

04

La nostra voce: le persone

- 52 4.1 L'attenzione all'inclusione
- 58 4.2 La cura dei nostri talenti
- 65 4.3 Un benessere diffuso



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Pari opportunità



Sviluppo dei talenti



Salute e sicurezza sul lavoro

I GRI Standards

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1



Le sfide che ci poniamo



Pari opportunità

INTEGRAZIONE LINGUISTICA

Supporto per la conoscenza della lingua italiana per dipendenti non madrelingua

INCLUSIONE

Assunzione di 90 persone con disabilità nei prossimi 3-5 anni all'interno di Markas Austria



Sviluppo dei talenti

MARKAS CAREER PATH

Approfondire opportunità di sviluppo dei dipendenti ai fini della crescita trasversale

FAMILY AUDIT

Certificazione dell'impegno per l'adozione di strategie e comportamenti volti a favorire e migliorare il bilanciamento tra vita privata e vita lavorativa dei propri collaboratori



Salute e sicurezza sul lavoro

BEHAVIOUR SAFETY

Migliorare ulteriormente il Sistema di Gestione della SSL attraverso l'introduzione in azienda di un protocollo di sicurezza comportamentale che si basa sull'analisi e sullo studio dei comportamenti messi in atto da parte dei lavoratori al fine di correggere i comportamenti scorretti

CONSEGNA AUTOMATICA DPI

Implementare una modalità digitale che consenta di tracciare le consegne dei DPI ai lavoratori e le relative verifiche sul corretto utilizzo

I principali risultati raggiunti

+10.900

collaboratori



90

nazionalità diverse



83%

presenza femminile



74.611

ore di Smart Working



61.974

ore di formazione erogate



4.1

L'attenzione all'inclusione

Markas, come azienda di famiglia e fin dalla sua fondazione, si è sempre distinta per la cura e il rispetto nei confronti dei propri collaboratori. Nel corso degli anni l'azienda ha sviluppato una serie di progetti per valorizzare il proprio asset più importante: le persone. Una strategia che ha permesso a Markas di raggiungere l'importante traguardo di quasi 11.000 collaboratori.

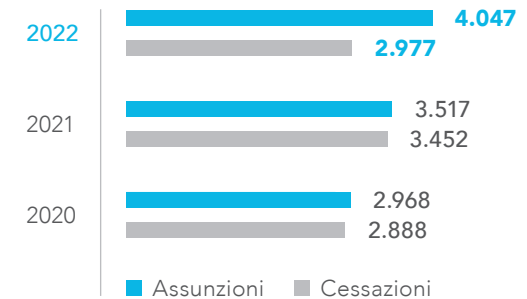
La popolazione aziendale

Gli anni 2020, 2021 e 2022 sono stati caratterizzati da un **forte incremento** per quanto riguarda l'organico dell'azienda. Nel triennio in esame si sono infatti realizzate complessivamente 10.532 assunzioni, delle quali 4.047 nel corso del 2022: tra i nuovi collaboratori assunti nel corso dei tre anni considerati, l'82% sono donne (83% nel 2022). Parallelamente si sono verificate, tra il 2020 e il 2022, 9.317 cessazioni contrattuali tra i dipendenti del Gruppo (2.977 nel corso del 2022), principalmente dovute a ragioni di dimissioni volontarie, di scadenza naturale del contratto a tempo determinato, licenziamento a causa di un cambio appalto e licenziamento disciplinare.

Nel grafico che segue è rappresentato l'andamento del turnover nel corso del triennio oggetto di rendicontazione.

Turnover nel triennio 2020-2022

Gruppo Markas



Complessivamente, nel 2022 si è registrato un turnover in entrata¹ pari al 37% (36% nel 2021) e in uscita² pari al 27% (35% nel 2021).

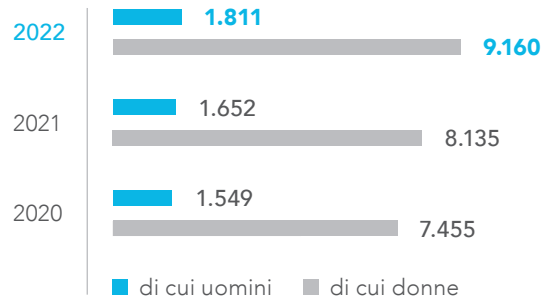
Sulla base di tale avvicendamento nella composizione della popolazione di dipendenti del Gruppo, la forza lavoro di Markas nel 2022 è formata da 10.971 collaboratori (+12% rispetto al 2021), tra i quali 1.811 uomini (+10% rispetto al precedente esercizio) e 9.160 donne (+13% rispetto al 2021). Particolarità del settore di riferimento è infatti l'alta presenza di manodopera femminile e Markas non fa eccezione: a fine 2022 le donne rappresentano l'83% della **popolazione aziendale**.

¹ Si specifica che il turnover in entrata è stato calcolato secondo la seguente modalità di calcolo: rapporto tra il numero totale di nuovi assunti nell'anno t (ad esempio, 2022) e il numero complessivo dei dipendenti al 31.12 dell'anno t-1 (ad esempio, 2021), che si assume essere pari alla dimensione della stessa all'inizio dell'anno corrente.

² Si specifica che il turnover in uscita è stato calcolato secondo la seguente modalità di calcolo: rapporto tra il numero totale di cessazioni nell'anno t (ad esempio, 2022) e il numero complessivo dei dipendenti al 31.12 dell'anno t-1 (ad esempio, 2021), che si assume essere pari alla dimensione della stessa all'inizio dell'anno corrente.

Evoluzione dell'organico nel triennio

Gruppo Markas



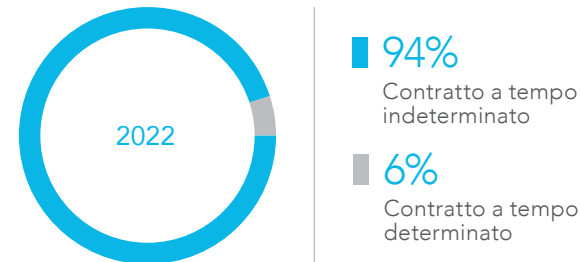
Circa il **94%** dei collaboratori presenti al 31 dicembre 2022 gode di un contratto a tempo **indeterminato**, mentre il restante 6% possiede un contratto a tempo determinato, strumento utilizzato principalmente per ragioni di **sostituzione**; inoltre, l'86% dei collaboratori opera in regime part-time.

Nel Gruppo sono presenti tre principali categorie professionali: i Manager³ (1% della forza lavoro), gli Impiegati (4%) e gli Operai (categoria maggioritaria – 95% – della popolazione aziendale).

³ Per Markas Italia sono stati considerati coloro che hanno la qualifica di Dirigenti e Quadri, come previsto da contrattualizzazione tra il dipendente e l'azienda. Per Markas Austria e Markas Germania sono stati considerati tutti i dipendenti che ricoprono la funzione di Manager.

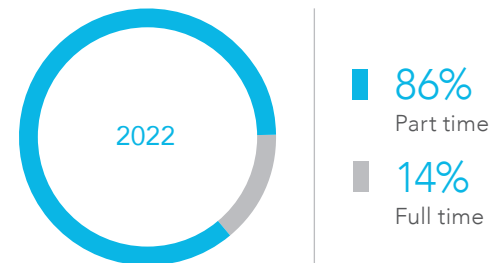
Tipologia di contratto nel 2022

Gruppo Markas



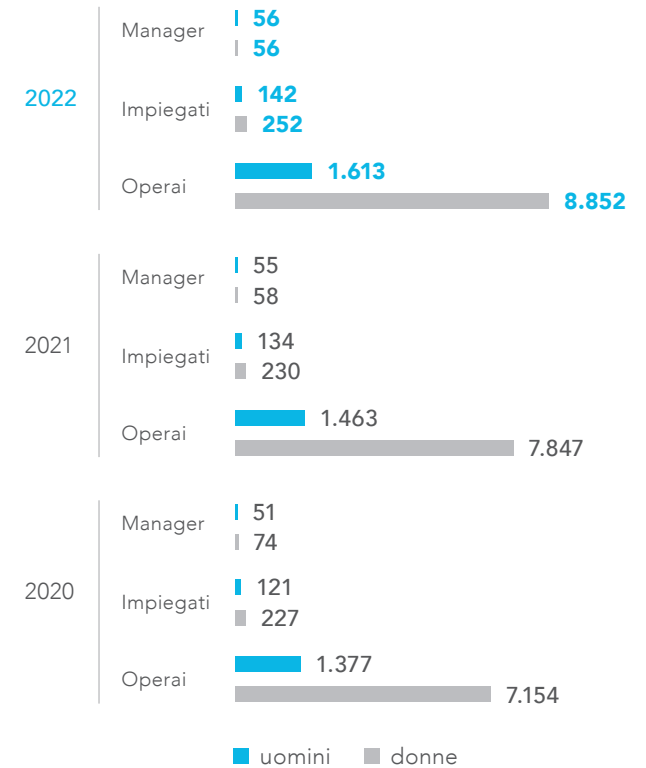
Tipologia di impiego nel 2022

Gruppo Markas



La composizione dell'organico, per categoria professionale e genere

Gruppo Markas



In Italia, in Austria e in Germania, il 100% dei dipendenti delle società è coperto da accordi di contrattazione collettiva. In Italia il riferimento regolamentativo sono i seguenti CCNL: Imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi, Pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale, turismo; Industria turistica (Confindustria AICA); Turismo (Confcommercio) e Dirigenti industria. In Germania, gli Impiegati e gli Operai sono anch'essi coperti da contrattazione collettiva, in allineamento ai dipendenti commerciali del settore della pulizia degli edifici. In Austria, invece, i collaboratori sono coperti dal CCNL chiamato "Kollektivvertrag für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger" (contratto collettivo per addetti pulizie monumenti, facciate ed edifici).

Oltre ai lavoratori dipendenti, Markas⁴ collabora anche con lavoratori esterni all'organizzazione – per un totale di 52 persone nel 2022 – con i quali ha definito diverse forme contrattuali (ad esempio i tirocini).

Le pari opportunità

Muovendo da queste premesse si capisce come la promozione delle pari opportunità e dell'equilibrio di genere sul lavoro sia per Markas un aspetto centrale: l'azienda offre le medesime opportunità a tutti i propri collaboratori con l'obiettivo di far crescere le persone per portarle a raggiungere risultati sempre più performanti.

⁴ Si specifica che presso Markas Germania non sono presenti, nel triennio 2020-2022, lavoratori non dipendenti.

A questo proposito ha costituito una **commissione trasversale** composta dai responsabili della Direzione Risorse Umane, con l'obiettivo di proporre azioni concrete a sostegno del tema. Il primo incarico della commissione è stato lo sviluppo di un **piano progettuale** di iniziative rispetto al quale ci si confronta periodicamente sullo stato di avanzamento.

Inoltre, è previsto un **sistema di monitoraggio** dell'efficacia con cui il tema viene trattato. Esso prevede:

- **Audit responsabilità sociale SA8000** due volte all'anno con ente di certificazione esterno;
- Riunioni della commissione **Pari opportunità**;
- **Indagini di soddisfazione** periodiche.

L'azienda ha condotto, nel 2022, una nuova **indagine di clima** per permettere di misurare il livello di soddisfazione tra personale amministrativo e operativo. Tutto il personale Markas, che opera negli appalti e negli uffici in ogni zona d'Italia, ha avuto la possibilità di esprimere la propria opinione su vari argomenti inerenti al proprio ambiente di lavoro. Un sondaggio di circa 30 domande, al quale si poteva prendere parte in maniera totalmente anonima tramite smartphone o semplicemente da PC. Quest'ultimo toccava svariati punti di interesse per i collaboratori stessi: dal rapporto con i colleghi e i responsabili, alle criticità riscontrate sul luogo di lavoro, passando per le note positive apprezzate quotidianamente.

Questa modalità online ci ha permesso dunque di raggiungere l'ottimo tasso di partecipazione del 20%,

nonché di ottenere un feedback generale quanto più veritiero possibile rispetto alla realtà e allo stesso tempo di instaurare un rapporto diretto e sincero con le persone. Sulla base delle risposte ottenute sono state elaborate una serie di iniziative per rispondere concretamente alle osservazioni dei collaboratori e migliorare l'ambiente di lavoro.

DALLE PAROLE AI FATTI



MarkasXvoi

Uno dei temi emerso dall'Indagine di clima 2022 è la **necessità di migliorare l'interazione e la comunicazione tra sedi e appalti Markas**. Per questo motivo abbiamo lanciato MarkasXvoi: un'iniziativa per essere più vicini ai nostri collaboratori che nei nostri appalti portano avanti il lavoro quotidiano. Durante queste occasioni di incontro i team Markas – composti da responsabili, impiegati e Direttori – dalle sedi si recano in appalto per conoscere i collaboratori e per parlare di temi relativi alla gestione del rapporto di lavoro, alla salute e sicurezza, al welfare e alle novità aziendali. Nel 2022 sono state organizzate due giornate di incontro a Trieste e tre giornate a Roma, nelle quali sono stati coinvolti più di 600 collaboratori.

Uno dei temi emersi dall'Indagine di clima è infatti quello della conciliazione tra vita privata e lavoro e per questo Markas ha deciso di intraprendere il percorso per ottenere la certificazione **Family Audit**. Si tratta di uno strumento di management e di gestione delle risorse umane a disposizione delle organizzazioni pubbliche e private che su base volontaria intendono certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento degli impegni vita e lavoro dei propri occupati.



Da notare che tra i macro ambiti della certificazione si trova quello legato alla **Diversity Equality & Inclusion Management**, per il quale prevede una serie di attività mirate alla promozione delle pari opportunità e all'inclusione linguistica dei lavoratori di origine straniera.

Inoltre è importante segnalare che nel 2021 Markas Austria ha ottenuto il riconoscimento **ALC Awards** (Austrian Leading Company Award), uno dei più prestigiosi e riconosciuti premi aziendali nel Paese. Questo premio evidenzia i meriti dell'impresa nell'integrazione di persone affette da disabilità nel luogo di lavoro.

DALLE PAROLE AI FATTI



Lavorare in modo inclusivo

Markas si concentra in particolare sull'occupazione delle persone con disabilità. Durante un workshop che ha visto coinvolti i colleghi dell'Austria, con l'impresa sociale **myAbility**, Markas ha sviluppato un piano di obiettivi e misure e continua ad organizzare eventi al fine di creare una rete con le altre aziende impegnate nella tematica.

Il progetto "**Inclusive Working**", promosso in Austria, mira a impiegare in Markas un maggior numero di persone con **disabilità**, promuovendo così la loro **indipendenza** e **autonomia**. L'obiettivo è creare un ambiente di lavoro fatto su misura per le loro esigenze e valorizzare i **punti di forza** dei dipendenti, permettendo loro di concentrarsi sulle proprie **capacità personali**. La persona deputata all'inclusione di Markas è responsabile dell'attuazione strategica e a lungo termine del progetto e costituisce l'interfaccia interna ed esterna.

Nel 2022, l'attenzione si è concentrata anche sulla sensibilizzazione dei **facility manager** in modo specifico per il rapporto con le persone con disabilità. La comunicazione interna attraverso gli inserti delle buste paga e Markas News è stata sempre più utilizzata per informare su questa iniziativa e creare **consapevolezza**.

Il tema dell'inclusione è stato toccato anche **nell'onboarding** dei nuovi colleghi. Per abbattere le barriere comunicative, infine, è stato promosso un corso di **lingua dei segni**.

La diversità come patrimonio

90

nazionalità diverse



50

lingue parlate



Poter contare su una popolazione aziendale che supera le 10.000 persone, provenienti da oltre 90 Paesi, è sicuramente una ricchezza per Markas. Questo patrimonio culturale ci spinge sempre ad ampliare i nostri orizzonti, regalandoci nuovi punti di vista e arricchendo la nostra visione del mondo.

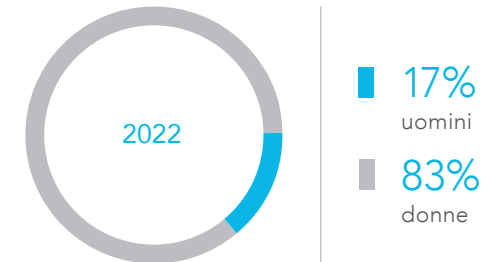
I temi relativi all'inclusione su cui l'azienda si è impegnata sono numerosi, tra cui:

- etnia: Markas conta più di 10.000 collaboratori in tre Paesi europei e possiamo vantare una diversità culturale unica nel suo genere che ci porta a raccogliere sempre diverse prospettive. Il 27% dei nostri collaboratori proviene da più di 90 Paesi diversi e parla circa 50 lingue. Le nazionalità più rappresentate sono quella rumena (299 collaboratori) in ambito comunitario e quella albanese (312 collaboratori) in ambito extracomunitario;
- genere: la particolarità del settore in cui Markas opera è l'alta presenza di **manodopera femminile**. Essa infatti rappresenta circa l'**83% della popolazione aziendale**.

L'età media dei dipendenti di Markas nel 2022 è pari a 49 anni in Italia e 43 anni in Austria e in Germania. Nello specifico, la maggior parte della popolazione aziendale (46,4%) ha un'età superiore ai 50 anni; il 39,2% dei dipendenti si colloca invece nella fascia d'età compresa tra i 35 e i 50 anni e, infine, il 15% dei collaboratori ha un'età inferiore ai 35 anni (valore che si mantiene costante rispetto al precedente esercizio).

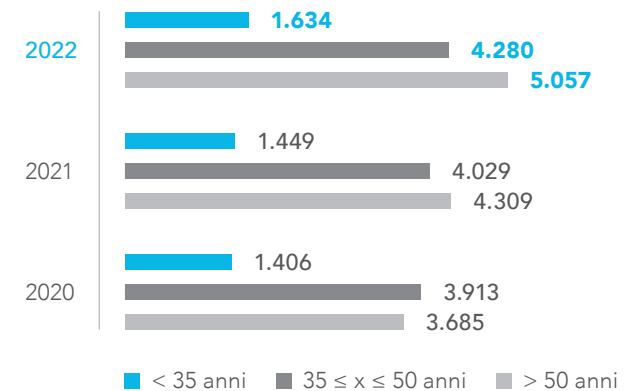
La composizione dell'organico per genere

Gruppo Markas



Le fasce d'età

Gruppo Markas





DALLE PAROLE AI FATTI



L'impegno contro la violenza di genere: l'iniziativa Stand Up

Un tema che ci sta molto a cuore è quello della sensibilizzazione sulla violenza di genere. Per questo motivo, nel corso dell'ultimo anno, abbiamo promosso l'iniziativa "Stand Up", un webinar organizzato da L'Oréal in collaborazione con l'Ong Right to Be! che mirava a sensibilizzare e a fornire alle persone gli strumenti adatti per combattere le molestie, sul luogo di lavoro come nel privato.

4.2

La cura dei nostri talenti

Training aziendale: l'importanza della formazione

Formare i propri collaboratori significa arricchire il loro bagaglio di esperienze e rafforzare il know-how interno. Per Markas la formazione rappresenta un elemento fondamentale sul quale investire perché permette al personale di affrontare con serenità e preparazione le sfide quotidiane, creando così un vantaggio competitivo sul mercato per tutta l'azienda.

La proposta e la cura di queste attività è affidata all'ufficio Formazione che, in costante allineamento con la Direzione aziendale, ha il compito di individuare eventuali fabbisogni e farsi promotore di opportunità formative.

Le informazioni sono condivise tra i membri della Direzione e l'ufficio Formazione, con accordo riguardo alla comunicazione interna ed esterna messa in atto in collaborazione con l'ufficio Marketing e Comunicazione. Dal 2019 è iniziata una condivisione della tematica con la Direzione Risorse Umane di Markas Austria, che ha la finalità di scambio di esperienze e, in ottica futura, di allineamento di progetti e iniziative. Si menziona anche l'attività di interviste ai lavoratori portata avanti presso la società austriaca – svolta obbligatoriamente una volta all'anno, includendo tutti i dipendenti⁵ – finalizzata anche alla pianificazione e condivisione delle esigenze formative e di sviluppo dei collaboratori.

⁵ Tali interviste sono però opzionali nel caso dei dipendenti non direttamente coinvolti nelle attività operative.

61.974

ore di formazione erogate nel 2022⁶



7,16

ore medie di formazione per dipendente⁷

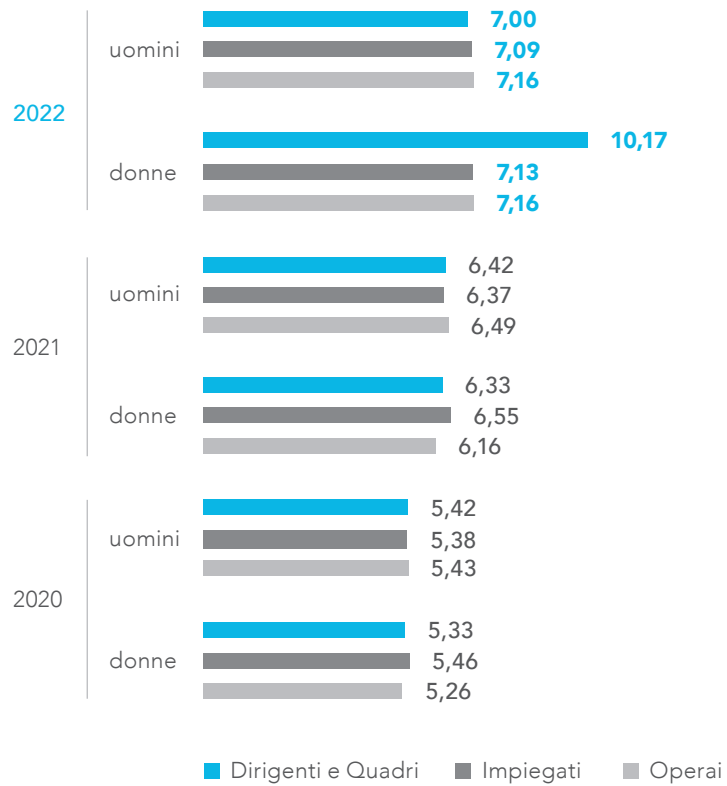


⁶ Per quanto riguarda Markas Germania non è ancora stato definito un sistema di monitoraggio e rendicontazione delle ore di formazione erogate ai dipendenti della società, pertanto il dato riportato non include le informazioni relative a tale controllata.

⁷ Il dato delle ore medie di formazione è calcolato sul totale dei dipendenti di Markas Italia.

Ore medie di formazione nel triennio 2020-2022, per categoria professionale e genere

Markas Italia



Il dettaglio dell'offerta formativa

Società di riferimento

Formazione dedicata ai neoassunti
(in presenza e da remoto)

Markas Italia

Salute e sicurezza

Markas Italia (formazione obbligatoria dedicata a Dirigenti, preposti, lavoratori, addetti emergenze, Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza, attrezzature)

Markas Austria (formazione ÖGK e BGF – incluso il Backfit Programme⁸– a partecipazione volontaria per la promozione della salute dei lavoratori; organizzazione di un health day all'anno durante il quale si tengono dei workshop e delle sessioni formative in materia)

Markas Germania (Basi legali, sicurezza sul lavoro e tutela della salute; Sicurezza sul lavoro - Fonti di pericolo; Sicurezza sul lavoro - Lesioni da puntura con ago; Sicurezza sul lavoro - Gestione delle emergenze; Igiene personale; Manipolazione di sostanze pericolose)

Formazione obbligatoria in materia di sicurezza alimentare

Markas Italia

Formazione in materia di sostenibilità
(ambientale e responsabilità sociale)

Markas Italia

Competenze tecniche e professionali

Markas Italia

Markas Austria

Competenze trasversali

Markas Italia

Markas Austria (attraverso Markas Academy, un programma formativo interno obbligatorio per i dipendenti della società, con la richiesta di partecipare ad almeno una sessione formativa all'anno. Maggiori approfondimenti nelle pagine che seguono)

Formazione linguistica

Markas Italia

Markas Austria (corsi di lingua tedesca, a partecipazione volontaria)

⁸ "ÖGK" = "Österreichische Gesundheitskasse", in italiano "Assicurazione sanitaria pubblica austriaca". Attraverso l'ÖGK, abbiamo offerto webinar online su varie questioni relative alla promozione della salute. Un totale di 6 persone ha partecipato a 9 webinar nel corso 2022, che toccavano tematiche come rafforzare la resilienza mentale, mangiare sano sul lavoro e prevenire lo stress.

"BGF" = Betriebliche Gesundheitsförderung - in italiano "promozione della salute sul posto di lavoro".

"Programma Back Fit" = nel 2022 si è svolto un programma di back fit per i nostri dipendenti. Tutti i dipendenti della sede centrale hanno avuto la possibilità di partecipare. I partecipanti sono stati 10 e il programma comprendeva anche un esame preliminare e un esame successivo. Nel mezzo, ci sono state 10 sessioni di fitness per la schiena e in conclusione si è potuto vedere cosa era cambiato.

DALLE PAROLE AI FATTI



MarkaSeeds: per fare crescere le competenze strategiche dei giovani collaboratori

MarkaSeeds è il progetto di formazione aziendale creato per offrire ai collaboratori interni Markas un'opportunità concreta di sviluppo personale e professionale. L'azienda ha scelto la parola inglese "seeds" – che identifica il "seminare" ma anche i "semi" – per trasmettere un duplice significato: Markas si prende cura delle sue persone e, allo stesso tempo, coltiva le competenze strategiche per il suo successo.

MarkaSeeds è un progetto pluriennale, che prevede a ogni edizione la partecipazione di un gruppo rappresentativo di colleghi provenienti da tutte le otto Direzioni aziendali. Durante questo percorso i partecipanti vengono formati su svariate competenze, per un totale di 18 giornate formative e più di 230 ore di apprendimento, suddivise tra lezioni teoriche, training outdoor e laboratori. Le persone selezionate, tutte entrate in azienda da almeno un anno, lavorano per sviluppare alcune competenze chiave ritenute strategiche per il futuro di Markas: problem solving, pensiero innovativo, gestione delle relazioni e conoscenza dei processi organizzativi.



DALLE PAROLE AI FATTI



Markas Academy: approfondire le competenze trasversali

La **Markas Academy** è la formazione interna dei collaboratori. Esiste un'ampia gamma di contenuti e metodi di formazione diversi, che vengono proposti in base alle esigenze e alle richieste del personale. I temi principali delle formazioni offerte riguardano lo sviluppo delle **competenze trasversali**. Ogni dipendente può scegliere liberamente, in accordo con il proprio responsabile, quali corsi seguire.



Markas Leadership Program – “essere guida” per i propri collaboratori

Per supportare tutte le figure aziendali di responsabilità nella gestione dei loro team, abbiamo strutturato il percorso di sviluppo Markas Leadership Program, con l'obiettivo di costruire un «modello di Leadership Markas» che ne rispecchi i valori e sia in linea con mission e vision dell'azienda. Il programma è rivolto a tutti coloro che, in azienda, hanno conseguito ruoli che comportano il coordinamento e la gestione di gruppi di lavoro e punta a rafforzare le competenze manageriali dei partecipanti. L'intenzione è, infatti, che questo “modello di Leadership Markas” sia agito da ciascuno nella realtà quotidiana, in particolare nella relazione capo-collaboratore.

Destinatari del percorso sono Direttori, Responsabili e Team Leader degli uffici di sede, ma anche le figure manageriali che fanno parte del mondo della Produzione: Responsabili Tecnici di Area e Coordinatori di Produzione. Dal 2022, il programma è stato inoltre esteso ai/Le Capo Servizio della divisione Clean.

La formazione in Markas è un elemento essenziale dello sviluppo e della crescita continua dei collaboratori. Oltre alla formazione standard aziendale, ogni anno ciascun dipendente può scegliere un corso di formazione a piacere per sviluppare le proprie competenze tecniche e trasversali. Non mancano percorsi sviluppati ad hoc per la crescita professionale e personale delle diverse categorie di collaboratori.

A livello di Gruppo sono inoltre condotte delle **attività di valutazione delle competenze dei dipendenti**, al fine di individuare i punti di forza e di miglioramento delle loro competenze professionali e garantire le necessarie opportunità di sviluppo in accordo alle esigenze delle diverse categorie professionali. In Italia nel corso del 2022 190 dipendenti⁹ sono stati sottoposti a tale processo di valutazione (177 nel 2021).

Il processo di valutazione avviene tramite un colloquio di attività annuale svolto tra il responsabile e il collaboratore, in cui vengono valutati i livelli di competenze posseduti e quelli attesi. Il sistema su cui si basa questo processo è valutato come sostenibile, in quanto il premio è frutto di un effettivo miglioramento dell'attività aziendale e strategico. Contribuisce infatti ad allineare i comportamenti delle persone agli obiettivi ritenuti prioritari per l'azienda.

⁹ Per Markas Italia il riferimento è alle seguenti figure: Direttore, Responsabile di funzione, Team leader e Responsabile tecnico di area. Per Markas Austria e Markas Germania sono stati considerati i dipendenti che ricoprono una funzione manageriale.

DALLE PAROLE AI FATTI



La gestione dei talenti: un impegno che si rinnova

Il progetto “**Gestione dei talenti**” è stato realizzato in Austria in collaborazione con il **consorzio IBB** (Impulsberatung für Betriebe). L’obiettivo dell’iniziativa è stabilire un **sistema strutturato** per la **promozione** dei **talenti** in Markas. Attraverso un’indagine **quantitativa** e **qualitativa** della situazione attuale, è stata redatta una relazione con i principali **risultati**, in cui sono stati identificati i possibili **campi d’azione**. Tra le altre cose, l’attenzione si è concentrata sulla concezione di **percorsi di sviluppo con competenze**, sulla definizione di fattori potenziali e su misure per l’empowerment dei talenti, affinché possano diventare leader. Il lancio di un **progetto pilota** è previsto per il 2023.



Percorsi mirati alla crescita professionale

Markas Italia offre ai suoi collaboratori un’offerta di percorsi di affiancamento mirati alla crescita professionale:

- **percorso di coaching**: durante l’anno **2022**, sono state definite le linee guida per strutturare un percorso di **coaching** interno all’azienda. Con questo strumento, si vuole offrire l’opportunità ad alcuni dipendenti **target** con l’obiettivo di una **crescita continua**;
- **percorso di mentoring**: con la stessa finalità del progetto di coaching, ma con il target su **profili junior**, l’azienda ha deciso di creare un percorso di **mentoring aziendale**, per uno sviluppo sempre più approfondito delle **competenze trasversali**. Il progetto è stato completato e strutturato e nel **2023** è stato pianificato il primo **caso pilota** che coinvolgerà gli 8 partecipanti di MarkaSeeds e i membri del Management di Markas;
- **team buddy aziendale**: comprendendo difficoltà dell’**inserimento** all’interno di un’azienda così vasta e strutturata, a partire dal 2022 ad ogni neoassunto è stato assegnato un **buddy aziendale**, una persona che lavora in azienda da almeno 15 anni, ben inserita all’interno di Markas. Questa figura ha lo scopo di supportare l’onboarding dei nuovi assunti ed essere un punto di riferimento per loro.



Oltre alla valutazione delle performance, è previsto un **premio di retribuzione variabile**, che da tre anni è stato esteso dai collaboratori assunti nelle nostre sedi anche ai capi servizio e capi impianto che lavorano sul territorio.

I due sistemi elencati sopra sono basati sul principio di oggettività, in quanto entrambi sono descritti in maniera dettagliata all'interno di procedure accessibili a tutti. All'interno di queste procedure sono descritte le modalità di valutazione delle performance, gli importi minimi e gli importi massimi che si possono ricevere in base al ruolo. Inoltre, la scheda di retribuzione variabile viene condivisa con il collaboratore, ed è accessibile in ogni momento tramite i nostri sistemi informatici. Il principio di oggettività di cui gode questo sistema permette di mitigare ogni tipo di discriminazione tra i collaboratori.

Nei grafici che seguono si riporta il trend dell'ultimo biennio¹⁰ relativo alla presenza – riscontrata solo in alcuni casi – del gender pay gap nel Gruppo, confrontando sia lo stipendio base¹¹ che la retribuzione complessiva¹² tra i dipendenti uomini e le dipendenti donne di Markas.

¹⁰ Non è stato possibile raccogliere i dati relativi al 2020. A partire dal prossimo Bilancio di Sostenibilità, il Gruppo potrà offrire una visione triennale dei dati in questione.

¹¹ Importo base previsto da contratto.

¹² Importo che ricomprende oltre allo stipendio base anche tutti gli eventuali extra retributivi riconosciuti ai dipendenti (ad esempio, premi di risultato,

Nello specifico, sia nel 2022 che nel 2021 seppur il moltiplicatore non sia superiore all'unità, la fotografia che emerge dal calcolo dei due indicatori (rapporto dello stipendio base e della retribuzione totale tra donne e uomini) restituisce una situazione nel complesso soddisfacente. Il rapporto più basso, ma di per sé non critico, si riscontra nella categoria professionale dei Manager¹³ con riferimento al rapporto delle retribuzioni complessive.

Per quanto riguarda le altre figure professionali, si specificano le seguenti evidenze:

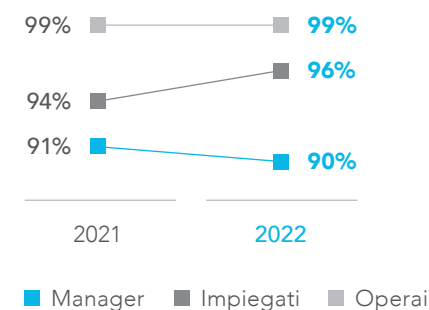
- nella categoria degli Impiegati, il differenziale retributivo tra la media degli stipendi base delle donne rispetto a quella degli uomini risulta pari al 4%, percentuale che invece si attesta al 7% guardando alla retribuzione complessiva;
- la categoria degli Operai è quella caratterizzata dalla minor presenza o totale assenza di gender pay gap. In particolare, con riferimento alla media dello stipendio base si registra un divario retributivo tra donne e uomini dell'1%, che invece risulta azzerato nel caso della retribuzione totale.

bonus, ecc.). Si specifica che per la categoria professionale degli Operai in Markas Austria lo stipendio base e la retribuzione totale sono equiparabili; la medesima casistica si riscontra in Germania per le categorie professionali degli Impiegati e degli Operai.

¹³ Nel caso dei Manager si specifica che i rapporti non includono i dati di Markas Germania in quanto tale categoria professionale è costituita da 2 Manager uomini.

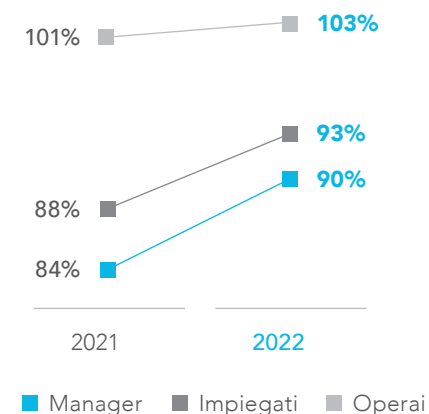
Rapporto dello stipendio base di donne e uomini nel biennio 2021-2022, per categoria professionale

Gruppo Markas



Rapporto della retribuzione totale di donne e uomini nel biennio 2021-2022, per categoria professionale

Gruppo Markas



4.3

Un benessere diffuso

Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro ricoprono un ruolo centrale e fondamentale per l'azienda. L'azienda ha definito una governance di riferimento, con ruoli e responsabilità, che si occupa di applicare il **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza**, conforme allo standard volontario della norma ISO 45001:2018 e alla Normativa Nazionale in vigore D.Lgs 81/2008 e s.m.i., presso ogni singolo luogo di lavoro. Periodicamente il Gruppo analizza l'andamento del Sistema di Gestione SSL applicato, valuta l'efficacia delle iniziative di miglioramento introdotte e individua ulteriori azioni di miglioramento eventualmente necessarie.

La funzione aziendale di riferimento per quanto riguarda la gestione e l'aggiornamento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza è il **Servizio di Prevenzione e Protezione SPP**. Le figure aziendali che ricoprono un ruolo di responsabilità in ambito di Salute e Sicurezza sono molteplici; in primis, il CdA ha individuato la figura del **Datore di Lavoro** che ha la responsabilità dell'organizzazione stessa in quanto esercita i poteri decisionali o di spesa. Inoltre, l'azienda ha designato il **Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione**, che come tale ha partecipato alla formazione prescritta per la funzione.

La base per la tutela dei dipendenti in Austria è l'ASchG, che contiene tutti i requisiti che vengono applicati anche da Markas, tra cui le valutazioni periodiche, la valutazione psicologia dei luoghi di lavoro, la regolamentazione dei DPI forniti e la registrazione degli infortuni sul luogo di lavoro.

Il Gruppo adotta una politica che prevede un concreto e costante impegno all'**identificazione dei pericoli**, affinché si realizzi una riduzione del rischio infortunistico e delle malattie professionali.

Da una gestione non corretta della Salute e Sicurezza presso i luoghi di lavoro, possono generarsi **impatti negativi** quali infortuni e/o incidenti e malattie professionali, che possono essere evitati grazie ad una adeguata gestione, comportando anche una riduzione dei costi.

Per il raggiungimento di tali obiettivi il Gruppo si impegna affinché:

- sia costantemente agito il **rispetto della legislazione**, regolamentazione e normativa applicabile, anche attraverso un aggiornamento continuo delle prescrizioni legali in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- vengano fornite **condizioni di lavoro sicure** e salubri;
- i **luoghi di lavoro** vengano costantemente **monitorati** affinché i requisiti di sicurezza si mantengano conformi, tramite la conduzione di **audit interni e sopralluoghi presso i luoghi di lavoro**, per accertare la corretta applicazione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza ISO 45001:2018;
- i lavoratori siano **coinvolti e consultati** sulle tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro, anche attraverso i Rappresentanti per la Salute e Sicurezza;
- **tutti i lavoratori** siano **formati, informati e sensibilizzati** per svolgere i loro compiti in sicurezza,

nel rispetto delle prescrizioni per abbatterne l'impatto e nella consapevolezza delle proprie responsabilità nell'ambito del Sistema di Gestione Aziendale; tale impegno si persegue con tutto il personale dal momento dell'assunzione e soprattutto in costanza del rapporto di lavoro.

In particolare, Markas Italia ha creato il seguente sistema di formazione per i propri collaboratori:

- nel momento dell'assunzione ciascuna persona riceve la brochure "Informativa Assunzione" che contiene il riassunto delle informazioni più importanti da sapere per lavorare in modo sicuro nel servizio di appartenenza;
- durante i primi giorni e settimane di lavoro si creano momenti di affiancamento e addestramento con colleghi più esperti con l'obiettivo di dimostrare nella pratica il lavoro e dare tutte le informazioni rispetto all'utilizzo di impianti e macchinari;
- ciascun collaboratore viene convocato per partecipare al corso di formazione obbligatoria, con specifico riferimento ai rischi della propria mansione;
- le persone che hanno una nomina (preposti, addetti alle emergenze, RLS) partecipano ad un ulteriore momento formativo specifico che ha l'obiettivo di dare tutte le informazioni su come esercitare al meglio il proprio ruolo;
- i collaboratori che nel loro lavoro utilizzano attrezzature che li espongono ad un rischio elevato (PLE, carrelli elevatori, lavori in quota, motosega) vengono convocati per partecipare ad un corso dedicato allo strumento per imparare come gestirlo in sicurezza.

Tutti i corsi di formazione vengono aggiornati periodicamente, in linea con la normativa vigente in materia.

La Società inoltre informa i lavoratori attraverso i canali social, con pillole informative che toccano vari temi, come ad esempio la consulenza sul consumo di cibi sani e sulla loro corretta preparazione.

Con riferimento invece a Markas Austria, per affrontare in modo specifico il tema della salute e della sicurezza sul lavoro, è stato previsto all'interno della Markas Academy uno specifico modulo di formazione in materia i cui contenuti includono, ad esempio: cosa significa sicurezza sul lavoro, i doveri del dipendente, i pericoli in ospedale, l'utilizzo dei detersivi, l'utilizzo di macchine, la prevenzione degli infortuni e le regole da seguire quando si lavora in ospedale.

Tale programma formativo è obbligatorio per ogni dipendente, al termine del quale segue una fase di valutazione delle nozioni apprese. A tale formazione più generica si affiancano poi dei corsi di natura specifica: alcuni esempi sono le lesioni da aghi, la gestione delle emergenze, la gestione delle sostanze pericolose. Anche in Germania sono previsti corsi di formazione specifica in materia.

Markas Austria sta lavorando all'espansione dell'e-learning, al fine di garantire anche l'utilizzo di un linguaggio semplice per la formazione e comprensibile a tutti, così come adattabili alle specifiche circostanze ed esigenze formative.





DALLE PAROLE AI FATTI



Markas Health e Markas Safety

Le misure nell'ambito dei progetti "**Markas Health**" e "**Markas Safety**" mirano a promuovere la salute dei collaboratori e a garantire la loro **sicurezza**.

Nel 2022, Markas Health ha incluso, tra le altre cose, un'analisi del movimento che identifica le **sollecitazioni scorrette** nel lavoro quotidiano. Inoltre, è stato offerto un corso di **back fitness** presso la sede centrale di Markas Austria ed è stata introdotta la "**pausa in movimento**".

Nella comunicazione interna, si è prestata maggiore attenzione a informare i dipendenti su **un'alimentazione sana**.

Nell'ambito del progetto Markas Safety, è stata creata anche una **piattaforma online** per diffondere contenuti sulla sicurezza sul lavoro. A Salisburgo e in Tirolo sono stati realizzati corsi di formazione sulla **prevenzione dei rischi**. È stata avviata una **campagna informativa** sul tema "Cadute". Inoltre, l'attenzione si è concentrata anche sulla protezione del corpo, offrendo una formazione sull'**ergonomia** sul posto di lavoro.



Programma di assistenza ai dipendenti

In Austria Hilfswerk è stata incaricata di offrire il servizio "Keep Balance" per il personale. Si tratta di una linea telefonica dedicata ai dipendenti per questioni professionali e private, che all'inizio della crisi pandemica era disponibile 5 giorni alla settimana. È a disposizione del personale il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 16.00 alle 17.30. Inoltre, le aziende Keep Balance hanno la possibilità di acquistare pacchetti di lezioni online. Markas sostiene i costi per la partecipazione a queste offerte, di cui tutti i dipendenti (impiegati e operai) sono informati.

Le società del Gruppo offrono inoltre specifici servizi con il fine di promuovere la salute dei dipendenti: in Italia è infatti prevista la possibilità per i collaboratori di accedere ai servizi offerti da Uni Salute, che permette di poter usufruire di una serie di servizi di assistenza medica (visite/esami ecc) su base privata, che si aggiungono a quelli disponibili attraverso il servizio sanitario nazionale. Markas Austria offre gratuitamente ai propri dipendenti la possibilità di vaccinarsi contro le malattie da zecca ed ha attivato il programma di assistenza “Keep Balance”.

In Italia, l’Azienda si avvale della collaborazione di un Team di Medici Competenti composti da un Medico Competente Coordinatore e una serie di Medici Competenti Coordinati. I Medici vengono selezionati attraverso un processo di qualifica professionale, previa verifica dei requisiti normativi e relativa iscrizione all’albo professionale e all’elenco nazionale di Medicina del Lavoro. La Sorveglianza Sanitaria dei lavoratori viene gestita ed organizzata da una Funzione interna dell’Azienda, che si coordina costantemente con i Medici Competenti e con le funzioni di Produzione, al fine di ottimizzare il processo di visita e garantire il minor disagio possibile per i lavoratori. Le visite sono eseguite in locali idonei individuati presso i luoghi di lavoro.

In Germania e in Austria, il medico del lavoro può partecipare insieme al consulente di sicurezza del lavoro ai controlli esterni, si occupano di vaccini e di visite mediche, e di consulenza nella materia.

¹⁴ Infortuni per i quali è previsto un tempo di recupero superiore a sei mesi. Nel caso specifico si è trattato di una caduta da scala a tre gradini durante le attività di pulizia con conseguente frattura del piatto tibiale destro per un dipendente di Markas Italia e di una caduta (non specificata la dinamica) che ha visto coinvolto un dipendente di Markas Austria. Presso Markas

Nel 2022, a livello di Gruppo, si sono verificati 348 infortuni sul lavoro registrabili (317 nel 2021, di cui 3 avvenuti in itinere che hanno visto il coinvolgimento di dipendenti di Markas Germania) e 2 infortuni con gravi conseguenze¹⁴ (come anche nel precedente esercizio). Gli infortuni sono riconducibili alle seguenti principali casistiche: puntura d’ago, inciampo, taglio, urto e scivolamento. Nel caso specifico di Markas Germania, inoltre, 4 dei 7 infortuni verificatisi nel 2022 sono stati dovuti ad attacchi ai dipendenti della società da parte dei pazienti all’interno di un reparto psichiatrico.

Si aggiunge inoltre che, con riferimento a Markas Austria, si sono verificati nel 2022 55 infortuni tra i collaboratori esterni della società (42 nel 2021), registrando così un tasso di infortuni registrabili (senza gravi conseguenze) pari a 18,2 (14,8 nel 2021).

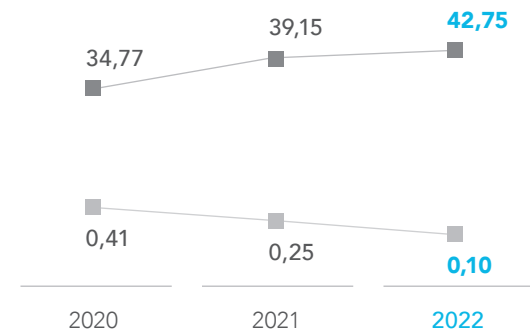
Nel grafico che segue è data una raffigurazione del trend dei tassi degli infortuni occorsi nel triennio oggetto di rendicontazione. Rapportando pertanto il numero di infortuni verificatisi al numero totale di ore lavorate dai dipendenti delle società del Gruppo è possibile notare che, a fronte di un incremento sia del numero di episodi infortunistici che del numero di ore lavorate, i tassi di infortuni registrabili¹⁵ e di infortuni con gravi conseguenze¹⁶ si sono ridotti nel 2022 rispetto ai precedenti esercizi.

Austria si è verificato un incidente che ha coinvolto un dipendente mentre si recava al lavoro in moto.

¹⁵ Il tasso di infortuni registrabili è calcolato secondo la seguente formula: (numero di infortuni registrabili avvenuti nel corso dell’anno a livello di Gruppo / numero totale di ore lavorate nell’anno)*1.000.000.

Tassi infortunistici nel triennio 2020-2022

Dipendenti Gruppo Markas



- Tasso di infortuni registrabili
- Tasso di infortuni con gravi conseguenze

Con riferimento alle malattie professionali legate alle specifiche attività previste dai diversi servizi, si riportano di seguito le tipologie più significative: disturbi muscoloscheletrici, stress e disturbi mentali, insorgenza di tumori, malattie respiratorie, malattie cardiovascolari, malattie della pelle e malattie correlate al lavoro dovute ad agenti biologici. Si specifica che nel triennio oggetto di rendicontazione non si sono verificati casi di malattie professionali tra i dipendenti del Gruppo.

¹⁶ Il tasso di infortuni con gravi conseguenze è calcolato secondo la seguente formula: (numero di infortuni con gravi conseguenze avvenuti nel corso dell’anno a livello di Gruppo / numero totale di ore lavorate nell’anno)*1.000.000.

L'importanza del welfare

Markas propone, costantemente, numerose iniziative di welfare.

Tra queste possiamo citare **Corporate Benefits**, una piattaforma online con numerose sconti su prodotti di diversa tipologia, oppure la palestra aziendale, aperta 24/7 e a completa disposizione dei collaboratori della sede di Bolzano, nella quale vengono organizzati corsi specializzati e a tariffa agevolata. Inoltre, già a partire dal 2018, l'azienda offre ai propri collaboratori delle sedi la possibilità di lavorare dalla propria abitazione, in modalità smartworking, due giorni alla settimana.

Il personale Markas di Bolzano, in più, ha la possibilità di usufruire di una convenzione con un Asilo nido situato nelle vicinanze della sede. Grazie a questa, e presentando una domanda formale gestita attraverso graduatoria, il neogenitore può avere accesso a uno sconto di due terzi della retta.

Nel 2022, a livello di Gruppo, 374 dipendenti (302 nel 2021) hanno usufruito del congedo parentale (per il 94% donne). Il tasso di rientro al lavoro¹⁷ dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale è pari al 69% (64% nel 2021) e il tasso di retention¹⁸ è pari al 100% (84% nel 2021).

Inoltre, nelle sedi Markas di Bolzano, Vigasio (VR) e San Defendente di Cervasca (CN), i collaboratori possono usufruire del servizio mensa con una tariffa agevolata, in aggiunta sono organizzati regolarmente corsi di lingua inglese e tedesco di tutti i livelli, così da dare la possibilità ai collaboratori di sviluppare gratuitamente le proprie competenze linguistiche.

Infine, tramite il sistema di **valutazione della performance**, dal quale deriva la retribuzione variabile, l'azienda offre la possibilità ai collaboratori di convertire una parte di quest'ultima, attraverso la piattaforma Edenred, in beni e servizi defiscalizzati.



¹⁷ Per calcolare il tasso di rientro al lavoro si è rapportato il numero di dipendenti che hanno fatto rientro a lavoro a seguito del congedo parentale, sul totale di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare nel medesimo esercizio.

¹⁸ Per il calcolo del tasso di retention si è rapportato il numero di dipendenti che hanno fatto rientro a lavoro nel 2021 e che risultano ancora impiegati nel 2022 sul totale di dipendenti rientrati nel 2021.

DALLE PAROLE AI FATTI



Markas Lift: un ascensore per il futuro

Markas ha lanciato **Markas Lift** per dare la possibilità ai figli di tutti i collaboratori – in particolare del personale d'appalto – di accedere a programmi di formazione altrimenti difficilmente approcciabili.

Il progetto, come ne testimonia il nome "lift", si propone come un ascensore per i ragazzi verso il mondo del lavoro, un acceleratore di competenze per prepararli al meglio verso loro futuro professionale. L'iniziativa, che si svolge a Bolzano ogni due anni e coinvolge 16 figli di collaboratori Markas di età compresa tra i 18 e i 29 anni, ha dato la possibilità di prendere parte a un campus di orientamento e formazione dedicato alla crescita e alla scoperta delle potenzialità individuali.

Nella prima edizione che si è svolta a settembre 2021 i partecipanti hanno passato una settimana in una struttura immersa nella natura dei dintorni di Bolzano, città dove si trova la sede principale dell'azienda. Le giornate dei ragazzi sono state colmate da formazioni indoor, outdoor e workshop.

Le Direzioni e il management aziendale hanno partecipato al progetto confrontandosi con i partecipanti sul mondo del lavoro e condividendo con loro le dinamiche che si celano dietro a una realtà strutturata come Markas e presentando loro i principali processi aziendali, per poter approfittare dell'esperienza "da e in Markas".

Il progetto tornerà per la seconda edizione nel 2023, per poter dare la possibilità ad altri giovani di partecipare a questo importante progetto.

