

# GLI STAKEHOLDER E IL PARAGRAFO 172

**Riteniamo che una reale comprensione delle priorità degli stakeholder del nostro Gruppo sia la chiave per assicurare il successo a lungo termine e massimizzare il valore del business.**

Questa comprensione ci permette di considerare l'impatto potenziale delle nostre decisioni su ogni gruppo di stakeholder (in conformità con il paragrafo 172 del Companies Act 2006), di comunicare efficacemente e quindi di agire in modo responsabile. Agire in modo responsabile è al centro della pratica commerciale del Gruppo, come indicato alle pagine da 41 a 47 - sezione ESG.

Attraverso le discussioni fra il Direttore e il Management senior siamo riusciti a identificare i principali stakeholder del Gruppo:

- Clienti
- Partner del marchio e fornitori
- Colleghi
- Investitori
- Comunità

Questi gruppi di stakeholder principali sono indicati nella tabella qui accanto, dove troverete anche indicato il motivo (il motivo per cui sono stati identificati come stakeholder principali) e le modalità del nostro impegno con loro. I punti salienti del 2019 mostrano il progresso raggiunto nell'anno finanziario in corso.

## Descrizione

### CLIENTI

Il Gruppo offre i suoi servizi a 24 milioni di clienti ogni settimana, in tutto il mondo.

## Perché ci impegniamo

- Ci sforziamo di fornire un servizio eccellente, qualità e capacità di scelta a ciascuno dei nostri clienti, nelle destinazioni locali più comode
- Aumentare la consapevolezza del mercato e consentire una risposta rapida alle tendenze dei clienti

### PARTNER DEL MARCHIO E FORNITORI

Siamo partner di importanti marchi come ExxonMobil, BP, Shell e Texaco, di noti marchi di alimentari e prodotti come SPAR, Woolworths, Carrefour e Louis Delhaize, e di marchi di ristorazione riconosciuti a livello mondiale come Starbucks, Burger King, Subway e KFC, nonché di forti marchi locali di ristorazione come Greggs e Pomme de Pain.

- Mantenere forti relazioni a lungo termine
- Garantire la continuità della fornitura
- Fornire ai nostri clienti un'offerta pertinente e competitiva e reagire alle tendenze in cambiamento

### COLLEGHI

Abbiamo una forza lavoro esperta, diversificata e dedicata, composta da quasi 44.000<sup>(1)</sup> colleghi che riconosciamo come risorsa chiave del nostro business.

- Abbiamo una forza lavoro diversificata, che consideriamo una risorsa fondamentale
- Desideriamo quindi sviluppare e conservare i talenti per un successo continuo del Gruppo
- Mantenere un dialogo aperto con tutti i colleghi
- È necessario conformarsi a diversi regolamenti in ciascuno dei nostri territori

### INVESTITORI

Investitori e finanziatori svolgono un ruolo importante nella nostra strategia di business e di crescita. Manteniamo relazioni strette, solidali e a lungo termine con i gruppi di stakeholder, caratterizzate da apertura, trasparenza e comprensione reciproca.

- I nostri investitori si interessano delle diverse questioni in gioco, tra cui la performance finanziaria e operativa del Gruppo, l'esecuzione strategica, i piani di investimento e l'allocazione del capitale

### COMUNITÀ

Ci impegniamo a sostenere le comunità in cui operiamo, comprese le imprese locali, i residenti e il pubblico in generale.

- Il Gruppo si impegna a operare in modo responsabile, ad avere un impatto positivo significativo e a fornire opportunità alle comunità in cui siamo inseriti

<sup>(1)</sup> Include le acquisizioni completate nell'anno e i 3.700 dipendenti che sono entrati a far parte del gruppo Herbert nel marzo 2020

<sup>(2)</sup> L'acquisizione è stata completata dopo la fine dell'anno

## Come ci impegniamo

- I nostri clienti hanno a disposizione un'ampia gamma di prodotti tra cui scegliere, grazie a un portafoglio ricco di siti e frutto di investimenti accurati. L'utilizzo dei Mystery shopper ci consente di garantire il miglior servizio ai clienti. Organizzatori e promozioni lavorano per ispirare la fedeltà dei clienti. È stata lanciata una nuova applicazione per comunicare efficacemente con i nostri clienti e per ricevere feedback.

- Ascoltiamo attentamente le preoccupazioni dei partner del marchio e dei fornitori e agiamo di conseguenza. Svolgiamo riunioni regolari sia a livello operativo che strategico e abbiamo stretto accordi chiari sul livello di servizio. Il Consiglio discute le opportunità con i nuovi partner e fornitori del marchio e sulle modalità di sviluppo di nuove relazioni

- Il nostro approccio varia a livello geografico, ma include sondaggi tra i dipendenti, incontri con i rappresentanti dei comuni, riunioni di team e l'impegno con i sindacati dei lavoratori. Sono in atto programmi di formazione per i dipendenti in modo da garantire un personale di alta qualità. Grazie a una pianificazione oculata assicuriamo il riconoscimento dei migliori talenti. Il Gruppo mira a essere un datore di lavoro di prima scelta

- Trimestralmente, il Co-CEO, Mohsin Issa, e il CFO del Gruppo presentano agli investitori resoconti e aggiornamenti ad hoc sulle novità relative alla società. Regolarmente, il CFO e il team di Investor Relations invitano gli investitori a dare il loro parere.
- Ogni anno si svolgono roadshow internazionali
- Un portale online dedicato agli investitori è costantemente aggiornato con presentazioni, rapporti finanziari, aggiornamenti commerciali e comunicati stampa, investitori cui sono inoltre dedicate e-mail e newsletter personalizzate gestite attivamente dal team di Investor Relations.

- Investiamo tempo e denaro nelle comunità locali attraverso il volontariato dei dipendenti e attraverso la EG Foundation
- Assolviamo ai nostri doveri fiscali e cerchiamo di operare in modo responsabile, minimizzando il nostro impatto sull'ambiente

## I punti salienti del 2019

- 1.200 nuovi siti per migliorare la nostra offerta ai clienti, con una continua espansione dell'offerta Foodservice
- Oltre 200 milioni di euro di spese in conto capitale per la crescita, con nuovi investimenti in strutture per i nostri clienti
- L'acquisizione di Cumberland Farms propone un'offerta di successo per la ristorazione e i caffè insieme a un riconosciuto sistema di fidelizzazione dei clienti
- Ci siamo assicurati di mantenere i nostri clienti al sicuro durante la pandemia di COVID-19 con investimenti in schermi protettivi, disinfettanti per le mani, marcature sui pavimenti dei negozi e mantenendo prezzi equi su prodotti chiave, come rotoli di carta igienica, disinfettanti per le mani e prodotti alimentari essenziali

- Rinnovo di accordi con diversi fornitori
- Un nuovo accordo con Olivers Real Food in Australia
- L'acquisizione (nel marzo 2020) di 145 ristoranti KFC nel Regno Unito e in Irlanda dal gruppo Herbert rafforza il nostro rapporto con KFC, come loro più grande franchisee in Europa

- Un aumento di 17.000 (1) dipendenti del Gruppo su base annua
- Abbiamo anche lanciato programmi di apprendistato e siamo il primo datore di lavoro a ricevere l'approvazione dall'Association of Accounting Technicians ("AAT") per la gestione del nostro programma di formazione interno.

- Completamento con successo di due operazioni di finanziamento nel 2019 a sostegno della strategia di crescita internazionale del Gruppo
- Sviluppo del team di Investor Relations e di canali di comunicazione dedicati
- Coinvolgimento attivo degli investitori nell'ambito di presentazioni svolte durante l'anno

- Copertura internazionale tra cui Disabled American Veterans, Children In Need, Swim to Fight Cancer in Benelux e The Salvation Army in Australia
- Iniziative comunitarie durante la pandemia di COVID-19 come il caffè gratuito per i lavoratori essenziali