CA' ZAMPA

RELAZIONE D'IMPATTO

2024

INDICE

INTRODUZIONE 3

1. Cos'è una Società Benefit 3
2. Gli obiettivi della Relazione d'Impatto 3

CA' ZAMPA E IL SUO IMPEGNO 4

1. Il mercato in cui ci muoviamo: il Pet Care in Italia 5
2. Chi siamo 7
3. Valori, vision e Manifesto 8
4. Ca' Zampa Società Benefit e il nostro impegno ESG 10
5. Governance e best practices 12
6. Le nostre persone in prima linea per il Beneficio Comune 15

I RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2024 18

BIA (B Impact Assessment) 29

GLI OBIETTIVI DEL 2025 32

CONCLUSIONI 34

INTRODUZIONE

1. Che cos'è una Società Benefit

"Le attività di impresa sono permesse e incoraggiate dalla legge perché sono un servizio alla società piuttosto che fonte di profitto per i suoi proprietari" .

(Harvard Law Review, 1932)

Dal gennaio 2016, ai sensi della Legge di Stabilità 208/2015, l'Italia ha introdotto per la prima volta in Europa la status giuridico di Società Benefit, per consentire a imprenditori, manager, azionisti e investitori di proteggere la missione dell'azienda e distinguersi sul mercato rispetto a tutte le altre forme societarie attraverso una forma giuridica virtuosa e innovativa.

Le Società Benefit, perseguono volontariamente, nell'esercizio dell'attività d'impresa, oltre allo scopo di lucro anche una o più finalità di beneficio comune su persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interessi, **in modo responsabile, sostenibile e trasparente**.

2. Obiettivi generali di una Relazione di Impatto

Le Società Benefit si impegnano a rappresentare in maniera trasparente e completa le proprie attività attraverso una **relazione annuale di impatto** da allegare al bilancio, che descriva sia le azioni svolte che i piani e gli impegni per il futuro.

Il documento deve contenere:

- descrizione degli **obiettivi specifici**, delle modalità e delle azioni attuati dagli amministratori per il perseguimento delle finalità di beneficio comune e delle eventuali circostanze che lo hanno impedito o rallentato;
- la **valutazione dell'impatto generato** utilizzando uno standard di valutazione esterno nel rispetto di specifiche aree di valutazione: governo d'impresa, lavoratori, altri portatori di interesse (fornitori, territorio, comunità locali, etc) e ambiente;
- la descrizione dei **nuovi obiettivi** che la società intende perseguire nell'esercizio successivo.

CA' ZAMPA

CA' ZAMPA
E IL SUO IMPEGNO

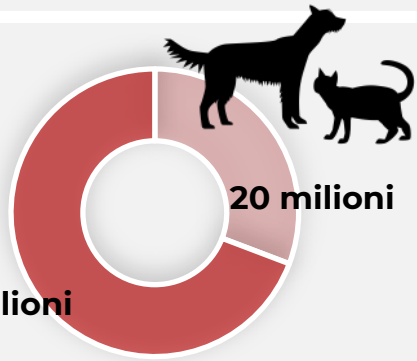
1. IL MERCATO IN CUI CI MUOVIAMO: IL PET CARE IN ITALIA

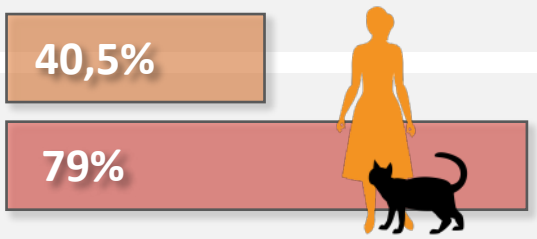
65
milioni di pet
sono presenti nelle famiglie italiane

PRESENZA DI PET IN ITALIA

L'ITALIA È TRA I PRIMI PAESI EUROPEI PER PRESENZA DI ANIMALI DOMESTICI

Quasi 20 milioni sono cani e gatti, con una prevalenza di questi ultimi che sfiorano **i 12 milioni di esemplari.** Cresce il numero di quanti accolgono **più di un animale (+2,4 punti rispetto al 2024)**





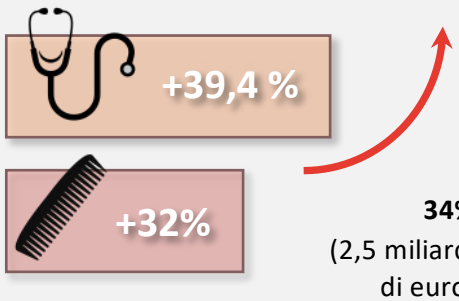
Il 40,5% degli italiani **(+3,2% rispetto al 2024)** ha un pet in casa **e il 79%** di questi proprietari considera il proprio amico a quattro zampe come **un membro della famiglia.**

Fonti: Rapporto Assalco 2025, Eurispes 2025

I NUMERI DELLA PET ECONOMY

27.000
imprese
nel 2024 a livello nazionale

Negli ultimi cinque anni, le **attività legate ai servizi di cura per animali sono aumentate del 32%,** con circa 1.400 nuove imprese, mentre **i servizi veterinari hanno registrato un incremento del 39,4%**



In Italia il mercato del Pet Care ha una dimensione **pari a 7,3 miliardi di euro, di cui il 34% è rappresentato dal settore della medicina veterinaria, pari a 2,5 miliardi di euro (dati del 2023).**

Fonti: Unioncamere e InfoCamere - Rapporto Assalco 2025

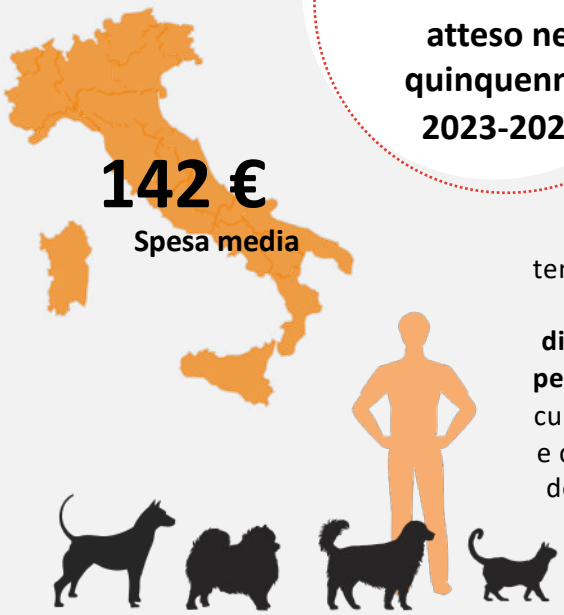
IL COMPARTO VETERINARIO

8%
tasso di crescita
atteso nel quinquennio 2023-2028

Il comparto delle cure veterinarie è in costante incremento.

Nel 2028 si prevede una spesa **di 1.6 miliardi di euro per cure veterinarie specialistiche** e di **1.5 miliardi di euro per cure di medicina preventiva.**

In Italia la **spesa media veterinaria è di 142 euro.**



A guidare questa tendenza è una **sempre maggiore domanda di cure specialistiche e personalizzate**, per una cura del pet più attenta e consapevole da parte dei proprietari sempre più numerosi.

Fonti: Euromonitor

LE STRUTTURE VETERINARIE

Potenziale
e
Opportunità

In Italia il settore della veterinaria è ancora molto frammentato e vede la presenza di circa **35.000 medici veterinari e di oltre 8.600 strutture veterinarie**, fra cliniche, ambulatori/studi, ospedali e laboratori veterinari.

2%
Ad oggi **soltanto il delle strutture italiane fa parte di gruppi strutturati,** confermando un grande potenziale e una forte opportunità di consolidamento di questo mercato.

Fonti: Unioncamere e InfoCamere - Rapporto Assalco 2025

2. CHI SIAMO

Il Gruppo

Ca' Zampa è un **Polo italiano di eccellenza** nel settore della **veterinaria**.

Nato nel 2019, il Gruppo fornisce servizi sia di **medicina preventiva first opinion sia di medicina specialistica, sia di medicina di urgenza** per la salute e il benessere di tutti gli animali domestici.

Nel 2024 il Gruppo vede la composizione di 18 strutture veterinarie, tra cliniche veterinarie, ospedali e cliniche specialistiche acquisite ed integrate alla rete. Oltre ai servizi veterinari, alcune strutture offrono anche servizi per il benessere dei pet quali toelettatura ed educazione cinofila.

Il Network è rappresentato da veterinari altamente qualificati, con riconoscimenti ed esperienze internazionali che sono in grado di operare nei diversi ambiti della veterinaria seguendo le più avanzate procedure mediche.

L'organizzazione del Gruppo prevede un coordinamento dalla sede centrale di Milano per supportare le attività delle cliniche, in particolare relativamente a: offerta dei servizi veterinari, amministrazione, risorse umane e formazione, marketing e comunicazione, facility, acquisti, IT e acquisizione di nuove strutture.

Durante il 2024, il Gruppo è stato fortemente impegnato in un importante progetto di crescita che si è concretizzato nel febbraio 2025, con l'ampliamento della rete attraverso l'acquisizione di BluVet e di altre 3 cliniche. Il Gruppo Ca' Zampa si è così ampliato e oggi conta **circa 50 strutture** presenti sul territorio nazionale, con **un'offerta veterinaria che si è rafforzata nella medicina altamente specialistica e chirurgia avanzata, nella diagnostica e nella medicina di urgenza,** con un continuo sguardo all'innovazione nel settore.

La Qualità

A guidare da sempre le attività del Gruppo è la qualità dei servizi e delle strutture veterinarie: Ca' Zampa è un **Gruppo certificato UNI-EN-ISO 9001 (per una gestione efficiente e di massima qualità delle strutture) e Buone Pratiche Veterinarie – ANMVI** (il golden standard per i servizi veterinari) e le strutture sono costantemente verificate per garantire la massima qualità del servizio clinico ma anche la più attenta cura dei pazienti e dei proprietari.

3. VALORI, VISION E MANIFESTO

Ca' Zampa si propone di essere Leader di mercato nel settore della veterinaria in Italia, impegnandosi per la salute e il benessere a 360 gradi degli animali domestici.

Con uno sguardo attento verso l'innovazione, il Gruppo intende non solo accompagnare nella crescita le cliniche che sono attualmente nel suo perimetro, ma anche acquisirne di ulteriori, consolidando così la propria Rete e rafforzando i propri servizi e competenze veterinarie.

I NOSTRI VALORI

PREVENZIONE

Proteggiamo nel tempo la salute e il benessere del tuo pet per **prevenire l'insorgenza di possibili problemi**

COMPETENZA

Offriamo una pluralità di **competenze altamente professionali** per assicurare le soluzioni più accurate

FIDUCIA

I nostri professionisti sono **sempre a fianco dei nostri clienti** per rispondere ai loro bisogni ed alle esigenze dei loro pet

TUTELA

Ci impegniamo per offrire una continua assistenza ed un supporto costante nell'interesse del pet-owner, del suo animale e dell'ambiente in cui vivono

PERSONALIZZAZIONE

Teniamo conto della storia personale del pet e della sua famiglia, con un'offerta di servizi e soluzioni su misura

QUALITÀ

Ci impegniamo a offrire dei servizi di massima qualità per garantire la migliore esperienza di cura

COMUNITÀ

Siamo una famiglia di professionisti del pet, e siamo parte attiva della grande comunità dei pet lover, gli amanti degli animali che sanno rispettare i loro bisogni

APPROCCIO OLISTICO

Abbiamo una visione integrata e circolare del rapporto pet-proprietario-ambiente e i nostri servizi abbracciano tutti i bisogni connessi e sono pensati nell'interesse di ogni parte.

IL NOSTRO MANIFESTO

Vogliamo che chi amiamo stia bene nel tempo,
al riparo dalle difficoltà,
dando risposta a ogni suo bisogno.

Vogliamo Amare a pieno chi ci è vicino,
imparando a rispettare le sue esigenze,
unite alle nostre e a quelle del mondo in cui viviamo.

Vogliamo coltivare e proteggere questo rapporto,
perché crediamo che gli animali siano famiglia
e che ci aiutino ad essere persone migliori.

Vogliamo conoscere ogni storia perché ciascuna
ha le sue ragioni e le sue debolezze da difendere.

È QUESTO IL NOSTRO IMPEGNO:
NOI METTIAMO AL SICURO GLI AMORI PIÙ CARI.

4. CA' ZAMPA SOCIETÀ BENEFIT E IL NOSTRO IMPEGNO ESG

Una crescita responsabile

Ca' Zampa ha scelto di crescere seguendo un **modello di impresa sostenibile** ed è per questa ragione che **dal 2023 il Gruppo è divenuto Società Benefit**, con l'obiettivo di integrare la sostenibilità in ogni aspetto del proprio operato e generare un impatto positivo sia sugli animali che sui lavoratori, che sulle comunità in cui opera. Un impegno concreto che il Gruppo sta portando avanti, avviando al contempo un **percorso per ottenere la Certificazione B Corp**.

Questo impegno comporta la definizione annuale di obiettivi di sostenibilità ambiziosi, tenendo conto anche dei criteri stabiliti per le B Corp e soggetti alla valutazione di un ente certificatore indipendente: B Lab, organizzazione no-profit internazionale che ha sviluppato il B Impact Assessment (BIA). Il BIA è uno strumento che consente di misurare l'impatto complessivo dell'azienda in ambiti chiave quali governance, lavoratori, comunità, ambiente e clienti. Le imprese che raggiungono un punteggio minimo di 80 e dimostrano di bilanciare obiettivi economici con il perseguimento del bene comune possono ottenere la certificazione.

In linea con un **approccio One Health**, l'impegno del Gruppo si traduce in azioni concrete che uniscono **l'eccellenza nella cura veterinaria** a un modello di **sviluppo responsabile e inclusivo** che coinvolgano i pazienti con le loro famiglie, la comunità in cui le cliniche veterinarie operano e tutti gli stakeholder con i quali Ca' Zampa interagisce.

Il Gruppo si impegna in una **crescita responsabile** che metta al centro il **benessere degli animali, dei loro proprietari e del personale** che ogni giorno si dedica alla loro salute. Per questo vengono promosse **politiche di sviluppo sostenibile, accessibilità ai servizi e progetti ambientali che riducono l'impatto ecologico** delle strutture attraverso l'adozione di **modelli di innovazione** che salvaguardino sistemi sociali e salute pubblica.

Ca' Zampa si prefigge il raggiungimento di **3 obiettivi principali**:

1. Garantire **assistenza veterinaria secondo un approccio di qualità e all'avanguardia** e a tutela del benessere sia fisico che psicologico del pet.
2. **Offrire alla comunità servizi accessibili** che favoriscano concretamente la diffusione della cultura della prevenzione e della sostenibilità, che promuovano tra i proprietari condotte positive e responsabili e che stimolino la virtuosa convivenza uomo/animali.
3. Offrire **occasioni di lavoro e di realizzazione professionale e personale**, nel rispetto delle esigenze sociali e affettive dei propri collaboratori.

In linea con questo approccio, il Gruppo persegue le seguenti **finalità di Beneficio Comune**:

ACCESSIBILITÀ	Sviluppo dei programmi, progetti e collaborazioni imprenditoriali che rendano accessibili e sostenibili le cure e i trattamenti erogati, per tutelare sia la salute degli animali domestici sia, indirettamente, il benessere del proprietario e del suo nucleo famigliare
COMUNITÀ	Realizzazione di progetti e campagne di informazione che promuovano una armonica convivenza tra comunità/animali/ambiente nel rispetto della sensibilità delle persone e delle esigenze dei pet
SOSTENIBILITÀ	Progettazione e introduzione nelle cliniche di pratiche e modelli di innovazione sostenibile al fine di salvaguardare i sistemi naturali e sociali e la salute pubblica
AMBIENTE	Riduzione dell'impatto sull'ambiente dei processi aziendali tramite l'abbattimento dell'utilizzo di materiali inquinanti, l'incentivazione ad ottimizzare i consumi e l'adozione di policy e condotte virtuose ed ecocompatibili

5. GOVERNANCE E BEST PRACTICES

Organi direttivi e di controllo della società

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Si riunisce 8-10 volte l'anno. E' costituito da 6 membri che rappresentano gli investitori oltre che da un membro indipendente.

COLLEGIO SINDACALE

Introdotto volontariamente per una buona governance.

COMITATO DI REMUNERAZIONE

Definisce i criteri per i pacchetti di compensazione del top management e MBO.
Si riunisce secondo necessità.

COMITATO DI SVILUPPO

Si riunisce ogni due settimane per discutere i progressi delle acquisizioni.

SESSIONE DI REPORTING

Si tiene una riunione mensile per presentare i dati del mese.

CERTIFICAZIONE DEI BILANCI

Questa viene effettuata da Ernst & Young sin dal primo anno di esistenza di Ca' Zampa e si estende a tutte le aziende del Gruppo.

MODELLO 231 E WHISTLEBLOWING

Sistema introdotto per prevenire crimini a livello di HQ e di clinica.

Ca' Zampa trova ispirazione nei valori fondamentali della **correttezza, integrità, trasparenza, affidabilità, sostenibilità e responsabilità.**

Per tale ragione Ca' Zampa si è dotata di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)** quale sistema strutturato ed organico di prevenzione, dissuasione e controllo, finalizzato alla mitigazione del rischio di possibili comportamenti illeciti adottati dal personale, dai quali potrebbe discendere la responsabilità amministrativa della Società secondo quanto disposto **Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231**, che ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un sistema di responsabilità amministrativa degli Enti – tra cui le società di capitali – per taluni reati commessi da amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o a vantaggio dell'Ente stesso.

Alla luce di questo impegno, Ca' Zampa promuove una cultura aziendale incentrata sul costante miglioramento delle prestazioni, attraverso l'utilizzo responsabile delle risorse e un'impronta di responsabilità sociale.

A questo scopo, è stata promossa l'adozione del **Codice Etico** al fine di definire le regole e i principi guida dei comportamenti interni e le relazioni esterne. Esso rappresenta un fondamentale impegno verso la tutela degli animali e la promozione del loro benessere, perchè, non solo definisce i principi morali e i valori fondamentali che guidano le azioni dell'organizzazione, ma costituisce anche un punto di riferimento per tutti coloro che vi collaborano.

CERTIFICAZIONI ISO 9001 E BUONE PRATICHE VETERINARIE

Ca' Zampa e le aziende del Gruppo sono gestite secondo un sistema di protocolli e procedure certificati.

I pilastri sui cui si regge il nostro Impegno ESG

1. Le Certificazioni e il Sistema Gestione Qualità

Le **certificazioni di qualità e l'adozione di buone pratiche veterinarie** rappresentano elementi fondamentali per integrare concretamente i principi ESG all'interno delle attività cliniche. **Standard riconosciuti**, come quelli relativi alla gestione della qualità (es. ISO 9001) o al benessere animale, **contribuiscono a formalizzare procedure**, garantire la tracciabilità delle attività e **promuovere una cultura della responsabilità**, rendendo visibile l'impegno verso un **modello di sviluppo realmente sostenibile.**

Le procedure scritte rappresentano uno strumento fondamentale per garantire coerenza, continuità e trasparenza. Definire in modo chiaro e documentato i processi, consente di **tradurre i valori e gli obiettivi dell'azienda in azioni concrete e replicabili**. In particolare, nella gestione delle cliniche veterinarie, le procedure aiutano a standardizzare pratiche che riguardano il benessere animale, la sostenibilità ambientale, l'etica professionale e le relazioni con i portatori di interesse. Inoltre, costituiscono una base solida per la formazione del personale, la misurazione dei risultati e la rendicontazione degli impatti, elementi indispensabili per dimostrare il valore generato verso la collettività e gli stakeholder.

2. La Formazione

In una Società Benefit attiva nel settore veterinario, la formazione continua dei lavoratori rappresenta un **pilastro fondamentale per garantire un servizio di qualità, etico e orientato al benessere sia degli animali che delle persone**.

La formazione, è uno strumento strategico per:

- **diffondere i valori aziendali**
- **migliorare la relazione con i clienti**
- **accrescere le competenze tecniche**
- **migliorare la qualità del servizio**
- **promuovere una cultura del rispetto e della cura**
- **sviluppare un ambiente di lavoro inclusivo e motivante.**

In questo contesto, la crescita delle persone coincide con la crescita dell'impresa, generando **valore condiviso** per la comunità, gli stakeholder e, soprattutto, per i pazienti assistiti.

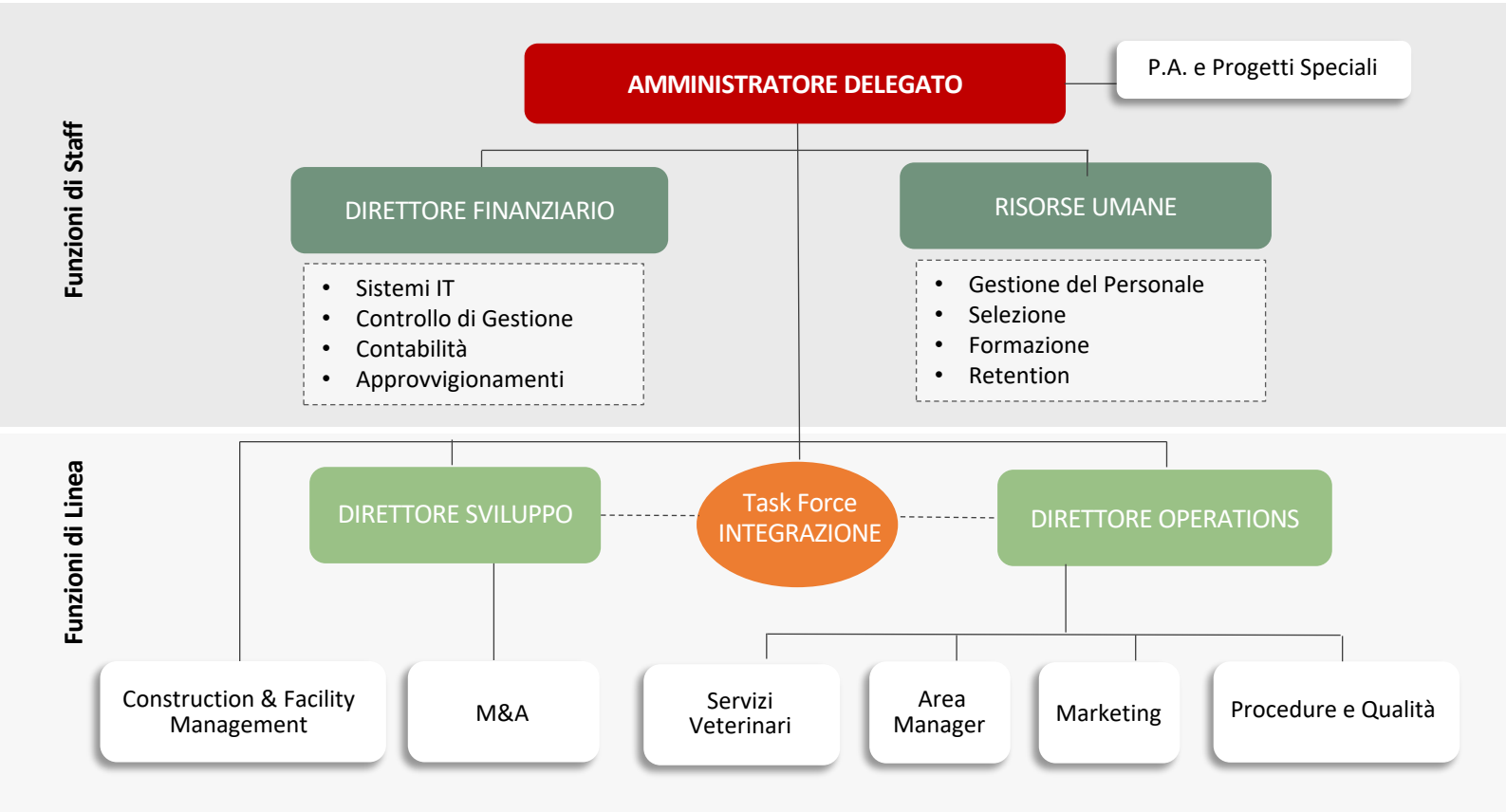
6. LE NOSTRE PERSONE IN PRIMA LINEA PER IL BENEFICIO COMUNE

Per essere realmente efficaci e misurabili, gli obiettivi prefissati devono essere governati da un sistema che ne faciliti l'adozione, ne monitori i risultati e stimoli il miglioramento continuo.

Assegnare ruoli specifici e coinvolgere tutte le funzioni aziendali permette di trasformare i valori ESG in una **leva concreta di crescita sostenibile, innovazione e reputazione**. Una governance forte, infine, protegge l'azienda da rischi normativi, reputazionali e operativi, rafforzando la fiducia di clienti e collaboratori nel lungo periodo.

Ognuno delle persone all'interno del gruppo Ca' Zampa contribuisce in maniera **fondamentale al raggiungimento degli obiettivi ESG e più ampiamenti di beneficio comune**.

Integrare la sostenibilità nei processi aziendali significa fare in modo che i principi di beneficio comune diventino parte integrante delle decisioni quotidiane, a tutti i livelli dell'organizzazione: dalla direzione strategica alle operazioni quotidiane in clinica, dagli acquisti alla comunicazione, fino alla gestione del personale. Il **coinvolgimento di tutti è essenziale** per creare una cultura condivisa e una **responsabilità diffusa**.



Giovanna Salza
Ceo e Founder Ca' Zampa

"Insieme a tutto il management, abbiamo fatto una scelta consapevole volta a diffondere un **modello di impresa sostenibile** che vuole impegnarsi in tutto quello che fa e che rispetta i suoi stakeholder. La nostra non è stata una scelta di forma, ma di sostanza. È un **impegno** innanzitutto nei confronti delle persone, sia di coloro che lavorano in azienda sia dei nostri clienti, ma anche della comunità e dell'ambiente in cui operiamo. Il lavoro che stiamo facendo si inserisce come tassello fondamentale nella **cultura One Health**, ovvero di quella profonda interconnessione che esiste tra il mondo animale, il mondo umano e l'ambiente".

Davide Bairati
ESG Champion

"La mia figura è **il punto di riferimento** per tutti i temi legati alla **sostenibilità ambientale, alla responsabilità sociale e alla governance etica**, aiutando a definire strategie, fissare e monitorare gli obiettivi. Il mio compito è **promuovere una cultura aziendale consapevole e responsabile**".

Giannicola Carrera
Direttore Operations

"Il Team Operations si prodiga quotidianamente al fine di **garantire un modello sostenibile nel rispetto di tutti gli stakeholders** con un focus importante su Dipendenti, Liberi Professionisti e Clienti".

Silvia Serio
Responsabile Risorse Umane

"La sostenibilità sociale passa anche da un ambiente di lavoro sano, equo e inclusivo, attraverso la **formazione, pari opportunità e supporto al benessere dei dipendenti per costruire un clima aziendale positivo e partecipativo**".

Vincenzo Cotini
Direttore Finanziario

"Il nostro obiettivo è fare crescere il Gruppo in maniera **sostenibile e responsabile** trasferendo valore al nostro interno e a tutti i nostri stakeholders**.**"

Rossana Pezone
Responsabile Sviluppo

"Il nostro percorso si muove grazie all'impegno e all'ingaggio di una squadra motivata, al fine di **generare valore** per le strutture e i veterinari della rete, incluse quelle che scelgono di portare le loro cliniche nel nostro Gruppo perché credono nel nostro progetto e si ritrovano nel nostro sistema di valori ".

Fabrizio Pampurini
Responsabile Servizi Veterinari

"Rientra nel mio ruolo **garantire la qualità clinica e del benessere animale** attraverso la promozione di **pratiche etiche e sostenibili** ed attraverso l'impiego di buone pratiche ambientali all'interno dei protocolli clinici".

Silvana Fusco
Responsabile Acquisti

"Mi occupo della **selezione e gestione dei fornitori** nel rispetto di principi etici e di sostenibilità, in linea anche con il nostro codice di condotta, promuovendo l'utilizzo di materiali e soluzione a basso impatto ambientale".

Lavinia Forti Grazzini
Responsabile Sistema Gestione Qualità

"La mia attenzione è per **pratiche aziendali** che rispettino **protocolli e procedure che tengono conto di criteri ambientali, sociali ed etici**, per garantire il benessere animale, la sicurezza delle cure e la trasparenza nei confronti dei clienti".

Jessica Cassarà
Integration Manager

"Nel caso di nuove acquisizioni e successive integrazioni di cliniche, mi assicuro che i **valori ESG vengano rispettati e assimilati fin dal primo momento**, armonizzando le pratiche gestionali e cliniche secondo standard sostenibili ed accompagnare il personale nel cambiamento culturale".

Federico Pirovano
Responsabile Sviluppo e Facility

"Il team **gestisce le singole cliniche del Gruppo e queste hanno un impatto diretto sugli aspetti ambientali**. Il nostro impegno è di contribuire in modo tangibile alla riduzione dell'impatto ambientale dell'azienda".

Grazia Altin
Responsabile Marketing e Comunicazione

"Ci assumiamo la responsabilità di garantire una **comunicazione** chiara, trasparente e coerente che rifletta **l'impegno autentico dell'azienda verso la sostenibilità**. Riteniamo che la comunicazione non sia solo un dovere, ma uno strumento essenziale per costruire fiducia e consolidare la reputazione aziendale, a condizione che sia sempre accompagnata da comportamenti e risultati concreti".

CA' ZAMPA

RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2024

RISULTATI RAGGIUNTI NEL 2024

Ca' Zampa si è prefissata di raggiungere, nel corso del 2024, una serie di obiettivi articolati in quattro aree: **ACCESSIBILITÀ, COMUNITÀ, SOSTENIBILITÀ E AMBIENTE**. Abbiamo scelto di suddividere i nostri target in queste aree poiché rappresentano le finalità di beneficio comune indicate nel nostro statuto. Riteniamo che questa classificazione esprima al meglio l'impronta distintiva del modo di operare di Ca' Zampa, nel segno di una continua crescita sostenibile e portatrice di valore, sia all'interno del Gruppo, sia nei confronti di tutti gli stakeholder esterni di riferimento.

Legenda

Obiettivo raggiunto

Obiettivo parzialmente raggiunto

Obiettivo non raggiunto

ACCESSIBILITÀ

1. Includere una dichiarazione in tutte le offerte di lavoro e nelle procedure che rispecchi l'impegno a favore della diversità, dell'equità e dell'inclusione

I richiami a questi valori fondamentali per il Gruppo sono stati introdotti in ogni annuncio di lavoro pubblicato dalla società e nel manuale informativo a disposizione dei nuovi assunti.

2. Introduzione di un Manuale Aziendale del Dipendente contenente i principali contatti dell'azienda, informazioni sulle assicurazioni sanitarie integrative, regolamenti aziendali e FAQ su argomenti di interesse per i lavoratori

Obiettivo raggiunto. Il manuale Aziendale del Dipendente è stato predisposto ed inviato ad ogni nuova risorsa assunta nel corso dell'anno.

AMBIENTE

1. **Riduzione del numero di etichette di prodotti simili per ridurre sprechi e inefficienze.**

A fronte dell'obiettivo della riduzione del 10% dell'assortimento degli stupefacenti, al 31.12.2024 è stato eliminato il **33% delle etichette appartenenti alla categoria** farmaci, considerate duplicate o sostituibili da altre etichette. L'intervento ha riguardato principalmente gli stupefacenti, gli antiparassitari, gli anti infiammatori e i vaccini.

2. **Analisi dei gap al fine allineare le procedure di gestione dei rifiuti delle società acquisite ai nostri protocolli.**

Il Gruppo si è impegnato ad effettuare una Gap Analysis entro tre mesi dall'acquisizione ed un allineamento delle procedure entro 6/9 mesi. Al 31.12.2024 tutte le procedure delle società acquisite erano allineate alle procedure del Sistema Gestione Qualità.

3. **Riduzione del peso dei rifiuti speciali derivanti dall'attività veterinaria.**

L'obiettivo da raggiungere è stato calcolato sul rapporto fra kg smaltiti e numero di prestazioni veterinarie effettuate durante l'anno. L'obiettivo ha previsto una **riduzione del 10%** di questo indice rispetto al 2023. L'obiettivo è considerato raggiunto, con approccio prudenziale, esclusivamente nelle cliniche del Gruppo in cui, a partire dal 2023, è stato possibile garantire un pieno controllo sia sulla qualità dei dati forniti dal fornitore incaricato della rendicontazione degli smaltimenti, sia sull'affidabilità dei dati interni relativi al numero di prestazioni veterinarie riportate dal sistema gestionale entrato pienamente a regime dopo la data di acquisizione.

4. **Passaggio all'energia rinnovabile per ogni clinica acquisita.**

Al 31.12.24, 16 cliniche su 18 risultavano già alimentate con **energia 100% green**. Il risultato è da considerarsi parzialmente raggiunto, in quanto 2 cliniche hanno mantenuto forniture energetiche diverse, legate a condizioni contrattuali precedentemente pattuite.

5. **Monitoraggio e gestione del consumo di acqua con l'implementazione di dispositivi in tutte le cliniche con servizi di toelettatura.**

L'impegno si è concentrato sulle cliniche che hanno un consumo d'acqua maggiore rispetto alle altre, impegnate in servizi di toelettatura. Attualmente i dispositivi sono attivi sulle tre cliniche di Arese, Portello (MI) e Cremona. Sulla clinica di Via Monte Nero (MI) sono stati riscontrati dei problemi strutturali, in fase di risoluzione, che non hanno consentito una corretta installazione del misuratore. L'obiettivo risulta quindi parzialmente raggiunto.

COMUNITÀ

1. **Possibilità di effettuare giornate (fino a due giorni all'anno per risorsa) di volontariato per i dipendenti**

Il progetto è stato lanciato a novembre 2024 e al 31.12.2024 aveva già raccolto quattro adesioni. I progetti di volontariato hanno riguardato principalmente due aree di intervento. La prima ha avuto come protagonista il Team Facility della sede centrale che ha prestato il suo servizio per l'allestimento di alcuni addobbi natalizi presso un ospedale pediatrico di Milano. Mentre il secondo ha coinvolto il Responsabile della Sostenibilità, il quale ha prestato servizio presso un'associazione della provincia di Milano, tenendo tre giornate di sessioni di Coaching e Orientamento ad alcune ragazze e ragazzi frequentanti le scuole medie primarie.

Davide Bairati
Responsabile ESG

"Mettersi in gioco, prestando il proprio servizio con attività che esulano dal nostro principale ruolo in azienda ci permette di ampliare le nostre visioni e di dare spazio alle nostre passioni divertendoci e allo stesso tempo offrendo un ***servizio alla comunità****".*

2. **Contenimento dei tassi di turnover sia per i dipendenti che per i professionisti.**

Target dipendenti: 20%. Target professionisti 10%.
Al 31.12.2024 i tassi di turn over calcolati sono del 5% per i dipendenti e 9% per i professionisti.

3. Formazione per dipendenti e professionisti

I target stabiliti per il 2024 (a partire dal 30 giugno) hanno riguardato **cinque tipologie di formazione:**

- **Induction**: (60 ore per ogni nuova risorsa)
- **On Boarding** (40 ore per dipendenti e professionisti delle cliniche acquisite)
- **Formazione Tecnica Specifica** (1,5 giorni per professionista)
- **Customer Journey**: (1 giorno per l'80% dei dipendenti e professionisti della rete)
- **Formazione organizzativa** (4 ore per dipendente).

Sono stati raggiunti gli obiettivi previsti per tutte le aree, ad eccezione del modulo relativo alla Customer Journey. Questo prevede una giornata formativa dedicata sia al personale di clinica – per il quale l'obiettivo è stato pienamente raggiunto – sia ai medici veterinari, la cui partecipazione è in fase di pianificazione o prevista nel corso del 2025. Tale formazione richiede un'attenta gestione dei calendari, al fine di garantire la presenza dei professionisti nelle cliniche e, al contempo, evitare inefficienze nell'erogazione dei servizi

4. Implementazione di sistemi di monitoraggio della qualità dell'aria per controllare e monitorare l'inquinamento atmosferico nelle nostre cliniche.

Si è partiti con il primo progetto pilota sulla clinica di Milano Portello, ma la scelta del dispositivo si è rivelata inefficace in termini di affidabilità dei dati rilevati. Alla luce di queste criticità, si è deciso di non proseguire con il progetto, preferendo invece prendersi il tempo necessario per individuare un nuovo fornitore, un dispositivo più adeguato e un posizionamento più funzionale all'interno delle cliniche.

5. Introduzione di un'indagine sul clima interno.

L'attività è stato posticipata in vista dell'operazione straordinaria di acquisizione di BluVet, perfezionata nel febbraio 2025. La decisione di posticipo si basa sulla volontà di progettare un'indagine che coinvolga l'intero perimetro attuale, con l'obiettivo di raccogliere informazioni significative anche sui nuovi collaboratori provenienti dal gruppo BluVet, ora integrati nella realtà Ca' Zampa.

6. Collaborazione con gattili, canili e centri di volontariato

Al 31.12.2024 le cliniche che offrono questo tipo di servizio sono 14 su 18 (78%).

Di seguito la testimonianza della **Clinica Veterinaria Levante di Chiavari,** tra le cliniche che più si sono spese per questo genere di attività.

Nel 2024 la **clinica veterinaria di Chiavari** ha aderito alla convenzione della ASL4 Chiavarese per il **servizio di sterilizzazione di colonie feline** del territorio ufficialmente riconosciute dalle Amministrazioni comunali. I medici della clinica, insieme a numerosi volontari, si sono mobilitati per prendersi cura di centinaia di gatti randagi e contribuire alla battaglia contro il randagismo.

Dr. Gualtiero Tanturli
Chirurgo e responsabile di medicina interna

"Dal nostro punto di vista la soddisfazione è quella di partecipare ad un progetto condiviso sul territorio, in collaborazione con i servizi veterinari e le amministrazioni pubbliche, creando un ***circolo virtuoso di valore con cui abbiamo prestato soccorso a dei pet in difficoltà*** *e senza famiglia. In alcuni casi siamo anche riusciti a trovare loro una casa attraverso delle adozioni".*

Volontaria

"Grazie al prezioso supporto della Clinica Levante – dice la Signora Orietta, una volontaria che per molto tempo ha soccorso pet randagi in difficoltà – ***si sono potuti salvare centinaia di gatti e di conseguenza combattere il randagismo****. Sono stati tanti i pet trovati feriti o malati, alcuni dei quali trovati in zone sperdute. Senza la presenza di una catena formata da volontari sul posto e la pronta assistenza dei veterinari, questo non sarebbe stato possibile".*

GOVERNANCE

1. Introduzione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001

Ca' Zampa si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG). Si tratta di un sistema strutturato ed organico di prevenzione, dissuasione e controllo, finalizzato alla mitigazione del rischio di possibili **comportamenti illeciti** adottati dal personale, dai quali potrebbe discendere la responsabilità amministrativa della Società secondo quanto disposto Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231.

Di seguito la testimonianza di **Ilenia Cappa**, assistente all'Amministratore Delegato, impegnata nell'implementazione del Modello 231.

Ilenia Cappa
Progetti Speciali

*"Il Modello rappresenta uno strumento concreto di **costruzione di una cultura aziendale sempre più consapevole** e coerente con i valori che guidano una Società Benefit come la nostra. In un contesto come quello delle cliniche veterinarie, la trasparenza e l'integrità del nostro operato sono fondamentali. Lavorare sul Modello 231 ha significato anche accompagnare le persone nella comprensione di cosa realmente comporti prevenire i rischi, fare scelte etiche e operare in modo conforme, senza appesantire i processi ma valorizzando ciò che già funziona bene per **lavorare con responsabilità e integrità**".*

2. Implementazione di un sistema interno per segnalare violazioni di norme di legge (Whistleblowing).

Ca' Zampa, in coerenza con le disposizioni regolamentari, ha definito un **sistema interno** volto a consentire la **segnalazione (whistleblowing) da parte di soggetti** interni o esterni di atti o fatti che possono costituire una **violazione delle norme nazionali ed europee**, garantendo nel contempo la riservatezza dei dati personali del segnalante, del presunto responsabile della violazione e di ulteriori soggetti menzionati nonché tutelando il segnalante da condotte ritorsive o discriminatorie.

3. **Introduzione di un Codice Etico per promuovere trasparenza e responsabilità. Link al sito aziendale**

Il Codice è stato predisposto secondo le principali normative, linee guida e documenti esistenti a livello nazionale e internazionale **in tema di diritti umani, di responsabilità sociale d'impresa e di corporate governance** e fornisce precise Linee Guida Comportamentali cui le Società del Gruppo e tutti i Destinatari devono ispirarsi nello svolgimento dei propri incarichi.

4. **Aumento della copertura assicurativa relativa alla cyber security**

Nel 2024 è stato potenziato il presidio della sicurezza informatica, incrementando la copertura assicurativa contro i rischi cyber da 2 a 3 milioni di euro. L'intervento si inserisce nell'ambito della governance responsabile e della tutela dei dati sensibili di clienti, dipendenti e stakeholder

SOSTENIBILITÀ

1. **Aggiornamento dei contratti di fornitura con una politica formale scritta relativa ad un codice di condotta che ritenga specificatamente i fornitori principali, responsabili delle prestazioni sociali e ambientali.**

Il codice di condotta è stato predisposto ed è **visibile sul sito web di Gruppo** nella sezione della sostenibilità e sarà **allegato ad ogni nuovo contratto di fornitura e inviato a tutti i fornitori principali** con contratto già in essere.

2. **Messa a punto di una politica di acquisti preferenziali rispettosa dell'ambiente (PPE) che includa: edilizia e costruzioni; flotte di automobili; uso di carta; prodotti per la toelettatura.**

Nel corso del 2024 è stata effettuata una comunicazione a tutte le cliniche per sensibilizzarle in merito a un **approccio di acquisto sostenibile** per i materiali utilizzati nella normale attività di clinica. La procedura è stata poi scritta e perfezionata nel corso dei primi mesi del 2025 e riguarda l'uso di prodotti riciclabili e naturali per i seguenti articoli: risme di carta, asciugamani, carta igienica, prodotti per animali domestici vendibili, disinfettanti e prodotti per la pulizia ecologici.

TABELLE DI SINTESI

ACCESSIBILITÀ

Obiettivi	KPI raggiunti
Dichiarazione in tutte le offerte di lavoro e nelle procedure che rispecchi **l'impegno a favore della diversità, dell'equità e dell'inclusione**	Implementato entro la fine di giugno 2024
Introduzione di un **Manuale Aziendale del Dipendente**	Introdotto entro ottobre 2024

AMBIENTE

Obiettivi	KPI raggiunti
Riduzione del numero di etichette di prodotti simili per ridurre sprechi e inefficienze	-33% etichette di farmaci
Analisi dei gap al fine allineare le procedure di gestione dei rifiuti ai nostri protocolli nelle cliniche acquisite.	Gap Analysis: entro tre mesi. Allineamento procedure: sei-nove mesi
Riduzione del peso dei rifiuti derivanti dall'attività veterinaria	-10% nel rapporto Rifiuti Speciali/Nr prestazioni
Passaggio all'energia rinnovabile per ogni clinica acquisita	16 cliniche su 18 con energia 100% green
Monitorare e gestire il nostro consumo di acqua con l'implementazione di dispositivi in tutte le cliniche in cui forniamo servizi di toelettatura.	3 cliniche su 4 con impianti di misurazione consumo acqua

SOSTENIBILITÀ

Obiettivi	KPI raggiunti
Aggiornamento dei contratti di fornitura con una politica formale scritta relativa ad un codice di condotta	Introdotto entro la fine di ottobre 2024
Messa a punto di una politica di acquisti preferenziali rispettosa dell'ambiente (PPE)	Introdotta entro la fine del 2024.

COMUNITÀ

Obiettivi	KPI raggiunti
Previsione di giornate di volontariato per i dipendenti che abbia come attività il core business aziendale	Possibilità di svolgere 2 giornate per dipendente
Bassi tassi di turnover sia per i dipendenti che per i professionisti.	Dipendenti: 5% Professionisti: 9%
Formazione per dipendenti e professionisti	Erogazione entro dicembre 2024
Implementazione di sistemi di monitoraggio della qualità dell'aria	Non raggiunto
Introduzione di un'indagine sul clima interno	Non raggiunto
Collaborazione con gattili, canili e centri di volontariato	14 cliniche su 18 con progetti attivi

GOVERNANCE

Obiettivi	KPI raggiunti
Introduzione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001	Introdotto entro la fine di giugno 2024
Implementazione di un sistema interno per segnalare violazioni di norme di legge (Whistleblowing)	Introdotto entro la fine di giugno 2024
Introduzione di un Codice Etico con l'approvazione di un modello di compliance 231	Introdotto entro la fine di giugno 2024
Aumento della copertura assicurativa relativa alla cyber security	Introdotto entro la fine di luglio 2024

IL VALORE DI ESSERE PARTE DI CA’ ZAMPA SOCIETÀ BENEFIT

Testimonianza di un veterinario

Dr.ssa Fabrizia Canepa
Direttore Sanitario della Clinica veterinaria San Martino

*“Essere parte di Ca’ Zampa significa molto più che curare gli animali: significa **prendersi cura di un intero ecosistema** fatto di persone, famiglie e territorio. Da quando siamo diventati Società Benefit, oltre un anno fa, il nostro impegno quotidiano ha assunto un significato ancora più profondo.*

*In clinica, **questo si traduce in scelte concrete**: dai materiali ecocompatibili utilizzati per la pulizia e la disinfezione, fino alla selezione di fornitori che condividono i nostri valori di sostenibilità. Ogni dettaglio è pensato per ridurre l’impatto ambientale, senza mai compromettere la qualità delle cure.*

*Lavorare in un contesto che promuove la responsabilità, l’etica e la consapevolezza ci motiva a dare il massimo, ogni giorno, sapendo che il **nostro lavoro contribuisce a un modello di impresa** che mette davvero **al centro il benessere, degli animali e della comunità.”***

CA' ZAMPA

BIA
(B IMPACT ASSESSMENT)

LA VALUTAZIONE DI IMPATTO

Attraverso il **B Impact Assessment (BIA)**, strumento di valutazione sviluppato da B Lab con valenza internazionale, è possibile misurare in modo strutturato e comparabile il proprio impatto in cinque aree chiave: **governance, lavoratori, comunità, ambiente e clienti**. Per una Società Benefit, che per definizione integra nel proprio oggetto sociale finalità di beneficio comune oltre allo scopo di lucro, il BIA rappresenta un supporto prezioso per dare concretezza, trasparenza e continuità al proprio impegno.

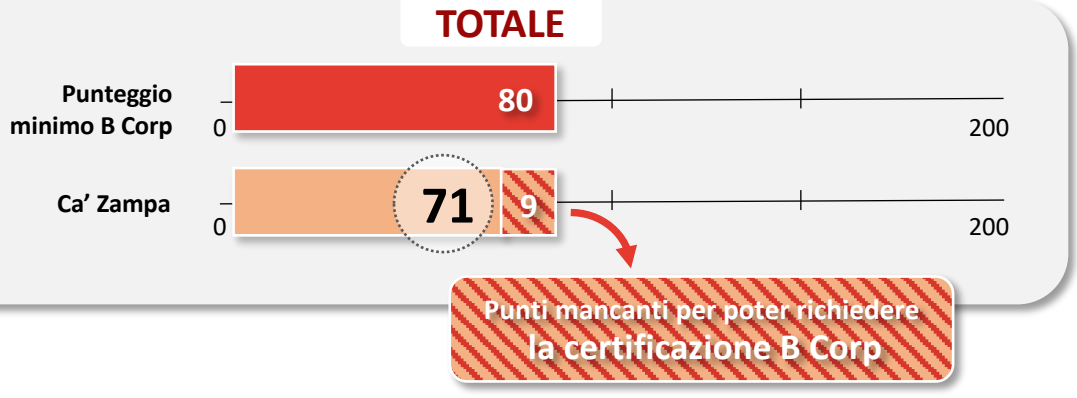
Attraverso oltre 200 indicatori qualitativi e quantitativi, il BIA aiuta l'azienda a comprendere il proprio livello di performance e a individuare opportunità di miglioramento.

Ca' Zampa aggiorna annualmente il proprio (BIA) con l'obiettivo di monitorare in modo strutturato e trasparente i progressi compiuti in ambito ESG. Questo processo permette di valutare con regolarità l'impatto delle nostre attività su ambiente, comunità, dipendenti, clienti e governance, identificando le aree di miglioramento e consolidando le pratiche virtuose già in essere. L'aggiornamento costante del BIA riflette l'impegno concreto dell'azienda nel perseguire una crescita sostenibile e responsabile, in linea con i principi che guidano le società benefit e con le aspettative dei nostri stakeholder.

Al 31 dicembre 2024, **Ca' Zampa ha raggiunto un punteggio di 71**, a conferma del fatto che gli sforzi compiuti nel corso dell'anno hanno prodotto un impatto concreto e misurabile, secondo standard oggettivi.

L'obiettivo è quello di superare gli 80 punti, soglia necessaria per poter richiedere la certificazione come società B Corp.

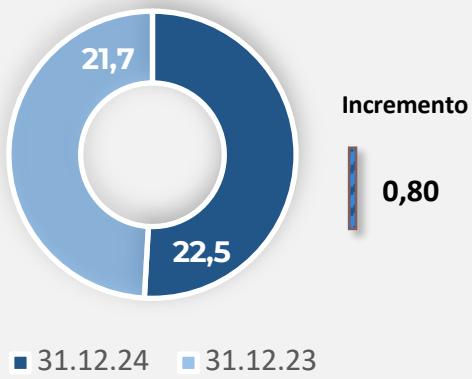
Ad oggi, le società che hanno raggiunto il punteggio di 80 e hanno ottenuto la certificazione B Corp in Italia sono 303 (*dato aggiornato al 30/09/2024*), un numero in crescita che testimonia un orientamento verso modelli di impresa sostenibili. Un orientamento di cui anche Ca' Zampa intende essere protagonista.



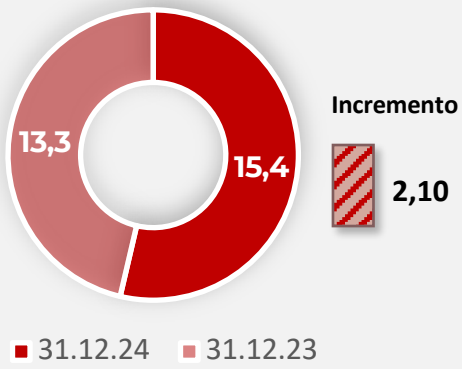
Si riporta di seguito uno schema riassuntivo del punteggio raggiunto dal gruppo, suddiviso per area:

- Lavoratori
- Governance
- Ambiente
- Comunità
- Clienti

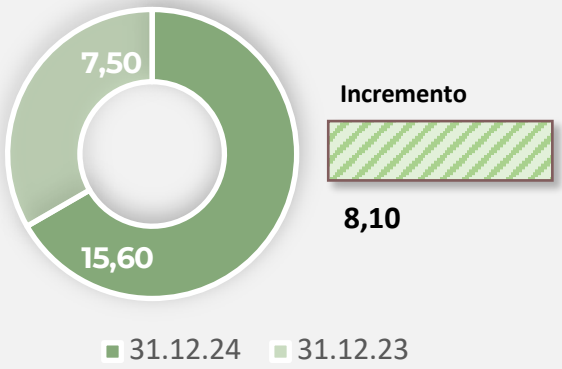
LAVORATORI



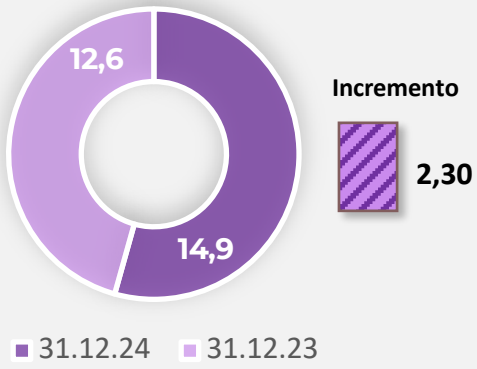
GOVERNANCE



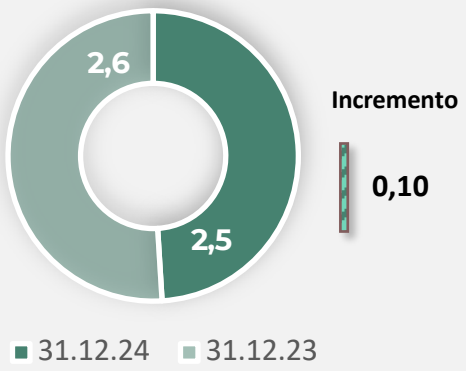
AMBIENTE



COMUNITÀ

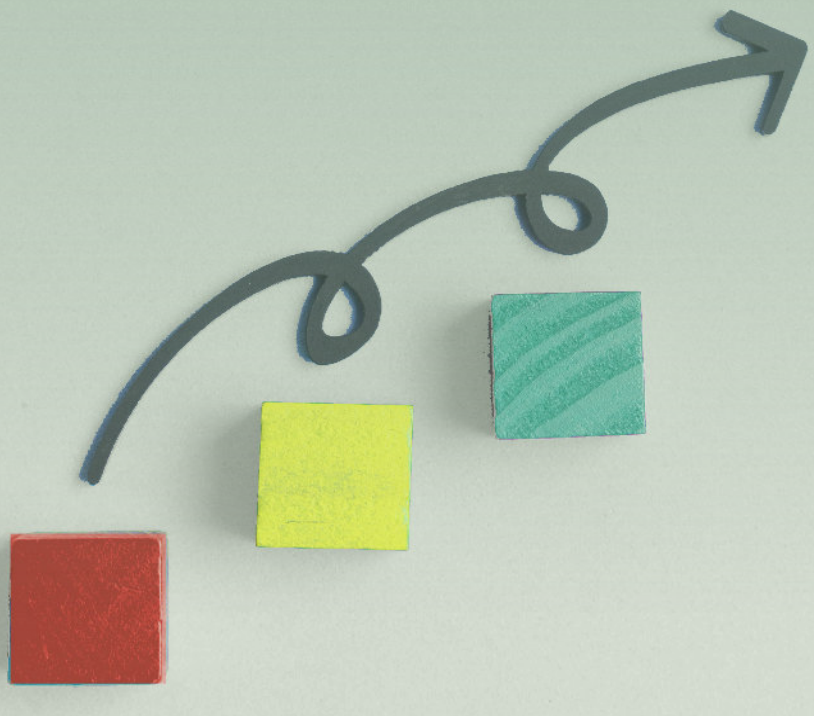


CLIENTI



CA' ZAMPA

OBIETTIVI 2025



OBIETTIVI 2025

Per l'anno 2025, il Gruppo Ca' Zampa si pone l'obiettivo di consolidare i risultati raggiunti nel 2024, mantenendo e dove possibile migliorando lo status già conseguito all'interno del perimetro esistente Con l'acquisizione di Bluvet, Gruppo di trenta nuove cliniche, i nostri sforzi nel 2025 saranno quindi articolati su due fronti. Da un lato, continueremo a migliorare le performance in termini di sostenibilità delle cliniche già esistenti; dall'altro, ci concentreremo sull'analisi approfondita della situazione di partenza delle nuove strutture, per individuare con precisione gli interventi migliorativi necessari e costruire un percorso di sviluppo sostenibile anche per queste realtà.

AMBIENTE

1. Fornitura energia 100% green su tutte le cliniche del Gruppo Ca' Zampa e di estensione di tale servizio a tutte le nuove cliniche del gruppo acquisite nel febbraio del 2025
2. Riduzione del 10% dei consumi di acqua per la seconda metà del 2025 vs 2024, sulle cliniche dove sono stati implementati misuratori di consumo di acqua

COMUNITÀ

1. Formazione specifica su sostenibilità e performance sociale e ambientale a tutti i nostri direttori di clinica e Area Manager
2. Formazione su codice etico a tutti i dipendenti
3. Formazione su competenze trasversali e sviluppo personale ai Manager di HQ e tutti i direttori di clinica
4. Utilizzo di ore di volontariato disponibile per oltre il 60% dei dipendenti del perimetro esistente Ca' Zampa al 31.12.2024
5. Implementazione di sistemi di monitoraggio della qualità dell'aria all'interno di tutte le cliniche del perimetro Ca' Zampa al 31.12.2024
6. Predisposizione di un processo di valutazione dei lavoratori con feedback di pari o subordinati con indicazioni scritte sullo sviluppo di carriera
7. Calcolo del tasso di soddisfazione dei dipendenti tramite un sondaggio interno
8. Collaborazione con gattili, canili e centri di volontariato in tutte le cliniche Ca' Zampa ed estensione al 60% di tutte le nuove cliniche acquisite nel febbraio del 2025

GOVERNANCE

1. Estensione della polizza Cyber Security a tutto il gruppo entro 31.12.2025
2. Allineamento procedure Privacy a tutto il gruppo entro 31.12.2025
3. Allineamento Policy sulla sicurezza a tutto il gruppo entro il 31.12.2025

CONCLUSIONI

La Relazione di Impatto 2024 permette a Ca' Zampa di comprendere e valutare gli effetti delle proprie azioni sulle persone, sull'ambiente e sulla comunità, consentendo di adottare **decisioni consapevoli e responsabili per il benessere collettivo.**

Il Gruppo intende proseguire nel raggiungere, in modo ancora più consapevole, obiettivi chiari e concreti in linea con la necessità globale di riduzione delle emissioni e dell'impatto, e si impegna a trovare soluzioni innovative per un futuro sostenibile, mantenendo i valori dell'azienda allineati alle necessità di **sostenibilità ambientale, sociale e di impresa**.

Attraverso il BIA (Benefit Impact Assessment) si continuerà a misurare gli impatti generati con le attività e verranno fissati annualmente dei KPI di miglioramento.

Giovanna Salza
Ceo e Founder Ca' Zampa

"**Ca' Zampa nasce con una visione chiara: accrescere la qualità del settore veterinario e renderlo più innovativo, sostenibile e vicino alle esigenze di ogni famiglia con animali domestici.**

Abbiamo investito nella professionalità e nella formazione delle nostre Persone, nella sostenibilità e nella cura delle Comunità in cui operiamo, costruendo un sistema di servizi veterinari che mette al centro le persone e gli animali.

I nostro impegno non si ferma qui. Scegliendo di essere Società Benefit, con un Sistema di Gestione Qualità in continuo aggiornamento e un impegno strutturato in campo , rafforziamo la nostra missione: essere un punto di riferimento nella veterinaria, costruire un modello di impresa che unisca crescita economica e impatto positivo, promuovendo la cultura del prendersi cura, non solo degli animali, ma anche delle relazioni umane.

Ogni scelta conta. Ogni azione lascia un segno. **Siamo all'inizio di un viaggio che vogliamo percorrere con passione, dedizione e responsabilità, consapevoli che l'impegno quotidiano delle oltre 1000 persone di Ca' Zampa può contribuire significativamente al benessere di molte famiglie e della stessa Comunità.** Per un futuro sostenibile, costruito giorno dopo giorno, insieme."

CA' ZAMPA

Per qualsiasi domanda o chiarimento in merito ai contenuti del presente documento, è possibile scrivere all'indirizzo mail: **info@cazampa.it**

La presente Relazione di Impatto 2024 viene pubblicata sul sito internet di Ca' Zampa (cazampa.it) e comunicata a tutti i dipendenti e gli stakeholder del Gruppo.