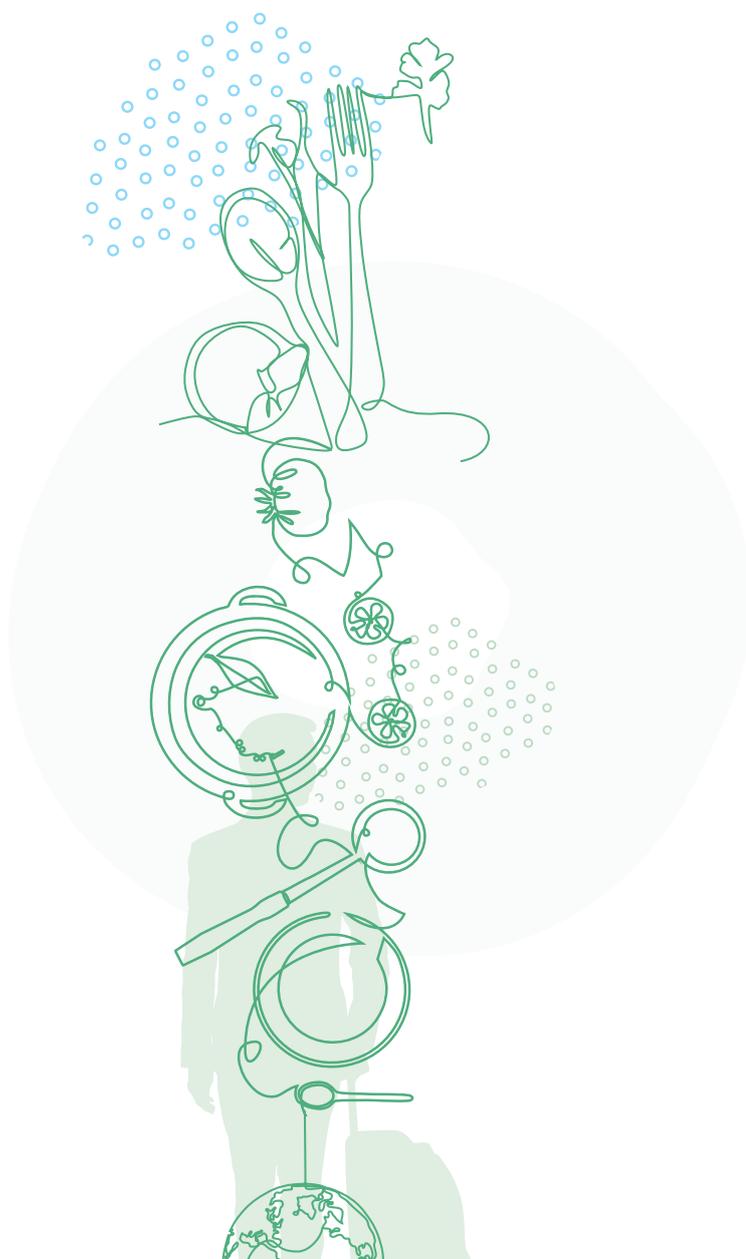
RIFIUTI





CAPITOLO 1

Identità e valori







La storia

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

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



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



1963
FONDAZIONE
DEL GRUPPO CREMONINI

1985
ACQUISIZIONE DI BURGHY
(6 PUNTI VENDITA)

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

2001
CREAZIONE DELLA PRIMA CATENA
ITALIANA DI STEAKHOUSE:
ROADHOUSE GRILL

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

2012
ACQUISIZIONE DELLA CATENA
BAGEL FACTORY (UK)

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

2018
ACQUISIZIONE DELLA CATENA
BAGEL NASH (UK)

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

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

1989
INGRESSO NEL SETTORE
DELLA RISTORAZIONE FERROVIARIA:
NASCE CHEF EXPRESS

2000
INGRESSO NEL SETTORE
DELLA RISTORAZIONE A BORDO TRENO
IN EUROPA

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

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

2009
CHEF EXPRESS DIVENTA
LEADER DI MERCATO
NELLE STAZIONI FERROVIARIE

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

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

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

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

Il Gruppo Cremonini, una presenza internazionale

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

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

Oggi il Gruppo Cremonini, con sede

a Castelvetro in provincia di Modena, impiega circa 18.500 dipendenti in tutto il mondo e nel 2021 ha realizzato ricavi per 4.077,1 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). In Europa è uno dei maggiori operatori nel settore della ristorazione a bordo treno. Nella ristorazione commerciale è presente in Italia con i Ristoranti a marchio Roadhouse.

La famiglia Cremonini ha il completo controllo del Gruppo attraverso una Holding denominata Cremonini S.p.A. che controlla a sua volta tre subholding operative: Inalca S.p.A. al 71,6%, Chef Express S.p.A. al 100% e

MARR S.p.A. al 50,4% che gestiscono in maniera autonoma il proprio business operando direttamente o attraverso Società partecipate sui rispettivi mercati di riferimento in qualità di leader o comunque in posizioni di rilievo.

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

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

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

La Sostenibilità del Gruppo Cremonini

Per fissare e misurare i risultati in ambito ambientale, sociale e di governance, da anni le due Società del Gruppo, Inalca e MARR, hanno predisposto ciascuna il proprio Bilancio di Sostenibilità o Dichiarazione non finanziaria, a cui si è aggiunto lo scorso anno il primo Bilancio di Sostenibilità di Chef Express.

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

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

INALCA

- autoproduce il 71,5% del proprio fabbisogno energetico, di cui il 24,2% da fonte rinnovabile;
- ha ridotto l'uso degli imballaggi, promuovendo l'utilizzo di carta e plastica riciclabili, garantendo un minor impatto ambientale;
- ha rafforzato la propria filiera produttiva al fine di minimizzare gli impatti ambientali e migliorare il benessere animale.

Ottimizzazione della logistica e del packaging

MARR

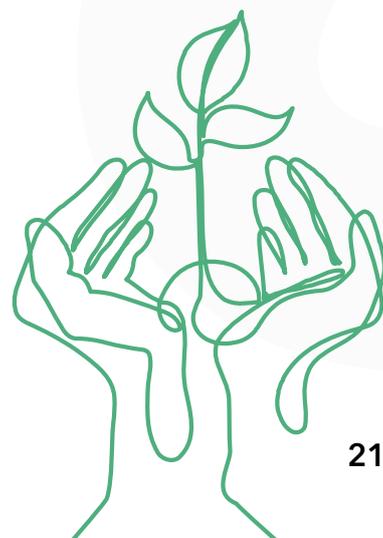
- ha massimizzato la valorizzazione dei

prodotti a minore impatto ambientale nel suo catalogo;

- ha implementato i packaging riciclabili e minimizzandone i volumi impiegati;
- ha sviluppato una piattaforma di ottimizzazione dei percorsi dei suoi mezzi, ove possibile prediligendo i mezzi di trasporto a minore impatto ambientale.

CHEF EXPRESS

Infine, nell'ambito catering settore travel, Momentum, Società controllata da Chef Express, nel 2019 ha presentato il primo progetto di Treno Green denominato "Plastic Free", con l'obiettivo di eliminare la plastica a bordo di tutti i treni inglesi Eurostar.



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, che non sono incluse nella presente rendicontazione di Sostenibilità.

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

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

Società controllata	Attività svolta
ROADHOUSE S.p.A. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione, in Italia, di una catena di Ristoranti 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
TIME VENDING S.r.l. Via Modena n. 53, Castelvetro di Modena (MO)	Gestione ed installazione distributori automatici per la distribuzione di alimenti e bevande

Ristorazione On-board

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

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

Chef Express e le sue controllate in numeri

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

In questo scenario, ha rafforzato l'impegno nell'erogazione di un servizio sempre più smart e sostenibile, nel pieno rispetto del contesto sociale, ambientale e dei territori in cui opera.

Con le sue controllate, Chef Express conta **oltre 450 tra Punti Vendita e Ristoranti** in Italia, di cui oltre 200 Punti Vendita dislocati tra stazioni ferroviarie, aeroporti e aree di servizio autostradali, mentre i restanti sono collocati tra i centri commerciali e le vie delle principali città italiane.

Oltre all'Italia, Chef Express è presente anche in UK con la catena Bagel Factory e Bagel Nash, con circa 40 Punti Vendita aperti, e nella ristorazione a bordo treno in UK e Belgio fornendo circa 150 treni/giorno¹.



PIÙ DI **400**
PUNTI VENDITA
IN ITALIA

- AEROPORTI
- AUTOSTRADE
- STAZIONI FERROVIARIE
- OSPEDALI
- AUTODROMI
- CENTRI COMMERCIALI E OUTLET
- CITY CENTER

RISTORAZIONE COMMERCIALE

+200

PUNTI VENDITA E RISTORANTI IN ITALIA



PUNTI VENDITA IN CITY CENTER



IN SHOPPING MALL & OUTLET



16
TRATTE
AUTOSTRADALI

50
STAZIONI
FERROVIARIE



12
AEROPORTI



RISTORAZIONE
IN CONCESSIONE

+200

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

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

Le associazioni di settore a cui Chef Express aderisce:

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

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

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

Stazioni ferroviarie

In Italia, Chef Express è leader nella ristorazione delle stazioni ferroviarie: cura i servizi di bar, caffetterie, Ristoranti, self-service, fast food, pizzerie e chioschi. È presente in **50 stazioni ferroviarie in Italia, di cui 11 in Grandi Stazioni**.

Autostrade

Chef Express ha consolidato la sua presenza anche nel settore della ristorazione autostradale e oggi si colloca tra i maggiori operatori in Italia, essendo presente in 16 principali arterie autostradali italiane.

Aeroporti

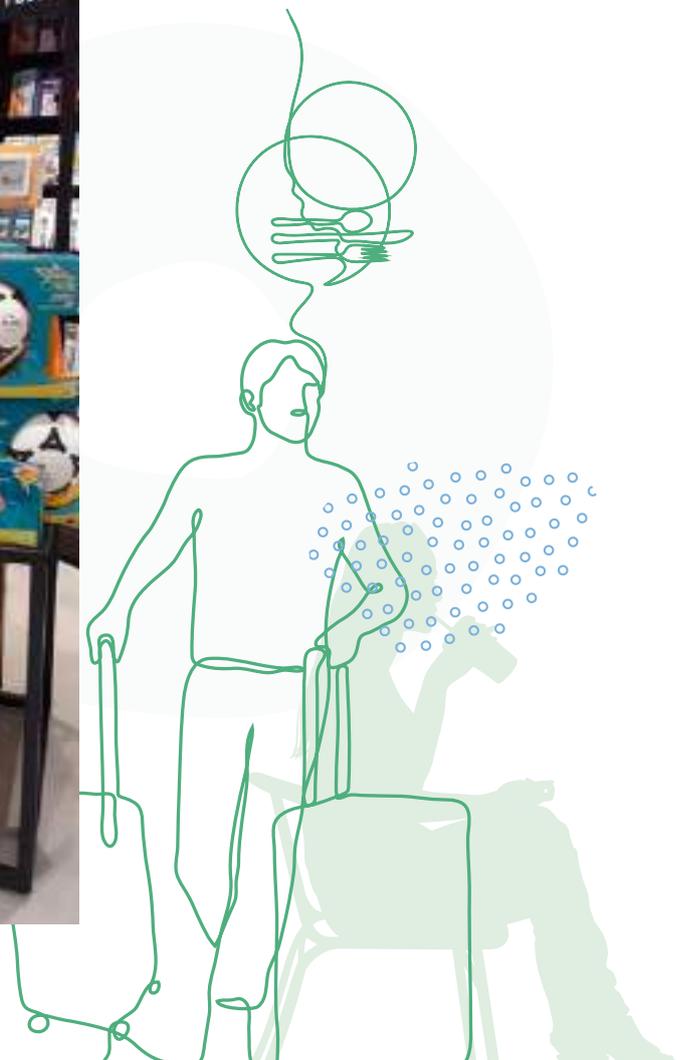
Negli ultimi anni ha accelerato lo sviluppo anche nelle aree aeroportuali. Oggi Chef Express è presente in **12 aeroporti**. Puntando ad un'offerta sempre più qualificata, ha avviato collaborazioni con grandi chef per portare la ristorazione di altissimo livello negli aeroporti.

Ospedali

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

Città e Centri Commerciali

In Italia, **Chef Express** e le sue controllate sono presenti nelle vie delle medie e grandi città e all'interno di centri commerciali. Tramite la Società controllata **C&P**, Chef Express sviluppa costantemente la sua presenza nei centri commerciali, Shopping Mall, Outlet e Retail Park. Grazie a **Roadhouse**, continua ad espandersi in prossimità dei caselli autostradali e delle tangenziali, lungo le arterie di comunicazione e all'interno dei centri commerciali ed è presente con i suoi brand in 15 regioni italiane.





CASUAL RESTAURANT



COFFEE BAKERY & ICE CREAM



FAST & LOCAL FOOD



FINE RESTAURANT



HEALTHY BAR



MARKET



PIZZA & BAGEL



WINE BAR

+40

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

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.

Dalla città al travel

local hero brands

Made in Chef Express

our own brands

Non solo italiani

international brands

Signature & Fast Casual

bespoke concepts

BESPOKE CONCEPTS

<p>Format: Coffee&Restaurant</p> <p>Positioning: <i>Valuable</i></p> <p>Reason why: Un'esperienza unica, studiata per soddisfare tutte le esigenze di gusto, di stile e di ritmo.</p>		<p>Format: Fine restaurant</p> <p>Positioning: <i>Premium</i></p> <p>Reason why: La cucina dello Chef Antonello Colonna, punto di riferimento per gli amanti del gusto e della qualità.</p>	
<p> 2 punti vendita in Italia 270m² superficie media</p>		<p> 1 punto vendita in Italia 280m² superficie media</p>	



<p>Format: Casual restaurant</p> <p>Positioning: <i>Premium</i></p> <p>Reason why: Ristorante gourmet con isole tematiche per un'offerta ricca e varia, con materie prime di qualità e ricette firmate in esclusiva dallo Chef emergente Roberto Valbuzzi</p>		<p>Format: Wine bar</p> <p>Positioning: <i>Premium</i></p> <p>Reason why: Wine bar con degustazione di piatti e prodotti del territorio, accompagnate dalle eccellenze della tradizione vinicola italiana delle cantine dei Marchesi Antinori.</p>	
<p> 1 punto vendita in Italia 280m² superficie media</p>		<p> 1 punto vendita in Italia 100m² superficie media</p>	



INTERNATIONAL BRANDS

Format: **Casual restaurant**
 Positioning: *Valuable*
 Reason why: Casual restaurant etnico che esalta il cibo pan-asiatico ispirato ai sapori del Giappone.



54 pdv in europa e medio oriente | **7** pdv in italia operated by Chef Express | **350m²** superficie media



Format: **Bakery**
 Positioning: *Valuable*
 Reason why: Le specialità della bakery anglosassone con farciture preparate al momento.



60 punti vendita in UK/IRL | **4** pdv in italia operated by Chef Express | **50m²** superficie media



Format: **Caffetteria**
 Positioning: *Mainstream*
 Reason why: Non una caffetteria tradizionale, ma una passione per l'eccellenza che rende ogni tazzina un'esperienza unica, dal 1895.



5 pdv in italia operated by Chef Express | **100m²** superficie media



Format: **Fast&local food**
 Positioning: *Mainstream*
 Reason why: Il 1° fast food nel mondo con altissimi standard di qualità, servizio e convenienza.



23 pdv in italia operated by Chef Express | **300m²** superficie media



OWN BRANDS

 <p>Format: Healthy bar&snack Positioning: <i>Valuable</i> Reason why: Attuale, cosmopolita, healthy, con materie prime naturali e prodotti artigianali.</p> <p>29 punti vendita in Italia 100m² superficie media</p> 	 <p>Format: Enogastronomia tradizionale Positioning: <i>Premium</i> Reason why: La salsamentaria tradizionale delle nostre regioni con i migliori prodotti enogastronomici e le tipicità italiane.</p> <p>13 punti vendita in Italia 80m² superficie media</p> 	 <p>Format: Hamburgeria gourmet Positioning: <i>Valuable</i> Reason why: Rivisitazione della steakhouse in chiave travel: una formula di hamburgeria e grill gourmet con materie prime di qualità.</p> <p>3 punti vendita in Italia 100m² superficie media</p> 
		
<p>Format: Chef Store Positioning: <i>Premium</i> Reason why: Uno spazio di sosta che accompagna il cliente attraverso una Customer Experience senza un percorso guidato ma con articoli per oltre 30 diverse categorie merceologiche.</p>  <p>33 punti vendita in Italia 100m² superficie media</p> 	<p>Format: Prodotti italiani Positioning: <i>Valuable</i> Reason why: Uno spazio in cui il viaggiatore possa trovare, curiosando tra offerte e novità, i prodotti tipici della località o regione di interesse.</p>  <p>3 punti vendita in Italia 80m² superficie media</p> 	
		

LOCAL HERO BRANDS

 <p>Format: Coffee & Bakery Positioning: <i>Premium</i> Reason why: Storica bakery romana con produzione artigianale e materie prime di alta qualità.</p> <p>9 punti vendita in Italia 8 operated by Chef Express 100m² superficie media</p> 	 <p>Format: Antica pizza romana Positioning: <i>Valuable</i> Reason why: La vera "Pinsa" romana: un prodotto naturale, leggero e gourmet ispirato all'antica ricetta.</p> <p>23 punti vendita in Italia 70m² superficie media</p> 	 <p>Format: Artigiani della piadina Positioning: <i>Valuable</i> Reason why: Autentica piadineria che racconta la tradizione romagnola con prodotti italiani di eccellenza.</p> <p>6 punti vendita in Italia 70m² superficie media</p> 
		

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 **166 Ristoranti** distribuiti nella maggior parte delle regioni italiane.

Ciascun Ristorante offre una degustazione delle migliori carni alla griglia e un attento e accurato servizio al tavolo, con WI-FI gratuito e facilities tecnologiche. 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 sua missione sviluppando nuovi marchi nel segmento casual dining, come i brand **Smokery Restaurant**, **Calavera Restaurant** e **Billy Tacos** che oggi contano complessivamente più di **34 Ristoranti** aperti.

	<p>La catena di ristoranti unica per gusto e convenienza che porta in tavola le migliori specialità di carne con contorno di innovazione.</p>
<p>Il break all'americana firmato Roadhouse: specialità low&slow, american breakfast e molto di più, per ogni appetito, a tutte le ore.</p>	
	<p>L'anima più contemporanea del Messico è in tutti i ristoranti Calavera, dove la cucina della tradizione incontra una rivoluzione di freschezza.</p>
<p>Il meglio dello street food messicano, iconici <i>food to go</i> della tradizione, serviti in pochi minuti, da personalizzare con infinite combinazioni.</p>	

Mission, Vision e Valori

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

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

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

Valori

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

I valori guidano gli atteggiamenti e i comportamenti delle persone, stimolando

l'engagement, garantendo equilibrio, stabilità e il miglioramento sulle performance aziendali.

PASSIONE

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

RESILIENZA

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

QUALITÀ

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

MIGLIORAMENTO CONTINUO

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





Governance e compliance

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

Tramite il **Consiglio d'Amministrazione** (nel seguito "CdA") determina i piani di sviluppo, formula le politiche d'investimento e le strategie di mercato.

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

Nell'esercizio 2021 rispetto alle tematiche afferenti alla Sicurezza Alimentare, Ambiente e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro non sono state registrate sanzioni e prescrizioni degne di nota e/o rilevanti per il Cliente e per i Dipendenti.

Le sanzioni pecuniarie, registrate per inadempienze non rilevanti negli ambiti di gestione del personale, dei rifiuti e dei pagamenti alla Pubblica Amministrazione, ammontano nel 2021 a 116.993 euro, fisiologicamente in aumento rispetto ai 48.934 euro del 2020 per la ripresa delle attività nel post-pandemia.

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 (*fideiussioni, assicurazioni, ecc.*) di contratti di locazione, delle autorizzazioni (*edilizie, ambientali, ecc.*) e di eventuali sinistri che possono verificarsi nell'esercizio delle attività, adottando un approccio mirato a prevenire ed evitare la nascita di contenziosi.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente

Stefano Lalumera

Amministratore Delegato

Cristian Biasoni

Consiglieri

Paolo Lualdi, Gianfranco Ferraro

COLLEGIO SINDACALE

Presidente

Eugenio Orienti

Sindaci Effettivi

Paola Simonelli, Giulio Palazzo

Sindaci Supplenti

Alberto Baraldi, Patrizia Iotti

Modello 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, in quanto le sanzioni accessorie prevedono l'interdizione dalle gare pubbliche, che rappresentano il core business in particolare della Società Chef Express S.p.A.

La violazione della **normativa anticoncorrenziale** è rilevante sia sotto l'aspetto penale, sia per quanto concerne la normativa 231.

Nel caso in cui fosse accertata una violazione di tale normativa, oltre a comportare sanzioni penali a carico di soggetti apicali dell'azienda, potrebbe comportare sanzioni accessorie quali l'interdizione dalle gare pubbliche.

Proprio per questo le due Società **Chef Express e Roadhouse** hanno adottato ciascuna il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per la **prevenzione dei reati previsti all'interno del D. Lgs 231/2001.**



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

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

Le due Società Chef Express e Roadhouse hanno 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 2021 non sono pervenute segnalazioni agli OdV per presunte violazioni ai Modelli di Organizzazione e Controllo per Chef Express e le sue Società controllate.

ORGANISMO DI VIGILANZA DI CHEF EXPRESS S.P.A.

Presidente:

Avv. Marcello Elia (*membro esterno*)

Componenti:

Dott. Daniele Serra (*membro esterno*)

e Avv. Claudio Castelli (*Responsabile Affari Legali*)

ORGANISMO DI VIGILANZA DI ROADHOUSE S.P.A.

Presidente:

Avv. Marcello Elia (*membro esterno*)

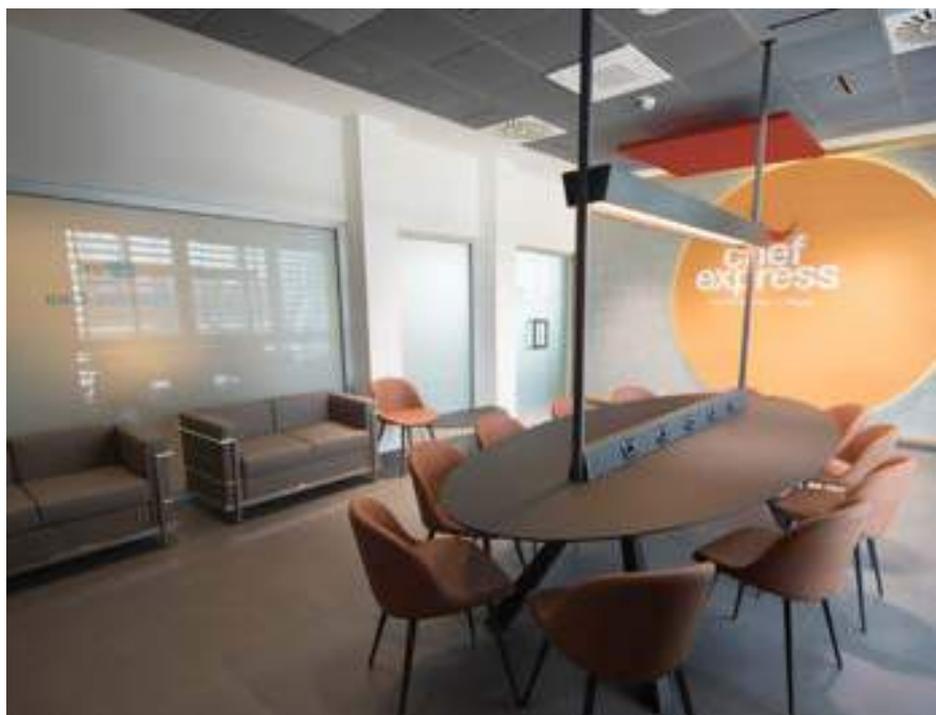
Componenti:

Dott. Daniele Serra (*membro esterno*)

e Dott. Tito Stampacchia (*Amministrazione*)

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.

Attraverso il proprio Codice Etico, le Società 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.

La diffusione del Codice Etico ha lo scopo di assicurare livelli sempre maggiori di trasparenza ed efficienza del sistema di governance aziendale.

Il documento infatti richiama le norme di condotta e i principi di legalità, trasparenza e correttezza, da applicare sia nei rapporti interni sia nei rapporti esterni delle Società, che si occupano di divulgare il Codice Etico agli stakeholder e, in sede di assunzione, ai nuovi dipendenti.

Privacy dati e sicurezza informatica

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

Nel corso del 2021, la Società Chef Express ha svolto una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) relativamente alla profilazione della clientela loyalty, ha aggiornato la cookie policy del sito aziendale e ha sostituito, in un'ottica di miglioramento, il software relativo alla stesura e alla gestione del registro trattamento dati.

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.

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.

Sul fronte della **cybersecurity**, al fine di garantire un più elevato grado di sicurezza del sistema informatico, sono state aggiornate e integrate le policy relative all'utilizzo degli **strumenti informatici aziendali**, con nuove impostazioni del firewall in relazione ai protocolli https.

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

Inoltre, si serve di un software per monitorare e individuare gli **eventi malevoli** e le attività di aggiornamento degli antivirus e antispyware 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 2021, la Società Chef Express ha svolto una **valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA)** relativamente alla profilazione della clientela loyalty, ha aggiornato la cookie policy del sito aziendale e ha sostituito, in un'ottica di miglioramento, il software relativo alla stesura e alla gestione del registro trattamento dati.

Nell'esercizio 2021 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.

Controlla il tuo veicolo in sosta, con

Webcam Park!



1 Connettiti alla rete
"WiFi_Chefexpress"

2 Inquadra questo
QR CODE



3 Oppure accedi
al servizio
con l'App
Chef Express



Un Sorriso Lungo Un Viaggio



Digitalizzazione

Negli ultimi due anni, il contesto della pandemia sanitaria da Covid-19 ha portato Chef Express e le sue controllate ad accelerare l'implementazione di diverse azioni di aggiornamento dei sistemi aziendali e di digitalizzazione.

Di seguito, si riportano le principali azioni mirate all'ottimizzazione dei processi aziendali:

La tecnologia networking SD-WAN:

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

Sistema di pianificazione turni e presenze del personale:

presso i Punti Vendita, è stato completato l'adeguamento del nuovo software presenze, comprensivo di un modulo dedicato alla pianificazione automatica dei turni. I processi di gestione delle risorse umane sono stati quindi strutturati ed organizzati, per consentire il controllo in tempo reale delle ore pianificate nei Punti Vendita e monitorare i principali KPI di performance aziendale.

La piattaforma ha inoltre permesso di eliminare i cedolini cartacei, consentendo ai Dipendenti di accedere direttamente online alla propria busta paga.

Foodcost e principali KPI:

è stato implementato un software dedicato al calcolo del food-cost comprensivo di tutti i brand della ristorazione di Chef Express e delle sue Società controllate, per aumentare l'efficienza e ridurre gli sprechi, integrando un sistema di reportistica per monitoraggio del food cost e i principali KPI di controllo di performance. Inoltre, è stato esteso a ulteriori aree market il sistema di etichette elettroniche collegate ai sistemi gestionali per la gestione del cambio prezzo automatico.

Sviluppo dei kiosk digitali:

prosegue la diffusione del servizio di casse automatiche kiosk presso i Punti Vendita, ossia un'interfaccia rivolta ai Clienti per la raccolta dell'ordine e il pagamento elettronico, che ha consentito di implementare le azioni di marketing automation. Da anni, i chioschi interattivi non sono usati solo come casse

self-service, ma come veri e propri fornitori di esperienze. Con l'emergenza causata dal Covid-19, i kiosk sono diventati uno degli strumenti più idonei a garantire un maggiore distanziamento sociale, riducendo il contatto con gli operatori.

App Mobile:

sono state sviluppate applicazioni mobile dotate di funzionalità di loyalty per premiare la fidelizzazione dei Clienti e che consentono di effettuare ordini e pagamenti digitali, prenotazioni, pagamenti al tavolo ed usufruire di sconti per un servizio sempre più sicuro e vicino alle necessità dei Clienti.

Nel corso del 2021, si è lavorato per realizzare una nuova App **Chef Express** migliorata e con nuove funzionalità, lanciata nei primi mesi del 2022. Inoltre è stata lanciata l'**App R World** per tutti i brand della catena **Roadhouse**, questo ha permesso di uniformare per tutti le innovazioni tecnologiche disponibili.

Connect Smart Host:

sui Ristoranti Roadhouse è stata implementata una nuova applicazione che, basandosi sulle caratteristiche specifiche del Ristorante, permette di svolgere attività quali: gestire puntualmente prenotazioni telefoniche/on-line, walk-in e lista d'attesa; proporre il tavolo più idoneo rispetto alle necessità dei Clienti e all'attuale condizione della sala; avere sempre sotto controllo l'intero ciclo di servizio del singolo tavolo (*dal sito al pagamento*); per il Cliente, tramite integrazione in APP, la possibilità di prenotare un tavolo.

Salesforce:

piattaforma su cui vengono svolte tutte 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 Ristoranti e Punti Vendita dei diversi brand.

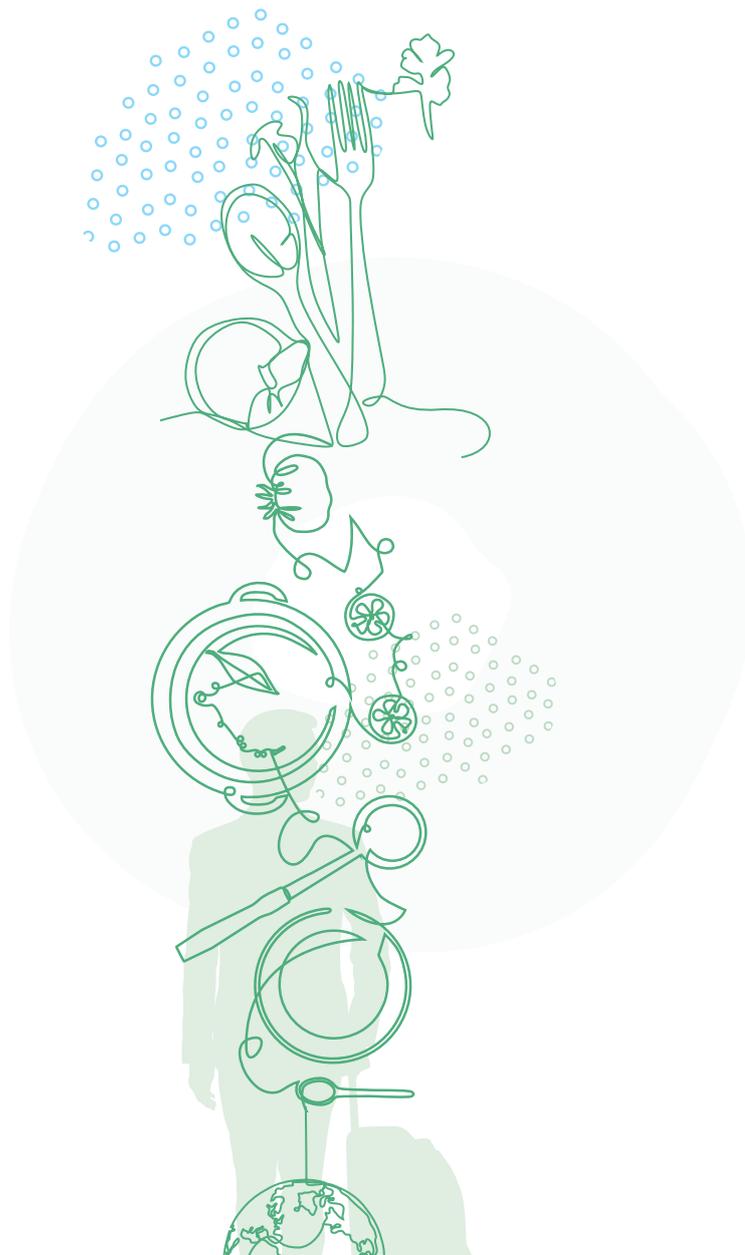
La piattaforma è stata integrata con il POS dei Punti Vendita e con il sistema di *Loyalty* e permette di creare percorsi specifici su vari canali, che offrano un'esperienza coerente e connessa per il Cliente. Ciò permette di migliorare l'efficienza e orientare l'acquisto, trasformando rapidamente un'ampia base di *lead* in Clienti soddisfatti attraverso una combinazione di tattiche diverse.





CAPITOLO 2

La performance economica





Cartas
Paper

Plastic
Plastic

General
General waste



Contando sulla solidità dei propri azionisti, Chef Express e le sue Società controllate guardano avanti e continuano a investire in nuovi progetti che ruotano su innovazione, digitalizzazione e sostenibilità, con l'obiettivo di divenire ancora più competitivi sul mercato nazionale e internazionale.

La ripresa dall'emergenza sanitaria Covid-19

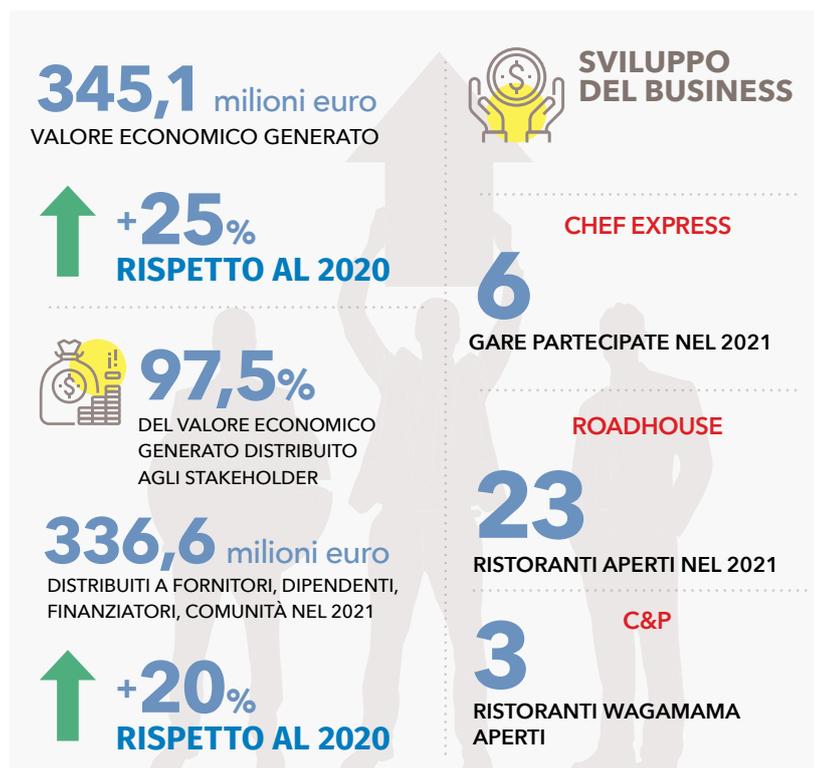
Dopo l'anno 2020, caratterizzato dall'emergenza sanitaria pandemica da Covid-19 con ricadute di enorme impatto sulla società a livello globale e sull'Organizzazione, l'esercizio 2021 ha registrato una ripresa dei consumi e delle attività, risentendo in parte degli effetti negativi delle restrizioni poste in essere per contrastare la diffusione del contagio della pandemia Covid-19 in determinati periodi dell'anno.

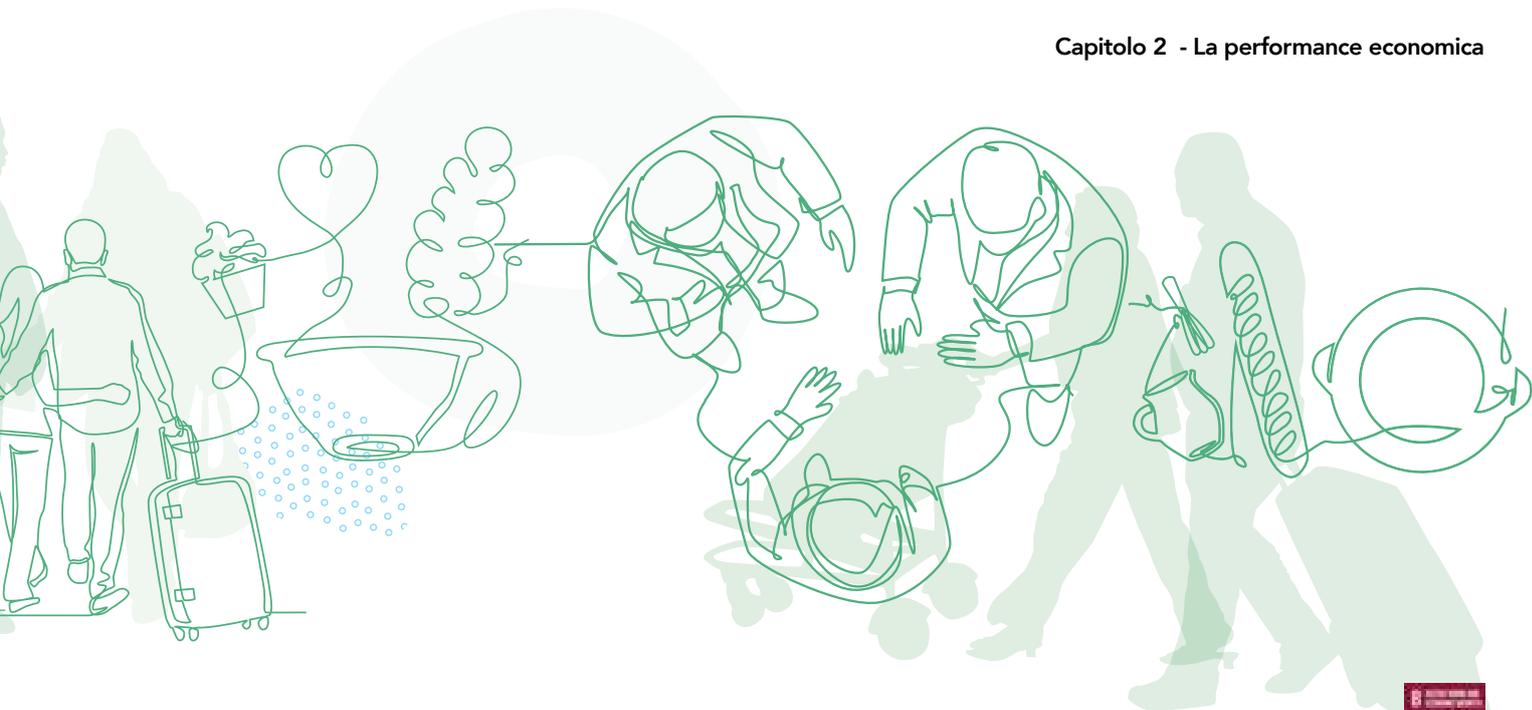
A partire dai primi giorni di gennaio 2021, il Governo italiano ha infatti introdotto ulteriori

misure restrittive agli spostamenti delle persone rispetto a quelle in vigore a fine 2020, per poi inasprirle in prossimità delle festività pasquali e, infine, tramite il D.Lgs. del 22 aprile 2021, ha delineato il cronoprogramma per la progressiva eliminazione delle restrizioni. Coerentemente con le disposizioni emanate, Chef Express e le sue controllate hanno adottato le misure organizzative necessarie per assicurare, in ciascuna fase di gestione della pandemia, la prosecuzione delle attività, mantenendo aperti i Ristoranti e i Punti Vendita nelle varie regioni, in base alle disposizioni governative, nel pieno rispetto e tutela della salute dei propri collaboratori e dei Clienti.

Il 2021 è stato, quindi, un esercizio caratterizzato da una fase iniziale che ha registrato un calo di consumi a causa delle misure restrittive sopracitate, seguita da una lenta ma costante crescita. Risentendo positivamente degli effetti della libera circolazione delle persone, si è registrato un aumento nei principali KPI di performance economia: guardando al numero di **scontrini emessi**, nel 2021 si è avuto un **aumento del 19%** rispetto all'esercizio precedente a fronte di un aumento del numero di Punti Vendita e Ristoranti monitorati pari al 3%.

Contando sulla solidità dei propri azionisti, Chef Express e le sue Società controllate guardano avanti e continuano a investire in nuovi progetti che ruotano su innovazione, digitalizzazione e sostenibilità, con l'obiettivo di divenire ancora più competitivi sul mercato nazionale e internazionale.





Valore economico generato e distribuito

Se il primo trimestre 2021 risentiva ancora delle restrizioni nazionali, la ripresa registrata nel secondo trimestre è stata successivamente confermata da una **crescita** del terzo trimestre, che per l'Italia da sempre rappresenta il periodo più significativo per il turismo nazionale e per i consumi alimentari extradomestici.

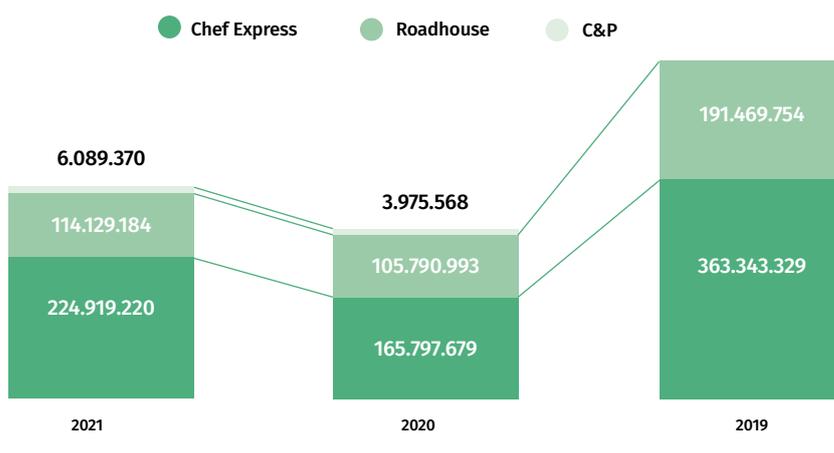
Nel terzo trimestre 2021 si è infatti registrato un numero di **presenze turistiche** superiori alle aspettative, grazie ad un forte incremento di vacanzieri nazionali, che non hanno però pienamente compensato la flessione di quelli stranieri, ancora frenati dalle difficoltà causate dalla pandemia. Il quarto trimestre ha mantenuto il **trend positivo**, proseguendo nel percorso di avvicinamento ai livelli delle serie storiche pre-pandemia e risentendo soltanto parzialmente nell'ultima parte del periodo dell'impatto negativo dell'evoluzione della curva dei contagi sui consumi. Tali dinamiche sono la riprova che, non appena le condizioni sanitarie lo consentono, il consumo alimentare extradomestico ritorna ad essere una voce di spesa importante per gli Italiani.

Il **valore economico generato**, che offre quindi una misura della ricchezza generata da un'Organizzazione grazie al proprio core business, ha registrato nel 2021 un **aumento complessivo del 25%** rispetto all'esercizio precedente, passando da 275,6 a 345,1 milioni di euro.

Per valutare le performance economiche in termini di sostenibilità, si guarda al valore

	2021	2020	2019	Var % 2021-2020
Chef Express	224.919.220	165.797.679	363.343.329	36%
Roadhouse	114.129.184	105.790.993	191.469.754	8%
C&P	6.089.370	3.975.568	N.A.	53%
Totale	345.137.774	275.564.242	554.813.084	25%

Valore economico generato nel triennio, per Società



economico **distribuito** ai diversi stakeholder con i quali un'Organizzazione si rapporta.

Il **valore economico distribuito** nell'esercizio 2021 costituisce per Chef Express e le sue controllate il 97,5% del valore economico generato. Rispetto al 2020, è **aumentato del 20%** ed è stato destinato prevalentemente ai **fornitori** (71,8%) per l'acquisto di beni e servizi, ai **collaboratori** (27,4%) in termini



Con l'obiettivo di ridurre sensibilmente l'incidenza degli oneri connessi e degli affitti attraverso l'azzeramento delle rate dovute durante il periodo di lockdown e una riduzione dei costi attuali, nel 2021 sono state inoltre portate avanti le trattative avviate già nel precedente esercizio con le diverse concessionarie (autostradali, aeroportuali, ferroviarie), gestori dei centri commerciali e landlord per una ridefinizione delle condizioni contrattuali.

per supportare gli operatori e i soggetti maggiormente colpiti dagli effetti del Covid-19.

Con l'obiettivo di ridurre sensibilmente l'incidenza degli oneri connessi e degli affitti attraverso l'azzeramento delle rate dovute durante il periodo di lockdown e una riduzione dei costi attuali, nel 2021 sono state inoltre portate avanti le trattative avviate già nel precedente esercizio con le diverse concessionarie (autostradali, aeroportuali, ferroviarie), gestori dei centri commerciali e landlord per una ridefinizione delle condizioni contrattuali.

di costi del personale, ai finanziatori (1,8%) e alla comunità e territorio (0,02%) sotto forma di donazioni e liberalità erogate. Per quanto riguarda la Pubblica Amministrazione - rappresentate nella distribuzione con segno negativo - nel corso del 2020 e del 2021, Chef Express si è avvalsa delle misure poste in essere dalle istituzioni governative

Definendo un approccio chiaro - riaffermato all'inizio della pandemia e modulato nei

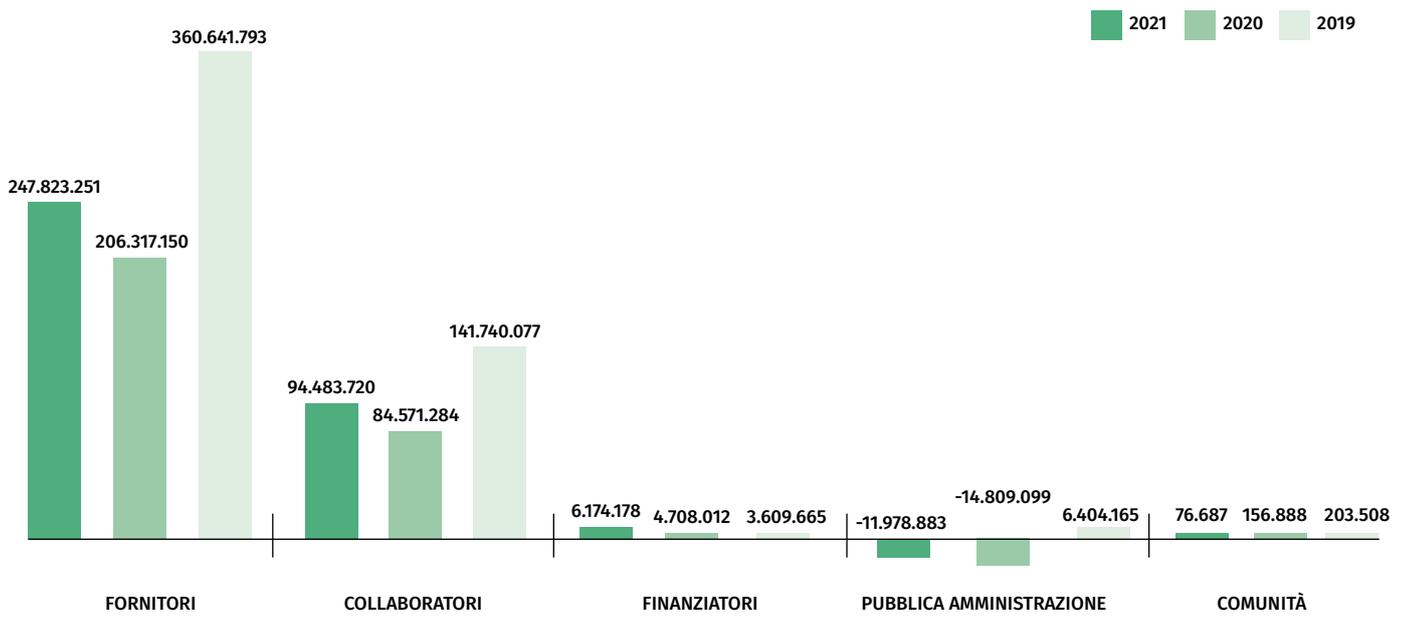
Chef Express e Società controllate in Italia (valori in euro)

	2021	2020	2019
Valore economico direttamente generato	345.137.774	275.564.242	554.813.084
Valore economico distribuito	336.578.953	280.944.235	512.599.207
Fornitori	247.823.251	206.317.150	360.641.793
Collaboratori	94.483.720	84.571.284	141.740.077
Finanziatori	6.174.178	4.708.012	3.609.665
Azionisti	0	0	0
Pubblica Amministrazione	-11.978.883	-14.809.099	6.404.165
Comunità	76.687	156.888	203.508
Valore economico trattenuto	8.558.820	-5.379.993	42.213.877

Dettaglio valore economico distribuito per Società, anno 2021 (valori in euro)

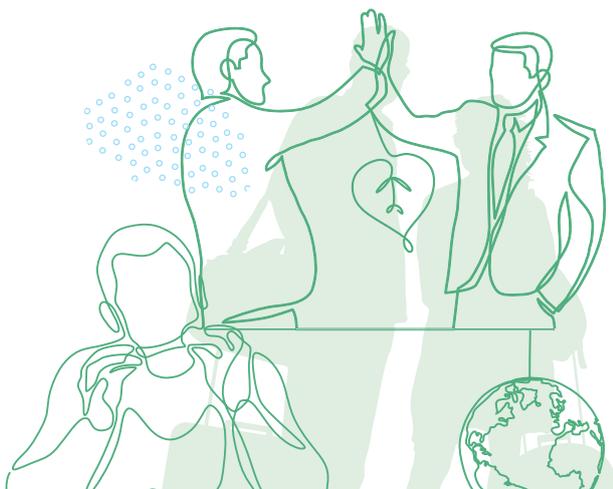
	Totale	Chef Express	Roadhouse	C&P
Valore economico direttamente generato	345.137.774	224.919.220	114.129.184	6.089.370
Valore economico distribuito	336.578.953	215.263.021	114.956.429	6.359.503
Fornitori	247.823.251	165.193.310	77.586.211	5.043.730
Collaboratori	94.483.720	56.172.603	36.271.794	2.039.323
Finanziatori	6.174.178	2.464.756	3.533.631	175.791
Pubblica Amministrazione	-11.978.883	-8.639.020	-2.440.522	-899.342
Comunità	76.687	71.372	5.315	0
Valore economico trattenuto	8.558.820	9.656.199	-827.246	-270.133

Valore economico distribuito (€)



continui cambiamenti di contesto avvenuti nel corso dell'ultimo anno - a cui sta dando concreta attuazione nel perseguire i propri orientamenti strategici, Chef Express mira a:

- consolidare la **posizione di leadership** e di relazione con il mercato, garantendo ai Clienti un elevato standard di servizio, nell'assoluto rispetto delle norme sanitarie, anche attraverso un approccio integrato che si basa su iniziative integrate tra approccio "fisico" e strumenti "digitali";
- individuare di **nuove opportunità di business** con particolare riguardo alle forme di servizio (*take away, delivery*) e automatizzazione dei processi di vendita (es. *kiosk, App*) che si sono rafforzate nel corso della pandemia;
- perseguire la **corretta gestione dei costi operativi**, soprattutto attraverso interventi sui costi fissi;
- ricorrere ai servizi di tesoreria centralizzata messi a disposizione dal **Gruppo Cremonini**, che non ha mai fatto mancare il proprio



Sviluppo del business

CHEF EXPRESS

5

GARE AEROPORTUALI

1

GARA CANALE STAZIONI FERROVIARIE

ROADHOUSE

23

NUOVI RISTORANTI DI DIFFERENTI FORMAT APERTI DURANTE IL 2021

15

NUOVI RISTORANTI DI DIFFERENTI FORMAT PREVISTI PER IL 2022

C&P

3

NUOVI RISTORANTI WAGAMAMA APERTI DAL 2020 AL 2021

3

NUOVI RISTORANTI WAGAMAMA PREVISTI PER IL 2022

sostegno a tutte le Società del Gruppo. L'attività di sviluppo del business si distingue per le diverse Società:

- La Società **Chef Express**, che opera nel campo delle attività di ristorazione in concessione, sviluppa il proprio business attraverso la partecipazione a gare d'appalto nei diversi canali (autostradali, aeroportuali, ferroviari);
- 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 gare e appalti prevede specifiche azioni intraprese per adempiere a requisiti di gara richiesti, quali:

- **Trasparenza e integrità di business:** requisiti che riguardano alte garanzie di integrità e trasparenza nell'ambito dei rischi di corruzione, pratiche anti-competitive e antimafia;
- **Requisiti sociali per le risorse umane:** la maggior parte 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 dedicati alle tematiche afferenti al Personale sono elaborati di concerto con la Direzione Risorse Umane e la Direzione Operations;
- **Ambiente:** in materia di criteri ambientali, nella prevalenza delle procedure di gara viene richiesto di illustrare le iniziative previste per ridurre l'impatto ambientale dell'attività. La redazione dell'offerta di gara viene svolta di concerto con la Direzione Tecnica e con l'Energy Manager, per esporre le azioni di efficientamento realizzabili a seconda delle caratteristiche del sito oggetto di gara, in modo da rispondere compiutamente ai requisiti previsti di diminuzione dei consumi e dell'impatto ambientale.

Al termine della procedura di gara, in sede di seduta pubblica, l'Ente Concedente

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

Chef Express

Per la Società **Chef Express**, il 2021 ha sancito un ritorno alle procedure di gara nel **canale aeroportuale e ferroviario** da parte dei maggiori Enti Concedenti del canale, nonostante non fossero totalmente cessati gli effetti negativi dovuti al perdurare della pandemia.

Nell'anno 2021, infatti, la Società ha partecipato a:

- **5 gare aeroportuali** (*Orio al Serio, Catania, Fiumicino, Ciampino, Bologna*)
- **1 gara sul canale delle stazioni ferroviarie** indetta da Grandi Stazioni Retail per Roma Termini.

Il principale successo registrato dalla Società Chef Express nel 2021 è stato la riaggiudicazione della gara per l'intera ristorazione dell'**Aeroporto di Ciampino** per la durata di dieci anni.

Roadhouse

L'attività di sviluppo immobiliare programmata dalla Società **Roadhouse** è stata rallentata dagli effetti della pandemia negli anni 2020 e 2021. Questa circostanza avversa è stata però tramutata in opportunità attraverso la creazione, in questi ultimi due anni, di **nuovi format più piccoli** come dimensioni e costo d'investimento (**Billy Tacos**), che hanno reso necessario soprattutto inserimenti come affitto di ramo d'azienda all'interno dei centri commerciali.

L'anno 2021, ha visto l'apertura di **23 nuovi Ristoranti** di differenti format, portando la catena a 200 Ristoranti aperti, dove il marchio Roadhouse rimane quello di punta con 166 Ristoranti aperti:

- **14 Roadhouse Restaurant** (*di cui 5 in acquisto*)
- **3 Calavera Restaurant** (*di cui 2 in acquisto*)
- **5 Billy Tacos**
- **1 Smokery Restaurant**





La **strategia per il 2022** prevede lo sviluppo e il miglioramento costante del format **Billy Tacos**, per arrivare a fine anno ad aprire oltre 50 Ristoranti e raggiungere la connotazione di "catena". Tale strategia è finalizzata, da un lato, ad un ambizioso sviluppo di un nuovo format, e dall'altro a proteggersi dai rischi di mercato di acquisizioni di immobili, per effetto del perdurare della pandemia e del conflitto internazionale scoppiato a febbraio 2022.

Oltre a questo, si prevede per il 2022 l'apertura di:

- 8 Roadhouse Restaurant
- 6 Calavera Restaurant
- 1 Smokery Restaurant

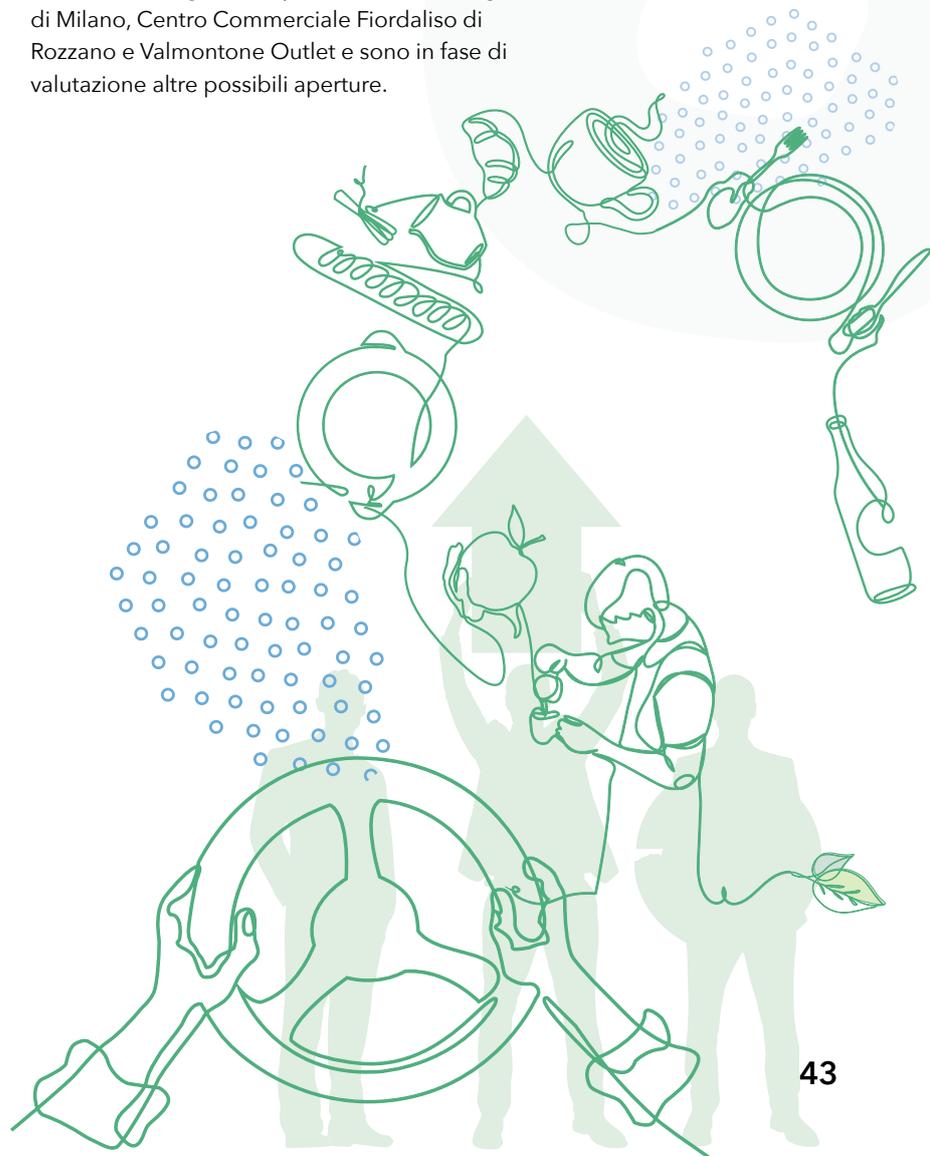
C&P

Anche per quanto riguarda la Società C&P, l'attività di sviluppo immobiliare ha subito dei rallentamenti negli ultimi due anni, per effetto della pandemia.

In questo periodo la Società si è focalizzata sul brand **Wagamama** e ha aperto 3 Ristoranti, di cui due presso CityLife Shopping District di Milano e Serravalle Designer Outlet nel 2020, mentre un altro Ristorante è stato inaugurato presso il Parco Commerciale Da Vinci nel 2021.

La strategia per il 2022, in continuità con gli anni precedenti e al fine di consolidare la notorietà del brand e migliorare i costi

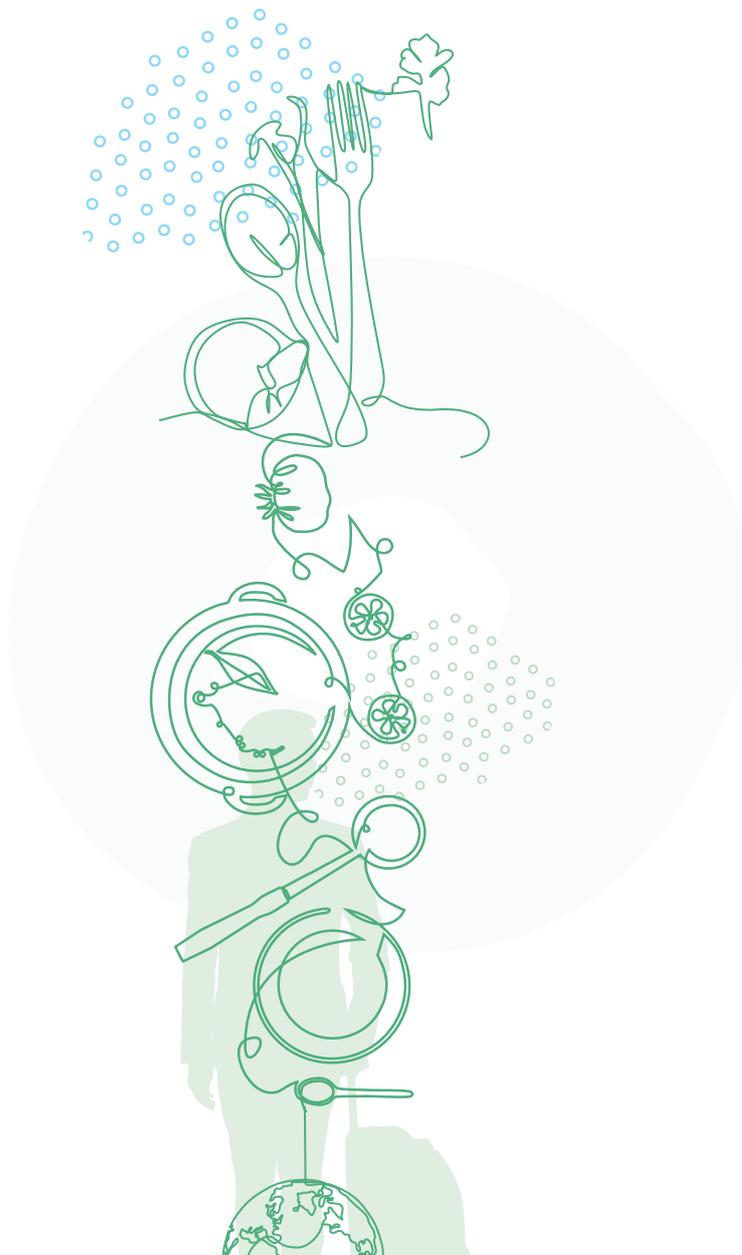
gestionali operativi, prevede l'apertura di altri 3 Ristoranti **Wagamama** presso Bicocca Village di Milano, Centro Commerciale Fiordaliso di Rozzano e Valmontone Outlet e sono in fase di valutazione altre possibili aperture.





CAPITOLO 3

Le persone







I dipendenti appartengono principalmente alle Società Chef Express e Roadhouse, a cui fanno capo rispettivamente il 53,4% e il 45,3% del personale, mentre il personale della Società C&P conta per il rimanente 1,3%.

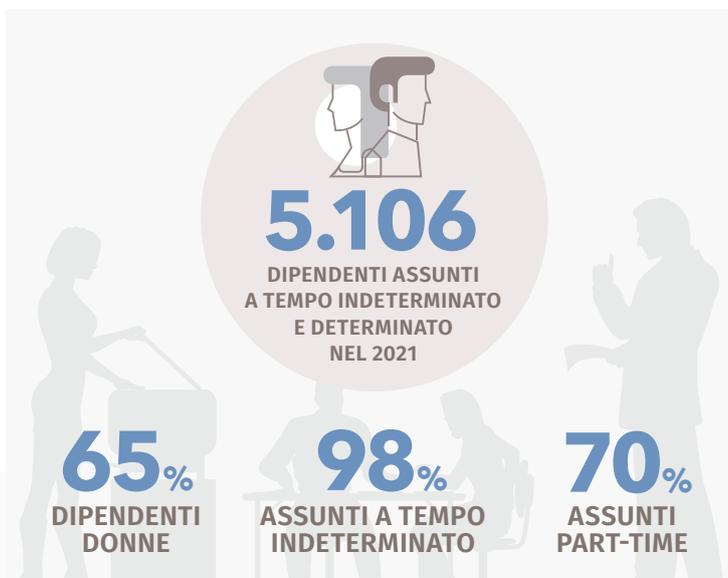
Nel settore della ristorazione, lo sviluppo del business è in continua evoluzione, così come le competenze richieste: tecniche di ristorazione, soddisfazione e cura del Cliente, lavoro di squadra, dinamismo e flessibilità.

Per questa ragione, in Chef Express e le 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.

Per garantire il benessere dei dipendenti, è fondamentale analizzare i loro bisogni.

A partire dalla Società Roadhouse, nel 2020 è stato avviato un percorso di **analisi del clima aziendale**, concluso nel corso del 2021, che ha coinvolto tutti gli Store Manager attraverso interviste singole.

Le interviste hanno avuto lo scopo di analizzare tre dimensioni: quella organizzativa, quella interpersonale e quella personale. I risultati emersi hanno portato ad una **revisione operativa** dei turni di lavoro, finalizzata a garantire una giusta compensazione del bilanciamento tra la vita privata e la vita lavorativa dei dipendenti.





L'organico



Nel 2021 le Società Chef Express, Roadhouse e C&P contano 5.106 dipendenti, quasi totalmente assunti con contratto a tempo indeterminato (98%) e prevalentemente part-time (70%).

I dipendenti appartengono principalmente alle Società Chef Express e Roadhouse, a cui fanno capo rispettivamente il 53,4% e il 45,3% del personale, mentre il personale della Società C&P conta per il rimanente 1,3%.

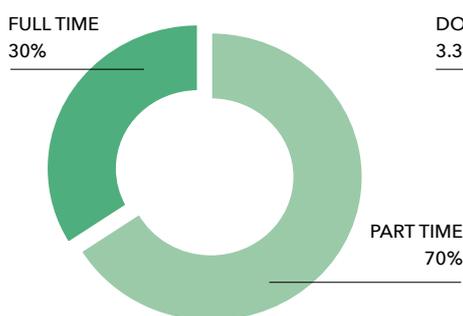
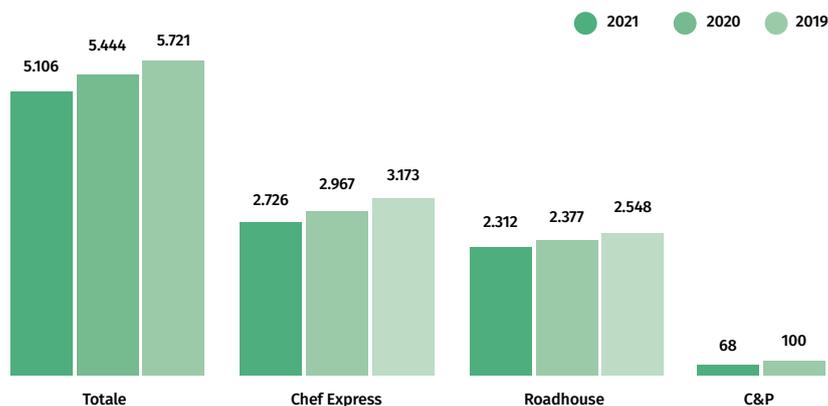
Se il 13% dell'organico è composto da dipendenti appartenenti alla fascia d'età superiore ai 50 anni, la restante parte è divisa equamente tra le fasce d'età comprese tra i 30 e i 50 anni (44%) e inferiore a 30 anni (43%). Si registra un calo dell'organico di dipendenti del 6% rispetto al 2020, in parte dovuto al perdurare degli effetti negativi della pandemia da Covid-19. Considerando invece i **lavoratori in somministrazione**, che pesano per il 20% e sono pari a 307 per Chef Express e 864 per Roadhouse, il trend del 2021 risulta in aumento del 16%.

L'organico complessivo dato dalla somma dei dipendenti e degli altri collaboratori ammonta infatti a 6.372 persone nel 2021, contro i 5.492 del 2020.

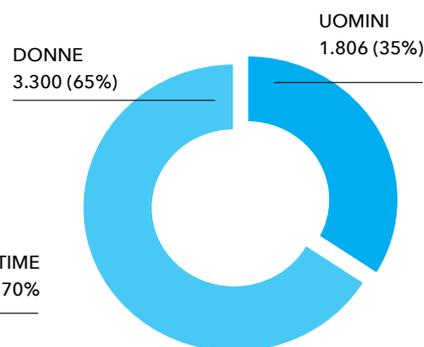
I dipendenti appartenenti alla categoria "operai" sono per la maggior parte **addetti alla ristorazione multiservizio** che si occupano di preparare e servire i prodotti al consumatore

1 Si specifica che la Società C&P è stata acquisita nel 2020, pertanto i dati 2019 sono nulli, in questo e nei grafici successivi.

Totale dipendenti a tempo determinato e indeterminato ¹



Dipendenti 2021 per tipologia di impiego



Dipendenti 2021 per genere



Dipendenti 2021 per genere, fascia d'età e categoria di impiego



DIRIGENTI	-
QUADRI	-
IMPIEGATI	16
OPERAI/ADDETTI ALLA RISTORAZIONE	1.319

< 30 ANNI


DIRIGENTI	-
QUADRI	2
IMPIEGATI	40
OPERAI/ADDETTI ALLA RISTORAZIONE	1.490

30 ANNI- 50 ANNI


DIRIGENTI	-
QUADRI	1
IMPIEGATI	16
OPERAI/ADDETTI ALLA RISTORAZIONE	416

> 50 ANNI


DIRIGENTI	-
QUADRI	-
IMPIEGATI	12
OPERAI/ADDETTI ALLA RISTORAZIONE	825

< 30 ANNI


DIRIGENTI	3
QUADRI	15
IMPIEGATI	50
OPERAI/ADDETTI ALLA RISTORAZIONE	663

30 ANNI- 50 ANNI


DIRIGENTI	6
QUADRI	22
IMPIEGATI	18
OPERAI/ADDETTI ALLA RISTORAZIONE	192

> 50 ANNI

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

	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
TOTALE	6372	5492	6763	3033	2975	3441	3176	2397	3322	163	120
Totale donne	4028	3495	4216	2019	1973	2259	1924	1468	1957	85	54
Totale uomini	2344	1997	2547	1014	1002	1182	1252	929	1365	78	66
TEMPO INDETERMINATO (E APPRENDISTATO)	5019	5396	5575	2690	2952	3092	2261	2348	2483	68	96
Donne	3246	3447	3571	1816	1959	2055	1400	1448	1516	30	40
Uomini	1773	1949	2004	874	993	1037	861	900	967	38	56
TEMPO DETERMINATO	87	48	146	36	15	81	51	29	65	0	4
Donne	54	21	79	20	7	44	34	12	35	0	2
Uomini	33	27	67	16	8	37	17	17	30	0	2
TOTALE ALTRI COLLABORATORI	1266	48	1042	307	8	268	864	20	774	95	20
Donne	728	27	566	183	7	160	490	8	406	55	12
Uomini	538	21	476	124	1	108	374	12	368	40	8
<i>di cui interinali</i>	1266	46	1034	307	6	260	864	20	774	95	20
Donne	728	26	563	183	6	157	490	8	406	55	12
Uomini	538	20	471	124	0	103	374	12	368	40	8
<i>di cui stage</i>	0	2	8	0	2	8	0	0	0	0	0
Donne	0	1	3	0	1	3	0	0	0	0	0
Uomini	0	1	5	0	1	5	0	0	0	0	0

finale. Costituiscono il 96% del personale con una **prevalenza femminile (65%)** e si collocano principalmente nelle fasce di età under 30 e tra i 30 e i 50 anni. In particolare, in **Roadhouse** il 70% degli addetti ha **meno di 30 anni**.

La categoria **impiegati** è equamente distribuita per genere e costituisce il 3% del personale, mentre l'insieme dei **quadri** e dei **dirigenti** costituisce l'1% ed è in prevalenza di genere maschile (94%).

La maggior parte dei dipendenti con mansioni da ufficio (78%) prestano servizio all'interno della Società Chef Express.

Nel corso del 2021, Chef Express ha fatto ricorso agli ammortizzatori sociali e alle altre misure urgenti previste dal Decreto Legge n. 18 del 17 marzo 2020 e delle successive norme di legge, disposte a livello nazionale per affrontare l'emergenza sanitaria. Tra queste vi è il **Fondo di integrazione salariale (FIS)**, che ha garantito l'anticipazione dei trattamenti di integrazione del salario. L'impatto economico negativo registrato a causa dell'evento pandemico ha portato ad avviare una revisione organizzativa, proseguita nel 2021, con l'obiettivo di:

- **effettuare** una puntuale e approfondita analisi organizzativa di tutte le funzioni, dei relativi organigrammi e dei carichi di lavoro;
- **adottare** un unico gestionale per la semplificazione e l'ottimizzazione dei processi.

Se nel 2020 i dipendenti con i quali si è concluso il rapporto di lavoro sono stati 371 in più rispetto ai nuovi assunti (1.119 uscenti contro 820 entranti), nel 2021 tale divario si è ridotto. Al 31 dicembre sono stati 1.205 i nuovi dipendenti assunti, l'87% dei quali under 30, mentre le cessazioni si sono assestate a 1.543, con un delta negativo di 338 unità.

Se pur in modo meno marcato, il trend rimane negativo ed in controtendenza rispetto all'andamento storico caratterizzato dalla costante crescita dell'organico.

In seguito all'aumento dei rapporti di lavoro terminati da una parte e dei nuovi assunti dall'altra, nel 2021 il tasso di *turnover* complessivo (la somma degli entrati e usciti nell'anno sul totale dipendenti) è aumentato notevolmente registrando un **tasso del 54%**, rispetto al 37% registrato nel 2020.

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



Roadhouse tra gli Italy's Best Employers

Secondo lo studio condotto dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, Roadhouse è una delle 300 Aziende italiane nella classifica "Top Job - Italy's Best Employers 2021/2022" 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).



La comunicazione con i dipendenti



Lo strumento principale utilizzato per la comunicazione interna è la intranet aziendale. Tale strumento si rivela infatti di cruciale importanza per raggiungere in modo tempestivo lo staff dislocato in tutto il territorio italiano.

Chef Express

La intranet della Società Chef Express è attiva dal 2011 e consente a ogni funzione della sede centrale di inviare comunicazioni e informazioni a tutti i Punti Vendita desiderati. La comunicazione può essere rivolta all'intero staff o esclusivamente agli Store Manager. La

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

Roadhouse

Nata nel 2020 e ampiamente utilizzata nel 2021 è invece l'intranet di **Roadhouse**, che ha consentito di mettere al corrente lo staff delle procedure in costante aggiornamento, adottate per offrire al Cliente la stessa experience di ristorazione ogni giorno dell'anno e in ogni Ristorante della catena.

Tramite la intranet, nel 2021 sono state effettuate tramite oltre 502 comunicazioni e caricati 484 nuovi documenti che hanno permesso la condivisione di valori, standard e procedure fra sedi e funzioni diverse. All'interno di questo progetto è nato il percorso "FIORE" che spiega in modo diretto e figurativo i principali standard di servizio che un manager di un Ristorante Roadhouse deve tenere.



502

COMUNICAZIONI EFFETTUATE TRAMITE LA INTRANET NEL 2021

484

NUOVI DOCUMENTI CARICATI PER LA CONDIVISIONE DI VALORI, STANDARD E PROCEDURE FRA SEDI E FUNZIONI DIVERSE TRAMITE LA INTRANET NEL 2021



Sviluppo e formazione



30.119
ORE DI FORMAZIONE
EROGATE NEL 2021



2.722
PARTECIPANTI
COINVOLTI



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 il mantenimento della posizione di leadership nei mercati di riferimento.

La crescita professionale si basa sul valore della **meritocrazia**: chi dimostra sul campo di averne le capacità, può ambire al ruolo di responsabile di un **Punto Vendita** o di un **Ristorante** a prescindere dall'anzianità di servizio.

Per la formazione dei dipendenti operanti nei **Punti Vendita** e nei **Ristoranti**, sono previsti dei percorsi 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 in Punto Vendita, sia da **docenti esterni** individuati a seconda delle specifiche necessità.

Nel 2021, a causa del protrarsi delle limitazioni imposte per il contenimento ed il contrasto della diffusione della pandemia Covid-19 negli ambienti di lavoro, si è fatto ampio ricorso alla **modalità formative on-line**, anche per mezzo di piattaforme informatiche dedicate.

La formazione può essere erogata tramite **video tutorial**, in Formazione A Distanza (FAD) e **on the job**. I percorsi di crescita formalizzati, come il MIT (*Manager In Training*) Talent Program di Roadhouse, prevedono

la sottoscrizione di un Patto Formativo tra azienda e lavoratore con cui le parti si impegnano a rispettare con dedizione il percorso e una apposita valutazione al termine di ogni corso e prova di cui è composto il percorso stesso.

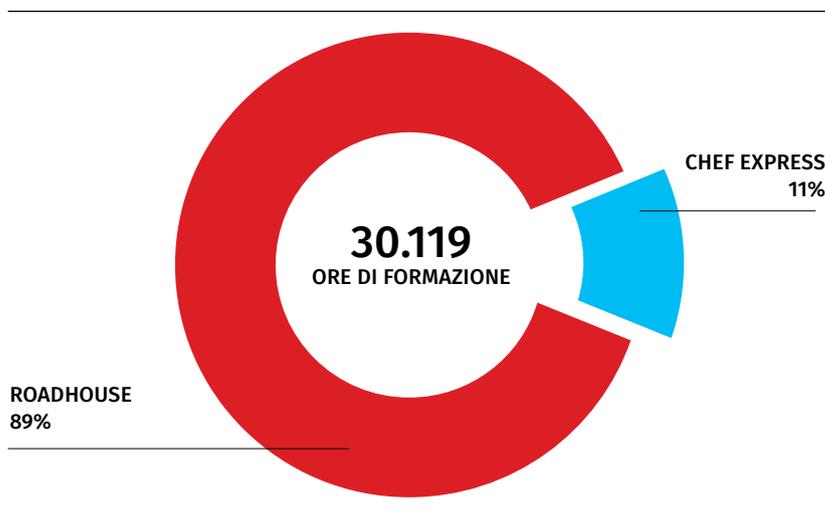
Per la formazione dei dipendenti degli **uffici delle sedi** sono previsti percorsi di crescita personali e professionali ad hoc (*come master, corsi sulle soft skill, corsi di lingua, ecc.*) condivisi e concordati annualmente con i responsabili di funzione.

Il **management** riceve una formazione dedicata al completamento e all'aggiornamento professionale, dopo aver condiviso i valori e la mission dell'azienda, formalizzati all'interno degli appositi manuali organizzativi, che rappresentano il punto di partenza per la gestione delle risorse e del business.

Chef Express

Per la Società **Chef Express**, nel 2021 sono stati progettati due percorsi di formazione il cui svolgimento è previsto nel corso del 2022:

Ore di formazione erogate nel 2021



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 formativi alternati da pillole formative *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, il parallelismo tra Responsabile e Capitano, considerati entrambi figure chiave nell'orientare la strategia dei propri team. Il progetto, iniziato a gennaio 2022, proseguirà sino a marzo 2023, trasformandosi successivamente in formazione continua annuale tramite piattaforma digitale dedicata;

"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.

Roadhouse

In particolare, in Roadhouse nel 2021 è stato progettato e realizzato un percorso di formazione manageriale su competenze trasversali rivolto a **Store Manager** e Responsabili di Funzione (1° e 2° livello organizzativo).

Il percorso per gli Store Manager ha avuto come obiettivo lo sviluppo delle seguenti tematiche:

Roadhouse sfida gli studenti del Master di Comunicazione



Roadhouse è sempre felice di collaborare con le Università e gli enti di formazione: nel 2021 ha preso parte al Master in Marketing Comunicazione e Digital Strategy della Sole 24 Ore Business School, mettendo alla prova gli studenti attraverso diversi project work.

I protagonisti sono stati i brand di Roadhouse, in particolare il "modern mexican" **Calavera**, la prima catena di Ristoranti messicani in Italia che propone piatti di tendenza in un ambiente colorato e moderno.

Il project work, incentrato sul tema del merchandising Calavera, ha sfidato gli

studenti su due obiettivi:

1. **Awareness e positioning:** far conoscere e posizionare il brand Calavera non solo come brand associabile al food e alla ristorazione, ma anche come brand lifestyle grazie al merchandising;

2. **Sales:** individuare strategie ed azioni di marketing volte a fornire un importante aumento delle vendite, sia in-store sia su e-commerce.

Alla fine del corso, per gli studenti che si sono distinti, si apre la possibilità di avviare uno stage in azienda.

- **Migliorare la relazione** e la soddisfazione dei Clienti;
- **Aumentare la soddisfazione** e la produttività dei dipendenti;
- **Comprendere** i fattori che incidono sulle vendite e sulla marginalità del Ristorante.

Il percorso dedicato ai **Responsabili di Funzione (1° e 2° livello organizzativo)**, denominato *"Leading in Roadhouse"*, ha previsto invece tre sessioni d'aula della durata di 1,5 giorni ciascuna sviluppando le seguenti tematiche:

- **Riconoscere il valore** di un team e sviluppare la capacità di collaborare e diffondere lo spirito di squadra;
- **Apprezzerne i propri talenti individuali** e quelli degli altri per valorizzarli al meglio;
- **Sviluppare la capacità di guidare** i propri team nel raggiungimento dei risultati.

Per i soli **Responsabili di 1° livello organizzativo**, il percorso è stato accompagnato da sei sessioni di **Coaching individuale**, in cui ognuno ha potuto sviluppare singolarmente le proprie competenze.

La formazione svolta nel 2021 si è focalizzata principalmente sul tema della **Salute e della Sicurezza**, sia ordinaria che legata al contenimento della diffusione del Covid-19, sullo sviluppo delle **soft-skills**, sull'aggiornamento del RLS (*Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza*) e dei suoi preposti, sulla prevenzione della **responsabilità amministrativa (D.Lgs.231/2001)** e sulla **protezione dei dati (GDPR)**.

Le attività formative *on the job* sono riprese soltanto una volta superate le limitazioni da Covid-19, nel rispetto delle norme di legge.

La Cremonini Academy

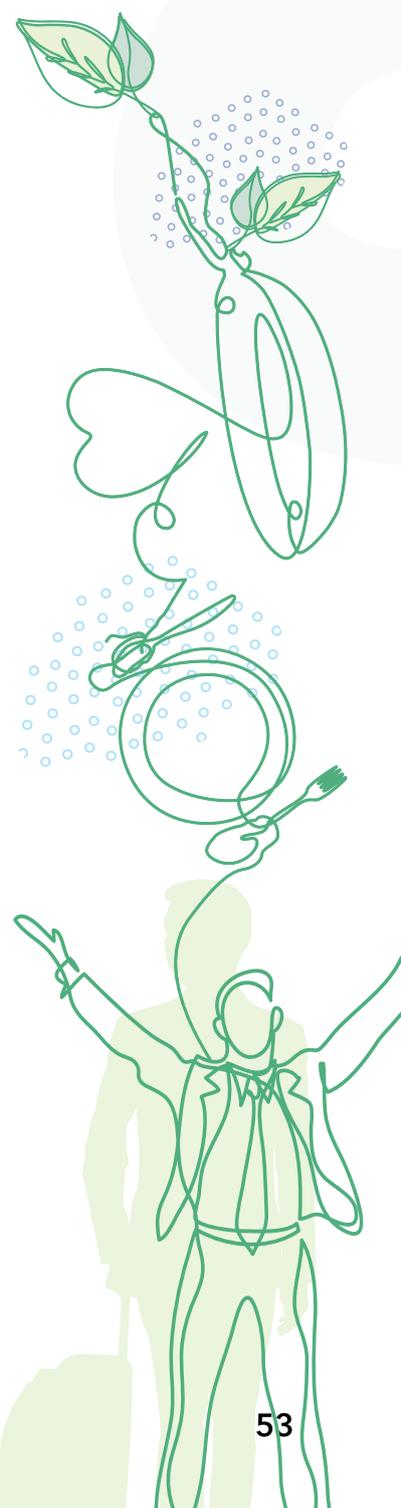
La Cremonini Academy è il quartier generale delle attività formative, si trova nella sede centrale del Gruppo Cremonini ed è uno spazio in cui, oltre alla formazione, hanno luogo attività di ricerca, supporto e sviluppo che puntano ad ottenere l'eccellenza e la qualità.

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

direttamente e con maggior coerenza a tutto il resto del team.

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

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



Salute e Sicurezza sul lavoro



UNI EN ISO 45001:2018
SISTEMI DI GESTIONE PER
LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
CHEF EXPRESS

132
INFORTUNI REGISTRATI NEL 2021
(-8% RISPETTO AL 2020). NESSUNO CON CONSEGUENZE GRAVI

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, in molti casi in situazioni di possibile sovrappioppamento dei Punti Vendita e dei Ristoranti, con aperture 24 ore su 24 e lavoro notturno (*in particolare, ad esempio, nelle aree della rete autostradale*).

Da sempre viene posta la massima attenzione alla tutela della sicurezza, affidandosi ad un Medico Coordinatore nazionale e un

Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno che, collaborando con le AUSL locali, si occupano di definire le procedure specifiche necessarie, ad esempio per il lavoro notturno isolato.

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

personale.

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**.

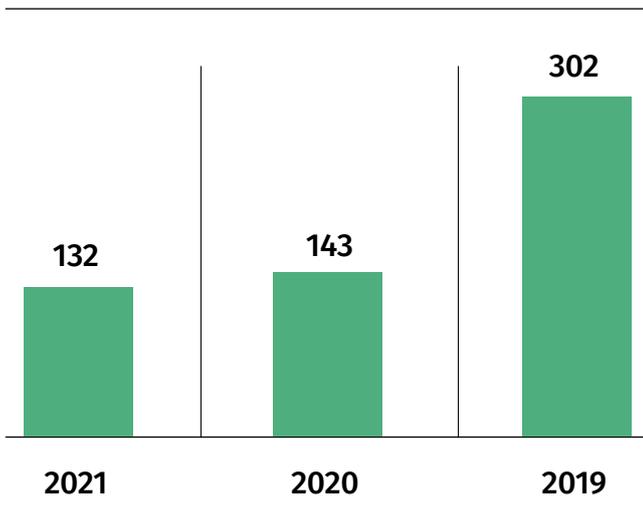
L'identificazione e la **Valutazione dei Rischi** viene eseguita in media annualmente e avviene attraverso sopralluoghi del **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)**, previsti inoltre ad ogni variazione del layout del Punto Vendita.

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.

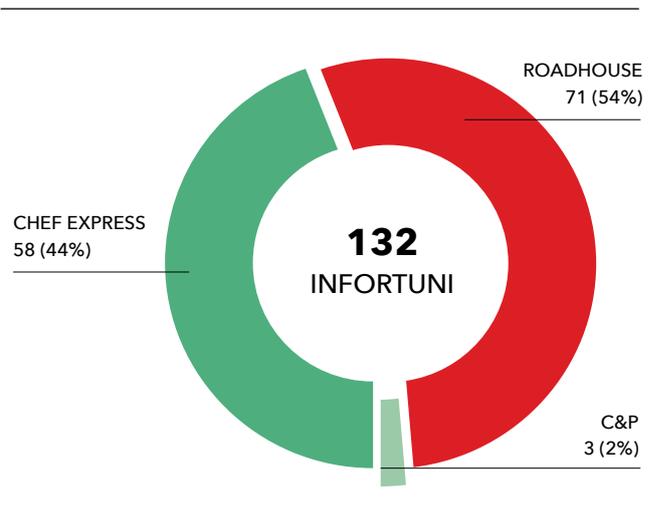
Con cadenza periodica è previsto il **monitoraggio dei rischi**, tramite le riunioni programmate con il Rappresentante dei

Gli infortuni registrati nel 2021 si sono limitati a pochi giorni di sospensione dell'attività lavorativa, per lo più a causa di cadute e urti (33%), taglio (15%) e ustione (11%), mentre in molti casi si sono verificati in itinere lungo il tragitto casa-lavoro (18%).

Infotuni totali registrabili



Infotuni registrabili nel 2021, per ragione sociale



Lavoratori per la Sicurezza (RLS) dei singoli Punti Vendita e/o direttamente dall'RSPP e il Medico nei loro sopralluoghi periodici. I lavoratori possono segnalare eventuali situazioni di pericolo direttamente al RLS in loco che provvede a contattare l'RSPP e la direzione Risorse Umane. A seguito della segnalazione viene definito un sopralluogo immediato del RSPP e delle funzioni preposte.

Le **visite mediche** vengono effettuate direttamente in loco dai medici aziendali, tramite unità mobili che limitano i disagi legati allo spostamento; se necessario o richiesto i Lavoratori possono essere inviati presso centri medici specializzati.

In **Chef Express**, tramite specifici **accordi sindacali**, sono stati inoltre istituiti dei Comitati che prevedono riunioni periodiche e la partecipazione diretta dei rappresentanti sindacali sui temi di Salute e Sicurezza. I Comitati, salvo necessità, si riuniscono annualmente e hanno potere consultivo per sottoporre all'Azienda proposte o soluzioni che vengono quindi vagliate oltre che dall'Azienda anche dal RSPP e dal Medico Coordinatore.

Gli **infortuni** registrati nel 2021 sono stati 132, di cui nessuno di grave entità e in **diminuzione rispetto al 2020** (-8%), così come i Tassi di Frequenza e di Gravità che sono diminuiti rispettivamente del 21% e del 24% rispetto al 2020, anno in cui si era registrata una notevole diminuzione degli infortuni e dei relativi indici per gli effetti della pandemia (*riduzione delle attività e spostamenti*).

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 2021 si sono limitati a pochi giorni di sospensione dell'attività lavorativa, per lo più a causa di cadute e urti (33%), taglio (15%) e ustione (11%), mentre in molti casi si sono verificati in itinere lungo il tragitto casa-lavoro (18%).

Oltre alle ordinarie attività di gestione della Salute e Sicurezza, nella delicata fase di **emergenza sanitaria** del 2020, è stato istituito il Comitato Covid e adottata una politica di condivisione periodica con il Medico Coordinatore nazionale, RSPP e gli RLS dei Punti Vendita, al fine di adottare tutte misure specifiche necessarie ai singoli Punti Vendita

per garantire di svolgere il lavoro in sicurezza nel rispetto delle indicazioni del Governo che nel tempo si sono susseguite.

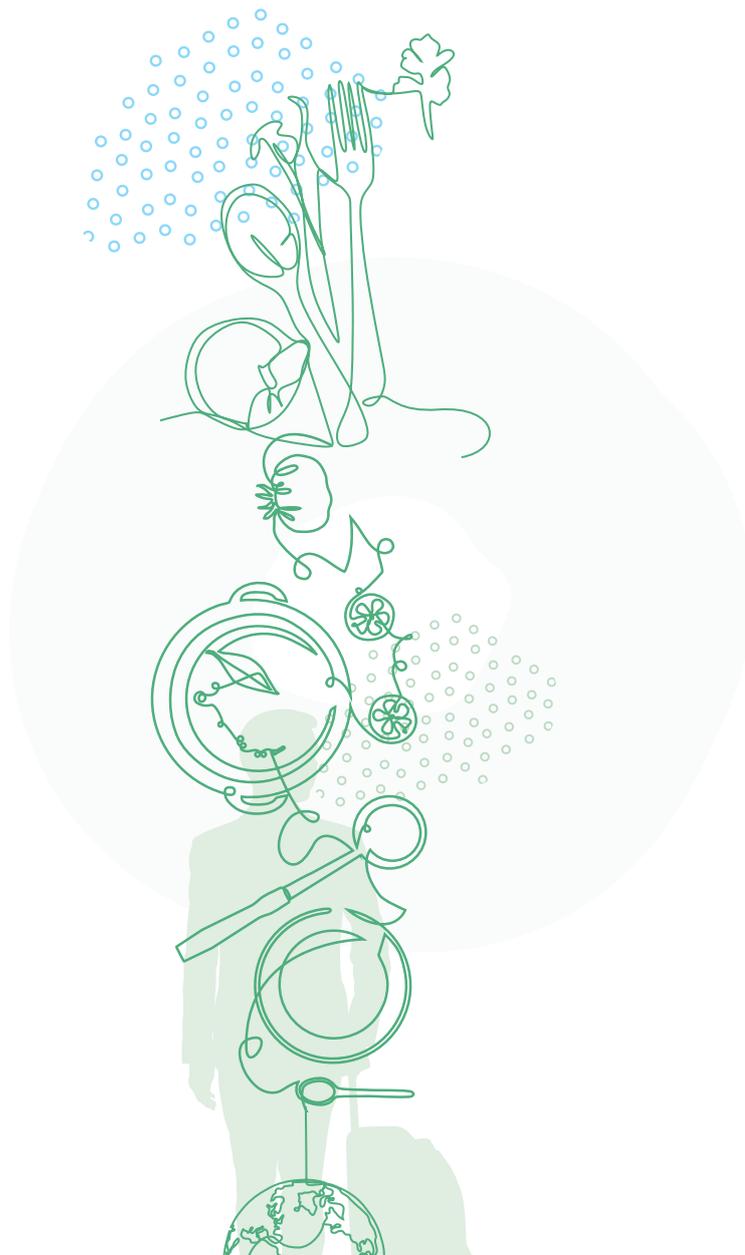
Un esempio delle misure adottate sono l'uso delle visiere, l'adozione delle mascherine FFP2 e l'installazione del divisorio in plexiglass per le casse, che col susseguirsi dell'allentamento delle misure di prevenzione nell'ultimo anno sono state via via superate.





CAPITOLO 4

La gestione della catena di fornitura







A seguito della pandemia, è stato avviato un profondo processo di razionalizzazione di fornitori e prodotti. Per la Società Chef Express in particolare, i fornitori sono passati da oltre 500 a 365 e i prodotti da oltre 11.000 a 8.500.

La gestione dei fornitori

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

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

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

A seguito della pandemia, è stato avviato un profondo **processo di razionalizzazione di fornitori e prodotti**. Per la Società **Chef Express** in particolare, i fornitori sono passati da oltre 500 a 365 e i prodotti da oltre 11.000 a 8.500. Contestualmente, la Società ha scelto di modificare il **modello logistico** passando da un termine di resa con consegna prevista al Punto Vendita alla consegna presso centri di distribuzione e magazzini. Entro il 2022 è prevista l'implementazione del passaggio ad un magazzino centralizzato. Lo stesso processo di razionalizzazione di fornitori e prodotti è stato avviato per **C&P**, che nel 2021 è passata da 72 a 48 fornitori, di cui 9 in comune con le altre Società, mentre **Roadhouse** nel 2021 si è approvvigionata da 95 fornitori, di cui 40 sono fornitori in comune con la Società Chef Express, per acquistare oltre 1.000 prodotti.

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



RAZIONALIZZAZIONE DELLE FORNITURE E OTTIMIZZAZIONE DEL MODELLO LOGISTICO



SINERGIE VIRTUOSE CON LE ALTRE SOCIETÀ DEL GRUPPO CREMONINI: MARR E INALCA



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

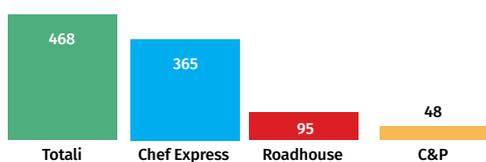
38
FORNITORI VALUTATI SECONDO LO STANDARD SA8000



in particolare, 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, la Società ha attivato un progetto in collaborazione con Coldiretti per la creazione di spazi di vendita di prodotti italiani garantiti dal marchio **FdAI - Firmato dagli Agricoltori Italiani**. 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.

Numero di fornitori nel 2021



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

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

Chef Express promuove le eccellenze gastronomiche italiane FdAI

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

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

espressivi delle tipicità dei territori. Il progetto coinvolge oltre 130 aziende e le referenze disponibili spaziano da vino, birra, prodotti da forno, panificati, pasta/riso, cereali/farine, legumi, formaggi, sughi e salse, spezie, fino alle confetture dolci e salate.

"L'idea centrale del nuovo concept - ha spiegato Cristian Biononi - è di creare uno spazio libero di vendita senza dover seguire un percorso forzato verso l'uscita, come avviene attualmente in quasi tutti i market autostradali.

Ribaltando uno schema diffuso, 'Chef Store' ha un'identità funzionale propria, come per le aree di caffetteria e ristorazione: un layout multi-percorso dove è il Cliente a decidere dove andare, all'interno di uno spazio reso attrattivo dalle zone espositive ordinate secondo un'organizzazione modulare".



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 2021 sono stati 38 i fornitori valutati secondo lo Standard SA8000, lo stesso numero del 2020 e tre in più rispetto al 2019.



La Responsabilità Sociale SA8000

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

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

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

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

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

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

Inoltre, anche mediante l'ausilio di una Società specializzata, Chef Express sta sviluppando un **Sistema informativo Gestionale - Vendor Rating Management System** - mediante il quale si pone l'obiettivo di **valutare i fornitori** sulla base di **criteri sia sociali che ambientali** (come qualità, sostenibilità ambientale (riduzione delle emissioni di CO2, la riduzione degli imballaggi, l'ottimizzazione della logistica, ecc.), costi, tempi di consegna e sicurezza alimentare, classificandoli sulla base dei punteggi ottenuti e monitorandone le performance.



I partner strategici e i progetti di sostenibilità

L'integrazione dei principi di sostenibilità all'interno del proprio modello di business passa necessariamente dalla stretta collaborazione con i fornitori.

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

Le iniziative dei principali partner

San Benedetto

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

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

la riduzione dell'impatto ambientale passa dagli interventi in materia di compensazione, mediante l'acquisto di appositi crediti di emissione con un programma volto alla **compensazione del 100% delle emissioni di CO2 equivalenti** della linea Ecogreen.

Per tale ragione la linea Ecogreen è **100% Carbon Neutral dal 2010!**

Inoltre, la linea di **bottiglie in vetro a rendere** permette di evitare la creazione di rifiuti e l'utilizzo di nuova materia prima per la produzione di nuove bottiglie.

Coca-Cola

Le bottiglie e lattine di prodotti a marchio The Coca-Cola Company in Italia sono al **100% riciclabili** e, se correttamente conferite, possono avere una seconda vita.

Dal 2019, Coca-Cola ha iniziato a introdurre

il PET riciclato nelle proprie confezioni e oggi realizza le bottiglie con il **100% di plastica riciclata (rPET)** su alcuni formati, confermando l'impegno verso un'economia circolare e facendo un ulteriore passo in avanti nel ridurre l'utilizzo di materie prime.

Le nuove bottiglie 100% rPET sono utilizzate non solo per i prodotti Coca-Cola, ma anche per gli altri marchi del portafoglio dell'azienda come Fanta, Sprite e FuzeTea.

Coca-Cola ha anche concretizzato il proprio impegno a favore degli imballaggi secondari, quelli non a diretto contatto con il prodotto, con la recente introduzione di **KeelClip™** un innovativo sistema di imballaggio, in carta FSC proveniente da filiera responsabile e 100% riciclabile, che permette di eliminare completamente l'involucro in plastica dalle confezioni multiple di lattine, con un **risparmio di 450 tonnellate di plastica all'anno**.



Inoltre, dopo Fanta, è stato rimosso il colore anche dalle bottiglie di Sprite, al fine di rendere più facile il riciclo in nuove bottiglie trasparenti.

Nel 2022 Coca-Cola ha introdotto sul mercato italiano i **"Tethered Caps"**, i tappi uniti alla bottiglia per ridurre la dispersione nell'ambiente, a partire dal brand FuzeTea. Un'innovazione importante che anticipa di due anni le disposizioni contenute nella **direttiva EU sulle chiusure degli imballaggi in plastica per bevande**.

Lavazza

Il **Manifesto della Sostenibilità** del Gruppo Lavazza **"A goal in Every Cup"** è una dichiarazione programmatica che delinea la strategia di Sostenibilità del Gruppo.

Si tratta di una strategia sempre più integrata nel business, che fa sì che ogni miscela sia il risultato di un lavoro che pone al centro i principi di sostenibilità delineati dall'Agenda 2030 sottoscritta nel 2017, all'interno della



100%
di emissioni di CO2 eq
compensate

-13,7%

è la riduzione di emissioni di gas effetto serra sui prodotti della linea Ecogreen in 8 anni

-13.012 t

di CO2 eq negli ultimi 8 anni grazie all'utilizzo di plastica riciclata nella linea Ecogreen

-30.017t

di CO2 eq nel 2021 grazie al progetto Network

*Produzioni effettuate nei siti produttivi di Scorzè, Popoli, Viggianello, Donato, Atella e Pocenìa, confronto 2021 vs 2013 (Certificato di verifica CSQA n. 59740, 30/04/2020).

Uniti per riciclare



100%

di plastica riciclata su alcuni formati

100%

di vetro utilizzato nelle bottiglie negli ultimi 10 anni



quale Lavazza ha individuato i quattro pilastri di sostenibilità prioritari, rispetto ai quali impegnarsi nei prossimi anni:

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



La fondazione Lavazza coinvolge oltre 136.000 coltivatori nei suoi progetti ed è attiva con 32 progetti su 20 Paesi

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

Le Società del Gruppo Cremonini



MARR

Nel 2021 MSCI ha confermato il rating A per MARR, che persegue l'obiettivo di rafforzamento dell'approccio alla sostenibilità in ciascuna delle 3 aree ESG (Environment, Social e Governance). Inoltre, SUSTCO le ha attribuito il punteggio di "3 stelle".

Si tratta di una metodologia di punteggio specificatamente sviluppata per facilitare decisioni di investimento sulle Società quotate in Borsa riportando dati ambientali, sociali, di governance e di performance finanziaria.

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

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



- o **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 la qualità e la provenienza delle materie prime, la sicurezza alimentare, le proprietà organolettiche, le caratteristiche merceologiche e degli imballi primari e secondari in ottica di sempre maggiore sostenibilità.



INALCA

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

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

Per quanto riguarda **l'ambiente**, dal punto di vista del risparmio energetico e dell'utilizzo delle fonti rinnovabili, **Inalca autoproduce quasi il 71,5% del proprio fabbisogno energetico**, di cui il **24,2% da fonte rinnovabile**.

L'energia prodotta deriva da 3 impianti di cogenerazione alimentati a gas naturale, 1 impianto di cogenerazione a fonte rinnovabile (*grassi animali*), da 3 impianti di biogas alimentati da biomasse ottenute dalla trasformazione degli scarti agricoli e industriali, e da 18.170 pannelli solari distribuiti su 11 stabilimenti.

Il 91% dei rifiuti è avviato a raccolta differenziata e sono oltre 7.000 le ton/anno di compost prodotte dagli scarti di lavorazione e recuperate in agricoltura come fertilizzante organico.

Importante il dato sugli **imballaggi**, realizzati per il **79,3% con carta riciclata**, il **13,2% con plastica riciclata** e il **53% con alluminio e 64% con acciaio riciclato**.

E sul **riciclo dell'acqua**: **ben 91.500 mc di acqua depurata vengono recuperati** ogni anno, e **oltre il 90%** degli approvvigionamenti idrici sono gestiti direttamente dall'azienda, assicurando una gestione efficiente della risorsa idrica.

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

71,5%
dell'energia consumata e autoprodotta

24,2%
dell'energia consumata è prodotta da fonti rinnovabili

91%
dei rifiuti sono avviati a recupero



La selezione delle materie prime alimentari

**41% DELLE ARANCE,
17% DEL CAFFÈ
34% DELLE UOVA
SONO ASSOCIATI A PROGETTI
DI SOSTENIBILITÀ**



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



+20%
kg di prodotti alimentari
acquistati da fonti
sostenibili certificate
rispetto al 2020

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

La selezione degli ingredienti, oltre a basarsi sulle caratteristiche sensoriali e organolettiche, include criteri economici quali il food cost, le caratteristiche del fornitore e le disponibilità di formato.

Inoltre, grande attenzione viene posta ai cambiamenti delle esigenze dei Consumatori, come la richiesta di prodotti 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.

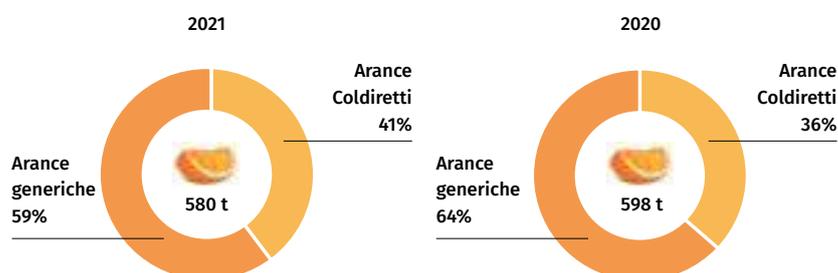
Nella tabella seguente si riportano le quantità delle principali tipologie di materie prime alimentari acquistate nell'ultimo biennio. Dal confronto emerge che nel 2021 vi è un aumento generale dei volumi acquistati (+11%), diretta conseguenza della ripresa degli spostamenti e dei consumi. Nello specifico, si registra un aumento importante dei prodotti acquistati da progetti e fonti sostenibili certificate (+20%), in particolare per il caffè (+320%) e le uova (+54%).

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

Materie prime alimentari (Kg)			
	2021	2020	Δ% 2021-2020
ARANCE	579.544	597.625	-3%
<i>di cui da progetto in partnership Coldiretti</i>	235.697	213.318	10%
CAFFÈ	153.018	120.396	27%
<i>di cui da fonti sostenibili certificate</i>	26.454	6.295	320%
PRODOTTI A BASE DI CARNE	2.795.739	2.466.176	13%
UOVA	5.914	4.159	42%
<i>di cui certificate per Benessere Animale</i>	1.997	1.294	54%
ACETO BALSAMICO	1.751	1.584	11%
OLIO D'OLIVA	9.860	7.403	33%
Totale	3.545.826	3.197.343	11%
<i>di cui da progetti e fonti certificate sostenibili</i>	264.148	220.907	20%

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 2021 la quantità di arance utilizzate da nei Punti Vendita rispetto all'anno precedente è rimasta pressoché invariata (-3%), mentre la quota di arance che presentavo il marchio FdAI è passata da rappresentare il 36% del totale nel 2020 a costituire il 41% nel 2021, per un totale di 235.697 kg di arance.



Una pausa caffè responsabile

Il caffè costituisce uno dei prodotti che fanno parte dell'identità nazionale italiana, la cui bontà è riconosciuta in tutto il mondo.

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

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



sistemi combinati. L'impegno è quello di eliminare entro il 2024 dalle proprie filiere tutti i sistemi di allevamento in gabbia delle galline, comprese le gabbie arricchite e i cosiddetti sistemi combinati.

Nel 2021 la quantità di uova acquistate dalla Società Chef Express è incrementata dal 42% rispetto all'anno precedente e la quota di uova provenienti da allevamenti certificati per il benessere dell'animale, è passata da rappresentare il 31% del totale nel 2020 al 34% nel 2021, per un ammontare di 1.997 kg.

Carne di alta qualità da filiera tracciata

L'attenzione al benessere animale è alta anche per quanto riguarda i prodotti a base di carne.

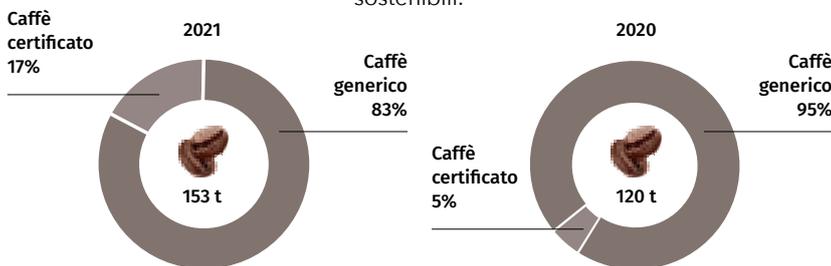
Gli approvvigionamenti di carne di Chef Express e delle sue controllate provengono prevalentemente da Inalca, Società appartenente al Gruppo Cremonini, che si prende cura del benessere dei propri bovini attraverso regolari controlli veterinari e dei loro mangimi, assicurando qualità e la sicurezza dei prodotti attraverso 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 mette in campo azioni strutturate per la loro riduzione.

Nel 2021 le Società hanno acquistato 2.795 tonnellate di prodotti a base di carne, il 13,4% in più rispetto al 2020. In particolare, l'83% dei prodotti a base di carne sono stati acquistati dalla Società Roadhouse.

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

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



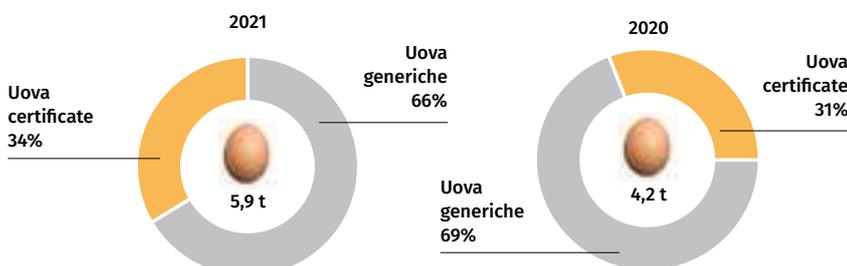
Nel 2021 la quantità di caffè acquistata dalla Società Chef Express è incrementata del 27% rispetto all'anno precedente, mentre la quota di caffè da fonti sostenibili certificate è passata da rappresentare il 5% del totale nel 2020 al 17% nel 2021, per un quantitativo di oltre 26 tonnellate.

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 Chef Express di ottenere un prestigioso riconoscimento nel 2019, il "Premio Good Egg" consegnato dal CIWF - Compassion in World Farming che ogni anno premia le aziende virtuose sul tema del benessere animale.

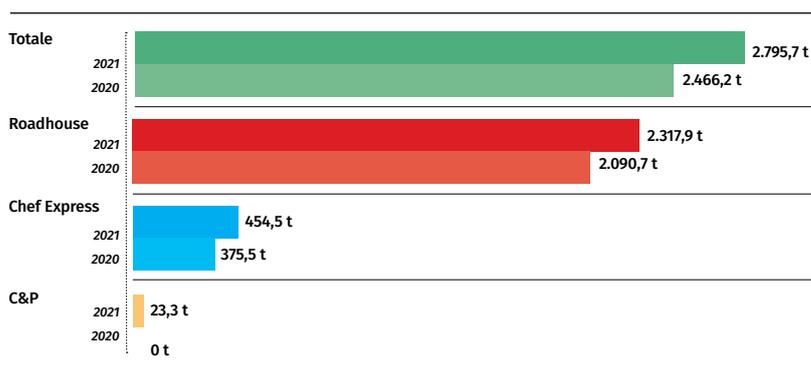
L'Azienda ha confermato l'adesione anche per il 2021 alla campagna internazionale promossa da CIWF - Compassion in World Farming contro i sistemi di allevamento in gabbia delle galline, comprese le gabbie arricchite e i cosiddetti



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

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

Prodotti a base di carne 2021 e 2020 (t)



L'impegno di Chef Express per il Benessere Animale

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

La tutela e la promozione del benessere animale rappresentano per il Gruppo Cremonini un elemento fondante, come testimoniato dal protocollo sottoscritto con gli allevatori e finalizzato a migliorare la salute e il benessere dei capi allevati e impiegati da alcune aziende del Gruppo, come **Inalca**. L'iniziativa si aggiunge ad altre che interessano da vicino alcune delle filiere di particolare interesse per l'organizzazione, nello specifico quella suina, per la quale sono state individuate e studiate carni provenienti da capi allevati, 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, chiediamo l'evidenza del rispetto della normativa igienico-sanitaria applicabile e, ove previsto, il rispetto degli standard volontari richiesti.

In tema di benessere animale, i principi di riferimento per gli allevamenti e sistemi di gestione devono rispondere alle **Cinque Libertà sviluppate dal Farm**

Animal Welfare Council nel Regno Unito:

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

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



I materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti



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



Progressiva sostituzione della plastica vergine con plastica riciclata e bioplastica, triplicate rispetto al 2020



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

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

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

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

di una fibra alternativa, come il bamboo o la bagassa di canna da zucchero.

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

Nella tabella seguente è possibile osservare le quantità delle principali tipologie di materiali destinati al packaging e al contatto con gli alimenti acquistati da Chef Express e le sue controllate nel biennio 2020-2021.

Dal confronto emerge che nel 2021 vi è un aumento generale dei volumi, come diretta conseguenza della ripresa dei consumi e delle attività post-pandemia.

In particolare, risalta un importante incremento dell'utilizzo di bioplastica CPLA (+288%) con cui sono realizzate le posate monouso e della plastica da riciclo R-PET (+326%) con cui sono realizzate bottiglie d'acqua e bicchieri.

Per gli articoli monouso, l'impegno futuro è focalizzato sulla riduzione dell'utilizzo di materiali in plastica vergine. Di conseguenza, i bicchieri in plastica (PET) saranno progressivamente sostituiti da bicchieri in plastica proveniente da riciclo (R-PET), così come aumenta 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



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



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

Per i prodotti in legno, come palette per il caffè o posate, vengono rispettati gli stessi requisiti della carta, preferendo inoltre l'utilizzo



Chef Express ha avviato un percorso per la conversione di gran parte del packaging verso l'utilizzo di materiali riciclati, riciclabili e biodegradabili.

di alluminio o bottiglie di vetro, quest'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. Infine, i tovaglioli, le tovaglette e le shopper sono in **carta certificata FSC** e/o proveniente da riciclo e priva di additivi: insieme rappresentano circa il 15% del peso totale dei materiali acquistati per il packaging e a contatto con gli alimenti. Rimangono in carta vergine alcune tipologie di bicchieri e sacchetti, le foodbox e le insalatiere, che saranno progressivamente sostituite.

Complessivamente i materiali con cui sono realizzati gli imballi e i materiali a contatto con gli alimenti possono essere suddivisi in tre grandi categorie, in base alla provenienza delle materie prime di cui sono composti.

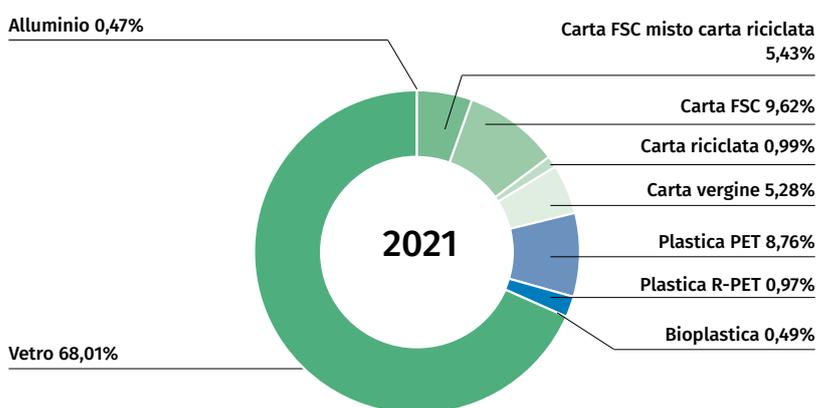
La prima categoria riguarda le **materie prime vergini** come la Plastica PET, la carta vergine, il vetro e l'alluminio e rappresenta il 78% del peso totale dei materiali. In particolare, per il vetro e l'alluminio si può assumere che vi sia un'elevata presenza di materiali provenienti da riciclo, ma il dato non è al momento disponibile; pertanto, 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 15% 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 7% del totale.

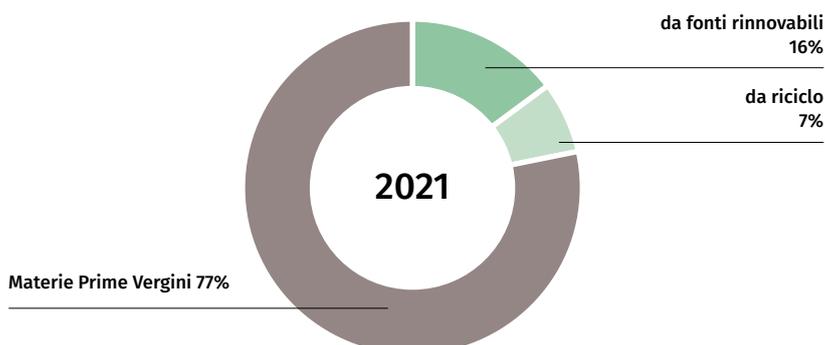
Materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti (Kg)			
	2021	2020	Δ% 2021-2020
CARTA	444.616	407.318	8%
Carta FSC* misto carta riciclata**	113.322	89.320	21%
Carta FSC*	200.616	181.275	10%
Carta riciclata**	20.603	18.195	12%
Carta vergine	110.075	118.527	-8%
PLASTICA	202.906	115.313	43%
Plastica PET	182.723	110.105	40%
Plastica R-PET**	20.183	5.208	74%
Bioplastica CPLA*	10.156	2.381	77%
VETRO	1.418.666	1.340.947	5%
ALLUMINIO	9.765	6.905	29%
Totale	2.086.108	1.872.864	10%
*da fonti rinnovabili	324.094	272.977	16%
% materiali provenienti da fonti rinnovabili	16%	15%	-
** da riciclo	154.109	112.724	27%
Percentuale materiali provenienti da riciclo	7%	6%	-

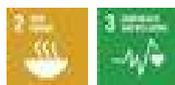
I materiali non rinnovabili sono risorse che non si rigenerano in brevi periodi di tempo, come: minerali, metalli, petrolio (plastica); i materiali rinnovabili () come legname (Carta FSC) provengono da risorse abbondanti che si ricostituiscono rapidamente tramite cicli ecologici o processi agricoli così che i servizi forniti da queste e da altre risorse correlate non vengano compromessi e restino disponibili per le generazioni future. Sia i materiali rinnovabili che quelli non rinnovabili possono essere composti da materiali riciclati(**) post-consumo oppure da materiali vergini.*

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



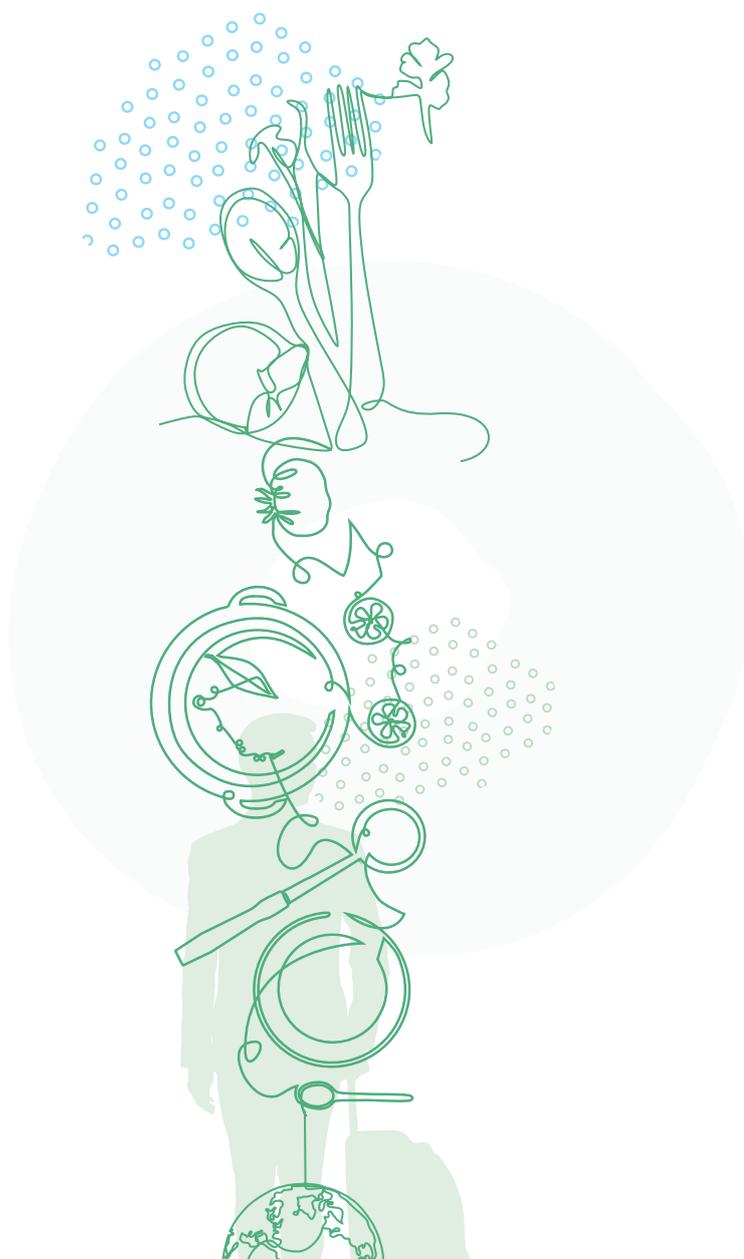
Materiali suddivisi per fonti rinnovabili e da riciclo (%)



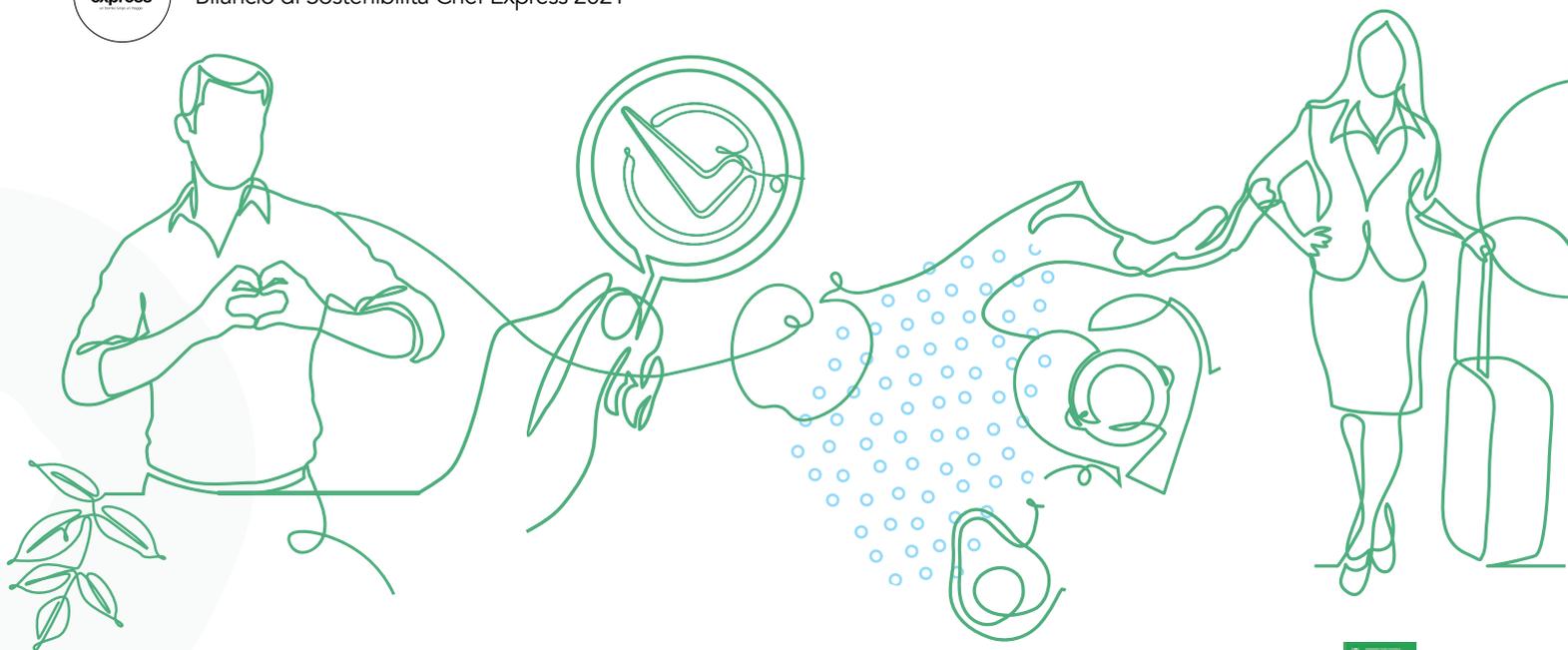


CAPITOLO 5

Qualità e sicurezza dei prodotti







Qualità, Sicurezza Alimentare e tracciabilità



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

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

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

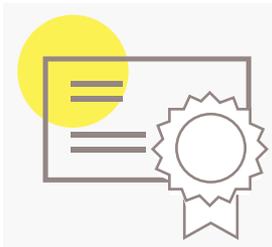
Questo impegno si concretizza tramite l'adozione delle principali certificazioni e standard riconosciuti a livello internazionale, che garantiscono un Sistema di Gestione della Qualità, un Sistema di Autocontrollo basato sui principi dell'H.A.C.C.P. (*Hazard Analysis and Critical Control Points*), un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

Alimentare e un Sistema di Rintracciabilità nelle Filiere Agroalimentari.

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

I **Piani di Autocontrollo secondo i principi H.A.C.C.P.** delle Società prevedono infatti anche lo svolgimento di **audit ed ispezioni** presso i Punti Vendita e i Ristoranti, senza preavviso e almeno una volta l'anno, sia mediante personale interno del Controllo Qualità sia mediante impiego di personale esterno di partner qualificati, con il fine di garantire il rispetto di tutti gli standard igienico-sanitari e degli obiettivi di qualità Aziendali.

In particolare, i risultati degli Audit di Roadhouse sono resi disponibili mediante una **App** appositamente sviluppata per il monitoraggio delle performance di ogni singolo Ristorante.



- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione della Qualità
- UNI EN ISO 22000:2018 – Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare
- UNI EN ISO 22005:2008 – Sistema di Rintracciabilità di Filiera



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.

Chef Express

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 per assicurare il rispetto degli standard igienico-sanitari.

Infine, gestendo marchi in licenza, la Società Chef Express è oggetto di audit ed ispezioni da parte dei brand partner e degli Enti Concedenti, quali Grandi Stazioni, SEA Aeroporti Milano e Aeroporti di Roma.

Nel 2022, la Società **Chef Express** ha in programma di ottenere 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.

Roadhouse

Per Roadhouse gli incontri vengono pianificati semestralmente e prevedono incontri 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

	<p>UNI EN ISO 9001:20015 è lo Standard di riferimento riconosciuto a livello internazionale per la Gestione della Qualità. Scopo primario dello Standard è il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, garantendo ai Clienti la qualità dei beni e dei servizi offerti.</p>
	<p>Le Linee guida per la progettazione e realizzazione di un Sistema di autocontrollo basato sul 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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>La UNI EN ISO 22005:2008 sostituisce le norme italiane UNI 10939:01 relativa a "Sistema di rintracciabilità nelle filiere agroalimentari" e UNI 11020:02 relativa "Sistema di rintracciabilità nelle aziende agroalimentari". Permette di documentare la storia di un prodotto, e/o individuarlo e collocarlo nella filiera alimentare. Lo Standard limita in questo modo i pericoli e gli impatti negativi connessi all'impiego di una materia prima o di un prodotto e permette di gestire meglio l'eventuale ritiro o richiamo di un prodotto.</p>



Verifiche e audit



Numero medio annuo di Verifiche Ispettive che vengono svolte da:

- Controllo Ufficiale (come il Dipartimento di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, Nucleo Anti Soffisticazioni,

Servizio di Prevenzione e Sicurezza sugli Ambienti di Lavoro, Guardia Costiera e Guardia di Finanza)

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

Verifiche e audit 2021

	Totale Chef Express Roadhouse		
Ispezioni Annuali Direzione Qualità, incluse verifiche amministrative e analisi di Laboratorio	430	200	230
Determinazioni analitiche annuali Food Safety	5800	5000	800
Ispezioni annuali Controllo Ufficiale	245	170	75

Chef Express

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

I dati sono sintetizzati mediante l'ausilio di una piattaforma dati e la trasmissione di Check List ed esiti analitici entro le 48 ore dalla rilevazione ed entro le 24 ore nel caso di esiti critici o rilevanti.

Roadhouse

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.

Attività Roadhouse

	2021	2020	2019
Audit esterni condotti da laboratorio di analisi	0	130	673
Numero eventi interni di formazione diretta erogati da Controllo Qualità	19	21	30

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

Qualità Roadhouse - il Controllo Qualità di Sede organizza puntualmente incontri dedicati alla Sicurezza e Qualità degli alimenti e delle lavorazioni e pianifica visite guidate all'interno degli stabilimenti produttivi del Gruppo Cremonini.

A partire dal 2019, Roadhouse ha intrapreso un percorso di digitalizzazione volto a semplificare alcune delle attività di controllo eseguite dagli Store Manager e richieste dal Sistema di Autocontrollo Roadhouse.

La digitalizzazione di tali processi consente di velocizzare le operazioni di verifica, aumentandone contemporaneamente l'accuratezza e sicurezza dei dati raccolti:

- **Digitalizzazione Non Conformità di Prodotto:** 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.

A partire dal 2019, Roadhouse ha intrapreso un percorso di digitalizzazione volto a semplificare alcune delle attività di controllo eseguite dagli Store Manager e richieste dal Sistema di Autocontrollo Roadhouse.

Nel 2022, la Società Chef Express ha in programma di ottenere la Biosafety Trust Certification.

Customer Satisfaction, Mystery Shopper & Mystery Visual

Per monitorare in modo sistematico e strutturato la qualità dell'erogazione dei prodotti, servizi e standard espositivi delle referenze food e no-food, 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 almeno **2.400 rilevazioni** presso tutti i Punti di Vendita della catena.

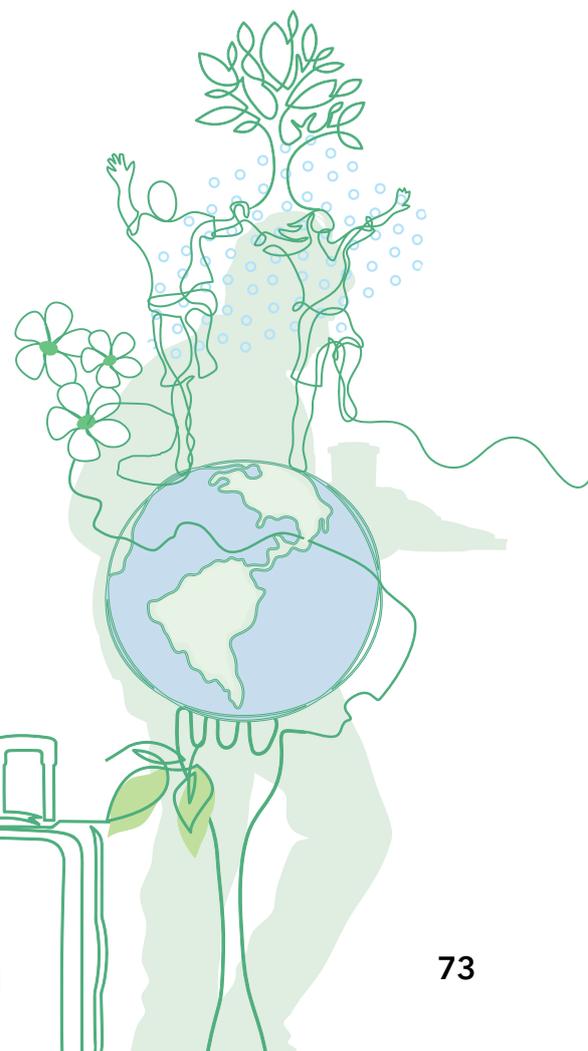
Obiettivi principali trasversali per tutte le fasi sono quelli di tutelare il brand e l'immagine dell'Ente Concedente e di Chef Express, monitorando la performance di qualità del servizio prestato al fine di adottare regole condivise

per garantire l'elevata qualità del servizio e la soddisfazione del Cliente.

Contestualmente, viene svolta una verifica sistematica del rispetto delle Procedure e delle Istruzioni Operative, della corretta fornitura e utilizzo dei prodotti e della conformità delle apparecchiature.

La sintesi delle valutazioni viene poi periodicamente condivisa con l'Amministratore Delegato, la Direzione Operativa, i Punti di Vendita e la Proprietà.

Il sistema di monitoraggio creato consente inoltre di **incentivare** ulteriormente gli Store Manager prevedendo dei premi dedicati, legati non soltanto al conseguimento delle performance economiche, ma anche di quelle qualitative.



Etichettatura e informazione trasparente



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

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

Per i prodotti alimentari il controllo si concentra in particolare sulle informazioni che riguardano gli allergeni e il contributo ad un'alimentazione equilibrata, mentre per quanto riguarda alcolici e tabacco, sul consumo responsabile.

I prodotti assemblati, confezionati, etichettati e venduti direttamente dai brand di Chef Express, come ad esempio il marchio Juice



Bar, presentano in etichetta le informazioni che riguardano il lotto, la scadenza, la composizione degli ingredienti, i valori nutrizionali, la provenienza e la tracciabilità degli ingredienti, il corretto smaltimento, l'utilizzo sicuro e, ove presenti, se i prodotti hanno caratteristiche di responsabilità ambientale e/o sociale.

Per questi prodotti 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.

Si segnala che nell'esercizio 2021, non sono state registrate non conformità con normative e/o codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi.

Il processo di digitalizzazione di Roadhouse ha riguardato, oltre alle attività di controllo, anche attività relative alla **trasparenza e alla tracciabilità dei prodotti** richieste dal Sistema di Autocontrollo Roadhouse:

- **Digitalizzazione Elenco 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 Tracciabilità 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 ed identificare per ogni singola referenza acquistata dal Ristorante i relativi lotti, scadenze, provenienza e quantità.



La riduzione degli scarti alimentari



-24%

valore degli scarti alimentari dei Punti Vendita e Ristoranti nel 2021, rispetto al 2020



35.241€

di alimenti recuperati e donati

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

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

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

Le chiusure e restrizioni imposte da Decreto Ministeriale per l'emergenza sanitaria da Covid-19 avevano portato nel 2020 a una riduzione del 40% degli scarti alimentari rispetto all'anno precedente, in un biennio difficile che ha visto diminuire in modo considerevole i volumi di vendita di Chef Express e le sue controllate.

Nell'anno 2021, caratterizzato dalla ripresa dei consumi, la riduzione degli scarti rispetto al 2020 è stata del 24% grazie all'osservanza delle buone pratiche per la riduzione dello spreco alimentare e, in particolare, ad una più attenta programmazione della produzione quotidiana.

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

KPI - Performance scarto alimentare

	2021	2020	2019	Δ% 2021-2020
Scarti alimentari (€) ✓	2.148.028 €	2.826.044 €	4.694.766 €	-24%
Punti Vendita e Ristoranti monitorati (N.)	303	293	273	+3,4%



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

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



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 al progetto, sono stati donati oltre 90.000 pasti tramite prodotti di prima necessità (*farina, zucchero, pane, burro*), snack (*salati, dolci*) e poi passare a formaggi, affettati, che 35 Punti Vendita della Società Chef Express hanno messo a disposizione nel 2021.

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



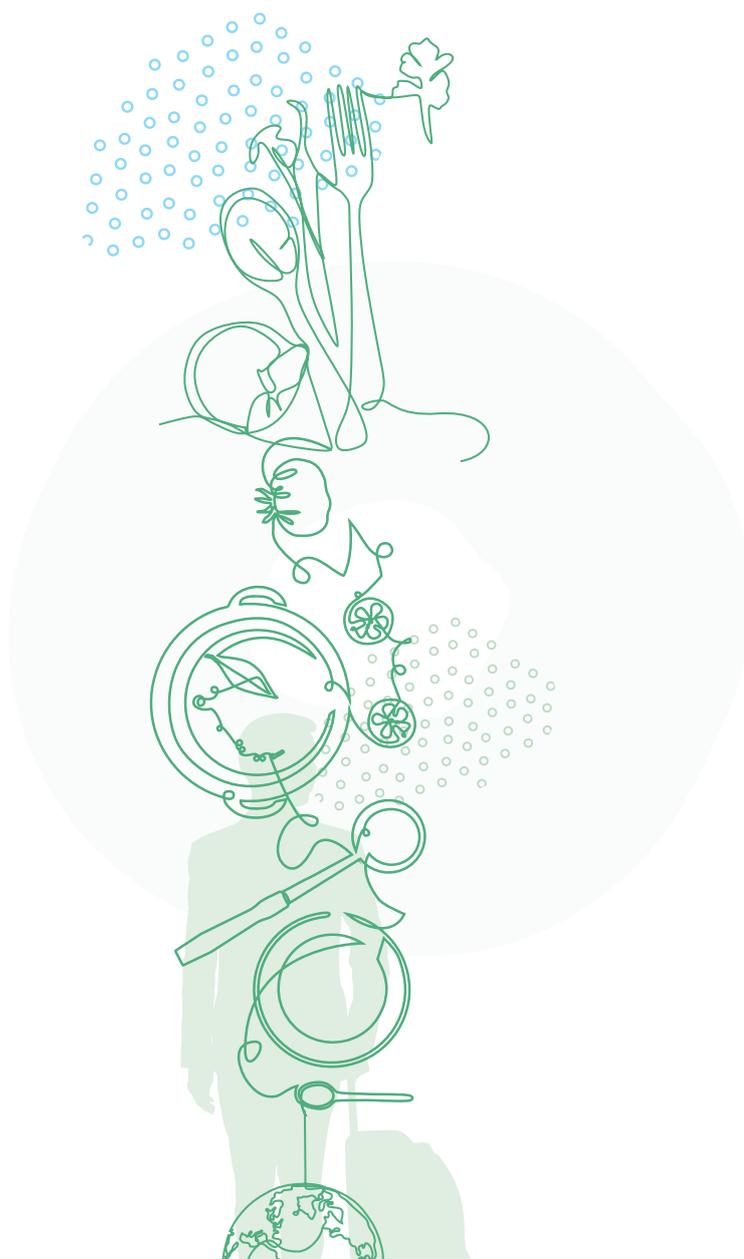


kids area



CAPITOLO 6

Il rapporto con il cliente e la comunità







CHEF EXPRESS

SELF ORDERING SERVICE

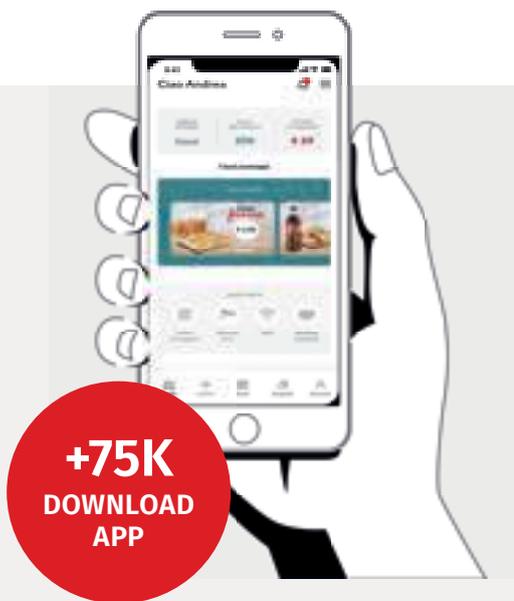
+200 casse Kiosk digitali

COMMUNITY DIGITAL

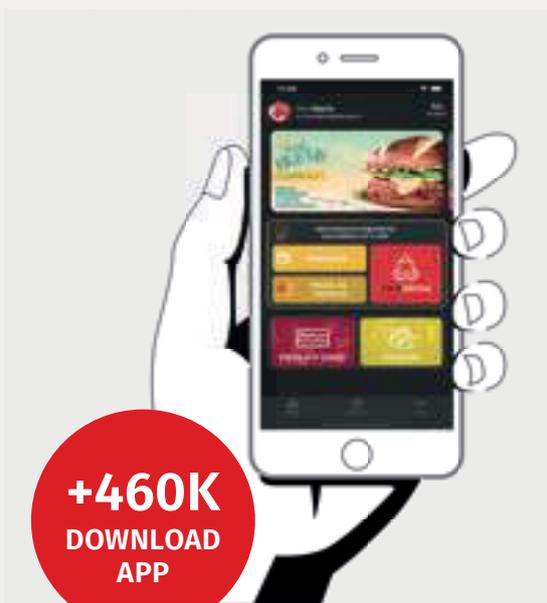
Programma Fidelity, Store Locator, Promozioni, Pianificazione della Sosta

WEBCAM PARK

71 Webcam in 43 PDV Autostradali



+75K
DOWNLOAD
APP



+460K
DOWNLOAD
APP

ROADHOUSE

PRENOTAZIONI DEL TAVOLO

+465.000 tramite App

SERVIZIO CLICK&DRIVE

+75.000 ordini tramite App

COUPON SCONTO RISCATTATI

+55.000 tramite App

PAGAMENTI AL TAVOLO PER SALTARE LA FILA ALLE CASSE

+ 5.000 tramite App

PROGRAMMA FEDELITÀ

RAPPORTO CON LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

76.687

euro donati nel 2021 ad Associazioni Non Profit



La relazione con il Cliente

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

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

Gli ultimi due anni, in particolare, sono stati caratterizzati da una decisa accelerazione dei progetti di digitalizzazione: l'implementazione del CRM ha permesso di sviluppare un sistema di raccolta dei feedback puntuale e integrato su tutte le piattaforme, favorendo in questo modo la gestione delle segnalazioni che i Clienti possono esprimere direttamente attraverso le applicazioni Mobile, i Social (*Instagram, LinkedIn e Facebook*), Google o i siti web aziendali e nelle survey di Soddisfazione del Cliente.

Oltre a richiedere un feedback al Cliente, è fondamentale raccogliere spunti da parte dello staff, costruendo l'esperienza a più mani e conciliando le esigenze e la visione dello staff con quella dei Clienti.



I riconoscimenti di Roadhouse nel 2021

Insegna dell'Anno Italia 2021-22

Premio internazionale gestito in Italia da Seic-Studio Orlandini, che premia le insegne più amate dai Consumatori. Roadhouse è risultata vincitrice nella categoria "Ristorazione servita": 112.796 Consumatori hanno espresso un totale di 206.315 preferenze certificate alle 550 insegne valutate.

Migliore Insegna 2021-22

In base all'indagine promossa da Largo Consumo, realizzata da Ipsos, sostenuta dalla retail community e supportata dalle associazioni di categoria. La ricerca è tra le più ampie del suo genere per la magnitudine metodologica (7.000 interviste), ampiezza delle categorie e profondità di osservazione.

Roadhouse ha ricevuto il primo premio nelle categorie "Ristorazione servita" e una menzione speciale come "Migliore Store Experience" del mondo retail.

Foodservice Award 2021

Il premio nella categoria Carne è stato ricevuto da Roadhouse ad un evento di gala organizzato dal Gruppo Edifis.

Campioni del servizio 2022

Il riconoscimento ricevuto dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza deriva da uno studio per valutare la qualità del servizio di 2.000 aziende. Tramite il social listening sono state analizzate le citazioni online e le recensioni web da parte dei Clienti e Roadhouse è risultata tra le catene di ristorazione al top per il

gradimento del servizio.

Infine, la rivista **Food**, in occasione del trentennale della sua fondazione, ha premiato Roadhouse, per i successi ottenuti nella ristorazione durante il "Food Summit 2021".



Se ricevere un feedback è importante, lo è ancora di più assicurare una pronta risposta: la Società **Chef Express** da fine 2021 e la Società **Roadhouse** da inizio 2022 offrono ai propri Clienti la possibilità di ricevere risposte in tempo reale e di esprimere feedback in merito all'offerta dei Punti Vendita attraverso un apposito **numero verde, attivo 7 giorni su 7, fino alle ore 22.00.**

Per la sua capacità di ascolto e di risposta alle diverse esigenze, nel 2021 Roadhouse ha ricevuto diversi riconoscimenti, distinguendosi per il coraggio di cambiare andando nella direzione indicata dai feedback ricevuti dallo staff e dai Clienti.

Tra le segnalazioni ricevute, quelle più critiche che comportano l'avvio di un processo di risoluzione vengono inoltrate alla sede centrale, che si impegna 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 2021 **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 menu e dei servizi offerti come un punto di forza e tratto principale dell'identità dell'insegna.

Gli sforzi profusi sono stati ricompensati: i riconoscimenti elencati sono il risultato di diverse **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 Roadhouse.



La digitalizzazione del servizio



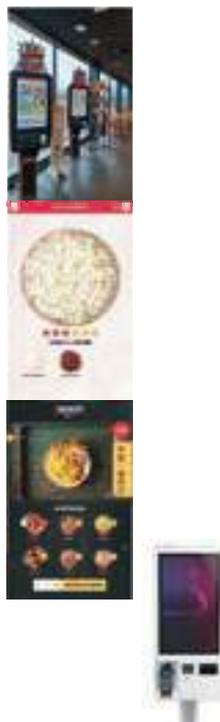
Un altro canale fondamentale della relazione con il Cliente è quello che Chef Express e le sue controllate perseguono tramite la digitalizzazione, passando dall'offerta di nuove modalità d'acquisto ed erogazione dei prodotti attraverso il sistema dei Kiosk.

I Kiosk sono casse automatiche digitali rivolte ai Clienti per la raccolta dell'ordine, per il pagamento elettronico o in contanti e, nell'ultimo anno, anche per il controllo del Green Pass, aiutando nel periodo di emergenza sanitaria a rispettare le norme sul distanziamento sociale imposte dalle disposizioni ministeriali. Il progetto di estensione dei Kiosk sulla rete autostradale in corso prevede l'installazione di nuovi dispositivi con schermo maggiorato, con una maggiore interazione con l'App e con una user experience più semplice, immediata e piacevole anche da un punto di vista grafico, arrivando a coprire gran parte dei Punti Vendita autostradali.

Anche in Roadhouse, all'interno dei Ristoranti Billy Tacos e Smokery, sono presenti i Kiosk multimediali. Questa tecnologia di self-ordering, oltre a velocizzare il servizio, trasforma l'esperienza di acquisto in un momento di divertimento. Ogni piatto è completamente personalizzabile ed è proprio il Cliente a intrattenersi con questa creazione: grafiche interattive e animazioni simulano l'aggiunta degli ingredienti scelti unendo intento informativo e ludico.

Non si tratta solamente di una nuova modalità di interazione con il Cliente, ma anche di consentire 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'App Mobile Chef Express

L'applicazione "Chef Express", lanciata da maggio 2019, ha comportato un importante rinnovamento del Programma Fedeltà al 100% digitale dedicato ai Clienti.

Tramite l'App il Cliente può beneficiare delle promozioni e avere accesso al programma Fidelity, al servizio di Pianificazione della Sosta e al servizio di controllo della propria auto tramite la funzione WebCam Park. Quest'ultimo servizio è presente solo in alcuni Punti Vendita

autostradali (13) ma nel corso del 2022 è prevista l'estensione a tutti i Punti Vendita. Per i primi mesi del 2022 è in programma il lancio della nuova App con un design nuovo, una nuova funzionalità "quick order" e con la possibilità di richiedere la fatturazione elettronica e di prenotare una sosta per gruppi.



L'App Mobile Roadhouse

Nel 2021 è stata lanciata la nuova App "R World" per tutti i format della catena, che rappresenta il motore del programma loyalty, in cui sono stati potenziati i servizi di booking on line, di click and drive, di couponing, di pagamento digitale e di pagamento al tavolo.



Inoltre, sono stati estesi questi servizi a tutti gli oltre 200 Ristoranti del mondo Roadhouse, creando di fatto una piattaforma multibrand a disposizione della community. L'App conta già 1.500.000 di download ed è un canale diretto di comunicazione con i Clienti che permette di trasmettere i valori e le informazioni dei propri brand e soprattutto consente di raccogliere preziosi feedback.

LOYALTY

L'attenzione alle esigenze dei soci loyalty è massima. A maggio 2021, in seguito al periodo di chiusure a singhiozzo dei Ristoranti Roadhouse, sono stati prolungati di un anno i benefits raggiunti dai profili loyalty Silver e Gold per non farli decadere a causa

della mancanza dei requisiti di frequenza o di spesa necessari.

CLICK&DRIVE

Il servizio Click&Drive, lanciato nel 2020, offre la possibilità di ordinare e pagare dall'App in modalità contactless, ma anche di ritirare direttamente al volante nell'area riservata dei parcheggi dei Ristoranti. Si può prenotare il ritiro e ricevere in auto l'ordine all'orario prescelto senza alcuna attesa o fila. Nel 2021 per promuovere il servizio di Click&Drive è stato regalato per ogni acquisto un mese di abbonamento a "Lucus", una start up che organizza viaggi digitali in giro per il mondo, dando la possibilità di collegarsi in diretta streaming con una guida.

Comunicare la Sostenibilità

Da maggio 2021, è stato avviato un piano di comunicazione legato alla Sostenibilità, con contenuti divulgati con cadenza mensile attraverso DEM e post sui canali social.

Comunicare gli impegni assunti sul fronte della Sostenibilità verso gli stakeholder è fondamentale per contribuire a diffondere la cultura della responsabilità sociale d'impresa: sia all'interno, coinvolgendo i dipendenti, che verso l'esterno, aumentando la trasparenza e la responsabilità aziendale.

Di seguito si riportano alcune delle iniziative realizzate e pianificate dedicate ai temi della sostenibilità.

La sezione di Sostenibilità del sito web aziendale

Tramite la sezione dedicata alla Sostenibilità del sito aziendale, **Chef Express** veicola il proprio impegno nell'affrontare le sfide poste dalla transizione sostenibile, in linea con le principali iniziative internazionali (*Agenda 2030 dei Paesi membri dell'ONU*)



e le evoluzioni normative comunitarie. Nella sezione Sostenibilità del sito sono riportate le iniziative già adottate nei principali pilastri *Environmental, Social e Governance (ESG)*.

Newsletter: comunicare la Sostenibilità

Da maggio 2021, è stato avviato un piano di comunicazione legato alla Sostenibilità, con 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 sui temi della Sostenibilità, declinando i singoli interventi in base ai *Sustainable Development Goals* dall'Agenda 2030. Per il 2022 è stato predisposto un nuovo piano di comunicazione legato alla sostenibilità che sarà avviato a partire da marzo.

La comunicazione in-store

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

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



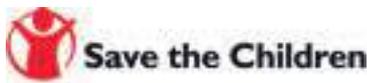
Il sostegno alla comunità



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

Attraverso i Punti Vendita, 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.

Di seguito i progetti presi a cuore, per i quali sono stati donati complessivamente **76.687 euro nel 2021**.



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

Chef Express supporta le donazioni a sostegno di **Save the Children** per il contrasto alla povertà educativa. La pandemia globale ha aggravato la crisi sociale, economica ed educativa del nostro Paese, peggiorando la condizione delle famiglie più fragili e rendendo più difficili l'accesso all'educazione e la soddisfazione dei bisogni di base. Per questo Chef Express ha deciso di agire al fianco di Save the Children per combattere, in particolare, la povertà educativa e ridare educazione, opportunità e speranza ai bambini e agli adolescenti che vivono nei contesti più fragili. Nelle aree di ristorazione autostradali di Chef Express, dotate di nuovi Kiosk digitali cashless, per ogni transazione effettuata ai Kiosk in modalità contactless con Mastercard, i Clienti hanno contribuito a sostenere il programma "Riscriviamo il futuro" di Save the Children, con una donazione complessiva di **100.000 euro**.

L'iniziativa, partita nel 2020 e proseguita nel 2021, è stata possibile solo grazie al percorso di digitalizzazione intrapreso da Chef Express, a dimostrazione di come gli investimenti effettuati per accelerare sui pagamenti digitali possano offrire anche opportunità operative innovative ed efficaci nelle raccolte fondi per questa iniziativa benefica.



Chef Express e Scuola di Giornalismo Walter Tobagi

La **Scuola di Giornalismo Walter Tobagi** è nata nel 2006 come Master interfacoltà dell'Università degli Studi di Milano e dal 2009 prosegue la tradizione dello storico IFG Carlo De Martino. Riconosciuta dall'Ordine dei Giornalisti come sede idonea per il praticantato, la Scuola rappresenta un centro di eccellenza per la formazione di professionisti che operino nel campo dei media, con un'ottica europea e internazionale.

Nel 2021 Chef Express ha deciso di sostenere la Scuola con un contributo veicolato da Confimprese finalizzato al finanziamento di una borsa di studio.



Roadhouse e il sostegno allo sport: Asd Volley di Arluno

Da tempo **Roadhouse** collabora con l'**Associazione sportiva dilettantistica Volley di Arluno**, situata vicino al Punto Vendita di Corbetta aperto nel 2007. Quando Roadhouse apre Ristoranti all'interno di realtà residenziali, sente il dovere e soprattutto la voglia di divenire riferimento e supporto delle persone che vivono nel quartiere. I centri sportivi promuovono l'aggregazione, educano al rapporto con l'altro e sono un vero e proprio punto di riferimento per le famiglie, per i bambini e gli adolescenti che trovano un luogo diverso dalla scuola dove potersi mettere in gioco, divertendosi e ponendosi obiettivi.

Dopo aver conosciuto i responsabili dell'Asd volley Arluno è stato naturale instaurare una collaborazione e investire per supportare una realtà così importante per il quartiere. Con il contributo di Roadhouse è stato possibile l'acquisto di nuove divise e supportato le iniziative dell'Asd.



Al cuore di Modena: Roadhouse per Modenamoremio

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



Roadhouse e Azione contro la Fame

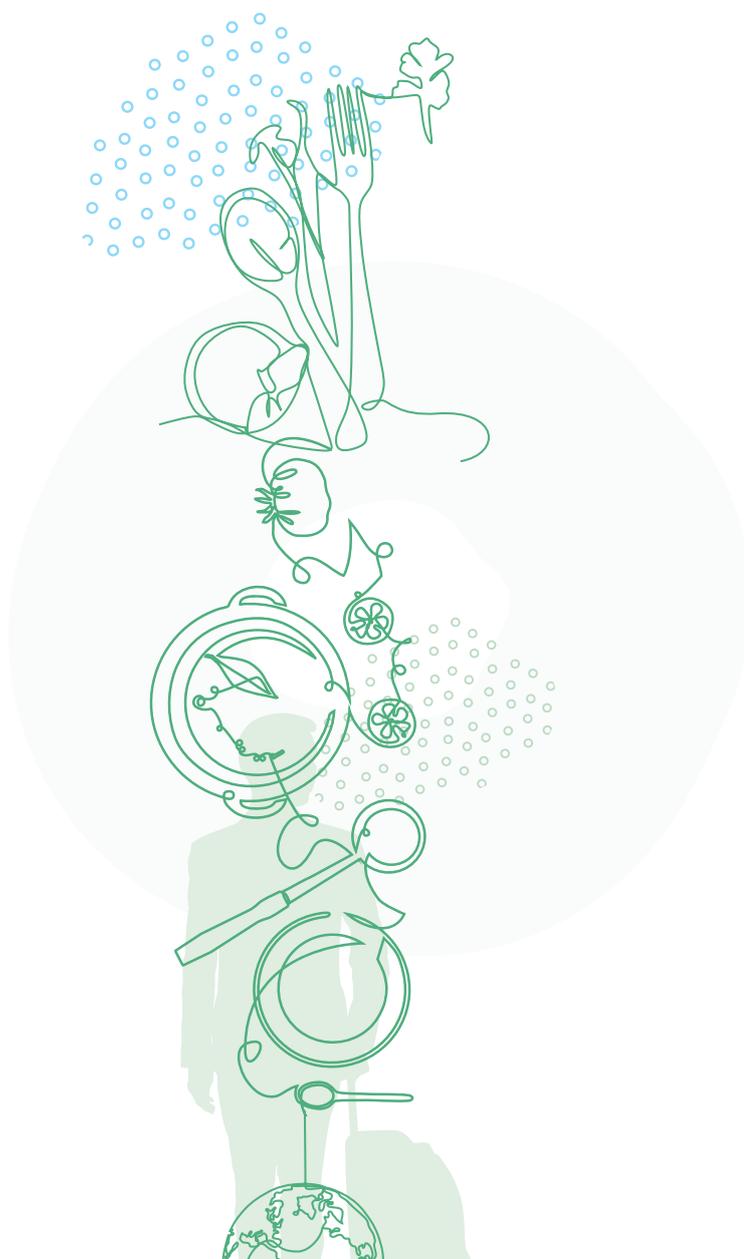
Con l'iniziativa "Box Solidali" Roadhouse supporta le donazioni a sostegno della **Fondazione Azione contro la Fame Italia Onlus**. Si tratta di un'organizzazione umanitaria internazionale, da 40 anni leader nella lotta contro le cause e le conseguenze della fame. In quasi 50 Paesi del mondo salva la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

Roadhouse ha inserito nel menu delivery presente nelle varie piattaforme **4 box solidali** destinando un euro alla Fondazione per ogni box venduta.



CAPITOLO 7

La tutela dell'ambiente







I Sistemi di Gestione

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

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

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

energia e la produzione di rifiuti, favorendone il recupero in ottica circolare.

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

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

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

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

UNI EN ISO 14001:2015
SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

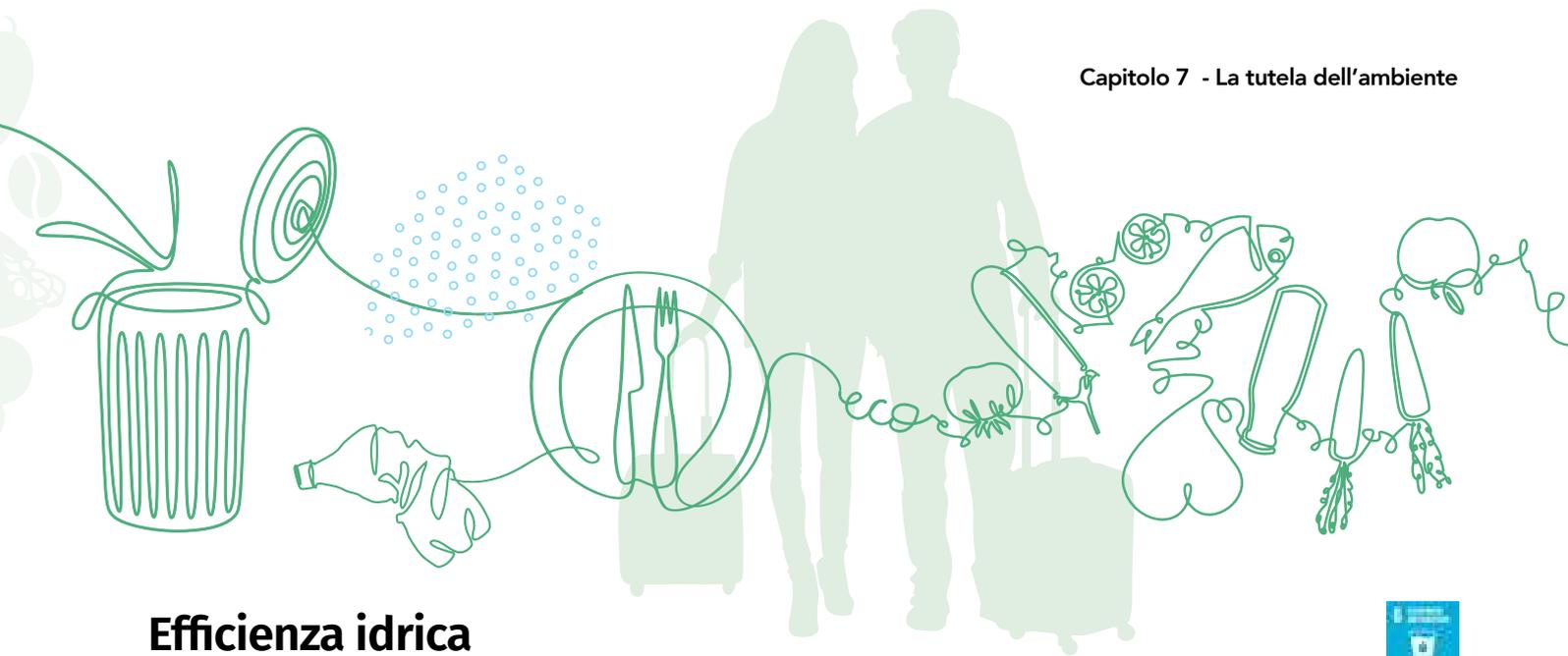
UNI CEI EN ISO 50001:2018
SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA



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



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



Efficienza idrica



607.971

m3 di acqua prelevati,
per l'88% da acquedotto:
-20% rispetto al 2019



50

sistemi di alert
perdite/carenze idriche per
il monitoraggio in tempo reale,
installati nei Punti Vendita
della Società Chef Express

-26%

KPI di intensità
del consumo
idrico medio
su fatturato

Il consumo delle risorse idriche delle Società è legato principalmente all'utilizzo dei servizi igienici messi a disposizione del pubblico e in parte residuale all'utilizzo delle lavastoviglie.

Per ottimizzare i consumi idrici presso i propri Punti Vendita e i Ristoranti, sono state implementate le seguenti misure:

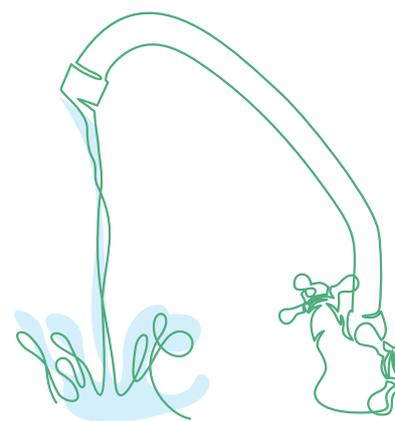
- Adozione di accorgimenti per la **riduzione del fabbisogno idrico nei servizi igienici** rivolti al pubblico, quali servizi a secco e rubinetteria a ridotto consumo idrico;
- Implementazione di un **sistema di emungimento di acque di falda**, laddove possibile, per evitare di sottrarre acqua potabile al territorio;
- Installazione di un **sistema di recupero delle acque grigie** che vengono recuperate per gli scarichi dei servizi igienici presso l'area di servizio di Fabro Est;
- Installazione di **macchine per il lavaggio delle stoviglie a basso consumo idrico** di ultima generazione;
- Ottimizzazione dell'**efficienza degli addolcitori d'acqua**.

Nell'ultimo biennio, la Società Chef Express ha intrapreso un'importante attività per monitorare i consumi idrici e contrastare il

fenomeno delle dispersioni idriche, installando un totale di **50 sistemi di "alert perdite"** nei Punti Vendita. Attraverso strumenti digitali con collegamento da remoto, il sistema permette di ricevere un avviso in tempo reale, attraverso l'invio di e-mail, in caso di consumi anomali rispetto alle soglie di consumo medie del singolo Punto Vendita impostate sul sistema. Quotidianamente, il sistema redige una **reportistica** automatica che permette di **analizzare i dati di consumo** e di costo, consentendo il confronto con i risultati degli anni precedenti e con il budget previsto per l'anno in corso. I report sono condivisi con figure aziendali tecnico-operative e gestionali, al fine di intraprendere azioni congiunte verso l'obiettivo di riduzione dei consumi.

Tali sistemi sono stati installati in particolare nei Punti Vendita di **Chef Express** in cui risiedono i maggiori consumi, dovuti all'utilizzo dei servizi igienici messi a disposizione del pubblico nelle aree di servizio autostradali.

Nel 2021, i consumi idrici totali sono **aumentati del 4% rispetto all'anno precedente**, a fronte di un aumento dei centri di monitoraggio dell'11% (da 267 a 296) e della ripresa delle attività e degli spostamenti, che hanno comportato un



Nell'ultimo biennio, la Società Chef Express ha intrapreso un'importante attività per monitorare i consumi idrici e contrastare il fenomeno delle dispersioni idriche, installando un totale di 50 sistemi di "alert perdite" nei Punti Vendita

1 L'intensità del consumo idrico medio su fatturato è data dal rapporto tra i prelievi idrici medi dei centri di monitoraggio espressi in m³ e il fatturato delle Società rendicontate: totale prelievi idrici/n° centri di monitoraggio/fatturato.

2 95 centri di monitoraggio monitorati su 127

3 189 Ristoranti monitorati su 200

4 Per la Società C&P, per 1 Punto Vendita su 12 si è ricorso ai dati puntuali dei consumi di acqua monitorati in maniera diretta, mentre per 11 Punti Vendita, non essendo disponibile il dato puntuale in quanto la fornitura di acqua rientra in un accordo forfetario dei contratti di affitto, è stata effettuata una stima in relazione alla tipologia e alle dimensioni dei Punti Vendita.

aumento del fatturato complessivo delle Società del 25%. Di conseguenza, guardando al KPI di intensità, che è possibile calcolare rapportando al **consumo idrico medio al fatturato**¹, nel 2021 si registra un **calo del 26,2%** rispetto allo stesso rapporto del 2020, riportando un ammontare totale di consumi di metri cubi d'acqua ancora di molto inferiore rispetto al periodo pre-pandemia (-20% rispetto al 2019).

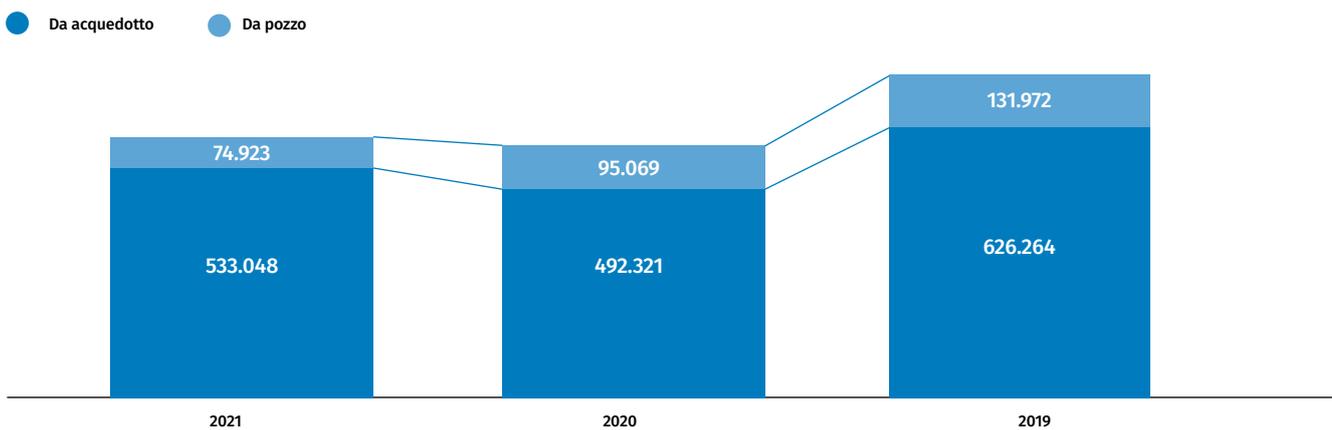
L'acqua utilizzata dalle Società proviene per l'**88% dall'acquedotto** comunale e per il **12% da pozzo** (presente esclusivamente nei Punti Vendita della Società Chef Express).

I consumi totali sono da imputare per il 74% ai Punti Vendita della Società **Chef Express**²: la maggior parte dell'acqua viene prelevata

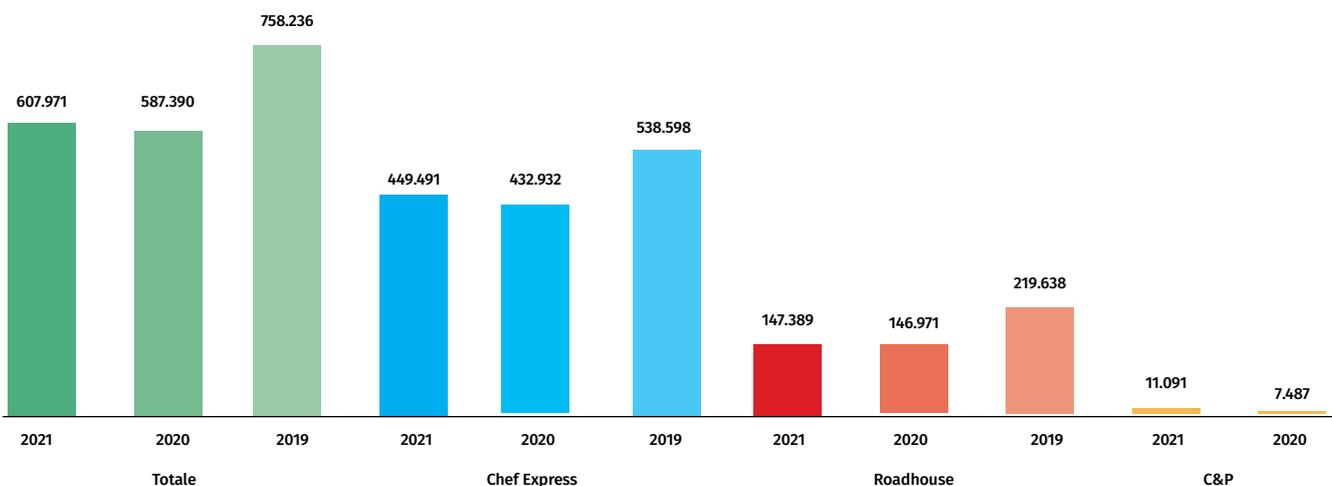
nelle aree di servizio autostradali (90%), dove di conseguenza la Società concentra i suoi interventi di efficientamento e di monitoraggio dei consumi idrici. Per il restante 24% i consumi sono invece imputabili ai Ristoranti di **Roadhouse**³ e per il 2% ai Ristoranti di **C&P**⁴.

Dopo l'utilizzo, l'acqua viene conferita per lo scarico rispettando tutti gli standard di qualità previsti dai limiti di legge, sia che si tratti del conferimento in pubblica fognatura dei reflui del Punto Vendita e dei Ristoranti, sia che si tratti di recapito in acque superficiali. Inoltre, sono previsti dei punti di prelievo a monte e a valle dei sistemi di depurazione per poter **campionare le acque** nelle due fasi, al fine di verificare l'efficienza e l'efficacia dell'impianto di depurazione.

Prelievi idrici totali (m³)



Prelievi idrici per Società (m³)



Prelievi idrici totali	2021	2020	2019	Δ % 2020
KPI intensità consumo idrico medio (moltiplicato per 1.000.000)	6,14	8,31	5,94	-26%

Efficienza energetica



60.445.471 kWh

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



1.413.906 kWh

energia elettrica dagli impianti fotovoltaici autoprodotta e consumata



61

Centri di monitoraggio Chef Express dotati di sistema di monitoraggio dei consumi real-time

100

Ristoranti Roadhouse dotati di sistema di monitoraggio dei consumi real-time



350 kWh

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

1075 kWh

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

-22%

rispetto al 2020
KPI di intensità del consumo energetico medio su fatturato

Con l'obiettivo di raggiungere una riduzione dei consumi di energia all'interno dei propri Punti Vendita e dei Ristoranti, le Società sono intervenute attuando diverse iniziative di efficientamento e riduzione degli sprechi energetici, che hanno previsto:

- l'implementazione di **sistemi innovativi di Building Automation** sulla rete delle aree di servizio autostradali, nei ristoranti **Roadhouse** e in 3 ristoranti **C&P** (*brand Wagamama*);
- l'installazione di **sistemi di monitoraggio automatici** per la rilevazione dei consumi elettrici sulla rete autostradale e sui principali Punti Vendita della rete urbana (Stazioni Ferroviarie);
- l'installazione di **sistemi di illuminazione a LED, di lavastoviglie e forni con sistema di recupero di vapore** all'interno dei Punti Vendita;
- l'installazione di **impianti fotovoltaici per la produzione di energia rinnovabile**;
- il rifacimento e l'aggiornamento degli **impianti di riscaldamento e climatizzazione** degli ambienti;
- l'installazione di **distributori automatici** dotati di speciali funzioni "**energy saving**".

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

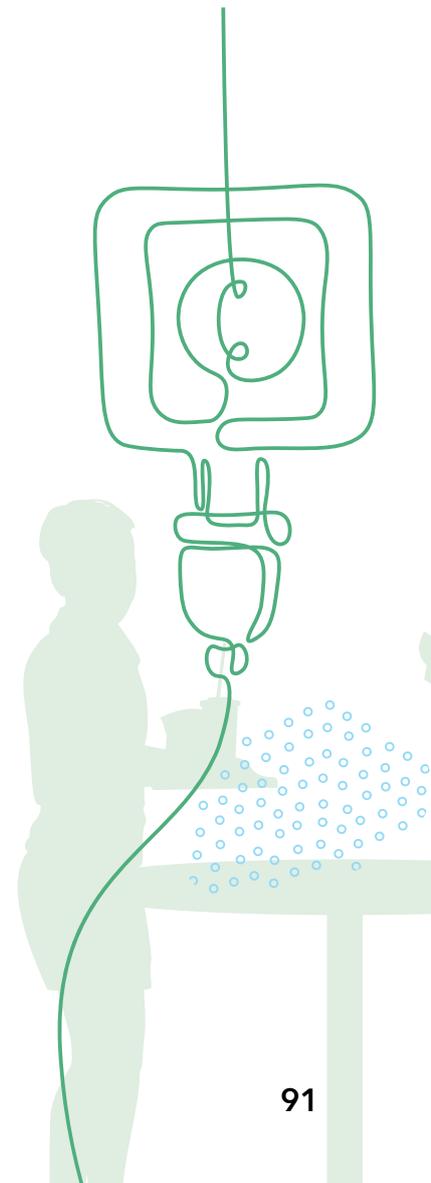
Gestione del Sistema Power Sines: un sistema capace di controllare l'efficienza energetica su tutti i carichi elettrici presenti all'interno dei Punti Vendita e dei Ristoranti, quali attrezzature, impianti di climatizzazione e impianti di illuminazione, al fine di ridurre

e stabilizzare la tensione elettrica. Il sistema comprende tutti i siti serviti con utenze di consegna di energia in media tensione (*46 tra aree di servizio e stazioni ferroviarie*).

Building Management Systems in partnership con Società di primaria importanza, è un sistema finalizzato al controllo e al monitoraggio di impianti e apparecchiature all'interno dei Punti Vendita. Offre la possibilità di gestirli, in loco o in remoto, attraverso un'interfaccia unica permettendo importanti riduzioni di consumi energetici, in particolare per quelli legati a riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria (*HVAC*). Il sistema è attivo su **30 Aree di Servizio Autostradali, 90 ristoranti Roadhouse** e tutti gli **8 ristoranti del brand Wagamama (C&P)**.

Sistema di monitoraggio in real-time in **61 centri di monitoraggio** e **oltre 100 Ristoranti Roadhouse**, che, attraverso dei misuratori elettronici per l'utenza elettrica, invia alert automatici che consentono di intervenire tempestivamente in caso di consumo anomalo o parametri fuori dagli standard, generando una reportistica mensile per l'analisi dei dati attraverso una piattaforma web. L'implementazione di tale sistema è in corso su tutti i ristoranti Roadhouse.

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.





5 Per C&P S.r.l. a partire dal 2020, essendo stata acquisita a fine 2019.

6 L'intensità del consumo energetico medio su fatturato è data dal rapporto tra i consumi energetici medi espressi in GJ di un centro di monitoraggio e il fatturato delle Società, ed è calcolata con la formula: $\text{totale consumi energetici} / \text{centri di monitoraggio} / \text{fatturato}$.

Per ridurre il proprio impatto ambientale per l'energia elettrica consumata, dal 2016 le Società **acquistano tutta l'energia elettrica certificata al 100% da fonte rinnovabile con Garanzia d'Origine⁵** e hanno installato ad oggi un totale di **8.900 mq di impianti fotovoltaici**.

I consumi energetici del 2021 vanno imputati a **Roadhouse** per il 49,4%, per il 48,6% alla Società **Chef Express** e per il restante 2% a **C&P**. Il totale dei GJ consumati vede un **aumentato del 3%** rispetto all'anno precedente, in particolare per quanto riguarda il gasolio destinato agli impianti di riscaldamento (+26%).

Il consumo di **energia elettrica**, aumentato del 4%, costituisce la principale fonte di energia totale impiegata (77,5%).

Si verifica invece una diminuzione dei consumi di **GPL per impianti (-18%)** e del **gas metano (-2%)**. I consumi di GPL per

impianti vengono destinati prevalentemente alle centrali termiche delle aree di servizio autostradali, progressivamente oggetto di interventi di *revamping*.

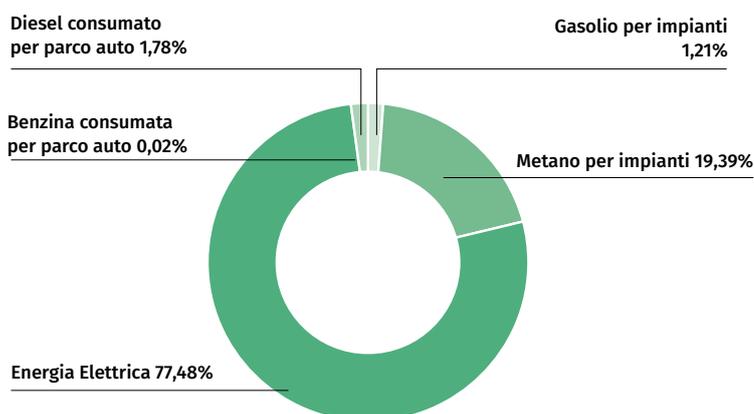
I consumi di **metano** si concentrano invece per lo più nei Ristoranti di Roadhouse, in particolare per l'utilizzo delle griglie a gas, e costituiscono il **19,3%** dei consumi energetici totali dell'ultimo anno.

Tenendo in considerazione che nell'ultimo biennio il numero dei centri di monitoraggio è aumentato del 5% e la ripresa dei consumi e delle attività ha comportato +25% di fatturato, il dato dei consumi nel 2021 assume una connotazione positiva in termini di efficientamento energetico.

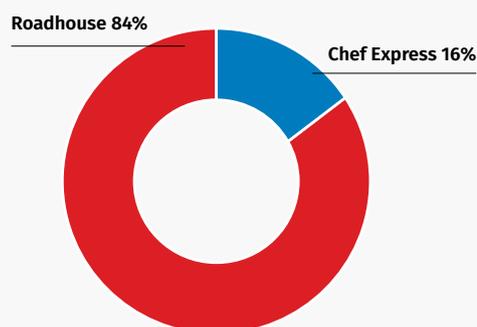
I consumi registrati sono infatti di molto inferiori rispetto al periodo pre-pandemico (-27% rispetto al 2019) e il **KPI di intensità del consumo energetico medio su fatturato⁶** del 2021 vede una riduzione del 22,3% rispetto al 2020.

CONSUMI ENERGETICI		u.m.	2021	2020	2019	Δ % 2020
Centri di monitoraggio		n°	309	295	272	5%
Gasolio	Totale consumi per impianti	GJ	3.490	2.763	4.039	26%
GPL	Totale consumi per impianti	GJ	330	401	500	-18%
Metano	Totale consumi per impianti	GJ	55.736	57.119	83.976	-2%
Energia elettrica	Totale energia elettrica consumata	GJ	222.694	214.325	300.643	4%
	di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili	GJ	217.604	210.303	297.126	3%
	di cui consumata dai propri impianti fotovoltaici	GJ	5.090	4.021	3.517	27%
Consumi del parco auto aziendale	Totale benzina consumata per automobili aziendali	GJ	54	50	68	9%
	Totale diesel consumato per automobili aziendali	GJ	5.120	4.707	6.494	9%
Consumi Energetici Totali		GJ	287.423	279.364	395.720	3%
KPI intensità consumo energetico medio su fatturato (moltiplicato per 1.000.000)		-	2,78	3,58	2,71	-22%

Consumi energetici per fonte (%) 2021



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



1.413.906
kWh nel 2021

Emissioni



28.367

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

-19%

rispetto al 2020
KPI di intensità delle emissioni di gas serra medie su fatturato

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 fornire 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 il 100% da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine, le emissioni indirette **Scope 2** calcolate secondo l'approccio Market Based risultano pari a zero; viceversa le emissioni Scope 2 calcolate secondo il metodo Location Based peserebbero per quasi il triplo dello Scope 1.

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 ad alta efficienza mediante l'utilizzo di pompe di calore: sono 9 le sostituzioni effettuate nell'ultimo triennio.

Come riportato per i consumi energetici, anche le emissioni di gas a effetto serra del 2021 sono di molto inferiori rispetto ai livelli pre-pandemia del 2019 (-22,1%).

Rispetto al 2020, le emissioni totali risultano in **aumento del +7%**: tale aumento, come per i consumi idrici ed energetici, si è registrato in conseguenza all'aumento dei Centri di monitoraggio e alla ripresa delle attività e degli spostamenti. Calcolando, infatti, il **KPI di intensità delle emissioni di gas serra medie su fatturato**⁷, il 2021 registra invece una riduzione del 19,4% rispetto al KPI di intensità del 2020. Le **emissioni Scope 1** sono legate per la maggior parte alle **emissioni fuggitive di**

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 come Chef Express, le emissioni Market Based sono pari a zero.

Diversamente, sono calcolate con fattori di emissione che rappresentano il residual mix, ovvero l'energia e le emissioni non monitorate e non reclamate da fonti rinnovabili.

Emissioni Scope 1, per fonte (2021)



F-gas degli impianti di refrigerazione (47%) e alla **combustione di gas metano** (44%) 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 (5%) e il gasolio utilizzato per l'alimentazione degli impianti (3,7%).

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 **28.367 tonnellate di CO₂**.

⁷ L'intensità delle emissioni di gas serra medie su fatturato è data dal rapporto tra le emissioni prodotte medie espresse in tCO₂ di un centro di monitoraggio e il fatturato delle Società, ed è calcolata con la formula: $\text{totale emissioni prodotte} / \text{n}^\circ \text{centri di monitoraggio} / \text{fatturato}$.

SCOPE 1 - EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE	2021	2020	2019	Δ % 2020
tCO2 da consumi di gasolio per impianti	264,82	209,59	306,47	26%
tCO2 da consumi di GPL per impianti	21,10	25,66	31,97	-18%
tCO2 da consumi di metano per impianti	3.127,42	3.226,42	4.757,88	-3%
tCO2e da consumi di diesel per auto aziendali*	357,88	334,30	469,45	7%
tCO2e da consumi di benzina per auto aziendali*	3,65	3,32	4,67	10%
tCO2e da F-gas per impianti di refrigerazione**	3.370,25	2.897,96	3.602,62	16%
tCO2e Totale emissioni SCOPE 1	7.145,12	6.697,26	9.173,06	7%
SCOPE 2 - EMISSIONI DA ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATATA	2021	2020	2019	Δ % 2020
tCO2 da energia elettrica acquistata (Location - Based)	19.040,32	19.628,31	29.630,11	-3%
tCO2 da energia elettrica acquistata (Market - Based)	0	0	0	-
tCO2e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	26.185,44	26.325,57	38.803,17	-0,5%
tCO2e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	7.145,12	6.697,26	9.173,06	7%
KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)	6,91	8,58	6,29	-19%
EMISSIONI EVITATE				
tCO2 evitate grazie all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine	27.718,48	27.222,60	39.888,40	2%
tCO2 evitate da energia elettrica rinnovabile autoprodotta dagli impianti fotovoltaici	648,37	520,55	472,11	25%
Totale tCO2 evitate (Market - Based)	28.366,85	27.743,15	40.360,51	2%
*Per gli anni 2020 e 2019 le emissioni legate ai consumi del parco auto sono state oggetto di stima, sulla base dei dati puntuali di consumi di carburante raccolti per l'anno 2021.				
**Per gli anni 2020 e 2019 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.				

Responsabilità ambientale: focus-on Novara

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

La struttura a "ponte" di quest'area risale al 1962, su progetto dell'arch. Angelo Bianchetti, e comprende un'area complessiva dove lavorano oltre 115 persone, di 4.620 m² di superficie, di cui 1.370 m² destinati all'area commerciale, e 320 m² dedicati al market, dove ogni anno si contano oltre 16 milioni di veicoli di passaggio in entrambe le direzioni.

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

integrata (architettura, ingegneria e urbanistica). L'edificio è stato completamente rigenerato e isolato con un rivestimento esterno di oltre 1000 mq di legno lamellare di abete bianco e il tetto è stato coibentato tramite "Eco-Roof", così da dimensionare al minimo i suoi impianti di climatizzazione ed evitare sprechi.

Il saving energetico è completato dall'installazione di:

- un sistema volto alla regolazione della tensione elettrica
- un sistema di building automation per una gestione integrata ed automatizzata delle risorse energetiche
- un sistema di ventilazione/



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

Il tutto ha portato un risparmio di oltre 500.000 kWh equivalenti

e 210 ton di CO₂ annue non immesse in atmosfera, oltre al fatto che tutta l'energia elettrica acquistata da Chef Express è certificata al 100% proveniente da fonti rinnovabili con Garanzia d'Origine.

Gestione e recupero dei rifiuti



100%
sistemi di raccolta differenziata



7.076
tonnellate di rifiuti prodotti, per la metà inviati a riciclo (36%) o recupero (14%)

-26%

rispetto al 2020
KPI di intensità della produzione di rifiuti su fatturato

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 Green Up, azienda privata italiana, che può vantare una pluriennale esperienza nel settore della gestione dei rifiuti e dei servizi ambientali.

La presenza su tutto il territorio nazionale permette la completa copertura della filiera, per offrire servizi su misura per la raccolta, il trasporto, la selezione, il trattamento, il recupero, la valorizzazione e lo smaltimento dei rifiuti speciali.

La collaborazione con Green Up mira a tradurre nella pratica i principi cardine dell'economia circolare attraverso la promozione dei processi in grado di recuperare i materiali e donare nuova vita agli stessi come nuova materia prima (End of Waste), tramite la rete di impianti di proprietà dell'azienda e dei propri operatori qualificati distribuiti sul territorio nazionale.

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

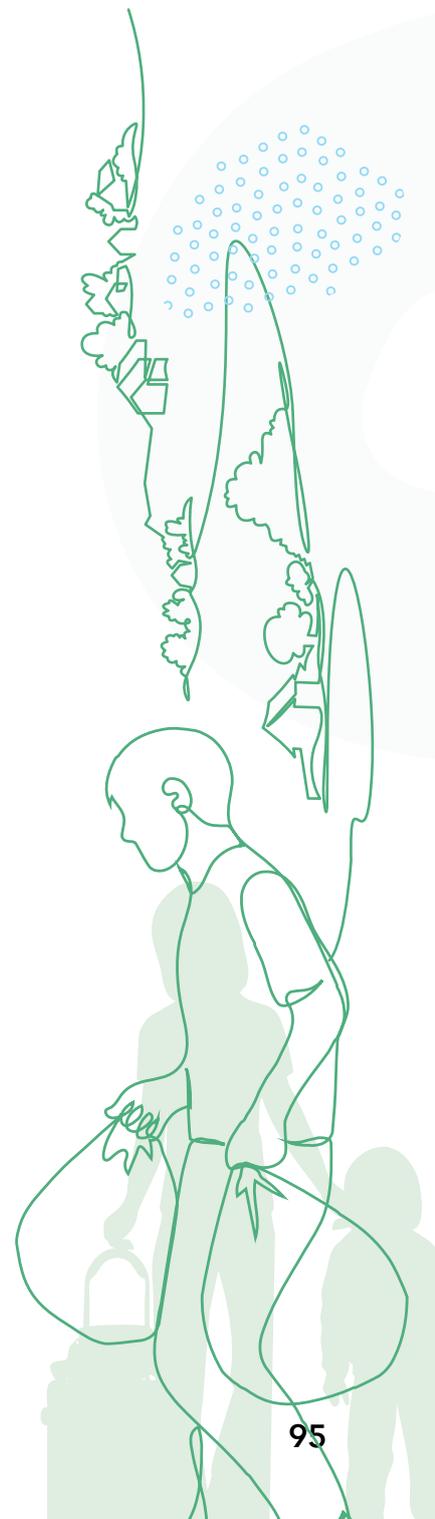
non possibile, lo smaltimento nel rispetto delle norme di legge.

Al fine di gestire in modo sempre più evoluto i propri rifiuti, la Società Chef Express ha avviato a partire dal 2022 e in partnership con due prestigiose Università dell'Emilia-Romagna ed una Società spin-off, un'ulteriore analisi dell'attuale processo di gestione dei rifiuti, in particolare per i rifiuti prodotti in misura prevalente: i rifiuti organici, come fondi di caffè e bucce di spremute di arance e gli imballaggi di carta, cartone e plastica.

L'analisi ha come obiettivo la riduzione dell'impatto ambientale atteso e contemplerà:

- l'impiego di tecnologie, applicazioni alternative e/o innovative 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.

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



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

biocarburante lungo la filiera completamente tracciata e sostenibile.

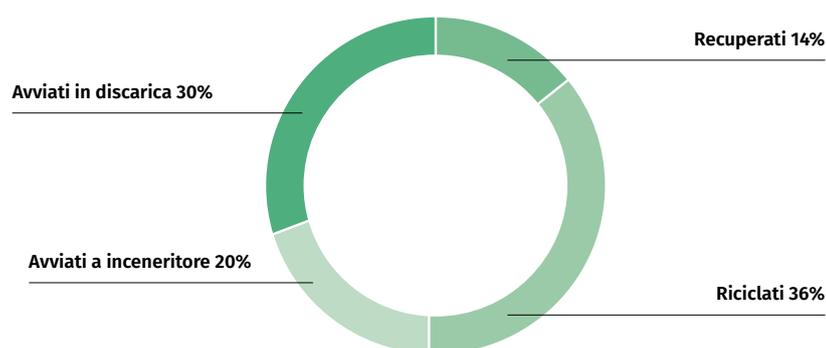
Grazie al supporto di partner specializzati, alcuni Punti Vendita e la maggior parte dei Ristoranti Roadhouse sono dotati di apposite **isole ecologiche** dedicate alla raccolta differenziata. Mediante tali installazioni, anche i Clienti divengono parte attiva nel percorso di miglioramento della raccolta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

I dati sui rifiuti prodotti nel 2021 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 64% dai Punti Vendita di **Chef Express**, per il 33% a **Roadhouse** e per il restante 3% a **C&P**. Il totale dei rifiuti prodotti nel 2021 mostra un aumento dell'8% rispetto all'anno precedente. Tale aumento, tenendo in considerazione la ripresa dei consumi, delle attività e degli spostamenti delle persone, può essere relativizzato calcolando il **KPI di intensità della produzione di rifiuti su fatturato**⁸: sulla base di questo KPI risulta che il 2021 abbia fatto registrare una **riduzione del 15%** rispetto al 2020, evidenziando un miglioramento ed un riallineamento ai livelli di efficienza del 2019.

Il totale dei rifiuti prodotti dalle Società nel 2021 ammonta a **7.076 tonnellate**, prevalentemente composte da **rifiuti misti non differenziati (49%)** e **imballaggi di carta e cartone (23%)**. La metà dei rifiuti prodotti è stata recuperata, avviandola a **riciclo (36%)** e **recupero (14%)**, mentre la restante parte è stata avviata a **incenerimento (20%)** e **discarica (30%)**.

Rifiuti per tipologia di smaltimento (2021)



Rifiuti smaltiti per principali codici CER (Kg)

Codice CER	Descrizione	2021	2020	2019
200301	Rifiuti urbani non differenziati	3.498.262	2.259.377	3.422.654
200108	Rifiuti biodegradabili da cucine e mense	433.878	530.237	1.139.047
150107	Imballaggi di vetro	168.446	71.132	153.768
150106	Imballaggi materiali misti	585.998	1.845.346	2.936.435
150102	Imballaggi in plastica	646.446	513.523	849.742
150101	Imballaggi di carta e cartone	1.647.067	1.237.672	2.208.472
130205	Oli esausti	65.000	76.000	104.000

Prodotto	2021	2020	2019	Δ % 2020
Produzione totale di rifiuti				
KPI intensità produzione rifiuti su fatturato	0,021	0,025	0,020	-15%





Annex, SASB, GRI Content Index



PRIMO PASTICCERIA SECCO

OLTRE GUSTO

CHEF ROBERTO VALBUZZI

BIRGEM



ANNEX - Indicatori GRI

Presentiamo di seguito il dettaglio delle informazioni e dei dati raccolti per le Società Chef Express S.p.A., Roadhouse (Roadhouse S.p.A. e Roadhouse Grill Roma S.r.l.) e C&P S.r.l. secondo l'approccio GRI - In accordance Core. Si ricorda che i dati relativi a C&P sono disponibili a partire dall'anno fiscale 2020, in quanto la Società è stata acquisita a novembre 2019.

INFORMATIVA GENERALE

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

Collaboratori complessivi per contratto di lavoro e per genere	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Totale	6372	5492	6763	3033	2975	3441	3176	2397	3322	163	120
Totale donne	4028	3495	4216	2019	1973	2259	1924	1468	1957	85	54
Totale uomini	2344	1997	2547	1014	1002	1182	1252	929	1365	78	66
Tempo indeterminato	5019	5396	5575	2690	2952	3092	2261	2348	2483	68	96
Donne	3246	3447	3571	1816	1959	2055	1400	1448	1516	30	40
Uomini	1773	1949	2004	874	993	1037	861	900	967	38	56
Tempo determinato	87	48	146	36	15	81	51	29	65	0	4
Donne	54	21	79	20	7	44	34	12	35	0	2
Uomini	33	27	67	16	8	37	17	17	30	0	2
Totale altri collaboratori	1266	48	1042	307	8	268	864	20	774	95	20
Donne	238	27	566	183	7	160	490	8	406	55	12
Uomini	164	21	476	124	1	108	374	12	368	40	8
di cui interinali	1266	46	1034	307	6	260	864	20	774	95	20
Donne	728	26	563	183	6	157	490	8	406	55	12
Uomini	538	20	471	124	0	103	374	12	368	40	8
di cui stage	0	2	8	0	2	8	0	0	0	0	0
Donne	0	1	3	0	1	3	0	0	0	0	0
Uomini	0	1	5	0	1	5	0	0	0	0	0

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

Dipendenti assunti Full-time o Part-time	TOTALE			CHEF EXPRESS			ROADHOUSE			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Full-time	1533	1764	1727	938	983	1111	549	717	616	46	64
Donne	794	886	861	486	503	549	289	362	312	19	21
Uomini	739	878	866	452	480	562	260	355	304	27	43
Part-time	3573	3680	3994	1788	1984	2062	1763	1660	1932	22	36
Donne	2506	2583	2790	1350	1464	1551	1145	1098	1239	11	21
Uomini	1067	1097	1204	438	520	511	618	562	693	11	15
Totale dipendenti	5106	5444	5721	2726	2967	3173	2312	2377	2548	68	100

PERFORMANCE ECONOMICA

GRI 201-1 VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

ESERCIZIO DI RIFERIMENTO	2021	2020	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)	345.137.774	275.564.242	554.813.084
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	329.331.778	269.017.764	543.920.068
<i>Altri ricavi e proventi netti</i>	12.741.949	5.982.738	7.819.743
<i>Proventi finanziari</i>	3.086.620	471.369	3.145.764
<i>Rettifiche di valore attività finanziarie</i>	-22.574	92.371	-72.491
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)	336.578.953	280.944.235	512.599.207
COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI	247.823.251	206.317.150	360.641.793
<i>Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci</i>	128.572.905	105.897.798	196.743.904
<i>Costi per servizi</i>	55.322.989	45.559.127	75.303.617
<i>Costi per il godimento di beni di terzi</i>	62.893.357	53.245.540	87.184.746
<i>Oneri diversi di gestione</i>	1.034.001	1.614.686	1.409.526
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	94.483.720	84.571.284	141.740.077
<i>Costi del personale</i>	94.483.720	84.571.284	141.740.077



REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	6.174.178	4.708.012	3.609.665
<i>Interessi e altri oneri finanziari</i>	6.174.178	4.708.012	3.609.665
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	-11.978.883	-14.809.099	6.404.165
<i>Imposte sul reddito</i>	-16.827.203	-18.752.917	2.239.996
<i>Oneri tributari</i>	4.848.320	3.943.818	4.164.169
DONAZIONI E LIBERALITÀ	76.687	156.888	203.508
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)	8.558.820	-5.379.993	42.213.877
<i>Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni</i>	40.339.588	40.828.747	35.779.372
<i>Utile d'esercizio</i>	-31.780.767	-46.208.739	6.434.505

CHEF EXPRESS

ESERCIZIO DI RIFERIMENTO	2021	2020	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)	224.919.220	165.797.679	363.343.329
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	212.363.791	160.553.414	353.980.046
<i>Altri ricavi e proventi netti</i>	9.501.127	4.717.382	6.303.460
<i>Proventi finanziari</i>	3.076.876	434.513	3.132.314
<i>Rettifiche di valore attività finanziarie</i>	-22.574	92.370	-72.491
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)	215.263.021	171.238.444	335.065.152
COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI	165.193.310	130.176.148	244.050.736
<i>Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci</i>	95.551.648	73.197.058	139.441.348
<i>Costi per servizi</i>	28.820.903	22.728.652	36.273.899
<i>Costi per il godimento di beni di terzi</i>	39.503.466	32.443.350	66.648.697
<i>Oneri diversi di gestione</i>	1.317.293	1.807.088	1.686.792
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	56.172.603	49.279.095	86.877.553
<i>Costi del personale</i>	56.172.603	49.279.095	86.877.553
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	2.464.756	1.738.970	1.044.415
<i>Interessi e altri oneri finanziari</i>	2.464.756	1.738.970	1.044.415
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	-8.639.020	-10.046.260	3.024.814
<i>Imposte sul reddito</i>	-10.567.245	-11.877.298	1.298.394
<i>Oneri tributari</i>	1.928.225	1.831.038	1.726.420
DONAZIONI E LIBERALITÀ	71.372	90.491	67.634
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)	9.656.199	-5.440.765	28.278.177
<i>Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni</i>	22.334.860	24.670.934	22.745.983
<i>Utile d'esercizio</i>	-12.678.661	-30.111.699	5.532.194

ROADHOUSE

ESERCIZIO DI RIFERIMENTO	2021	2020	2019
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)	114.129.184	105.790.993	191.469.754
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	112.078.260	104.920.748	189.940.021
<i>Altri ricavi e proventi netti</i>	2.042.967	843.916	1.516.283
<i>Proventi finanziari</i>	7.956	26.329	13.450
<i>Rettifiche di valore attività finanziarie</i>	0	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)	114.956.429	104.670.911	177.534.054
COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI	77.586.211	71.777.565	116.591.057
<i>Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci</i>	31.504.883	31.472.222	57.302.556
<i>Costi per servizi</i>	24.478.222	20.912.213	39.029.718
<i>Costi per il godimento di beni di terzi</i>	21.898.667	19.608.063	20.536.049
<i>Oneri diversi di gestione</i>	-295.561	-214.932	-277.266
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	36.271.794	33.373.234	54.862.524
<i>Costi del personale</i>	36.271.794	33.373.234	54.862.524
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	3.533.631	2.851.848	2.565.250
<i>Interessi e altri oneri finanziari</i>	3.533.631	2.851.848	2.565.250
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	-2.440.522	-3.398.133	3.379.350
<i>Imposte sul reddito</i>	-5.331.746	-5.466.431	941.601
<i>Oneri tributari</i>	2.891.224	2.068.298	2.437.749
DONAZIONI E LIBERALITÀ	5.315	66.397	135.874
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)	-827.246	1.120.082	13.935.700
<i>Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni</i>	15.201.361	14.018.656	13.033.389
<i>Utile d'esercizio</i>	-16.028.606	-12.898.573	902.311

C&P

ESERCIZIO DI RIFERIMENTO	2021	2020
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO (€)	6.089.370	3.975.568
<i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i>	4.889.727	3.543.601
<i>Altri ricavi e proventi netti</i>	1.197.855	421.440
<i>Proventi finanziari</i>	1.788	10.527
<i>Rettifiche di valore attività finanziarie</i>	0	0
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)	6.359.503	5.034.879
COSTI OPERATIVI RICLASSIFICATI	5.043.730	4.363.437



Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	1.516.374	1.228.518
Costi per servizi	2.023.864	1.918.262
Costi per il godimento di beni di terzi	1.491.224	1.194.127
Oneri diversi di gestione	12.268	22.530
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	2.039.323	1.918.955
Costi del personale	2.039.323	1.918.955
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	175.791	117.194
Interessi e altri oneri finanziari	175.791	117.194
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	-899.342	-1.364.707
Imposte sul reddito	-928.212	-1.409.189
Oneri tributari	28.870	44.482
DONAZIONI E LIBERALITÀ	0	0
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)	-270.133	-1.059.311
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	2.803.367	2.139.157
Utile d'esercizio	-3.073.500	-3.198.468

OCCUPAZIONE

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

Assunzioni	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Sotto i 30 anni	1053	679	2545	211	162	1163	839	509	1382	3	8
Donne	576	382	1373	116	84	591	458	293	782	2	5
Uomini	477	297	1172	95	78	572	381	216	600	1	3
Tra i 30 e i 50 anni	143	122	346	65	76	229	66	46	117	12	0
Donne	99	70	248	52	50	161	42	20	87	5	0
Uomini	44	52	98	13	26	68	24	26	30	7	0
Oltre i 50 anni	9	19	30	8	19	30	1	0	0	0	0
Donne	6	13	21	6	13	21	0	0	0	0	0
Uomini	3	6	9	2	6	9	1	0	0	0	0
Totale dipendenti	1205	820	2921	284	257	1422	906	555	1499	15	8
Totale donne	681	465	1642	174	147	773	500	313	869	7	5
Totale uomini	524	355	1279	110	110	649	406	242	630	8	3

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

Uscite	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Sotto i 30 anni	1117	918	1920	298	280	937	798	636	983	21	2
Donne	580	499	940	154	154	453	418	345	487	8	0
Uomini	537	419	980	144	126	484	380	291	496	13	2
Tra i 30 e i 50 anni	349	225	381	176	135	246	170	90	135	3	0
Donne	214	145	259	109	93	182	104	52	77	1	0
Uomini	135	80	122	67	42	64	66	38	58	2	0
Oltre i 50 anni	77	48	85	51	48	85	3	0	0	23	0
Donne	48	33	50	37	33	50	1	0	0	10	0
Uomini	29	15	35	14	15	35	2	0	0	13	0
Totale dipendenti	1543	1191	2386	525	463	1268	971	726	1118	47	2
Totale donne	842	677	1249	300	280	685	523	397	564	19	0
Totale uomini	701	514	1137	225	183	583	448	329	554	28	2

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

Tassi di turnover (espresso in %) per genere e fascia d'età	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Tasso turnover complessivo	53,82	36,94	92,76	29,68	24,27	84,78	81,19	53,89	102,71	91,18	10,00
Tasso di turnover in entrata	23,60	15,06	51,06	10,42	8,66	44,82	39,19	23,35	58,83	22,06	8,00
Donne	20,64	13,41	44,99	9,48	7,48	36,83	34,87	21,44	56,03	23,33	11,90
Uomini	29,01	17,97	61,76	12,36	10,99	60,43	46,24	26,39	63,19	21,05	5,17
Sotto i 30 anni	48,48	28,52	92,24	40,27	25,16	135,08	52,40	30,44	72,81	6,38	12,31
Donne	43,15	26,71	83,21	36,25	22,16	116,34	46,17	28,67	68,48	8,70	17,24
Uomini	56,99	31,23	105,68	46,57	29,43	162,04	62,56	33,23	79,37	4,17	8,33
Tra i 30 e i 50 anni	6,32	5,13	14,77	4,16	4,51	13,34	9,71	6,77	18,66	60,00	0,00
Donne	6,46	4,40	15,53	4,74	4,30	13,41	9,81	4,71	21,97	71,43	0,00
Uomini	6,02	6,63	13,14	2,79	4,98	13,20	9,52	10,24	12,99	53,85	0,00
Oltre i 50 anni	1,34	2,77	4,85	1,25	2,98	5,03	3,23	0,00	0,00	0,00	0,00
Donne	1,39	2,91	5,21	1,43	3,07	5,38	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Uomini	1,26	2,49	4,17	0,91	2,80	4,37	5,88	0,00	0,00	0,00	0,00



Tasso di turnover in uscita	30,22	21,88	41,71	19,26	15,60	39,96	42,00	30,54	43,88	69,12	2,00
Donne	25,52	19,52	34,22	16,34	14,24	32,63	36,47	27,19	36,36	63,33	0,00
Uomini	38,82	26,01	54,90	25,28	18,28	54,28	51,03	35,88	55,57	73,68	3,45
Sotto i 30 anni	51,43	38,56	69,59	56,87	43,48	108,83	49,84	38,04	51,79	44,68	3,08
Donne	43,45	34,90	56,97	48,13	40,63	89,17	42,14	33,76	42,64	34,78	0,00
Uomini	64,16	44,06	88,37	70,59	47,55	137,11	62,40	44,77	65,61	54,17	5,56
Tra i 30 e i 50 anni	15,42	9,47	16,26	11,26	8,01	14,34	25,00	13,25	21,53	15,00	0,00
Donne	13,97	9,11	16,22	9,94	7,99	15,15	24,30	12,24	19,44	14,29	0,00
Uomini	18,47	10,20	16,35	14,38	8,05	12,43	26,19	14,96	25,11	15,38	0,00
Oltre i 50 anni	11,48	6,99	13,73	7,98	7,54	14,26	9,68	0,00	0,00	2.300	0,00
Donne	11,09	7,40	12,41	8,83	7,80	12,82	7,14	0,00	0,00	1.000	0,00
Uomini	12,18	6,22	16,20	6,36	7,01	16,99	11,76	0,00	0,00	1.300	0,00

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

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

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

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 403-9 NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI

Numero di infortuni sul lavoro dei dipendenti	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Numero di infortuni registrabili	132	143	302	58	54	150	71	82	152	3	7
<i>Di cui infortuni gravi (che richiedono più di 6 mesi per recuperare lo stato di salute antecedente all'infortunio)</i>	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	0
Numero di decessi sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Tassi di infortunio per i dipendenti	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Giorni di infortunio	2.503	2.790	6.604	1.238	1.020	2.908	1.109	1.475	3.696	156	295
Totale ore lavorate	4.511.629	3.838.258	7.093.470	2.406.032	1.977.107	4.385.610	2.009.597	1.806.695	2.707.860	96.000	54.456
Tasso di Infortunio	29,26	37,26	42,57	24,11	27,31	34,20	35,33	45,39	56,13	31,25	128,54
Tasso di Gravità	0,55	0,73	0,93	0,51	0,52	0,66	0,55	0,82	1,36	1,63	5,42

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

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

FORMAZIONE E ISTRUZIONE

ORE DI FORMAZIONE TOTALI EROGATE AL 31.12

Ore di formazione erogate per categoria di dipendente e per genere	Totale			Chef Express			Roadhouse		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Totale Dirigenti	16	16	16	0	0	0	16	16	16
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	16	16	16	0	0	0	16	16	16
Totale Quadri	192	304	466	0	112	274	192	192	192
Donne	32	40	100	0	8	52	32	32	48
Uomini	160	264	366	0	104	222	160	160	144
Totale Impiegati	192	568	1.097	24	408	977	168	160	120
Donne	80	200	210	0	136	178	80	64	32
Uomini	112	368	887	24	272	799	88	96	88
Totale Operai/Addetti ristorazione	29.719	31.842	81.640	3.272	11.750	16.815	26.447	20.092	64.825
Donne	10.933	13.374	31.877	1.985	6.874	10.453	8.948	6.500	21.424
Uomini	18.808	18.468	49.763	1.309	4.876	6.362	17.499	13.592	43.401
Totale	30.119	32.730	83.219	3.296	12.270	18.066	26.823	20.460	65.153
Totale donne	11.045	13.614	32.187	1.985	7.018	10.683	9.060	6.596	21.504
Totale uomini	19.096	19.116	51.032	1.333	5.252	7.383	17.763	13.864	43.649

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

Ore di formazione medie per categoria di dipendente e per genere	Totale			Chef Express			Roadhouse		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Totale Dirigenti	8	8	8	0	0	0	8	8	8
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	8	8	8	0	0	0	8	8	8
Totale Quadri	16	14	20	0	11	25	16	16	16
Donne	16	13	25	0	8	52	16	16	16
Uomini	16	14	19	0	12	22	16	16	16
Totale Impiegati	8	11	25	12	12	34	8	8	8
Donne	8	10	16	0	11	20	8	8	8
Uomini	9	11	29	12	13	40	8	8	8
Totale Operai/Addetti ristorazione	11	11	26	8	17	25	12	9	26
Donne	7	7	16	8	15	23	6	4	14
Uomini	19	17	41	8	22	28	20	15	45



Totale	11	11	25	8	17	25	12	9	26
Totale donne	7	7	16	8	15	23	6	5	14
Totale uomini	18	16	41	8	21	29	20	15	44

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

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

Personale assunto a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	TOTALE								
	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	9	9	1	10	11	1	10	11
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	3	3	0	3	3	0	4	4
età superiore ai 50 anni	0	6	6	1	7	8	1	6	7
Quadri	3	37	40	4	33	37	4	32	36
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	2	15	17	3	14	17	3	16	19
età superiore ai 50 anni	1	22	23	1	19	20	1	16	17
Impiegati	72	80	152	79	99	178	75	103	178
età inferiore ai 30 anni	16	12	28	20	13	33	21	19	40
tra i 30 e i 50 anni	40	50	90	42	67	109	38	64	102
età superiore ai 50 anni	16	18	34	17	19	36	16	20	36
Operai	3225	1680	4905	3384	1834	5218	3570	1926	5496
età inferiore ai 30 anni	1319	825	2144	1410	938	2348	1629	1090	2719
tra i 30 e i 50 anni	1490	663	2153	1547	700	2247	1556	662	2218
età superiore ai 50 anni	416	192	608	427	196	623	385	174	559
Totale	3300	1806	5106	3468	1976	5444	3650	2071	5721
Totale età inferiore ai 30 anni	1335	837	2172	1430	951	2381	1650	1109	2759
Totale tra i 30 e i 50 anni	1532	731	2263	1592	784	2376	1597	746	2343
Totale età superiore ai 50 anni	433	238	671	446	241	687	403	216	619

CHEF EXPRESS

Personale assunto a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
	Dirigenti	0	6	6	1	6	7	1	7
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	1	1	0	1	1	0	2	2
età superiore ai 50 anni	0	5	5	1	5	6	1	5	6
Quadri	1	27	28	2	23	25	1	23	24
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	12	12	1	9	10	0	10	10
età superiore ai 50 anni	1	15	16	1	14	15	1	13	14
Impiegati	59	64	123	67	80	147	71	92	163
età inferiore ai 30 anni	12	11	23	17	12	29	19	18	37
tra i 30 e i 50 anni	31	35	66	33	49	82	36	54	90
età superiore ai 50 anni	16	18	34	17	19	36	16	20	36
Operai	1776	793	2569	1896	892	2788	2026	952	2978
età inferiore ai 30 anni	308	193	501	362	253	615	489	335	824
tra i 30 e i 50 anni	1066	418	1484	1130	463	1593	1165	449	1614
età superiore ai 50 anni	402	182	584	404	176	580	372	168	540
Totale	1836	890	2726	1966	1001	2967	2099	1074	3173
Totale età inferiore ai 30 anni	320	204	524	379	265	644	508	353	861
Totale tra i 30 e i 50 anni	1097	466	1563	1164	522	1686	1201	515	1716
Totale età superiore ai 50 anni	419	220	639	423	214	637	390	206	596

ROADHOUSE

Personale assunto a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età	2021			2020			2019		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
	Dirigenti	0	3	3	0	3	3	0	3
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	2	2	0	2	2	0	2	2
età superiore ai 50 anni	0	1	1	0	1	1	0	1	1



Quadri	2	10	12	2	10	12	3	9	12
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	2	3	5	2	5	7	3	6	9
età superiore ai 50 anni	0	7	7	0	5	5	0	3	3
Impiegati	10	11	21	8	12	20	4	11	15
età inferiore ai 30 anni	3	1	4	2	1	3	2	1	3
tra i 30 e i 50 anni	7	10	17	6	11	17	2	10	12
età superiore ai 50 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Operai	1422	854	2276	1450	892	2342	1544	974	2518
età inferiore ai 30 anni	989	608	1597	1020	649	1669	1140	755	1895
tra i 30 e i 50 anni	419	237	656	417	236	653	391	213	604
età superiore ai 50 anni	14	9	23	13	7	20	13	6	19
Totale	1434	878	2312	1460	917	2377	1551	997	2548
Totale età inferiore ai 30 anni	992	609	1601	1022	650	1672	1142	756	1898
Totale tra i 30 e i 50 anni	428	252	680	425	254	679	396	231	627
Totale età superiore ai 50 anni	14	17	31	13	13	26	13	10	23

C&P

Personale assunto a tempo determinato e indeterminato, per categoria contrattuale, per genere e fascia d'età

	2021			2020		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	0	0	0	0	1	1
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	0	0	0
età superiore ai 50 anni	0	0	0	0	1	1
Quadri	0	0	0	0	0	0
età inferiore ai 30 anni	0	0	0	0	0	0
tra i 30 e i 50 anni	0	0	0	0	0	0
età superiore ai 50 anni	0	0	0	0	0	0
Impiegati	3	5	8	4	7	11
età inferiore ai 30 anni	1	0	1	1	0	1
tra i 30 e i 50 anni	2	5	7	3	7	10
età superiore ai 50 anni	0	0	0	0	0	0
Operai	27	33	60	38	50	88
età inferiore ai 30 anni	22	24	46	28	36	64

tra i 30 e i 50 anni	5	8	13	0	1	1
età superiore ai 50 anni	0	1	1	10	13	23
Totale	30	38	68	42	58	100
Totale età inferiore ai 30 anni	23	24	47	29	36	65
Totale tra i 30 e i 50 anni	7	13	20	3	8	11
Totale età superiore ai 50 anni	0	1	1	10	14	24

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO

Composizione del CdA	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Sotto i 30 anni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	3	3	3	2	2	2	1	1	1	0	0
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	3	3	3	2	2	2	1	1	1	0	0
Oltre i 50 anni	4	4	4	2	2	2	2	2	2	0	0
Donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Uomini	4	4	4	2	2	2	2	2	2	0	0
Totale componenti del CdA	7	7	7	4	4	4	3	3	3	0	0
Totale donne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale uomini	7	7	7	4	4	4	3	3	3	0	0

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)	Totale		Chef Express		Roadhouse		C&P	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Carta FSC misto carta riciclata	113.322	89.320	55.665	39.489	57.439	49.676	218	156
Carta FSC	200.616	181.275	73.922	68.388	124.919	111.197	1.775	1.691
Carta riciclata	20.603	18.195	9.445	6.441	11.158	11.754	0	0
Carta vergine	110.075	118.527	17.659	18.938	92.400	99.573	15	16
Totale Carta	444.616	407.318	156.692	133.255	285.917	272.200	2.008	1.863
Plastica PET	182.723	110.105	179.719	108.494	2.335	1.229	668	382
Plastica R-PET	20.183	5.208	16.540	3.456	3.085	1.437	559	316



Totale Plastica	202.906	115.313	196.259	111.950	5.420	2.666	1.227	697
Bioplastica CPLA	10.156	2.381	7.251	0	2.676	2.381	229	0
Vetro	1.418.666	1.340.947	242.572	336.290	1.079.086	981.023	97.007	23.635
Alluminio	9.765	6.905	6.787	4.537	2.957	2.087	21	281
Totale altri materiali	1.438.586	1.350.233	256.609	340.826	1.084.719	985.491	97.257	23.916
Totale	2.086.108	1.872.864	609.560	586.031	1.376.057	1.260.357	100.492	26.476
<i>Di cui da fonti rinnovabili</i>	<i>324.094</i>	<i>272.977</i>	<i>136.838</i>	<i>107.876</i>	<i>185.034</i>	<i>163.254</i>	<i>2.222</i>	<i>1.847</i>
Percentuale materiali provenienti da fonti rinnovabili	16%	15%	22%	18%	13%	13%	2%	7%
<i>Di cui da riciclo</i>	<i>154.109</i>	<i>112.724</i>	<i>81.649</i>	<i>49.386</i>	<i>71.683</i>	<i>62.867</i>	<i>777</i>	<i>471</i>
Percentuale materiali provenienti da riciclo	7%	6%	13%	8%	5%	5%	1%	2%

ENERGIA

I dati dei consumi energetici comprendono, oltre alle sedi, 309 centri di monitoraggio e ristoranti (116 Chef Express, 181 Roadhouse e 12 C&P) su un totale di 320 nel 2021, 295 centri di monitoraggio (114 Chef Express, 164 Roadhouse e 17 C&P) su un totale di 307 nel 2020 e 272 centri di monitoraggio (117 Chef Express e 155 Roadhouse) su un totale di 280 nel 2019.

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

Consumi energetici GJ	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Gasolio per impianti	3.490	2.763	4.039	3.490	2.763	4.039	0	0	0	0	0
GPL per impianti	330	401	500	330	401	500	0	0	0	0	0
Metano per impianti	55.736	57.119	83.976	6.326	5.649	6.071	49.410	51.470	77.905	0	0
Consumi gasolio del parco auto aziendale (ad uso promiscuo)	5.120	2.724	3.758	2.955	2.724	3.758	2.164	0	0	0	0
Consumi benzina del parco auto aziendale (ad uso promiscuo)	54	0	0	7	0	0	48	0	0	0	0
Energia elettrica	222.694	214.325	300.643	126.579	123.661	181.808	90.377	87.346	118.835	5.738	3.317
<i>di cui acquistata con Garanzia d'Origine da fonti rinnovabili</i>	<i>217.604</i>	<i>210.303</i>	<i>297.126</i>	<i>125.780</i>	<i>122.887</i>	<i>180.947</i>	<i>86.086</i>	<i>84.099</i>	<i>116.179</i>	<i>5.738</i>	<i>3.317</i>
<i>di consumata dai propri impianti fotovoltaici</i>	<i>5.090</i>	<i>4.021</i>	<i>3.517</i>	<i>799</i>	<i>775</i>	<i>861</i>	<i>4.291</i>	<i>3.246</i>	<i>2.656</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Totale consumi energetici	287.423	279.364	395.720	139.687	135.198	196.175	141.999	140.848	199.545	5.738	3.317
KPI intensità energetica media su fatturato (moltiplicato per 1.000.000)	2,78	3,58	2,71	5,35	7,15	4,61	7,57	9,05	7,46	78,52	49,09

I dati relativi ai consumi del parco auto sono originati da stime basate sui dati puntuali di consumi di diesel e benzina dell'anno 2021.

FATTORI DI CONVERSIONE

Fattori di conversione	u.m.	2021	2020	2019	Fonte
Gasolio per impianti	GJ/L	0,03635269	0,03635269	0,03635269	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"
GPL per impianti	GJ/L	0,024338807	0,024312702	0,023799896	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"
Metano per impianti	GJ/m3	0,036024	0,035808	0,0358384	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"
Gasolio per auto	GJ/L	0,035940152	0,035845789	0,035885589	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"
Benzina per auto	GJ/L	0,032594379	0,03229869	0,032321297	DEFRA, Conversion Factors, "Conversions"
Energia elettrica	GJ/kWh	0,0036	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.

ACQUA E SCARICHI IDRICI

I dati dei prelievi idrici comprendono, oltre alle sedi, 275 centri di monitoraggio (95 Chef Express, 179 Roadhouse e 1 C&P) su un totale di 320 nel 2021, 251 centri di monitoraggio (87 Chef Express, 163 Roadhouse e 1 C&P) su un totale di 307 nel 2020 e 238 centri di monitoraggio (84 Chef Express e 154 Roadhouse) su un totale di 280 nel 2019.

GRI 303-3 PRELIEVO IDRICO

Prelievi idrici u.m. Mc	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Totale	607.971	587.390	758.236	449.491	432.932	538.598	147.389	146.971	219.638	11.091	7.487
di cui da pozzo	74.923	95.069	131.972	74.923	95.069	131.972	0	0	0	0	0
di cui da acquedotto	533.048	492.321	626.264	374.568	337.863	406.626	147.389	146.971	219.638	11.091	7.487
KPI intensità idrica media su fatturato (moltiplicato per 1.000.000)	6,14	8,31	5,94	21,04	30,01	17,65	7,52	9,5	8,26	151,78	110,78

Per la Società C&P, per 1 Punto Vendita su 12 si è ricorso ai dati puntuali dei consumi di acqua monitorati in maniera diretta, mentre per 11 Punti Vendita, non essendo disponibile il dato puntuale in quanto la fornitura di acqua rientra in un accordo forfetario dei contratti di affitto, è stata effettuata una stima in relazione alla tipologia e alle dimensioni dei Punti Vendita.

EMISSIONI

GRI 305-1 EMISSIONI ENERGETICHE DIRETTE

SCOPE 1 - emissioni energetiche dirette	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
tCO2 da consumi di gasolio per impianti	264,82	209,59	306,47	264,82	209,59	306,47	0	0	0	0	0
tCO2 da consumi di GPL per impianti	21,10	25,66	31,97	21,10	25,66	31,97	0	0	0	0	0



tCO ₂ da consumi di Metano per impianti	3.127,42	3226,42	4757,88	354,97	319,09	343,97	2.772,45	2.907,32	4.413,91	0	0
tCO ₂ e da consumi di gasolio per auto aziendali	357,88	193,45	271,66	206,59	193,45	271,66	151,28	0	0	0	0
tCO ₂ e da consumi di benzina per auto aziendali	3,65	0,00	0,00	0,44	0	0	3,21	0	0	0	0
tCO ₂ e da consumi di F-GAS	3.370,25	1.115,35	1.177,35	1.160,67	1.115,35	1.177,35	2.187,34	0	0	22,24	0
Totale emissioni SCOPE 1	7.145,12	6.697,26	9.173,06	2.008,60	1.863,08	2.131,33	5.114,28	4.834,18	7.041,73	22,24	0

I dati delle emissioni legate ai consumi del parco auto del 2020 e del 2019 sono originati da stime basate sui dati puntuali di consumi di diesel e benzina dell'anno 2021.

I dati delle emissioni legate ai consumi di F-gas di Roadhouse sono originati da stime basate sui dati puntuali dell'anno 2021. In particolare, non disponendo del dato distinto per tipologia di F-gas si è ricorso ad un fattore di emissione medio.

I dati delle emissioni di CO₂ derivanti dai consumi di gasolio (per impianti e per auto), GPL, benzina e metano sono calcolati sulla base di fattori emissivi riportati dal Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali (DEFRA) del governo del Regno Unito, per i rispettivi anni di riferimento. I valori delle emissioni CO₂ equivalenti da perdite di gas refrigeranti sono stati calcolati sulla base dei GWP riportati dal DEFRA per i rispettivi anni di riferimento.

GRI 305-2 EMISSIONI INDIRETTE, DA CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA 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 acquistata	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Location - Based)	19.040,32	19.628,31	29.630,11	11.005,76	11.469,41	18.044,47	7.532,50	7.849,27	11.585,64	502,06	309,63
tCO ₂ da energia elettrica acquistata (Market - Based)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TOTALE EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2

Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Location - Based)	26.185,44	24.398,79	36.175,44	13.014,36	13.332,56	20.175,89	12.646,78	10.756,59	15.999,55	524,30	309,63
tCO ₂ e Totale emissioni SCOPE 1 e SCOPE 2 (Market - Based)	7.145,12	4.770,48	6.545,33	2.008,60	1.863,15	2.131,43	5.114,28	2.907,32	4.413,91	22,24	0,00
KPI intensità emissioni medie su fatturato (moltiplicato per 100.000.000)	6,91	8,58	6,29	7,70	9,86	5,01	27,26	31,05	26,32	30,44	0

EMISSIONI EVITATE

Totale tCO2 evitate grazie all'utilizzo di energia rinnovabile (market-based)	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
tCO2 evitata per acquisto di energia certificata con Garanzia d'Origine	27.718,48	27.222,60	39.888,40	16.021,95	15.906,98	24.291,67	10.965,65	10.886,19	15.596,73	730,89	429,43
tCO2 evitata grazie alla produzione da impianti fotovoltaici	648,37	520,55	472,11	101,77	100,31	115,55	546,60	420,24	356,56	0	0

Il calcolo delle emissioni per acquisto dell'energia elettrica con metodo Location Based si basa sui fattori emissivi pubblicati da Terna SpA "Confronti internazionali" al 31.12.2018 per i dati 2019, al 31.12.2019 per i dati 2020 e al 31.12.2020 per i dati 2021, non avendo a disposizione dati più aggiornati. Le emissioni SCOPE 2 Market-based sono pari a zero, in quanto la totalità dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili certificate con Garanzia d'Origine. Il dato delle emissioni evitate ottenuto secondo il metodo Market Based è calcolato sulla base dei fattori emissivi pubblicati dall'Association of Issuing Bodies (AIB) "European Residual Mixes" 2018 per l'anno 2019, "European Residual Mixes" 2019 per l'anno 2020 e "European Residual Mixes" 2020 per l'anno 2021.

FATTORI DI CONVERSIONE

Fattori di conversione	u.m.	2021	2020	2019	Fonte
Gasolio	tCO2/l	0,002759	0,002758	0,002758	DEFRA
GPL	tCO2/l	0,001557	0,001555	0,001523	DEFRA
Metano	tCO2/m3	0,002021	0,002023	0,002031	DEFRA
Energia elettrica Location Based	tCO2/kWh	0,000315	0,000336	0,000359	TERNA
Energia elettrica Market Based	tCO2/kWh	0,000459	0,000466	0,000483	AIB
Gasolio per autotrazione	tCO2/l	0,002512	0,002546	0,002594	DEFRA
Benzina per autotrazione	tCO2/l	0,002194	0,002168	0,002209	DEFRA
F-GAS R32	tCO2e/kg	675,0	675,0	675,0	GENERALGAS
F-GAS R134A	tCO2e/kg	1.430,0	1.100,0	1.100,0	DEFRA
F-GAS R404A	tCO2e/kg	3.922,0	3.922,0	3.922,0	DEFRA
F-GAS R407C	tCO2e/kg	2.107,0	1.770,0	1.770,0	DEFRA
F-GAS R410A	tCO2e/kg	2.088,0	2.088,0	2.088,0	DEFRA
F-GAS R448A	tCO2e/kg	1.387,0	1.387,0	1.387,0	GENERALGAS
F-GAS R449A	tCO2e/kg	1.397,0	1.397,0	1.397,0	GENERALGAS
F-GAS R452A	tCO2e/kg	2.141,0	2.141,0	2.141,0	GENERALGAS
F-GAS R422D	tCO2e/kg	2.730,0	2.730,0	2.730,0	GENERALGAS

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).

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	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
020304 Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione	0	13.358	37.516	0	13.358	37.516	0	0	0	0	0
130205 Oli esausti	65.000	76.000	104.000	0	0	0	65.000	76.000	104.000	0	0
150101 Imballaggi di Carta e Cartone	1.647.067	1.237.672	2.208.472	619.867	289.691	508.472	992.000	925.000	1.700.000	35.200	22.981
150102 Imballaggi di Plastica	646.446	513.523	849.742	159.394	62.613	41.742	478.000	445.000	808.000	9.051	5.909
150103 Imballaggi in legno	20.692	11.749	13.044	18.680	10.436	13.044	0	0	0	2.011	1.313
150104 Imballaggi metallici	10.346	5.874	10.436	9.340	5.218	10.436	0	0	0	1.006	657
150106 Imballaggi materiali misti	585.998	1.845.346	2.936.435	585.998	1.845.346	2.936.435	0	0	0	0	0
150107 Imballaggi di Vetro	168.446	71.132	153.768	159.394	65.222	153.768	0	0	0	9.051	5.909
200108 Rifiuti biodegradabili da cucine e mense	433.878	530.237	1.139.047	194.815	310.014	754.047	228.000	213.000	385.000	11.063	7.223
200301 Rifiuti urbani non differenziati	3.498.262	2.259.377	3.422.654	2.816.333	1.629.773	2.481.654	560.000	550.000	941.000	121.929	79.604
160211 Apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	0	0	1.036	0	0	1.036	0	0	0	0	0
160214 Apparecchiature fuori uso, diverse dalla voce 160209 alla 160213	0	0	1.362	0	0	1.362	0	0	0	0	0
170604 Materiali isolanti, diversi da quelli di cui alle voci 170601 e 170603	0	0	1.931	0	0	1.931	0	0	0	0	0
200307 Rifiuti ingombranti	0	0	9.314	0	0	9.314	0	0	0	0	0
Totale	7.076.133	6.564.267	10.888.756	4.563.821	4.231.670	6.950.756	2.323.000	2.209.000	3.938.000	189.312	123.596
KPI intensità produzione rifiuti su fatturato	0,021	0,025	0,020	0,020	0,026	0,019	0,022	0,023	0,023	0,031	0,031

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

Rifiuti destinati a riciclo, recupero o riuso (Kg)	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Totale rifiuti destinati a riciclo, recupero o riuso	3.577.871	3.001.220	5.224.329	1.747.488	1.342.220	2.222.100	1.763.000	1.659.000	2.997.000	67.383	43.993
<i>Di cui destinati a riciclo</i>	2.557.996	2.388.140	4.158.550	966.675	942.140	1.546.550	1.535.000	1.446.000	2.612.000	56.320	36.770
<i>Pericolosi</i>	65.000	76.000	104.000	0	0	0	65.000	76.000	104.000	0	0
<i>Non pericolosi</i>	2.492.996	2.312.140	4.054.550	966.675	942.140	1.546.550	1.470.000	1.370.000	2.508.000	56.320	36.770
<i>Di cui destinati a recupero</i>	1.019.876	613.080	1.065.779	780.813	400.080	680.779	228.000	213.000	385.000	11.063	7.223
<i>Pericolosi</i>	0	0	5.229	0	0	5.229	0	0	0	0	0
<i>Non pericolosi</i>	1.019.876	613.080	1.060.550	780.813	400.080	675.550	228.000	213.000	385.000	11.063	43.993

GRI 306-5 RIFIUTI DESTINATI A INCENERIMENTO O DISCARICA

Rifiuti destinati a riciclo, recupero o riuso (Kg)	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Totale rifiuti destinati incenerimento o discarica	3.498.262	829.800	1.377.930	2.816.333	279.800	436.930	560.000	550.000	941.000	121.929	79.604
<i>Di cui destinati a incenerimento</i>	1.410.366	279.800	436.930	1.351.840	279.800	436.930	0	0	0	58.526	38.210
<i>Pericolosi</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Non pericolosi</i>	1.410.366	279.800	436.930	1.351.840	279.800	436.930	0	0	0	58.526	38.210
<i>Di cui conferiti in discarica</i>	2.087.896	550.000	941.000	1.464.493	0	0	560.000	550.000	941.000	63.403	41.394
<i>Pericolosi</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Non pericolosi</i>	2.087.896	550.000	941.000	1.464.493	0	0	560.000	550.000	941.000	63.403	41.394

TOTALE RIFIUTI, PER METODO DI SMALTIMENTO

Rifiuti per metodo di smaltimento (Kg)	Totale			Chef Express			Roadhouse			C&P	
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020
Totale rifiuti pericolosi e non pericolosi	7.076.133	3.831.020	6.602.259	4.563.821	1.622.020	2.664.259	2.323.000	2.209.000	3.938.000	189.312	123.596
<i>di cui avviati a riciclo</i>	2.557.996	2.388.140	4.158.550	966.675	942.140	1.546.550	1.535.000	1.446.000	2.612.000	56.320	36.770
<i>di cui avviati a recupero</i>	1.019.876	613.080	1.065.779	780.813	400.080	680.779	228.000	213.000	385.000	11.063	7.223
<i>di cui avviati a inceneritore</i>	1.410.366	279.800	436.930	1.351.840	279.800	436.930	0	0	0	58.526	38.210
<i>di cui avviati in discarica</i>	2.087.896	550.000	941.000	1.464.493	0	0	560.000	550.000	941.000	63.403	41.394

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

ASPETTO	CODICE	METRICA	RIFERIMENTO NEL TESTO
Consumi del carburante della flotta	FB-FR-110a.1	Consumi di carburante della flotta e percentuale da fonti rinnovabili	Cap. 7, par. Emissioni Annex, par. Emissioni
Emissioni da impianti di refrigerazione	FB-FR-110b.1	Emissioni totali Scope 1 da refrigeranti	Cap. 7, par. Emissioni Annex, par. Emissioni
Gestione dei rifiuti alimentari	FB-FR-150a.1	Quantità di rifiuti alimentari generati, percentuale deviata dal flusso di rifiuti	Cap. 5, par. La riduzione degli scarti alimentari
Sicurezza dei dati	FB-FR-230a.1	(1) Numero di violazioni dei dati, (2) percentuale che riguarda informazioni di identificazione personale (PII), (3) numero di clienti interessati	Cap. 1, par. Governance e compliance
	FB-FR-230a.2	Descrizione dell'approccio per identificare e affrontare i rischi per la sicurezza dei dati	Cap. 1, par. Governance e compliance
Sicurezza alimentare	FB-FR-250a.1	Tasso di violazioni ad alto rischio per la sicurezza alimentare	Cap. 5, par. Qualità Sicurezza Alimentare e tracciabilità
	FB-FR-250a.2	(1) Numero di reclami, (2) numero di unità reclamate, (3) percentuale di unità reclamate di prodotti a marchio privato	Cap. 5, par. Qualità Sicurezza Alimentare e tracciabilità
Etichettatura e marketing dei prodotti	FB-FR-270a.1	Numero di casi di non conformità normativa per etichettatura e/o codici di marketing	Cap. 5, par. Etichettatura e informazione trasparente
	FB-FR-270a.2	Importo totale delle perdite monetarie a seguito di procedimenti legali associati a pratiche di marketing e/o etichettatura	Cap. 5, par. Qualità Sicurezza Alimentare e tracciabilità
Pratiche di lavoro	FB-FR-310a.2	Percentuale di forza lavoro attiva coperta da accordi collettivi di contrattazione	GRI Content Index, GRI 102-41 Accordi di contrattazione collettiva
Gestione dell'energia	FB-RN-130a.1	(1) Energia totale consumata, (2) percentuale di energia elettrica, (3) percentuale di energia elettrica rinnovabile	Cap. 7, par. Efficienza energetica Annex, par. Energia
Gestione delle risorse idriche	FB-RN-140a.1	(1) Acqua totale prelevata, (2) Acqua totale consumata	Cap. 7, Efficienza idrica Annex, par. Acqua e scarichi idrici
Gestione della catena di approvvigionamento e approvvigionamento alimentare	FB-RN-430a.1	Percentuale di cibo acquistato che (1) soddisfa gli standard di approvvigionamento ambientale e sociale ed (2) è certificato secondo standard ambientali e/o sociali di terze parti	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime alimentari
	FB-RN-430a.2	Percentuale di (1) uova provenienti da allevamenti privi di gabbie	Cap. 4, par. La selezione delle materie prime alimentari
	FB-RN-430a.3	Discussione della strategia per gestire i rischi ambientali e sociali all'interno della catena di approvvigionamento, compreso il benessere degli animali	Cap. 4 - La gestione della catena di fornitura

GRI Content Index

Di seguito si riporta, per ogni indicatore GRI, il riferimento nel testo ed eventuali commenti. Ogni indicatore è associato all'anno di pubblicazione dello standard che è stato utilizzato (2016, 2018 o 2020).

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

ETICA E INTEGRITÀ

102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1, par. <i>Mission, Vision e Valori</i>
--------	-----------------------------------------------------	----------------------------------------------

GOVERNANCE

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

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione svolge attività di coinvolgimento	Nota metodologica
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Il 100% dei dipendenti delle società comprese nel perimetro del presente Bilancio è coperto da accordi collettivi nazionali
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Nota metodologica
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Nota metodologica
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Nota metodologica

PRATICHE DI REPORTING

102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Nota metodologica Cap. 1, par. <i>Struttura societaria</i>
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	Nota metodologica
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Nota metodologica
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-50	Periodo di rendicontazione	Esercizio 2021
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Novembre 2021
102-52	Periodicità di rendicontazione	Annuale
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica
102-55	Tabella dei contenuti GRI	GRI Content Index
102-56	Assurance esterna del report	Il presente bilancio non è soggetto ad Assurance

GRI 201 - PERFORMANCE ECONOMICHE 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 201: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

GRI 204 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 204: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

GRI 205 - ANTICORRUZIONE 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 205: INFORMATIVE SPECIFICHE

205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Cap. 1, par. Governance e compliance	
-------	-----------------------------------------------------	--------------------------------------	--

GRI 206 - COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE 2016
GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 206: INFORMATIVE SPECIFICHE

206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Cap. 1, par. Governance e compliance	
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	--

GRI 301 - MATERIALI 2016
GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 301: INFORMATIVE SPECIFICHE

301-1	Materiali utilizzati per peso e volume	Cap. 4, par. I materiali per il packaging e a contatto con gli alimenti Annex, par. Materiali	
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo		
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio		

GRI 302 - ENERGIA 2016
GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 302: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

GRI 303 - ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 303: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

GRI 305 - EMISSIONI 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 305: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

GRI 306 - RIFIUTI 2020

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 306: INFORMATIVE SPECIFICHE

306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Cap. 7, par. <i>Gestione e recupero dei rifiuti</i> Annex, par. <i>Rifiuti</i>	
-------	------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	--

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

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

GRI 308: INFORMATIVE SPECIFICHE

308-1	Nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali	Cap. 4, par. <i>La gestione dei fornitori</i>	Nell'esercizio 2021 le società comprese nel perimetro del presente Bilancio non hanno selezionato nuovi fornitori
-------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

GRI 403: INFORMATIVE SPECIFICHE

403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 3, par. <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i> Annex, par. <i>Salute e sicurezza sul lavoro</i>	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti		
403-3	Servizi di medicina del 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		
403-9	Infortuni sul lavoro		

GRI 404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 404: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

GRI 416 - SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5, par. <i>Qualità, Sicurezza Alimentare e tracciabilità</i>	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		

GRI 416: INFORMATIVE SPECIFICHE

416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Cap. 5, par. <i>Qualità, Sicurezza Alimentare e tracciabilità</i>	
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	--

GRI 417 - MARKETING ED ETICHETTATURA 2016

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5, par. <i>Qualità, Sicurezza Alimentare e tracciabilità</i>	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 5, par. <i>Etichettatura e informazione trasparente</i>	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		

GRI 417: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

GRI 418 - PRIVACY DEI CLIENTI 2016
GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 418: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

GRI 419 - COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016
GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

GRI 419: INFORMATIVE SPECIFICHE

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

TUTELA DEL BENESSERE ANIMALE
GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

INFORMATIVE SPECIFICHE

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

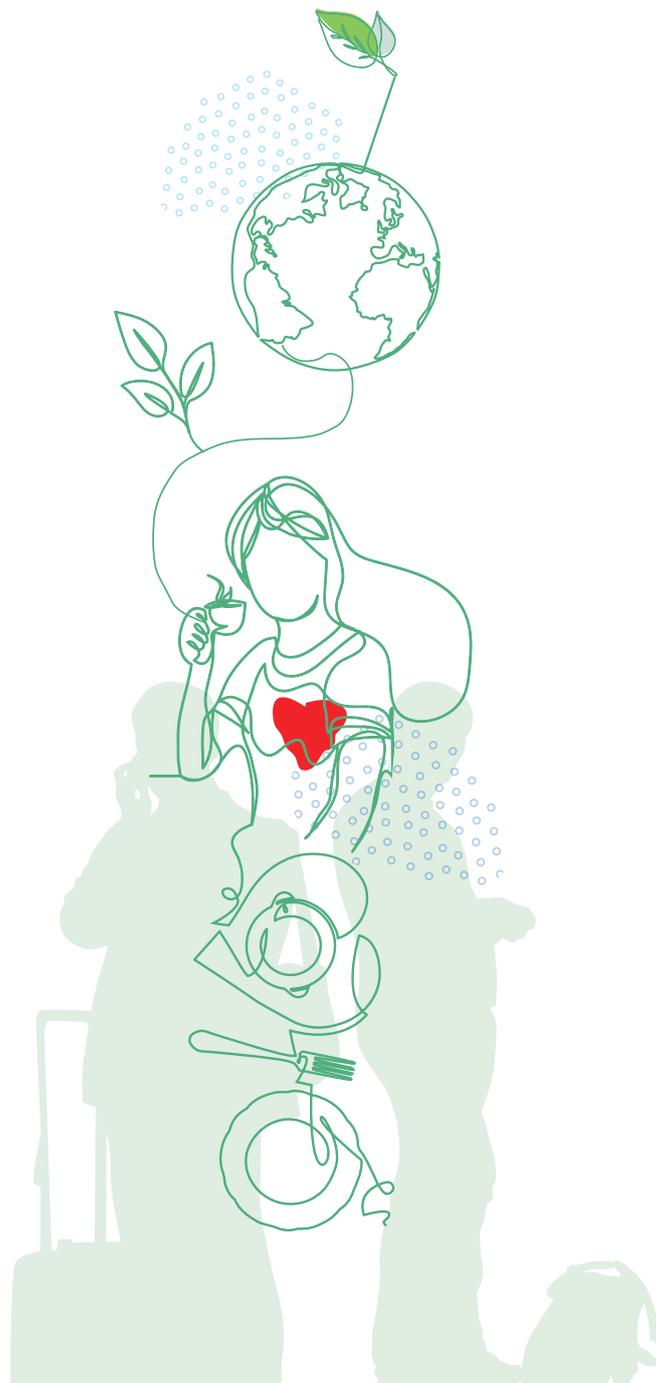
RICERCA E SVILUPPO DI PRODOTTI RESPONSABILI

GRI 103: INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE 2016

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

INFORMATIVE SPECIFICHE

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





Il Bilancio di Sostenibilità 2021,
fortemente voluto dall'Amministratore Delegato Cristian Biasoni,
è stato realizzato dal Gruppo di Lavoro Aziendale coordinato da
Sergio Castellano, Responsabile della Direzione Assicurazione Qualità & Sostenibilità di Chef Express.
Non sarebbe stato possibile realizzarlo senza la fattiva collaborazione
di tutte le funzioni e i colleghi coinvolti che vogliamo ringraziare
per l'impegno ed il tempo dedicato.

CON IL CONTRIBUTO SCIENTIFICO DI



Progetto grafico di Anna "La Tati" Cervetto



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