

REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2023



**L'ISOLA
DEI TESORI**
Pet lovers come te

Indice

Nota metodologica	3
Lettera agli stakeholder	4
Highlights	6

1. D.M.O. Pet Care 9

1.1 Chi siamo: storia ed evoluzione	10
Storia ed evoluzione	16
Mission	19
1.2 Governance aziendale	20
1.3 Etica di business ed integrità	23
1.4 Creazione di valore per gli stakeholder	24

2. L'approccio alla sostenibilità 27

2.1 Coinvolgimento degli stakeholder e analisi di materialità	28
Analisi di materialità	30
2.2 La strategia di sostenibilità	33

3. Responsabilità sociale 35

3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	36
Catena di fornitura	41
Packaging sostenibile	43
Comunicazione trasparente	44
3.2 Gestione e soddisfazione dei clienti	46
Soddisfazione dei clienti	46
Privacy e sicurezza dei dati	51
3.3 Cura, benessere degli animali domestici e sostegno al territorio	52

4

Responsabilità verso le persone

55

4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care

56

4.2 Benessere aziendale

62

Analisi di clima

64

Formazione

65

4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori

68

5

Responsabilità verso l'ambiente

71

5.1 Consumi energetici

72

5.2 Emissioni di gas a effetto serra

74

5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare

76

Indice dei contenuti GRI

81

Nota metodologica

[GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5, GRI 2-26]

Il presente documento rappresenta il primo Report di Sostenibilità (di seguito anche “Report” o “reportistica”) del Gruppo D.M.O. Pet Care (di seguito anche il “Gruppo” o “D.M.O. Pet Care”) e ne consolida l’impegno verso uno sviluppo sostenibile in ottica ambientale, sociale e di governance. La redazione volontaria del Report riflette l’impegno del Gruppo ad agire in modo responsabile comunicando coi propri stakeholder, in maniera trasparente, le iniziative intraprese e gli obiettivi futuri in ambito ESG (Ambientale, Sociale e di Governance). Le informazioni contenute nella reportistica sono state rendicontate con riferimento (“with reference to”) agli standard di rendicontazione di sostenibilità “**GRI Sustainability Reporting Standards**” pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), come indicato nella sezione “Indice dei contenuti GRI” alla fine del documento.

Il Report è stato redatto seguendo il principio di materialità, definito dagli standard di rendicontazione GRI: i temi trattati nel documento sono emersi a partire dai risultati di un’analisi di materialità che ha permesso di identificare gli aspetti materiali di D.M.O. Pet Care. L’analisi di materialità è descritta all’interno del capitolo 2 del presente documento.

I dati riportati all’interno del documento si riferiscono all’esercizio 2023 (dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023), in linea con la Relazione finanziaria annuale consolidata. La periodicità della pubblicazione della Reportistica di Sostenibilità è impostata secondo una frequenza annuale. Il perimetro di rendicontazione del Report risulta essere formato da D.M.O. Pet Care S.r.l. (di seguito anche “la Società”) e le sue società controllate consolidate con il metodo integrale all’interno della Relazione finanziaria annuale consolidata al 31 dicembre 2023, così come riportato nell’organigramma del Gruppo al paragrafo 1.1 del presente documento.

Il processo di raccolta delle informazioni e dei dati ai fini della redazione del presente documento è stato gestito in collaborazione con le funzioni aziendali del Gruppo D.M.O. Pet Care, con l’obiettivo di consentire una chiara e precisa indicazione delle informazioni considerate significative per gli stakeholder secondo i principi di Accuratezza (Accuracy), Equilibrio tra aspetti positivi e negativi (Balance), Chiarezza (Clarity), Comparabilità (Comparability), Completezza (Completeness), Contesto di sostenibilità (Sustainability context), Tempestività (Timeliness), e Verificabilità (Verifiability) espressi dai GRI Standards. In ottica di trasparenza e per garantire l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

La presente reportistica di Sostenibilità è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di D.M.O. Pet Care in data 24/09/2024.

Per richiedere maggiori informazioni in merito alla strategia di sostenibilità del Gruppo D.M.O. Pet Care e ai contenuti del presente documento, è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: sustainability@dmopetcare.it. Tale documento è stato pubblicato a settembre 2024 ed è disponibile anche sul sito web del Gruppo, nella sezione “Sostenibilità”.

Lettera agli stakeholder

[GRI 2-22]



Gentili Stakeholder,

è con grande piacere che presentiamo il nostro primo Report di Sostenibilità. Questo documento segna l'inizio di un percorso fondamentale per L'Isola dei Tesori e il Gruppo D.M.O Pet Care, volto a integrare pienamente i principi dello sviluppo sostenibile nella propria strategia e operatività quotidiana.

La sostenibilità è una componente essenziale della nostra visione a breve, medio e lungo termine. Miriamo a creare valore duraturo per tutti i nostri stakeholder, promuovendo uno sviluppo economico vantaggioso, ecologicamente responsabile ed eticamente solido. Le nostre attività sono orientate a prevenire impatti negativi e generare impatti positivi sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, garantendo il rispetto dei diritti umani e migliorando la qualità della vita nelle comunità in cui operiamo. La nostra missione, "Rendere felici i Pet Lovers prendendoci cura del benessere dei loro Pet", rappresenta il cuore pulsante di tutte le nostre attività, riflettendo il nostro impegno a mettere il benessere degli animali e la soddisfazione dei loro proprietari al centro delle nostre azioni.

Il 2023 ha rappresentato un anno chiave per il Gruppo D.M.O. Pet Care, segnato dal raggiungimento di traguardi di crescita significativi, caratterizzati anche dall'espansione nel Sud Italia attraverso l'acquisizione di Bauzaar S.r.l., portando così il numero complessivo dei nostri punti vendita a oltre 280 in tutta la penisola. Inoltre, abbiamo avviato iniziative significative come il relamping dei punti vendita per ridurre il consumo energetico, indagini di clima aziendale per migliorare il benessere dei dipendenti e campagne di sensibilizzazione contro lo spreco alimentare. Grazie alla collaborazione con organizzazioni locali, abbiamo donato 70 tonnellate di cibo, equivalenti a oltre un milione di pasti, per supportare il benessere degli animali domestici.

La nostra strategia di sostenibilità è guidata da obiettivi e linee strategiche definiti all'interno di un Piano di Sostenibilità redatto nel corso del 2024. Tali obiettivi saranno portati avanti dalla nuova governance di sostenibilità. All'interno dell'organigramma abbiamo nominato un Sustainability Officer, espressione dell'Organo Amministrativo della Società, a significare la rilevanza che ha questo ruolo all'interno dell'organizzazione. Si è costituito un Team dedicato, formato da diverse professionalità inter-funzionali che, avendo come bussola il territorio, l'impegno e la passione, ha dato vita a progetti e attività coerenti con gli obiettivi dell'Agenda 2030. Per i prossimi anni, ci impegniamo a ridurre le emissioni di CO₂ implementando soluzioni di efficienza energetica e promuovendo una gestione operativa efficiente per ridurre rifiuti e sprechi. Contestualmente, ci dedicheremo a creare un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e stimolante. Rafforzeremo un modello di governance strutturato, etico e orientato alla gestione del rischio, e promuoveremo i principi della sostenibilità lungo tutta la nostra catena del valore. Inoltre, continueremo a sviluppare iniziative sociali e di sostegno alle associazioni del territorio, ponendo sempre grande attenzione alla salute e al benessere dei pet.

Siamo felici di presentare la nostra prima edizione del Report di Sostenibilità, il documento che riassume obiettivi, attività, impatti e risultati dell'organizzazione nei confronti dei propri Stakeholders. Il report si inserisce in un percorso di sostenibilità sempre più articolato e strategico, che mira alla progressiva integrazione delle tematiche Environmental, Social e Governance in ogni aspetto del business del Gruppo: dalle politiche in favore delle Persone, all'ampliamento delle attività legate alla sostenibilità ambientale, alla definizione di un vero e proprio piano strategico che indirizzi le scelte future.

Il nostro percorso verso la sostenibilità è ambizioso ma necessario. Siamo convinti che solo attraverso un impegno costante e condiviso possiamo realizzare un cambiamento positivo e duraturo. La necessità di questo documento nasce dal desiderio di condividere il nostro percorso e i nostri impatti ambientali, sociali e di governance. Vogliamo dimostrare concretamente il nostro impegno alla trasparenza e alla partecipazione. Vi presentiamo quindi un primo quadro informativo, che speriamo di ampliare negli anni, per offrirvi una visione chiara di chi siamo e, soprattutto, della direzione in cui stiamo andando. Il 2023 è stato un anno significativo contrassegnato da un importante cambiamento di orizzonti. Stiamo affrontando numerose sfide per far fronte alle esigenze del mercato, ancora influenzato dalla crisi delle materie prime, e per soddisfare i numerosi progetti in cui siamo chiamati a dare il nostro contributo. Serviranno nuove risorse e tanto impegno. Soltanto continuando a lavorare insieme, investire sulle nostre Persone, con competenza e determinazione, possiamo affrontare la complessità del presente e del futuro che ci aspetta.

Vi ringraziamo per il vostro continuo supporto e collaborazione. Continueremo a lavorare insieme per un futuro più sostenibile.

L'Amministratore Delegato
Stefano Di Bella

Noi di Isola



più di
20 anni
di esperienza

289
negozi in tutta Italia

270.559.522 euro
il valore economico generato

5 cliniche
veterinarie

93 eventi
di consulenza
veterinaria



2 interventi
di relamping



oltre
1 milione
di pasti donati
in beneficenza



oltre **1.300**
dipendenti

76% dipendenti
donne



“ Possiamo giudicare
un uomo dal
modo in cui tratta
gli animali.

Immanuel Kant

1.

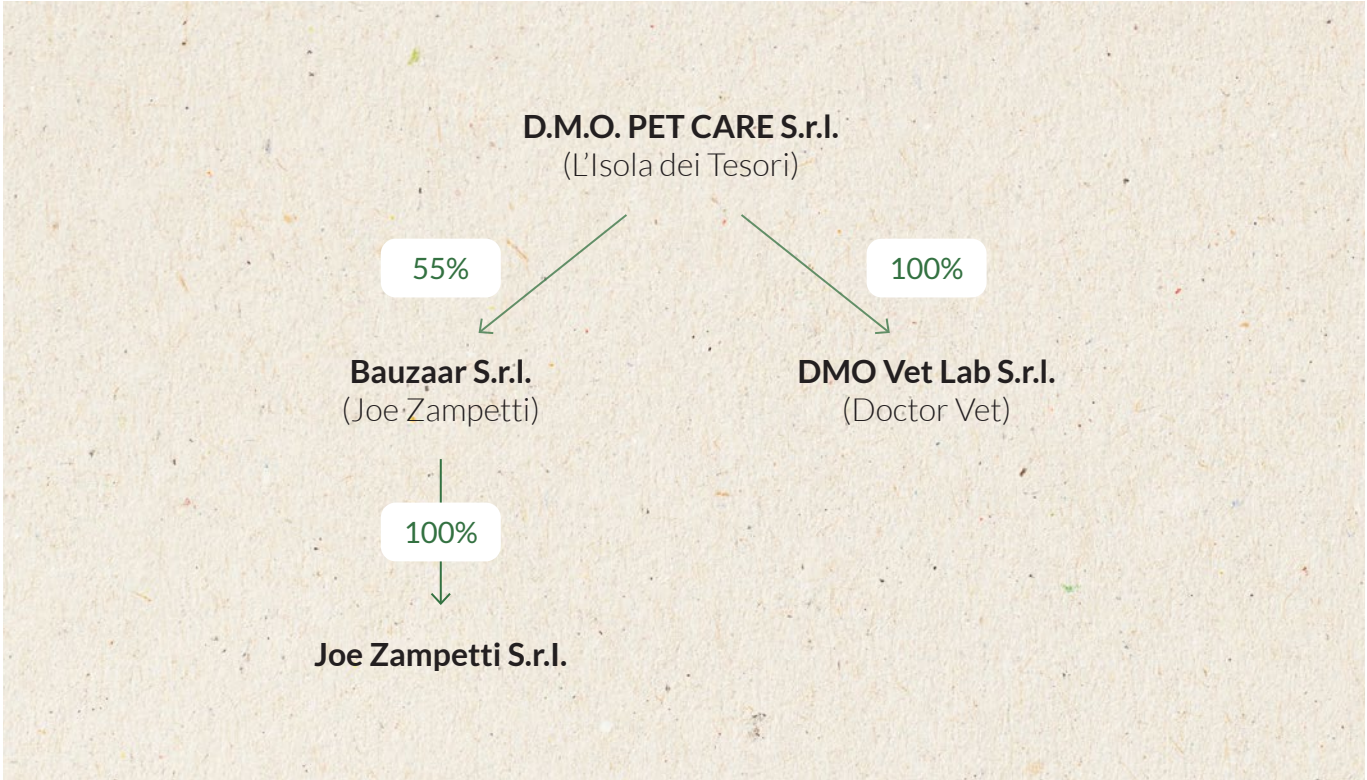
D.M.O. Pet Care

1.1 CHI SIAMO: STORIA ED EVOLUZIONE

[GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-6]

Il Gruppo D.M.O. Pet Care opera in Italia nel settore della commercializzazione, tramite punti vendita fisici e online, di prodotti per l'alimentazione degli animali domestici e accessori per il loro benessere, nonché nel settore veterinario.

Il Gruppo è composto da tre aziende: la capogruppo D.M.O. Pet Care S.r.l. e le sue controllate, D.M.O. Vet Lab S.r.l. e Bauzaar S.r.l., che a sua volta controlla Joe Zampetti S.r.l.. Di seguito si riporta l'organigramma societario.



La presenza principale del Gruppo è nel **commercio al dettaglio**, con numerosi punti vendita a insegna **"L'Isola dei Tesori"** principalmente nel Nord e nel Centro Italia. Grazie all'acquisizione nel 2022 di Bauzaar S.r.l., il Gruppo sta gradualmente espandendo la propria presenza nel Sud Italia mediante i punti vendita ad insegna **"Joe Zampetti"** e il relativo canale di e-commerce **"Bauzaar.it"**. Oltre alla vendita al dettaglio diretta, il Gruppo offre anche servizi di assistenza veterinaria specializzata attraverso cliniche e ambulatori veterinari ad insegna **"Doctor Vet"**.

La sede direzionale del Gruppo, dove vengono gestite le attività di indirizzo strategico, amministrative e finanziari, nel 2023 si trovava a Pernumia (PD) ma dal 2024 questa è stata spostata a Monselice (PD).



C'è un'Isola dove trovi tutto per il tuo pet

Oltre 15.000
prodotti specializzati



D.M.O. Pet Care S.r.l.

DMO
PET CARE

D.M.O. Pet Care S.r.l. si occupa della distribuzione al dettaglio di prodotti e alimenti per animali domestici attraverso una rete di punti vendita a insegna **"L'Isola dei Tesori"**. L'Isola dei Tesori si propone nel mercato italiano del Pet Care con un assortimento di prodotti di qualità ed un'ampia offerta di servizi personalizzati. La Società gestisce direttamente **269 punti vendita**, prevalentemente nel Centro-Nord Italia, e fornisce prodotti all'ingrosso ad aziende terze affiliate. Inoltre, è stato lanciato con successo nel 2022 un canale di vendite online denominato **"Isola.it"**.

L'Isola dei Tesori si distingue nel mercato italiano del Pet Care anche grazie alla proposta innovativa di **negozi One-Stop-Shop** che offrono "tutto per il tuo pet in un unico luogo". Il concept prevede di affiancare alla vendita di prodotti una serie di servizi volti al loro benessere dei pet. In tal senso, L'Isola dei Tesori si configura come una **Pet Care company**, andando oltre le logiche del suo settore di riferimento, il retail.

Tra i servizi volti alla cura, l'igiene e la bellezza degli animali domestici, il modello One-Stop-Shop prevede:



Il servizio di toelettatura, per la cura del pelo dei pet da parte di toelettatori professionisti;



Il servizio di lavanderia self-service per il lavaggio e l'asciugatura degli accessori degli amici a quattro zampe;



Il contatto con compagnie assicurative per la copertura delle spese veterinarie, la tutela legale, la Responsabilità Civile (RC), le spese di ricerca e la possibilità di contattare gratuitamente specialisti veterinari 24 ore su 24;



Il servizio di "acquariologia" per l'analisi dell'acqua e dell'avviamento e manutenzione degli acquari, nonché per il supporto per pianificare e personalizzare l'allestimento;



Il servizio di consulenza veterinaria attivo 24 ore su 24;



Il servizio di consegna a domicilio dei prodotti per il pet.

D.M.O. Vet Lab S.r.l.



D.M.O. Vet Lab S.r.l., controllata al 100% da D.M.O. Pet Care S.r.l., gestisce cliniche e ambulatori veterinari a insegna “**Doctor Vet**”, come servizio complementare alle attività della Capogruppo. Le cliniche si trovano in Lombardia ed Emilia-Romagna. Attualmente, sono operative **3 cliniche veterinarie e 2 ambulatori veterinari**:

- Parma
- Buccinasco (MI)
- Rozzano (MI)
- Busto Arsizio (VA)
- Piacenza

di cui le ultime tre sono state inaugurate nel corso del 2023.

Le cliniche sono localizzate nei pressi dei punti vendita L'Isola dei Tesori, coerentemente con la strategia aziendale e si suddividono in ambulatori, cliniche grandi e medie, a seconda delle proprie dimensioni, aree di riferimento, e base di clienti de L'Isola dei Tesori. La gamma dei servizi forniti da DoctorVet comprende medicina interna, chirurgia, diagnostica, prestazioni specialistiche e degenza.



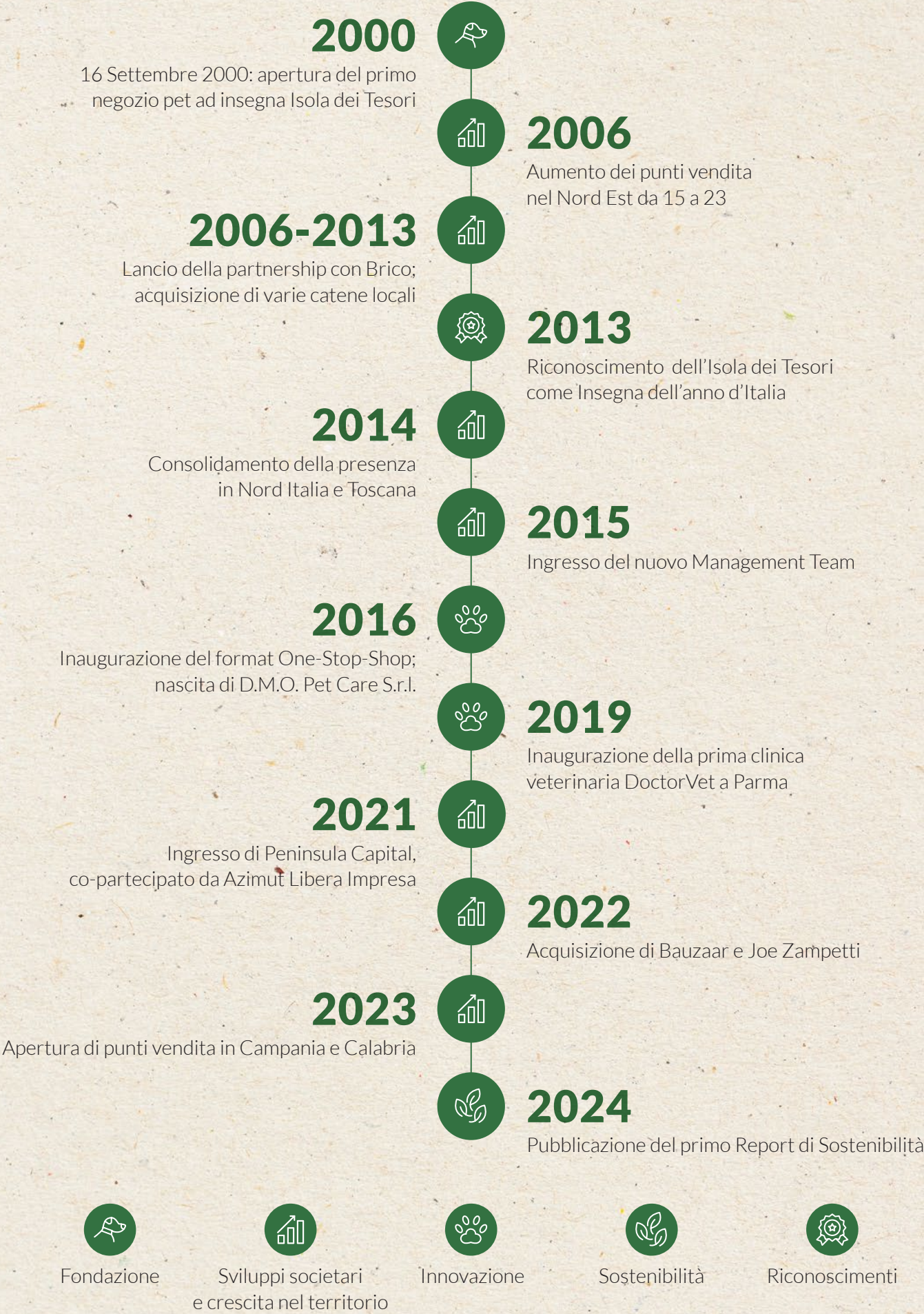
Bauzaar S.r.l.



Bauzaar S.r.l., controllata al 55% da D.M.O. Pet Care S.r.l. e controllante al 100% di Joe Zampetti S.r.l., gestisce un servizio di Pet e-commerce “**Bauzaar.it**” per la vendita di prodotti e alimenti per animali domestici ed è attiva, ad insegna “**Joe Zampetti**”, nella vendita al dettaglio di prodotti nel settore pet, contando 20 punti vendita localizzati in Puglia e Molise. Oltre alla vendita, fornisce una serie di servizi volti al benessere dei pet, tra cui il servizio di toelettatura, di lavanderia self-service e di consegna a domicilio dei prodotti per il pet. Bauzaar S.r.l. ha sede a Trani (BT) ed è iscritta presso il Registro delle Imprese di Bari.



Storia ed evoluzione



Il 16 settembre 2000 apre il **primo negozio** pet ad insegna L'Isola dei Tesori a Ponte S. Nicolò, Padova. Negli anni successivi, l'insegna si espande nell'Italia Nord Est.



I primi anni duemila vedono il consolidamento della presenza de L'Isola dei Tesori sul mercato e un ampliamento significativo nella sua rete di distribuzione. Infatti, il periodo tra il 2006 e il 2014 è marcato dall'apertura di ulteriori punti vendita, il cui numero sale a 98, e dal lancio della **partnership con Brico**, con la creazione dei corner L'Isola dei Tesori, oltre che dall'acquisizione di varie catene locali. Questo continuo percorso di sviluppo e miglioramento è coronato dal riconoscimento dell'Isola dei Tesori come **Insegna dell'Anno Italia** per la prima volta nel 2013. Dopo il 2013, L'Isola dei Tesori ha ottenuto il riconoscimento per altri 10 anni.

Negli anni successivi, la crescita prosegue attraverso l'apertura dei primi punti vendita in Toscana e ulteriori aperture nel Nord Est. Inoltre, avvengono diversi cambiamenti gestionali, caratterizzati dall'ingresso di un **nuovo Management Team**, che con il lancio nel 2016 del nuovo innovativo format **One-Stop-Shop**, permette a L'Isola dei Tesori di distinguersi sul mercato posizionandosi come **Pet Care company**. Lo stesso anno vede anche la nascita di D.M.O. Pet Care S.r.l.

Il concetto di One-Stop-Shop instaura una visione de L'Isola dei Tesori come singolo luogo a cui fare riferimento per il benessere dei propri pet sotto ogni punto di vista. È in questa ottica che, nel 2019, in seguito alla fondazione di **D.M.O. Vet Lab**, interamente controllata da D.M.O. Pet Care S.r.l., la prima clinica veterinaria ad insegna **Doctor Vet** apre a Parma.

Il 2021 vede un ulteriore cambiamento della realtà aziendale, con l'ingresso di **Pensinsula Capital**, co-partecipata da **Azimut Libera Impresa**. Questo cambiamento rappresenta un elemento chiave nel progetto di crescita ed espansione caratterizzante degli anni successivi, che vedono in particolare un forte sviluppo nel Nord Ovest e nel Centro Italia. Il progetto di espansione si concretizza già nel 2021-2022, quando D.M.O. Pet Care S.r.l. acquista la catena Zoomegastore presente in Lombardia ed entra anche nel capitale azionario di **Bauzaar** con quota di maggioranza, acquisendo così la controllata **Joe Zampetti**, con l'obiettivo di facilitare l'espansione dell'insegna nel Sud Italia. Infatti, il 2023 vede l'apertura del primo punto vendita in Campania a Battipaglia (SA) e in Calabria a Sidero (RC). Per gli anni a venire, si prevedono ulteriori sviluppi grazie alle decisioni strategiche e ai progetti mirati attuati da D.M.O. Pet Care.

Presenza dei punti vendita in Italia



Mission

Rendere felici i Pet Lovers prendendosi cura del benessere dei loro Pet

La **mission del Gruppo D.M.O. Pet Care** è di “rendere felici i Pet Lovers prendendosi cura del benessere dei loro Pet”. Oltre che rappresentare l'obiettivo centrale del Gruppo, questo statement vuole rispondere alla necessità nel mercato italiano di un operatore fortemente specializzato nella cura del pet, che offre un servizio a 360 gradi e rappresenta un punto di riferimento per il numero, in costante crescita, di pet lovers sul territorio.

Per perseguire questa missione, D.M.O. Pet Care si impegna a fornire un'**offerta di alta qualità** per tutti gli animali domestici, selezionando prodotti da fornitori qualificati e formulando ricette a marchio proprio in collaborazione con medici veterinari. Infatti, i prodotti proposti da D.M.O. Pet Care soddisfano, oltre ai Pet e i Pet Lovers, i più elevati standard di sicurezza alimentare e qualità. Fondamentale al raggiungimento di questo obiettivo è il ruolo di D.M.O. Vet Lab S.r.l., la cui mission si riassume nell'intento di *“realizzare una rete di cliniche di riferimento per i pet lovers in Italia, grazie ad una gamma completa di servizi veterinari avanzati e alla professionalità, all'etica e alla passione dello staff che si prende cura del tuo pet come faresti tu”*.

I servizi di D.M.O. Vet Lab S.r.l. completano infatti il quadro creato dalle offerte de L'Isola dei Tesori e Bauzaar, la cui mission si allinea a quella del gruppo nel voler garantire uno standard di prodotto e servizio eccellente promuovendo l'accessibilità dei servizi agli amanti degli animali, e contribuiscono alla realizzazione di un modello One-Stop-Shop che offre “tutto per il pet in un unico luogo”, anche attraverso l'offerta di prodotti e servizi specializzati, di un'ottima assistenza alla vendita, e alla creazione e rafforzamento dell'omnicanalità.

A questi obiettivi si affianca la volontà di crescere, anche proseguendo la traiettoria di espansione nel territorio italiano che ha caratterizzato gli ultimi anni, e di continuare migliorare la propria offerta e le proprie iniziative fino a contribuire alla nascita di una vera e propria **community di Pet Lovers**. Per D.M.O. Pet Care, infatti, il benessere dei pet non passa solo attraverso l'offerta di prodotti di standard elevati ma anche attraverso le iniziative volte all'educazione e alla creazione di una cultura solidale, sia per i pet che per chi li ama, così come attraverso la tutela dell'ambiente.

D.M.O. Pet Care è infatti consapevole dell'importanza di contribuire a creare valore nel proprio contesto di riferimento, anche integrando l'attenzione alle tematiche ESG in ogni aspetto del proprio operato. L'attenzione alla sostenibilità rappresenta la base per la creazione di un'offerta sempre migliore che incontri i bisogni dei Pet Lovers e per la cura del loro benessere, ed è quindi imprescindibile per il raggiungimento della mission aziendale.

1.2 GOVERNANCE AZIENDALE

[GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-14, GRI 405-1 a.]

In conformità a quanto previsto dall’art. 2380 del Codice Civile, il modello di corporate governance adottato dal Gruppo D.M.O. Pet Care è di tipo “tradizionale”. Questo prevede la suddivisione dei poteri volitivi, decisionali e di controllo tra il Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (anche il “C.d.A.” o il “Consiglio”) è l’organo esecutivo che detiene tutti i poteri di amministrazione e di gestione ordinaria e straordinaria del Gruppo. La nomina dei membri del Consiglio avviene sulla base di criteri di competenza, esperienza e integrità, al fine di garantire una gestione efficace e responsabile dell’azienda. Il C.d.A. è nominato dall’Assemblea dei Soci. La remunerazione degli amministratori investiti di particolari cariche (incluso il Presidente e il Vicepresidente) è stabilita dal Consiglio di Amministrazione, sentito il parere del Collegio Sindacale.

Nel 2024, il Consiglio è stato riconfermato fino all’approvazione del Bilancio Finanziario al 31/12/2026 si compone di undici membri, il Presidente, l’Amministratore Delegato e nove consiglieri. In particolare, il 100% dei componenti è di sesso maschile, ed il 55% ha un’età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre il restante 45% è composto da figure con un’età superiore ai 50 anni. Di seguito si riporta il dettaglio sulla composizione del Consiglio di Amministrazione.

Ruolo	Cognome e nome	Indipendenza	Natura ruolo
Presidente del Consiglio di Amministrazione	Celeghin Fabio	Dipendente	Non esecutivo
Amministratore Delegato	Di Bella Stefano	Dipendente	Esecutivo
Consigliere	De La Rica Aranguren Javier	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Colavito Nicola	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Cortina Lapique Carlos	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Boggio Togna Alessandro	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Belletti Marco	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Muzio Pietro	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Magro Francesco	Indipendente	Non esecutivo
Consigliere	Sarkozy De Nagy-Bocsa Jean Nicolas Brice	Dipendente	Non esecutivo
Consigliere	Martinez Avial Romero Rafael	Indipendente	Non esecutivo

Il Presidente non è un dipendente aziendale.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale ha il compito di vigilare sull’attività degli amministratori che fanno parte del Consiglio di Amministrazione e controllare che la gestione del Gruppo si svolga nel rispetto della legge e dell’atto costitutivo. Al 31.12.2023 il Collegio Sindacale risulta essere composto da cinque membri, di cui tre effettivi e due sindaci supplenti, di cui l’80% sono uomini e il 100% sono figure di età maggiore di 50 anni. Di seguito sono riportati i componenti del Collegio Sindacale.

Ruolo	Cognome e nome
Presidente del Collegio Sindacale	Trotta Francesco
Sindaco	Pea Fabrizio
Sindaco	Verzotto Gilberto
Sindaca supplente	Melapignano Carlamaria
Sindaco supplente	Ciabattoni Marco



Governance di sostenibilità

Per definire le linee strategiche in ambito ESG, è essenziale adottare una buona governance di sostenibilità. A partire dal 2024, il Gruppo D.M.O. Pet Care ha formalizzato la propria governance di sostenibilità, che prevede la definizione delle figure di Sustainability Officer e Sustainability Manager, nonché l'istituzione di un Comitato Operativo per la Sostenibilità che coinvolgere tutte le funzioni aziendali. Il Sustainability Officer (Amministratore e consigliere con delega alla sostenibilità) ha il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione nelle valutazioni e decisioni relative alle questioni di sostenibilità connesse all'esercizio dell'attività d'impresa. Il Sustainability Manager rappresenta la risorsa aziendale responsabile delle iniziative e attività di carattere operativo e comunicativo in tema di Sostenibilità. Il Comitato Operativo è composto dai responsabili delle principali funzioni operative che caratterizzano il Gruppo DMO Pet Care e contribuiscono alla rendicontazione delle performance in ambito ESG dell'organizzazione.



1.3 ETICA DI BUSINESS ED INTEGRITÀ

[GRI 2-27, GRI 205-3, GRI 206-1]

Il Gruppo DMO Pet Care riconosce come principio fondamentale assicurare lo svolgimento delle proprie attività nel rispetto della normativa, della legge, e dei regolamenti vigenti, nonché dei principi e delle procedure interni. A tal fine, il Gruppo si sta impegnando ad adottare il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex. D.Lgs. 231/2001 a partire dall'esercizio 2024, per garantire una gestione aziendale in linea con le migliori pratiche di riferimento. Una volta implementato, il Consiglio di Amministrazione, fra le proprie funzioni, avrà l'obbligo di approvare un **Codice Etico di Gruppo**. Si segnala che Bauzaar S.r.l. dispone già del proprio Codice Etico.

D.M.O. Pet Care ha confermato la sua posizione come azienda impegnata e responsabile, mantenendo **elevati standard etici e legali**. In questo contesto, nel corso del 2023, il Gruppo ha evitato casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti, non incorrendo in sanzioni pecuniarie superiori a 5.000 euro. Inoltre, non si sono registrati casi di corruzione, comportamenti anticoncorrenziali, né violazioni delle leggi antitrust e pratiche monopolistiche.



1.4 CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER

[GRI 201-1]

Il valore economico generato da D.M.O. Pet Care e distribuito agli stakeholder è illustrato nel seguente schema del valore generato, trattenuto e distribuito. Questo valore deriva dalla somma dei ricavi provenienti dalla vendita di servizi e prodotti, unitamente ad altri proventi quali proventi finanziari e altri guadagni, al netto di ammortamenti e svalutazioni. La distribuzione di questo valore avviene in diverse forme, beneficiando gli stakeholder del Gruppo. I dati seguenti sono basati sullo schema di conto economico utilizzato nel Bilancio Finanziario Consolidato di D.M.O. Pet Care al 31 dicembre 2023. Nel corso del 2023, il **valore economico generato** è stato di 270.559.522 euro. Questo valore è stato redistribuito agli stakeholder per il 93% attraverso diverse modalità, tra cui la remunerazione dei fornitori, del personale, dei finanziatori e della Pubblica Amministrazione per gli oneri e le imposte. In termini di **valore economico distribuito**, nel corso del 2023 è stato registrato un totale pari a 250.510.173 euro.

Tra gli stakeholder che hanno maggiormente beneficiato delle attività di D.M.O. Pet Care, i fornitori si sono distinti ottenendo l'80% del valore distribuito, dovuto principalmente all'acquisto della merce. Le persone del Gruppo, componente fondamentale della catena del valore aziendale, hanno ricevuto circa il 16% del valore distribuito, destinato al pagamento dei salari. Inoltre, parte del valore economico è stato diretto in investimenti verso la comunità, con 776.239 euro devoluti ad Onlus tramite erogazioni liberali o donazioni in natura.

Valore economico diretto generato e distribuito	
[GRI 201-1] - Euro	2023
Valore economico generato	270.559.522
Valore economico distribuito	250.510.173
Valore economico trattenuto	20.049.349

Analisi del valore economico distribuito	
[GRI 201-1] - Euro	2023
Costi operativi	201.477.570
Salari e stipendi dei dipendenti	40.400.572
Pagamenti ai fornitori di capitali	4.497.004
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	3.358.788
Valore distribuito alla Comunità	776.239
Totale Valore Distribuito	250.510.173





*Il futuro
dipende da ciò
che facciamo
nel presente.*

Mahatma Gandhi

2.

L'approccio alla sostenibilità

2.1 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

[GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3]

D.M.O. Pet Care opera nella distribuzione organizzata di alimenti e prodotti per il benessere degli animali domestici, fornendo anche servizi correlati. Durante lo svolgimento delle proprie attività commerciali, il Gruppo pone attenzione alle implicazioni **sociali, ambientali ed economiche** che esse comportano.

Nel corso delle sue operazioni, D.M.O. Pet Care interagisce con diverse categorie di stakeholder, definiti come tutti quegli individui che possono influenzare il Gruppo o subire l'influenza degli effetti diretti e indiretti delle relative operazioni di business. Nel proprio percorso orientato allo sviluppo sostenibile, D.M.O. Pet Care riconosce il ruolo chiave ricoperto dai propri stakeholder, i quali costituiscono l'elemento fondante dell'affidabilità e della reputazione del Gruppo. A tal proposito, nel 2023 è stata condotta una valutazione delle **principali categorie di stakeholder** identificate da D.M.O. Pet Care che, a partire da un'analisi di benchmark di settore, ha preso in esame le proprie attività aziendali e il ruolo del Gruppo nella comunità in cui opera.

Di seguito sono riportate le **11** categorie di stakeholder principali per il Gruppo in termini di influenza e dipendenza.



	Modalità di coinvolgimento e dialogo
Clienti	• Incontri periodici presso i punti vendita • Comunicazione continua tramite e-mail, telefono, social media, posta • Sito web aziendale • Canale di servizio clienti • Survey dedicate • Partecipazione ad eventi e collaborazioni
Azionisti	• Riunioni periodiche • Comunicazione attraverso comunicati stampa, relazioni e bilanci • Partecipazione ad eventi e conferenze settoriali
Business Partners	• Incontri periodici • Collaborazioni
Dipendenti	• Programmi di formazione e sviluppo professionale • Comunicazione interna • Survey interne e analisi di clima lavorativo • Incontri aziendali
Investitori	• Riunioni periodiche • Comunicazione attraverso comunicati stampa, relazioni e bilanci
Fornitori	• Contatti con l'Ufficio Marketing & Acquisti • Attività di valutazione dei fornitori • Collaborazioni
Competitors	• Partecipazione ad eventi e conferenze settoriali
Istituzioni	• Confronti periodici con i rappresentanti delle Istituzioni
Comunità locali	• Progetti di sostegno al territorio • Partecipazione ad eventi locali
Locatori	• Incontri periodici
Associazioni e ONG	• Incontri periodici • Partecipazione ad eventi e collaborazioni



Analisi di materialità

In conformità agli Standard GRI, D.M.O. Pet Care ha avviato nel 2023 un processo di analisi di materialità per esaminare gli aspetti non finanziari rilevanti per il Gruppo e gli Stakeholder precedentemente citati. Inizialmente il processo si è basato su diverse analisi e studi, tra cui, come precedentemente menzionato, un’analisi di benchmark sui concorrenti ed aziende operanti nello stesso contesto e un’analisi di settore, al fine di comprendere le categorie di stakeholder rilevanti e gli **impatti positivi e negativi, attuali e potenziali** di D.M.O. Pet Care sull’economia, sulle persone, sull’ambiente e sui diritti umani. In questa fase, sono state considerate le linee guida stabilite da organizzazioni internazionali e da fonti autorevoli, come il Sustainability Accounting Standards Board (SASB), i Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) e l’annuario S&P Global Yearbook. Tale analisi ha inoltre tenuto conto anche delle attuali normative in ambito sostenibilità a livello nazionale ed europeo, incluse quelle in fase di sviluppo.

Al fine di ottenere un’analisi di materialità completa, inclusiva e realistica, considerare il punto di vista degli stakeholder è essenziale. L’analisi di materialità consiste nell’identificazione di tematiche rilevanti che riflettono gli impatti del Gruppo in ambito ESG. La prospettiva degli stakeholder pertanto contribuisce ad una comprensione approfondita delle questioni più significative per il Gruppo e la comunità di riferimento. Nell’ambito di questo approccio, sono state inizialmente identificate le categorie di stakeholder rilevanti per il Gruppo e successivamente priorizzate in base alla loro rilevanza.

A seguito dell’identificazione degli impatti economici, ambientali e sociali derivanti dalle operazioni del Gruppo, questi sono stati suddivisi in positivi e negativi, attuali e potenziali in base alla propria natura e tipologia. Gli impatti attuali derivano da azioni e scelte passate o in corso all’interno del Gruppo, manifestandosi attualmente, mentre gli impatti potenziali sono quelli che potrebbero verificarsi in futuro, ma che attualmente non sono ancora avvenuti o completamente realizzati.

Successivamente, gli impatti sono stati valutati sulla base della loro **significatività**, considerando scala, portata e probabilità. Tale valutazione è stata condotta attraverso un workshop dedicato comprendente due fasi di votazioni online: la prima, in cui il top management ha espresso la rilevanza di ciascun impatto, e la seconda, rappresentante la prospettiva degli stakeholder di riferimento sulla rilevanza degli impatti.

Una volta raccolte le valutazioni, gli impatti sono stati prioritizzati in base alla loro rilevanza e correlati a una lista di tematiche materiali, rappresentative degli impatti analizzati, che costituiscono l’oggetto di analisi del Report di Sostenibilità. Le tematiche sono poi state approvate dal Comitato Operativo per la Sostenibilità e dall’Amministratore Delegato e Sustainability Officer.

Di seguito si riporta la lista degli impatti oggetto di valutazione raggruppati in tematiche materiali in **ordine di priorità** per D.M.O. Pet Care. Gli impatti analizzati sono peculiari del settore in cui opera il Gruppo e devono essere considerati all’interno del contesto della relativa tematica di sostenibilità.

Risultati Analisi di Materialità 2023		
Tematiche Materiali	Impatti generati	Natura degli impatti
Gestione e soddisfazione dei clienti	Fidelizzazione dei clienti ed aumento delle vendite	Attuale Positivo
Cura, benessere degli animali domestici e sostegno al territorio	Miglioramento del benessere degli animali domestici	Attuale Positivo
	Impatti generati sulle comunità locali ed implementazione di programmi di sostegno	Attuale Positivo
Sicurezza, benessere e sviluppo dei lavoratori	Miglioramento della retention e sviluppo professionale dei dipendenti	Attuale Positivo
	Promozione di condizioni di lavoro stabili e dignitose	Attuale Positivo
	Promozione di pari opportunità e di un ambiente di lavoro privo di discriminazioni	Attuale Positivo
	Infortuni e malattie sul luogo di lavoro	Attuale Negativo
	Promozione della salute dei dipendenti e di attività di well-being	Attuale Positivo
Etica di business, compliance, trasparenza e corruzione	Conformità a leggi, normative e standard applicabili	Attuale Positivo
	Violazione di norme e regolamenti ed episodi di corruzione	Potenziale Negativo
Marketing e comunicazione trasparente	Comunicazione ingannevole nei confronti dei clienti con possibili rischi reputazionali e monetari	Potenziale Negativo
Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi	Miglioramento della soddisfazione e della fiducia dei clienti	Potenziale Positivo
	Impatto negativo sulla salute degli animali	Potenziale Negativo

Gestione responsabile della catena di fornitura	Promozione di una filiera etica e sostenibile	Potenziale Positivo
	Potenziali problemi di qualità o conformità	Potenziale Negativo
Privacy, sicurezza ed etica dei dati	Protezione della privacy e dei dati degli Stakeholder del Gruppo	Attuale Positivo
	Violazione dei sistemi informatici aziendali	Potenziale Negativo
Consumi energetici ed emissioni	Consumo di energia, con conseguente generazione di emissioni di gas ad effetto serra	Attuale Negativo
	Implementazione di sistemi di efficienza energetica	Potenziale Positivo
Gestione dei rifiuti ed economia circolare	Riduzione degli sprechi ed efficienza operativa	Potenziale Positivo
	Produzione di rifiuti e scarti	Attuale Negativo
Packaging sostenibile	Riduzione dell'impatto ambientale e promozione di un'immagine aziendale sostenibile	Potenziale Positivo



2.2 LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

D.M.O. Pet Care, consapevole di poter contribuire ad uno sviluppo sostenibile e della necessità di incorporare principi di sostenibilità in tutte le proprie attività di business, ha deciso di adottare una strategia di sostenibilità mediante la definizione di un Piano di Sostenibilità composto da obiettivi con orizzonti temporali distinti di breve, medio e lungo termine. Nello specifico, le aree di intervento su cui si articola il piano sono:

- Punti vendita;
- Dipendenti, etica e compliance;
- Prodotto;
- Clienti, pet, comunità locali.

In particolare, D.M.O. Pet Care ha individuato delle linee strategiche di sostenibilità, che rappresentano le linee di indirizzo per gli obiettivi strategici del Gruppo per i prossimi anni. Di seguito si riportano le linee strategiche:



Ridurre le emissioni CO₂ ed implementare soluzioni di efficienza energetica



Promuovere una gestione operativa efficiente al fine di ridurre i rifiuti e gli sprechi



Promuovere un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e stimolante



Promuovere un modello di governance strutturato, etico e orientato alla gestione del rischio



Promuovere il benessere dei pet e la soddisfazione dei pet lovers



Sviluppare iniziative sociali e di sostegno alle associazioni del territorio



Promuovere i principi della sostenibilità lungo la catena di fornitura

Il Piano di Sostenibilità verrà approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2024, con target ed obiettivi specifici e misurabili, che il Gruppo si impegna a raggiungere nei tempi prestabiliti, in ottica temporale di 1-4 anni.

“Nessun uomo è
un'isola, completo
in se stesso; ogni
uomo è un pezzo
del continente,
una parte del tutto.

John Donne

3.

Responsabilità sociale

3.1 PRODOTTI E SERVIZI SICURI E DI QUALITÀ

[GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-2, GRI 417-3]

D.M.O. Pet Care si impegna per garantire elevati standard di qualità per i propri prodotti e servizi al fine di assicurare la soddisfazione e il benessere degli animali.



76 dipendenti formati sul tema dell'acquariologia



65 dipendenti formati sul tema della toelettatura

In particolare, **L'Isola dei Tesori** si distingue per lo sviluppo e la commercializzazione di prodotti **private label**, caratterizzati da standard elevati di qualità e sicurezza. La produzione dei prodotti private label avviene tramite fornitori scelti attentamente in base alla loro qualità e idoneità. In collaborazione con **formulisti** e **veterinari esperti**, L'Isola dei Tesori crea formule **nutrizionalmente appropriate** per gli animali domestici, garantendo non solo la soddisfazione del consumatore ma anche il benessere degli animali.

Le cliniche veterinarie svolgono un ruolo chiave nel processo conducendo confronti e test approfonditi sui prodotti finalizzati. Prima di essere introdotti sul mercato, i fornitori sono soggetti ad un processo di qualifica attraverso un questionario ed un rigoroso audit, che include la valutazione delle pratiche di produzione e la predisposizione di una pagella fornitore con eventuali azioni correttive o suggerimenti di miglioramento. Per maggiori informazioni sul processo di selezione e qualifica dei fornitori si rimanda alla sezione "Catena di fornitura" di questo capitolo.

L'Isola dei Tesori offre, a marchio proprio, una gamma diversificata di linee di prodotti che coprono varie fasce di qualità, esigenze e prezzo al fine di poter soddisfare i fabbisogni di molti Pet e di tutti i relativi Pet Lovers.

Le linee di prodotto food offerte da L'Isola dei Tesori si dividono in due macroaree: **SALUTE e BENESSERE**.



MONO PRO
LO SPECIALISTA



L'**AREA SALUTE** è rappresentata ad oggi dal marchio "**Monopro**", che nasce dalla ricerca di prodotti nutrizionalmente appropriati, altamente digeribili ed è dedicato alla prevenzione di problemi legati all'alimentazione dei pet. In particolare, la linea di alimenti Monopro è caratterizzata da un'ampia gamma di alimenti secchi, umidi e snack formulati con un'unica fonte di proteine animali e grain free.

Tali prodotti si possono abbinare per stimolare l'appetito, favorire una corretta masticazione e aumentare l'idratazione del proprio cane.

Inoltre, nel 2023 è iniziato il "**programma Monopro**", ossia un percorso alimentare per tutti i Pet Lovers che vogliono personalizzare l'alimentazione del proprio pet offrendo un mix di cibi umidi e secchi. Grazie al programma i Pet Lovers possono abbinare la giusta quantità di cibo secco e di cibo umido per un'alimentazione bilanciata e completa. Il programma Monopro fornisce indicazioni personalizzate per il pet basandosi su caratteristiche specifiche dell'animale, come specie (cane/gatto), taglia, età, stile di vita e preferenze alimentari. Gli sviluppatori del programma e dell'algoritmo di calcolo sono specialisti veterinari/nutrizionisti; tuttavia, i risultati sono standardizzati e non costituiscono una consulenza one to one. Scansionando il QR code o accedendo direttamente dalla pagina del sito, è possibile effettuare un test per ottenere indicazioni alimentari personalizzate. Nel 2023, questo servizio ha registrato quasi 1.400 accessi.



L'**AREA BENESSERE** è composta da tre linee di prodotto:

O-life
Original Nutrition

"**O-life**", che si caratterizza per contenere un'elevata percentuale di carne fresca, con l'obiettivo di donare vitalità ai Pet che la consumano. La linea è stata realizzata pensando al pet nella sua completezza selezionando ingredienti di alta qualità, sapientemente miscelati per apportare nutrimento e per favorire il benessere del pet in ogni fase della sua vita;

NATURALPET

"**Naturalpet**", che si divide in tre tipologie a seconda delle esigenze dei consumatori, che possono variare dalla crescita al rinforzo del Pet;

Dag Ket

"**Dag Ket**", che punta alla convenienza, caratterizzandosi per ingredienti semplici e andando a soddisfare soprattutto i Pet che si trovano in famiglie numerose.

L'Isola dei Tesori si impegna concretamente per la salute e la sicurezza dei consumatori, valutando gli impatti sulla salute e sicurezza dei consumatori del 100% dei prodotti sia a marchio privato che dei prodotti dell'industria di marca anche attraverso audit sui fornitori. Questo dato non solo evidenzia l'attenzione della compagnia nei confronti di questioni cruciali, ma sottolinea anche il loro impegno costante per affrontare con serietà il tema della salute e sicurezza legato ai loro prodotti.

La valutazione della salute e sicurezza dei prodotti viene effettuata caso per caso, in funzione della categoria di appartenenza e delle caratteristiche del prodotto. Per i prodotti soggetti a Marcatura CE, come prodotti elettronici e giochi, viene accertato il possesso della marcatura e archiviata la documentazione inerente. Mentre per i prodotti non soggetti a marcatura, vengono effettuate verifiche sul fornitore, atte ad accertare il rispetto requisiti di sicurezza generali previsti dalla Direttiva Generale Sulla Sicurezza prodotti (2001/95/CE) e dal reg. 2019/1020 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 giugno 2019 sulla vigilanza del mercato e sulla conformità dei prodotti, nonché delle pertinenti norme REACH e CLP, ove applicabili, raccogliendo schede tecniche e di sicurezza, nonché se del caso, le informazioni pertinenti che consentano di valutare i rischi inerenti ad un prodotto durante la durata di utilizzazione normale o ragionevolmente prevedibile del medesimo.

Inoltre, è importante sottolineare che durante il periodo di rendicontazione, D.M.O. Pet Care ha mantenuto uno standard elevato, senza episodi significativi di non conformità accertati e/o sanzionati relativi agli impatti sulla salute e sicurezza dei propri prodotti e servizi nel 2023. Nel corso del periodo considerato, il Gruppo non ha infatti ricevuto dichiarazioni scritte da parte di un organismo ufficiale di regolamentazione né autorità dedicate o consumatori che identificassero violazioni rilevanti con un effettivo impatto sulla sicurezza dei clienti.

Ogni segnalazione da parte dei consumatori, degli addetti ai negozi o dei laboratori o magazzini viene gestita come una non conformità secondo una specifica procedura interna, innescando un'indagine approfondita e l'implementazione di azioni correttive quando necessario. Ogni reclamo viene registrato sul "Registro dei Reclami D.M.O. Pet Care", con lo scopo di mantenere uno storico delle segnalazioni e dei reclami, utile per il riesame periodico della situazione reclami in generale.

Questi sforzi riflettono il costante controllo di qualità di D.M.O. Pet Care e il suo impegno per garantire la sicurezza e la soddisfazione dei consumatori.

L'Isola dei Tesori si distingue per la **diversificata gamma di servizi** dedicati al benessere degli animali domestici, che vengono offerti grazie a processi di reclutamento rigorosi e programmi formativi avanzati. L'utilizzo di sistemi di recruitment rigidi è una pratica fondamentale per garantire la qualità dei servizi offerti. A tal proposito, L'Isola dei Tesori privilegia il reclutamento di personale con diplomi provenienti da scuole specializzate nel settore del servizio corrispondente alla relativa futura mansione. Questa attenzione alla formazione è ulteriormente evidenziata dalle accademie interne create per fornire un'educazione approfondita e mirata al personale.



La **Groom Academy** è un esempio tangibile di tale impegno formativo. Questa scuola interna di toelettatura è stata ideata in collaborazione con esperti del settore, culminando nella creazione di un manuale completo per i toelettatori. Il manuale comprende norme di comportamento, corretto utilizzo dei prodotti e procedure standard per garantire la qualità del servizio offerto. La "Groom Academy" è aperta non solo al personale interno, ma anche a tutti coloro che desiderano formarsi esternamente, contribuendo così al progresso e alla professionalizzazione del settore. Nel 2023 L'Isola dei Tesori ha organizzato 8 giornate di formazione, ognuna della durata di circa 5 ore, rivolte ai suoi toelettatori dipendenti. Durante queste sessioni, sono state valutate le competenze tecniche dei partecipanti, concentrandosi su aspetti quali la preparazione del pet, la gestione sicura degli animali, l'uso degli attrezzi, le abilità manuali, la conoscenza delle linee testa-corpo e delle razze, i tipi di tosatura effettuata, la velocità di esecuzione e la cultura cinofila. Questo processo è stato supportato da una consulente esperta di settore. Oltre all'obiettivo principale di valutare le competenze, l'attività ha anche facilitato il trasferimento di tecniche professionali tramite dimostrazioni pratiche. In totale, 65 toelettatori sono stati coinvolti in circa 40 ore di attività formative per un totale di 2.600 ore di formazione. Anche Joe Zampetti fornisce il servizio di toelettatura in diversi Pet Stores propri, assicurandosi di reclutare personale adeguato in grado di fornire un servizio di alta qualità.



Analogamente, l'**Aqua Lovers Academy** è un'istituzione interna dedicata alla formazione di esperti in acquariologia. La maggior parte del personale addetto a questo servizio ha conseguito una laurea in biologia marina o discipline affini. L'accademia offre un programma completo che copre vari aspetti legati al mondo acquatico, dalla consulenza alla gestione avanzata di acquari. In linea con la filosofia de L'Isola dei Tesori di contribuire al settore in crescita, l'"Aqua Lovers Academy" è aperta anche a coloro che intendono acquisire competenze esternamente. Nel 2023 sono state erogate in totale 21 ore di formazione agli acquariofili. Le classi sono state in tutto 3, di circa 7 ore ciascuna, alle quali hanno partecipato in totale 76 acquariofili.

Anche Joe Zampetti si impegna al fine di erogare servizi di qualità. I punti vendita, infatti, si compongono di personale appassionato del mondo degli animali da compagnia, nonché in costante formazione, al fine di garantire professionalità e qualità nella guida al percorso di acquisto della merce.



I servizi veterinari di D.M.O. Vet Lab S.r.l., a marchio “**Doctor Vet**”, costituiscono un pilastro fondamentale dei servizi offerti dal Gruppo. Il personale specializzato in diverse branche del settore veterinario, che include un comitato scientifico, garantisce una gamma completa e professionale di servizi. Questi comprendono medicina interna, chirurgia, diagnostica di laboratorio e per immagini, degenza e un’ampia proposta di prestazioni specialistiche e sono svolti da 46 professionisti che ricevono su appuntamento. La qualificazione e la specializzazione del personale testimoniano l’impegno continuo della Società nel fornire cure veterinarie di alta qualità per il benessere degli animali domestici dei propri clienti.



Infine, sia L’Isola dei Tesori che Joe Zampetti forniscono un servizio di **consegna a domicilio** al fine di soddisfare le esigenze di tutti i Pet Lovers. Di seguito, si riporta una panoramica dei servizi offerti da L’Isola dei Tesori, Joe Zampetti e Bauzaar.

Servizio	L’Isola dei Tesori	Joe Zampetti	Bauzaar.it
 Toelettatura	✓	✓	
 Lavanderia self-service	✓	✓	
 Servizio assicurativo	✓		
 Servizio acquariologia	✓	✓	
 Consulenza veterinaria	✓		
 Consegna dei prodotti a domicilio	✓	✓	
 Vendita online	✓		✓
 Vendita in negozio	✓	✓	

Catena di fornitura

D.M.O. Pet Care S.r.l., tra gli altri servizi offerti, si occupa della vendita di prodotti dell’industria di marca e di prodotti private label. D.M.O. Pet Care si impegna quotidianamente a garantire **elevati standard di qualità** dei prodotti offerti, proponendo al contempo un’offerta sempre più responsabile. Per farlo, la Società:

- migliora continuamente i valori nutrizionali dei prodotti a marchio proprio, proponendo anche linee monoproteiche;
- fornisce informazioni chiare sugli ingredienti presenti all’interno dei prodotti private label;
- seleziona fornitori che rispondono alle esigenze del mercato anche in ottica di sostenibilità.

A tal proposito, D.M.O. Pet Care si impegna anche a gestire in modo **etico e responsabile** la propria catena di fornitura, instaurando rapporti strategici e di fiducia con i propri fornitori al fine di favorire la collaborazione ed il dialogo continuo.

Per raggiungere l’obiettivo di fornire prodotti private label sicuri e di qualità, D.M.O. Pet Care S.r.l. ha definito un **processo di selezione e qualifica dei fornitori potenziali**. Le fasi di sviluppo dei prodotti private label sono:

1. **Definizione piano di sviluppo:** in questa fase avviene la proposta del piano di sviluppo dei singoli brand in linea con gli obiettivi di posizionamento qualitativo definito;
2. **Scouting fornitori:** approvato lo sviluppo del brand, si contattano i possibili fornitori. Per ogni fornitore si procede con i controlli preliminari, al fine di effettuare le verifiche necessarie: possesso di certificazioni, conformità alla legislazione e rispetto dei diritti umani;
3. **Raccolta proposte:** per ciascun prodotto viene richiesta la compilazione della scheda sviluppo prodotto, che contiene informazioni quali le caratteristiche qualitative di prodotto, i claims nutrizionali e non e il posizionamento di prezzo;
4. **Panel test:** in questa fase, che viene effettuata secondo necessità, si organizzano dei test d’uso e assaggio svolti da un laboratorio esterno su un campione rappresentativo di consumatori, al fine di verificare l’appetibilità e qualità del prodotto;

5. **Selezione fornitore e avvio progetto:** tra le varie proposte ricevute, si definisce il fornitore vincente e si procede con gli step successivi:

- Attivazione dell'agenzia grafica per procedere con la lavorazione del system grafico;
- Compilazione da parte del fornitore del capitolato tecnico di prodotto, contenente le caratteristiche e informazioni del prodotto;
- Avanzamento della fase di qualifica fornitore: viene richiesta una serie di documentazioni utili e viene sottoposto un **questionario** che permette alla Società di svolgere le adeguate valutazioni, oltre che dal punto di vista finanziario, secondo criteri di qualità, salute e sicurezza alimentare e affidabilità. Tra gli aspetti che D.M.O. Pet Care S.r.l. va ad indagare attraverso tale questionario si trovano il possesso di certificazioni, correlate anche al benessere animale degli allevamenti e alla pesca sostenibile, e il mix energetico adoperato per la produzione del prodotto finito, distinguendo tra energia rinnovabile e non rinnovabile. Successivamente viene pianificato un **audit** presso il fornitore al fine di analizzare l'idoneità del sito produttivo, l'integrità del fornitore e sviluppare un eventuale piano di miglioramento qualora necessario;

6. **Verifica testi legali:** dopo aver realizzato la grafica di ogni prodotto, si procede con la verifica legale delle diciture normative e volontarie e la veridicità dei claim al fine di garantire la **massima trasparenza** verso i consumatori finali. Approvate le grafiche, si autorizza la stampa dell'imballo e la produzione dei prodotti;

7. **Uscita del prodotto sul mercato:** in questa ultima fase, avviene l'uscita della prima produzione dello specifico prodotto.

È importante sottolineare che, sia per quanto riguarda l'offerta di prodotti dell'industria di marca, che per i prodotti private label, tutti i fornitori di D.M.O. Pet Care devono essere in **conformità con tutte le leggi e normative nazionali**.



Packaging sostenibile

Il packaging ricopre un ruolo fondamentale e strategico nel proteggere i prodotti food ed assicurarne la qualità e la sicurezza nel tempo. Inoltre, fornisce importanti informazioni sul profilo nutrizionale del prodotto, il corretto smaltimento del contenitore e la provenienza degli ingredienti o il luogo di produzione.



D.M.O. Pet Care è consapevole della grande quantità di packaging associata ai prodotti offerti nei punti vendita e dell'impatto che questa ha sull'ambiente, soprattutto se smaltita in modo inappropriato.

Ridurre la quantità di rifiuti legata al packaging, aumentandone la riciclabilità e prediligendo packaging monomateriale, è di fondamentale importanza, soprattutto per i prodotti private label sui quali D.M.O. Pet Care S.r.l. ha più margine di cambiamento. In tale ambito, D.M.O. Pet Care ha iniziato la propria sfida nel ricercare soluzioni più sostenibili per il packaging dei prodotti a marchio proprio.

I criteri che definiscono il packaging sostenibile secondo D.M.O. Pet Care

- Prediligere la scelta di imballaggi **monomateriali** o componenti facilmente separabili al fine di facilitarne la **riciclabilità**;
- Eliminare gli imballaggi superflui attraverso l'**eco-design**;
- Promuovere la scelta di **materiali alternativi alla plastica vergine**, come carta o plastica riciclata.

In questo contesto, collaborare con i propri fornitori risulta fondamentale e, per questo motivo, la Società ha iniziato a mappare le diverse offerte di packaging disponibili dai fornitori attuali. Per farlo, è stato costruito e sottoposto un **questionario** ai propri fornitori di packaging al fine di indagare le relative proposte in termini di tipi di materiale e design.

Per quanto concerne i prodotti dell'industria di marca, D.M.O. Pet Care non dispone di margine di modifica, ma può sensibilizzare i fornitori affinché adottino soluzioni di packaging più sostenibili per i propri prodotti.

Comunicazione trasparente

Per D.M.O. Pet Care, il benessere dei pet passa anche tramite una comunicazione diretta e trasparente, che permetta ai pet lovers di prendere decisioni informate e favorisca la creazione di una community di riferimento per gli amanti degli animali.

Il primo impegno del Gruppo in questo senso è il totale **rispetto dei decreti e quadri legislativi** che regolano il marketing e le pratiche di comunicazione nel proprio contesto di riferimento. D.M.O. Pet Care si mantiene in continuo aggiornamento sugli sviluppi legislativi, anche grazie alla cooperazione con un consulente esterno.

In particolare, il Decreto Legislativo 26/2023, che recepisce la direttiva Omnibus, ricopre un ruolo centrale nella tutela dei consumatori, stabilendo le linee guida per delle pratiche commerciali e di comunicazione efficaci, moderne e corrette, sia nei confronti dei clienti che dei players nel settore. D.M.O. agisce nel pieno rispetto del decreto in ogni aspetto delle proprie strategie commerciali e comunicative, adempiendo alle direttive anche grazie ad un sistema integrato che facilita la gestione di prezzi e sconti, sia per la stampa delle etichette nei punti vendita, che per la modifica dei prezzi soggetti a sconto online.

Lo stesso principio di totale conformità si applica alla selezione dei prodotti oggetto di sconti e promozioni, in considerazione delle limitazioni poste, a livello legale, su categorie come i prodotti farmaceutici o i pet stessi, e ai servizi di D.M.O. Vet Lab S.r.l., regolamentati da normative ancora più stringenti data la peculiare natura delle attività. In particolare, sia la normativa vigente in materia di informativa sanitaria che il Codice Deontologico dei Medici Veterinari stabiliscono restrizioni specifiche in merito alla produzione di contenuti informativi relativi alle prestazioni sanitarie, stabilendo che nell'interesse della tutela della salute pubblica questi si attengano strettamente ad informazioni di carattere funzionale ed esulino dal produrre materiale suggestivo o prettamente promozionale che possa inficiare il processo decisionale del paziente. D.M.O. Vet Lab S.r.l. rispetta pienamente queste linee guida, nell'interesse della tutela dei pazienti stessi e con l'obiettivo di produrre materiale informativo che sia corretto, etico ed in primo luogo strettamente funzionale alla salute e al benessere del pet, prioritaria sia per D.M.O. Vet Lab che per D.M.O. Pet Care.

Grazie all'impegno del Gruppo nel monitorare e rispettare puntualmente le normative vigenti, nel 2023 non si sono riscontrati episodi di non conformità a regolamenti o codici volontari nell'ambito della comunicazione trasparente e del marketing.

Gli stessi principi di trasparenza vengono applicati all'etichettatura sia dei prodotti dell'industria di marca, sia dei prodotti private label. Il Gruppo riconosce infatti quanto comunicare con chiarezza e trasparenza le caratteristiche della propria offerta sia fondamentale per tutelare il benessere dei pet. A tal proposito, si segnala che nell'anno di rendicontazione si sono verificati due casi di non conformità alle normative vigenti risultanti in un provvedimento sanzionatorio. Il primo caso ha riguardato un prodotto di

terzi, mentre il secondo ha interessato un prodotto private label non food, che in quanto parte di una giacenza precedente al periodo di rendicontazione riportava un'etichettatura non conforme alle modifiche poste in atto durante l'ultima revisione. In entrambi i casi, il Gruppo si è tempestivamente accordato con il fornitore interessato e con le autorità per implementare le necessarie misure correttive ed etichettare nuovamente il prodotto in conformità con la normativa vigente.

Per quanto riguarda la creazione di contenuti di marketing, il Gruppo sta dirigendo il proprio impegno verso la formalizzazione di linee guida per la selezione dei contenuti. Tale iniziativa ufficializzerà le pratiche di riferimento già in essere, che incarnano i principi deontologici della corretta comunicazione che esclude contenuti denigratori, discriminatori e non attinenti alla realtà. Inoltre, rifletterà l'impegno verso la creazione di contenuti utili alla comprensione dei bisogni dei pet, finalizzati alla sensibilizzazione e alla chiarezza nella comunicazione delle offerte del Gruppo.

In particolare, la comunicazione digitale ha un'importanza centrale e crescente nel panorama corrente. L'Isola dei Tesori ha una presenza significativa sui canali social, tramite i quali, applicando i principi discussi in merito alla comunicazione etica, trasparente e volta alla creazione di valore, si impegna sia a stabilire un contatto diretto con i pet lovers, che a promuovere il benessere dei pet attraverso la creazione di campagne e contenuti dedicati.

La campagna **#nonabbando** è un esempio dell'impegno de L'Isola dei Tesori verso la sensibilizzazione al benessere e al rispetto dei pet. La campagna ha riguardato il tema dell'abbandono dei pet durante i mesi estivi, e tramite i canali Meta ha colpito **4 milioni di utenti**.

La presenza de L'isola dei Tesori sui canali social:

 **40.000** followers

 **17.500** followers

 **142.000** followers

3.2 GESTIONE E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

[GRI 418-1]

Soddisfazione dei clienti

L'Isola dei Tesori registra un indice di soddisfazione del cliente pari a 4,6 in una scala da 1 a 5, basato su oltre 3.000 recensioni certificate da Feedaty nel 2023, una piattaforma di riconosciuta affidabilità nel campo delle valutazioni. Tale punteggio costituisce una testimonianza tangibile dell'instancabile impegno nel garantire ai clienti un'esperienza di acquisto soddisfacente, caratterizzata da prodotti e servizi di alta qualità.



Isoladeitesori Recensioni: 9.368

★★★★★ 4,6 / 5

Calcolato su 3.452 recensioni negli ultimi 12 mesi

Ultimi 3 mesi: 4,6/5 (su 896 recensioni)

Ultimo mese: 4,5/5 (su 259 recensioni)

Per garantire un supporto tempestivo e risolutivo, L'Isola dei Tesori mette a disposizione dei propri clienti un dedicato Servizio Clienti. In caso di dubbi, problematiche o necessità di essere contattati, i clienti hanno a disposizione due opzioni: la compilazione di un apposito form in cui è possibile esporre la propria situazione, oppure la possibilità di contattare direttamente un numero verde. In particolare, il form può essere utilizzato anche per la segnalazione di reclami, mentre per un contatto via e-mail, i clienti possono rivolgersi all'indirizzo assistenza@isoladeitesori.it.

Al fine di garantire un elevato livello di soddisfazione della clientela, nel corso del 2023, L'Isola dei Tesori ha condotto uno stakeholder engagement mediante l'invio di un sondaggio ai propri clienti denominato "Pet Food: bisogni e desideri legati all'alimentazione di cani e gatti". L'obiettivo primario di questa iniziativa è stato individuare le esigenze dei consumatori in merito ai prodotti disponibili nei punti vendita. Sfruttando le informazioni ottenute, L'Isola dei Tesori ha avuto l'opportunità di ottimizzare le proprie linee di prodotto alimentare e di razionalizzare la presenza dei brand sul mercato. In particolare, la survey ha evidenziato l'importanza che ricopre l'alimentazione nella salute e il benessere dei propri Pet secondo i Pet Parents, confermando la necessità di puntare alla selezione e alla formulazione di prodotti alimentari sani e completi.

Anche Bauzaar si impegna a garantire la soddisfazione dei propri clienti fornendo prodotti e servizi di qualità. Questo impegno è ripagato dai propri clienti, registrando un indice di soddisfazione del cliente pari a 4,6 in una scala da 1 a 5, anch'esso basato su oltre 3.000 recensioni certificate da Feedaty nel 2023.

Bauzaar calcola anche l'happiness rating sulla base delle recensioni e valutazioni lasciate dai clienti, che raggiunge nel 2023 il punteggio di 94,1/100.



Bauzaar Recensioni: 32.846

★★★★★ 4,6 / 5

Calcolato su 3.663 recensioni negli ultimi 12 mesi

Ultimi 3 mesi: 4,7/5 (su 966 recensioni)

Ultimo mese: 4,7/5 (su 355 recensioni)

Anche Bauzaar mette a disposizione dei propri clienti un Servizio Clienti dedicato in caso di necessità di contatto per informazioni aggiuntive, problematiche e dubbi. A tal proposito, i clienti possono compilare un modulo per aprire un ticket oppure contattare direttamente il numero telefonico, con la possibilità di fissare un appuntamento.





ISOLA club

L'Isola dei Tesori si impegna nella creazione di una comunità di Pet lovers attraverso la sua iniziativa di fedeltà "Isola Club". Questo programma offre ai clienti numerosi vantaggi e servizi dedicati ai Pet lovers, il cui accesso è completamente gratuito. Accumulando punti mediante gli acquisti per i propri animali domestici presso i punti vendita L'Isola dei Tesori o sul sito online, i clienti possono godere di sconti, servizi e premi.

La carta fedeltà, "Isola Club", consente ai clienti di ottenere premi sia per la casa che per gli animali domestici. Nel **catalogo premi di Isola**, si fa attenzione a offrire prodotti realizzati con materiali riciclati e sostenibili, come zaini ricavati da bottiglie di plastica e padelle provenienti da lattine. Oltre alle ricompense materiali, la raccolta punti consente di ottenere album fotografici personalizzati del proprio animale domestico, sconti e gift card da utilizzare non solo nei punti vendita L'Isola dei Tesori, ma anche presso altri negozi non specificatamente dedicati agli animali domestici.

Isola Club, con il raggiungimento di un certo numero di punti, offre inoltre l'accesso gratuito a diversi servizi, tra cui **Pet Laundry** e **assistenza veterinaria 24 ore su 24** per le necessità sanitarie degli animali domestici. Inoltre, i Pet lovers possono partecipare a club tematici come il Club del Cucciolo e l'Aqua Lovers Club.



Il **Club del Cucciolo**, dedicato alla crescita e al benessere dei cuccioli, offre una guida completa attraverso il primo anno di vita del piccolo amico a quattro zampe. Fornisce consigli preziosi su accoglienza, salute, nutrizione, igiene ed educazione. In aggiunta, il programma assicura l'accesso a vantaggi esclusivi, quali sconti su prodotti specifici, la medaglietta di riconoscimento incisa gratuitamente e un servizio di assistenza veterinaria a prezzo scontato.



Il programma **Aqua Lovers Club**, rivolto agli appassionati del mondo sommerso, offre un'opportunità per risparmiare, usufruire di servizi dedicati e ricevere consigli utili. Tra i servizi inclusi vi sono l'analisi dell'acqua, l'avviamento e la manutenzione dell'acquario. Inoltre, il programma consente la partecipazione ad eventi mirati e fornisce consulenza sulla pianificazione e personalizzazione dell'allestimento dell'acquario. Al 31/12/2023, i possessori di card Isola Club attivi erano 940.000, di cui 60.000 hanno aderito anche al Club del Cucciolo e 15.000 all'Aqualovers Club.

Infine, i punti accumulati permettono di contribuire a progetti solidali, come **"L'isola delle zampette solidali"** per aiutare canili e gattili bisognosi in diverse città, **"Puppy Walker Onlus"** per sostenere la formazione di cani guida per non vedenti e ipovedenti, e **"Tartalove"**, una campagna di Legambiente per la salvaguardia delle tartarughe marine nel Mediterraneo. La donazione contribuisce all'adozione simbolica di una tartaruga, supportando cure veterinarie, acquisto di medicine e attività di monitoraggio dei nidi. I progetti solidali vengono selezionati da L'Isola dei Tesori e cambiano di anno in anno. Nel 2023, il numero di punti accumulati tramite l'Isola Card e donati in beneficenza alle associazioni L'Isola delle Zampette Solidali, Puppy Walker Onlus e Tartalove è stato significativo. Sono state effettuate 35.588 donazioni, ognuna delle quali valeva 200 punti, per un totale di 7.117.600 punti donati, corrispondenti a 53.382 euro.



BauCard

Anche **Bauzaar** si impegna nella creazione di una comunità di Pet Lovers, mettendo a disposizione dei propri clienti la possibilità di ottenere la carta fedeltà Baucard. Attraverso questa iniziativa, i Pet Lovers possono partecipare alla raccolta punti ad ogni spesa effettuata al fine di utilizzarli per ulteriori spese future per i propri Pet.



Fido Card

Inoltre, **Joe Zampetti** si avvale di un programma fedeltà analogo a quello di Bauzaar. La Fido Card, infatti, permette al Pet Lover di poter accedere ad una serie di offerte particolari di prodotti o promozioni che vengono presentate all'interno dei punti vendita Joe Zampetti. Nel 2023, i possessori della carta fedeltà erano 35.000.



Privacy e sicurezza dei dati

La tutela della privacy e la protezione e sicurezza dei dati sono elementi cruciali per D.M.O. Pet Care, soprattutto in relazione alla gestione dei rischi aziendali. La gestione di una grande quantità di informazioni sensibili da parte del Gruppo richiede sicurezza e riservatezza dei dati per mantenere la fiducia dei clienti e rispettare le normative vigenti.

Le operazioni aziendali del Gruppo, che opera all'interno dell'UE, devono conformarsi a normative rigorose che stabiliscono elevati standard di sicurezza e gestione dei dati. Il trattamento dei dati degli utenti da parte di D.M.O. Pet Care viene eseguito nel rispetto delle normative vigenti e delle norme europee stabilite dal GDPR (Regolamento UE 2016/679). D.M.O. Pet Care garantisce la protezione dei dati personali degli utenti, rispettando i loro diritti, inclusi il diritto di accesso, rettifica, cancellazione e portabilità dei dati. Il Gruppo ha adottato misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati, nominato un Data Protection Officer (DPO) per supervisionare la conformità, e implementato processi per notificare tempestivamente eventuali violazioni dei dati.



Il GDPR, acronimo di **General Data Protection Regulation**, è un regolamento dell'Unione Europea che disciplina la protezione dei dati personali e la privacy per tutti i cittadini dell'UE. È stato introdotto per armonizzare le leggi sulla privacy dei dati in tutta l'UE e per regolare il trattamento e la circolazione dei dati personali. Il GDPR impone regole rigorose sul consenso, la notifica delle violazioni dei dati, la portabilità dei dati e altri aspetti relativi alla gestione dei dati personali.

Nel 2023, D.M.O. Pet Care ha condiviso i sistemi informativi e le relative azioni di protezione dei dati con D.M.O. S.p.A.. Ad ogni modo, ha predisposto un piano di miglioramento per la governance della cybersecurity e della protezione dati, che verrà implementato nel 2024. Questo piano include il passaggio del Gruppo a un sistema informativo proprio che includerà data-center e un sistema di applicazione.

Le principali azioni predisposte riguarderanno:

- Il rafforzamento delle misure di sicurezza in essere tramite la creazione di un programma comprensivo di protezione e disaster recovery;
- La predisposizione di documentazione e policy formalizzate sulla sicurezza, il trattamento dei dati e le procedure IT;
- Un robusto programma di formazione che coinvolgerà i responsabili dei punti vendita, i responsabili di funzione e tutti i dipendenti presenti in negozio, visto il loro ruolo nella gestione dei dati sensibili dei clienti (fidelity card).

Nell'anno di rendicontazione non sono stati riscontrati reclami riguardanti la violazione della privacy dei clienti né episodi di perdita di dati. Qualora fosse necessario, è possibile segnalare tali episodi attraverso il canale dedicato predisposto da D.M.O. Pet Care, e il caso verrebbe gestito secondo la procedura di data breach.

3.3 CURA, BENESSERE DEGLI ANIMALI DOMESTICI E SOSTEGNO AL TERRITORIO

Il Gruppo si distingue per una serie di iniziative mirate a promuovere il benessere degli animali domestici e a sostenere attivamente il territorio e la comunità in cui opera.



Oltre 1 milione di pasti donati in beneficenza

L'Isola dei Tesori, attraverso il suo programma **Pets&Friends**, organizza varie iniziative ed eventi aperti ai pet lovers e ai loro animali domestici. Alcuni di questi eventi sono orientati all'inserimento responsabile di cuccioli nelle famiglie, fornendo supporto e formazione, fondamentali durante questa transizione. Altri eventi comprendono sessioni di educazione cinofila tenute da centri certificati, contribuendo così a promuovere una relazione armoniosa tra gli animali domestici e i loro proprietari. Nel 2023 L'Isola dei Tesori ha organizzato tre eventi Pets&Friends. In aprile, l'evento sul tema Prevenzione ha offerto un buono sconto per promuovere il corretto trattamento antiparassitario. In maggio, l'evento sull'Educazione ha fornito una lezione gratuita di educazione o una puppy class presso 100 centri cinofili convenzionati. Infine, in luglio, l'evento sulla Vaccinazione ha previsto un buono sconto per chi presentava il libretto sanitario con le vaccinazioni in regola.



Un ulteriore contributo alla comunità è rappresentato dalla collaborazione tra **L'Isola dei Tesori** e **LEIDAA** nella lotta allo spreco alimentare. L'Isola dei Tesori dona tutti i prodotti alimentari prossimi alla scadenza all'associazione, che li redistribuisce su tutto il territorio nazionale a canili e gattili in stato di necessità. Nel corso del 2023, sono state donate circa **70 tonnellate di cibo**, per oltre **un milione pasti**.

Per quanto riguarda il sostegno alla comunità locale, L'Isola dei Tesori si impegna ad elargire donazioni a diverse associazioni territoriali che condividono i propri valori e la propria filosofia. Nel corso del 2023, sono state erogate donazioni a più di 300 associazioni del territorio. Inoltre, organizza campagne di sensibilizzazione per prevenire l'abbandono degli animali, impegnandosi attivamente nella formazione e nella consapevolezza della comunità su questo delicato problema.

Anche **Bauzaar S.r.l.** promuove iniziative sociali a tutela del benessere e della protezione degli animali. In particolare, vengono organizzate con frequenza giornate di formazione e prevenzione sulle patologie più frequenti, giornate di formazione sull'alimentazione e sullo stile di vita dell'animale, nonché eventi per promuovere le adozioni e campagne di sensibilizzazione. Con la consapevolezza che la relazione tra animale e padrone è fondamentale, Bauzaar S.r.l. promuove eventi sociali volti a migliorarla, come training comportamentali, incontri con veterinari ed esperti e giochi smart padrone/animale. Nel 2023, Bauzaar S.r.l. ha donato i prodotti alimentari prossimi alla scadenza ad associazioni del territorio che si occupano di animali bisognosi per un totale di quasi 900 pasti.

“*Le aziende sono
fatte di persone,
non di numeri.
Quando valorizzi
le persone, crei un
posto dove tutti
possono crescere.*”

Howard Schulzt

4.

Responsabilità verso le persone

D.M.O. Pet Care è un'organizzazione composta da pet lovers che mettono a disposizione competenze professionali al fine di soddisfare le esigenze ed il benessere di tutti i pet lovers e i loro pet.

4.1 LE RISORSE UMANE DI D.M.O. PET CARE

[GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 401-1, GRI 405-1]

Il Gruppo D.M.O. Pet Care riconosce da sempre l'importanza delle **persone** per il corretto funzionamento delle attività e per il raggiungimento del successo aziendale. I dipendenti e i collaboratori di D.M.O. Pet Care rappresentano il capitale più prezioso, che va preservato attraverso la promozione del loro benessere e delle loro competenze, sviluppando al contempo rapporti duraturi. D.M.O. Pet Care si impegna costantemente per garantire un ambiente di lavoro **sano, inclusivo e stimolante**. Obiettivo fondamentale del Gruppo è assicurare il rispetto dei diritti di ogni individuo, tutelando le diversità al fine di evitare discriminazioni di ogni genere.

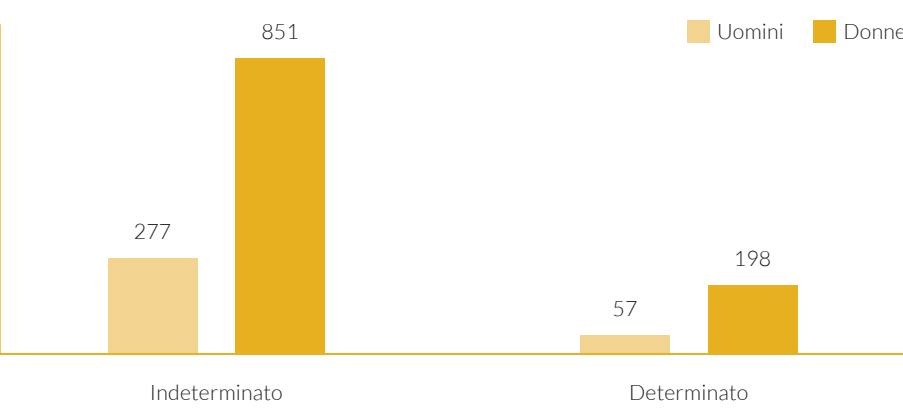
Nel settore in cui opera D.M.O. Pet Care le persone rappresentano la chiave per distinguersi dal mercato, per questo il Gruppo investe nella valorizzazione delle competenze delle proprie risorse, favorendone la crescita personale e professionale.

Al 31 dicembre 2023, il Gruppo D.M.O. Pet Care è composto da 1.383 **dipendenti** situati in 17 regioni d'Italia. A dimostrazione dell'impegno di D.M.O. Pet Care nell'instaurare rapporti di lavoro duraturi nel tempo e a tutelare la stabilità economica dei propri dipendenti e delle proprie famiglie, la grande maggioranza dei dipendenti (81,6%) è assunta con un contratto a tempo indeterminato, mentre la restante è assunta a tempo determinato (18,4%). Inoltre, D.M.O. Pet Care offre orari di lavoro flessibili a chi ne ha la necessità al fine di soddisfare le esigenze dei propri dipendenti, infatti il 38,9% dei dipendenti è assunto con un contratto part-time, di cui la maggior parte è rappresentata da dipendenti donne.

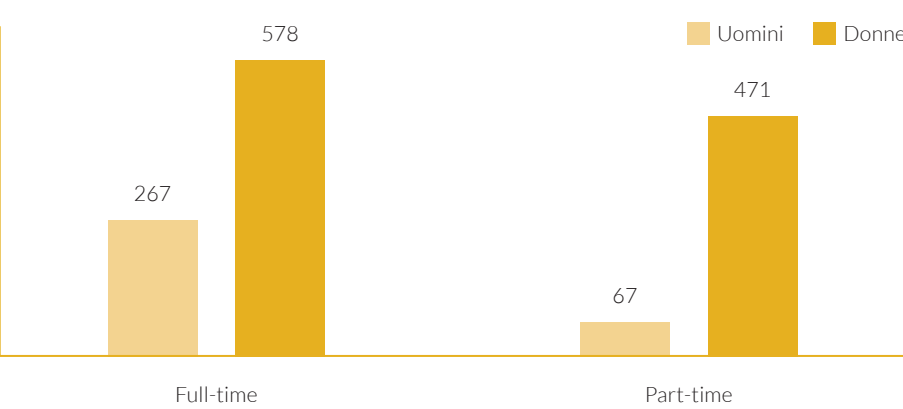
La ripartizione dei dipendenti per tipologia contrattuale e genere è riportata di seguito:

Dipendenti per tipologia contrattuale e genere			
[GRI 2-7]	Al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale
Indeterminato	277	851	1.128
Determinato	57	198	225
Totale	334	1.049	1.383
Full-time	267	578	845
Part-time	67	471	538
Totale	334	1.049	1.383

Dipendenti per tipologia contrattuale e genere



Dipendenti per tipologia contrattuale e genere



Si segnala che D.M.O. Pet Care al 31 dicembre 2023 si avvale di 29 dipendenti ad **orario non garantito** (contratto a chiamata), di cui 22 donne, da intendersi come dipendenti che sono impiegati senza la garanzia di un numero minimo o fisso di ore di lavoro al giorno, alla settimana o al mese ma che potrebbero doversi rendere disponibili per lavorare secondo le necessità.

Nel 2023, la categoria professionale maggiormente rappresentata (92,3%) è quella degli impiegati, con 1.277 dipendenti, di cui 978 donne, che comprende anche gli addetti ai punti vendita. Per quanto riguarda la ripartizione per genere, sul totale dei dipendenti la presenza maschile rappresenta il 24%, mentre il 76% dell'organico è composto da donne, valore superiore di oltre dieci punti percentuali rispetto alla media del settore di riferimento¹. L'ampia presenza di dipendenti di genere femminile si riflette anche nella composizione dei responsabili dei punti vendita, di cui oltre il 40% sono donne.

¹ Con "settore di riferimento" si intendono le Società aventi oltre 250 dipendenti e Codice ATECO 47.76.2, riconducibile alla classificazione "COMMERCIO".

Dipendenti per genere

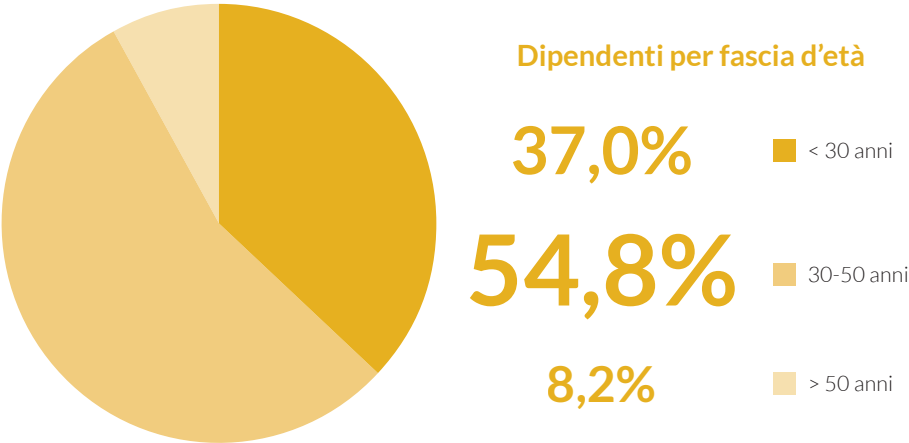


La ripartizione della forza lavoro per categoria professionale e genere è riportata di seguito:

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e genere			
[GRI 405-1b]	Al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	80,0%	20,0%	0,7%
Quadri	27,3%	72,7%	0,8%
Impiegati	23,4%	76,6%	92,3%
Operai	28,2%	71,8%	6,2%
Totale	24,2%	75,8%	100%



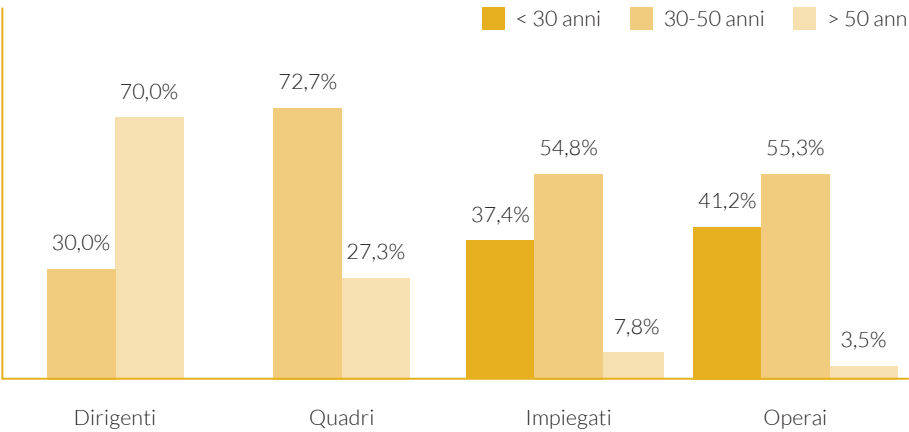
Per quanto riguarda la composizione del personale per fascia d'età, il 54,8% dei dipendenti ha un'età compresa tra 30 e 50 anni (758 persone), il 37,0% del personale ha un'età inferiore a 30 anni (512 persone), mentre l'8,2% ricade nella fascia over 50 (113 persone).



La ripartizione della forza lavoro per categoria professionale e fascia d'età è riportata di seguito:

Percentuale di dipendenti per categoria professionale e fascia d'età				
[GRI 405-1b]	Al 31 dicembre 2023			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Totale
Dirigenti	0,0%	30,0%	70,0%	0,7%
Quadri	0,0%	72,7%	27,3%	0,8%
Impiegati	37,4%	54,8%	7,8%	92,3%
Operai	41,2%	55,3%	3,5%	6,2%
Totale	37,0%	54,8%	8,2%	100%

Dipendenti per categoria professionale e fascia d'età



Il Gruppo si avvale di **collaboratori esterni**, specialmente in occasione di nuove aperture, rinnovo o ampliamento dei punti vendita in specifici territori. Il Gruppo sta attualmente sviluppando un pacchetto formativo completo rivolto a tutti gli stagisti. Questo progetto ha l'obiettivo di offrire un percorso di carriera strutturato e ben definito, che consenta ai giovani professionisti di acquisire competenze essenziali e di crescere all'interno dell'azienda. Attraverso questa iniziativa, il Gruppo mira a facilitare l'integrazione degli stagisti nel mondo del lavoro, fornendo loro gli strumenti necessari per un futuro professionale di successo. In particolare, D.M.O. Pet Care si impegna a favorire l'opportunità di entrare in contatto con il mondo lavorativo alle giovani risorse, per questo nel 2023 ha attivato 27 percorsi di stage, di cui il 50% sono diventati rapporti di lavoro dipendente al termine dell'esperienza formativa. Al 31 dicembre 2023 il numero di stagisti è pari a 16, di cui 12 donne. Oltre a quanto riportato in tabella, il Gruppo si avvale di appaltatori e subappaltatori che si occupano di allestimenti, del volantinaggio, della ristrutturazione dei punti vendita, dei magazzini e dei trasporti. Inoltre, tra i lavoratori esterni rientrano anche figure come consulenti esterni, con i quali il Gruppo collabora in maniera duratura da diversi anni.

Lavoratori esterni per categoria professionale e genere			
[GRI 2-8]	Al 31 dicembre 2023		
	Uomini	Donne	Totale
Somministrati	0	1	1
Stagisti	4	12	16
Totale	4	13	17

D.M.O. Pet Care valorizza le risorse già presenti all'interno del Gruppo e allo stesso tempo si impegna ad acquisirne di nuove a seconda delle esigenze, come possono essere picchi, ampliamenti e nuove aperture. Nel farlo, il Gruppo adotta un **processo di selezione oggettivo e non discriminante**, che mira ad individuare le figure più idonee a lavorare nel settore in cui opera D.M.O. Pet care. I dipendenti di D.M.O. Pet Care, infatti, sono solitamente essi stessi pet lovers che hanno a cuore il benessere e la salute di tutti i pet. Inoltre, per posizioni come toelettatori e addetti al reparto acquariologia, sono richieste figure che dispongono di un diploma o esperienza pregressa in materia, come spiegato anche nel paragrafo 3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità.

Nel corso del 2023 il Gruppo D.M.O. Pet Care ha assunto 541 nuove risorse, di cui 417 donne (77,1% nuove assunzioni) e 124 uomini (22,9% nuove assunzioni), con un tasso di assunzione totale del 39,1%. In linea con l'obiettivo di valorizzazione e formazione di giovani risorse, 347 dei nuovi dipendenti assunti hanno un'età inferiore a 30 anni (64,1% nuove assunzioni), seguiti da 181 nuovi assunti di età compresa tra 30 e 50 anni.

Per quanto riguarda le uscite dal Gruppo, nel 2023 si sono registrate 375 cessazioni, con un tasso di turnover in uscita pari a 27,1%. L'elevato tasso di turnover è tipico del settore retail ed è spesso attribuibile alla natura stagionale del lavoro, ai peculiari orari lavorativi, alla retribuzione che portano molti dipendenti a cercare occupazioni più solide e stabili.

Assunzioni e cessazioni per genere e fascia d'età						
[GRI 401-1]	al 31 dicembre 2023					
	Genere			Fascia d'età		
	Uomini	Donne	Totale	<30 anni	30-50 anni	>50 anni
N° assunzioni	124	417	541	347	181	13
N° cessazioni	90	285	375	237	130	8
Tasso di assunzione	37,1%	39,8%	39,1%	25,1%	13,1%	0,9%
Tasso turnover in uscita	26,9%	27,2%	27,1%	17,1%	9,4%	0,6%

Inoltre, per rispondere all'ambizione di sviluppo professionale dei propri dipendenti, D.M.O. Pet Care S.r.l. si avvale di un sistema di job posting interno qualora ci fosse una posizione vacante, **“Cambio lavoro, resto in Isola”**, al fine di offrire loro la possibilità di cambiare posizione lavorativa pur sempre restando all'interno della Società.



4.2 BENESSERE AZIENDALE

[GRI 2-30, GRI 406-1]



100% dipendenti coperti da contrattazione collettiva



70% tasso di risposta analisi di clima



6 webinar Isola on air

L'uguaglianza, le pari opportunità e la non discriminazione tra le persone per ragioni di sesso, razza, paese d'origine, religione, credenze, età, orientamento sessuale, nazionalità, ideologia, stato civile, disabilità sono principi cardine su cui si fonda il Gruppo D.M.O. Pet Care. Per questo motivo vengono garantite pari opportunità in riferimento a posti di lavoro, promozioni, sviluppo professionale e benefici aziendali a tutti i dipendenti.

Per regolare il comportamento e definire gli obblighi di diligenza e fedeltà che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa, D.M.O. Pet Care S.r.l. si è dotato di un Codice Disciplinare che riguarda tutto il personale impiegato nella Società e di un Regolamento aziendale interno ai punti vendita. Inoltre, si segnala che, al 31/12/2023, il 100% dei rapporti di lavoro all'interno del Gruppo D.M.O. Pet Care sono regolati dai **Contratti Collettivi Nazionali** (CCNL) di riferimento. In particolare, per i dipendenti di D.M.O. Pet Care S.r.l. e Bauzaar S.r.l. si applicano il CCNL del Commercio, Terziario e Servizi mentre per D.M.O. Vet Lab S.r.l. si applica il CCNL degli Studi Professionali. Per i dirigenti, invece, si applica il CCNL Dirigenti Commercio. Questo approccio garantisce che tutte le condizioni lavorative, inclusi i diritti e le tutele dei dipendenti, siano conformi agli standard nazionali. Il Gruppo si impegna a mantenere un ambiente di lavoro equo e regolamentato, assicurando che tutte le normative contrattuali siano scrupolosamente rispettate.

Inoltre, il Gruppo promuove un ambiente di lavoro **sano, equo e stimolante**, in cui qualsiasi persona possa prosperare nel rispetto di tutti. A tal fine, non sono tollerati episodi di discriminazione di alcun genere, proteggendo la dignità di tutti i dipendenti e collaboratori mediante l'applicazione di misure necessarie qualora accadessero.

All'interno del Gruppo non esiste ancora un vero e proprio sistema di segnalazione, ma è stato aperto un canale per il dialogo con la Direzione Risorse Umane tramite una casella di posta dedicata. Inoltre, per D.M.O. Pet Care S.r.l., sono state assegnate diverse figure della Direzione Risorse Umane ai punti vendita. Queste figure visitano regolarmente i negozi per verificare che tutto proceda correttamente e per mostrare la volontà dell'azienda di connettersi con i dipendenti. Questo approccio mira a creare un ambiente di lavoro aperto e collaborativo, dove le preoccupazioni e i suggerimenti dei dipendenti possono essere ascoltati e affrontati tempestivamente. È importante segnalare che, in vista dell'implementazione del modello 231, alla fine del 2023 è stata acquisita una piattaforma online per la segnalazione anonima. Questa piattaforma, operativa dal 2024, consente ai dipendenti di inviare segnalazioni in modo sicuro e riservato. Inoltre, il Gruppo sta organizzando sessioni di formazione per tutti i dipendenti, al fine di garantire che comprendano appieno come utilizzare questo nuovo strumento e siano consapevoli dell'importanza di segnalare eventuali irregolarità o problemi.

Nel corso del 2023 sono stati segnalati alla Direzione di D.M.O. Pet Care S.r.l. tre casi di discriminazione [GRI 406-1] che hanno coinvolto comportamenti scorretti tra dipendenti appartenenti al Gruppo, tutti ritenuti fondati ed emersi da contatti avvenuti tra l'ufficio Risorse Umane e le persone interessate. Dopo essere stati esaminati dai vertici della Società, sono state prese tempestivamente delle misure di correzione per rimediare e prevenire il ripetersi degli episodi. Tra le azioni intraprese figurano:

- Licenziamento disciplinare;
- Contestazione disciplinare e sanzione economica;
- Contestazione disciplinare.

La Società è stata vicina e ha seguito con attenzione le dipendenti vittime di discriminazione, offrendo loro supporto e risorse necessarie per affrontare e superare tali situazioni sul luogo di lavoro.

Al fine di conciliare **l'equilibrio tra la vita personale e professionale**, ai dipendenti impiegati negli uffici di D.M.O. Pet Care S.r.l. viene fornita la possibilità di usufruire di almeno una giornata lavorativa di lavoro agile da remoto - smart working - per cui è stata formalizzata ed è in fase di approvazione una Politica che regola il lavoro agile e la salute e sicurezza del lavoratore che ne usufruisce. Inoltre, sempre per i dipendenti degli uffici amministrativi, a testimonianza della fiducia che D.M.O. Pet Care S.r.l. ripone nei loro confronti e dell'impegno nel garantire la flessibilità oraria in ingresso e in uscita, è stato eliminato il sistema di timbratura ad inizio e fine giornata lavorativa. Tuttavia, la timbratura è rimasta in essere nei punti vendita di L'Isola dei tesori in quanto gli orari variano in base al turno ed è erogato il pagamento degli straordinari. Inoltre, per quanto riguarda gli addetti ai punti vendita, al fine di pianificare al meglio i loro turni di lavoro, alla fine del 2023 è stato avviato l'utilizzo della piattaforma Zetascheduling che permette l'organizzazione in anticipo delle giornate e orari di lavoro.

Nel corso del 2023 D.M.O. Pet Care S.r.l., supportata da un'azienda esterna, ha svolto un'**Analisi di clima – “Come stai? Raccontaci le tue sensazioni e ne faremo tesoro”**. Il progetto ha avuto lo scopo di approfondire il livello di motivazione delle risorse, fornire un quadro complessivo sul clima aziendale e comprendere come intervenire per preservare i punti di forza della Società e migliorare le aree più critiche. Per la prima volta D.M.O. Pet Care S.r.l. ha chiesto in modo esteso il grado di soddisfazione di ciascuno per il suo lavoro e per la Società, coinvolgendo ben 900 persone, corrispondenti al 70% della popolazione di D.M.O. Pet Care S.r.l., che hanno deciso di dedicare volontariamente il proprio tempo per partecipare al questionario. Considerando l'organico aziendale coinvolto i risultati possono ritenersi significativi e rappresentativi per la Società.

I temi indagati attraverso l'analisi sono stati:

- Supporto e rispetto ricevuti dalla Società;
- Identità sociale e senso di appartenenza;
- Fiducia nel management;
- Integrità;
- Giustizia e imparzialità;
- Collaborazione;
- Comunicazione;
- Sostenibilità/responsabilità d'impresa.

Dall'analisi è emerso un sentimento di “orgoglio” per il successo che la Società può raggiungere e complessivamente viene percepito fondamentale il concetto di “gruppo di lavoro” e di “collaborazione”. Infatti, le persone sembrano riporre molta fiducia nella soluzione collettiva delle problematiche. Nel descrivere il proprio lavoro i rispondenti hanno utilizzato parole positive come “**soddisfazione**”, “**equità**”, “**gratificazione**”, “**entusiasmo**” e “**attenzione**”. Tuttavia, sono emersi anche ambiti di miglioramento come la necessità di una migliore comunicazione interna, di un migliore equilibrio vita-lavoro e disponibilità di welfare aziendale e di una maggiore attenzione alla sostenibilità.

D.M.O. Pet Care S.r.l. è consapevole che un clima organizzativo positivo favorisca sia il raggiungimento degli obiettivi in termini di efficienza produttiva, sia il coinvolgimento e la motivazione della forza lavoro. Al contrario, l'insorgere di disagi, tensioni e malumori in occasione di cambiamenti organizzativi, logistici e gestionali può influenzare negativamente il benessere aziendale e minare la qualità e la produttività del lavoro. Per questo la Società ritiene che un'analisi periodica del clima aziendale sia fondamentale per permettere di testare lo stato di salute dell'ambiente lavorativo e aiutare a prevenire l'insorgere di nuove problematiche prima che queste possano degenerare. Inoltre, indagare la qualità della relazione esistente fra le persone e il contesto di lavoro costituisce un punto di partenza importante per pianificare in maniera adeguata le azioni e i progetti strategici futuri, realizzando interventi di breve, di medio e di lungo periodo. Per questo D.M.O. Pet Care S.r.l. ha messo in atto un piano d'azione delineato al fine di rispondere alle criticità emerse dall'analisi di clima condotta.

Formazione

La valorizzazione dei propri dipendenti è un aspetto fondamentale tenuto da sempre in considerazione da D.M.O. Pet Care come strumento per diffondere innovazione e conoscenza e per rispondere alle sfide del cambiamento. I risultati dell'analisi di clima aziendale, tra gli altri punti di attenzione, parallelamente a colloqui con il management e la responsabile delle risorse umane, hanno permesso di individuare i fabbisogni formativi della popolazione aziendale. In particolare, è stata rilevata la necessità di intervenire sul consolidamento delle soft skills di determinate categorie aziendali, tra cui personale di sede, referenti dei punti vendita, responsabili di funzione, referenti di negozio e addetti vendita.

In una realtà in cui le competenze trasversali risultano centrali e indispensabili per costruire una forza lavoro in grado di raggiungere gli obiettivi aziendali, la Società ha ritenuto opportuno sviluppare un progetto che investisse sul rafforzamento di competenze specifiche. Dopo i Piani formativi realizzati nell'ultimo biennio, il Gruppo intende proseguire con un programma di attività specifiche e indirizzate a determinati profili professionali che permetteranno di conseguire obiettivi strategici di miglioramento della competitività ponendo particolare attenzione allo sviluppo delle soft skills.

Il nuovo **piano formativo 2023-24** verterà sullo sviluppo di abilità personali, di vendita e marketing, con un focus sul miglioramento delle competenze comunicative e di gestione del personale. Inoltre, il personale HR si specializzerà su alcune metodologie di selezione e sviluppo del personale, mentre per le figure professionali degli acquariofili verranno proposti dei percorsi individuali per lo sviluppo delle tecniche commerciali nella particolare declinazione del proprio target di vendita.

Sempre in ottica di valorizzazione delle proprie risorse e di team building, D.M.O. Pet Care ha avviato nel 2023 una serie di seminari **“Isola on Air”**, con lo scopo di informare su tematiche che spaziano dalla salute e nutrizione, all’innovazione e sostenibilità.

Isola on air: i contenuti del 2023



“Linkedin e le sue potenzialità”, 26 Maggio 2023: approfondimento sull'utilizzo e le potenzialità della piattaforma.

“L'alimentazione quotidiana sul posto di lavoro come strumento per migliorare le performance e prevenire lo stress”, 28 Luglio 2023: incontro volto a comprendere come gestire l'alimentazione sul posto di lavoro per favorire il proprio benessere.

“Tips&Tricks per essere Smart”, 1 Dicembre 2023: approfondimento sull'utilizzo della tecnologia sul posto di lavoro, concentrato su come sfruttare il proprio PC in maniera efficiente e rapida.

“Educazione e Rispetto”, 30 Giugno 2023: intervento volto ad esplorare il rapporto tra pet e pet lovers, concentrato sul modo migliore di approcciarsi a questa relazione.

“Innovazione e sostenibilità: una relazione virtuosa per un futuro migliore”, 29 Settembre e 27 Ottobre 2023: in queste due sessioni, viene esplorato il binomio innovazione-sostenibilità e come queste forze possono sostenersi a vicenda, piuttosto che rappresentare un ostacolo reciproco, per garantirci un futuro caratterizzato da uno sviluppo più sostenibile.

Inoltre, D.M.O. Pet Care S.r.l. offre l'opportunità di partecipare a sessioni di coaching individuale con una psicologa del lavoro, accessibili a chiunque lo desideri e a chiunque il responsabile ritenga possa beneficiarne. Le sessioni di coaching sono particolarmente utili durante i passaggi di ruolo verticali, che comportano maggiori responsabilità, così come durante i passaggi di ruolo orizzontali e i cambiamenti nell'organizzazione delle funzioni aziendali. Inoltre, sono rivolte anche ai giovani professionisti, fornendo loro un affiancamento e un supporto pratico durante le prime fasi della loro carriera. Manager e dirigenti con nuovi team possono trarre grande vantaggio da queste sessioni, migliorando la collaborazione e adattandosi a modalità di lavoro differenti.

Questa iniziativa, considerata un vero e proprio regalo da parte dell'azienda, permette ai dipendenti di uscire dalle dinamiche quotidiane e di lavorare su aree specifiche con il supporto di una persona esterna, promuovendo la crescita personale e professionale.

Infine, D.M.O. Pet Care S.r.l. ha condotto un'analisi approfondita della propria performance rispetto alla tematica della parità di genere basata sui dati del 2023. Questo studio ha avuto l'obiettivo di valutare la posizione attuale dell'azienda e identificare le aree che necessitano di miglioramento per raggiungere l'obiettivo di piena equità sul posto di lavoro. L'analisi ha preso in considerazione la cultura e strategia aziendale, la governance, i processi relativi alle risorse umane, le opportunità di crescita ed inclusione per le donne in azienda, l'equità remunerativa e la tutela della genitorialità. L'iniziativa si è dimostrata un punto di partenza fondamentale per individuare specifici interventi da attuare per migliorare le politiche interne, assicurando pari opportunità per tutti i dipendenti. Questo impegno riflette la volontà dell'azienda di creare un ambiente di lavoro inclusivo e giusto, valorizzando il contributo di ogni individuo senza distinzione di genere.



4.3 LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

[GRI 403-2, GRI 403-5, GRI 403-7, GRI 403-9]



Tasso di infortunio 7,43

Il Gruppo D.M.O. Pet Care pone grande attenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Infatti, applica una cultura di prevenzione e mitigazione degli impatti ad essa collegati, sia ai propri dipendenti, che ai collaboratori esterni a cui si appoggia per lo svolgimento delle proprie attività.

A conferma di ciò, ad oggi vengono investite molte risorse al fine di rendere i punti vendita, centri logistici e uffici di D.M.O. Pet Care sicuri e garantire attività di formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

L'approccio preventivo del Gruppo prevede una scrupolosa valutazione dei rischi in materia. A tal fine, sia D.M.O. Pet Care S.r.l., che Bauzaar S.r.l. effettuano la valutazione dei rischi per ogni sede ai sensi del D.Lgs. N. 81/2008 in collaborazione con il proprio Responsabile Del Servizio Prevenzione e Protezione. In particolare, il Documento di valutazione dei rischi (DVR) è stato predisposto al fine di:

- identificare eventuali rischi e pericoli a cui i lavoratori sono esposti;
- valutarli e determinarne la probabilità di accadimento;
- individuare misure di prevenzione e protezione a tali rischi;
- individuare un piano di attuazione con interventi e misure di miglioramento.

Inoltre, Per D.M.O. Pet Care S.r.l. sono state effettuate anche la valutazione del rischio di esposizione ad agenti chimici e la valutazione del rischio stress lavoro correlato.

Particolare attenzione viene riposta ai dipendenti che operano presso i servizi di toelettatura. Questi, impieghi infatti, essendo in costante contatto con gli animali, presentano una serie di rischi specifici per cui occorre una valutazione del rischio e una formazione specifiche.

Nel corso del 2023, il Gruppo ha svolto attività di formazione in tema salute e sicurezza sul lavoro ad impiegati degli uffici e ad addetti ai punti vendita. Per D.M.O. Pet Care S.r.l. il totale di ore di formazione erogate in ambito salute e sicurezza è stato pari a circa 11.500 ore. La formazione ha compreso corsi di aggiornamento, formazione generale e specifica, antincendio, primo soccorso e l'utilizzo del BLSD (Basic Life Support & Defibrillation).

La formazione coinvolge tutti i neoassunti, i dipendenti che devono effettuare l'aggiornamento, e tutti i dipendenti che hanno subito un cambio di mansione che comporta l'utilizzo di attrezzi o attività differenti dal precedente impiego. Tutte le attività di formazione prevedono il superamento di un test finale al fine di verificare l'apprendimento dei partecipanti, garantendo così la conoscenza dei propri dipendenti in materia.

Per quanto riguarda gli infortuni sul lavoro, D.M.O. Pet Care S.r.l. è dotata di una procedura di segnalazione degli stessi, che definisce le modalità operative adottate in caso di infortunio.

L'impegno dimostrato dal Gruppo in tema salute e sicurezza sul lavoro trova riscontro negli indici infortunistici. Nel 2023, infatti, si sono registrati 14 infortuni tra i dipendenti che, con un totale di 1.884.216 ore lavorate corrisponde ad un tasso di infortunio² pari a 7,4. Le principali tipologie di infortunio riscontrate all'interno dell'azienda includono traumi cervicali, strappi muscolari e distorsioni. Questi incidenti sono spesso causati dalla movimentazione della merce, un'attività che comporta sforzi fisici moderati e movimenti ripetitivi. Inoltre, non si sono verificati infortuni con gravi conseguenze³, né mortali.

Infortuni sul lavoro - dipendenti del Gruppo	
[GRI 403-9 a.]	2023
Numero di infortuni sul lavoro registrabili	14
di cui: numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (esclusi i decessi)	0
di cui: numero totale di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0
Numero di ore lavorate ⁴	1.884.216
Tasso di infortunio sul lavoro registrabile	7,4
Tasso di infortunio sul lavoro con gravi conseguenze	0
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	0

Per quanto riguarda i lavoratori esterni, non si sono verificati infortuni nel corso del 2023.

² Il tasso di infortunio sul lavoro è stato calcolato come: (numero di infortuni sul lavoro/ore lavorate) * 1.000.000.

³ Per infortuni con gravi conseguenze si intendono infortuni sul lavoro che hanno comportato a più di 180 giorni di assenza dal lavoro.

⁴ Si segnala che il dato relativo alle ore lavorate è frutto di una stima fornita dalla Direzione Risorse Umane.

“Non ereditiamo
la Terra dai
nostri antenati,
la prendiamo
in prestito
dai nostri figli.

*Proverbio dei
nativi americani*

5.

Responsabilità verso l'ambiente

5.1 CONSUMI ENERGETICI

[GRI 302-1]

L'attenzione ai consumi energetici rappresenta un elemento chiave per la comprensione dell'impatto ambientale di D.M.O. Pet Care, nonché punto di partenza fondamentale per determinare le azioni necessarie ad intraprendere uno sviluppo sostenibile.

In linea con la natura delle attività di business del Gruppo, il consumo energetico risulta essere legato principalmente all'utilizzo di energia elettrica presso i punti vendita, correlato per esempio all'illuminazione e alla regolazione delle temperature. La restante parte dei consumi è determinata, in quantità minore, dalle attività produttive, non particolarmente estese, e dai consumi legati alla mobilità.

Al fine di ridurre il proprio impatto ambientale, D.M.O. Pet Care nel 2023 ha perseguito le seguenti iniziative volte a ridurre i consumi energetici e le conseguenti emissioni:



valutazione dell'obsolescenza dei corpi illuminanti presso i punti vendita e programmazione di interventi di relamping laddove necessario;

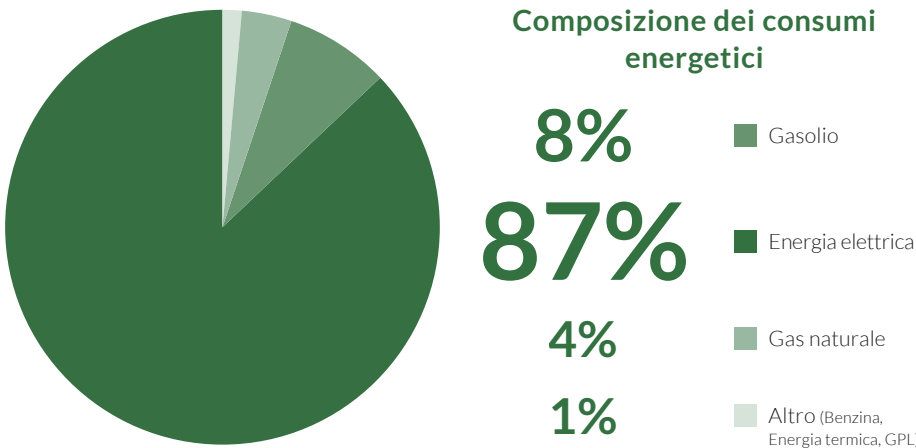


valutazione di fattibilità legata all'installazione di colonnine di ricarica elettrica presso i punti vendita.

Queste misure interessano principalmente i punti vendita, visto il ruolo centrale di questi nel determinare il totale dei consumi. Nonostante il contesto in cui opera il Gruppo e la natura affittuaria dei contratti di gran parte degli immobili restringano il margine di manovra in tal senso, D.M.O. Pet Care prosegue il suo impegno nell'individuare e definire ulteriori iniziative che limitino e rendano più efficiente non solo il consumo energetico ma anche i consumi legati agli altri vettori individuati.

Il dettaglio dei consumi energetici all'interno del Gruppo per l'anno di rendicontazione in oggetto è riportato nella tabella seguente:

Consumi di energia all'interno del Gruppo		
[GRI 302-1]	UdM	2023
COMBUSTIBILI NON RINNOVABILI	GJ ³	6.358
Gas metano (Gas Naturale)	GJ	1.926
Per riscaldamento	GJ	1.926
GPL	GJ	8
Per auto aziendali	GJ	8
Gasolio	GJ	3.906
Per riscaldamento	GJ	150
Per auto aziendali	GJ	3.756
Benzina	GJ	518
Per auto aziendali	GJ	518
ENERGIA ELETTRICA	GJ	44.459
ENERGIA TERMICA (teleriscaldamento)	GJ	114
CONSUMI TOTALI (energia non rinnovabile)	GJ	50.931



Nel 2023 sono stati consumati complessivamente 6.358 GJ di combustibili provenienti da fonti non rinnovabili quali gas naturale, GPL, gasolio e benzina. Per quanto riguarda i consumi energetici, il Gruppo ha utilizzato un totale di energia elettrica pari a 44.459 GJ ed un totale di energia termica proveniente da teleriscaldamento pari a 114 GJ. Il consumo energetico complessivo nel 2023 dunque è stato pari a 50.931 GJ.

In termini percentuali la maggior parte dei consumi è derivante dall'utilizzo di energia elettrica acquistata che rappresenta l'87% dei consumi totali del Gruppo ed è impiegata principalmente per l'illuminazione, il riscaldamento ed il raffreddamento dei punti vendita; l'8% dei consumi è invece attribuibile all'utilizzo di gasolio destinato al parco auto aziendale; il restante 5% deriva prevalentemente dal consumo di gas naturale per il riscaldamento degli stabilimenti.

³ Per la conversione dei consumi energetici di gas metano, GPL, Gasolio e benzina in GJ sono stati utilizzati i fattori di conversione del National Inventory Report (NIR).

5.2 EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

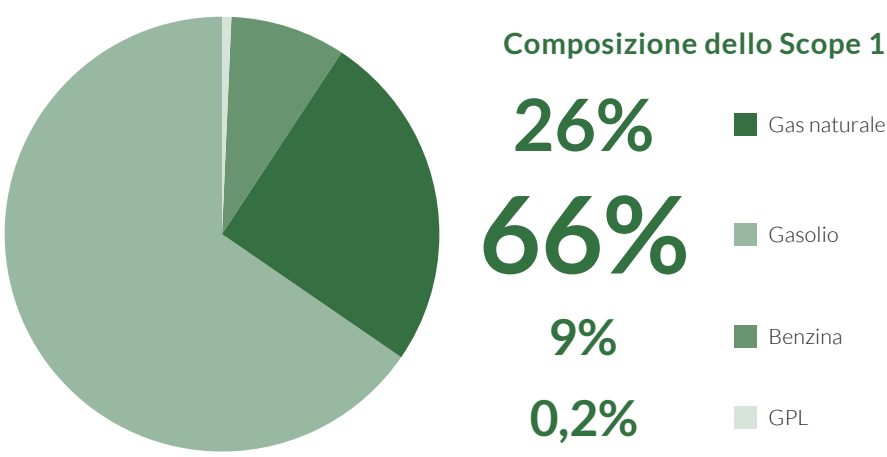
[GRI 305-1, GRI 305-2]

Per quanto riguarda i consumi di energia di D.M.O. Pet Care, si presentano di seguito le principali tipologie di emissioni riconducibili alle fonti energetiche utilizzate dal Gruppo. In particolare, si è fatto riferimento alla distinzione delle emissioni in categorie o “Scope” propria del Greenhouse Gas (GHG) Protocol, il quale prevede:

- **emissioni Scope 1:** emissioni dirette, associate alle fonti di proprietà o sotto il controllo del Gruppo, quali combustibili utilizzati per il riscaldamento e per i mezzi operativi necessari per le attività dell’impresa;
- **emissioni Scope 2:** emissioni indirette, derivanti dal consumo di energia elettrica acquistata dal Gruppo. In particolare, in ottemperanza a quanto richiesto dagli standard di rendicontazione GRI, queste vengono calcolate secondo le metodologie Location e Market based, utilizzando fattori di emissione appropriati.

Emissioni dirette e indirette di GHG		
[GRI 305-1, GRI 305-2]	UdM	2023
SCOPE 1 ⁶	tCO ₂	438
Gas metano (Gas Naturale)	tCO ₂	112
GPL	tCO ₂	1
Gasolio	tCO ₂	287
Benzina	tCO ₂	38
SCOPE 2: Energia elettrica acquistata – Location Based ⁷	tCO ₂	3.315
SCOPE 2: Energia elettrica acquistata – Market Base ⁸	tCO ₂	5.650
Totale emissioni (SCOPE 1 + SCOPE 2 - Location Based)	tCO ₂	3.753
Totale emissioni (SCOPE 1 + SCOPE 2 – Market Based)	tCO ₂	6.088

⁶ Per il calcolo delle emissioni di scope 1 del 2023 sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati dal *Ministero dell'Ambiente* e da *ISPRA 2023*.
⁷ Per il calcolo delle emissioni di Scope 2, in linea con i GRI Sustainability Reporting Standards, sono state utilizzate entrambe le metodologie di calcolo. Per il calcolo delle emissioni di scope 2 Location-based sono stati utilizzati i fattori di emissione *ISPRA 2023* con il valore di 267,9 g CO₂/KWh per l'energia elettrica e di 209,5 g CO₂/KWh per l'energia termica. Le emissioni di Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia, la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.
⁸ Per il calcolo delle emissioni di scope 2 Market-based sono stati utilizzati i fattori di emissione pubblicati da *AIB – European Residual Mixes 2023*, con il valore di 457 gCO₂/KWh per l'energia elettrica e i fattori di emissione pubblicati da *ISPRA 2023*, con il valore di 209,5 gCO₂/KWh per l'energia termica.



In tabella sono riportate le emissioni dirette e indirette di GHG derivanti dai consumi energetici di D.M.O. Pet Care nel 2023 espressi in tonnellate di CO₂ (tCO₂). Nel 2023 le emissioni dirette (Scope 1), che includono principalmente gasolio destinato al parco auto aziendale e gas naturale per il riscaldamento degli stabilimenti, sono state 438 tCO₂. Le emissioni indirette (Scope 2) calcolate con il metodo Market based risultano essere pari a 5.650 tCO₂. Utilizzando invece il metodo Location based, le emissioni indirette (Scope 2) sono state pari a 3.315 tCO₂.

In termini percentuali, il 92,8% delle emissioni totali è derivante dal consumo di energia elettrica (Scope 2 Market based) e il 7,2% dall'utilizzo di combustibili non rinnovabili (Scope 1). Come discusso nella sezione precedente, questi risultati sono coerenti con la natura delle attività del gruppo, che vede il consumo di energia elettrica come maggiore criticità in termini di emissioni.

La rendicontazione di tali dati costituisce un punto di partenza nella valutazione dell'impatto ambientale delle attività energetiche del Gruppo e nell'identificazione di potenziali opportunità di riduzione delle relative emissioni.



5.3 GESTIONE DEI RIFIUTI ED ECONOMIA CIRCOLARE

[GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3]

Nella consapevolezza del ruolo chiave della produzione di rifiuti sul proprio impatto ambientale, D.M.O. Pet Care attribuisce un’importanza fondamentale alla gestione responsabile dei rifiuti, compiuta nel pieno rispetto della normativa vigente, alla promozione dell’economia circolare e alla riduzione dello spreco alimentare.

La maggior parte dei rifiuti prodotti dal Gruppo deriva da materiali di imballaggio come carta, cartone e legno, plastica e nylon che vengono prodotti quotidianamente durante le attività commerciali e di magazzino. Inoltre, vi sono prodotti che risultano non idonei alla vendita a causa di danneggiamenti logistici, ossia rifiuti generati dalla merce movimentata, come prodotti alimentari, prodotti per l’igiene dei pet o componenti fragili come trasportini e acquari. Al contrario, data la peculiare natura delle operazioni di D.M.O. Vet Lab S.r.l., le cinque cliniche veterinarie producono principalmente rifiuti di tipo organico e rifiuti speciali come medicinali, stupefacenti e rifiuti di tipo ospedaliero spesso contaminati.

La gestione dei rifiuti prodotti si articola in diversi processi a seconda dell’insegna o del sito in questione, ma generalmente è dettata da formulari di smaltimento che ne consentono il monitoraggio. I rifiuti prodotti nei punti vendita **L’Isola dei Tesori**, suddivisi in carta, vetro, plastica, organico e indifferenziato, sono gestiti dall’ufficio tecnico con modalità di conferimento e differenziazione che variano a seconda dell’ente pubblico di riferimento. Si segnala che per questi punti vendita non è stato possibile reperire la quantità di tonnellate di rifiuti prodotti nell’anno di rendicontazione.

Per quanto riguarda i rifiuti prodotti nel **settore logistico de L’Isola dei Tesori**, il loro smaltimento avviene per la maggior parte tramite il provider logistico in outsourcing a D.M.O. S.p.A., in particolare per quanto riguarda la gestione di carta, cartone, nylon e ferro. Si segnala che questa modalità di gestione ha impedito di ricavare le tonnellate di rifiuti prodotti per queste quattro categorie, che di conseguenza sono escluse dal calcolo dei rifiuti totali prodotti dal Gruppo nel 2023 riportato in seguito. Per quanto riguarda il legno, i pallet danneggiati vengono inviati in riparazione evitando di produrre ulteriori rifiuti.

Per quanto riguarda **Bauzaar S.r.l.**, tre punti vendita ad insegna **Joe Zampetti** (situati a Bisceglie, Bari Amendola e Andria) hanno attivato una convenzione di raccolta rifiuti con un fornitore privato, che si rende responsabile dell’attività reportistica. I raccoglitori privati provvedono a redigere a fine mese dei report asseverati indicanti i quantitativi di rifiuti raccolti dalle attività. Questi dati sono inclusi nel totale dei rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2023. Il resto dei punti vendita Bauzaar S.r.l. ad insegna Joe Zampetti affida la gestione e la rac-

colta dei rifiuti prodotti al servizio di nettezza urbana del comune di appartenenza, che non esegue attività reportistica. Non è stato dunque possibile includere le quantità di rifiuti prodotte in questi punti vendita nel calcolo finale. Per quanto riguarda Joe Zampetti S.r.l. e dunque l’attività di vendita all’ingrosso, la gestione dei rifiuti prodotti è affidata interamente ad un raccoglitore privato che si rende responsabile della reportistica.

Data la natura peculiare delle operazioni di **D.M.O. Vet Lab S.r.l.**, i rifiuti prodotti vengono invece gestiti con modalità diverse a seconda della tipologia. Le cliniche si avvalgono di contratti con aziende specializzate nel settore che forniscono ogni struttura veterinaria di specifici contenitori omologati destinati al materiale organico, materiale contaminato e rifiuti ospedalieri, e contenitori destinati ad aghi e materiali taglienti. Ogni struttura è anche dotata di apposite cassette per conservare i farmaci scaduti, e di sistemi adeguati alla conservazione di carcasse e parti anatomiche, il cui smaltimento è gestito da parte di terzi sia a seconda delle esigenze funzionali delle cliniche sia della volontà dei proprietari. Lo smaltimento dei farmaci scaduti avviene invece presso farmacie dotate di appositi contenitori a cadenza mensile, mentre come da normativa vigente gli stupefacenti sono presi in carico dalle ASL. Lo smaltimento degli altri materiali è invece prestabilito contrattualmente sulla base dei volumi prodotti con cadenza mensile o bimestrale a seconda dei volumi prodotti da ciascuna clinica. Le aziende incaricate provvedono all’emissione del formulario di riferimento, alla compilazione del registro di carico e scarico, e alla trasmissione della dichiarazione annuale al Mud previa verifica della corrispondenza dei dati.

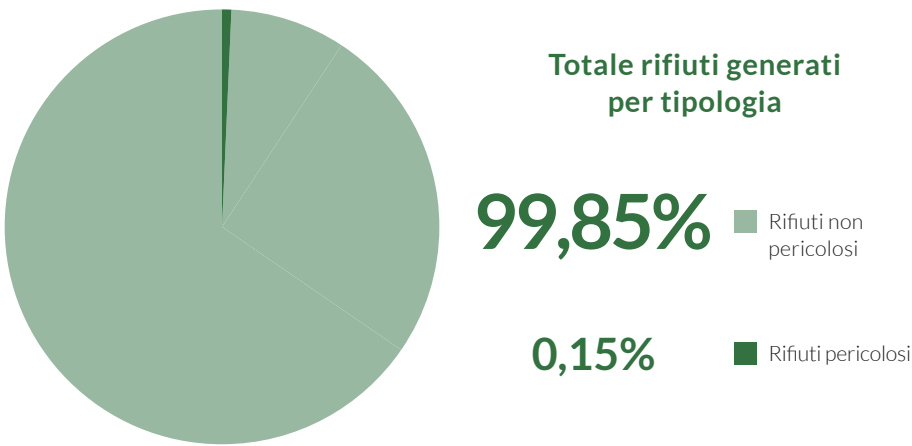


Si riporta di seguito **la quantità totale di rifiuti generati dal Gruppo**, distinti tra pericolosi e non pericolosi come da D.Lgs 152/2006 e s.m.i. Si segnala che, in seguito a quanto discusso, il conteggio dei valori totali esclude le categorie di rifiuti per i quali non è stato possibile reperire dati quantitativi esatti. Sono quindi esclusi dalla rendicontazione i rifiuti solidi urbani generati nella sede centrale, nei punti vendita ad insegna L’Isola dei Tesori e nei punti vendita di Bauzaar ad insegna Joe Zampetti (ad eccezione dei tre punti vendita i cui rifiuti sono gestiti da un fornitore privato) in quanto il loro smaltimento è in gestione ad enti pubblici che non effettuano attività reportistica. Sono inoltre esclusi i rifiuti appartenenti alle categorie carta, cartone, nylon e ferro nell’ambito della logistica per L’Isola dei Tesori, in quanto non monitorabili tramite il sistema di gestione corrente.

I dati riportati nella tabella mostrano la quantità complessiva di rifiuti, espressi in tonnellate, prodotti dal Gruppo D.M.O. Pet Care, suddivisi in non pericolosi e pericolosi. I rifiuti pericolosi contribuiscono al totale solo per lo 0,15% e sono prodotti unicamente dalle cliniche D.M.O. Vet Lab S.r.l., in linea con la natura delle operazioni descritte precedentemente. Il quadro che emerge dai dati, coerentemente con quanto riportato in precedenza, evidenzia che il 48% del totale dei rifiuti prodotti è rappresentato dalla categoria “scarti inutilizzabili per il consumo e la trasformazione”. Nell’ottica della promozione dell’economia circolare, D.M.O. Pet Care prevede di prendere le misure necessarie per mitigare questa metrica e favorire un consumo più sostenibile.

In linea con i valori del Gruppo e con l’impegno verso la **diminuzione del proprio impatto ambientale**, D.M.O. Pet Care ha già implementato diverse azioni volte a ridurre la quantità di rifiuti generati e a promuovere i principi dell’economia circolare. A tal proposito, è parte degli obiettivi del Gruppo continuare a migliorare ed integrare queste pratiche trovando modi sempre più efficienti di combattere gli sprechi.

Rifiuti generati		
[GRI 306-3]	UdM	2023
Rifiuti pericolosi		
Carcasse e parti organiche	ton	0,58
Rifiuti speciali	ton	0,14
Totale rifiuti pericolosi	ton	0,72
Rifiuti non pericolosi		
Imballaggi in carta e cartone	ton	57,55
Imballaggi in plastica	ton	13,15
Imballaggi in legno	ton	11,44
Rifiuti ingombranti	ton	43,37
Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell’olio non specificati altrimenti), stracci ed indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	ton	95,78
Vetro	ton	2,92
Scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione	ton	219,10
Imballaggi in materia tessile	ton	13,63
Totale rifiuti non pericolosi	ton	456,94
Totale	ton	457,66



Tra le principali iniziative in atto, **L’Isola dei Tesori** dona regolarmente i pasti prossimi alla scadenza ad una rete di oltre **300 associazioni di charity** attive sul territorio. In particolare, in tal senso è attiva una **partnership con LEIDAA** (Lega Italiana Difesa Animale e Ambiente) volta a combattere lo spreco alimentare tramite la donazione di pasti ai pet bisognosi. Inoltre, per prevenire la generazione dei rifiuti, il settore logistico ricorre a varie misure per **riutilizzare i materiali di scarto provenienti dal packaging** della merce per le nuove spedizioni, o per **recuperare le parti riutilizzabili** della merce danneggiata.

Anche **Bauzaar S.r.l.** ha attuato diverse iniziative volte alla gestione virtuosa dei rifiuti, in primo luogo predisponendo la **donazione ad enti certificati** dei prodotti resi non idonei alla vendita o pasti prossimi alla scadenza. Nel corso del 2023 Bauzaar S.r.l. ha anche organizzato varie **giornate di formazione** volte all’educazione sulla differenziazione dei rifiuti nei suoi punti vendita, per promuovere la sensibilizzazione dei dipendenti e una gestione più responsabile dei rifiuti prodotti. La stessa formazione è stata erogata ai dipendenti di Joe Zampetti S.r.L., che gestisce la vendita all’ingrosso.

Anche nelle strutture **D.M.O. Vet Lab S.r.l.** si pone una grande attenzione alle **pratiche di differenziazione** accurata dei rifiuti e all’efficientamento della loro gestione in ottica ambientale. Ciò avviene tramite il monitoraggio continuo dell’adeguatezza contrattuale delle aziende responsabili e attraverso una gestione accurata delle quantità prodotte che minimizzi gli spostamenti necessari allo smaltimento.



INDICE DEI CONTENUTI GRI

Dichiarazione d’uso
D.M.O. Pet Care ha presentato un Report di Sostenibilità con riferimento agli Standard GRI per il periodo 01/01/2023-31/12/2023

Utilizzato GRI 1
GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

Standard di settore GRI pertinenti
Non vi sono indicatori GRI Sector pertinenti al settore di business di D.M.O. Pet Care

GRI	Informativa	Riferimento	Pagina	Note
GRI: Informativa generale				
2-1	Dettagli organizzativi	1.1 Chi siamo: storia ed evoluzione	10	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	1.1 Chi siamo: storia ed evoluzione Nota Metodologica	3, 10	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica	3	
2-4	Revisione delle informazioni	Indice dei contenuti GRI	81	Trattandosi del primo anno di rendicontazione non vi sono revisioni delle informazioni
2-5	Assurance esterna	Indice dei contenuti GRI	81	Il presente documento non è stato sottoposto ad assurance esterna
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Chi siamo: storia ed evoluzione	10	
2-7	Dipendenti	4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	56-57	
2-8	Lavoratori non dipendenti	4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	60	
2-9	Struttura della Governance	1.2 Governance aziendale	20-21	
2-11	Presidente del massimo organo di governo	1.2 Governance aziendale	20	

GRI	Informativa	Riferimento	Pagina	Note
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.2 Governance aziendale	22	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder	4-5	
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	Nota metodologica	3	
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	1.3 Etica di business	23	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità	28-29	
2-30	Contratti collettivi	4.2 Benessere aziendale	62	

Tematiche materiali				
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità	30	
3-2	Elenco dei temi materiali	2.1 Coinvolgimento degli Stakeholder e analisi di materialità	31-32	

Etica di business, compliance, trasparenza e corruzione				
3-3	Gestione dei temi materiali	1.3 Etica di business, 1.4 Creazione di valore per gli stakeholder	23-24	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	1.4 Creazione di valore per gli stakeholder	24	
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	1.3 Etica di business	23	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	1.3 Etica di business	23	

GRI	Informativa	Riferimento	Pagina	Note
Consumi energetici ed emissioni				
3-3	Gestione dei temi materiali	5.1 Consumi energetici 5.2 Emissioni di gas a effetto serra	72-75	
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	5.1 Consumi energetici	73	
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	5.2 Emissioni di gas a effetto serra	74-75	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	5.2 Emissioni di gas a effetto serra	74-75	

Gestione dei rifiuti ed economia circolare				
3-3	Gestione dei temi materiali	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	76-79	
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	76-79	
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	76-79	
306-3	Rifiuti generati	5.3 Gestione dei rifiuti ed economia circolare	78	

Sicurezza, benessere e sviluppo dei lavoratori				
3-3	Gestione dei temi materiali	1.2 Governance aziendale 4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care, 4.2 Benessere aziendale 4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	20, 56-69	
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	61	
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	68-69	

GRI	Informativa	Riferimento	Pagina	Note
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	68-69	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	68	
403-9	Infortuni sul lavoro	4.3 La salute e sicurezza dei lavoratori	68-69	
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	1.2 Governance aziendale 4.1 Le risorse umane di D.M.O. Pet Care	20-21, 58-59	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.2 Benessere aziendale	63	

Qualità e sicurezza dei prodotti e dei servizi				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	36-40	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	38	
416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	38	

Marketing e comunicazione trasparente				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	44-45	
417-2	Episodi di non conformità concernenti l'etichettatura e informazioni su prodotti e servizi	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	44-45	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	44	

GRI	Informativa	Riferimento	Pagina	Note
Privacy, sicurezza ed etica dei dati				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Gestione e soddisfazione dei clienti	51	
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	3.2 Gestione e soddisfazione dei clienti	51	

Gestione e soddisfazione dei clienti				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.2 Gestione e soddisfazione dei clienti	46-50	

Cura, benessere degli animali domestici e sostegno al territorio				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.3 Cura, benessere degli animali domestici e sostegno al territorio	52-53	

Packaging sostenibile				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	43	

Gestione responsabile della catena di fornitura				
3-3	Gestione dei temi materiali	3.1 Prodotti e servizi sicuri e di qualità	41-42	

Note

Report di
D.M.O. Pet Care S.r.l.

Redatto con il supporto metodologico
di Deloitte

Concept grafico
SAY S.p.A.

Stampato da
Tipolito Moderna S.r.l.

D.M.O. PET CARES.r.l.

www.isoladeitesori.it

Sede Legale

Via Maserallino, 23
35020 Pernumia (PD)

T. +39 0429 765911

F. +39 0429 765929

Sede Direzionale

Via Squero, 12
35043 Monselice (PD)

T. +39 0429 1615911

F. +39 0429 1615929