

05

Il valore: clienti, partner e comunità

- 74 5.1 La qualità e la sicurezza del servizio
- 79 5.2 Il presidio della catena di fornitura
- 83 5.3 Le relazioni con i territori



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Qualità e sicurezza del servizio



Orientamento al cliente



Evitare sprechi alimentari

I GRI Standards

GRI 2-6, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 412-2, GRI 412-3, GRI 413-1, GRI 414-1, GRI 414-2, GRI 416-1, GRI 417-1



Le sfide che ci poniamo



Qualità e sicurezza del servizio

QUALITÀ DEI PROCESSI

Migliorare ed estendere il controllo della qualità dei processi



Orientamento al cliente

SMARTLOGISTICS

Digitalizzazione ed efficientamento del servizio di trasporto degenti e materiali



Evitare sprechi alimentari

CUSTOMER SATISFACTION

Estensione e digitalizzazione del sistema di monitoraggio

I principali risultati raggiunti

Sprechi alimentari

collaborazione con United Against Waste per prevenire gli sprechi alimentari



Business Impact Analysis

redazione di una Business Impact Analysis



Progetto Matilde

facilitare l'inclusione dei migranti all'interno della comunità



5.1

La qualità e la sicurezza del servizio

Per Markas rafforzare le relazioni con i propri stakeholder rappresenta un punto importante della propria strategia. L'azienda si impegna nell'ascoltare e condividere le proprie scelte con i clienti, i partner e le comunità in cui opera, portando avanti collaborazioni di successo e di lungo termine.

Affidabilità, impegno e correttezza sono i valori fondanti di Markas e costituiscono la base su cui l'azienda costruisce i propri legami e collaborazioni, comprese le relazioni con i propri clienti.

Nella relazione con il cliente, l'azienda si impegna a mettere sempre al centro la **qualità** dei processi e del servizio, oltre che il monitoraggio della stessa. La pianificazione delle attività, la formazione continua, l'attenzione ai processi, il monitoraggio e l'analisi degli indicatori/esiti contribuiscono al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Nella maggior parte delle strutture nelle quali Markas opera è implementato un **sistema di controllo informatizzato**, in condivisione con il cliente, costruito o "cucito su misura" in relazione ai bisogni e alle specifiche della struttura in cui si gestisce il servizio. A seconda delle dimensioni dell'immobile da assistere, sono a disposizione del cliente **persone** di contatto chiaramente definite (ad esempio, Capo Servizio, Ufficio Qualità, Key Account Manager o Area Manager) per affrontare qualsiasi problema. A intervalli regolari (concordati con il cliente) si tengono inoltre riunioni in cui vengono discussi possibili argomenti sia da parte del cliente che da parte di Markas.



I clienti sono opportunamente informati relativamente alle caratteristiche dei servizi offerti, incluse le seguenti informazioni: l'approvvigionamento dei prodotti e dei macchinari utilizzati (per un approfondimento vedasi box "La Procedura di rintracciabilità delle materie prime"); la composizione dei materiali utilizzati, inclusa la presenza di sostanze chimiche potenzialmente impattanti dal punto di vista ambientale o della salute del consumatore; l'erogazione e l'utilizzo sicuri e corretti di servizi e prodotti; le modalità di smaltimento di prodotti e materiali e di altri rifiuti generati durante la fornitura del servizio.

La digitalizzazione nella rintracciabilità delle materie prime

Il centro di produzione Markas di Vigasio, tra i più moderni in Italia per innovazione e tecnologia, è specializzato nella produzione di cibi con l'innovativa tecnica del sottovuoto: un metodo di cottura che unisce sicurezza alimentare e gusto e che Markas utilizza per aumentare la qualità del suo servizio di ristorazione collettiva.

All'interno di tale stabilimento dal 2014 è stata adottata la Procedura di rintracciabilità delle materie prime¹ avente lo scopo di descrivere le modalità di registrazione informatizzate e manuali per ottemperare alla normativa in materia di rintracciabilità e tracciabilità dei generi alimentari prodotti presso lo Stabilimento di Produzione Markas S.r.l. di Vigasio.

In particolare, la Procedura si applica a tutte le fasi di ricevimento, registrazione, stoccaggio, logistica, produzione/trasformazione sottovuoto, etichettatura, veicolazione dei prodotti gastronomici confezionati e cotti in modalità sottovuoto. È rilevante, inoltre,

per tutti i magazzini ove Markas presta servizio di ristorazione, dove gli addetti al ricevimento delle materie prime hanno la responsabilità di ricevere e stoccare la merce presso gli appositi locali (celle, magazzino generi non deperibili, magazzino tuberi, ecc.).

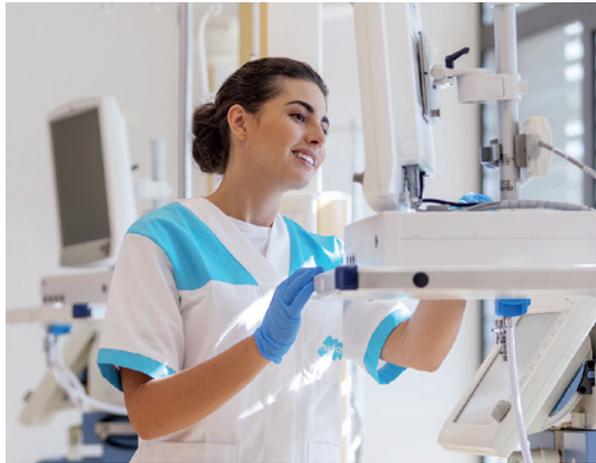
Per tutti i movimenti che le materie prime e MOCA², i semilavorati e i prodotti finiti effettuano nell'intero ciclo produttivo è previsto l'utilizzo di lettori barcode e/o QR code collegati al gestionale informatico (che ne registra i movimenti, necessari ai fini della rintracciabilità), che **importano le informazioni (quantità, lotto, data di scadenza, ecc.) dall'etichetta del prodotto movimentato al sistema.**

Le etichette create vengono stampate ed apposte sull'imballo del relativo prodotto.

¹ Ultimo aggiornamento: aprile 2021.

² Materiali ed oggetti destinati al contatto con gli alimenti.





Con riferimento specifico al servizio di pulizia e sanificazione, vengono implementate una molteplicità di attività che hanno l'obiettivo di monitorare a 360 gradi la qualità del servizio erogato:

- **Sistema di controllo:** nella maggior parte delle strutture nelle quali Markas opera è implementato, in **autocontrollo oppure in condivisione** col cliente, un sistema di controllo "cucito su misura" mirato alla verifica dei seguenti aspetti:
 - Controllo del risultato: verifica del livello igienico di un locale attraverso il controllo dello stato di pulizia degli elementi ambientali oggetto del servizio (es. unità letto, pavimentazione, soffitto);

- Controllo di processo: verifica attraverso l'osservazione dell'operatrice/tore durante l'esecuzione del servizio di aspetti trasversali (es. stato della divisa, presenza del cartellino di riconoscimento), della presenza delle dotazioni/ materiale necessari (es. mop/panni, prodotti chimici) e del rispetto delle metodologie di lavoro previste (es. corretta sanificazione delle superfici).

Markas da oltre 15 anni investe nella digitalizzazione dei sistemi di controllo e ad oggi può vantare più di 60 sistemi di controlli informatizzati negli appalti che generano oltre circa 20.000 controlli all'anno.

- **Locali lavanderia/partenza:** gestione e monitoraggio: il locale lavanderia/partenza rappresenta il cuore di ogni appalto: è qui che avviene la preparazione del materiale. Compatibilmente con gli spazi assegnati, vengono pianificati e monitorati aspetti quali la corretta gestione dei percorsi, l'identificazione degli spazi e dei contenitori, l'esecuzione dei processi di gestione del tessile (es. utilizzo dotazioni dedicate), la sanificazione delle superfici, l'applicazione di cicli di lavaggio efficaci. A testimonianza della sensibilità verso tali aspetti, Markas risulta conforme alla norma UNI EN 14065 che disciplina tali requisiti col l'obiettivo di ridurre al massimo la biocontaminazione.

- **Qualità percepita/Customer satisfaction:** in accordo col cliente, possono essere effettuate indagini di Customer satisfaction da parte di ispettori qualificati Markas attraverso la somministrazione di interviste alle/ai coordinatrici/coordinatori di reparto, con l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione sui diversi aspetti del servizio svolto, quali ad esempio il livello igienico erogato piuttosto che il rapporto coi referenti Markas in struttura.
- **Audit di Prima Parte documentale:** in accordo con il Piano Audit redatto annualmente, vengono condotte da ispettori qualificati Markas audit mirati alla verifica della conformità al sistema di gestione interno, ponendo particolare attenzione agli aspetti direttamente impattanti sul servizio erogato (es. formazione del personale, pianificazione e monitoraggio delle prestazioni).

Con riferimento alla Divisione Food, il sistema di controllo è atto a garantire la salubrità e l'igiene degli alimenti, nonché la rintracciabilità di prodotti e materie prime. Nel corso del 2022 sono state effettuate 419 attività di verifica sugli operatori Markas in produzione e in somministrazione, dalle quali sono risultate soltanto 2 non conformità. Nel 2021, le non conformità rilevate non sono state significative in quanto sul totale delle analisi effettuate ai nostri operatori (436), ne è risultata una soltanto.

Sempre nel corso del 2022 sono state condotte anche **763 analisi sui prodotti da somministrare**, da cui sono emerse 21 non conformità relativamente agli impatti sulla salute e sicurezza dei clienti. I criteri utilizzati per tali verifiche sono lo **studio dei fuori standard microbiologici** eseguiti in autocontrollo con analisi di laboratorio sui prodotti da noi manipolati, considerati nell'analisi dei pericoli che impattano sulla sicurezza alimentare.

Le non conformità emerse vengono comunicate al dietista di area e all'appalto interessato; sulla base dell'analisi delle cause effettuata con la produzione, vengono intraprese le azioni correttive personalizzate. Sia le non conformità, sia le azioni correttive individuate, vengono riportate in un apposito modulo il quale viene archiviato in appalto.

Markas svolge inoltre degli audit interni, in ottemperanza al Piano di Audit redatto annualmente. Le verifiche vengono condotte da Ispettori qualificati dell'Ufficio Qualità e vertono sulla valutazione dei seguenti parametri:

- Qualità Percepita, ovvero la rilevazione della soddisfazione del cliente sul servizio offerto tramite brevi interviste rivolte a responsabili/referenti di reparto, ai quali sarà richiesto di esprimere un giudizio sul servizio offerto;
- Controlli di risultato/processo, attraverso una strutturata e rappresentativa sessione di verifica del livello qualitativo del servizio (ad esempio, controllo del livello igienico dei locali e del rispetto delle procedure di lavoro);
- Sistema di gestione/documentazione volto alla verifica della corretta compilazione della documentazione prevista dal sistema di gestione aziendale (con riferimento, ad esempio, alla formazione, alla registrazione dei controlli, alla manutenzione dei macchinari);
- Redazione reportistica.

A tale procedura di audit si affianca inoltre una verifica costante, operata tramite il portale *Smartgate*, degli esiti dei controlli da parte dell'Ufficio Qualità e un'interazione con i colleghi in appalto ove necessario.

Il portale *Smartgate* consente in particolare di raccogliere e documentare tutte le segnalazioni da parte dei clienti; le segnalazioni ricevute sono poi valutate annualmente da parte del management.



DALLE PAROLE AI FATTI



Check me Now: velocizzare il feedback da parte dei clienti

“Check me Now” è un sistema di **intelligenza artificiale** che verrà installato nei bagni più frequentati e darà a pazienti e visitatori la possibilità di fornire un **feedback** sulla pulizia. Tramite questo sistema, è possibile ottimizzare la frequenza di pulizia attraverso un meccanismo di conteggio dei visitatori e misurare la temperatura e l’umidità dell’ambiente, oltre a ricevere segnalazioni su disturbi o consumo di materiale. Il sistema “Check me Now” è stato lanciato nel 2022 come parte di un progetto pilota presso l’ospedale universitario di St. Pölten, in Austria, ed è stato accolto molto bene dai clienti, dai pazienti e dai visitatori.

Business Impact Analysis

Markas pone grande attenzione ai propri processi e intende capire quale sia il loro livello di criticità impatto in funzione del business. Viene poi definito un piano strategico per ridurre l’impatto dei disservizi derivanti dal malfunzionamento di tali processi. Per raggiungere questo obiettivo ha deciso di affrontare un percorso di **Business Impact Analysis (BIA)**.

Il risultato della BIA restituisce, oltre alle criticità, anche le interazioni dei processi contribuendo a migliorare la consapevolezza interna di tutte le parti coinvolte (Business e IT). Permette inoltre di identificare con precisione quali ambiti richiedono investimenti e quindi definire progetti di sviluppo e ottimizzazione.

Il perimetro dell’analisi ha riguardato otto delle nostre Direzioni, tramite lo svolgimento di interviste a 31 collaboratori selezionati sulla base dei ruoli e delle responsabilità ricoperte in azienda.

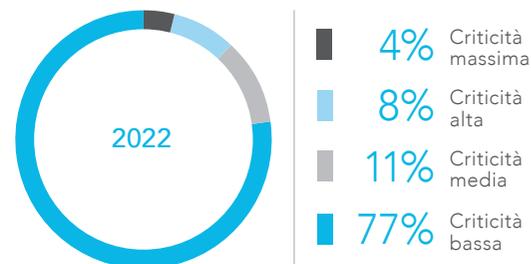
Nello specifico, sono stati individuati e analizzati 65 processi di business maggiormente rilevanti, gli impatti derivanti dall’indisponibilità dei processi, sia intangibili che finanziari e l’identificazione dei dati particolarmente critici e/o rilevanti su cui è opportuno porre particolare attenzione.

Al termine delle interviste, sono stati elaborati i dati con il fine ultimo di identificare le categorie più critiche e i correlati flussi in relazione ai processi di business.

Sono stati individuati i top 10 business process in base al livello di criticità – tra cui, ad esempio, la presentazione di gare/offerte, la gestione amministrativa dell’appalto Food, la gestione delle paghe, la gestione delle analisi di laboratorio e allerte –, per poi individuare le zone in cui intervenire maggiormente per migliorare i processi all’interno dell’azienda.

Distribuzione dei processi di business in funzione del livello di criticità

Markas Italia



L’obiettivo macro che l’azienda si è posta con lo sviluppo di questo progetto è quello di definire un **piano di mitigazione del rischio** attraverso una timeline sostenibile in termini realizzativi ed economici.

5.2

Il presidio della catena di fornitura

Markas, alla base della propria filosofia, ha la volontà di instaurare collaborazioni di lungo termine con i propri fornitori. Si preferisce sviluppare una sana e corretta concorrenza interna fra i fornitori garantendo comunque una stabilità commerciale di lungo periodo.

Sulla base di questo principio, e operando all'insegna di correttezza e trasparenza, vengono instaurati tutti i rapporti commerciali con la catena di fornitura.

Le due principali categorie di acquisto sono le **derrate alimentari** e i **materiali di consumo**. Caratteristica aziendale è quella di non disporre di una propria struttura di stoccaggio e di non organizzare la logistica per la consegna dei prodotti, da cui ne consegue che tutti i nostri fornitori devono consegnare "porta a porta" nelle strutture in cui vengono erogati i servizi. Vengono inoltre valorizzate le realtà in grado di offrire un servizio completo e capillare sul territorio.

Nel campo delle forniture di derrate alimentari, proprio in virtù degli elementi sopra-citati, si è trovato negli anni un equilibrio con un mix di fornitori intermediari, piattaforme di food service (quota maggioritaria della fornitura) in grado di fornire un assortimento completo di referenze, e produttori diretti attrezzati per eseguire consegne sul territorio con minimi d'ordine accessibili (quota minoritaria di fornitura).

Nel campo delle derrate alimentari, la vicinanza logistica al punto di consegna e l'elevata frequenza delle consegne volte a garantire qualità e freschezza dei prodotti, comportano la necessità di avere un ampio numero di fornitori movimentati (165 nel 2021, 159 nel 2022).

La quota principale di queste forniture è regolamentata da accordi quadro che garantiscono trasparenza, stabilità e continuità di fornitura nel lungo periodo.

Anche per quanto riguarda la fornitura di materiali di consumo, e più nello specifico dei prodotti chimici, l'intento è quello di sviluppare un rapporto di collaborazione che non si limiti alla sola consegna del prodotto, ma che si ampli a tutti i servizi collegati alla gestione dei prodotti stessi. In questa direzione è stato rinnovato l'accordo internazionale con uno dei principali player del settore.

Per tutti gli altri prodotti di consumo, anche in questo caso, ci si avvale del servizio di consegna e distribuzione garantito dai principali dealers del mercato.

In modo simile a quanto fatto per i prodotti chimici, anche per le macchine e le attrezzature destinate all'operatività della Divisione Clean si è definito un accordo quadro internazionale con un fornitore di rilievo nel settore, attraverso il quale Markas punta ad ottimizzare la gestione del parco mezzi.

Il periodo caratterizzato da una vertiginosa ascesa dei prezzi ha inevitabilmente prodotto delle conseguenze anche sulla catena di fornitura di Markas, soprattutto in risposta all'incremento dell'inflazione.

In aggiunta, si registrano da oltre due anni difficoltà di reperimento delle materie prime dovute, tra le altre cose, ai rallentamenti nella filiera causati prima dal Covid e successivamente da una rapida ripresa dei consumi con una domanda superiore all'offerta. Infine, fattori naturali come la siccità, che hanno compromesso la produzione di mangimi, ortaggi, grano, riso, e altri prodotti alimentari, si aggiungono a questo contesto di complicata interpretazione e gestione.

Per quanto riguarda i materiali di consumo – beni il cui costo di produzione è fortemente influenzato dal costo dell'energia –, abbiamo inevitabilmente assistito a una riduzione del periodo di validità delle quotazioni. Questo è necessario per adeguare i prezzi in funzione dell'oscillazione del costo dell'energia. Così facendo si è passati a listini mensili, andando a creare una situazione del tutto inusuale, per materie prime che fino ad oggi erano contraddistinte da una stabilità delle quotazioni, anche superiore all'anno solare (ad esempio, carta, prodotti chimici, sacchi immondizia, altro).

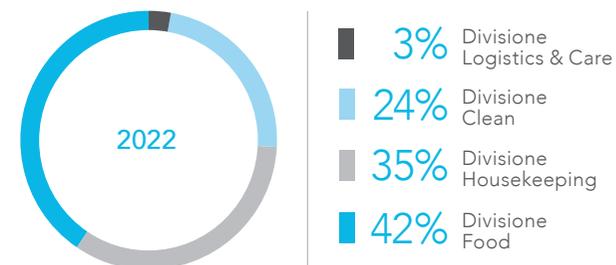
Tale situazione si è tramutata per Markas in un'ulteriore sfida, contraddistinta da una costante comparazione delle quotazioni delle varie linee di fornitura e adeguamento dell'assortimento acquistato al fine di **contenere l'incremento dei costi aziendali sempre in dialogo e con il supporto dei propri fornitori e dealers.**

Nel 2022, in particolare, la spesa totale per approvvigionamento è stata pari a 35,5 milioni⁶ di euro, di cui il 45% verso fornitori locali⁷.

Con specifico riferimento a Markas Italia, si riporta di seguito un dettaglio relativamente alla scomposizione della spesa per approvvigionamento di ogni Divisione nel triennio 2020-2022, con indicazione della relativa componente di fornitori locali nel 2022.

Percentuale della spesa per approvvigionamento da fornitori locali

Markas Italia



Per poter continuare ad avere elevati standard di qualità all'interno dei servizi erogati, per Markas è indispensabile poter contare su prodotti di elevata qualità acquistati dai nostri fornitori. A tal fine e ciclicamente vengono condotte **valutazioni nelle varie fasi del rapporto**: qualifica in ingresso (all'attivazione della fornitura), vendor rating (durante l'esecuzione della fornitura), audit di seconda parte (a intervalli regolari).

⁶ Il valore totale della spesa per approvvigionamento include i dati di Markas Italia e Markas Austria.

⁷ Per Markas Italia, come definizione di locale è stato preso il territorio regionale; per Markas Austria, le aziende operanti in Austria.



Inoltre, tramite sistemi di segnalazione e monitoraggio, l'Ufficio Acquisti ha la possibilità di elaborare delle statistiche di performance e qualità delle prestazioni offerte dai fornitori. Questi risultati permettono a Markas di individuare i casi per i quali si rende opportuno un audit di seconda parte presso gli stabilimenti produttivi dei nostri fornitori.

I risultati di queste analisi vengono poi condivisi con i fornitori con il fine ultimo di poter migliorare la fornitura; non vengono infatti previste penali legate al mancato raggiungimento di standard o a disservizi causati.

Nell'ambito del questionario in entrata, il fornitore potenziale deve rispondere a una serie di quesiti che presentano criteri connessi agli ambiti della sostenibilità ambientale, sociale e di governance. In particolare:

- tra le documentazioni da presentare, vengono citati elementi quali certificazioni di produzione e vendita di prodotti biologici, ecolabel, etc.
- nella sezione dedicata all'ambiente, viene chiesto al fornitore di esplicitare se in possesso di un sistema di gestione ambientale certificato secondo gli standard ISO 14001 o EMAS;
- considerando l'aspetto di compliance, viene richiesto un Modello organizzativo aziendale secondo il D. Lgs. 231/01;
- in ambito di responsabilità sociale si richiede il possesso della certificazione SA8000:2014;

- per quanto concerne la salute e sicurezza, si richiede la conformità con la norma OHSAS 18001/ISO 45001;
- altri approfondimenti vengono fatti in ambiti quali quello di regolarità contributive, qualità (standard volontario ISO 9001), amministrazione e finanza (citando la tematica della sostenibilità di bilancio come aspetto imprescindibile), sicurezza alimentare (secondo standard volontario ISO 22000 e ISO 22005), oltre che elementi di valutazione tecnici "verticali" specifici per la fornitura: listino prezzi, produzione, logistica, supporto amministrativo e commerciale, salute e sicurezza alimentare.

Nel corso del 2022 **37 fornitori sono stati valutati⁸ dal punto di vista degli impatti ambientali e sociali⁹**, in allineamento a quanto sopra esplicitato: nessuna tra le aziende sottoposte a valutazione ha riportato delle non conformità rispetto ai criteri previsti da Markas. Nell'anno inoltre sono stati definiti 3 nuovi contratti di fornitura (2 per Markas Italia e 1 per Markas Austria) sottoposti anch'essi a valutazione secondo criteri sociali e ambientali. La relazione con i fornitori è inoltre regolata da una **policy interna** del vis-à-vis. Questo significa che il fornitore viene incontrato di persona dai collaboratori Markas (almeno due), in quanto la co-presenza consente di ottenere una forma di autocontrollo interna, oltre a favorire l'interpretazione da più punti di vista degli elementi condivisi in sede d'incontro.

⁸ Le valutazioni sui fornitori vengono effettuate ogni tre anni.

⁹ Con riferimento alla valutazione secondo i criteri sociali e ambientali, sono stati sottoposti a tale verifica nel 2022 anche 6 fornitori di Markas Austria.

Nell'ambito degli acquisti indiretti, che non rientra nel core business dell'azienda, verrà inoltre implementata una policy ad hoc per rispettare i criteri di compliance.

L'implementazione di un **sistema di controllo** dei fornitori basato sui criteri sopradescritti permette di garantire standard qualitativi elevati che danno sicurezza al cliente e consentono di comprimere rischi di fornitura erogata da aziende non sufficientemente strutturate. Questo sistema permette altresì all'azienda di preservare la continuità di fornitura anticipando le possibili criticità e fornendo gli strumenti per affrontare le possibili problematiche e di attuare strategie commerciali che valorizzino i punti di forza specifici di ogni fornitore, traendo entrambi il massimo beneficio e soddisfazione dalla reciproca collaborazione.

La visione trova già un risvolto pratico, non solo formale, all'interno dei contratti di fornitura di Markas, ma anche nei continui confronti e allineamenti con i fornitori.

L'obiettivo che Markas si è prefissata per il 2023 è quello di **digitalizzare maggiormente la gestione di tutte queste informazioni attraverso un software specifico**. Il software verrebbe utilizzato per la qualifica in entrata di qualsiasi tipo di fornitore, subappaltatori compresi, adattando il processo in base al tipo di fornitore e di fornitura.

Markas riconosce la rilevanza del tema della tutela dei diritti umani nell'ambito della propria catena di fornitura. In particolare, le principali tipologie di rischio connesse a tale aspetto sono le seguenti: esposizione dei fornitori a pratiche di lavoro minorile e/o lavoro forzato/obbligatorio, disparità salariale, ed ecosostenibilità delle materie prime. Con riferimento alla prima casistica, si specifica che, nell'ambito della Divisione Food, Markas acquista prodotti provenienti da zone a rischio (ad esempio, banane, ananas e cioccolato) tutelati dal marchio del **commercio Equosolidale**, di cui è riportato il dettaglio relativamente alla percentuale di acquisto di tali prodotti sul totale acquistato nell'ultimo anno.

Prodotti acquistati – % commercio Equosolidale sul totale acquistato	2022
Banane	13,67%
Ananas	0,49%
Cioccolato	6,58%

Un'ulteriore categoria di prodotto potenzialmente critica dal punto di vista dei diritti umani sono i capi d'abbigliamento acquistati da produttori esteri in zone a rischio, per i quali è però prevista la richiesta di dichiarazione di conformità ai criteri della certificazione SA8000 su tutta la propria filiera produttiva.

Nel corso del 2022 sono stati contrattualizzati 14 fornitori di categoria A e B, ovverosia quelli che contribuiscono a un valore dell'acquistato complessivo fino al 75% sul totale della categoria¹⁰, per la totalità dei quali gli accordi definiti hanno incluso clausole relative alla tutela dei diritti umani.

Al fine di garantire la massima attenzione alla tutela dei diritti umani fondamentali lungo l'intera catena del valore, i dipendenti di Markas Italia sono stati formati in materia, per un totale di 3.607 ore nel 2022 (+29% rispetto al 2021).

Infine, con riferimento agli alimenti di origine animale utilizzati nell'ambito della Divisione Food, particolare attenzione è posta anche all'animal welfare. Si menziona nello specifico il raggiungimento, nel 2021, dell'obiettivo del 100% di uova di gallina acquistate da allevamenti all'aperto (non in gabbia). Tale risultato è anche evidenziato nel report EggTrack dell'Associazione Compassion in World Farming (settore alimentare), che traccia i progressi raggiunti dalle imprese nella scelta di approvvigionamenti di uova più responsabili e a tutela del benessere dell'animale.

¹⁰ Il residuo 25% è considerato meno significativo, seppur composto da una numerosità di fornitori maggiore.

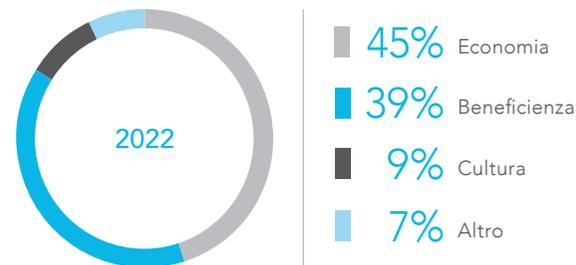
5.3

Le relazioni con i territori

Markas Italia, all'interno del proprio Gruppo, è mossa da un profondo senso di responsabilità nei confronti di tutte le comunità nelle quali opera, cercando di restituire il più possibile alle realtà locali.

Nel 2021 è stata rafforzata la collaborazione tra Markas Italia e alcuni enti pubblici locali, cooperative e associazioni del territorio (tra cui Caritas e Binario 1) per facilitare le pratiche di assunzione delle persone richiedenti asilo, in condizioni di svantaggio sociale o appartenenti a categorie protette.

Oltre al sostegno in termini di partecipazione a progetti, Markas si è mossa nell'ottica della beneficenza supportando circa 30 iniziative per ogni anno del triennio. Le tematiche a cui si riferiscono queste iniziative sono principalmente di tipo benefico, culturale ed economico, sviluppate all'interno del territorio in cui sono presenti i nostri collaboratori e clienti. Di seguito sono riportate le percentuali relative alle diverse tipologie di erogazioni liberali e attività di sponsoring riferite all'anno 2022¹¹:



¹¹ Il riferimento è a Markas Italia.

DALLE PAROLE AI FATTI



Progetto MATILDE: facilitare l'integrazione lavorativa

Markas Italia è partner del **progetto MATILDE**, un progetto coordinato dall'**Università della Finlandia Orientale**. Il progetto MATILDE, nato nei territori altoatesini, è pensato per facilitare l'integrazione lavorativa delle persone con background migratorio. Tramite questo progetto, l'azienda ha avuto la possibilità di redigere il **Bilancio delle Competenze**, un prezioso strumento di valorizzazione delle competenze trasversali delle persone a cui è indirizzato il progetto. A questo bilancio hanno contribuito anche Caritas e la Libera Università di Bolzano.



La collaborazione con Clab

Clab è una cooperativa sociale attiva nella comunità bolzanina, che fornisce **supporto alle persone con disabilità cognitiva, psichica e fisica**.

La collaborazione con Clab ha avuto inizio nel 2019, quando Markas ha deciso di rinnovare l'immagine aziendale, affidando loro la responsabilità di trasformare il materiale aziendale, come brochure, cartoline e depliant. La collaborazione è proseguita per la creazione dei biglietti di auguri di Natale, che annualmente vengono regalati ai nostri clienti, devolvendo alla Cooperativa la consueta donazione natalizia.

Nel 2022, sempre in occasione del periodo natalizio, Markas ha collaborato con Clab per creare un concept che raccontasse il concetto di **inclusione** all'interno dell'azienda. L'obiettivo della collaborazione era rappresentare e narrare la diversità e l'inclusione presenti in Markas, che comprende oltre 90 nazionalità diverse tra gli 11.000 collaboratori. A tale scopo, Markas ha sponsorizzato un corso di pittura della durata di circa 5 giorni, a cui hanno partecipato 17 persone creando circa 90 ritratti. Questo pattern è stato anche stampato sulle borracce donate come regalo di Natale, sia ai clienti che a Clab.



Lotta allo spreco alimentare

In conformità alla norma UNI 11584 “Servizi di ristorazione collettiva – Requisiti minimi per la progettazione di menù” e al D. Lgs. DIETA MEDITERRANEA, Markas si impegna nella **gestione responsabile** degli **scarti alimentari** che generano rifiuti e che non possono essere recuperati come avanzi di produzione, nel rispetto dell’ambiente, della società e della normativa vigente in materia di sicurezza alimentare.

Markas ha fissato l’obiettivo di **ottimizzare** la gestione dei **rifiuti organici** negli appalti Food, attraverso la valutazione dei piatti proposti e non interamente consumati. Per l’anno 2022 è stata condotta una customer satisfaction nelle refezioni scolastiche del Comune di Montichiari al fine di valutare come un menù non consumato possa essere modificato sulla base dei gusti dei bambini, al fine di non generare rifiuti organici causati dal mancato gradimento delle ricette proposte.

All’interno delle mense scolastiche vi è infatti una certa quantità di avanzo nel piatto da parte degli alunni. Tale avanzo, oltre a ridurre l’apporto di nutrienti rispetto a quanto previsto per i giovani consumatori, crea un costo economico per Markas, deputata allo smaltimento dello stesso, e un costo ambientale in termini di risorse utilizzate (acqua, suolo, energia) e sprecate.

DALLE PAROLE AI FATTI



Student & Company Sprint – nuove soluzioni in ottica di economia circolare

Durante il 2022, Markas ha partecipato alla prima edizione del “Student & Company Sprint”. Si tratta di un’iniziativa organizzata dal NOI TechPark, il polo innovativo sito in Bolzano, e la Libera Università di Bolzano. Durante le 5 giornate di workshop e interventi, in cui hanno partecipato aziende altoatesine e studenti dell’università, sono stati trattati molteplici temi, tutti con un unico filo conduttore: l’**economia circolare**. Sono state infatti proposte soluzioni in questo ambito per poter migliorare la sostenibilità delle aziende.

In particolare, il team di studenti che ha analizzato la nostra azienda ha proposto soluzioni per i nostri servizi di ristorazione collettiva, in particolare per la mensa aziendale della sede di Bolzano.

Gli studenti hanno proposto la “**Canteen of the future**”, ovvero lo sviluppo di una mensa più verde con misure di ristrutturazione specifiche come, ad esempio, l’installazione di alcuni bidoni della spazzatura intelligenti.

La cooperazione e la sinergia con l’Università di Bolzano hanno rappresentato un importantissimo punto di innovazione e strategia, che sicuramente verrà portato avanti anche nei prossimi anni.

DALLE PAROLE AI FATTI



Last Minute Market

Ai clienti della Divisione Food, Markas propone la collaborazione con Last Minute Market per il recupero delle eccedenze alimentari. Last Minute Market è un'associazione nata nel 1998 per il recupero degli sprechi alimentari in ottica di economia circolare, con l'obiettivo di trasformare lo spreco in risorsa. In tal modo, si consente di creare un mercato "dell'ultimo minuto" per i cibi prossimi alla scadenza o in via di dismissione.

Attualmente il progetto non è ancora partito in modo attivo, ma l'impegno che Markas si è presa nei confronti dei clienti è quello di portare quest'iniziativa quanto più possibile all'interno delle nostre mense e impegnarsi sempre di più per il tema dell'economia circolare.

Anche in Austria, Markas aderisce a diverse iniziative volte al recupero delle eccedenze alimentari e, dunque, alla riduzione degli sprechi.



La collaborazione con United Against Waste

United Against Waste è una piattaforma intersettoriale che è stata lanciata nel 2014 con lo scopo di riunire le aziende del mercato della ristorazione, le organizzazioni federali, statali, scientifiche e le ONG per combattere insieme lo spreco alimentare evitabile nelle cucine, al fine di raggiungere un dimezzamento entro il 2030.

In particolare, Markas Austria aderisce al programma di monitoraggio dei rifiuti alimentari – Moneytor – che consiste nell'utilizzo di un software per monitorare le quantità acquistate, ritirate e smaltite, effettuando così valutazioni, misure e implementazioni periodiche finalizzate a identificare facilmente il maggiore potenziale di risparmio.

Moneytor

