

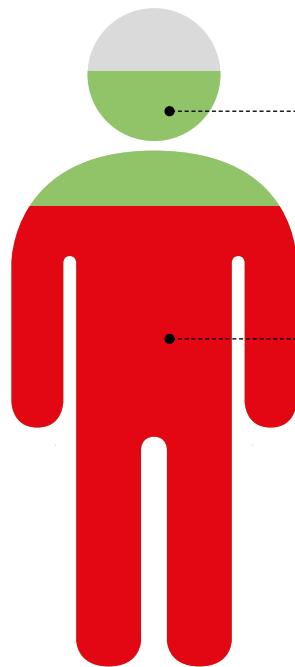
# PERSONE

I nostri collaboratori, i clienti che ogni giorno si recano nei nostri ipermercati, nonché le comunità locali con cui interagiamo: il loro benessere e la loro sicurezza rappresentano la nostra priorità principale.

## Le nostre persone

**4.793**

collaboratori totali  
al **31 dicembre 2024**



**93%**

impiegato con  
contratto a tempo  
indeterminato

Del totale complessivo  
dei collaboratori,

**70%**

è costituito da **donne**

**912**

collaboratori  
**assunti nel 2024**



## La composizione e selezione del personale

I nostri collaboratori sono il cuore pulsante della nostra attività e, per questo motivo, valorizziamo rapporti lavorativi stabili e diretti. Infatti, dei 4.793 collaboratori del Gruppo (di cui 4.740 relativi a Bennet S.p.A. e 53 a Gallerie Commerciali Bennet S.p.A.), il 93% ha un contratto a tempo indeterminato; con lo stesso criterio, non ricorriamo a contratti di somministrazioni nelle nostre filiali. L'uso di appalti e terziarizzazioni si verifica solo in situazioni in cui sono richieste competenze tecniche e professionali non gestibili internamente<sup>1</sup>.

Allo stesso tempo, **valorizziamo la flessibilità e l'equilibrio vita privata - lavoro**, come dimostra la **percentuale significativa di collaboratori in part-time, pari al 58% del totale**.

L'intero personale attivo è coperto da contrattazione collettiva nazionale, garantendo condizioni contrattuali adeguate e rispettose.

## Equilibrio vita privata e lavoro



**“**Un altro aspetto cruciale per il Gruppo è la diversità del proprio capitale umano. Le donne, in particolare, compongono il 70% della popolazione aziendale, mentre i più giovani – con età inferiore ai 30 anni – rappresentano il 25% del totale. A tutela della diversità, i Codici Etici di Bennet e Gallerie bandiscono qualunque forma di discriminazione di età, genere, orientamento sessuale, etnia, o di altro tipo. **”**

<sup>1</sup>Al 31 dicembre 2024, non risultano lavoratori non dipendenti il cui lavoro è controllato dall'Azienda.

Nel processo di selezione attribuiamo grande importanza alla determinazione e alla dedizione del candidato, nonché alla connessione con il territorio in cui operiamo. La ricerca di personale per le vendite è delegata a responsabili locali, mentre le posizioni professionali e dirigenziali sono gestite a livello centrale. Per la selezione di determinate figure specifiche, adottiamo sistemi di valutazione dei candidati che ci permettono di identificare e misurare con maggiore accuratezza le competenze richieste.

La professionalità e la competenza sono essenziali in tutti i reparti e in tutte le mansioni e, a chi lavora con noi, sono garantiti ampi spazi per svilupparle, fin da subito. Le persone neoassunte vengono formate internamente, sia a livello teorico, sia mediante un affiancamento on the job. Questa strategia ci ha consentito, nel corso degli anni, di valutare e valorizzare coloro che hanno più talento facendoli crescere all'interno dell'azienda, affidando loro ruoli di sempre maggiore responsabilità.

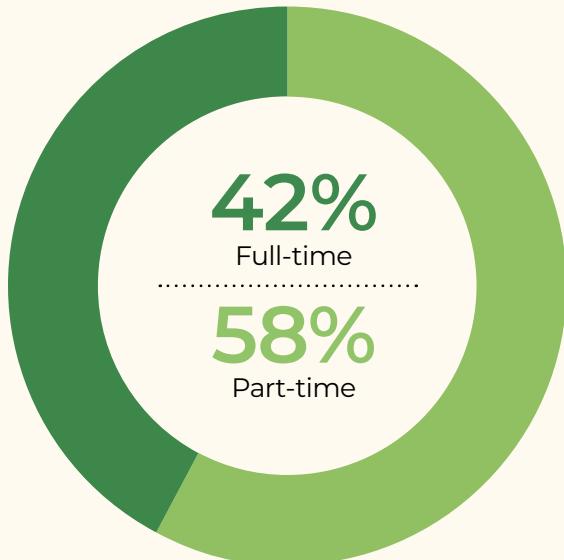
Oltre all'inserimento di risorse provenienti dall'esterno e con esperienze pregresse, **il Gruppo si impegna a valorizzare percorsi di crescita professionale interni.**

**“A tal fine, abbiamo implementato un sistema di job posting interno, che consente ai collaboratori dei negozi di candidarsi per posizioni vacanti in sede, favorendo così lo sviluppo di competenze trasversali.”**



## GRUPPO

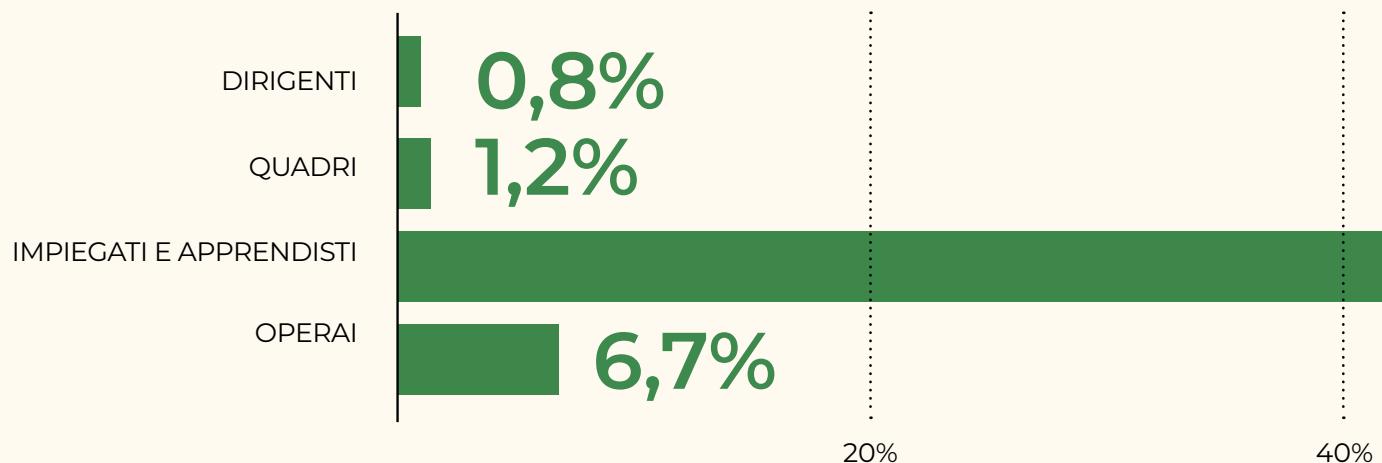
### Personale per tipologia di impiego



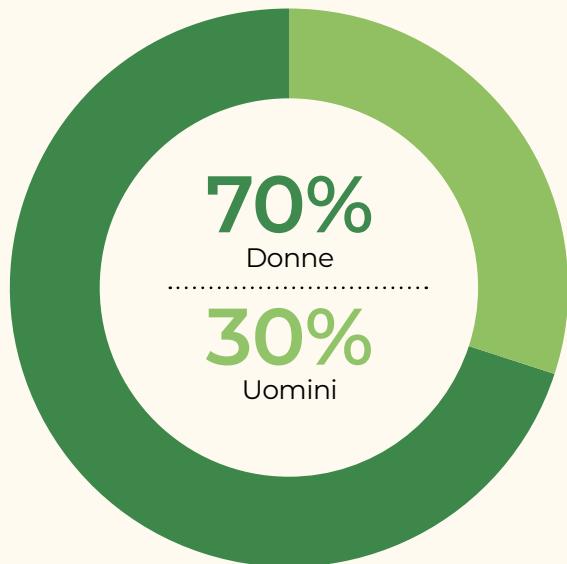
### Personale per contratto



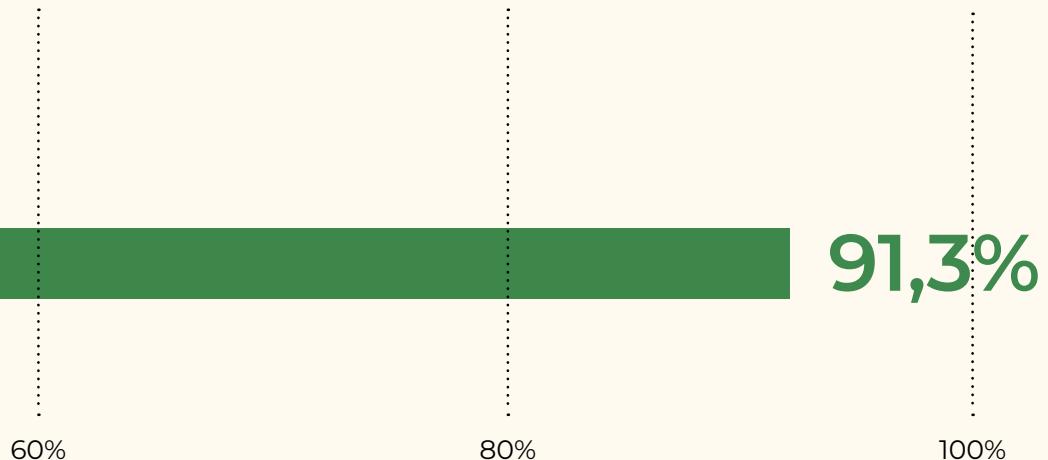
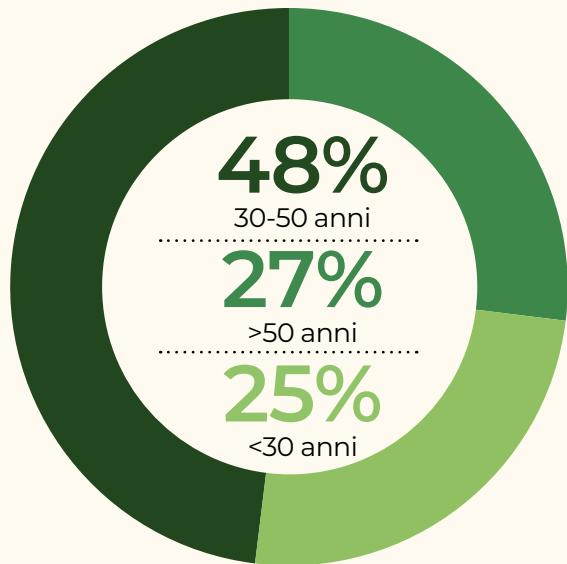
### Personale per qualifica



**Personale  
per genere**



**Personale  
per età**



## Formare per crescere

2024	GRUPPO	BENNET	GALLERIE
ORE EROGATE	<b>35.676</b>	<b>33.463</b>	<b>2.213</b>
ORE PER DIPENDENTE (medie)	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>41,0</b>

Ogni anno, procediamo a elaborare il nostro piano formativo per accrescere ulteriormente la professionalità delle nostre squadre, definendo i contenuti in base alle specifiche esigenze e richieste avanzate delle diverse funzioni.

**15,6%**  
INCREMENTO DI ORE  
**2024 vs 2023**

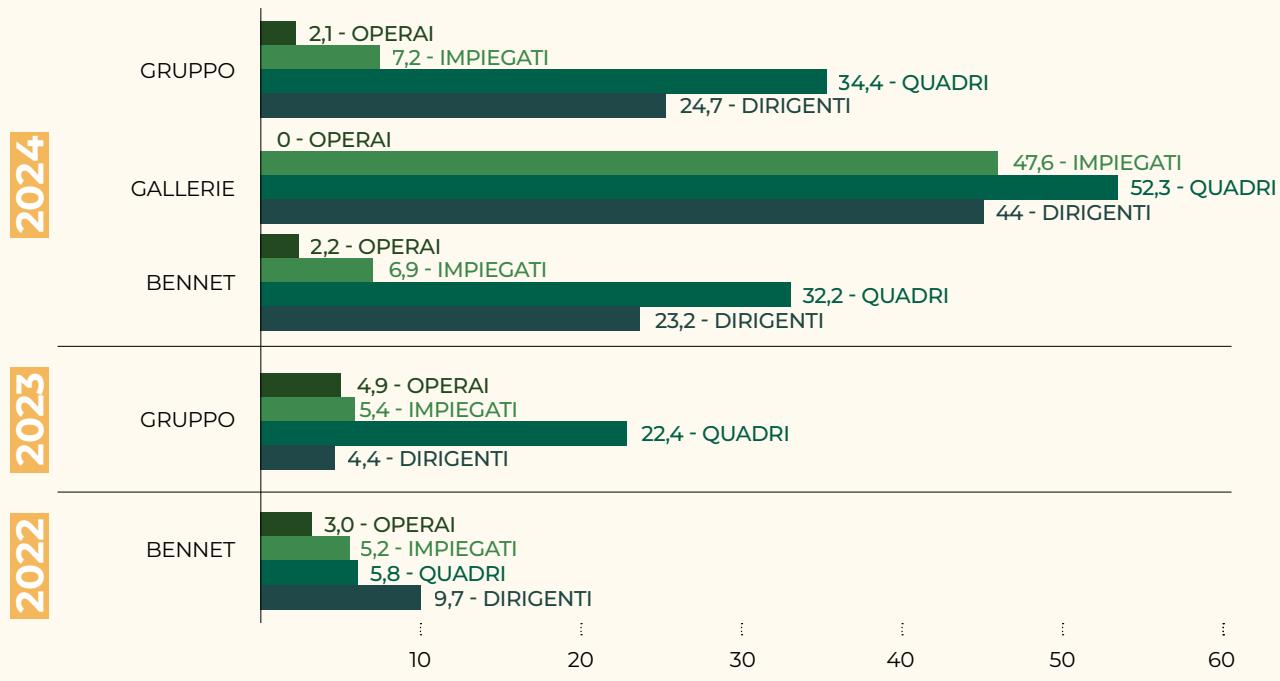
*Rispetto al 2023, si è verificato un aumento delle ore totali di formazione del Gruppo (15,6%), legato ad un incremento delle ore erogate ai dipendenti di Gallerie.*

Le dinamiche lavorative subentrate a partire dal 2020 hanno determinato un'evoluzione dell'offerta e delle modalità formative.

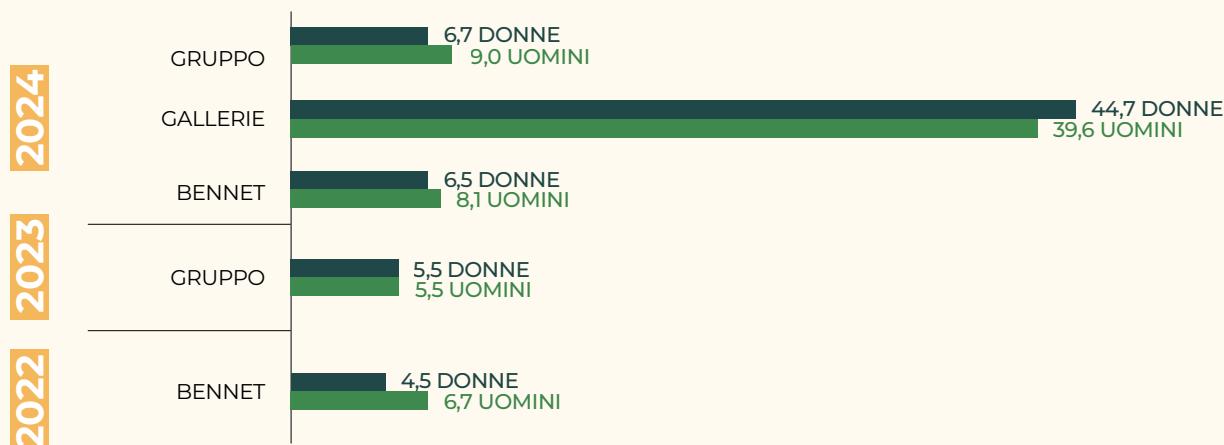
*Alla formazione "tradizionale", imprescindibile per alcuni mestieri, si integra la formazione da remoto, gestita dal Learning Management System (LMS), una piattaforma per l'erogazione in modalità sincrona o asincrona, per la misurazione e per la gestione dei programmi di corsi online.*

È proseguito, anche durante il 2024, il processo di formazione sulla piattaforma Skilla, che ha interessato un totale di **5.041 interazioni**, intesi come collegamenti alla piattaforma stessa da parte di un individuo, per usufruire di un corso. L'offerta spazia da corsi relativi a cybersecurity e privacy, a corsi per il benessere personale e organizzativo e la comunicazione interpersonale, con l'obiettivo di fornire contenuti per lo sviluppo professionale. La formazione è supportata da un processo di valutazione e da un'attività mirata a rafforzare le competenze dei nostri collaboratori.

## Ore medie di formazione per categoria professionale



## Ore medie di formazione per genere



## Welfare e benefit

Prendersi cura delle nostre persone e garantire un ambiente di lavoro sicuro è sempre stato uno dei nostri obiettivi principali. Tutto il personale beneficia **di un'assicurazione sanitaria integrativa, assistenza fiscale e supporto gratuito per pratiche amministrative**, come la compilazione del modello 730 e la richiesta di assegni familiari e permessi secondo la legge 104/92 (assistenza a familiari).

Da quasi dieci anni, tutti i nostri collaboratori hanno accesso a un programma di offerte vantaggiose. Le convenzioni sono selezionate dai colleghi dell'ufficio Risorse Umane, seguendo criteri di convenienza e disponibilità del servizio nelle aree di nostra competenza. Stipuliamo anche accordi locali con strutture ed enti utili e facilmente accessibili sul territorio. I collaboratori possono usufruire di una vasta gamma di servizi, che spaziano dalla salute (es. fitness, palestra, dentista) all'acquisto di auto e accessori per la casa, fino a offerte per il tempo libero e convenzioni per il risparmio energetico.

Inoltre, abbiamo una newsletter interna che, con cadenza mensile, tiene informati i collaboratori della sede e tutti i responsabili sul territorio riguardo all'evoluzione dei progetti strategici, alle nuove iniziative e all'andamento economico dell'azienda.



## Le attività formative del 2024

### “Corso “Le emozioni in cassa”

*In un'epoca in cui le emozioni rivestono un ruolo sempre più cruciale, la relazione con il cliente assume una nuova dimensione, specialmente nei punti di contatto diretti come la cassa e il banco assistenza clienti. Questi spazi non sono più semplici luoghi di transito, ma si sono trasformati in aree strategiche dove si gioca una parte significativa dell'esperienza del cliente.*

Nel 2024 è stato organizzato, nuovamente, il corso intitolato **“Le emozioni in cassa”**, replicando il successo dell'edizione precedente del 2023.

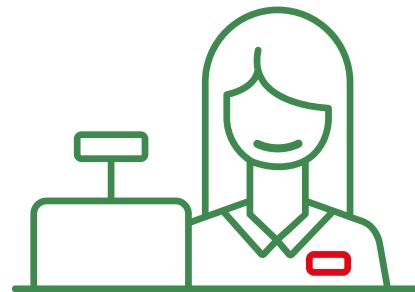
Questo corso ha offerto **l'opportunità di ridisegnare positivamente il ruolo del personale di cassa e assistenza**, valorizzandone la professionalità e contribuendo a una maggiore soddisfazione del consumatore.

Sviluppato in modalità e-learning, il percorso si propone di trasmettere competenze emotive e comunicative, fornendo ai partecipanti le conoscenze necessarie per comprendere e gestire efficacemente le emozioni durante ogni interazione.

Il corso non si è limitato a insegnare come rispondere a una lamentela o gestire un reclamo, ma ha mirato a sviluppare

una sensibilità e una capacità di ascolto che consentano di anticipare e prevenire situazioni di disagio.

Attraverso una serie di moduli interattivi, i partecipanti hanno appreso a riconoscere i segnali emotivi dei clienti, a stabilire connessioni positive e a trasformare ogni scambio in un'opportunità.



## La collaborazione con l'Università dei Sapori: i progetti Formaggi e Salumi

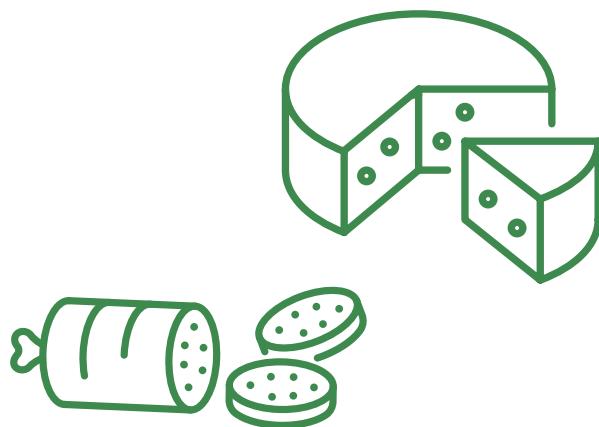
**“Nel 2024 abbiamo collaborato nuovamente con l'Università dei Sapori di Perugia, sviluppando due nuovi progetti formativi: uno dedicato ai formaggi e l'altro ai salumi, con l'obiettivo di migliorare le competenze dei partecipanti in questi ambiti gastronomici.”**

Il corso sui formaggi, della durata di otto ore, ha inizialmente approfondito la conoscenza merceologica, esaminando ingredienti, tecniche di lavorazione, classificazione e denominazioni di origine, difetti comuni e domande frequenti dei clienti.

Successivamente, i partecipanti hanno appreso come lavorare i formaggi per ridurre scarti e sfridi, partecipando a degustazioni con analisi sensoriale e a una visita guidata a un reparto formaggi, per studiare la presentazione e l'offerta commerciale.

Parallelamente, il corso sui salumi ha trattato il disosso del prosciutto crudo per ottimizzare la resa del prodotto, includendo dimostrazioni pratiche e sessioni di esercitazione individuale. Anche in questo caso, sono state organizzate degustazioni con analisi sensoriale, con focus specifici su prosciutti cotti, mortadelle, salami e bresaole.

Entrambi i progetti hanno combinato teoria e pratica, con l'obiettivo di fornire una formazione completa che ha permesso ai partecipanti di **valorizzare al meglio i prodotti e di affinare le tecniche di lavorazione e presentazione**, essenziali per chi opera nel settore alimentare di qualità.



# Performance Management

“

*Il Gruppo negli ultimi due anni si è posto l'obiettivo di sviluppare un processo di Performance Management che coinvolga progressivamente diverse aree aziendali, sia di Gallerie sia di Bennet.*

”

Abbiamo quindi **attivato un sistema di feedback** che coinvolge i manager e i collaboratori per identificare le **Competenze Trasversali e di Mestiere**, importanti per garantire la crescita professionale ai singoli e all'organizzazione.

Stiamo quindi lavorando per misurare il livello di competenza di ogni persona rispetto al proprio ruolo, dando successivamente un feedback a ciascuno con l'obiettivo di supportarne lo sviluppo e la crescita attraverso la formazione.

Questo sistema ci permetterà di avere un quadro chiaro delle competenze e di pianificare lo sviluppo delle più deboli, garantendo opportunità di crescita professionale a tutti.

Il progetto si articola in due stream principali: la cultura del feedback e i feedback meeting. Il primo si concentra su un percorso di sensibilizzazione e sviluppo delle competenze nel dare e ricevere feedback in ambito lavorativo.

Il secondo prevede l'implementazione di un incontro annuale per la valutazione delle competenze e la definizione degli obiettivi di sviluppo tra manager e collaboratore.

Successivo passaggio sarà il Bottom-Up Feedback per i Manager il sistema di raccolta strutturata del **feedback dei Collaboratori** verso i Manager, il feedback è **incentrato sulle competenze manageriali** espresse ed osservate nel lavoro quotidiano dei responsabili, **senza finalità valutative**, ma con lo scopo di raccogliere osservazioni utili ad aiutarli nel percorso di miglioramento continuo.



## Interazione con le scuole

Manteniamo un forte legame con le scuole, che ci consente di attivare tirocini curricolari PCTO (ex alternanza scuola-lavoro) presso la nostra sede amministrativa. Progettiamo percorsi formativi mirati a orientare gli studenti dell'ultimo triennio delle scuole superiori, che per alcune settimane si immergono nella nostra attività quotidiana e condividono i nostri valori. Nei punti vendita, questo tipo di formazione coinvolge principalmente le scuole professionali, in particolare gli istituti alberghieri. Gli studenti hanno l'opportunità di avvicinarsi al mondo del lavoro nei nostri reparti di pasticceria, gastronomia e panetteria. Inoltre, presso gli uffici della sede, offriamo tirocini extracurricolari per neodiplomati e neolaureati.



*Nel mese di maggio 2024, l'ipermercato Bennet di Belforte Monferrato ha ospitato per due mattine le classi quarte e quinte della scuola primaria Giovanni Paolo II dell'Istituto Comprensivo Sandro Pertini di Ovada (AL). Per oltre cinquanta partecipanti, suddivisi in gruppi, si è trattato di un'opportunità unica di contatto diretto con il mondo della grande distribuzione, superando la consueta customer experience familiare. La visita si è focalizzata in particolare sui reparti di produzione, lavorazione e trasformazione alimentare. I giovani studenti e studentesse sono stati accompagnati dal direttore provinciale, mentre agli ispettori e ai capi reparto è stato assegnato il compito di illustrare i dettagli professionali, coinvolgendo attivamente i partecipanti e rispondendo alle numerose curiosità emerse durante le visite. Questo evento rappresenta un ulteriore passo nel complesso delle iniziative di employer branding e talent acquisition di Bennet.*





“

*Nel mese di ottobre 2024, il nostro Ufficio Selezione ha fatto tappa a Rho Fiera per partecipare a Expotraining, il più importante evento fieristico riservato al mondo della scuola, professionisti e agli imprenditori, nato con l'intento di favorire le relazioni tra gli ecosistemi dell'educazione, del lavoro, della formazione e della salute e sicurezza. Questa manifestazione ha visto Bennet condividere il palcoscenico con i principali protagonisti della formazione di alto livello, interagendo con migliaia di studenti che si affacciavano per la prima volta al mondo dell'impresa. Al centro degli incontri con i giovani, le opportunità di sviluppo professionale nel settore della grande distribuzione.*

”



“

*Abbiamo anche partecipato a Young Orienta il Tuo Futuro, un evento che si è svolto presso Lario Fiere ad Erba (CO) e che ha ricevuto il patrocinio della Regione Lombardia, registrando ben ventottomila visitatori. Durante questa manifestazione, Bennet ha tenuto due conferenze dedicate alla costruzione del profilo professionale digitale, rivolte agli studenti dell'ultimo anno delle scuole superiori. Inoltre, ha accolto al proprio stand numerosi clienti abituali delle filiali presenti sul territorio.*

”

## La salute e la sicurezza al centro

Nel rispetto del D. Lgs. 81/2008, il nostro Gruppo è impegnato a valutare tutti i rischi rilevabili presenti nelle attività svolte, ad individuare le relative misure di prevenzione e protezione, a rispettare, a far rispettare e a promuovere la tutela della salute, della sicurezza e dell'igiene sul lavoro. Le norme, le procedure e le iniziative in materia sono volte alla tutela dell'intero capitale umano aziendale.

Come Gruppo abbiamo implementato una Politica per la Salute e Sicurezza sul lavoro, che sintetizza i principali punti di attenzione in questo ambito. L'efficacia di tale documento è valutata mediante il continuo monitoraggio dei dati relativi agli infortuni e alle malattie professionali e non professionali. Attraverso sopralluoghi e ispezioni dei luoghi di lavoro, a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), siamo in grado di verificare le condizioni presenti e le misure applicate; a ciò si uniscono la redazione di periodiche liste di controllo, le consultazioni dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), le interviste ai lavoratori e le riunioni con i gruppi di studio del SPP. Infine, ci avvaliamo della collaborazione di enti e istituti di consulenza esterna specializzata, che svolgono anch'essi audit presso i siti, in accordo con l'Organismo di Vigilanza.

Per identificare i rischi, i criteri di valutazione si basano su quanto riportato in letteratura, riconoscendo tre possibili tipologie di rischio.

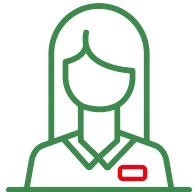
## 3 Tipologie di rischio:



**RISCHI COMUNI A TUTTI  
I LAVORI INSERITI  
IN UNA REALTÀ LAVORATIVA**



**RISCHI LEGATI  
ALLA STRUTTURA  
E IMPIANTI GENERALI**



**RISCHI LEGATI  
ALLA SINGOLA MANSIONE  
LAVORATIVA**

Le attività lavorative sono guidate dal principio di minimizzazione dei rischi per i lavoratori e per l'ambiente. Di conseguenza, sono state identificate misure di prevenzione e protezione di natura organizzativa, sanitaria, strutturale e impiantistica. L'efficacia di queste misure viene costantemente monitorata per attuare interventi concreti volti a migliorare i livelli di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. L'ordine di priorità nell'attuazione degli interventi, oltre a rispettare le normative vigenti, considera anche l'entità del rischio valutato.

Il coinvolgimento dei lavoratori nelle decisioni riguardanti la salute e la sicurezza avviene attraverso momenti formali, come riunioni, simulazioni di gestione delle emergenze e comitati, convocati periodicamente in base alle necessità, oltre a momenti informali di confronto diretto con i superiori. In queste occasioni emergono sempre spunti significativi per il miglioramento. I risultati delle misure attuate vengono analizzati regolarmente per consentire interventi concreti, se necessario.

Le modalità attraverso cui i lavoratori devono allontanarsi da situazioni di potenziale pericolo sono delineate nella documentazione aziendale, inclusi il Manuale per la Sicurezza (distribuito a tutti i lavoratori), i Piani di Gestione delle Emergenze, i programmi formativi specifici, le circolari e le procedure relative alla gestione dei rischi.

**“È nostro impegno mantenere costantemente aggiornate le attrezzature e fornire un'adeguata formazione e informazione ai nostri collaboratori, in merito ai rischi derivanti dalle attività lavorative. La formazione, qualunque sia la modalità adottata, coinvolge tutti i collaboratori e viene erogata nel rispetto dell'Accordo Stato-Regioni. In particolare, nel 2024 abbiamo continuato a organizzare corsi sulle misure antincendio e di primo soccorso.”**



Per la prima volta nel 2024, è stata realizzata una formazione massiva sui preposti nelle Gallerie, mentre per Bennet la formazione è stata regolare. È stato effettuato un investimento formativo in antincendio e primo soccorso, continuando il trend dell'anno precedente. **Sono stati organizzati circa più di 100 eventi formativi, con numerosi progetti.**

In tema di formazione aggiuntiva specialistica, particolare attenzione è stata rivolta alle attività di addestramento degli addetti alla movimentazione delle merci con utilizzo di mezzi di sollevamento e trasporto e, più in generale, delle macchine, delle attrezzature e degli utensili utilizzati nello svolgimento delle mansioni.

Per mitigare ulteriormente il rischio di infortuni legati a questi macchinari, abbiamo ridotto anche il loro peso e la loro velocità. Abbiamo continuato con l'attività formativa nel mondo della sicurezza, con particolare attenzione agli utensili da taglio, che rappresentano la principale causa di infortuni.



*Il tasso di frequenza degli infortuni  
risulta essere 15,33 contro i 13,84 del 2023.  
Tra le principali cause di infortunio si annoverano  
tagli, urti, abrasioni, schiacciamenti e scivolamenti.  
Tra i collaboratori di Gallerie Commerciali  
Bennet S.p.A., invece, non si registrano  
incidenti nel 2024.*



---

SICUREZZA SUL LAVORO

**2024**

---

PRESSO I SITI BENNET S.P.A.

---

INFORTUNI **114**

**0** CON GRAVI  
CONSEGUENZE<sup>2</sup>

## La piattaforma Safety

Nell'ambito della gestione delle procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria utilizziamo la piattaforma Safety di Zucchetti. Questo sistema combinato di software e hardware offre una panoramica completa delle informazioni relative ai dipendenti delle aziende che operano nei nostri punti vendita, in modo da poter monitorare i loro requisiti e assicurare la massima sicurezza.



<sup>2</sup>Un infortunio è considerato di gravi conseguenze qualora la prognosi superi i 180 giorni.

# I nostri clienti

---

Soddisfare, attraverso prodotti e servizi di qualità, i bisogni di ciascuno dei nostri clienti è la nostra mission, così come la cura e il consolidamento di relazioni soddisfacenti e di lunga durata sono il punto di forza della nostra azienda. Questo è possibile attraverso

l'accoglienza e l'ascolto delle persone. Nei nostri punti vendita, al drive, attraverso le interazioni con il servizio clienti, l'App e i nostri social possiamo cogliere le nuove tendenze e l'evoluzione della società e anticiparne i bisogni.

“

***Nel 2024 più di 1 milione e 200 clienti hanno regolarmente effettuato la spesa nei nostri negozi o sul sito web utilizzando la carta fedeltà Bennet Club.***

”



## La cura del cliente: i canali di comunicazione

*Ogni giorno i nostri punti vendita si presentano accoglienti, ordinati, riforniti di prodotti di qualità selezionati scrupolosamente. Il nostro staff fornisce un servizio attento e professionale. Nella nostra sede di Montano Lucino, le collaboratrici del call center garantiscono un'immediata ed accurata assistenza post-vendita, frutto della cooperazione con numerose divisioni: l'ufficio Assicurazione Qualità, l'ufficio Commerciale, l'ufficio Legale, l'ufficio Marketing e il personale di punto vendita. Il nostro servizio clienti, attivo dal 2002, offre assistenza attraverso vari canali: il numero verde (attivo dal lunedì alla domenica 9.00 – 21.00), il form disponibile sul sito web, la mail diretta, i social network di proprietà.*

Nel corso del 2024, il servizio clienti ha gestito 39.175 segnalazioni. Circa il 60% delle segnalazioni avviene attraverso chiamata telefonica, il resto attraverso mail e il form sul sito Bennet.

Queste segnalazioni ci permettono di verificare la qualità del servizio, di migliorare le performance e, laddove richiesto, rivalutare le nostre procedure per garantire prestazioni più appropriate.

Tutte le comunicazioni sono improntate alla trasparenza, alla correttezza e alla semplicità. Questi criteri definiscono la nostra strategia.



## Bennet Social

Le nostre piattaforme social media propongono contenuti modulati per far crescere **brand awareness ed engagement degli utenti**. Le nostre interazioni, sia su Facebook che su Instagram, non hanno solo l'obiettivo di stimolare i follower, proponendo "consigli" per gli acquisti con un tono di voce leggero e divertente, ma sono anche una preziosa forma di dialogo, scambio di opinioni e raccolta di suggerimenti.



FOLLOWER  
**+4%**  
SU FACEBOOK

Nell'ultimo anno, abbiamo implementato diverse attività e novità sui nostri canali. Su Facebook, abbiamo registrato un **aumento del 4% dei follower** grazie a una nuova gestione del canale. Le interazioni totali sono cresciute, grazie a un approccio ironico e vicino all'utente. Instagram, invece si è trasformato in un ponte tra il mondo social e l'universo Bennet.

	2022	2023	2024	
SOCIAL NETWORK	Interazioni complessive (FB, IG, X, LIN, YT)	<b>99.182</b>	<b>251.123</b>	<b>277.351</b>
	Interazioni complessive (LIN)	<b>30.733</b>	<b>710</b>	<b>17.777</b>
	Fanbase complessiva (FB, IG, X, LIN, YT)	<b>216.110</b>	<b>238.311</b>	<b>239.158</b>
	Fanbase (LIN)	<b>41.076</b>	<b>43.864</b>	<b>45.292</b>
SOCIAL LISTENING	Sentiment commenti - Positivo	<b>77,3%</b>	<b>30,0%</b>	<b>31,7%</b>
	Sentiment commenti - Neutrale	<b>10,5%</b>	<b>65,0%</b>	<b>64,1%</b>

## Tik Tok: il social sempre di più al passo con i tempi



Il 2024 ha visto un cambio di strategia e di gestione di Tik Tok che ha portato a risultati positivi grazie anche all'inserimento di contenuti incentrati sui nostri collaboratori.

## Innovazione al servizio del cliente

“

### **Il sito web: per una customer experience più evoluta**

*Il sito web di Bennet è stato progettato e sviluppato seguendo tre principi fondamentali: facilità d'uso, rapidità e qualità dei servizi offerti, assicurando agli utenti un'esperienza coinvolgente e ricca di valore. Il portale mira ad attrarre un numero maggiore di clienti rispetto al solo punto vendita fisico, grazie a una maggiore scalabilità e all'introduzione di funzionalità innovative, sia in termini di user experience che di design visivo. Inoltre, è disponibile l'App bennet, utilizzabile in qualsiasi momento tramite smartphone.*

”

All'interno del sito e dell'App, durante la pianificazione della spesa, gli utenti possono interagire con i volantini digitali, che hanno recentemente sostituito in modo significativo quelli cartacei, in un'ottica di sostenibilità ambientale e risparmio.

## Accessibilità digitale di bennet.com

Nella Convenzione sui Diritti Umani del 2006, le Nazioni Unite definiscono come un diritto umano fondamentale l'accesso libero all'informazione e alla comunicazione, includendo anche Internet. Nell'era digitale, Internet e i media rappresentano strumenti per superare le barriere comunicative che molte persone incontrano quotidianamente.

È in quest'ottica che abbiamo reso accessibili tutte le funzionalità e le informazioni presenti sul nostro sito web a tutti i visitatori, indipendentemente dalle loro difficoltà visive, cognitive o di altra natura. Il software installato prevede funzioni che permettono la regolamentazione dei caratteri, del contrasto, fino alla lettura ad alta voce. Questo progetto mira a rendere il sito e l'App accessibili a categorie come non vedenti, persone con disabilità e daltonici.

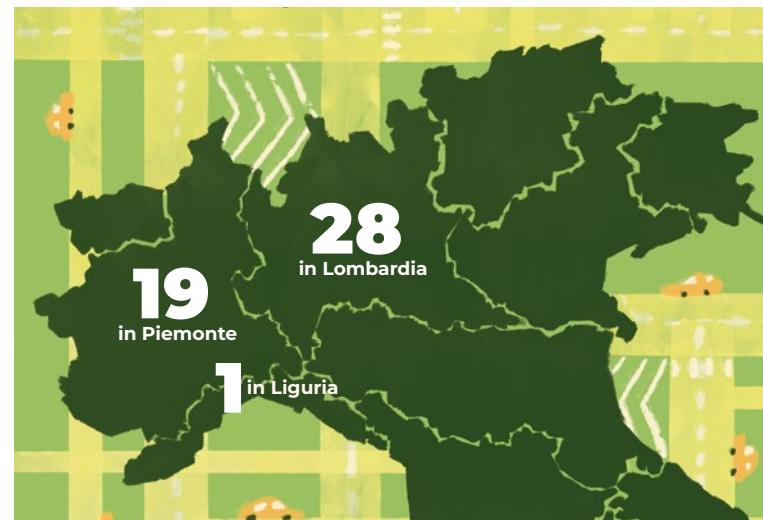
Inoltre, quest'anno è stato introdotto il concetto di “accessibilità by design”, che implica che ogni volta che si progetta o si aggiorna un componente, si presta particolare attenzione all'accessibilità.

## La spesa online

### Bennetdrive

Bennetdrive è il nostro servizio di spesa veloce (clicca e ritira), che permette di ritirare in un punto vendita prescelto la propria spesa fatta online, senza la necessità di scendere dall'auto. Ideato per rispondere ai principi di comodità, velocità e qualità, vuole incontrare le esigenze della clientela per agevolarla nella propria quotidianità. Il servizio comprende un assortimento di oltre 25.000 prodotti, tra alimentari e non, in costante aggiornamento per ampiezza e profondità di gamma delle categorie, a testimonianza della grande attenzione per l'esperienza di acquisto dei nostri clienti. Anche per bennetdrive sono valide le stesse promozioni presenti nei punti vendita fisici. La presentazione dei prodotti è strutturata con schede dettagliate, che includono anche le informazioni obbligatorie per legge. Il processo di preparazione della spesa è affidato a una squadra di "picker", che preleva gli alimenti con la massima cura, scegliendo esclusivamente i prodotti con le date di scadenza più lontane. Questi vengono poi conservati nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e della catena del freddo.

La gestione del servizio è amministrata da un software che permette una programmazione accurata della rotazione dei "picker" in funzione della domanda. In questo modo, la forza lavoro viene tarata sulla base degli ordini e i singoli collaboratori possono beneficiare di una ripartizione del carico, garantendo una maggiore cura e una migliore conservazione dei prodotti.



### bennet a casa

Il servizio di consegna della spesa a domicilio bennet a casa, accessibile da sito e App, è attivo nelle provincie di Lodi e Pavia e offre lo stesso assortimento di bennetdrive.

# La nostra comunità

---

Anche nel 2024, ci siamo attivati su più fronti per sostenere e valorizzare le comunità locali.



**Abbiamo supportato progetti di ricerca scientifica focalizzati sulla salute e sulla prevenzione, collaborando con fondazioni, associazioni e centri di ricerca di eccellenza.**



**Attraverso la gestione e la riduzione delle eccedenze alimentari, abbiamo trasformato ciò che era considerato rifiuto in una risorsa, generando un impatto positivo e misurabile nell'ambito dell'economia circolare.**



**Come sponsor tecnici, abbiamo sostenuto attività culturali che si svolgono nei nostri territori**

Il nostro sostegno si manifesta non solo attraverso donazioni dirette e sponsorizzazioni tecniche, ma anche grazie al coinvolgimento dei clienti nel programma di fidelizzazione e a iniziative commerciali specifiche con un impatto sociale diretto.

Tutte le nostre azioni di liberalità, iniziative sociali e sponsorizzazioni seguono linee guida precise, con accordi vincolati all'accettazione del nostro Codice Etico e dei principi del nostro Modello Organizzativo aziendale.

## Carta Dedicata a Te



Abbiamo aderito all'iniziativa del governo "Dedicata a Te", misura a sostegno delle famiglie in difficoltà, che offre loro la possibilità di accedere a beni di prima necessità a condizioni agevolate. Bennet, in particolare, ha erogato a tutti i clienti destinatari della Carta Dedicata a Te un buono pari al 15% della spesa.

## SOS Spesa

Abbiamo riproposto anche nel 2024 le iniziative commerciali di contenimento dei prezzi. Il nostro obiettivo è stato quello di farci carico, fin dove possibile, degli aumenti dei costi dei prodotti, cercando di rallentare il loro passaggio ai clienti. Da agosto fino a dicembre, abbiamo aderito al "trimestre anti-inflazione" promosso dal Governo, ribassando i prezzi di centinaia di beni di prima necessità a marchio Bennet, attraverso l'iniziativa "SOS Spesa", disponibile nei negozi fisici e online.

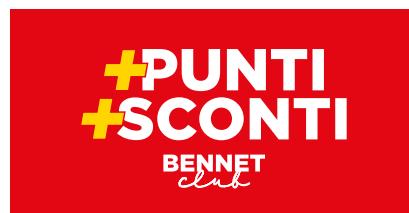


## Progetto Over 65

Questo progetto prevede che, presso i Punti vendita di Pontedassio, Albano Sant'Alessandro, Milano Viale Corsica e Monza tutti i clienti con età pari o superiore ai 65 anni e in possesso di Bennet Club, registrati presso il banco accoglienza, possano ricevere un buono sconto del 5% sulla spesa.

## +Punti +Sconti

Anche il nostro programma fedeltà ha contribuito in maniera significativa a garantire convenienza ai nostri clienti, permettendo di trasformare i punti raccolti in buoni sconto per la spesa, in modo semplice e veloce, in tutti i touch point Bennet ipermercato, sito [bennet.com](http://bennet.com) e App.



## Per la ricerca scientifica

### Le "Arance Rosse per la Ricerca" di AIRC

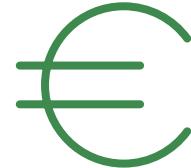
Anche nel 2024 abbiamo sostenuto AIRC nella campagna "Arance rosse per la Ricerca": in tutti i nostri punti vendita, a fronte dell'acquisto di una reticella di arance rosse italiane, AIRC ha ricevuto una donazione di 50 centesimi. Nel mese di febbraio, in sole due settimane, sono state vendute più di 52.000 confezioni di arance rosse donando più di 26.000 euro. Ulteriori attività a sostegno di AIRC si sono svolte in 9 tra ipermercati e Gallerie.



**+26.000**  
DONATI

## Fondazione Umberto Veronesi

Nel 2024, tramite la Raccolta Punti sono stati donati a Fondazione Umberto Veronesi più di 35.000 euro a sostegno della ricerca sui tumori femminili. Veronesi finanzia il lavoro dei migliori ricercatori impegnati a trovare soluzioni di cura sempre più efficaci. Le donazioni ricevute sono state destinate a finanziare per un anno il lavoro della dott.ssa Virginia Pontecorvi. L'obiettivo della sua ricerca è sviluppare nuovi derivati da farmaci già noti, al fine di valutarne l'efficacia nel trattamento di una specifica tipologia di cancro al seno. La collaborazione con Fondazione Umberto Veronesi si sostanzia anche attraverso la campagna "Le Noci per la Ricerca" e "I Limoni per la Ricerca".



**+35.000**  
DONATI

## LILT Campagna Nastro Rosa

Nel 2024, abbiamo aderito alla campagna di LILT per la lotta al tumore al seno. LILT è tra le principali promotrici italiane della Campagna Nastro Rosa. Ogni anno, l'associazione promuove la prevenzione nella lotta contro il tumore al seno attraverso visite ed esami di prevenzione oncologica. Nel mese di ottobre abbiamo messo in vendita, presso tutti i nostri ipermercati, il cavolfiore della Piana del Sele, consapevoli che un'alimentazione corretta, insieme ad attività fisica e regolari controlli, sia uno dei segreti per una vita salutare. Parte del ricavato delle vendite è stato devoluto a LILT Milano Monza e Brianza. Con Gallerie, negli spazi di Lentate sul Seveso, abbiamo ospitato l'ambulatorio mobile LILT. In questa struttura, attrezzata con i più moderni strumenti diagnostici di controllo, numerose donne si sono sottoposte gratuitamente a una visita senologica e a una mammografia.

## Ordine dei medici di Como: "Un salto oltre gli zuccheri con le scuole"

Lo stile di vita contemporaneo sta aumentando l'incidenza di malattie croniche giovanili, come il diabete, favorendone l'esordio sempre più precoce. Per contrastare questa tendenza, abbiamo collaborato al progetto "Un salto oltre lo zucchero", promosso dall'Ordine dei Medici di Como. L'obiettivo dell'iniziativa è quello di sensibilizzare i ragazzi riguardo alla corretta alimentazione e a uno stile di vita sano. Sono stati circa 200 gli studenti delle scuole medie che hanno aderito visitando i nostri punti vendita.

## La Nostra Famiglia – Uniti per l'inclusione

Anche nel 2024 abbiamo collaborato con La Nostra Famiglia di Bosisio Parini (LC), che si dedica alla cura e alla riabilitazione di bambini e adulti disabili.

Nell'ambito della Raccolta Punti abbiamo proposto il progetto "sostieni la ricerca dalla parte dei bambini" donando a La Nostra Famiglia.

 **+16.000**  
DONATI

In Italia 270.000 bambini e ragazzi sotto i 18 anni hanno bisogno di riabilitazione perché hanno una o più disabilità. Per tutti loro, i giovani ricercatori dell'Istituto di Ricovero e Cura "Eugenio Medea" dell'Associazione La Nostra Famiglia studiano ogni giorno nuove cure. È una ricerca che si avvale di tecnologie avanzate ed è finalizzata a migliorare la qualità di vita di tutti i piccoli pazienti che accedono ai 28 Centri dell'Associazione, presenti in 6 regioni d'Italia.

Il rapporto instaurato con La Nostra Famiglia, è un impegno condiviso e consolidato da anni, che ha favorito e continua a sostenere anche l'inclusione lavorativa. La Nostra Famiglia, infatti, da oltre trent'anni si dedica alla formazione professionale per persone con disabilità.

Nel 2024, si consolida il progetto "Disabili al lavoro: inclusione, formazione e sviluppo",

attivo fino al 2028. Bennet si impegna a garantire un'integrazione adeguata e a migliorare le prestazioni di tutti i collaboratori, rispettando la diversità di ciascuno, a beneficio dell'intero contesto aziendale.

Al 31 dicembre 2024, nei nostri ipermercati contiamo 136 collaboratori assunti attraverso il sistema delle quote di riserva previste dalla legge 68/99 e ci impegniamo a perseguire politiche di promozione che ne valorizzino capacità e competenze lavorative.

Per tutti i collaboratori sono inoltre previste delle pillole formative "Formarsi per includere" che permetteranno l'acquisizione di competenze comunicative e relazionali utili a una efficace inclusione di tutte le forme di diversità.

Le buone pratiche di Bennet sono state, inoltre, oggetto di un episodio del Podcast del Sole 24 Ore "Si può fare - storie dal sociale".



**Episodio del Podcast: del Sole 24 Ore  
“Si può fare - storie dal sociale”**

<https://www.radio24.ilsole24ore.com/conduttori/cristina-carpinelli/programmi/si-può-fare-storie-dal-sociale/puntata/trasmissione-30-novembre-2024-120000-2369743054733403>

## Bennet e Gruppo Abele: Disabili al lavoro

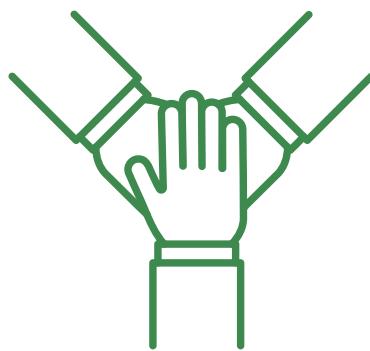
Anche nel 2024 è proseguita la nostra collaborazione con il Gruppo Abele con il progetto, “Disabili al lavoro: inclusione, formazione e sviluppo”, giunto ormai al sesto anno, che realizza percorsi di inclusione e, a oggi, ha portato **all'inserimento efficace di 30 persone con disabilità nei punti vendita delle provincie di Torino, Lecco, Como, Monza e Brianza.**

Le attività del progetto FIS - Formazione in Situazione, avviate nel 2023 in collaborazione con il Gruppo Abele e finanziate dalla Regione Piemonte, sono state sviluppate anche nel 2024. Queste iniziative si focalizzano sull'inclusione socio-lavorativa di soggetti vulnerabili, in particolare giovani ultra diciottenni e adulti con disabilità, prevalentemente di tipo intellettuale o psichico,

iscritti nelle liste del collocamento obbligatorio di cui alla L.68/99. Le attività sono gestite con un approccio innovativo, inclusivo e flessibile, rispondendo ai fabbisogni formativi e professionali espressi dal territorio e dalle persone, seguendo una metodologia ispirata ai modelli “place and train” e in linea con la convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (CRPD).

Questo percorso prevede uno stage formativo di 300 ore, una consulenza gratuita all'ente ospitante per definire la mansione e costruire consapevolezza nel team di lavoro e un tutoraggio in azienda per sostenere il percorso di inserimento in impresa.

Le attività prenderanno avvio a partire dai primi mesi del 2025.

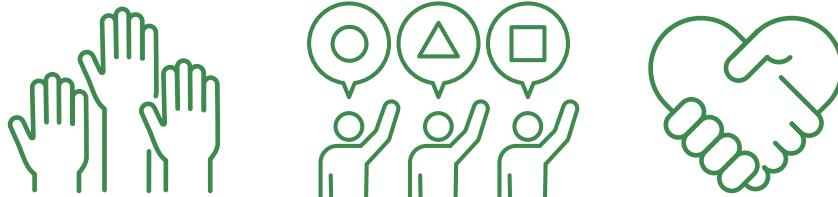


## Territorio – sviluppo inclusione

Abbiamo inoltre completato l'inserimento di un richiedente asilo politico di origine bengalese, in collaborazione con l'associazione Cooperativa Intesa Sociale di Sormano (LC) ed Enaip.

## Osservatorio “Diversity, Equity & Inclusion”

Nel corso del 2024 abbiamo partecipato all’Osservatorio “Diversity, Equity & Inclusion” nella Distribuzione Moderna, promosso da Federdistribuzione con il supporto scientifico di ALTIS Alta Scuola Impresa e Società dell’Università Cattolica.



***“Negli ultimi anni, i temi della diversità, equità e inclusione (DE&I) hanno guadagnato un’importanza crescente a livello internazionale, diventando cruciali per il progresso delle organizzazioni. La diversità si riferisce alla varietà di prospettive e identità all’interno di un’organizzazione, mentre l’equità si concentra sul garantire trattamenti giusti per tutti, e l’inclusione mira a creare ambienti lavorativi in cui ogni individuo si senta valorizzato e rispettato.”***

Un aspetto positivo rilevato dall’Osservatorio è che il 73,3% delle aziende della Distribuzione Moderna promuove processi di assunzione equi, mentre il 70% garantisce opportunità di avanzamento di carriera senza distorsioni. Le buone pratiche suggerite dall’Osservatorio includono la formazione continua per eliminare i pregiudizi di genere, garantire equità nei criteri di selezione e promozione, e implementare politiche di welfare per supportare il bilanciamento tra lavoro e vita familiare.



## Il Territorio - Solidarietà sociale

### La colletta alimentare della Croce Rossa Italiana

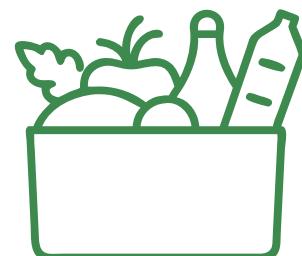
“

Abbiamo ospitato nei punti vendita  
e nelle Gallerie le delegazioni locali della  
Croce Rossa Italiana (CRI), che hanno dato  
vita alle tradizionali raccolte alimentari.  
Durante l'anno, sono state organizzate  
due collette, rispettivamente a marzo  
e a ottobre, durante le quali sono state  
donate complessivamente più di 70  
tonnellate di beni alimentari.

”

**+70**

TONNELLATE



### La collaborazione con Banco Alimentare

Abbiamo sostenuto Banco Alimentare, ospitando nei nostri punti vendita la Giornata Nazionale della Colletta Alimentare.



DONAZIONI DAI CLIENTI

**75.985**  
KG

VALORE ECONOMICO

**273.247**  
EURO

EQUIVALGONO A

**153.176**  
PASTI

I prodotti devoluti dai clienti Bennet sono stati pari all'1% dell'intero quantitativo raccolto in tutta Italia (complessivamente quasi 12.000 negozi e più di 7.800 tonnellate di prodotto).

Le donazioni di carne, riso e prodotti per l'infanzia effettuate presso i nostri ipermercati sono state superiori alla media nazionale.

## Donazioni negli ipermercati Bennet

CARNE



RISO



PRODOTTI  
PER L'INFANZIA



SUPERIORI ALLA MEDIA NAZIONALE

	VALORE (EURO)	QUANTITÀ (KG)
TONNO	44.909	3.307
LEGUMI E VERDURE	41.636	16.522
OMOGENEIZZATI	39.879	3.853
PASTA	33.209	17.510
CONSERVE DI POMODORO	30.108	17.170
PRODOTTI PER L'INFANZIA	20.752	2.161
VARIE	19.689	3.698
OLIO	16.533	3.179
BISCOTTI	9.141	2.177
RISO	7.165	2.766
CARNE	6.275	520
LATTE	2.617	2.127
ZUCCHERO	1.334	995

## Una Casa per Crescere

“Una Casa per Crescere” è il centro diurno di Cometa che, a Como, accoglie ogni giorno bambini e ragazzi provenienti da contesti di disagio e fragilità, che vivono in Cometa un’esperienza di crescita, con l’obiettivo di contrastare la povertà educativa e prevenire la dispersione scolastica.

Ciascun bambino segue un percorso personalizzato che coinvolge il contesto familiare, quello scolastico e, ove implicati, i servizi territoriali e specialistici: tutti ambiti fondamentali nel suo processo di crescita. Grazie alla Raccolta Punti 2024 abbiamo donato a Cometa più di 5.000 euro.



**+5.000**  
DONATI

## La collaborazione con la Scuola Oliver Twist: Il bello di stare insieme

Nel 2024 abbiamo lanciato l’iniziativa “Il bello di stare insieme”, che ha visto la collaborazione con gli studenti del corso di Design del Tessile della Scuola Oliver Twist di Cometa. Agli studenti Bennet ha chiesto di disegnare la collezione, la quarta, delle nuove shopper riutilizzabili.

La relazione di Bennet con Cometa si è così aperta a una nuova prospettiva: da sostegno economico con contributi diretti o raccolta fondi, si è trasformata in una vera partnership educativa e formativa con lo sviluppo congiunto di un progetto tangibile.

Per la Scuola Oliver Twist, fondata nel 2003, si è trattato di un incarico professionale conferito da un cliente esterno. Non un’esercitazione, quindi, ma un lavoro che ha messo gli studenti a confronto con strategie e azioni di comunicazione e design, dalla condivisione di un brief alla realizzazione dei prototipi da portare in produzione. Consigliati da Bennet, i ragazzi e le ragazze di Cometa hanno sviluppato numerose proposte originali intorno al concept che dà il nome all’iniziativa, “Il bello di stare insieme”.

La scelta finale è caduta sui soggetti presentati da una brillante studentessa, che con la tecnica del fumetto e un tono di voce sorridente e lieve ha rappresentato i possibili dialoghi tra una pasta a forma di farfalla e un pomodoro, un pezzo di formaggio e una pera, tra il pane e il cioccolato.

“Cometa si è rivelata come il partner più adatto per incidere in modo responsabile e socialmente utile sul territorio e sulle nuove generazioni. È di straordinaria importanza investire sul futuro e sulla professionalità di chi sta diventando adulto. Bennet ha voluto che i giovani delle classi selezionate da Cometa per il progetto entrassero in contatto con il mondo del lavoro e ne conoscessero i meccanismi, pur in un contesto protetto. Mettersi alla prova su progetti reali, che non restano sulla carta ma sono destinati ad andare in produzione, è un buon modo per rivelare talenti e capacità, testando il mondo del lavoro e le logiche che adotta.”



La nuova collezione delle shopper Bennet è stata lanciata a fine 2024. Una quota delle borse vendute sarà devoluta a Cometa.



## NUOVA SHOPPER BENNET CONTIENE COSE BUONE

In collaborazione con



## Scuola, sport e cultura



### “Noi amiamo la scuola”

Da settembre a dicembre\* 2024, abbiamo proposto l'iniziativa “Noi amiamo la scuola”, volta a fornire alle scuole materiale didattico e attrezzature scolastiche e sportive a titolo gratuito, attraverso una raccolta di QR Code digitali. La raccolta dei QR Code ha permesso a 208 istituti di acquistare tablet, notebook e webcam, oltre che kit per disegnare e dipingere.

### “Noi amiamo lo sport”

Da marzo a maggio\* 2024, abbiamo avuto la possibilità di dare il nostro sostegno alla pratica sportiva e alle associazioni sportive dilettantistiche. La campagna “Noi amiamo lo sport” ha rappresentato un generoso impegno economico a sostegno di un bacino di destinatari tanto ampio quanto sommerso, fatto di circoli, palestre, club e associazioni sportive che, tra mille difficoltà, hanno potuto così promuovere i valori positivi dello sport, della salute, dell'inclusione sociale e del rispetto delle regole. All'iniziativa hanno aderito 175 associazioni sportive del territorio in cui Bennet è presente.

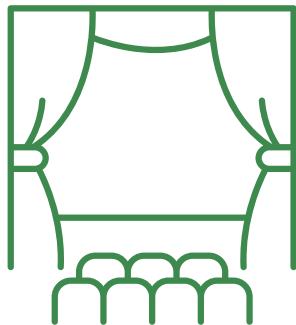




## **Sostegno al Teatro Sociale di Como**

*Anche nel 2024 non abbiamo trascurato  
il sostegno alle iniziative in campo culturale  
nel nostro territorio di riferimento e, in particolare,  
nella città e nella provincia di Como. Per questo  
motivo, abbiamo scelto di appoggiare, come  
sponsor tecnico, una parte della comunicazione  
offline del Teatro Sociale di Como, condividendo  
pienamente il nuovo approccio alla sostenibilità,  
all'accessibilità e alla transizione digitale  
intrapreso dal Teatro.* 

CHI SOSTIENE LA CULTURA  
MERITA  
**UN POSTO D'ONORE**



**“Bennet porta i classici della letteratura sui pack dei prodotti”**

*Le confezioni di latte, riso, fagioli, biscotti e tè diventano il mezzo per avvicinarsi ai brani di grandi autori. Dopo “Hungry for Culture”, lanciato nel 2022, Bennet torna a sostenere la lettura con la campagna “Good To Read Packs”. L’obiettivo è riportare la lettura nella quotidianità dei clienti trasformando il momento della spesa, in cui facciamo attenzione a come nutrire il corpo, in un’occasione per sensibilizzare sul bisogno di nutrire il pensiero.*



Il 94% degli Italiani legge le informazioni nutrizionali sulle confezioni dei cibi per alimentarsi meglio, ma non presta altrettanta cura a come alimentare il proprio pensiero, visto che quasi il 60% non legge neanche un libro l’anno.

L’approccio creativo del nostro progetto di comunicazione Good to Read Packs è stato quello di coinvolgere direttamente le persone, trasformando abitudini e gesti ordinari in momenti di riflessione, per spingere al cambiamento.

Il punto di partenza sono le confezioni di alcuni prodotti su cui, attraverso un sofisticato

lavoro di redesign, sono stati integrati alcuni estratti di grandi classici della letteratura, scelti in base a un preciso punto di contatto: al loro interno viene, infatti, citato proprio il nome del prodotto che li “ospita”.

Il lettore viene così trasportato al centro di una storia e indotto a continuare a leggerla, tramite un QR Code che trova sempre spazio sulle confezioni.

Latte, riso, fagioli, biscotti e tè diventano dunque il tramite per confrontarsi con le parole e i pensieri di grandi autori come Salinger, Flaubert, Murakami, Kerouac e Dostoevskij.

## “ Le iniziative di Gallerie

Il 2024 ha visto Gallerie coinvolte nella realizzazione di iniziative di grande impatto sociale. Sono state ospitate 79 associazioni, alcune nazionali come AIRC, AIL, AISIM, CRI, LILT, Telethon, UILDM e altre di livello locale. Durante il periodo natalizio, 34 Gallerie sono state utilizzate per il servizio di impacchettamento regali a offerta libera, contribuendo così a sostenere diverse cause benefiche. A livello territoriale, sono state portate a compimento alcune attività in 14 Gallerie con 12 associazioni diverse, tra le quali Croce Rossa Italiana, Cento Insieme, LILT e alcune Pro Loco. Anche il corpo dei Carabinieri di alcune località è stato coinvolto in attività di sensibilizzazione contro la violenza sulle donne.

”

