

PELLEGRINI QUALITÀ BENESSERE VA
INNOVATION SICUREZZA CULTURA
SOSTENIBILITÀ CAMBIAMENTO NATURA
FILIERA CULTURA **FUTURO** SOSTEG
SALUTE RELAZIONE ANNUALE AMBIE
PERSONE GRUPPO PELLEGRINI NATURA
RICERCA **ANNUAL REPORT** CAMBIA
QUALITÀ **PELLEGRINI GROUP** SOSTEN
MENTO **EXECUTIVE SUMMARY** AMBI
TERRITORIO SALUTE **2023** INNOVAZION
PERSONE FUTURO PELLEGRINI COM
AMBIENTE VALORE CULTURA SICUREZZA
PER **WELL-BEING** COMUNITÀ RICERCA
ALIMENTAZIONE SVILUPPO AMBI
RE CAMBIAMENTO VALORE NATURA
TERRITORIO **CULTURA** EDUCAZION

RELAZIONE ANNUALE
GRUPPO PELLEGRINI
ANNUAL REPORT
PELLEGRINI GROUP
EXECUTIVE SUMMARY
2023

INDICE
CONTENTS

	LETTERA DELLA PRESIDENZA LETTER FROM THE PRESIDENT’S OFFICE 4 IL 2023 IN SINTESI 2023 IN A NUTSHELL 8
1	SIAMO LA PELLEGRINI WE ARE PELLEGRINI12 1.1 LA STORIA OUR HISTORY12 1.2 MISSIONE E VALORI MISSION AND VALUES 14 1.3 SOCIETÀ E ATTIVITÀ DEL GRUPPO GROUP COMPANIES AND ACTIVITIES 16 1.3.1 LINEE DI BUSINESS PELLEGRINI SPA PELLEGRINI SPA BUSINESS LINES 18 1.3.2 LE CONTROLLATE THE SUBSIDIARIES 19 1.4 IL GRUPPO PELLEGRINI IN CIFRE THE PELLEGRINI GROUP IN FIGURES 20
2	CORPORATE GOVERNANCE, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ CORPORATE GOVERNANCE, STRATEGY AND SUSTAINABILITY 22 2.1 CORPORATE GOVERNANCE CORPORATE GOVERNANCE 24 2.2 SUSTAINABILITY GOVERNANCE SUSTAINABILITY GOVERNANCE 25 2.3 STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ STRATEGY AND SUSTAINABILITY 26

3	INFORMATIVA NON FINANZIARIA NON FINANCIAL DISCLOSURE30 3.1 L’ASCOLTO DEI NOSTRI STAKEHOLDER LISTENING TO OUR STAKEHOLDERS 32 3.2 ANALISI DI MATERIALITÀ THE MATERIALITY ANALYSIS 34 3.3 BENESSERE DELLE PERSONE PEOPLE’S WELL-BEING 36 3.4 SOSTENIBILITÀ DELLA FILIERA SUSTAINABILITY OF THE SUPPLY CHAIN 40 3.5 RIDUZIONE IMPATTI CO ₂ REDUCTION OF CO₂ IMPACTS 44 3.6 ETICA E INTEGRITÀ ETHICS AND INTEGRITY 48 3.7 RICERCA E INNOVAZIONE RESEARCH AND INNOVATION 52 3.8 ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI LISTENING TO AND SATISFACTION OF CUSTOMERS 54 3.9 IMPEGNO PER IL TERRITORIO COMMITMENT TO THE COMMUNITY 56
---	--

LETTERA DELLA PRESIDENZA LETTER FROM THE PRESIDENT'S OFFICE

Il bilancio 2023 del Gruppo Pellegrini segna la fine di un periodo di emergenze e l'inizio di una fase di promettente crescita economica.
The 2023 Report of the Pellegrini Group marks the end of a period of emergency and the beginning of a phase of promising economic growth.

Il bilancio delle attività della Pellegrini che Valentina e io Vi presentiamo in questa Relazione Annuale 2023 vuole marcare uno spartiacque tra la fine di un periodo caratterizzato da tante e diverse emergenze, che negli ultimi 4 anni hanno inciso in modo profondo e trasversale sull'andamento dell'economia globale, con un impatto particolarmente accentuato sul settore della ristorazione e l'inizio di un periodo che promette nuovo sviluppo e crescita economica, ancorché all'interno di uno scenario internazionale complesso.

In questo contesto, la sempre più marcata diversificazione delle attività della Pellegrini e la costante crescita delle attività estere, elementi entrambi derivanti da una precisa strategia avviata alcuni anni fa, hanno consentito di bilanciare l'avvento di fattori straordinari o di temporanee contrazioni di alcune linee di business con lo sviluppo e la crescita di altre, facendoci trovare pronti in questa nuova fase di ripartenza, con obiettivi sempre più sfidanti.

Nel corso del 2024 ci attendiamo, infatti, di confermare una crescita importante, grazie soprattutto allo sviluppo della nostra Divisione Welfare Solutions, che nel corso del 2023 ha rappresentato il 46% dei ricavi totali del Gruppo, confermando una tendenza che da alcuni anni l'ha portata a diventare il principale contributore in termini sia di ricavi che di margine netto in valore assoluto.

Le maggiori dimensioni e complessità aziendali, gli obiettivi di crescente diversificazione, anche per linee esterne, unitamente al passaggio generazionale, che prosegue in modo progressivo e in continuità di valori e alla volontà di eccellere in termini di sostenibilità e di adempimenti ESG, hanno richiesto una ridefinizione della struttura operativa e gestionale avviata nel 2023, che troverà il suo compimento negli anni 2024 e 2025.

La Pellegrini che stiamo costruendo per il futuro pur continuando ad avere una forte impronta imprenditoriale, interprete dei valori e dello stile Pellegrini, sarà sempre più corroborata da una struttura manageriale di grande competenza e alta qualità, che consentirà alla nostra società di continuare a essere leader in un contesto pro-

The Annual Report on Pellegrini's activities that Valentina and I are presenting for 2023 aims to mark a watershed between the end of a period featuring many different emergencies, which in the last four years have had a profound and far-ranging impact on the performance of the global economy, particularly pronounced in the restaurant sector, and the beginning of a period that promises new development and economic growth, albeit within a complex international scenario.

Within this context, the ever more marked diversification of Pellegrini's business and the constant growth of foreign activities, both elements deriving from a precise strategy launched a few years ago, have allowed us to offset the occurrence of extraordinary factors or temporary contractions of some business lines with the development and growth of others, meaning we were ready for this new upturn, with increasingly challenging objectives.

Indeed, in 2024 we expect to confirm significant growth, thanks above all to the development of our Welfare Solutions Division, which in 2023 amounted for 46% of the Group's total revenues, confirming a trend that for some years now has led it to become the main contributor in terms of revenues as well as net margin in absolute value.

The increased size and complexity of the company, the objectives of increasing diversification, also for external lines, together with the generational hand-over – which continues progressively and consistently in terms of values and the desire to excel in sustainability and ESG compliance – have required a redefinition of the operational and management structure, which was launched in 2023, and will be completed in 2024 and 2025.

The Pellegrini we are building for the future, while continuing to have a marked entrepreneurial approach, upholding the Pellegrini values and style, will be more and more bolstered by a highly skilled and top notch managerial structure, which

fondamente differente rispetto a quello di oggi e in continua evoluzione. Anche nel 2023 abbiamo raggiunto importanti traguardi in termini di sostenibilità, dimensione che la Pellegrini ha strategicamente integrato in tutte le proprie attività, come potrete leggere nelle prime pagine di questo volume. Tra i tanti riconoscimenti ricevuti vogliamo citare la Medaglia di Platino EcoVadis, che mette la Pellegrini nella top 1% list delle oltre 100.000 aziende valutate sui temi ESG.

Nel corso del 2023 le attività legate al food hanno ulteriormente incrementato i propri ricavi grazie alla forte fidelizzazione della base clienti e alle tante nuove referenze di rilievo. Al contempo, le attività di recupero della marginalità hanno portato un significativo miglioramento del risultato della gestione caratteristica, non riuscendo ancora, tuttavia, a compensare completamente gli effetti delle situazioni emergenziali, quali ad esempio la pandemia, l'incremento dei costi energetici e delle derrate alimentari. Il risultato netto è stato inoltre inficiato da alcuni oneri straordinari, come ad esempio l'incremento dei fondi rischio per alcuni contenziosi in essere e la svalutazione parziale della partecipazione in mymenu, a seguito della chiusura delle attività B2C, non considerate strategiche e sinergiche per il Gruppo.

La Divisione Ristorazione registra l'avvenuta fusione per incorporazione della società IFM la cui organizzazione è oggi parte integrante della Divisione. Nel corso dell'anno si è lavorato molto insieme ai nostri clienti per trovare soluzioni efficaci che potessero compensare, anche se parzialmente, lo straordinario incremento dei costi senza dimenticare gli investimenti in Ricerca e Sviluppo alla base del nostro posizionamento premium. L'attuale stabilità dei prezzi e l'importante sviluppo commerciale sono, infine, elementi che ci rendono ottimisti per il prossimo anno.

La Divisione Distribuzione Automatica conferma il proprio percorso di crescita e ci fa piacere sottolineare, oltre ai buoni risultati economici, l'impegno nei progetti di inclusione ad alto impatto sociale, quale è ad esempio WORK>AUT, che prevede l'addestramento e l'inserimento nelle squadre operative di persone affette da disturbi dello spettro autistico.

La Divisione Central Food rappresenta sempre più un elemento distintivo all'interno del settore delle attività food consentendoci, unici sul mercato, di presidiare direttamente l'intera filiera azienda – supply chain – cliente, sia nei confronti della Divisione Ristorazione, che dei propri clienti terzi. Quest'anno, infatti, il suo ruolo è stato particolarmente determinante al fine di trovare un complesso punto di equilibrio all'interno di una filiera caratterizzata dalle note e straordinarie dinamiche inflazionistiche.

will allow our company to continue being a leader in a profoundly different context compared to today, and constantly evolving. Also in 2023 we achieved significant goals in terms of sustainability, an aspect that Pellegrini has strategically built into all its activities, as you will learn in the first few pages of this booklet. Among the many awards we have received, we would like to mention the EcoVadis Platinum Medal, which ranks Pellegrini in the top 1% list of the over 100,000 companies assessed on ESG topics.

In 2023, earnings from food-related activities further increased thanks to the strong loyalty of our customer base and the many outstanding new items. At the same time, activities to recover marginality led to a significant improvement in the operating result from normal operations, but did not yet manage to fully make up for the effects of emergency situations, such as the pandemic, and the increase in energy costs and foodstuffs. The net result was also affected by some extraordinary charges, such as the increase in risk funds due to some ongoing disputes and the partial write-down of the stake in mymenu, following the closure of B2C activities, not considered strategic and synergistic for the Group.

In the Catering Division, we report the merger by incorporation of IFM, the organisation of which is now an integral part of the Division. During the year, we worked hard together with our customers to find effective solutions that could offset, albeit partly, the extraordinary increase in costs without forgetting the investments in Research and Development that are the basis of our premium positioning. Lastly, the current price stability and significant increase in sales make us look ahead to next year with optimism.

The Vending Division confirms its growth trend and we are happy to underline, in addition to the good economic results, the commitment in high social impact inclusion projects, such as WORK>AUT, which entails training and inclusion of people with autism spectrum disorders into operational teams.

The Central Food Division is an ever more distinctive element within food activities, and it allows us to manage directly the entire supply chain, from company to customer, with the Catering Division as well as with third party customers, a unique feature in the market. Indeed, this year its role was especially crucial in striking the right balance within a complex supply chain, affected by the well-known and extraordinary inflationary dynamics.

Il risultato netto, pertanto, non ha ancora raggiunto il punto di pareggio, ma con il proprio lavoro, la Divisione ha garantito a tutti i suoi interlocutori, prezzi più competitivi rispetto al mercato.

La Divisione Welfare Solutions continua il suo forte sviluppo sia attraverso l'acquisizione di nuovi importanti contratti, anche nel settore pubblico, sia grazie allo sviluppo di nuove tecnologie e prodotti, finalizzati ad anticipare le veloci dinamiche proprie di questo mercato, sempre in continua evoluzione. Proprio per questo, in collaborazione con l'Accademia Pellegrini, è stato istituito uno specifico Osservatorio, con il compito di analizzare i diversi trend emergenti e proporre così ai nostri clienti strumenti sempre attuali ed efficaci. Per raggiungere questo obiettivo abbiamo, inoltre, integrato all'interno della nostra piattaforma l'utilizzo dell'intelligenza artificiale, che ci permetterà di rispondere in modo personalizzato e immediato ai bisogni specifici di tutti i nostri utenti. Stiamo, infine, perseguendo, con progetti e tecnologia specifici, l'acquisizione di piccoli e medi clienti – il cosiddetto mass market, che prospetta uno sviluppo di business molto interessante.

La Divisione Pulizia e Servizi Integrati, terminate le attività straordinarie riferite a questi anni di pandemia, continua il processo di sviluppo della gamma di servizi offerti, consentendoci di essere sempre più un partner di riferimento per i nostri clienti. Tale percorso proseguirà anche nel corso del 2024 e 2025, anche attraverso specifiche acquisizioni. Ma lo sviluppo passa, inevitabilmente, anche dalla tecnologia: stiamo, infatti, implementando l'utilizzo di macchine robotizzate e autonome gestibili da remoto, che richiedono ovviamente una formazione specifica del personale addetto su cui siamo fortemente impegnati.

Pellegrini Catering Overseas si conferma un asset strategico della Pellegrini sia per garantire un respiro sempre più internazionale e mettere a fattor comune le diverse esperienze maturate, sia per i valori economici che contribuiscono positivamente al risultato del Bilancio Consolidato di Gruppo, che ci fanno prevedere un sempre maggior impegno della nostra società sui mercati esteri, puntando su Paesi e clienti ben definiti, in linea con la strategia iniziata negli scorsi anni e portata avanti con successo.

Ancora una volta ci troviamo a scrivere questa lettera in un momento particolarmente difficile della nostra storia: guerre, tensioni tra popoli che speravamo sopite per sempre, variazioni climatiche che affliggono tutti i continenti, culture sempre più divisive, con prospettive difficili da interpretare per le nuove generazioni.

The net result, therefore, has not yet reached the break-even point, but with its work, the Division has guaranteed more competitive prices than the market to all the parties it deals with.

The Welfare Solutions Division continues its strong growth through the acquisition of new, important contracts, also in the public sector, as well as thanks to the development of new technologies and products, aimed at anticipating the fast dynamics of this market, which is continuously evolving. That is exactly why a specific Observatory has been set up, in collaboration with the Pellegrini Academy, tasked with analysing the various emerging trends and thus offering our customers tools that are always up-to-date and effective. To achieve this goal, we have also integrated the use of artificial intelligence into our platform, which will allow us to promptly address the specific needs of all our users in a customised manner. Lastly, we are pursuing, with specific projects and technology, the acquisition of small and medium-sized customers – the so-called mass market, which promises very interesting business developments.

After the extraordinary activities required by these years of pandemic wound down, the Cleaning and Integrated Services Division continues the process of developing the range of services it offers, allowing us to be more and more the go-to partner for our customers. This path will continue through 2024 and 2025, also with specific acquisitions. But development inevitably also goes through technology: indeed, we are implementing the use of robotic and autonomous machines that can be controlled remotely, which obviously require specific training of the personnel in charge, to which we are strongly committed.

Pellegrini Catering Overseas proves again to be a strategic asset for Pellegrini to ensure an increasingly international scope and pool the various experiences, as well as for the economic value that positively contributes to the Group's Consolidated Financial Statement, which prompt us to foresee an ever-increasing commitment of our company on foreign markets, focusing on clearly-defined countries and customers, in line with the strategy launched and successfully pursued in recent years.

Once again we find ourselves writing this letter at a particularly difficult time in our history: wars, frictions between peoples that we hoped would be quenched forever, climate change affecting all continents, increasingly divisive cultures, with prospects that are difficult for the new generations to interpret.

Ma è proprio in questo difficile contesto che la Pellegrini desidera fare la propria parte, continuando a investire con impegno, speranza e dedizione con l'obiettivo di contribuire oltre che all'oggi, alla costruzione di un domani che vogliamo comunque sperare migliore.

A cominciare dal nostro Paese, dalla nostra città, dal nostro territorio dove la nostra impresa esprime, attraverso la Fondazione Ernesto Pellegrini Onlus e il suo Ristorante Solidale Ruben, la sua funzione sociale a supporto di persone economicamente fragili, che purtroppo aumentano ogni anno.

Considerati i tanti progetti e gli importanti investimenti in corso, sempre all'interno di un contesto molto complesso, abbiamo quindi deciso, ancora una volta, di non prelevare dividendi ma di reinvestire tutto il profitto nella nostra azienda rendendola così sempre più competitiva, attraente per i dipendenti e i clienti e sostenibile nel tempo, con un pensiero di gratitudine nei confronti di tutti i nostri stakeholder, che Valentina e io desideriamo ringraziare per la fiducia e il sostegno.

Buon lavoro a tutti!

But it is precisely in this difficult context that Pellegrini wishes to do its part, continuing to invest with commitment, hope and dedication with the aim of contributing not only to today, but also to building a tomorrow that we still hope will be better.

Starting with our country, our town, our region, where our company, through the Ernesto Pellegrini Onlus Foundation and its Ruben Solidarity Restaurant, carries out its social function by supporting financially disadvantaged people, whose numbers unfortunately increase every year.

In light of the many projects and significant investments in progress, always within a very complex context, we have therefore decided, once again, not to collect dividends but to reinvest all the profit in our company, thus making it increasingly competitive, attractive for employees and customers as well as sustainable over time, with heartfelt gratitude towards all our stakeholders, whom Valentina and I would like to thank for their trust and support.

Keep up the good work everyone!



Presidente **President**
Ernesto Pellegrini

Vicepresidente **Vice-President**
Valentina Pellegrini

2023 IN A NUTSHELL IL 2023 IN SINTESI

OBIETTIVI PREFISSATI E RAGGIUNTI OBJECTIVES SET AND REACHED

Nel corso di questi mesi complessi il Gruppo Pellegrini ha dimostrato efficacia e tempestività, adattandosi in tempo reale agli eventi esterni e implementando strategie e soluzioni mirate e in linea con il suo impegno per la sostenibilità.

Throughout these complex months, the Pellegrini Group has shown effectiveness and timeliness, adapting in real time to external events and implementing targeted strategies and solutions in line with its commitment to sustainability.



1 CONSOLIDARE I FONDAMENTALI (ECONOMICO-FINANZIARI) DELLA SOCIETÀ CONSOLIDATE THE COMPANY'S FUNDAMENTALS (ECONOMIC-FINANCIAL)



PATRIMONIO NETTO CONSOLIDATO
TOTAL CONSOLIDATED EQUITY

137,9 MLN

PFN POSITIVA
POSITIVE NFP

2,2 MLN

CRESCITA RICAVI
REVENUES

+ 20%

2 ESPANSIONE NEI MERCATI ESTERI EXPANSION INTO FOREIGN MARKETS



NUOVI PAESI
E NUOVI PROGRAMMI
PELLEGRINI CATERING OVERSEAS

**NEW COUNTRIES
AND NEW PROGRAMMES
PELLEGRINI CATERING OVERSEAS**

+ 4

3 ESPANDERE E CONSOLIDARE IL PORTFOLIO CLIENTI EXPAND AND CONSOLIDATE THE CUSTOMER PORTFOLIO



NUOVE ACQUISIZIONI
NEW ACQUISITIONS

TASSO DI RETENTION
RETENTION RATE

96%

4 CONTENERE L'AUMENTO DEI PREZZI LIMIT PRICE INCREASES



SOLUZIONI PER CONTRASTARE
L'AUMENTO DEI COSTI DELLE MATERIE
PRIME E DELLE DERRATE ALIMENTARI

**SOLUTIONS TO COUNTERACT
THE COST INCREASES OF RAW
MATERIALS AND FOODSTUFF**

5 RAFFORZARE LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ STRENGTHEN THE SUSTAINABILITY STRATEGY



DIGITALIZZATE ATTIVITÀ
DI RENDICONTAZIONE ESG
DIGITALISE ESG REPORTING ACTIVITIES

ESTENSIONE CERTIFICAZIONE
ISO 14064-1

**EXTENSION OF ISO 14064-1
CERTIFICATION**

6 ACCRESCERE IL LIVELLO DI INNOVAZIONE DIGITALE E TECNOLOGICA INCREASE THE LEVEL OF DIGITAL AND TECHNOLOGICAL INNOVATION



INVESTIMENTI IN DIGITALIZZAZIONE
E INNOVAZIONE

**INVESTMENTS IN DIGITALISATION
AND INNOVATION**

+ 2 MLN

7 GARANTIRE LA SICUREZZA DELLA CATENA DI FORNITURA ENSURE THE SAFETY OF THE SUPPLY CHAIN



AVVIATO IL SUSTAINABILITY SUPPLY
CHAIN PROGRAM

**SUSTAINABILITY SUPPLY CHAIN
PROGRAMME STARTED**

8 INTENSIFICARE GLI INVESTIMENTI OPERATIVI ED ECONOMICI INTENSIFY OPERATIVE AND ECONOMIC INVESTMENTS

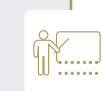


NUOVE STRUTTURE CLIENTI
NEW CUSTOMER FACILITIES

COSTRUZIONE DEL NUOVO
CENTRO COTTURA

**CONSTRUCTION OF THE NEW
COOKING CENTRE**

9 COLTIVARE LO SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE CULTIVATE THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES



POTENZIAMENTO DELLE SOFT SKILLS
STRENGTHENING SOFT SKILLS

ORE DI FORMAZIONE
HOURS TRAINING

+ 900

10 CONTRIBUIRE ALLO SVILUPPO DELLA COMUNITÀ CONTRIBUTE TO THE DEVELOPMENT OF THE COMMUNITY



FONDAZIONE PELLEGRINI ONLUS
PELLEGRINI FOUNDATION

RISTORANTE SOLIDALE RUBEN
RUBEN SOLIDARITY RESTAURANT

IMPORTANTI RICONOSCIMENTI IMPORTANT ACKNOWLEDGEMENTS

I traguardi raggiunti nel 2023, sono certificati da riconoscimenti di efficienza, sostenibilità, affidabilità nella gestione e rispetto per i lavoratori.

The goals achieved in 2023 are certified by awards acknowledging the efficiency, sustainability, reliability in management and respect for workers.



MEDAGLIA DI PLATINO ECOVADIS

Per le sue eccellenti performance di sostenibilità, raggiungendo un rating di 78 su 100 e posizionandosi tra l'1% delle oltre 100.000 aziende valutate su temi come ambiente, diritti umani, etica e acquisti sostenibili.

ECOVADIS PLATINUM MEDAL

For its excellent sustainability performance, achieving a rating of 78 out of 100 and positioning itself among the 1% of over 100,000 companies assessed on issues such as the environment, human rights, ethics and sustainable procurement.

PREMIO INDUSTRIA FELIX

per il settore Ristorazione che la colloca fra le 196 imprese più competitive d'Italia per performance gestionali, affidabilità finanziaria e obiettivi ESG.

INDUSTRIA FELIX AWARD

For the Catering sector, placing it among the 196 most competitive Italian companies by management performance, financial reliability and ESG goals.

LEGALITÀ E PROFITTO AWARD

riservato alle prime 100 imprese che nell'anno in corso hanno ottenuto il rating di legalità e avuto nel 2021 i bilanci migliori per redditività e solidità.

LEGALITY AND PROFIT AWARD

Limited to the first 100 companies that obtained the legality rating in the current year and had the best financial statements in 2021 by profitability and soundness.

HR MISSION 2023

grazie al complesso piano realizzato e relativo all'accordo di prossimità e alla successiva stabilizzazione di 80 lavoratori in seno all'appalto ADI di Taranto.

HR MISSION 2023

Thanks to the complex plan implemented relating to the proximity agreement and subsequent stabilisation of 80 workers within the Taranto ADI contract.

PREMIO RFK ITALIA 2023

La Fondazione Ernesto Pellegrini Onlus è stata premiata per il suo impegno quotidiano nel dare supporto a chi si trova in una situazione di temporanea difficoltà economica e sociale nel quartiere milanese del Giambellino.

RFK ITALIA 2023 AWARD

The Ernesto Pellegrini Onlus Foundation was awarded for its daily commitment in supporting people who are undergoing temporary financial and social difficulties in Milan's Giambellino neighbourhood.



Due importanti riconoscimenti sono stati attribuiti anche alla vicepresidente Valentina Pellegrini:

Two important acknowledgements were also awarded to vicepresident Valentina Pellegrini:

100 DONNE DI SUCCESSO DI FORBES ITALIA

Dedicata alle 100 donne di successo che nell'anno 2023 si sono contraddistinte per una forte leadership femminile contribuendo alla crescita dell'Italia.

FORBES ITALY 100 SUCCESSFUL WOMEN

Dedicated to the 100 successful women who in 2023 stood out for their strong leadership, contributing to Italy's growth.

UNSTOPPABLE WOMEN DI STARTUP ITALIA

A settembre 2023, è stata inclusa nella lista "Unstoppable Women" di StartupItalia, una community di donne fondatrici, manager, attiviste e ricercatrici che stanno trasformando l'Italia con progetti di innovazione e trasformazione digitale.

UNSTOPPABLE WOMEN OF STARTUP ITALIA

In September 2023, she made it into the "Unstoppable Women" list of StartupItalia, a community women founders, managers, activists and researchers who are transforming Italy with digital innovation and transformation projects.



SIAMO LA PELLEGRINI WE ARE PELLEGRINI

1.1 LA STORIA OUR HISTORY

1965

Nasce la Pellegrini
Pellegrini is born



1979

La Pellegrini si affaccia
sui mercati esteri
**Pellegrini breaks into
foreign markets**



1984

Industria
Lavorazione Carni
**Meat Processing
Industry**



1982

Central Food
Central Food



1985

Buoni pasto
Lunch vouchers



1996

Divisione Pulizia
e Servizi Integrati
**Cleaning and Integrated
Services Division**



2000

Divisione Distribuzione
Automatica
Vending Division



2013

Fondazione Ernesto
Pellegrini Onlus
**Ernesto Pellegrini
Onlus Foundation**



2015

Divisione Welfare
Solutions
**Welfare Solutions
Division**



2023

Rating EcoVadis
EcoVadis Rating



1.2 MISSIONE E VALORI
MISSION AND VALUES

Il Gruppo Pellegrini, assieme ai propri stakeholder, continua convintamente a perseguire la propria mission: essere il **SINGLE PROVIDER OF CHOICE** ovvero partner di riferimento per aziende, enti e istituzioni nella gestione dei servizi no core.

Il tutto operando nella società come azienda responsabile, attenta alle problematiche della contemporaneità e votata a un approccio sostenibile a tutti i livelli: sociale, economico e ambientale.

Investiamo in innovazione ed eccellenza attraverso l'Accademia Pellegrini, collaborando con esperti e istituti di ricerca per sviluppare nuove soluzioni.
We invest in innovation and excellence through the Pellegrini Academy, collaborating with experts and research institutions to develop new solutions.

*The Pellegrini Group, jointly with its stakeholders, believes in its continuing mission: being the **SINGLE PROVIDER OF CHOICE** i.e. the go-to partner for companies, entities and institutions in the management of no-core services.*

All that while operating in society as a responsible company, aware of contemporary issues and committed to a sustainable approach at all levels: social, economic and environmental.

I NOSTRI VALORI
OUR VALUES

	QUALITÀ DEI SERVIZI MAI COMPROMESSA DA FATTORI ECONOMICI	QUALITY OF SERVICES NEVER IMPAIRED BY ECONOMIC FACTORS
	PROGETTI PER LA SALUTE E IL BENESSERE DEI PROPRI UTENTI	PROJECTS FOR THE HEALTH AND WELL-BEING OF ITS USERS
	ATTENZIONE ALLE NOSTRE PERSONE	CARING FOR OUR PEOPLE
	SOLIDITÀ DELL'AZIENDA, GRAZIE AL REINVESTIMENTO DEGLI UTILI	SOLIDITY OF THE COMPANY THANKS TO REINVESTMENT OF PROFITS
	CONDUZIONE ETICA DEL BUSINESS	ETHICAL BUSINESS MANAGEMENT
	RICERCA E INNOVAZIONE CONTINUA	CONTINUOUS RESEARCH AND INNOVATION
	CENTRALITÀ DEL CLIENTE E SUA FIDELIZZAZIONE	CUSTOMER CENTRICITY AND LOYALTY BUILDING
	VICINANZA E PARTECIPAZIONE ALLA VITA DEL TERRITORIO	CLOSENESS AND PARTICIPATION IN THE COMMUNITY'S LIFE



1.3 SOCIETÀ E ATTIVITÀ DEL GRUPPO GROUP COMPANIES AND ACTIVITIES

OVERVIEW*

GRUPPO PELLEGRINI

Il Gruppo Pellegrini, guidato dalla Pellegrini Spa, comprende le controllate Pellegrini Catering Overseas SA e mymenu Srl. Nel 2022 includeva anche IFM Spa, successivamente fusa in Pellegrini Spa nel 2023.

The Pellegrini Group, led by Pellegrini Spa, includes subsidiaries Pellegrini Catering Overseas SA and mymenu Srl. In 2022 it also included IFM Spa, subsequently merged into Pellegrini Spa in 2023.



RICAVI NETTI**
NET REVENUES**
909.229 MIGLIAIA DI EURO



DIPENDENTI
EMPLOYEES
9.264



CLIENTI
(DI CUI 99% APPARTENGONO
AL SETTORE PRIVATO)
CUSTOMERS
(99% OF WHOM BELONG
TO THE PRIVATE SECTOR)
13.321

PELLEGRINI SPA

Le attività della Pellegrini Spa comprendono ristorazione collettiva, distribuzione automatica, pulizia, welfare, forniture alimentari e lavorazione carni, con clienti in vari settori pubblici e privati in tutta Italia, inclusa la GDO per la vendita delle carni con il marchio "Gran Taglio".

The activities of Pellegrini Spa include collective catering, vending, cleaning, welfare, food supplies and meat processing, with customers in various public and private sectors throughout Italy, including large-scale retail for the sale of meat under the brand "Gran Taglio".



RICAVI NETTI**
NET REVENUES**
848.685 MIGLIAIA DI EURO



DIPENDENTI
EMPLOYEES
8.425



CLIENTI
(DI CUI 99% APPARTENGONO
AL SETTORE PRIVATO)
CUSTOMERS
(99% OF WHOM BELONG
TO THE PRIVATE SECTOR)
13.280



PELLEGRINI CATERING OVERSEAS SA

Questa società del Gruppo opera nei mercati esteri offrendo ristorazione, distribuzione automatica e servizi integrati nel settore Oil & Gas. I servizi sono erogati in Africa, Medio Oriente e altre aree come Israele, Cipro, Golfo del Messico, Brasile e Svizzera, dove si sta sviluppando il mercato della ristorazione aziendale.

This Group company operates in foreign markets offering catering, vending and integrated services in the Oil & Gas sector. The services are provided in Africa, the Middle East and other areas such as Israel, Cyprus, the Gulf of Mexico, Brazil and Switzerland, where the corporate catering market is growing.



RICAVI NETTI**
NET REVENUES**
55.376 MIGLIAIA DI EURO



DIPENDENTI
EMPLOYEES
811



CLIENTI
(DI CUI 100% APPARTENGONO
AL SETTORE PRIVATO)
CUSTOMERS
(100% OF WHOM BELONG
TO THE PRIVATE SECTOR)
35

MYMENU SRL

Alla fine del 2020, la Pellegrini Spa ha acquisito la maggioranza di mymenu Srl, specializzata in food delivery. Nel 2023, ha acquisito il 100% della società, integrandola per potenziare le sinergie B2B e formalizzando un accordo con Just Eat per la transizione dei clienti e ristoranti del servizio food delivery, oltre a integrare il servizio Gleater nella Divisione Distribuzione Automatica.

At the end of 2020, Pellegrini Spa acquired a majority stake of mymenu Srl, specialised in food delivery. In 2023, it acquired 100% of the company, integrating it to strengthen B2B synergies and formalising an agreement with Just Eat for the transition of customers and restaurants of the food delivery service, as well as integrating the Gleater service into the Vending Division.



RICAVI NETTI**
NET REVENUES**
6.065 MIGLIAIA DI EURO



DIPENDENTI
EMPLOYEES
28



COLLABORATORI ATTIVI
(TRA FREELANCE E RIDERS IMPEGNATI
NELLE ATTIVITÀ DI CONSEGNA)
ACTIVE WORKERS
(INCLUDING FREELANCERS AND DELIVERY RIDERS)
+237



UTENTI ATTIVI
ACTIVE USERS
23.526

* dati al 31.12.2023

** i ricavi netti derivano dalla somma della voce A1 e della voce A5 del conto economico IV direttiva. Inoltre, si fa presente che i ricavi netti delle singole società includono le operazioni intercompany che nei ricavi consolidati di Gruppo sono elise.

* data as at 31.12.2023

** net earnings derive from the sum of item A1 and item A5 of the profit and loss account IV directive. Furthermore, it should be noted that net revenues of individual companies include intercompany transactions which are eliminated in the consolidated Group revenues.

1.3.1 LINEE DI BUSINESS PELLEGRINI SPA PELLEGRINI SPA BUSINESS LINES

Il Gruppo Pellegrini si impegna all'integrazione della sostenibilità nel governo dell'impresa, attraverso il rispetto delle persone, la salvaguardia dell'ambiente, lo sviluppo del territorio e delle comunità in cui operiamo, la trasparenza economica e relazionale.

The Pellegrini Group is committed to integrating sustainability into corporate governance, through respect for people, environmental protection, development of the area and communities in which we operate, economic and relational transparency.

RISTORAZIONE CATERING



WELFARE SOLUTIONS



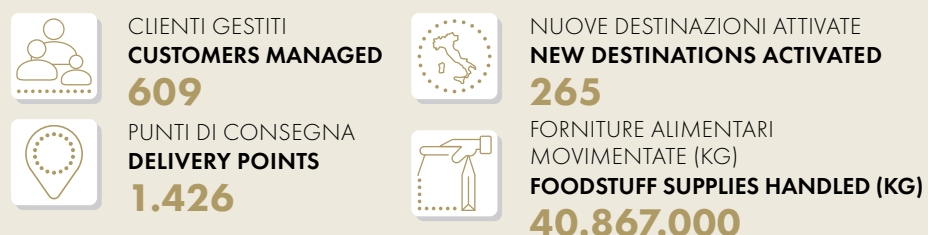
DISTRIBUZIONE AUTOMATICA VENDING



PULIZIA E SERVIZI INTEGRATI CLEANING AND INTEGRATED SERVICES



CENTRAL FOOD



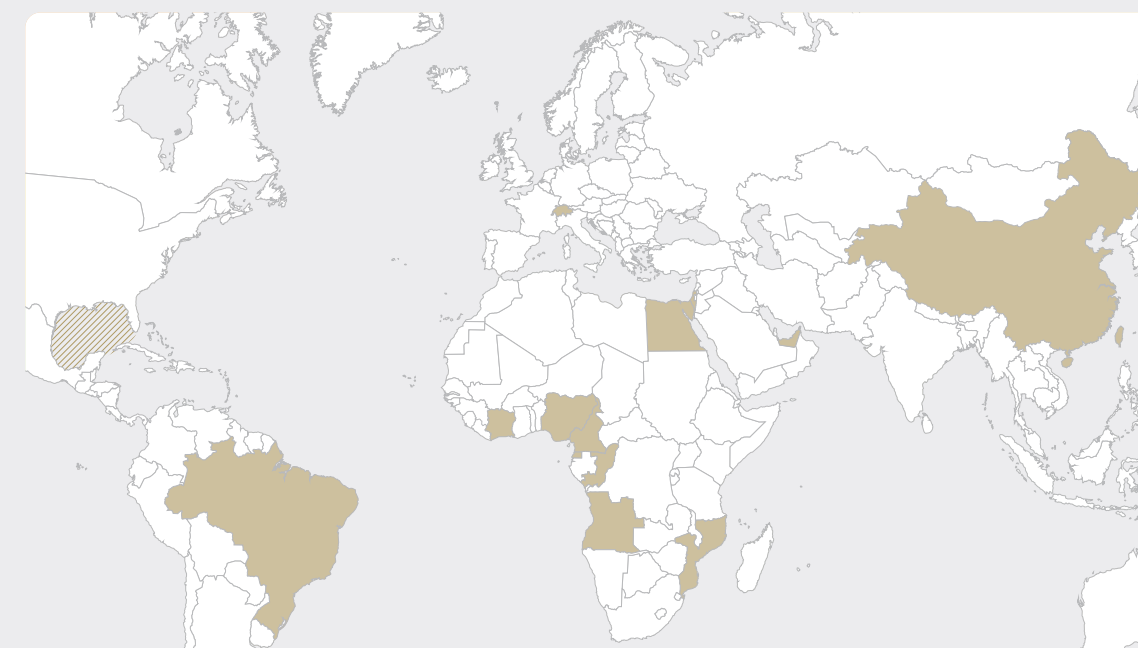
1.3.2 LE CONTROLLATE THE SUBSIDIARIES

PELLEGRINI CATERING OVERSEAS SA



La Pellegrini Catering Overseas ha sede a Mendrisio, in Svizzera, e conta una popolazione aziendale composta da 17 dipendenti di sede e 96 lavoratori dislocati in vari appalti, distribuiti in diverse aree geografiche del Ticino e Alto Ticino. All'estero, opera in contesti complessi come piattaforme petrolifere, impianti di perforazione offshore, campi di lavoro, cantieri edili, ambasciate e strutture ospedaliere, principalmente in paesi quali Angola, Nigeria, Camerun, Egitto, Emirati Arabi, Mozambico e Congo. Ogni Paese ha una propria struttura organizzativa e logistica. Gli uffici direzionali e operativi di Mendrisio garantiscono l'elevata qualità dei servizi, offrendo un supporto essenziale per coordinare le attività nei diversi Paesi e gestendo progetti anche in aree come il Golfo del Messico, Israele, Guinea Equatoriale, Costa d'Avorio, Brasile e Cina.

Pellegrini Catering Overseas is based in Mendrisio, Switzerland, and has a company population of 17 head office employees and 96 workers across various contracts, spread in different areas of Ticino and Alto Ticino. Abroad, it operates in complex contexts such as oil platforms, offshore drilling rigs, work camps, construction sites, embassies and hospital facilities, mainly in countries such as Angola, Nigeria, Cameroon, Egypt, the United Arab Emirates, Mozambique and Congo. Each country has its own organisation and logistics structure. The management and operational offices in Mendrisio ensure the high quality of the services, offering essential support in coordinating activities in the various countries and managing projects even in areas such as the Gulf of Mexico, Israel, Equatorial Guinea, Ivory Coast, Brazil and China.



MYMENU SRL

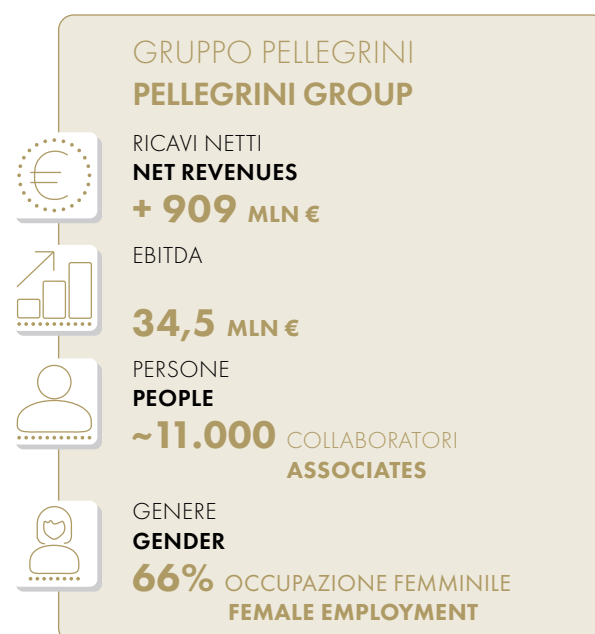


1.4 IL GRUPPO PELLEGRINI IN CIFRE THE PELLEGRINI GROUP IN FIGURES

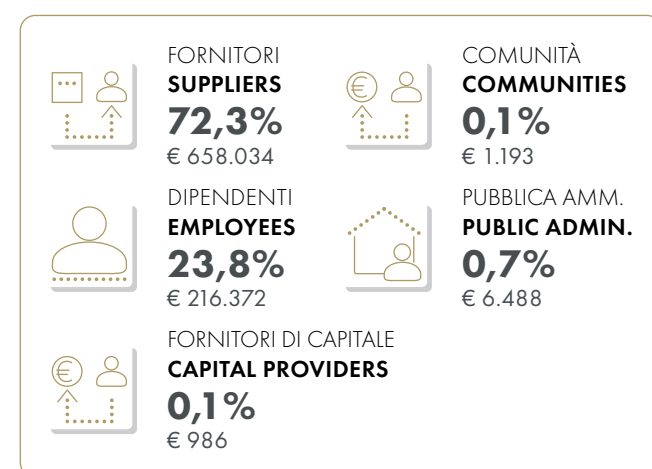
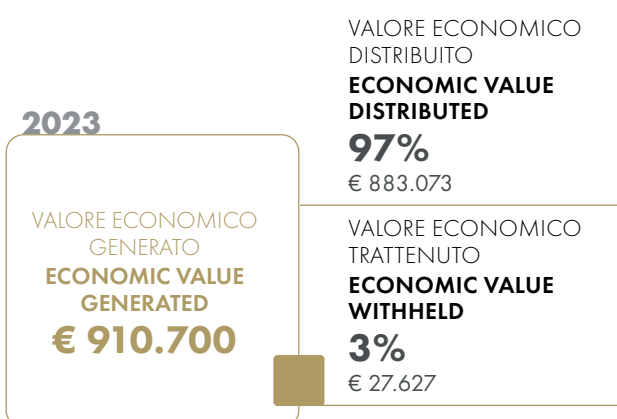
La lettura delle cifre dimostra che la Pellegrini è aumentata di valore e ha incrementato tutti i servizi che ha messo a disposizione dei suoi clienti.

A look at the figures shows that Pellegrini's value and all the services it provides to its customers have increased.

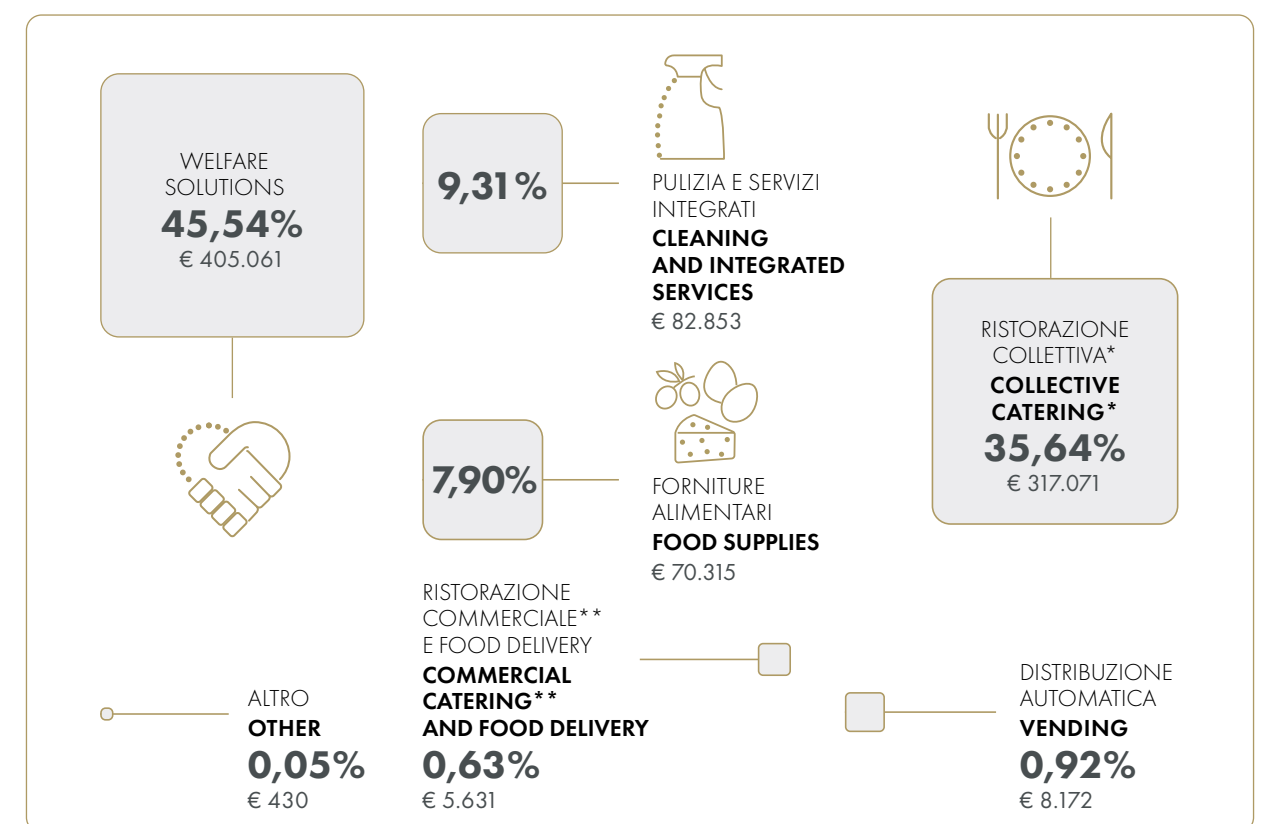
VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO ECONOMIC VALUE DIRECTLY GENERATED AND DISTRIBUTED



	RICAVI NETTI* NET REVENUES*	EBITDA
PELLEGRINI SPA	€ 848.283	€ 28.675
IFM SPA	NA	NA
MYMENU SRL	€ 5.664	€ -2.736
PELLEGRINI CATERING OVERSEAS SA	€ 55.282	€ 8.541



PERCENTUALE DEI RICAVI PER AREE DI ATTIVITÀ 2023 PERCENTAGE OF REVENUES BY BUSINESS AREA 2023



N.B. i valori societari tengono conto delle elisioni intragruppo.
* I ricavi netti derivano dalla somma della voce A1 e della voce A5 del conto economico IV direttiva. Dati IFM Spa non applicabili per l'anno 2023 per effetto dell'attività di fusione per incorporazione nella Pellegrini Spa avvenuta il 1/01/2023.

N.B. corporate values take into account intragroup eliminations.
* Net earnings derive from the sum of item A1 and item A5 of the profit and loss account IV directive. IFM Spa figures are not applicable for 2023 due to the effect of the merger by incorporation into Pellegrini Spa which took place on 1/01/2023.

N.B. i valori sopra riportati si riferiscono ai ricavi netti relativi alla voce A1 del Conto Economico IV Direttiva.
* i valori riportati per l'area ristorazione comprendono l'omonima linea di business per le società Pellegrini Spa e Pellegrini Catering Overseas SA.
** i valori riportati per l'area ristorazione commerciale comprendono anche i ricavi derivanti dal servizio food delivery.

N.B. the figures above refer to net earnings relating to item A1 of the Profit and Loss Account IV Directive.
* the figures shown for the catering area include the business line of the same name for the companies Pellegrini Spa and Pellegrini Catering Overseas SA.
** the figures shown for the commercial catering area also include revenues from the food delivery service.

CORPORATE GOVERNANCE, STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ

CORPORATE GOVERNANCE, STRATEGY AND SUSTAINABILITY



4

PILASTRI DELLA SOSTENIBILITÀ
PILLARS OF SUSTAINABILITY

Ambiente, persone, ricerca, sviluppo e innovazione, integrità, crescita economica e sociale, futuro, benessere, salute e sicurezza. È su questi fattori chiave che da sempre basiamo il nostro sviluppo e la nostra strategia.

Environment, people, research, development and innovation, integrity, economic and social growth, future, well-being, health and safety. Our development and our strategy have always been founded on these key factors.

2.1 CORPORATE GOVERNANCE

SISTEMI E MODELLI
SYSTEMS AND MODELS

Il sistema di corporate governance del Gruppo Pellegrini è progettato per garantire successo sostenibile e creazione di valore a lungo termine, bilanciando gli interessi degli azionisti e delle parti coinvolte.

The Pellegrini Group’s corporate governance system is designed to ensure sustainable success and long-term value creation, while balancing the interests of both shareholders and stakeholders.

STRUTTURA DEL CDA E DEL COLLEGIO SINDACALE PELLEGRINI SPA STRUCTURE OF PELLEGRINI SPA’S BOARD OF DIRECTORS AND BOARD OF STATUTORY AUDITORS	
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE BOARD OF DIRECTORS	ERNESTO PELLEGRINI Presidente Consiglio di Amministrazione e Amministratore Delegato <i>President of the Board of Directors and Chief Executive Officer</i> VALENTINA PELLEGRINI Vicepresidente e Consigliere Delegato <i>Vice-President and Managing Director</i> IVANA FAGLIA FEDERICO GHIZZONI ALESSANDRO ERMOLLI GIUSEPPE ORSI GIACOMO CALIENDO FRANCO MOSCETTI
COLLEGIO SINDACALE BOARD OF STATUTORY AUDITORS	MASSIMO GABELLI Presidente <i>Chairman</i> CIRO CORNELLI LUCA NICODEMI Sindaci effettivi <i>Standing auditors</i> LUDOVICO LORENZO BRAMBILLA SARA ANITA SPERANZA Sindaci supplenti <i>Alternate auditors</i>
STRUTTURA ODV SUPERVISORY BODY	PIERO FRANCO CALABRÒ Presidente <i>Chairman</i> RICCARDO CASELLE Membro esterno <i>External member</i> DIEGO RUFFINI Membro interno <i>Internal member</i>
INTERNAL AUDIT	GIUSEPPE ORSI Riporto al CdA <i>Reports to the Board</i> PROTIVITI Consulente <i>Consultant</i> LUCIANO CERUTTI Direttore Internal Audit <i>Internal Audit Director</i>

CANALI DI COMUNICAZIONE E TUTELA DELL'ANONIMATO
COMMUNICATION CHANNELS AND PROTECTION OF ANONYMITY

La Pellegrini ha implementato diversi meccanismi di reclamo per garantire la conformità alle normative e il rispetto dei diritti dei dipendenti se decidono di denunciare.

Pellegrini has implemented a number of complaint mechanisms to ensure conformity to the regulations and respect for employees’ rights if they decide to file a report.

2.2 SUSTAINABILITY GOVERNANCE

La governance è centrale per integrare la sostenibilità nelle strategie aziendali.
Governance is key to integrate sustainability into the company’s strategies.

CDA Il CdA esamina l’andamento economico-finanziario, il perseguimento degli obiettivi ESG e approva l’Informativa Non Finanziaria.	BOARD <i>The Board examines economic-financial performance, the pursuit of ESG goals and approves the Non-Financial Disclosure.</i>
EXECUTIVE MEMBER La Vicepresidente e Consigliere Delegato, supportata dall’Accademia Pellegrini, definisce gli obiettivi di sostenibilità e i relativi investimenti (economici e di personale) per il loro raggiungimento.	EXECUTIVE MEMBER <i>The Vice-president and Managing Director, supported by the Pellegrini Academy, defines the sustainability objectives and related investments (in financial and human resources) to achieve them.</i>
ACCADEMIA PELLEGRINI Cuore pulsante della Pellegrini, è punto di riferimento per lo sviluppo di iniziative e progetti di innovazione sostenibile, oltre che focal point della rendicontazione CSR. Al suo Direttore è affidato il compito di informare i membri degli organi di governo e sensibilizzare il management relativamente ai temi dello sviluppo sostenibile e all’integrazione della sostenibilità nel governo di impresa.	PELLEGRINI ACADEMY <i>The throbbing heart of Pellegrini, it is the hub for the development of sustainable innovation initiatives and projects, as well as the focal point of CSR reporting. Its Director is entrusted with the task of informing the members of the governance bodies and raise the management’s awareness on the topics of sustainable development and integrating sustainability into company governance.</i>

PELLEGRINI SUSTAINABILITY DAY

Nel novembre 2023 si è tenuta la seconda edizione del Pellegrini Sustainability Day, organizzato dall’Accademia Pellegrini con The European House-Ambrosetti. La Vicepresidente Valentina Pellegrini ha ribadito l’impegno verso la sostenibilità, mentre Carlo Cici ha moderato discussioni sull’evoluzione normativa e la pressione dei mercati nei processi ESG. Andrea Fumagalli, Direttore Accademia Pellegrini e CSR, ha presentato le azioni intraprese per raggiungere obiettivi di sostenibilità. L’evento ha visto la partecipazione attiva del top management e dei principali responsabili aziendali, con l’obiettivo di aumentare la competitività e il benessere del pianeta.

The second edition of the Pellegrini Sustainability Day was held in November 2023, organised by the Pellegrini Academy with The European House-Ambrosetti. The Vice-president Valentina Pellegrini renewed the company’s commitment to sustainability, while Carlo Cici moderated discussions on the regulatory evolution and market pressure in ESG processes. Andrea Fumagalli, Director of the Pellegrini Academy and CSR, presented the actions undertaken to reach sustainability objectives. The event was actively attended by top management and key company officials, with the aim of increasing competitiveness while protecting the planet.

2.3 STRATEGIA E SOSTENIBILITÀ STRATEGY AND SUSTAINABILITY

La ricchezza della Pellegrini sono i valori su cui è fondata: cultura della qualità, protezione dei diritti delle persone, salvaguardia della salute, tutela contrattuale, valorizzazione delle persone.

Pellegrini's wealth is based on its founding values: culture of quality, protection of people's rights, safeguarding health, contractual protection, supporting people.



La sostenibilità è parte integrante dei Sistemi di gestione del Gruppo conformi alle principali norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA 8000, alla ILO MARITIME LABOUR CONVENTION 2006 e a tutti gli altri sistemi in essere.

Sustainability is an integral part of the Group's Management Systems conforming to the main standards ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA 8000, ILO MARITIME LABOUR CONVENTION 2006 and all other extant systems.

Il Gruppo adotta una strategia che unisce crescita economica e sostenibilità a lungo termine, garantendo valore agli stakeholders. Il piano strategico della Pellegrini considera i vari contesti incorporando lo sviluppo sostenibile in ogni settore. E, con l'approvazione del Consiglio di Amministrazione affronta le sfide economiche, sociali e ambientali, rispondendo alle evoluzioni del mercato.

The Group adopts a strategy that combines economic growth and long-term sustainability, ensuring value to stakeholders. Pellegrini's strategic plan considers the various contexts, incorporating sustainable development in every sector. With the approval of the Board of Directors, it then deals with the economic, social and environmental challenges, responding to the market's evolution.



I 5 FATTORI CHIAVE DEL PIANO STRATEGICO THE 5 KEY FACTORS OF THE STRATEGIC PLAN

- Trasformazione Digitale e Innovazione Tecnologica:** per rendere più efficienti i processi, garantendo servizi di alta qualità.
Digital Transformation and Technological Innovation: to make processes more efficient, ensuring high-quality services.
- Sicurezza della Catena di Approvvigionamento:** gestire volatilità dei prezzi e costi logistici, rispettando le norme ESG e verificando i fornitori.
Safety of the Procurement Chain: managing price volatility and logistics costs, in compliance with ESG standards and screening suppliers.
- Sostenibilità ed Economia Circolare:** integrare strategie ambientali, sociali e di governance (ESG) per ridurre impatti negativi ed emissioni di CO₂.
Sustainability and Circular Economy: integrate environmental, social and governance strategies (ESG) to reduce negative impacts and CO₂ emissions.
- Centralità del Cliente:** offrire un'esperienza immersiva e soddisfacente, anticipando i bisogni prima che si presentino.
Customer Centricity: offer an immersive and satisfying experience, anticipating needs before they arise.
- Sviluppo e Soddisfazione delle Risorse Umane:** garantire opportunità di crescita, flessibilità e un ambiente di lavoro stimolante e diversificato.
Development and Satisfaction of Human Resources: guarantee opportunities for growth, flexibility and a stimulating and diversified workplace.

INVESTIMENTI IN SOSTENIBILITÀ INVESTMENTS IN SUSTAINABILITY

Oltre 150.000 € investiti per il consolidamento della cultura della sostenibilità in azienda.

Over 150,000 EUR invested for the consolidation of the culture of sustainability at the company.

- Avvio del Sustainability Supply Chain Program per valutare la catena di fornitura in relazione ad ambiente e persone, e in linea con le regolamentazioni ESG europee
 - Iniziative di welfare interno con investimenti in informazione soft-skill, sviluppo carriera e talent management
 - Progetti scientifici nel settore FOOD&SOCIAL
 - Centralizzazione e digitalizzazione della rendicontazione tramite una piattaforma SaaS
 - Iniziative per l'innovazione, come IMPRESE INTELLIGENTI.
- Launch of the Sustainability Supply Chain Programme to assess the supply chain in relation to environment and people, and in line with European ESG regulations
 - Internal welfare initiatives with investments in training and soft-skills, career development and talent management
 - Scientific projects in the FOOD&SOCIAL sector
 - Centralisation and digitalisation of reporting via an SaaS platform
 - Innovation initiatives, such as SMART COMPANIES.

IL PIANO DI SOSTENIBILITÀ 2020-2030 THE SUSTAINABILITY PLAN 2020-2030

Il Piano di Sostenibilità 2020-2030 mira a una gestione d'impresa che garantisca successo sostenibile, in linea con le aspettative di investitori e clienti sempre più attenti alle tematiche ESG.

The 2020-2030 Sustainability Plan aims at managing the company to ensure sustainable success, in line with the expectations of investors and customers who are sensitive to the ecosystem, as well as increasingly more ESG-aware customers.

IL NOSTRO APPROCCIO INTEGRATO: I 4 PILLARS DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

OUR INTEGRATED APPROACH: THE 4 PILLARS OF THE SUSTAINABILITY PLAN

PERSONE

Ogni giorno migliaia di persone interagiscono con le strutture del Gruppo. A queste persone vogliamo garantire il benessere, promuovendo una cultura aziendale incentrata sull'attenzione per il singolo, la sostenibilità e la responsabilità

PEOPLE

Thousands of people interact with the Group's structures every day. We want to ensure the well-being of these people by promoting a corporate culture focused on care for the individual, sustainability and responsibility

SVILUPPO ECONOMICO

Per consolidare la presenza del Gruppo nei mercati in cui già opera e ampliare la sua presenza altrove, ci muoviamo su diversi piani: investimenti in ricerca e sviluppo, nuovi servizi e nuove opportunità di crescita e redditività per la soddisfazione di tutti.

ECONOMIC DEVELOPMENT

To consolidate the Group's presence in the markets in which it already operates and expand its presence elsewhere, we are acting at different levels: investments in research and development, new services and new opportunities for growth and profitability for everyone's satisfaction.

AMBIENTE

Il rispetto dell'ambiente passa attraverso la ristrutturazione dei processi produttivi. Risparmiando risorse ed energie, produciamo meno consumi, rifiuti ed emissioni e mitigiamo gli effetti del cambiamento climatico.

ENVIRONMENT

Respect for the environment entails restructuring production processes. We save resources and energy, reduce consumption, produce less waste and emissions and mitigate the effects of climate change

TERRITORIO

Vogliamo contribuire alla crescita e alla valorizzazione dei territori e delle persone che vi abitano. Ci impegniamo contro le disparità e le nuove forme di povertà, anche attraverso le iniziative della Fondazione Ernesto Pellegrini Onlus.

COMMUNITIES

We wish to contribute to the growth and development of the communities where we operate. We are committed to fighting inequalities and new forms of poverty, through the initiatives of the Ernesto Pellegrini Onlus Foundation.



I TEMI MATERIALI MATERIAL TOPICS

Il Piano di Sostenibilità è articolato in 19 obiettivi con target al 2030. Frutto di un percorso strutturato, iniziato nel 2019, gli obiettivi sono allineati ai Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite e puntano al loro raggiungimento agendo, in particolare, sullo sviluppo di 7 temi chiave:

The Sustainability Plan is laid out around 19 goals with 2030 target. Stemming from a structured process, initiated in 2019, the goals are aligned with the United Nations' Sustainable Development Goals and aim to achieve them by acting, in particular, on the development of 7 key topics:



BENESSERE DELLE PERSONE PEOPLE'S WELL-BEING



RICERCA E INNOVAZIONE RESEARCH AND INNOVATION



SOSTENIBILITÀ DELLA FILIERA SUSTAINABILITY OF THE SUPPLY CHAIN



RIDUZIONE IMPATTI CO₂ REDUCTION OF CO₂ IMPACTS



IMPEGNO PER IL TERRITORIO COMMITMENT TO THE COMMUNITY



ETICA E INTEGRITÀ ETHICS AND INTEGRITY



ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI LISTENING TO AND SATISFACTION OF CUSTOMERS

INFORMATIVA NON FINANZIARIA **NON FINANCIAL DISCLOSURE**

**7**TEMI MATERIALI
MATERIAL TOPICS**19**OBIETTIVI
GOALS**+ 2 MLN €**INVESTIMENTI
INVESTMENTS

Agire in modo sostenibile è per noi una scelta precisa di strategia industriale. Siamo un'azienda che vuole essere un punto di riferimento per l'innovazione etica e sostenibile attraverso l'offerta di soluzioni all'avanguardia nel food, cleaning e nel welfare a tutto beneficio di tutti gli stakeholder.

For us, acting sustainably is a clear choice of industrial strategy. We are a company seeking to be a landmark when it comes to ethical and sustainable innovation by offering cutting-edge solutions in food, cleaning and welfare for the benefit of all stakeholders.

3.1 L'ASCOLTO DEI NOSTRI STAKEHOLDER LISTENING TO OUR STAKEHOLDERS

Il pubblico della Pellegrini è ampio e per assicurare un confronto continuo e aperto a tutti, fondamentale nel processo di creazione di valore, è stato elaborato un piano di coinvolgimento che segue cinque fasi:

Pellegrini's audience is wide, and an engagement plan has been developed to ensure continuous and open dialogue with everyone, which is essential in the value creation process, arranged in five steps:

1

MAPPATURA

identificazione dei principali stakeholder da coinvolgere, gli obiettivi del coinvolgimento e le tematiche da sottoporre.

MAPPING

identification of the main stakeholders to be involved, the objectives of their involvement and the issues to be submitted.

2

PIANIFICAZIONE

analisi e verifica dei livelli di coinvolgimento, il posizionamento degli stakeholder nei confronti del Gruppo, le risorse necessarie e i margini di movimento.

PLANNING

analysis and assessment of the levels of involvement, the positioning of stakeholders with respect to the Group, the necessary resources and the margins of action.

3

SVILUPPO

e/o rafforzamento delle iniziative di dialogo e coinvolgimento.

DEVELOPMENT

and/or strengthening of initiatives for dialogue and engagement.

4

AVVIO

delle attività di coinvolgimento più in linea con le esigenze aziendali e quelle dei propri stakeholder.

LAUNCH

of engagement activities more in line with company needs and those of its stakeholders.

5

MONITORAGGIO

raccolta e comunicazione dei dati sulla gestione attraverso le pratiche di rendicontazione, quali la Relazione Annuale, il Bilancio Sociale e tutti gli altri strumenti di comunicazione.

MONITORING

gathering and communication of the data on operations through reporting practices, such as the Annual Report, the Social Report and all other communication tools.



I NOSTRI STAKEHOLDER E CANALI DI COMUNICAZIONE OUR STAKEHOLDERS AND COMMUNICATION CHANNELS

ASSOCIAZIONI

Comunicati stampa e digital engagement, progetti in partnership e incontri periodici

ASSOCIATIONS

Press releases and digital engagement, projects in partnership and periodic meetings

COLLETTIVITÀ

Fondazione Ernesto Pellegrini Onlus, collaborazione con Banco Alimentare, progettualità dedicate

COMMUNITY

Ernesto Pellegrini Onlus Foundation, collaboration with the Food Bank, specific projects

ENTI PUBBLICI

Webinar, attività per e con scuole e Università

PUBLIC BODIES

Webinars, activities for and with schools and Universities

FORNITORI

Portale fornitori, newsletter, audit

SUPPLIERS

Supplier portal, newsletter, audits

BANCHE E ISTITUTI FINANZIARI

Posizionamento nei rating ESG, incontri periodici, aggiornamento periodico e condivisione delle procedure che regolano la nostra corporate governance

BANKS AND FINANCIAL INSTITUTIONS

Positioning in ESG ratings, periodic meetings, periodic update and sharing of the procedures that regulate our corporate governance

MEDIA

Comunicati stampa, interviste e digital engagement

MEDIA

Press releases, interviews and digital engagement

PERSONE E DIPENDENTI

Intranet aziendale, INFORMA magazine – magazine aziendale, incontri con le organizzazioni sindacali, formazione, survey ed eventi periodici

PEOPLE AND EMPLOYEES

Company intranet, INFORMA magazine – company magazine, meetings with trade unions, training, surveys and periodic events

CLIENTI

Customer satisfaction audit, newsletter e incontri periodici, Accademia Pellegrini, progetti dedicati, collana libretti "VIVI meglio, VIVI sostenibile", webinar e conferenze, sistema di etichettatura, green system unit, app: TiRistoriamo, INFORMA magazine – magazine aziendale

CUSTOMERS

Customer satisfaction audit, newsletter and periodic meetings, Pellegrini Academy, specific projects, series of booklets "VIVI meglio, VIVI sostenibile" (LIVE better, LIVE sustainably), webinars and conferences, labelling system, green system unit, apps: TiRistoriamo, INFORMA magazine – company magazine

SINDACATI

Incontri periodici, altri documenti istituzionali

TRADE UNIONS

Periodic Meetings, other corporate documents

3.2 ANALISI DI MATERIALITÀ
MATERIALITY ANALYSIS

Gli impatti di sostenibilità sono stati identificati attraverso un'Analisi di Materialità. La Pellegrini ha posto l'accento sui temi più significativi in ambito economico, ambientale e sociale, valutando quali fossero gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, generati e subiti connessi alle proprie attività e alla propria catena del valore.

Sustainability impacts have been identified through a Materiality Analysis. Pellegrini has emphasised most significant economic, environmental and social issues, assessing positive and negative impacts, current and potential, generated and sustained in connection with its activities and its value chain.

ANALISI DI MATERIALITÀ 2023 2023 MATERIALITY ANALYSIS				
ORDINE DI PRIORITÀ PRIORITIES	TEMA TOPIC	DELTA 2022*		IMPATTO (SCALA 1-5)** IMPACT (SCALE 1-5)**
1	BENESSERE DELLE PERSONE PEOPLE'S WELL-BEING	▲	1	● ● ● ● ●
2	SOSTENIBILITÀ DELLA FILIERA SUSTAINABILITY OF THE SUPPLY CHAIN	▼	-1	● ● ● ● ●
3	RIDUZIONE IMPATTI CO ₂ REDUCTION OF CO ₂ IMPACTS	—	—	● ● ● ● ●
4	ETICA E INTEGRITÀ ETHICS AND INTEGRITY	▲	1	● ● ● ● ●
5	RICERCA E INNOVAZIONE RESEARCH AND INNOVATION	▼	-1	● ● ● ● ●
6	ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI LISTENING TO AND SATISFACTION OF CUSTOMERS	—	—	● ● ● ● ●
7	IMPEGNO PER IL TERRITORIO COMMITMENT TO THE COMMUNITY	▲	3	● ● ● ● ●

*I simboli riportati in tabella si riferiscono alla possibile variazione del tema rispetto al precedente anno di rendicontazione (2022). In particolare: — : posizione invariata rispetto all'Analisi di materialità 2022; ▲ : rilevanza in aumento rispetto all'Analisi di materialità 2022; ▼ : rilevanza in diminuzione rispetto all'Analisi di materialità 2022

**Per una migliore comprensione degli impatti, si precisa che al quantitativo di bullet riportato in tabella, corrisponde un valore da 1 a 5 dove: ● : Minimo; ●● : Basso; ●●● : Medio; ●●●● : Elevato; ●●●●● : Massimo

*The symbols in the table refer to the possible variation of the topic compared to the previous reporting year (2022). In particular: — : position unchanged compared to the 2022 Materiality Analysis; ▲ : increasing materiality compared to the 2022 Materiality Analysis; ▼ : decreasing materiality compared to the 2022 Materiality Analysis

**For a better understanding of the impacts, please note that the number of bullets in the table refers to a value from 1 to 5 where: ● : Minimum; ●● : Low; ●●● : Medium; ●●●● : High; ●●●●● : Maximum

L'analisi ha valutato la significatività degli impatti connessi ai diversi temi potenzialmente materiali tenendo in considerazione 4 parametri: Entità, Portata, Irrime-diabilità e Probabilità.

Il risultato ha portato inizialmente a definire un elen-co di temi potenzialmente rilevanti che, in linea con le indicazioni dei GRI, sono stati condivisi e testati con il management dell'Azienda e con una rosa di esperti esterni selezionati.

The analysis assessed the significance of the im-pacts connected to the various potentially material topics taking into account 4 parameters: Magni-tude, Scope, Irremediability and Probability.

The result initially led to defining a list of poten-tially material topics which, in line with GRI indi-cations, were shared and tested with the Compa-ny's management and with a panel of selected external experts.



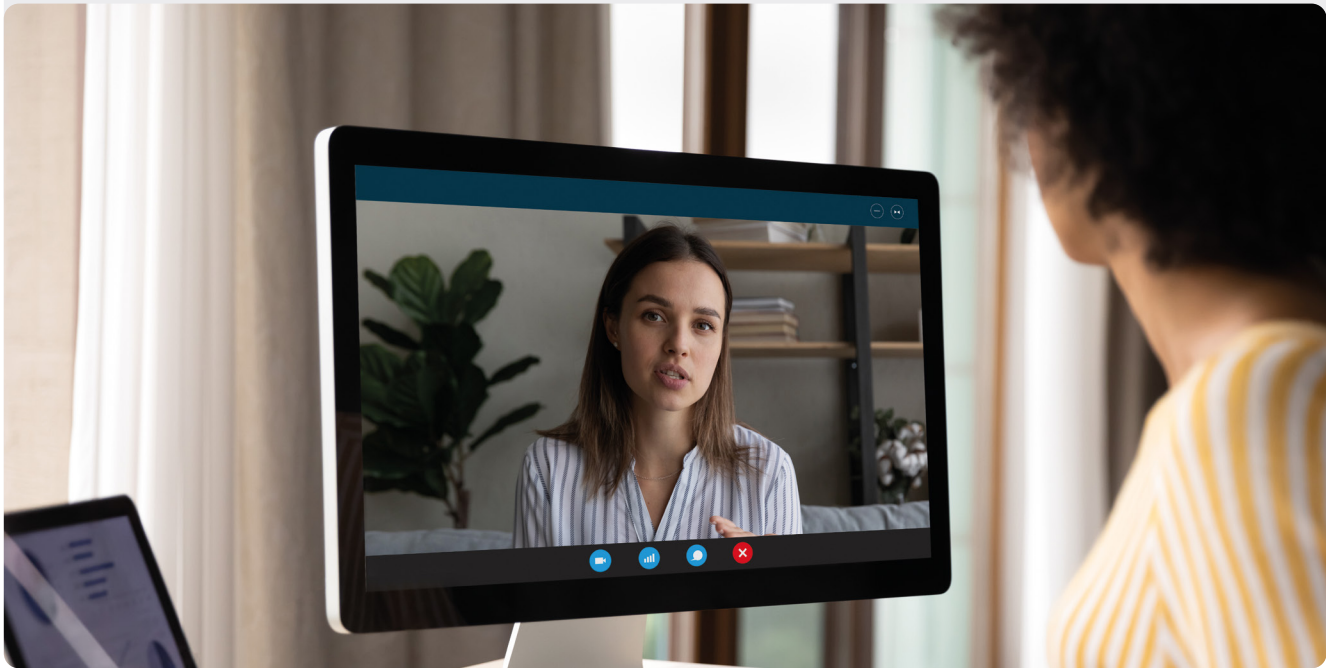
IL PUNTO DI VISTA DEGLI ESPERTI
THE EXPERTS' POINT OF VIEW

Nel 2023, il Gruppo Pellegrini ha coinvolto stakeholder interni ed esterni, inclusi sei Key Opinion Leader, in attività di ascolto ed engagement per rivalutare le tematiche rilevanti e definire le linee strategiche di sostenibilità. Le interviste hanno confermato le priorità iniziali e apprezzato la metodologia adottata.

È emersa l'importanza di temi come il benessere delle persone, la sostenibilità della filiera, la ridu-zione degli impatti CO₂, etica e integrità. Sono state discusse anche le iniziative per il territorio, come il progetto Ruben della Fondazione Ernesto Pellegrini Onlus, e l'adozione di modelli di blockchain per la sicurezza alimentare.

In 2023, the Pellegrini Group involved internal and external stakeholders, including six Key Opinion Leaders, in listening and engagement activities to reassess the material topics and define the strategic sustainability lines. The interviews confirmed the initial priorities and showed appreciation for the method adopted.

The importance of issues such as people's well-be-ing, supply chain sustainability, reduction of CO₂ impacts, ethics and integrity emerged. Initiatives for the community were also discussed, such as the Ruben Project of the Ernesto Pellegrini Onlus Founda-tion, and the adoption of blockchain models for food security.



3.3 BENESSERE DELLE PERSONE
PEOPLE’S WELL-BEING

Il capitale umano è centrale per noi: promuoviamo benessere, salute, sviluppo professionale e inclusione attraverso progetti sostenibili e responsabili, garantendo qualità e sicurezza in ogni servizio.

The human capital is key for us: we promote well-being, health, professional development and inclusion through sustainable and responsible projects, ensuring quality and safety in every service.

Il nostro obiettivo è contribuire al benessere complessivo di tutti coloro che ogni giorno entrano in contatto con le nostre realtà promuovendo una cultura aziendale sostenibile e responsabile.

Our goal is to contribute to the overall well-being of all the people who come into contact with our businesses every day, promoting a sustainable and responsible corporate culture.

I NUMERI
THE FIGURES

TOTALE
DIPENDENTI
TOTAL
EMPLOYEES
9.264

PERSONALE ASSUNTO
CON CCNL
PERSONNEL HIRED WITH
NATIONAL LABOUR AGREEMENT
100%

NUOVE ASSUNZIONI
NEW HIRES
2.988

OCCUPAZIONE FEMMINILE
FEMALE EMPLOYMENT
65%

CONTRATTI A TEMPO
INDETERMINATO
OPEN-ENDED
CONTRACTS
8.295

TOTALE
INFORTUNI
TOTAL
ACCIDENTS
208

INDICE INFORTUNI
ACCIDENT INDEX
3,11

INDICE DI GRAVITÀ
SEVERITY INDEX
0,49

ORE
DI FORMAZIONE
TRAINING
HOURS
79.018

ORE MEDIE DI FORMAZIONE
PER DIPENDENTE
AVERAGE TRAINING HOURS
PER EMPLOYEE
8,53

DIVERSITÀ DELLA
POPOLAZIONE AZIENDALE:
DIVERSITY OF THE COMPANY
POPULATION:
6% < 30 ANNI YEARS
40% 30 - 50 ANNI YEARS
54% >50 ANNI YEARS



OBIETTIVI 2030	2030 GOALS	STATUS AL 2023	STATUS AS AT 2023
Realizzazione di un "salvadanaio dipendenti Pellegrini" a favore di iniziative per il welfare interno	Implementation of a "Pellegrini employees' piggy bank" to support internal welfare initiatives	Pronti a partire	Ready to set off
Attivazione di processi per la definizione del diversity gap e promozione di azioni per la sua riduzione	Activation of processes to define the diversity gap and promotion of actions to reduce it	Abbiamo avviato il percorso per ottenere la certificazione della parità di genere entro il 2024 (UNI/PdR 125:2022), identificando eventuali gap con colloqui mirati e migliorando policy e procedure specifiche	We have started the process to obtain gender parity certification by 2024 (UNI/PdR 125:2022), identifying any gaps with targeted interviews and improving specific policies and procedures
Attivazione di un progetto per la gestione strutturata della formazione obbligatoria e non, delle risorse e conseguente definizione di percorsi per lo sviluppo professionale e carrieristico delle stesse	Activation of a project for the structured management of mandatory and non-mandatory training of resources, and consequent definition of paths for their professional and career development	Abbiamo realizzato un programma di formazione finanziata per sviluppare le soft skill e avviato un progetto per creare una funzione dedicata allo sviluppo delle risorse umane, focalizzata su percorsi di carriera e talent management	We have set up a funded training programme to develop soft skills and launched a project to establish a dedicated human resources development function, focused on career and talent management
100% dei consumatori finali e collaboratori pellegrini raggiunti ogni anno da messaggi di promozione della cultura alimentare	100% of Pellegrini end consumers and associates reached every year by messages promoting food culture	54.582 utenti/consumatori sensibilizzati N.B. la realizzazione delle varie iniziative fino ad ora attuate è determinato dalla volontà di attuazione da parte dei clienti	54,582 users/consumers informed N.B. the implementation of the various initiatives carried out to date is subject to the customers' voluntary participation
N.30 titoli pubblicati della collana editoriale "VIVI meglio, VIVI sostenibile"	30 titles published in the series of books "VIVI meglio, VIVI sostenibile"	50% (15 volumi su 30)	50% (15 books out of 30)

RISULTATI E IMPATTI GENERATI RESULTS AND IMPACTS GENERATED

Come promotori ed erogatori di servizi e piani di *wellbeing* e welfare aziendali crediamo fortemente sia necessario portare anche all'interno del nostro Gruppo tutte quell'insieme di azioni e servizi che ogni giorno proponiamo a favore dei lavoratori, dei nostri clienti e delle loro famiglie.

As promoters and providers of corporate well-being and welfare services and plans, we strongly believe we must implement within our Group the whole set of actions and services that we provide every day for the benefit of workers, our customers and their families.

Le iniziative prese dalla Pellegrini nel 2023 sono molteplici: dall'impegnativa negoziazione con le organizzazioni sindacali (OO.SS.) per raggiungere accordo di prossimità per gli 80 lavoratori assunti nelle acciaierie di Taranto, alla tutela del personale in esubero della mymenu, fino all'introduzione di un piano di lavoro agile che comprende 5 giornate al mese in modalità *smart-working*. Senza dimenticare il pacchetto di benefit che la Pellegrini offre ai propri dipendenti: promozioni, convenzioni e accordi vantaggiosi. L'attenzione della Pellegrini per i propri dipendenti è tangibile e apprezzata ogni giorno.

In 2023, Pellegrini undertook a number of initiatives: from the demanding negotiation with the trade union organisations to reach a proximity agreement for the 80 workers hired in the Taranto steelworks, to the protection of the redundant personnel of mymenu, up to the introduction of a smart work plan which includes 5 days a month in remote working mode. Without forgetting the package of benefits that Pellegrini offers to its employees: promotions, agreements and advantageous schemes. In other words, Pellegrini's care for its employees is not just theoretical.



CURA E BENESSERE OLTRE I CONFINI AZIENDALI CARE AND WELL-BEING BEYOND THE COMPANY BOUNDARIES

La Pellegrini offre formazione dal punto di vista dietetico e dell'alimentazione a dipendenti, clienti, consumatori e studenti, promuovendo un'alimentazione sana e sostenibile. Dal 1965 siamo ininterrottamente impegnati per la sicurezza alimentare e il benessere delle persone attraverso formazione, audit e verifiche periodiche su alimenti, siti produttivi e trasporti.

Pellegrini provides training from a dietary and nutrition point of view to employees, customers, consumers and students, promoting a healthy and sustainable diet. Since 1965 we have been continuously committed to food safety and people's well-being through training, audits and periodic checks on foodstuffs, production facilities and transportation.



EVENTI
TRA CONFERENZE E WEBINAR
**EVENTS
INCLUDING CONFERENCES
AND WEBINARS**
6



ATTIVITÀ
DI NUTRIZIONISTI IN MENSA
**ACTIVITIES
BY NUTRITIONISTS AT THE CANTEEN**
19



UTENTI
RAGGIUNTI E SENSIBILIZZATI
**USERS
REACHED AND INFORMED**
54.582



MATERIE PRIME
SOTTOPOSTE A CONTROLLI NEL 2023
**INGREDIENTS
UNDERWENT CHECKS IN 2023**
6.169



LABORATORI DIDATTICI
DEL PROGRAMMA EDUCATIVO
"LA SQUADRA DEL GUSTO"
**WORKSHOPS
OF THE EDUCATIONAL PROGRAMME
"LA SQUADRA DEL GUSTO"**
87



3.4 SOSTENIBILITÀ DELLA FILIERA
SUSTAINABILITY OF THE SUPPLY CHAIN

La filiera influisce direttamente sulla qualità, sicurezza e sostenibilità dei prodotti e servizi. Per garantire elevati standard, è essenziale un sistema di gestione e controllo efficace, basato su criteri chiari di selezione dei fornitori.

The supply chain directly affects the quality, safety and sustainability of products and services. In order to ensure high standards, an effective management and control system is essential, based on clear supplier screening criteria.

Come azienda che opera nel settore del multiservizi, abbiamo stabilito e mantenuto attive politiche e procedure di approvvigionamento appropriate per la selezione e la valutazione dei nostri fornitori sulla base della loro capacità di rispondere ai requisiti ESG, in linea con gli obiettivi del Gruppo.

As a company operating in the multi-service sector, we have established and maintained appropriate procurement policies and procedures for the selection and vetting of our suppliers based on their ability to meet ESG requirements, in line with the Group's objectives.

I NUMERI DELLA NOSTRA SUPPLY CHAIN
THE FIGURES OF OUR SUPPLY CHAIN

FORNITORI
ATTIVI
ACTIVE
SUPPLIERS
1.316

FORNITORI
ITALIANI
ITALIAN
SUPPLIERS
85,5%

MATERIA PRIMA
ITALIANA
ACQUISTATA
ITALIAN INGREDIENTS
PURCHASED
36.166.952 €

UOVA DI ORIGINE
BIO O PROVENIENTI
DA ALLEVAMENTI A TERRA
ORGANIC EGGS OR EGGS
FROM FREE-RANGE FARMS
95%

PRODOTTI DI ORIGINE LOCALE
ACQUISTATI IN CONGO
E NIGERIA
LOCAL ORIGIN PRODUCTS
PURCHASED IN THE CONGO
AND NIGERIA
26,5%

MACCHINE LAVASCIUGA
COMPOSTE PER IL 99%
DA MATERIALI RICICLABILI
SCRUBBER DRYERS MADE BY
99% OF RECYCLABLE MATERIALS
75%

FORNITORI CHE UTILIZZANO
IMBALLAGGI SECONDARI
E/O TERZIARI SOSTENIBILI
SUPPLIERS THAT USE
SUSTAINABLE SECONDARY
OR TERTIARY PACKAGING
35,5%

MACCHINARI DI PULIZIA
A RIDOTTO IMPATTO
AMBIENTALE
CLEANING MACHINERY
WITH LOWER
ENVIRONMENTAL IMPACT
30%

CARRELLI PER LE PULIZIE
REALIZZATI CON PLASTICHE
DI SECONDA VITA
CLEANING TROLLEYS MADE
FROM SECOND LIFE PLASTICS
87%



OBIETTIVI 2030

Sviluppo di un sistema di misurazione degli impatti ESG e valutazione della supply chain in collaborazione con un partner autorevole, per la creazione, e aggiornamento nel tempo, di linee guida per la selezione del parco fornitori

2030 GOALS

Development of an ESG impact measurement system and supply chain assessment in collaboration with an authoritative partner, for the establishment, and updating over time, of guidelines for screening the supplier base

STATUS AL 2023

Avviato il Sustainability Supply Chain Program: un percorso improntato alla promozione della catena di fornitura responsabile e al quale sono stati invitati a partecipare i principali fornitori a cui ogni giorno ci si affida per l'erogazione dei propri servizi

STATUS AS AT 2023

Sustainability Supply Chain Programme launched: a process aimed at promoting a responsible supply chain and which the main suppliers we rely on every day for the provision of our services were invited to join

Impiego di oltre il 95% di uova da galline allevate a terra

Over 95% of the eggs used are from free-ranging hens

La percentuale d'acquisto delle uova di origine biologica o provenienti da allevamenti a terra, destinate ai servizi di ristorazione collettiva per la produzione di pasti, si è attestata al 95,4%, in coerenza con l'andamento del triennio precedente

The percentage of organic eggs or eggs from free-range farms procured, intended for collective catering services for the production of meals, stood at 95.4%, in line with the trend of the previous three-year period

Prodotti di pulizia con zero tensioattivi, 100% dei macchinari/attrezzature per le pulizie green. Ottenimento e mantenimento certificazione Ecolabel per i servizi di pulizia

Cleaning products with zero surfactants, 100% green cleaning machinery/equipment. Ecolabel certification obtained and maintained for cleaning services

In corso:

- prodotti di pulizia con zero tensioattivi: 4%
- macchinari/attrezzature green - in corso: 30%.
- Rinnovo certificazione Ecolabel: obiettivo raggiunto, da mantenere nel tempo

In progress:

- cleaning products with zero surfactants: 4%*
- green machinery/equipment - in progress: 30%.*
- Renewal of Ecolabel certification: objective reached, to be maintained over time*

RISULTATI E IMPATTI GENERATI RESULTS AND IMPACTS GENERATED

Puntiamo a integrare la sostenibilità nelle decisioni di acquisto, migliorando continuamente le pratiche per favorire il benessere degli stakeholder, la tutela ambientale, lo sviluppo delle comunità e la trasparenza economica.

We aim at integrating sustainability in procurement decisions, continuously improving practices to promote the well-being of stakeholders, environmental protection, the development of communities and economic transparency.

Tutti i processi di qualifica e selezione vengono eseguiti dall'Ufficio Acquisti Centrale nel rispetto del Codice Etico, del Sistema di Gestione e del Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione (norma UNI ISO 37001:2016), in collaborazione con le direzioni competenti.

I fornitori vengono rivalutati periodicamente per garantire la qualità e la sostenibilità delle forniture, con un focus continuo sul miglioramento delle nostre politiche di approvvigionamento in modo da ridurre i rischi operativi e soddisfare le esigenze dei clienti.

Le linee guida di acquisto alimentare della Pellegrini si basano su qualità nutrizionale, provenienza e sostenibilità. Nel 2023, l'azienda ha acquistato il 44% di prodotti certificati per un valore di oltre 36 milioni di euro, privilegiando fornitori con certificazioni ambientali e imballaggi sostenibili.

Il Gruppo promuove inoltre la sostenibilità nella filiera internazionale, in Camerun, UAE e Angola, sono state acquistate il 100% di materie prime da fornitori locali; in Congo e Nigeria sono stati acquistati il 26,5% di prodotti di origine locale.

In ambito ristorazione, l'azienda mantiene un impegno verso il benessere animale e utilizza prevalentemente uova da galline allevate a terra. Infine, la Pellegrini si impegna nella fornitura di servizi di pulizia sostenibili, con un'ampia adozione di prodotti ecologici e macchinari a basso impatto ambientale.

All screening and selection processes are carried out by the Central Purchasing Department in compliance with the Code of Ethics, the Management System and the Anti-bribery Management System (standard UNI ISO 37001:2016), in collaboration with the competent departments.

Suppliers are periodically reassessed to ensure the quality and sustainability of supplies, with a continuous focus on improving our procurement policies in order to reduce operational risks and meet customers' needs.

Pellegrini's foodstuff procurement guidelines are based on nutritional quality, origin and sustainability. In 2023, the company purchased 44% of certified products for a value of over 36 million Euro, opting for suppliers with environmental certifications and sustainable packaging.

The Group also promotes sustainability in the international supply chain; in Cameroon, UAE and Angola, 100% of ingredients were purchased from local suppliers; in the Congo and Nigeria, 26.5% of products were purchased from local sources.

In the catering sector, the company continues being committed to animal welfare and mainly uses eggs from free-range hens. Lastly, Pellegrini is committed to providing sustainable cleaning services, widely using environmentally-friendly products and low-environmental impact machinery.



SUSTAINABILITY SUPPLY CHAIN PROGRAM SUSTAINABILITY SUPPLY CHAIN PROGRAMME

Nel 2023, la Pellegrini ha lanciato il *Sustainability Supply Chain Program*, in linea con il suo Piano di Sostenibilità 2020-30 e le normative internazionali. Il programma mira a promuovere una catena di fornitura responsabile attraverso un sistema di due diligence che valuta fornitori su criteri ESG, sostenibilità e impronta di carbonio. Con il supporto di EcoVadis, sono stati selezionati 250 fornitori chiave, con una prima adesione del 57%. Un passo importante verso una *supply chain* sostenibile e conforme alle future normative.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA

- Rafforzare l'integrazione dei criteri ESG nei processi di acquisto e valutazione
- Allineare le pratiche di *procurement* alla nuova normativa internazionale, Corporate Sustainability Due Diligence Directive
- Valutare i 250 fornitori strategici, rappresentanti del 90% della spesa
- Avviare processi innovativi attraverso la creazione di partnership di valore
- Identificare e mitigare i rischi nella catena di fornitura
- Monitorare e tracciare i piani d'azione
- Migliorare l'attuale Codice di Condotta
- Creare linee guida per la selezione del parco fornitori.

In 2023, Pellegrini launched the Sustainability Supply Chain Programme, in line with its 2020-30 Sustainability Plan and international regulations. The program aims at promoting a responsible supply chain through a due diligence system that assesses suppliers on ESG, sustainability and carbon footprint criteria. With support from EcoVadis, 250 key suppliers were selected, 57% of whom joined at first. An important step towards a sustainable supply chain compliant with future regulations.

OBJECTIVES OF THE PROGRAMME

- **Strengthen the integration of ESG criteria in procurement and screening processes**
- **Align procurement practices to the new international regulation, Corporate Sustainability Due Diligence Directive**
- **Assess the 250 strategic suppliers, making up 90% expenditure**
- **Initiate innovative processes by creating valuable partnerships**
- **Identify and mitigate risks in the supply chain**
- **Monitor and keep track of action plans**
- **Improve the current Code of Conduct**
- **Create guidelines for screening the supplier base.**



3.5 RIDUZIONE IMPATTI CO₂
REDUCTION OF CO₂ IMPACTS

Un sistema energeticamente efficiente consuma meno energia a parità di fabbisogno.
An energetically efficient system consumes less energy, the requirement being equal.

Ridurre l'uso di risorse non rinnovabili e adottare tecnologie ad alto rendimento aiuta a contenere consumi ed emissioni, contribuendo alla lotta contro il cambiamento climatico e promuovendo uno sviluppo sostenibile e circolare.

Reducing the use of non-renewable resources and adopting high-performance technologies helps to limit consumption and emissions, contributing to the fight against climate change and promoting sustainable and circular development.

IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE
OUR COMMITMENT FOR THE ENVIRONMENT

EMISSIONI TOTALI
GENERATE
TOTAL EMISSIONS
GENERATED

63.904,60 ton CO₂eq

ENERGIA RINNOVABILE AUTOPRODOTTA
SELF-PRODUCED RENEWABLE ENERGY
795.000,22 Kwh

EMISSIONI EVITATE GRAZIE
ALL'ENERGIA RINNOVABILE
EMISSIONS AVOIDED THANKS TO
RENEWABLE ENERGY
3.512.810,35 kg

OLI ESAUSTI RECUPERATI
WASTE OIL RECOVERED
20.360 kg

BIODIESEL PRODOTTO
DAL RECUPERO DEGLI OLI ESAUSTI
BIODIESEL PRODUCED
FROM RECOVERED WASTE OIL
17.306 kg

M³ DI ACQUA DEPURATA
M³ PURIFIED WATER
5.630

ECCEDENZE
ALIMENTARI REGISTRATE
RECORDED
FOOD SURPLUS
-36%



OBIETTIVI 2030

Implementazione di progetti di mobilità green

2030 GOALS

Implementation of green mobility projects

STATUS AL 2023

Nel 2023 è stato avviato un piano per ottimizzare la mobilità e ridurre l'impatto ambientale del pendolarismo nelle sedi di Milano e Peschiera Borromeo, supportato dal lavoro agile e da una nuova car fuel policy

STATUS AS AT 2023

In 2023 a plan was launched to streamline mobility and reduce the environmental impact of commuting in the Milan and Peschiera Borromeo facilities, supported by remote working schemes and a new car fuel policy

Implementazione di un sistema di misurazione dell'impronta di CO₂ generata dall'azienda attraverso la produzione diretta e i processi indiretti per arrivare a tracciare e definire azioni di miglioramento volte a ridurre gli impatti ambientali della Pellegrini

Implementation of a system for measuring the CO₂ footprint generated by the company through direct production and indirect processes leading to outlining and defining improvement actions aimed at reducing Pellegrini's environmental impacts

- Estensione della ISO 14064-1:2019 al polo logistico produttivo e procurement di Central Food
- Definizioni di obiettivi di mitigazione
- Miglioramento del calcolo impronta carbonica e impronta idrica delle ricette Pellegrini
- Sviluppo di nuove attività di sensibilizzazione e mantenimento gestione circolare di alcune tipologie di rifiuti

- Extension of ISO 14064-1:2019 to the Central Food logistics production and procurement hub
- Definition of mitigation objectives
- Improved calculation of the carbon footprint and water footprint of Pellegrini recipes
- Development of new awareness-raising activities and continued circular management of some types of waste

Zero eccedenze alimentari nelle mense e zero scadenze di magazzino presso Central Food e gli impianti della ristorazione

Zero food surplus in canteens and zero expired warehoused products at Central Food and catering facilities

In corso: -36% di scadenze nei magazzini di Central Food rispetto al 2022

In progress: -36% expired products at Central Food warehouses compared to 2022

RISULTATI E IMPATTI GENERATI RESULTS AND IMPACTS GENERATED

Dal 2015, la Pellegrini ha implementato un Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 dal 2015, per monitorare e migliorare le proprie performance ambientali, e si impegna nella formazione e sensibilizzazione su questi temi. Questo sistema controlla i processi di progettazione, produzione ed erogazione di servizi nei principali siti operativi, valutando regolarmente l'impatto ambientale.

Since 2015, Pellegrini has implemented a certified Environmental Management System ISO 14001, to monitor and improve its environmental performance, and it is committed to providing training and awareness raising activities on these topics.

This system controls the design, production and service delivery processes at key operating sites, regularly assessing the environmental impact.

EMISSIONI GHG E AZIONI PER RIDURRE E MITIGARE GLI IMPATTI GHG EMISSIONS AND ACTIONS TO REDUCE AND MITIGATE IMPACTS

Nel 2023, le emissioni totali di CO₂ sono aumentate del 13% rispetto all'anno precedente, un incremento è attribuibile all'espansione delle attività e all'uso maggiore di mezzi refrigerati, come nel polo logistico Central Food. Presso l'Headquarter di Milano, invece, sono diminuite del 10% grazie a pratiche di monitoraggio migliorate.

È stata, inoltre, calcolata l'intensità emissiva, rilevando una diminuzione del 35% a Milano e del 33% a Peschiera Borromeo, pur con un aumento delle emissioni totali. Entro il 2030 ci impegniamo a neutralizzare le emissioni in tutti i siti operativi, includendo l'incremento della sostenibilità nella catena di fornitura e compensazione attraverso progetti ambientali.

PREVENZIONE DEGLI SPRECHI WASTE PREVENTION

Il Gruppo Pellegrini si impegna a ridurre l'impatto ambientale e lo spreco alimentare attraverso soluzioni innovative, come il sistema Talking Food per ottimizzare approvvigionamenti e produzione.

La riduzione degli scarti e delle eccedenze alimentari è supportata da un sistema di monitoraggio e gestione avanzato, che ha portato a una significativa diminuzione delle perdite nel 2023.

In 2023, total CO₂ emissions increased by 13% compared to the previous year, the increase is attributable to the expansion of activities and greater use of refrigerated vehicles, as in the Central Food logistics hub. At the Milan Headquarters, however, they decreased by 10% thanks to improved monitoring practices.

Furthermore, emission intensity was calculated, observing a 35% decrease per employee in Milan and 33% in Peschiera Borromeo, despite the increase in total emissions. By 2030, we are committed to neutralising emissions at all operating sites, including the increase in supply chain sustainability and offsetting through environmental projects.

The Pellegrini Group undertakes to reduce the environmental impact and food waste through innovative solutions, such as the Talking Food system to streamline procurement and production.

The reduction of food waste and surplus is supported by an advanced monitoring and management system, which has led to a significant decrease in losses in 2023.

Anche all'estero, la Pellegrini Catering Overseas, ha continuato il progetto di riduzione degli sprechi alimentari sulle piattaforme offshore in Angola per TotalEnergies.

L'iniziativa coinvolge la misurazione quotidiana degli scarti di produzione e degli avanzi dei pasti serviti a bordo, monitorando oltre 496.000 pasti erogati. Infine, la Divisione Pulizia e Servizi Integrati adotta pratiche eco-friendly, come l'uso di prodotti concentrati e materiali riciclati, per minimizzare l'uso di plastica e detergenti.

Pellegrini Catering Overseas, in the meantime, continued pursuing the project to reduce food waste on offshore platforms in Angola for TotalEnergies.

The initiative involves daily measurement of production waste and leftovers from meals served on board, monitoring over 496,000 meals served. Lastly, the Cleaning and Integrated Services Division adopts eco-friendly practices, such as the use of concentrated products and recycled materials, to reduce plastic and detergents use to the minimum.



ALTRE INIZIATIVE OTHER INITIATIVES

- Gestione e riciclo degli oli esausti provenienti dalla ristorazione
- Produzione energia rinnovabile grazie all'impianto fotovoltaico
- Trattamento delle acque e gestione delle risorse idriche
- Calcolo dell'impronta carbonica e idrica delle ricette del ricettario Pellegrini
- Introduzione nuova Car Fuel Policy e consolidamento politiche green mobility
- Buoni pasto compatibili con POS bancari: riduzione di circa 2.000 tonnellate CO₂eq.
- Management and recycling of waste oil from catering
- Production of renewable energy thanks to the photovoltaic system
- Water treatment and water resources management
- Calculation of the carbon and water footprint of Pellegrini's recipes
- Introduction of new Car Fuel Policy and consolidation of green mobility policies
- Meal vouchers compatible with Bank POS machines: reduction of 2,000 tonnes CO₂eq approx.



3.6 ETICA E INTEGRITÀ
ETHICS AND INTEGRITY

Un’organizzazione con principi etici solidi e integrità nelle azioni quotidiane, a tutti i livelli, riduce i rischi e rafforza la resilienza del business.

An organisation with sound ethical principles and integrity in day-to-day actions, at all levels, reduces risks and strengthens the resilience of the business.



Etica e integrità devono essere valori concreti, non solo adesioni formali a codici o modelli organizzativi.

Ethics and integrity must be tangible values, not mere formal adherence to codes or organisational models.

IL NOSTRO IMPEGNO IN NUMERI
OUR COMMITMENT IN FIGURES

ORE DI FORMAZIONE BASE
SUI RISCHI INDIVIDUATI
DAL MODELLO ORGANIZZATIVO
HOURS OF BASIC TRAINING
ON THE RISKS IDENTIFIED
BY THE ORGANISATION MODEL
1.022

AZIONI LEGALI A NOSTRO CARICO
PER COMPORTAMENTI ANTI CONCORRENZIALI
O EPISODI DI CORRUZIONE
LEGAL ACTIONS BROUGHT AGAINST
US FOR ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOUR
OR BRIBERY INCIDENTS
0

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	OBIETTIVI 2030	2030 GOALS	STATUS AL 2023	STATUS AS AT 2023
	Adozione di organi di controllo terzi e imparziali: OdV e Internal Audit	<i>Adoption of third-party and impartial control bodies: Supervisory Body and Internal Audit</i>	In corso: 100% da mantenere nel tempo	<i>In progress: 100% to be maintained over time</i>
	Periodica revisione dei sistemi di gestione e organizzativi aziendali, con particolare attenzione alle funzioni di controllo qualità, sicurezza e ambiente	<i>Periodic review of company management and organisational systems, with a special focus on the quality control, safety and environmental roles</i>	In corso: 100% da mantenere nel tempo	<i>In progress: 100% to be maintained over time</i>
	Ottenimento e mantenimento delle certificazioni relative agli ambiti con impatto di principi di etica e integrità: SA 8000 e simili	<i>Obtaining and maintaining certifications related to impact areas of ethics and integrity principles: SA 8000 and similar</i>	In corso: 100% da mantenere nel tempo	<i>In progress: 100% to be maintained over time</i>
	Estensione della Certificazione ISO 27001 a tutte le linee di business e società del Gruppo per garantire l'affidabilità delle infrastrutture e dei servizi e gestire la sicurezza informatica	<i>Extension of the ISO 27001 Certification to all business lines and Group companies to ensure the reliability of infrastructures and services and manage IT security</i>	Pronti a partire	<i>Ready to set off</i>

RISULTATI E IMPATTI GENERATI RESULTS AND IMPACTS GENERATED

Il sistema di tutela dell'integrità della Pellegrini è dato dall'insieme di codici, politiche e valori adottati da tutte le società del Gruppo. Applicati nelle attività quotidiane, definiscono i rapporti con tutti gli stakeholder (consumatori, clienti, dipendenti, collaboratori, fornitori, enti e istituzioni).

Pellegrini's system for protecting integrity is the result of the whole set of codes, policies and values adopted by all Group companies. Applied in day-to-day activities, they define relations with all stakeholders (consumers, customers, employees, associates, suppliers, bodies and institutions).

Questi principi garantiscono un'operatività allineata agli standard normativi ed etici.

These principles ensure operations are aligned with regulatory and ethical standards.

Il Gruppo monitora costantemente tali standard e adotta presidi preventivi per gestire i rischi operativi e prevenire violazioni.

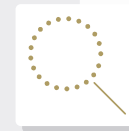
The Group constantly monitors these standards and adopts preventive measures to manage operational risks and prevent breaches.

Per consolidare la cultura etica e la conformità, Pellegrini organizza regolarmente attività di formazione su privacy e norme specifiche (D.lgs. 231/2001).

In order to consolidate the ethical culture and compliance, Pellegrini regularly organises training activities on privacy and specific regulations (It. Legislative Decree 231/2001).

L'azienda è stata premiata con il "Legalità e Profitto Award" per l'eccellenza in legalità e redditività, confermando il rispetto delle normative e la prevenzione di pratiche corruttive o anticoncorrenziali.

The company was awarded the "Legality and Profit Award" for its excellent performance in terms of both legality and profitability, recognising its compliance with the regulations and efforts to prevent bribery and anti-competition practices.



Il Gruppo ha aggiornato il suo MODELLO ORGANIZZATIVO 231, integrando nuove aree di rischio e rafforzando le procedure operative.

The Group updated its ORGANISATIONAL MODEL 231, integrating new risk areas and strengthening its operative procedures.

L'Organismo di Vigilanza, insieme alla funzione di Internal Audit, monitora l'applicazione del modello, assicurando autonomia e indipendenza nel controllo.

The Supervisory Body monitors the application of the model jointly with the Internal Audit officer, assuring the autonomy and independence of the controls.

Inoltre, la Pellegrini ha implementato un sistema di gestione anticorruzione conforme alla norma ISO 37001.

Furthermore, Pellegrini has implemented an anti-bribery management system in compliance with standard ISO 37001.

REVISIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE E ORGANIZZATIVI AZIENDALI REVIEW OF THE COMPANY'S MANAGEMENT AND ORGANISATIONAL SYSTEMS

Nel 2023, l'azienda ha riorganizzato le funzioni di controllo qualità, sicurezza e ambiente per migliorare l'efficienza e garantire gli standard di qualità e sicurezza alimentare, sempre più stringenti.

In 2023, The company reorganised its quality control, safety and environmental departments to improve efficiency and ensure increasingly stringent food quality and safety standards.

L'obiettivo a lungo termine del Gruppo è ottenere un Sistema di Gestione Integrato che certifichi automaticamente la qualità dei servizi, la sicurezza alimentare, la tutela dell'ambiente e la responsabilità sociale.

The Group's long-term goal is to achieve an Integrated Management System that automatically certifies the quality of services, food safety, environmental protection and social responsibility.

Inoltre, la Pellegrini mira a estendere la certificazione ISO 27001 a tutte le sue linee di business entro il 2030 per garantire la sicurezza informatica delle infrastrutture e dei servizi.

Furthermore, Pellegrini aims at extending the ISO 27001 Certification to all its business lines by 2030 to ensure the IT security of infrastructures and services.

La Pellegrini è sempre stata convinta che la promozione della cultura della legalità sia una grande opportunità che alimenta la reliability del servizio e il fare buona impresa.
Pellegrini has always believed that the promotion of the culture of legality is a great opportunity that supports the reliability of the service and good business practices.



3.7 RICERCA E INNOVAZIONE
RESEARCH AND INNOVATION

Per un’azienda la ricerca consiste nel dedicare persone, mezzi e risorse allo studio di soluzioni innovative finalizzate a migliorare i propri prodotti e servizi, crearne di nuovi e ottimizzare i propri processi operativi.

For a company, research consists of devoting people, means and resources to the study of innovative solutions aimed at improving its products and services, creating new ones and streamlining its operational processes.

Oggi più che mai, ricerca e innovazione sono elementi fondamentali per un’azienda che aspira a soddisfare (se non anticipare) le esigenze di un mercato in continua trasformazione ed evoluzione.

Now more than ever, research and innovation are key for a company aspiring to meeting or even anticipating the needs of a continuously transforming and evolving market.

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

OBIETTIVI 2030	2030 GOALS	STATUS AL 2023	STATUS AS AT 2023
Costituzione, responsabilità e governance del comitato scientifico dell'Accademia Pellegrini	Establishment, responsibilities and governance of the Pellegrini Academy's scientific committee	Pronti a partire	Ready to set off
100% di vending machine, fridge, locker e cleaning equipment smart monitorabili da remoto	100% of smart vending machines, fridges, lockers and cleaning equipment that can be monitored remotely	In corso: < 10%	In progress: < 10%

RISULTATI E IMPATTI GENERATI
RESULTS AND IMPACTS GENERATED

La Pellegrini investe in ricerca e innovazione: ossia nel futuro suo e in quello di tutte le realtà con cui opera.

Pellegrini invests in research and innovation: that is, in its own future as well as that of all the concerns it works with.

L'Accademia Pellegrini conferma il suo ruolo centrale di punto di riferimento per tutte le funzioni e le società del Gruppo. Ed è così che alimenta la ricerca per proporre soluzioni e innovazioni che rispondano alle esigenze della collettività.

The Pellegrini Academy's pivotal role for all the Group's departments and companies has been confirmed. And that is how it supports research to provide solutions and innovations that meet the needs of the community.

PROGETTI E INIZIATIVE
PROJECTS AND INITIATIVES

È stata consolidata la partnership con l'Università di Pavia per certificare i claim nutrizionali dei prodotti "Sceltissimi" che garantiscono equilibrio nutrizionale e assenza di sostanze nocive.

The partnership with the University of Pavia has been consolidated, to certify the nutritional claims of the "Sceltissimi" (Choiceest) products, guaranteeing that they are nutritionally balanced and contain no harmful substances.

L'Accademia Pellegrini sta lavorando alla creazione di un Osservatorio per analizzare e anticipare le evoluzioni del mercato con l'obiettivo di migliorare i servizi entro il 2030. Sono state inoltre sviluppate nuove tecnologie per la conservazione degli alimenti: packaging in atmosfera protetta, migliori vending machines.

The Pellegrini Academy is working on the creation of an Observatory to analyse and anticipate the market evolutions with the aim of improving services by 2030. Furthermore, new food preservation technologies were developed: packaging in protected atmosphere, better vending machines.

La Divisione Pulizia e Servizi Integrati ha continuato a investire in attrezzature intelligenti e a ridurre l'impatto ambientale tramite il riciclo dell'acqua utilizzata nell'operatività.

The Cleaning and Integrated Services Division continued investing in smart equipment and reducing the environmental impact by recycling the water used in its operations.



OLTRE 2 MILIONI DI EURO INVESTITI IN RICERCA E SVILUPPO, IN QUATTRO AREE PRINCIPALI:
OVER 2 MILLION EURO INVESTED IN RESEARCH AND DEVELOPMENT, IN FOUR MAIN AREAS:

- 1 SOSTENIBILITÀ
SUSTAINABILITY
- 2 ECCELLENZA OPERATIVA
OPERATIONAL EXCELLENCE
- 3 DEMATERIALIZZAZIONE E DIGITALIZZAZIONE
DEMATERIALIZATION AND DIGITALISATION
- 4 NUOVI MODELLI DI SERVIZIO
NEW SERVICE MODELS

3.8 ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
LISTENING TO AND SATISFACTION
OF CUSTOMERS

Ascoltare la voce dei clienti per ottenere informazioni fondamentali per conoscerne trend e abitudini nuove. In questo modo, valutiamo il grado di soddisfazione rispetto alle loro specifiche esigenze.

Listening to what customers have to say in order to acquire essential information, to learn about trends and new habits. In this way, we assess the degree of satisfaction with regard to their specific needs.

Il nostro principale obiettivo è investire per sviluppare sistemi di comunicazione biunivoca sempre più efficaci ed efficienti e rivolti ai nostri clienti per intercettarne i loro bisogni ancora prima che si creino.

Our main objective is to invest in developing ever more effective and efficient two-way communication systems with our customers, in order to detect their needs even before they arise.

LA SODDISFAZIONE DEI NOSTRI CLIENTI
THE SATISFACTION OF OUR CUSTOMERS

NUOVI CLIENTI ACQUISITI NEL 2023
NEW CUSTOMERS ACQUIRED IN 2023
+ 3.100

TASSO DI RETENTION
RETENTION RATE
96%



OBIETTIVI 2030	2030 GOALS	STATUS AL 2023	STATUS AS AT 2023
Sviluppare sistemi efficaci ed efficienti di comunicazione biunivoca con i clienti per intercettare i bisogni e misurare la soddisfazione	<i>Develop effective and efficient systems two-way communication systems with customers, in order to detect their needs and measure their satisfaction</i>	In corso: - Nuove acquisizioni del Gruppo: oltre 3.000 nuovi clienti acquisiti nel 2023 - Tasso di retention: 96% - Potenziamento delle indagini di Customer Satisfaction	<i>In progress:</i> New Group acquisitions: over 3,000 new customers acquired in 2023 Retention Rate: 96% Strengthening of Customer Satisfaction surveys

RISULTATI E IMPATTI GENERATI
RESULTS AND IMPACTS GENERATED

Oltre la volontà di conoscere cosa vorrebbe, oltre a quello che già gli serviamo, per noi è importante sapere cosa i clienti si aspettano da noi nel prossimo futuro, in modo da essere pronti a soddisfarlo.

Apart from the desire to know what they would like, in addition to what we already serve them, for us it is important to know what customers expect from us in the near future, in order to be ready to satisfy them.

Il Gruppo Pellegrini ha sviluppato una filosofia aziendale centrata sull'uomo, combinata con la rivoluzione digitale, per migliorare la soddisfazione del cliente e ottimizzare le risorse. L'obiettivo è di implementare sistemi di comunicazione efficaci con i clienti per intercettare i bisogni e misurare la soddisfazione, da raggiungere entro il 2030. Ogni divisione del Gruppo ha adottato strategie autonome per raggiungere questi obiettivi, con un forte focus sulla digitalizzazione.

The Pellegrini Group has developed a human-centred corporate philosophy, combined with the digital revolution, to improve customer satisfaction and streamline resources. The objective is to implement effective communication systems with customers to detect needs and measure satisfaction, to be achieved by 2030. Every Group division has adopted independent strategies to achieve these objectives, with a marked focus on digitalisation.



Nella Divisione Ristorazione sono stati potenziati i questionari di customer satisfaction e l'analisi dei dati raccolti.

The Catering Division incremented the use of customer satisfaction questionnaires and the analysis of the data collected.

Anche la Divisione Pulizia e Servizi Integrati si avvale di tecnologie avanzate per comunicare con i clienti e migliorare la tracciabilità delle attività.

The Cleaning and Integrated Services Division also makes use of cutting-edge technologies to communicate with customers and improve the traceability of activities.

La Divisione Distribuzione Automatica monitora periodicamente vari aspetti del servizio come l'affidabilità e l'assistenza tecnica.

The Vending Division periodically monitors various aspects of the service such as reliability and technical support.

La Divisione Welfare Solutions è fortemente orientata alla digitalizzazione. Nel corso dell'anno ha integrato un BOT all'interno della piattaforma per supportare gli utenti e ottimizzare la comunicazione, oltre a potenziare la mobile APP Welfare Pellegrini per gestire, oltre al buono pasto, una più vasta varietà di servizi.

The Welfare Solutions Division is strongly focused on digitalisation. During the year, it integrated a BOT within the platform to support users and streamline communications, as well as enhancing the Pellegrini Welfare mobile APP in order to manage a wider range of services, in addition to meal vouchers.

3.9 IMPEGNO PER IL TERRITORIO
COMMITMENT TO THE COMMUNITY

Sostenere il territorio e le associazioni locali significa creare legami costruttivi con la comunità, promuovendo progetti sociali concreti.
Supporting the local communities and associations means creating constructive ties with the community, promoting tangible social projects.

Crediamo che contribuire a uno sviluppo solidale e armonico della comunità e degli individui che la compongono non rappresenti solo un obiettivo da raggiungere ma piuttosto una responsabilità collettiva condivisa.

We believe that contributing to a supportive and harmonious development in solidarity with the community and the individuals it consists of is not just a goal to be achieved but rather a collective shared responsibility.

I VALORI DEL NOSTRO IMPEGNO
THE VALUES OF OUR COMMITMENT

CENE SERVITE NEL RISTORANTE
SOLIDALE RUBEN
SUPPERS SERVED IN THE RUBEN
SOLIDARITY RESTAURANT
59.168

PORZIONI DI CIBO
DONATE
DONATED
FOOD PORTIONS
+ 27.200

DONAZIONI LIBERALI
CHARITY DONATIONS
901.200,00 €

PROGETTI DI INCLUSIONE SOCIALE
SOCIAL INCLUSION PROJECTS
2



OBIETTIVI 2030	2030 GOALS	STATUS AL 2023	STATUS AS AT 2023
Piano di sviluppo della Fondazione e altre iniziative del Gruppo	Development plan of the Foundation and other Group initiatives	In corso: 100% da mantenere nel tempo	In progress: 100% to be maintained over time

RISULTATI E IMPATTI GENERATI
RESULTS AND IMPACTS GENERATED

Attraverso la **Fondazione Ernesto Pellegrini Onlus** il Gruppo Pellegrini promuove progetti che coinvolgono le comunità in una logica di affiancamento e corresponsabilità, favorendo il dialogo con le istituzioni locali per massimizzare la sinergia.

Through the Ernesto Pellegrini Onlus Foundation, the Pellegrini Group promotes projects that involve communities in a logic of flanking and co-responsibility, favouring dialogue with local institutions to maximise synergy.

FONDAZIONE ERNESTO PELLEGRINI ONLUS
ERNESTO PELLEGRINI ONLUS FOUNDATION

La Fondazione, creata nel 2013, opera per sostenere persone in difficoltà, favorendo il loro reinserimento nella società.

Conosciuta per il Ristorante Solidale Ruben, che offre la cena al prezzo di 1 euro (gratuita ai minori di 16 anni) ad oltre 15.000 persone, la Fondazione ha ultimamente osservato un aumento del "lavoro povero", con un numero crescente di lavoratori il cui reddito non basta a soddisfare i bisogni primari. Questo ha creato il "Progetto Ruben" per motivare e sostenere le persone in difficoltà, coinvolgendo volontari e promuovendo il cambiamento. Tra gli altri impegni, uno è il progetto "Ogni casa è illuminata", che offre sostegno economico e formativo a famiglie in difficoltà per ridurre i consumi energetici.

The Foundation was set up in 2013 and works to support disadvantaged people, promoting their re-integration into society.

Known for the Ruben Solidarity Restaurant, which offers dinner at the price of Euro 1 (free for children under 16) to more than 15,000 people, the Foundation has recently observed an increase in "working poor", with a growing number of workers whose income is not sufficient to meet basic needs. This has led to the creation of the "Ruben Project" to energise and support disadvantaged people, involving volunteers and promoting change. Among the various commitments, the "Ogni casa è illuminata" project (Every home is illuminated), which provides financial and training support to disadvantaged families to reduce energy consumption.





FOOD>AUT: UN PROGETTO SCIENTIFICO SU CIBO E AUTISMO

FOOD>AUT: A SCIENTIFIC PROJECT ON FOOD AND AUTISM

Il progetto FOOD>AUT, in collaborazione con l'Università di Pavia e la Fondazione Sacra Famiglia, punta a migliorare l'alimentazione di persone con lo disturbi dello spettro autistico. L'attività sta avendo successo e si espanderà a livello nazionale.

The FOOD>AUT project, in collaboration with the University of Pavia and Fondazione Sacra Famiglia, aims to improve the diet of people with autism spectrum disorders. The activity is meeting with success and will expand nationally.



WORK>AUT: INCLUSIONE, ACCESSIBILITÀ E INTEGRAZIONE CULTURALE A 360°

WORK>AUT: ALL-ROUND INCLUSION, ACCESSIBILITY AND CULTURAL INTEGRATION

Il progetto WORK>AUT punta a favorire l'inserimento lavorativo di giovani con disturbi dello spettro autistico, attraverso laboratori formativi, creando opportunità di inclusione sociale e lavorativa.

The WORK>AUT project aims to support the employment of young people with autism spectrum disorders, through training workshops, creating opportunities for social and work inclusion.

La Pellegrini collabora con **Banco Alimentare** dal 2005, donando eccedenze di cibo fresco e cotto per supportare l'attività e nello stesso tempo combattere lo spreco alimentare.

Pellegrini has been working with Banco Alimentare since 2005, donating surplus fresh and cooked food to support the business and at the same time combat food waste.



Inoltre, dal 2017 partecipa al progetto "Milano a zero sprechi" con il Comune di Milano, Assolombarda e il Politecnico di Milano, per ridistribuire giornalmente eccedenze alimentari facendo parte della catena di ristoranti aziendali con il marchio "ZeroSprechi Hub".

In addition, since 2017, it has participated in the "Zero waste Milan" project with the Milan City Council, Assolombarda and the Milan Polytechnic, to redistribute food surpluses on a daily basis by being part of a chain of company restaurants branded "ZeroSprechi Hub".



PELLEGRINI SPA

P.I. 05066690156
VIA LORENTEGGIO, 255
20152 MILANO

CSR TEAM

ACCADEMIA PELLEGRINI
ANDREA FUMAGALLI
DILETTA CAROLINA DI BELLA
GIOVANNA VITAGLIANO

CONTRIBUTO METODOLOGICO METHODOLOGICAL CONTRIBUTION

TEHA GROUP SPA

PROGETTO GRAFICO GRAPHIC DESIGN

VISUALMADE, MILANO

IMMAGINI IMAGES

ARCHIVIO PELLEGRINI

Pellegrini è a disposizione per eventuali segnalazioni
di fonti iconografiche non citate.

***Please do not hesitate to contact Pellegrini for any
uncredited images.***

La versione integrale della Relazione Annuale 2023
è scaricabile inquadrando il QR CODE:

***The integral version of the 2023 Annual Report
can be downloaded by scanning the QR CODE:***



PPO CULTURA RICERCA SOSTEGNO
LORE ACCADEMIA CAMBIAMENTO
SSIONE **RESEARCH** PELLEGRINI SOC
UNITÀ CAMBIAMENTO BENESSERE
IONE **SUSTAINABILITY** SVILUPPO S
RA TERRITORIO INNOVAZIONE PER
NTE ACCADEMIA RICERCA FILIERA R
LITÀ VALORE **SVILUPPO** CULTURA Q
SSERE ALIMENTAZIONE CAMBIAM
ONE **SALUTE** NATURA VALORE TERRI
NIBILITÀ RICERCA CAMBIAMENTO P
LUPPO INNOVAZIONE **QUALITÀ** AM
SIONE PELLEGRINI NATURA CULTUR
RTO FUTURO ACCADEMIA RICERCA
ONE **SICUREZZA** PELLEGRINI VALOR
E RICERCA NUTRIZIONE SVILUPPO