



Essenziali. Vicini. Veri.

Report di Sostenibilità 2022



Essenziali. Vicini. Veri.

Portiamo il futuro scritto nella quotidianità del nostro impegno, nascosto in gesti su cui poggiano le vite di molte persone.

Siamo attenti al dettaglio, con i nostri servizi rispondiamo ad esigenze personali, talvolta non dette, comunque fondamentali.

Il nostro lavoro è fatto di quanto spesso viene dato per scontato.

Vogliamo metterlo in luce, sottolinearne la natura e l'importanza sia per le persone sia per il pianeta.

Sommario

04 **Lettera agli stakeholder**

06 **Guida alla lettura**

01 **Noi, per voi, oggi e domani**

09 1.1 Chi siamo

11 1.2 La nostra storia

02 **Il nostro impegno: una gestione lungimirante**

19 2.1 Un modello resiliente

27 2.2 I risultati raggiunti

30 2.3 La prospettiva del domani

03 **Etica e conformità: pilastri del nostro agire**

42 3.1 La governance del Gruppo

44 3.2 Integrità e presidi

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

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

06 **Le nostre scelte: verso l'ambiente**

90 6.1 Gestione delle risorse

103 6.2 I prodotti e imballaggi che scegliamo

105 6.3 Rifiuti operativi e materiali pericolosi

107 **Nota metodologica**

163 **GRI Content Index**

Lettera agli stakeholder

Cari lettori,

è con grande emozione che vi presento il primo Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Markas, una pietra miliare nel nostro cammino verso la strategia Markas 2030 e l'inizio di una nuova fase in cui vogliamo valorizzare sempre di più il nostro approccio aperto e inclusivo verso la pluralità dei nostri stakeholder.

Con la trasparenza che ci contraddistingue, ci siamo presi l'impegno di comunicare i nostri impatti, positivi e negativi, in maniera semplice ed efficace, lavorando per raggiungere una gestione consapevole e integrata degli aspetti sociali, ambientali e di governance.

Nelle prossime pagine troverete una panoramica delle iniziative che stiamo promuovendo e che fanno parte dell'ambizioso Piano di sostenibilità Markas 2022-2025. La presente rendicontazione deriva infatti dalla definizione strategica delle priorità di sostenibilità per il Gruppo e dall'individuazione delle progettualità che possiamo portare avanti per contribuire efficacemente, con le nostre risorse, al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e degli Accordi di Parigi del 2015. Siamo voluti partire dalla strategia per comprendere dove possiamo migliorare e per costruire, insieme ai nostri stakeholder, il percorso per l'integrazione progressiva e sostanziale della sostenibilità all'interno del nostro modello di business e dei servizi che offriamo.

Tra i principali risultati raggiunti dal punto di vista sociale, nel 2022 abbiamo lanciato importanti iniziative per motivare e coinvolgere i nostri collaboratori. In Italia, l'indagine di clima ha rappresentato il primo passo per conoscere i vissuti interni delle nostre persone e attivare progetti concreti per migliorare il benessere di ciascuno. Tra le iniziative nate dall'indagine di clima vi è infatti il progetto *MarkasXvoi*: un'iniziativa per essere più vicini ai nostri collaboratori, che nei nostri appalti portano avanti il lavoro quotidiano, nonché un modo per far sentire tutti parte della stessa squadra. E ancora: *Markas Ideas*, una vera e propria sfida lanciata da Markas ai collaboratori di tutto il Gruppo, attraverso la quale poter proporre nuove idee e soluzioni innovative per migliorare l'ambiente lavorativo e incentivare la collaborazione tra uffici, appalti e Paesi. In Austria la nostra sensibilità e attenzione sono rivolte in particolar modo all'integrazione delle persone con disabilità grazie al progetto *Inclusive working*.

Un altro importante focus del nostro lavoro è la sostenibilità ambientale, con diverse azioni di efficientamento. Tra queste, l'ottenimento del marchio Ecolabel UE per i servizi di pulizia, che ci è valso il Premio Ecolabel UE 2022, prestigioso riconoscimento assegnato da ISPRA. Resta attivo anche l'impegno per la riduzione dell'impatto ambientale dei nostri servizi, grazie all'aggiornamento del CFP Systematic Approach, strumento che ci consente di calcolare le emissioni del servizio di pulizia in termini di produzione di CO₂ ed elaborare misure di compensazione. L'impegno si estende anche nella collaborazione con i nostri stakeholder esterni: nel 2022 abbiamo infatti lavorato insieme alla Libera Università di Bolzano nello Students & Company Sprint per ripensare il nostro servizio di ristorazione in un'ottica di economia circolare.

Se da una parte la nostra energia e voglia di fare non sono mai venute meno, le difficoltà del periodo storico che stiamo vivendo sono sotto gli occhi di tutti. Come azienda abbiamo dovuto far fronte a diverse sfide: dal caro energia alla difficoltà di reperire personale, passando per un'inflazione in continua crescita. Per salvaguardare la nostra solidità aziendale, abbiamo deciso di puntare ancora di più sull'efficienza e sull'innovazione, focalizzandoci su progetti che mirano a standardizzare i processi e migliorare la collaborazione anche grazie alla digitalizzazione, come definito all'interno del Piano di sostenibilità.

In tutto ciò non verrà mai meno l'attenzione verso le nostre 11.000 persone: più di 90 nazionalità rendono la nostra diversità culturale unica nel suo genere e questo ci riempie di orgoglio. A loro va il mio più forte ringraziamento: senza il costante impegno di ciascuno non potremmo garantire ai nostri clienti gli standard di qualità a cui da sempre teniamo.

**Vogliamo continuare
a crescere valorizzando
i nostri collaboratori,
migliorando il loro ambiente
di lavoro e, di riflesso, le
comunità in cui operiamo.**

Dott. Christoph Kasslatter

Amministratore Delegato

Guida alla lettura

Per Markas, il percorso di rendicontazione dei temi sociali e ambientali è stato fino ad oggi caratterizzato dall'emissione di due documenti distinti: il Bilancio Sociale e la Dichiarazione Ambientale Emas. In particolare, il Bilancio Sociale – nato come prezioso strumento per raccontare l'identità e i principi della nostra azienda di famiglia – anno dopo anno si è sviluppato ed è diventato un mezzo importante per la condivisione dei nostri valori con tutti gli stakeholder con cui collaboriamo, comunichiamo e ci interfacciamo giorno dopo giorno. L'edizione 2021 ha rappresentato l'ultimo Bilancio Sociale delle società del Gruppo, per fare spazio alla prima stesura del Bilancio di Sostenibilità, che Markas si impegna a redigere con cadenza annuale nell'ottica di un percorso a medio-lungo termine nel quale il Gruppo vuole posizionarsi, entro il 2030, come una realtà di riferimento per il suo agire sostenibile.

Il valore del Bilancio di Sostenibilità si concretizza nella possibilità di poter raccogliere all'interno di un unico documento le aree di impatto prioritarie per la nostra realtà aziendale, da un punto di vista sociale, ambientale, economico e di governance.

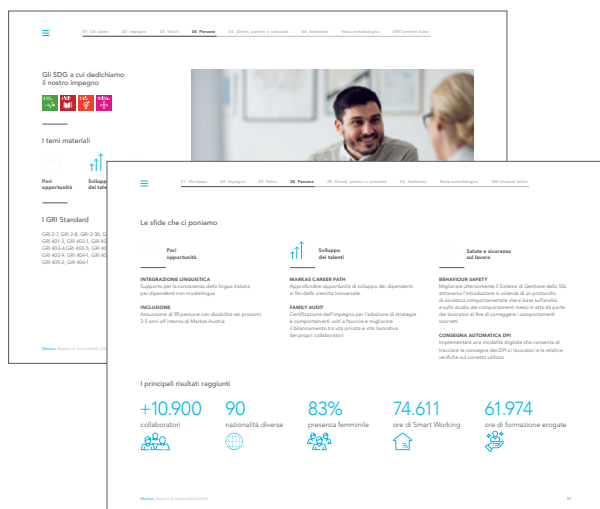
Pertanto, le pagine che seguono, raccontano gli impatti del Gruppo rispetto ai temi rilevanti individuati (maggiori approfondimenti nella sezione *"La prospettiva del domani"*) e per ognuno di essi ci impegniamo a comunicare le informazioni di maggior rilievo per i nostri stakeholder affinché possano compiere valutazioni oggettive e ponderate sul nostro operato.

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono redatti con riferimento ai GRI Standards, emessi dal Global Sustainability Standards Board (GSSB) della Global Reporting Initiative¹, assicurandosi che siano rispettati i concetti chiave e i principi fondamentali di rendicontazione definiti nel GRI Standard 1 – Principi Fondamentali 2021.

Le informazioni riportate nei diversi capitoli fanno riferimento all'anno di rendicontazione che intercorre tra il 1° gennaio 2022 e il 31 dicembre 2022. Per assicurare un'adeguata comparabilità delle informazioni qualitative e, soprattutto, quantitative sono inoltre riportati, laddove possibile, dei raffronti con il biennio precedente (2021 e 2020). Tale impostazione consente al lettore di valutare i trend di impatto del Gruppo, siano essi positivi (diminuzione degli impatti negativi e incremento degli impatti positivi generati) o negativi (incremento degli impatti negativi e mancata generazione di impatti positivi).

Il perimetro di rendicontazione include le seguenti entità che fanno parte del Gruppo Markas: Markas S.r.l. (Italia), Markas GmbH (Austria), Markas GmbH (Germania), Markas S.p.A. (la Capogruppo) e Markas Energy S.r.l. Ogni limitazione di perimetro è opportunamente segnalata all'interno della Nota Metodologica in calce al documento e nelle note a piè di pagina in corrispondenza di grafici e tabelle.

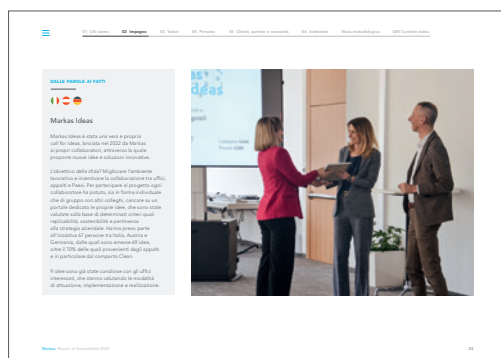
¹ Per maggiori informazioni si consulti il seguente link:
<https://www.globalreporting.org/standards/>



I capitoli del documento riportano in apertura due pagine di riepilogo dei contenuti trattati indicando in particolare:

- gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) a cui il Gruppo dedica il proprio impegno;
- i temi materiali trattati nel capitolo;
- gli indicatori dei GRI Standards di riferimento per la trattazione delle tematiche oggetto del capitolo;
- le sfide – riprese dal Piano di sostenibilità di Markas – che il Gruppo si pone rispetto ai diversi ambiti della sostenibilità;
- i principali risultati raggiunti nel corso del 2022 e/o nel biennio precedente.

Speriamo ogni lettore possa gradire la lettura delle pagine che seguono e possa cogliere l’impegno del Gruppo nella presa di consapevolezza e nella comunicazione trasparente dei propri impatti nei confronti del contesto esterno, intendendo le persone, l’ambiente e la società nel suo complesso. Ogni suggerimento è ben accetto per il miglioramento continuo non soltanto delle nostre performance ma anche della rendicontazione delle stesse. Per questo motivo, vi invitiamo a contattarci per segnalazioni o richieste di approfondimento al seguente indirizzo email: sustainability@markas.com



Per le diverse tematiche oggetto del Bilancio sono riportati, in appositi box, degli approfondimenti riguardanti gli sviluppi progettuali attuati dalle diverse società del Gruppo.

Le icone con le bandiere dei diversi Paesi in cui il Gruppo opera aiutano il lettore a orientarsi tra i progetti avviati o realizzati da Markas, individuando facilmente l’area geografica di riferimento.

Rispetto ai dati quantitativi, i capitoli riportano i principali highlights e i grafici a supporto della comprensione e dell’analisi degli impatti del Gruppo. Maggiori dettagli sono poi resi in forma tabellare all’interno della Nota Metodologica (sezione “Tabelle di approfondimento”).

01

Noi per voi, oggi e domani

- 09 1.1 Chi siamo
- 11 1.2 La nostra storia



1.1

Chi siamo

Markas, l'azienda familiare che si prende cura dei tuoi servizi

Affidabilità, impegno e correttezza. Sono questi i valori che da sempre accompagnano Markas, la nostra azienda familiare guidata in seconda generazione dalla famiglia Kasslatter.

Oltre 38 anni di esperienza nel mondo dei servizi e quasi 11.000 collaboratori rendono Markas un'azienda leader del settore, operante a livello internazionale.

I nostri numeri

3

paesi



1

famiglia



10.971

collaboratori





La nostra Mission

Markas è sinonimo di solide radici, di visione innovativa e di lungimiranza. La nostra filosofia si basa su affidabilità, impegno e correttezza: valori fondanti che rispettiamo quotidianamente nei confronti di tutti i nostri stakeholder. Ci prendiamo cura delle esigenze dei nostri clienti, che siano grandi istituzioni pubbliche o private, offrendo una gamma di servizi integrati alla struttura e soluzioni di alta qualità: in questo modo garantiamo loro la possibilità di concentrarsi sulle attività principali, ottimizzando così i costi. Allo stesso tempo offriamo ai nostri collaboratori un ambiente di lavoro dinamico e con ottime opportunità di sviluppo, mentre ci impegniamo a instaurare un rapporto alla pari con i nostri fornitori, dai quali ci aspettiamo grande professionalità e proposte innovative. La sostenibilità, infine, è un punto fermo della nostra filosofia, caratterizzata da scelte responsabili non solo dal punto di vista ambientale, ma anche economico e sociale.

La nostra Vision

Markas è un'azienda familiare che opera a livello internazionale nei comparti Clean, Housekeeping, Food, Facility e Logistics&Care. I nostri clienti ci riconoscono come azienda leader del settore per qualità, processi e tecnologie innovative. Come fornitore di servizi professionali, Markas può contare su collaboratori qualificati e motivati, dimostrandosi un datore di lavoro particolarmente attrattivo.

I nostri valori



Affidabilità



Impegno



Correttezza

I nostri pilastri



Collaboratori



Sostenibilità



Innovazione

1.2

La nostra storia

Oltre 38 anni di storia

Tutto è cominciato dal sogno imprenditoriale di una persona che ha fatto della propria determinazione uno stile di vita: Mario Kasslatter. Nato in un piccolo villaggio della Val Gardena come diciannovesimo di venti figli, a soli diciotto anni il giovane Mario si trasferisce in Austria per intraprendere gli studi di ingegneria meccanica, che conclude con successo. La sua tenacia e la voglia di mettersi in gioco lo portano a intraprendere diverse esperienze manageriali all'estero e in Italia, che lo avvicinano sempre più verso il suo sogno nel cassetto: dare vita alla propria impresa.

È nel 1985, infatti, che Mario fonda a Bolzano, insieme alla moglie Haidrun Achammer-Kasslatter, Markas. L'impronta vincente apportata da Mario, che porterà poi l'azienda a grandi successi e soddisfazioni negli anni a venire, si può riassumere in una sua celebre frase: "Nel lungo tempo, conta solo la qualità".

Nel 2011 Mario e sua moglie Haidrun, oggi Presidente del Gruppo, hanno deciso di lasciare il timone ai figli Florian e Christoph, insieme alla moglie Evelyn. Dal 2022, gli ultimi due hanno preso in mano totalmente le redini dell'azienda. Mario Kasslatter si è spento il 24 agosto 2013 e, giorno dopo giorno, proseguiamo il nostro cammino di crescita nel segno dei valori che ci ha lasciato: affidabilità, impegno e correttezza. Perché più cresciamo e più è importante non trascurare ciò che ci ha fatto diventare grandi.



Primo appalto Markas presso l'Ospedale cittadino di Cuneo nel 1985



Posa della prima pietra del 2017 per la costruzione della nuova sede

Le milestone di Markas

- 1985** Il 15 maggio a Bolzano nasce Markas, fondata da Mario Kasslatter e dalla moglie Haidrun Achammer.
- 1985** Markas si aggiudica il primo appalto Clean all'Ospedale cittadino di Cuneo.
- 1986** Il 29 agosto viene fondata Markas Austria a Baden, Vienna.
- 1992** Markas Italia gestisce il primo appalto Food presso gli ospedali di Tregnago e Soave.
- 1996** Markas ottiene la certificazione ISO 9001.
- 2005** Prima pubblicazione del Bilancio Sociale di Markas Srl e ottenimento della certificazione SA 8000.
- 2007** Markas Austria introduce per la prima volta il servizio di trasporto degenti presso l'ospedale di Natters.
- 2010** Mario Kasslatter passa la guida del Gruppo ai figli Florian e Christoph Kasslatter, insieme alla moglie Evelyn Kirchmaier.
- 2012** Il 7 settembre si tiene il Markas Day, in cui viene condivisa per la prima volta la strategia aziendale.
- 2017** Il 20 settembre viene fondata Markas Germania. Ottenimento della certificazione ISO 14001 / EMAS.
- 2017** Markas Italia inaugura il suo primo stabilimento alimentare a Vigasio, in provincia di Verona.
- 2017** Il 25 maggio viene posata, a Bolzano, la prima pietra per la costruzione della nuova sede del Gruppo Markas.
- 2018** Il 14 dicembre si tiene a Bolzano il Markas Innovation Day, evento aperto a 400 collaboratori del Gruppo.
- 2018** Il 1° dicembre nasce la società holding Markas S.p.A..
- 2019** Il 25 febbraio i collaboratori Markas di Bolzano si trasferiscono nei nuovi headquarters in via Macello 61.
- 2021** Conduzione della prima analisi di materialità di Markas, utilizzata come strumento alla base dello sviluppo del Piano di Sostenibilità.
- 2021** Elaborazione del Piano di sostenibilità Markas 2022-2025 tramite la definizione di progettualità e specifici KPI.
- 2022** È redatto il primo Bilancio di Sostenibilità, pubblicato nel 2023.

Markas oggi

Oggi Markas è azienda leader nel settore e opera a livello internazionale in Italia, Austria e Germania. La famiglia Kasslatter detiene le azioni della Holding Markas S.p.A. che, a sua volta, possiede le quote di tutte le S.r.l. Markas.

Markas Holding

La società Markas S.p.A., costituita nel 2018 e interamente di proprietà della Famiglia Kasslatter, detiene il 100% delle quote di ciascuna delle quattro società controllate: Markas Italia, Markas Austria, Markas Germania e Markas Energy.

Markas in Italia

L'Italia rappresenta la colonna portante del Gruppo e il mercato di riferimento. Markas, in Italia, può contare ad oggi su 7 sedi operative, oltre 8.200 collaboratori operanti sul territorio e più di 930 clienti in 19 regioni.

Markas in Austria

Markas Austria, fondata nel 1986, è un pilastro del Gruppo Markas e uno dei key player nel settore della sanificazione in Austria. Oggi conta 3 uffici in tutto il paese, oltre 2.100 dipendenti e più di 250 clienti.

Markas in Germania

Markas Germania, fondata nel 2017, attualmente concentra la sua attività nello stato della Baviera. Forte della reputazione del marchio e di una efficace collaborazione internazionale, anche la nostra società tedesca si sta facendo riconoscere per affidabilità e qualità del servizio.

Markas Energy

Markas Energy S.r.l., costituita nel 2010, ha come attività principale la produzione di energia rinnovabile. Tramite la gestione di un impianto fotovoltaico in provincia di Parma, la società produce in media più di 3 milioni kWh di energia all'anno.

Come azienda di servizi specializzata, offriamo a grandi istituzioni pubbliche e private come ospedali, case di riposo, università, scuole e alberghi una gamma di servizi integrati: dalla sanificazione alla ristorazione, dalla logistica e accoglienza in reparto al servizio ai piani in hotel fino ai servizi dedicati alla struttura.

Nel lungo periodo, conta solo la qualità

Forti di questa convinzione, puntiamo ad offrire ai nostri clienti una gamma di servizi la cui qualità è assicurata da procedure collaudate, che includono sistemi di auto-controllo, controlli condivisi e accertamenti da parte di specialisti interni ed enti certificatori.

Il tutto al fine di migliorare costantemente i nostri servizi, garantendo la sicurezza dei clienti e dei collaboratori.

L'attenzione alla qualità dei servizi offerti è rafforzata dall'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità certificato ISO 9001. A questa importante certificazione, a livello corporate, si menzionano anche:

- Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 e la Registrazione EMAS;
- Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro certificato ISO 45001;
- certificazione SA 8000 sulla Responsabilità Sociale d'Impresa;
- formazione certificata ISO 29990;
- Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione certificato ISO 37001;
- Sistema di Gestione della Conformità ISO 37301;
- Rating di Legalità.

A tali certificazioni si aggiungono anche quelle ottenute per i servizi erogati dal Gruppo, riepilogate di seguito e nella tabella presentata alla pagina successiva:

- Servizio Clean - Sistema di controllo della biocontaminazione UNI 14065, CFP Systematic Approach e Certificazione Ecolabel pulizia ambienti interni;
- Servizio Food - Sistema di gestione sicurezza alimentare ISO 22000; Sistema di rintracciabilità della filiera alimentare ISO 22005; Buone pratiche igieniche nella filiera alimentare GHPs – HACCP; Progettazione menù UNI 11584; Produzione biologica REG CE 834/07; Gluten Free; Diete speciali;
- Servizio Facility - Pest Control UNI EN 16636.



Servizi	Certificazioni	Aree geografiche in cui sono erogati	Settori serviti	Tipo di clienti e beneficiari
Clean (incluso il servizio Eco Clean certificato Ecolabel, attivo dal 2021)	<ul style="list-style-type: none"> – Sistema di controllo della biocontaminazione UNI 14065 – CFP Systematic Approach – Certificazione Ecolabel Indoor Cleaning Service 	Italia Austria Germania (Baviera)	Pubblico e privato	Ospedali e case di cura, case di riposo, aziende, istituti scolastici/ universitari, p.a.
Housekeeping (comprende: riassetto e pulizia della camera; servizio di facchinaggio e bagagista; servizio di couverture; servizio di pulizia straordinaria; rifornimento minibar)		Italia Austria	Privato	Alberghi e catene alberghiere
Food	<ul style="list-style-type: none"> – Sicurezza alimentare ISO 22000 – Rintracciabilità alimentare ISO 22005 – GHPs – HACCP Buone Pratiche Produttive nelle Filiere Alimentari – Progettazione di menù UNI 11584 – Produzione biologica REG CE 834/07 – Certificato di conformità per la ristorazione senza glutine – Certificato diete speciali 	Italia Austria	Pubblico e privato	Ospedali, case di cura e di riposo, aziende, istituti scolastici/ universitari
Facility (comprende: pulizia delle condotte aeree; disinfezione e derattizzazione; pulizia e manutenzione delle aree verdi)	<ul style="list-style-type: none"> – Gestione e controllo delle infestazioni UNI EN 16636 – Certificato NADCA pulizia condotte aeree 	Italia Austria	Pubblico e privato	Ospedali, case di cura e di riposo, aziende, istituti scolastici/ universitari
Logistics & Care (comprende: trasporto degenti; trasporto materiale biologico e farmaci; ausiliario in reparto; movimentazione rifiuti; gestione del magazzino di farmaci; servizi socio-assistenziali al degente)		Italia Austria	Pubblico e privato	Ospedali



02

Il nostro impegno: una gestione lungimirante

- 19 2.1 Un modello resiliente
- 27 2.2 I risultati raggiunti
- 30 2.3 La prospettiva del domani



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Resilienza del modello di business



Progettazione del servizio



Ricerca e sviluppo - innovazione e digitalizzazione

I GRI Standards

GRI 2-6, GRI 2-29, GRI 3-1, GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3, GRI 207-4



Le sfide che ci poniamo



Resilienza del modello di business

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Creazione di una gestione della conoscenza in azienda: acquisizione, sviluppo, trasferimento, conservazione e utilizzo della conoscenza



Progettazione del servizio

ANALISI DEL CONSUMO DI MATERIALI ED EFFICIENTAMENTO

Sviluppo di un sistema di pulizia intelligente, al fine di diminuire sempre di più il consumo e le emissioni



Ricerca e sviluppo - innovazione e digitalizzazione

DIGITALIZZAZIONE DEL PROCESSO DI ASSUNZIONE

Gestione attraverso software dedicati di tutti i dati e le informazioni riguardanti l'assunzione dei dipendenti, così da ottimizzarne il benessere organizzativo aziendale e l'analisi.

I principali risultati raggiunti

Markas Ideas

una sfida per l'intera popolazione aziendale, 69 idee raccolte di cui il 70% proveniente dagli appalti



Oracle HCM

automazione e digitalizzazione dei processi riguardanti le risorse umane



Markas WOW

"Controlling", primo progetto nato nel 2022



2.1

Un modello resiliente

Per Markas crescere nel lungo periodo in maniera sostenibile significa innovare e innovarsi. Innovare il proprio settore di riferimento, restando al passo con i tempi e con le tecnologie che si evolvono. Innovarsi internamente, invece, in termini di processi da efficientare e digitalizzare. Per tutti questi motivi l'innovazione è uno dei pilastri della strategia aziendale 2030, nonché uno dei temi prioritari da sviluppare negli anni a venire.

Il mercato dei servizi in cui opera Markas è un settore altamente competitivo. Gran parte del nostro lavoro si basa sulla partecipazione a gare d'appalto pubbliche, che risultano sempre più complesse. È per questo motivo che nel mercato delle gare relative ai servizi di pulizia e ristorazione sono rimasti pochi grandi operatori, i quali cercano di migliorare la propria quota di mercato conquistando le quote di altri grandi player offrendo spesso prezzi molto bassi e non sostenibili. I concorrenti di Markas, nel settore delle pulizie e della ristorazione, sono principalmente grandi cooperative o società consortili e grandi multinazionali, gestite da manager esterni.

Markas è un'azienda a conduzione familiare di proprietà e gestita al 100% dalla famiglia fondatrice in un settore importante come quello dei servizi. Una realtà che ha deciso di investire su una gestione efficace, senza mai dimenticare la propria base fondante: l'attenzione nei confronti delle persone e dei nostri collaboratori.



I servizi chiave dell'azienda sono quelli inerenti al comparto Clean e Food, non soltanto in termini di offerta, ma anche a livello economico: questi portano all'azienda circa il 90% dei ricavi annuali. Markas può contare infatti su oltre 700 clienti in 19 regioni italiane, tra questi si possono annoverare strutture ospedaliere, case di riposo, scuole, aziende e università. Gli altri settori, come Housekeeping, Facility e Logistics&Care, rappresentano delle divisioni in fase di sviluppo, sulle quali Markas è pronta a investire, rispettando criteri sostenibili, con l'obiettivo di differenziare il portafoglio servizi.

La gestione del business durante la pandemia da Covid-19

Come per il resto d'Italia e del mondo, anche per Markas il 2020, il 2021 e il 2022 sono stati caratterizzati dalla gestione della pandemia di Covid-19. L'emergenza sanitaria ha colpito il nostro Paese con una velocità fulminea e ha portato l'azienda a riorganizzare in poco tempo le attività, al fine di proteggere e garantire la sicurezza del proprio personale, assicurando al contempo la continuità dei servizi erogati. Il lavoro di squadra ha permesso di affrontare, tempestivamente e in modo professionale, ogni situazione. Nei mesi e nelle fasi più gravi dell'emergenza, Markas ha lavorato con grande impegno e dedizione per fornire i propri servizi in condizioni spesso complicate.

In generale, la pandemia ha interessato le varie divisioni in modo differente. Negli ospedali i servizi legati ai comparti Clean e Logistics&Care, hanno riscontrato un aumento esponenziale dei carichi di lavoro, che ha portato a dover gestire le attività riorganizzando il personale e i turni. All'interno della divisione Food si sono verificate a più riprese le chiusure delle strutture, in primis le scuole, con il conseguente fermo dei colleghi. La divisione Housekeeping ha conosciuto negli ultimi anni una delle situazioni più sfidanti, con le prolungate chiusure degli hotel e la necessità di modificare i protocolli di pulizia sulla scorta delle procedure applicate in ambito ospedaliero.

In tutte le situazioni vissute, l'azienda non ha mai fatto mancare il proprio appoggio ai collaboratori: alcuni esempi sono stati il **raddoppio del premio Cura Italia** erogato dallo Stato a marzo 2020 per le persone impegnate nella lotta alla pandemia e **l'attivazione di un servizio di supporto psicologico gratuito**. Quando è diventato chiaro il protrarsi della grave situazione, con la chiusura prolungata di tante strutture e l'impossibilità per molti collaboratori di continuare il proprio lavoro, Markas ha **anticipato l'intero ammontare della FIS**, garantendo a tutti i dipendenti che ne avevano bisogno un puntuale sostegno economico. A ulteriore supporto dei collaboratori, è stato attivato un **programma di ferie solidali** per permettere di devolvere ore di ferie ai colleghi in difficoltà.

Per i collaboratori delle sedi, il lavoro non si è mai fermato. Difatti Markas già nel 2018 aveva attivato un progetto pilota per lo **smart-working** e quando a marzo 2020 è stato imposto il lockdown, l'azienda disponeva già di una policy ben definita e consolidata così come di tutti gli strumenti informatici necessari.



**Affidabilità****Impegno****Correttezza**Ospedali
e case di curaAziende
e ufficiHotel
e strutture
ricettiveScuole
e universitàCase di riposo
e RSA

Modello di business, valori e servizi erogati

In particolare, nel settore ospedaliero e sanitario l'obiettivo principale per Markas è prenderci cura di tutti i servizi esternalizzati, di modo che i nostri clienti possano concentrarsi sul compito più importante: la salute del paziente. Per questo, il Gruppo ritiene fondamentale offrire ai pazienti e allo staff sanitario servizi che garantiscano la **massima sicurezza dal punto di vista igienico**. In ospedale, così come all'interno di un ambulatorio o in clinica, Markas offre una gamma di servizi studiati per garantire la piena affidabilità nel rispetto dei protocolli sanitari.

Dalla sanificazione degli ambienti alla ristorazione socio-sanitaria, dalla logistica e assistenza dei pazienti alla pulizia delle condotte aeree: i servizi dedicati alla sanità pubblica e privata sono **personalizzati** in base alle esigenze dei clienti e degli utenti finali.

Anche in riferimento al settore socio-assistenziale, la priorità assoluta è quella di far sentire gli ospiti a proprio agio.

Nelle diverse tipologie di strutture socio-assistenziali dedicate alla cura degli anziani, come case di riposo e Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) pubbliche e private, Markas si impegna a offrire una serie di servizi che assicurino all'ospite la **miglior qualità di vita possibile**. Dall'accurata pulizia degli ambienti, alla preparazione e distribuzione di pasti preparati con ingredienti selezionati e in linea con le esigenze degli utenti più maturi.

Efficienza e produttività sono i fattori che guidano l'offerta dei servizi Markas per le aziende. Nello specifico

l'azienda ha pensato a **servizi su misura** per il mondo del lavoro: da una pausa pranzo rigenerante ed equilibrata, all'accurata pulizia degli spazi e delle postazioni di lavoro, fino alla sanificazione delle condotte aeruliche per assicurare la qualità dell'aria negli ambienti indoor.

I servizi di ristorazione e pulizia interessano anche le scuole dell'infanzia, gli istituti scolastici e le università. Per Markas, lungo tutto il percorso scolastico, è importante soddisfare al meglio le esigenze degli studenti e **creare le condizioni ideali per concentrarsi** sugli studi.

La componente più importante della nostra gamma di servizi per l'istruzione è rappresentata dalla ristorazione. Per ciascuna fascia d'età, Markas realizza menù bilanciati, sani e gustosi, studiati nel dettaglio dai nostri dietisti. A completamento dell'offerta, l'azienda si propone anche come partner per la pulizia degli istituti scolastici, garantendo cura e professionalità.

Infine per quanto riguarda il settore Housekeeping, Markas, a fianco delle conduzioni alberghiere, assicura un'esperienza di soggiorno impeccabile creando **procedure personalizzate** in grado di soddisfare i requisiti di ogni singola struttura ricettiva. L'azienda garantisce **alti standard qualitativi** nel rispetto delle norme igieniche, per assicurare ambienti sicuri e piacevoli agli ospiti così come al team alberghiero.

Markas è da sempre attenta alla qualità e alla **crescita sostenibile**. Da un punto di vista organizzativo, ciò si traduce necessariamente in una continua **propensione e orientamento** alla digitalizzazione dei processi, all'automazione delle manualità, all'ottimizzazione delle risorse, all'eliminazione del rischio di errori, alla riduzione della carta e alla condivisione delle informazioni a più livelli.

Innovazione

L'innovazione rappresenta uno dei fulcri su cui Markas si sta concentrando. Insieme alla sostenibilità, è infatti uno dei pilastri della Strategia 2030 e sta diventando sempre più parte integrante della cultura aziendale. La definizione di innovazione utilizzata da Markas prevede uno stretto legame con i tre pilastri della sostenibilità economica, sociale e ambientale e mira a promuovere lo sviluppo sostenibile del Gruppo. In tale ottica, tutti i dipendenti sono coinvolti in questo graduale processo di cambiamento.

A testimonianza della rilevanza del tema per Markas, nel 2020 è stato creato un **ufficio dedicato**, che ha lavorato alla creazione di un processo di innovazione per l'intero Gruppo.

Un sistema attraverso il quale si studiano i nuovi sviluppi del mercato, le prospettive dei clienti, le nuove tecnologie, si raccolgono e si valutano le idee e infine si lanciano serie di test di validazione e progetti concreti. Il processo è collaborativo, in quanto i team interdipartimentali sono coinvolti in tutte le fasi. Attraverso concorsi e workshop, i collaboratori possono mettere a frutto la loro esperienza e le loro competenze e contribuire così a idee che sono state testate in base a una serie di criteri (dettagliati nel box che segue) e che offrono un reale valore aggiunto a Markas e ai suoi clienti.

DALLE PAROLE AI FATTI



Markas WOW

Markas WOW è un progetto nato nel 2021 con l'obiettivo di lavorare nella direzione dell'innovazione dei processi organizzativi a livello di change management. Il progetto si pone la finalità di armonizzare diversi processi aziendali a livello internazionale. La prima progettualità nata da questa iniziativa nel corso del 2022 è il progetto "Controlling", finalizzata alla armonizzazione del Controlling a livello internazionale.

Il progetto Controlling ha come fine ultimo la riorganizzazione della dimensione di Controlling all'interno dell'azienda. L'obiettivo è quello di sviluppare un modello di controllo per il Gruppo a livello internazionale, che integri i fabbisogni di monitoraggio economico-finanziario del centro con le esigenze e le consuetudini operative delle singole realtà nazionali. Nella prima fase di sviluppo, ci si concentrerà sulla raccolta dei fabbisogni su processi, sistemi, strumenti e logiche presenti nei diversi Paesi in ambito Controlling, partendo da un'analisi accurata e precisa dei vari processi, per poi arrivare ad un change management che possa soddisfare le aspettative dei vari Paesi.

DALLE PAROLE AI FATTI



Markas Ideas

Markas Ideas è stata una vera e propria *call for ideas*, lanciata nel 2022 da Markas ai propri collaboratori, attraverso la quale proporre nuove idee e soluzioni innovative.

L'obiettivo della sfida? Migliorare l'ambiente lavorativo e incentivare la collaborazione tra uffici, appalti e Paesi. Per partecipare al progetto ogni collaboratore ha potuto, sia in forma individuale che di gruppo con altri colleghi, caricare su un portale dedicato le proprie idee, che sono state valutate sulla base di determinati criteri quali replicabilità, sostenibilità e pertinenza alla strategia aziendale. Hanno preso parte all'iniziativa 67 persone tra Italia, Austria e Germania, dalle quali sono emerse 69 idee, oltre il 70% delle quali provenienti dagli appalti e in particolare dal comparto Clean.

9 idee sono già state condivise con gli uffici interessati, che stanno valutando le modalità di attuazione, implementazione e realizzazione.





Area R&S Food

Nel 2021, con la volontà di unire diverse specializzazioni, è stato creato un gruppo di lavoro multidisciplinare composto da esperti di varie direzioni aziendali quali Produzione Food, Direzione Sistemi Informativi, Organizzazione e Innovazione, Direzione Commerciale, Direzione Risorse Umane e Direzione Qualità e Controllo. Il gruppo R&S Food, sfruttando un processo definito e strutturato, si pone l'obiettivo di rispondere ai cambiamenti di mercato in modo repentino, di leggere con precisione le evoluzioni del mondo circostante e di sviluppare delle proposte innovative. I settori principali di competenza sono la ristorazione collettiva e tutto ciò che riguarda lo stabilimento produttivo di Vigasio, con particolare attenzione a temi come la nutrizione, le tecnologie innovative e le tecniche innovative di cottura in particolar modo alla tecnologia di cottura sottovuoto. Il metodo segue le logiche di un approccio iterativo al problema, testando la soluzione individuata su appalti pilota prima di procedere all'implementazione su larga scala. Le attività possono essere supportate da collaborazioni con consulenti esperti di settore, da istituti scientifici o universitari.

Area R&S Clean

Nel 2022 è stato creato un gruppo di lavoro interdirezionale – Direzione Acquisti e Manutenzione, Direzione Qualità e Controllo, Produzione Clean, Direzione Sistemi Informativi, Organizzazione e Innovazione, Direzione Commerciale – con l'obiettivo di individuare e testare nuovi prodotti standard e innovativi per la divisione Clean, che possano portare vantaggi sia economici che operativi. I test vengono organizzati tramite un processo di R&S che permette di raccogliere i dati e i feedback dall'appalto in modo oggettivo. Particolare attenzione è stata dedicata anche al tema della **robotica**, rispetto alla quale il Gruppo ha iniziato ad approfondirne la tecnologia e ad analizzarne i possibili ambiti applicativi. A tale scopo, è stato costituito nel 2022 un gruppo interdisciplinare composto dalle funzioni Acquisti, Innovazione e Produzione Clean di Italia e Austria.

Digitalizzazione

La digitalizzazione rappresenta la seconda leva per l'implementazione di un modello di business che sia sempre resiliente e allineato agli andamenti e ai trend di mercato. **L'orientamento** verso la digitalizzazione del processo di lavoro su tutti i livelli organizzativi, ha fatto sì che Markas fosse impegnata su più fronti con numerosi **progetti aziendali**, che hanno interessato sia i singoli Paesi che l'intero Gruppo.

Tali progetti, tramite la digitalizzazione di fasi o di interi processi, perseguono il fine ultimo di **migliorare l'utilizzo** delle **risorse** affinché, con una visione al futuro, si pongano le basi per le sfide dei prossimi anni.

La **digitalizzazione** dei processi ha portato e continuerà a portare notevoli benefici lungo tutta la **catena del valore**. In primo luogo, si è cercato di lavorare all'interno dei nostri appalti, dove la velocità di reperibilità è maggiore rispetto agli uffici: la "distanza" fisica e di approccio al lavoro viene così notevolmente ridotta e lo scambio di informazioni facilitato e stimolato.

Gli **impatti negativi** che potrebbero verificarsi sono legati soprattutto alla resistenza al cambiamento da parte dei soggetti coinvolti nei progetti di digitalizzazione o da una previsione troppo ottimistica. A livello di Gruppo, Markas si è posta un duplice obiettivo:

- a. Portare a termine un numero consistente di **progetti** volti alla digitalizzazione;
- b. Rispettare il più possibile le **tempistiche** definite a inizio progetto.

DALLE PAROLE AI FATTI



I nostri servizi digitalizzati

Smartgate: la piattaforma di comunicazione con il cliente che permette di digitalizzare e storicizzare le attività in appalto, in particolare i controlli di qualità, le richieste di interventi da parte dei clienti e la condivisione con i clienti della documentazione e dei dati che concorrono a formare il valore fatturato.

Oracle HCM: automazione e digitalizzazione dei processi riguardanti le risorse umane, in particolare la corretta tracciatura e comunicazione della formazione obbligatoria, nonché la gestione digitalizzata del recruiting e dei cambi di ruolo interni all'azienda.

Digitalizzazione del processo di **assunzione massiva:** digitalizzazione delle formalità burocratiche e coinvolgimento attivo del lavoratore negli avvisi appalto che prevedono l'assunzione massiva dei collaboratori.

Nuovo codice "Unità": la digitalizzazione del processo di avvio appalto, ovvero la definizione di un workflow totalmente digitalizzato e automatizzato, che segue il flusso delle attività da mettere in piedi in concomitanza con la vincita di un appalto con il coinvolgimento di più interlocutori per la definizione di ruoli e compiti e quindi la predisposizione dell'ambiente per far partire il servizio.

DALLE PAROLE AI FATTI**Sistemi di dosaggio con controllo da remoto**

Markas è sempre all'avanguardia nel settore della pulizia professionale e si concentra su sistemi di pulizia intelligenti. Per questo motivo sono stati introdotti degli innovativi sistemi di dosaggio per le lavatrici ad uso commerciale, tra i più affidabili, facili da usare e robusti disponibili oggi sul mercato, al fine di avere un consumo efficiente di detersivo. A partire dal 2021 i sistemi di dosaggio sono stati installati in diversi ospedali, con l'obiettivo, fissato al 2022, di espandere ulteriormente queste tecnologie: ad oggi, sono stati installati in totale 22 sistemi di dosaggio da remoto CM2W (Connect Machines to Web). Con il sistema CM2W i dati delle lavatrici vengono analizzati continuamente, in modo da poter visualizzare chiaramente la distribuzione del prodotto chimico (relativamente alle fasi di lavaggio e pre-impregnazione dei tessuti) e, se necessario, adottare eventuali azioni correttive.



2.2

I risultati raggiunti

Il triennio 2020-2022 è stato fortemente caratterizzato dall'emergenza Covid-19, che ha colpito anche il settore in cui operiamo.

Il 2020 è stato fortemente influenzato dalla pandemia. In particolare, in Italia, le strutture pubbliche, come anche molte attività commerciali, hanno intensificato i servizi di pulizia (incremento del Servizio Clean pari a quasi il 10% nonostante la chiusura durante il periodo di lockdown e la riduzione delle attività per i clienti aziendali) e integrato sanificazioni e disinfezioni professionali, determinando una forte crescita della domanda e aprendo spazio a nuove opportunità di mercato.

L'emergenza sanitaria ha causato forte pressioni nei principali presidi ospedalieri, portando a un incremento nella richiesta della logistica ospedaliera. Questo settore, infatti, si è espanso significativamente toccando percentuali di crescita fino al 30% rispetto al 2019.

Una situazione del tutto opposta si è verificata nella ristorazione collettiva che ha subito prolungati arresti delle attività, a causa del fermo del settore scolastico e aziendale, portando a pesanti contrazioni del mercato di più del 40%, rispetto ai valori pre-pandemia, oltre alle pesanti riduzioni nei pasti erogati negli ospedali.

Il 2021 è stato l'anno della **ripresa**. Il fatturato del Gruppo, infatti, ha avuto una crescita dell'11% rispetto ai livelli pre-pandemici, come testimoniato anche dalla maggior partecipazione del Gruppo alle gare d'appalto (+350 gare nel 2021). Per quel che riguarda il comparto Clean, il 2021 è stato l'anno dell'approdo in nuovi e

importanti tessuti di mercato con un turnover di clienti pari a circa 130 milioni di euro e una quota di nuovi clienti che ha prodotto circa 50 milioni di fatturato. Nel settore Food, Markas ha scelto di consolidare il proprio portafoglio clienti, investendo su fidelizzazione e ottimizzazione dei servizi. Il 2021, poi, è stato l'anno del boom dell'Housekeeping, che si è confermato un settore con grandi potenzialità.

Se il 2021 è stato considerato l'anno della ripresa, il 2022 è stato l'anno della **rinascita**. Il Gruppo, infatti, ha fatto registrare una straordinaria crescita del 20% rispetto al 2021, che ha portato l'azienda a chiudere l'anno con un volume d'affari di oltre 338 milioni di euro, in linea con il proprio piano industriale di sviluppo sostenibile.

La crescita eccezionale di Markas si denota anche dai numeri: nel 2022 l'azienda ha infatti toccato quota 300 partecipazioni a gare per appalti pubblici, numero equivalente ai livelli pre-pandemici, raggiungendo una percentuale di aggiudicazione del 57%. Inoltre, lo scorso anno sono stati stipulati contratti per importanti gare regionali vinte negli anni 2017, 2018 e 2019, che hanno permesso all'azienda di ampliare in maniera importante la propria presenza sul mercato e affermarsi nuovamente come leader nel settore delle pulizie ospedaliere.

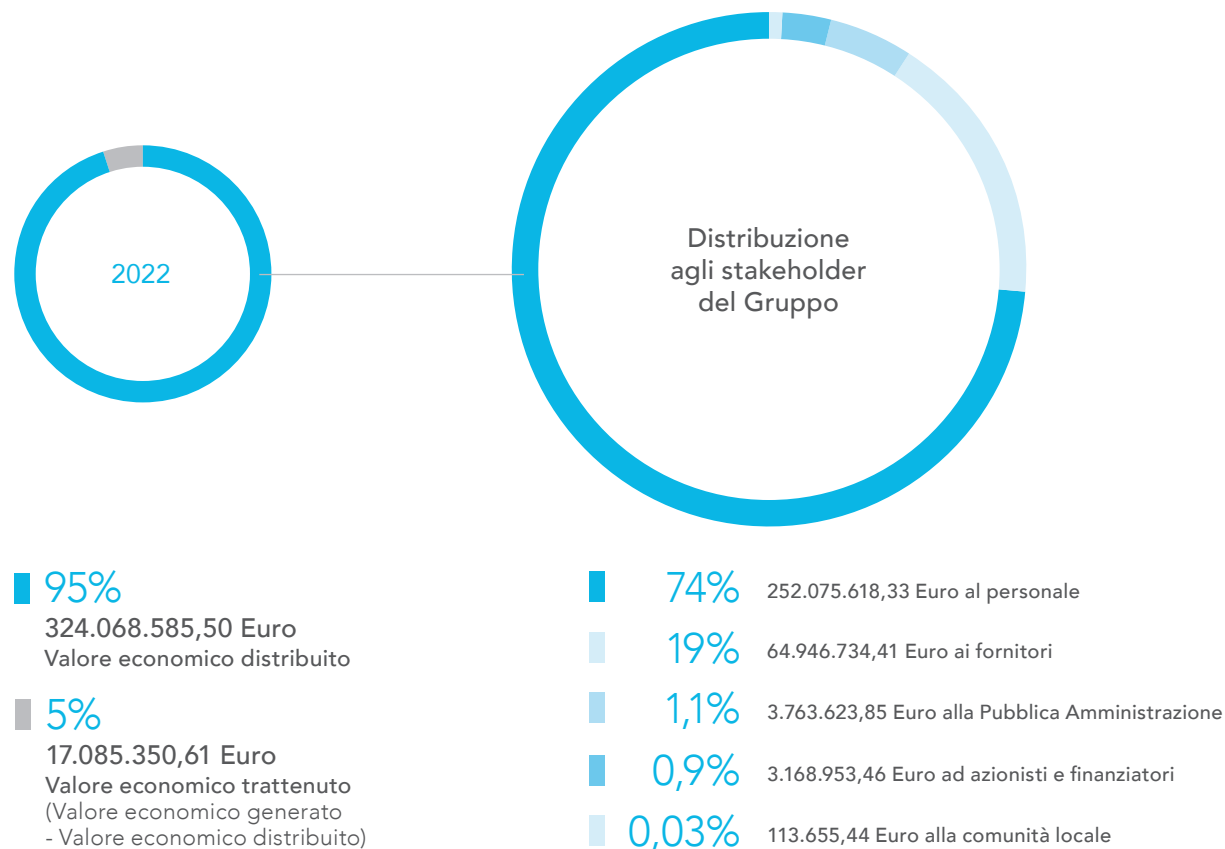
Nel corso dell'anno, il Gruppo ha compiuto diversi investimenti per un valore pari a 9 milioni di euro circa (-7% rispetto al 2021, riconducibili principalmente ad una diminuzione dell'incremento della capacità produttiva), in forma di investimenti industriali ricorrenti e altri investimenti¹.

¹ Si specifica che Markas Germania non ha effettuato investimenti infrastrutturali e servizi finanziati nel triennio di riferimento.

Soddisfatti dei risultati raggiunti ad ora, il Gruppo si impegna sempre di più a portare avanti una crescita sostenibile e in linea sia con il piano industriale che con la strategia 2030. Tale percorso di crescita è orientato alla condivisione del valore creato con i principali stakeholder del Gruppo, come confermato anche dal fatto che nell'anno 2022 solo il 5% circa del valore economico generato² – 341 milioni di euro circa – è stato trattenuto internamente al Gruppo a scopo di investimenti e ammortamenti, mentre il restante **95% è stato distribuito alle categorie di stakeholder prioritarie** per Markas. La quota più ampia del valore economico generato dal Gruppo è stata destinata al proprio personale (74%), cui segue il 19% distribuito ai fornitori.

Valore economico generato e distribuito agli stakeholder nel 2022

Gruppo Markas



² Valore riferito a Markas Italia, Markas Austria e Markas Germania. Il dettaglio relativo a Markas S.p.A. è riportato negli Annex alla fine del documento.



Per quanto riguarda il valore destinato alla Pubblica Amministrazione si fa riferimento alle imposte versate dal Gruppo.

Come anche disciplinato nel Codice Etico del Gruppo, i rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i suoi funzionari (o soggetti che agiscono per loro conto) sono ispirati a principi di **correttezza, lealtà e trasparenza**, nella rigorosa osservanza del diritto.

Markas opera in allineamento al regime opzionale consolidato nazionale – adottando quindi una tassazione consolidata di Gruppo –, sulla base di quanto definito all'interno del **Regolamento Consolidato Fiscale 2022-2024** di Gruppo.

Dal punto di vista della governance interna, il Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo è la figura responsabile della compliance in materia fiscale.

I rischi in materia di tassazione sono monitorati costantemente e individuati attraverso le comunicazioni dei commercialisti, le circolari e lo scambio con le Associazioni di categoria. L'impatto del rischio è valutato tramite il presidio di consulenti fiscali; in caso di rischio vengono analizzati ed esposti i dati di consuntivo.

La società di revisione si occupa, con cadenza trimestrale, della verifica e della corretta tenuta della contabilità attraverso il controllo delle scritture contabili obbligatorie e delle dichiarazioni fiscali ed effettua controlli a campione su documenti specifici.

Inoltre, alla chiusura del bilancio, viene effettuata una verifica mirata sulle scritture specifiche e sulle riconciliazioni dei conti di contabilità generale e sulle circolarizzazioni clienti, fornitori e banche.

Tramite il Modello 231, finalizzato a garantire trasparenza, liceità e minimizzazione del rischio di compimento di reati all'interno del Gruppo, è definito un apposito modulo di segnalazione³ circa eventuali violazioni del suddetto Modello, del Codice Etico o circa notizie di reato delle quali sia venuto a conoscenza, inclusi comportamenti volti a minare l'integrità della disciplina fiscale adottata dal Gruppo⁴.

Nell'implementazione della propria strategia fiscale, Markas garantisce inoltre il necessario coinvolgimento delle parti interessate, attraverso i seguenti canali:

- scambio continuo di informazioni con l'Agenzia delle Entrate;
- attività di lobbying attraverso Assoimprenditori;
- in caso di fatti importanti si riferisce in riunione di Direzione e nelle periodiche riunioni con il Collegio Sindacale e la Società di Revisione.

³ A disposizione nel sito web aziendale per chiunque voglia informare l'OdV su comportamenti o azioni illecite.

⁴ Il sistema di segnalazione garantisce altresì un efficace e costante flusso comunicativo per ogni parte interessata in altri ambiti altrettanto sensibili, quali etica, ambiente e sicurezza sul luogo di lavoro. È garantita la massima riservatezza del segnalante, secondo quanto previsto dalla L.179/17 in materia di Whistleblowing.

2.3

La prospettiva del domani

In Markas, la responsabilità sociale d'impresa è pienamente integrata nelle attività del Gruppo.

Come impresa familiare attiva in ambito internazionale, Markas è sinonimo non solo di forte attaccamento ai valori e alla meritocrazia, ma anche di qualità, innovazione e lungimiranza.

La nostra filosofia si fonda sui valori ed è orientata alla performance, alla qualità, all'innovazione e alla durabilità dei nostri servizi.

Markas offre ai propri collaboratori un ambiente dinamico, investendo sulla loro formazione. Competenza, impegno e lealtà vengono premiate con possibilità di sviluppo e interessanti prospettive per il futuro.

Markas si aspetta dai fornitori professionalità e un apporto decisivo per lo sviluppo dell'azienda, impegnandosi a mantenere con loro un rapporto corretto e alla pari.

Sostenibilità significa posare una pietra per il futuro dell'azienda. Markas investe in **progetti concreti** per raggiungere l'obiettivo di essere riconosciuta nel proprio settore come **azienda che opera in modo sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale ed economico**.

In allineamento all'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e ai relativi 17 Sustainable Development Goals (SDG)⁵, Markas si pone l'obiettivo di implementare ogni azione necessaria al fine di integrare pienamente la sostenibilità nel proprio modo di fare business.

Tale traguardo per noi è raggiungibile attraverso l'implementazione del seguente modello:



Approccio strutturato

in linea con la nostra strategia, basato sui valori e a lungo termine



Trasparenza e condivisione

degli impegni presi



Pensiero sostenibile

su tutti i livelli, approccio individuale che fa la differenza per un'azienda fatta di persone

⁵ L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite è un rivoluzionario programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità, approvato dai 193 Paesi dell'Onu all'unanimità nel settembre del 2015. L'Agenda 2030 rappresenta, infatti, un punto di partenza comune per aiutare i Paesi, le aziende, le organizzazioni e i cittadini a costruire un mondo diverso e migliore sotto il profilo sociale, ambientale ed economico, grazie alla definizione di 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) a cui si affiancano 179 target di dettaglio, da raggiungere entro il 2030.

Proprio con un obiettivo di maggior formalizzazione e organizzazione interna in materia di sostenibilità, dal 2020 Markas ha dato vita a un **gruppo di lavoro** che riunisce le funzioni più coinvolte nella gestione dei diversi aspetti legati alla sostenibilità (rif. Capitolo 3): l'area Compliance & Environment e l'area Marketing & Comunicazione coordinano e monitorano il lavoro delle diverse aree aziendali, con l'obiettivo di definire e implementare il **Piano di sostenibilità Markas 2022-2025**. Il Piano – sviluppato nel 2021 e successivamente aggiornato nel corso del 2022 – ha rappresentato per Markas il primo passo nel cammino verso la sostenibilità: l'azienda è voluta partire dalla definizione di specifici impegni, obiettivi e target identificati da progettualità da realizzarsi nel breve, medio e lungo termine (con obiettivi definiti fino al 2025), per poter poi rendicontare (per la prima volta all'interno del presente Bilancio) i risultati raggiunti e le sfide ancora in essere.

Per l'elaborazione del Piano di sviluppo sostenibile sono state create **19 commissioni di Sostenibilità** presso Markas Italia e 19 commissioni presso Markas Austria, composte da alcuni **Direttori, Responsabili e Team Leader** in base alle specifiche competenze nell'ambito di riferimento.

Le Commissioni hanno lavorato sui seguenti macro-temi, definiti in accordo agli esiti dell'analisi di materialità del Gruppo (vedasi paragrafo "Analisi di materialità" che segue): catena di approvvigionamento, persone, ambiente, governance e management di gestione, clienti e relazioni comunitarie, modello di business e innovazione.

Con il supporto dell'area Compliance & Environment e dell'area Comunicazione, ciascuna Commissione ha valutato i propri temi di riferimento e la possibilità di associarvi obiettivi e progettualità specifiche in termini di:

- macro trends in ambito sostenibilità;
- trend del mercato di riferimento di Markas;
- stato dell'arte presso Markas.



Una volta definite dalle Commissioni, le proposte di progettualità sono state passate al vaglio della Direzione per approvazione e definizione dei livelli di priorità.

Lo sviluppo di ogni progettualità sarà monitorato e misurato tramite specifici KPI. Ai fini di una completa trasparenza, le prossime edizioni del Bilancio di Sostenibilità riporteranno un dettaglio sullo stato di avanzamento e raggiungimento degli obiettivi del Piano.



Segue un dettaglio relativo allo sviluppo delle attività previste per il 2021/2022 contenute all'interno del più ampio Piano di Sostenibilità.



Estratto del Piano di Sostenibilità del Gruppo Markas - attività 2021/2022

Macro-ambito	Tema materiale	Progettualità	Stato di avanzamento
Catena di fornitura 	Relazioni commerciali eque	1. Qualifica ESG dei fornitori	● 95% dei fornitori coperti (Markas Italia)
		2. Scouting di potenziali fornitori per categoria merceologica di derrate alimentari commerciale interessanti (prodotti del territorio, biologici, a marchio DOP/IGP ecc.) e creazione di vendor list	● (Markas Italia)
		3. Tracciabilità della catena di fornitura (indagine mirata tra i maggiori fornitori sulla tracciabilità della catena di fornitura)	● (Markas Austria)
		4. Aumentare le percentuali di acquistato di prodotti Ecolabel negli appalti in essere	● (Markas Italia)
Persone 	Pari opportunità	1. In collaborazione con l'Università degli Studi di Torino, supporteremo la Provincia di Bolzano nello sviluppo di un Bilancio delle competenze delle persone in difficoltà e in cerca di impiego	● (Markas Italia)
		2. Progetto di inclusione My Ability (impresa sociale: offre servizi di reclutamento, consulenza gestionale, formazione sulla disabilità, consulenza sull'accessibilità e accompagnamento)	● (Markas Austria)
		3. Progetto Fair Plus Service (servizi di consulenza e coaching per le aziende del settore dei bassi salari)	● (Markas Austria)
	Sviluppo dei talenti	1. Analisi e approfondimento della gestione dei talenti Selezione dei candidati Sviluppo, formazione e addestramento dei talenti interni	● (Markas Austria)
Salute e sicurezza sul lavoro	1. Sviluppo del protocollo BBS (Behaviour Based Safety) quale strumento di ulteriore miglioramento della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. Si tratta di una metodologia nell'ambito della sicurezza proattiva (detta sicurezza comportamentale) che prevede un forte coinvolgimento dei lavoratori per la riduzione degli infortuni	● (Markas Italia)	

● Completato ● In corso ● Rimandato

Macro-ambito	Tema materiale	Progettualità	Stato di avanzamento
Ambiente 	Evitare sprechi alimentari	1. Svolgere una customer satisfaction nelle scuole per individuare i piatti non graditi dai bambini, al fine di ridurre lo spreco nel piatto e digitalizzazione della customer satisfaction 2. Organizzare dei momenti educativi con le dietiste nel momento della somministrazione del pasto nelle scuole, con l'obiettivo di spiegare ai bambini quello che hanno nel piatto 3. Integrare le domande sulla sostenibilità alimentare e sullo spreco di alimenti nella customer satisfaction rivolta alle mense aziendali	● (Markas Italia) ● (Markas Italia) ● (Markas Italia)
	Gestione dell'energia	1. Ricerca di mezzi (vetture e veicoli commerciali) a ridotto o nullo impatto ambientale e rivalutazione della car list e car policy 2. Implementare un sistema di controllo e analisi dei consumi elettrici e di acqua dei macchinari utilizzati negli appalti Clean	● Acquistato 1 veicolo elettrico nel 2022 (Markas Austria) ● (Markas Italia)
Governance e management di gestione 	Pratiche commerciali etiche e conformità	1. Riesaminare il codice etico in alcune sue parti (es. Capitolo 4 - Principi e criteri di condotta da e verso gli Stakeholders; Capitolo 7 - Sistema disciplinare) 2. Strutturare in maniera più complessa la formazione su conformità e comportamento etico, per aumentare la cultura e la consapevolezza dei dipendenti verso questi temi (es. prevedere nelle riunioni di produzione un intervento mirato)	● (Markas Italia) ● (Markas Italia)
	Cybersecurity e protezione dei dati personali	1. Sostituire i firewall e introdurre soluzioni di sicurezza per pc, server e infrastruttura, sia nelle sedi, sia negli appalti	● (Markas Italia)
	Gestione del rischio	1. Creazione di un diagramma di flusso per la comunicazione di crisi; Introduzione dell'aggiornamento annuale dell'analisi dei rischi; Attuazione delle misure relative ai rischi più forti 2. Conduzione dell'analisi del rischio delle aree Acquisti e manutenzioni, Commerciale, Qualità e controllo	● (Markas Austria) ● (Markas Italia)

● Completato ● In corso ● Rimandato

Macro-ambito	Tema materiale	Progettualità	Stato di avanzamento
Clienti e relazioni comunitarie 	Qualità e sicurezza del servizio	1. Migliorare ed estendere il sistema di controllo dei processi	● (Markas Italia)
	Orientamento al cliente	1. Proporre ai clienti progetti e proposte che rendono il servizio più sostenibile (es. mensa plastic free, menù green, Servizio Ecolabel)	● (Markas Italia)
		2. Sviluppo e ampliamento del servizio Markas Eco Clean (Servizio Ecolabel)	● (Markas Italia)
		3. Digitalizzazione del trasporto intraospedaliero di pazienti e materiali (progetto Smartlogistics)	● (Markas Italia)
Modello di business e innovazione 	Resilienza del modello di business	1. Sondaggio sulla soddisfazione dei dipendenti tra i collaboratori per ottenere un riconoscimento e un benchmark da parte di Markas	● (Markas Italia)
	Ricerca e sviluppo - innovazione e digitalizzazione	1. Progetto Robot per la filiera di produzione food e clean. Novembre 2021 analisi di mercato. 2022 studio pilota	● (Markas Italia e Markas Austria)
		2. Design Sprint sul tema Economia Circolare con gli studenti della Università di Bolzano	● (Markas Italia)
		3. Obiettivo per il 2022 avere il 90% di documenti informatizzati	● (Markas Italia)
Gestione responsabile del business e anticorruzione	1. Sviluppo di un canale informatizzato per le segnalazioni, che andrà a sostituire il sistema esistente	● (Markas Italia)	
	Efficienza dei processi e dell'utilizzo di risorse	1. Ottimizzazione delle lavanderie Installazione di sistemi di monitoraggio a distanza in circa 20 lavanderie in Austria Riduzione del consumo di acqua e di prodotti chimici	● (Markas Austria)

● Completato ● In corso ● Rimandato

Analisi di Materialità

Alla base del processo sopra descritto vi è stata la conduzione dell'analisi di materialità, realizzata per la prima volta nel 2021. Operata sulla base di giudizi espressi sia qualitativamente che quantitativamente, l'analisi di materialità è lo strumento attraverso il quale è possibile individuare le tematiche (ambientali, sociali e di governance) più rilevanti (dunque, materiali) per un'organizzazione e per i suoi stakeholder. Per temi materiali si intendono quindi quegli aspetti chiave che, da un lato, sono percepiti come rilevanti dagli stakeholder in quanto potrebbero influenzare significativamente le loro aspettative e decisioni nei confronti dell'organizzazione, e dall'altro possono generare impatti ambientali, sociali ed economici significativi sulle attività dell'azienda.

Attraverso un attento studio della letteratura di settore, dei megatrends di sostenibilità e del benchmarking esterno, è stata individuata una rosa di 57 temi potenzialmente rilevanti per la realtà aziendale di Markas, successivamente suddivisi in **6 macrocategorie** (le medesime su cui è articolato il Piano di sviluppo sostenibile 2021-2023).

Sulla base di tali tematiche è stata quindi realizzata un'indagine che ha coinvolto il top management di Markas, gli stakeholder interni (staff amministrativo e operativo) e gli stakeholder esterni (clienti pubblici e privati, fornitori di materie prime, materiali di pulizia e servizi, attori istituzionali, istituti finanziari, università e istituti di ricerca, parti sociali, media/giornalisti) per un totale di **293 partecipanti** coinvolti (incluse le società Markas Austria e Markas Germania e i loro relativi stakeholder selezionati).

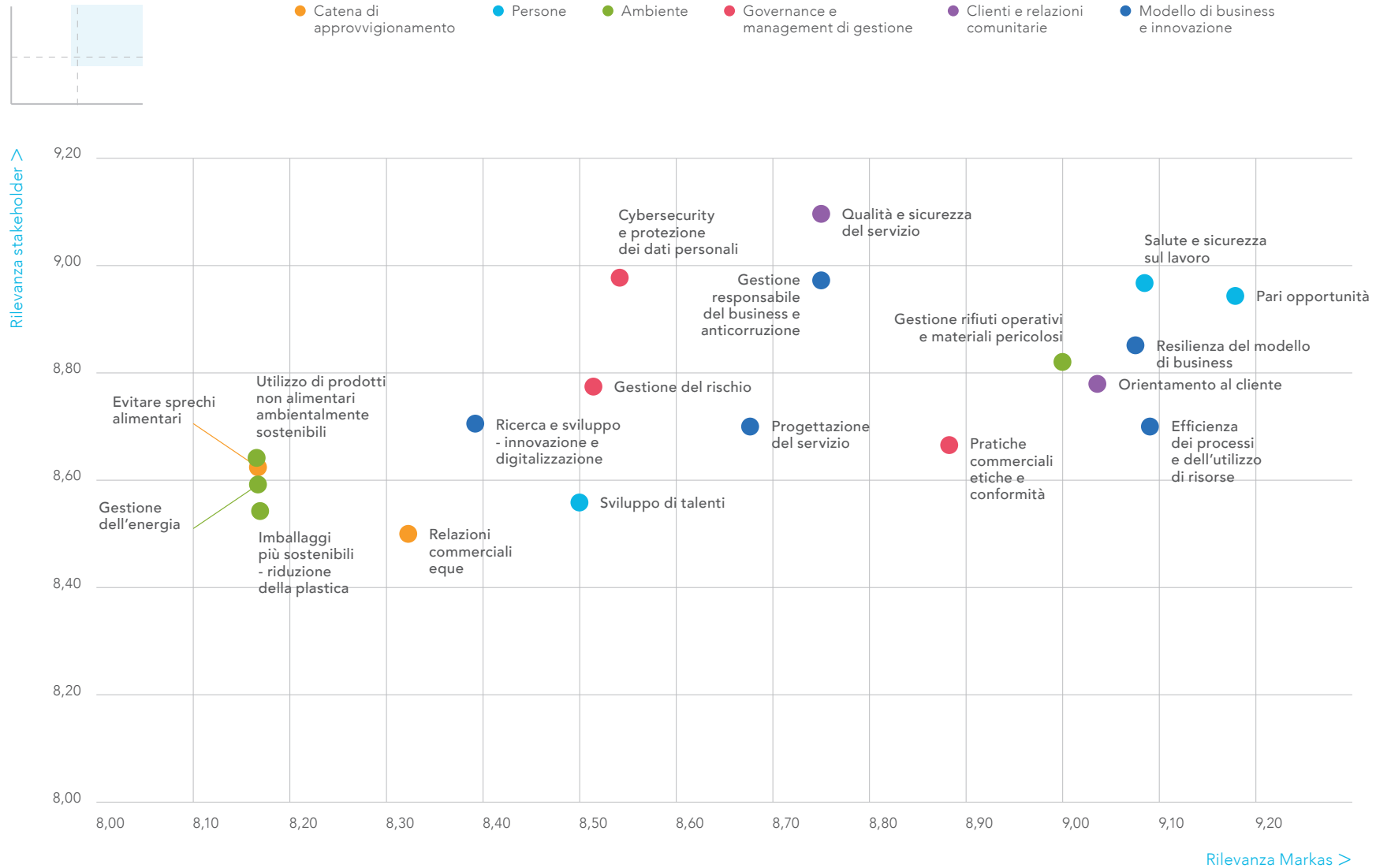
Sia al top management che agli stakeholder ingaggiati sono stati sottoposti dei questionari mirati aventi ad oggetto le tematiche – tra le 57 potenzialmente rilevanti – più pertinenti per ogni categoria di interlocutore. Tramite le survey è stato chiesto ai rispondenti di esprimere un giudizio circa la rilevanza assoluta di ogni tema secondo la percezione dell'intervistato, sulla base dell'assegnazione di un punteggio da 1 ("per nulla rilevante") a 10 ("molto rilevante").

Sulla base del calcolo della mediana dei punteggi registrati, sono emersi **19 temi materiali rilevanti**⁶ che hanno popolato la matrice di materialità di Markas raffigurata di seguito.

La rappresentazione matriciale dei risultati dell'analisi condotta consente di visualizzare in modo chiaro e diretto la rilevanza di ogni tema di sostenibilità ambientale, sociale ed economica/di governance sia per il Gruppo (asse delle ascisse) sia per gli stakeholder prioritari (asse delle ordinate). Le tematiche risultate materiali (al di sopra della soglia di materialità) sono contenute nel quadrante in alto a destra della matrice.

⁶ Temi che hanno ottenuto un punteggio uguale o superiore alla soglia di rilevanza, definita dal calcolo della mediana dei punteggi assegnati ad ogni tematica.

Matrice di Materialità



Temi materiali



Pratiche commerciali etiche e conformità																				
Cybersecurity e protezione dei dati personali																				
Gestione del rischio																				
Qualità e sicurezza del servizio																				
Orientamento al cliente																				
Progettazione del servizio																				
Resilienza del modello di business																				
Ricerca e sviluppo - innovazione e digitalizzazione																				
Gestione responsabile del business e anticorruzione																				
Efficienza dei processi e dell'utilizzo di risorse																				

03

Etica e conformità: pilastri del nostro agire

42 3.1 La governance del Gruppo

44 3.2 Integrità e presidi



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Gestione responsabile del business e anticorruzione



Gestione del rischio



Pratiche commerciali etiche e conformità



Cybersecurity e protezione dei dati personali

I GRI Standards

GRI 2-9, GRI 2-11, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-23, GRI 2-25, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3



Le sfide che ci poniamo



Cybersecurity e protezione dei dati personali

FORMAZIONE IT

Aumentare la consapevolezza informatica dei nostri collaboratori

SVILUPPO DELLA CONSAPEVOLEZZA IN AMBITO CYBERSECURITY

Progetto formativo autogestito attraverso un portale online da cui si acquisiscono competenze di cybersecurity



Gestione del rischio

SOFTWARE PER LA PIANIFICAZIONE FINANZIARIA ANNUALE

Implementare un software per la pianificazione finanziaria annuale a medio e lungo termine



I principali risultati raggiunti

Cybersecurity

strategia di potenziamento



Protezione dei dati

individuati tre responsabili nei tre Paesi del Gruppo



Fornitori

software per la qualifica dei fornitori



3.1

La governance del Gruppo

Attaccamento ai valori, etica rigorosa e conformità normativa: questi elementi caratterizzano Markas e la propria governance societaria. Ogni giorno siamo fedeli ai valori di affidabilità, impegno e correttezza. Ogni giorno obbediamo ai nostri principi etici. Ogni giorno rispettiamo norme e regole. Perché in Markas la responsabilità sociale d'impresa è parte integrante del nostro modo d'essere.

Il Gruppo ha adottato, sin dalla sua fondazione, un modello di corporate governance di tipo tradizionale composto dai seguenti organi:

- Consiglio di Amministrazione (CdA);
- Collegio Sindacale;
- Società di revisione (incaricata dell'assurance esterna)

Non sono stati istituiti dei Comitati endoconsiliari con specifiche deleghe, di cui invece è ampiamente incaricato l'Amministratore Delegato (AD) Christoph Kasslatter, che ricopre tale ruolo in tutte le società del Gruppo¹, fatta eccezione per Markas Energy e Markas SpA.

Ogni delibera assunta dal massimo organo di governo è formalizzata alla presenza del Collegio Sindacale, al fine di tutelare il Gruppo dal verificarsi di conflitti di interesse.

Il CdA attuale di Markas Italia – il cui mandato ha avuto inizio nel luglio 2018 – è composto da 3 membri, di cui due aventi un ruolo esecutivo e uno non esecutivo indipendente. La carica di Presidente del CdA – ricoperta da Christoph Kasslatter – coincide con quella dell'AD: a tal proposito, si specifica che, al ruolo di garanzia svolto dal presidente del CdA, non consegue conflitto d'interesse con la carica di Amministratore delegato, la quale comporta, alla luce della delega conferita, poteri di rappresentanza legale della società Markas Srl. Evelyn Kirchmaier, membro del CdA di Markas Italia, ricopre anche la carica di Direttore Generale.

La totalità dei membri del CdA ha competenze in materia di sostenibilità, con riferimento agli ambiti di impatto ambientale, sociale ed economico/di governance. L'AD e il Direttore Generale hanno la responsabilità ultima circa i processi di decisione strategica, inclusi quelli riguardanti la rendicontazione di sostenibilità del Gruppo.

Il Consiglio si riunisce con cadenza semestrale, mentre il Collegio Sindacale si riunisce con cadenza trimestrale. Nel corso del 2022, si sono tenute quattro riunioni del CdA che hanno registrato un tasso di partecipazione del 100%; il Collegio Sindacale si è invece riunito sette volte nel corso dell'anno, con un tasso di partecipazione del 91,7%.

¹ In Austria, tale carica è ricoperta anche da Gerlinde Tröstl.

Il bilancio economico, elaborato dal CdA e sottoposto all'approvazione dell'assemblea dei soci, viene certificato da una società esterna.

Per quanto riguarda il Bilancio di Sostenibilità, trattandosi della prima edizione del documento, Markas ha optato per non avere, al momento, nessun tipo di assurance esterna. Esso, infatti, è stato sottoposto unicamente a un procedimento di assurance interna, con l'approvazione dei contenuti demandata al CdA di Markas S.p.A., in allineamento a quanto definito dalla **Procedura sul Processo di Rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo².

Anche il massimo organo di governo di Markas Austria (in carica fino all'esercizio 2023) è composto da 3 membri – 2 uomini e una donna –, tutti aventi un ruolo esecutivo. Il modello di governance della società tedesca è caratterizzato invece da un unico organo amministrativo rappresentato dall'AD.

Governance di sostenibilità

Nel 2021, all'interno di Markas Italia, è stato costituito il Comitato Permanente con la finalità di guidare la progressiva integrazione della sostenibilità nella governance e nelle attività aziendali. Il Comitato è formato da sei membri, di cui una figura dell'Alta Direzione, due della Direzione, due della funzione Compliance & Environment e una della funzione Marketing e Comunicazione.

Il Comitato Permanente ha un ruolo centrale nel processo di rendicontazione della sostenibilità, supportando l'Alta Direzione nell'assicurare l'integrità del processo e agendo come soggetto coordinatore delle società del Gruppo in materia.

Al Comitato Permanente si affianca anche il team operativo, costituito dai membri del team Compliance & Environment (Italia), aventi specifiche competenze in materia di sostenibilità e rendicontazione degli impatti ambientali, sociali ed economici/di governance.

In particolare il team coordina, a livello operativo, le attività e le iniziative svolte dalle società del Gruppo per il perseguimento dello sviluppo responsabile, tra cui la rendicontazione di sostenibilità.



² La Procedura è stata redatta nel 2022 e successivamente approvata dal CdA della Capogruppo nel 2023. Essa è in vigore per tutte le società del Gruppo.

3.2

Integrità e presidi

Anticorruzione e risk management

Markas, consapevole degli effetti negativi delle pratiche corruttive sullo sviluppo economico e sociale negli ambiti nei quali opera, è impegnata a prevenire e contrastare il verificarsi di illeciti nello svolgimento delle proprie attività. La prevenzione delle pratiche corruttive rappresenta, per il Gruppo, oltre che un obbligo di natura legale, uno dei principi su cui si impronta l'agire delle società, anche in considerazione dell'importanza strategica dei settori in cui opera e della rilevanza degli ambiti giuridici e sociali in cui è radicato il proprio business.

Gli Strumenti Normativi rilevanti per il Sistema Anticorruzione di Markas, in quanto contengono principi e regole di comportamento al fine di sopprimere qualsivoglia condotta corruttiva, seguono la seguente gerarchia:



Codice etico

(valori fondamentali cui si ispira l'attività di Markas)



Modello 231

(protocolli e principi di comportamento/linee guida per prevenzione reati presupposto)



Certificazione ISO 37001

(sistema di gestione per la prevenzione della corruzione)



Policy anticorruzione

(regole di comportamento generali e specifiche per specifiche attività sensibili)



Procedure aziendali

(descrizione e formalizzazione delle attività di Markas, nonché istruzioni di lavoro)



Al fine di garantire trasparenza, liceità e minimizzazione del rischio di compimento di reati all'interno dell'azienda, Markas si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 (c.d. "Modello 231") – documento chiave tra gli Strumenti Normativi rilevanti per il Sistema Anticorruzione di Markas (rif. pag. 44) – attraverso il quale ha posto in essere un sistema di identificazione delle attività a rischio (c.d. "attività sensibili"), integrato dall'analisi rischi e opportunità specificatamente richiesti dalla normativa ISO 37001 e ISO 19600 in conformità alle quali le aziende del Gruppo sono certificate.

A tali rischi, valutati secondo lo schema classico PxD, è connessa una prioritizzazione delle attività aziendali a seconda del grado da essi assunto. Un rischio o un'opportunità alta verranno prese in carico sistematicamente da Markas, ma ciò non preclude la gestione, nello stesso anno solare, di fattori che siano risultati di livello inferiore.

Markas Austria, all'interno della propria attività lavorativa nell'ambito del risk management, ha formalizzato tutto il ciclo di gestione della crisi (prevenzione, gestione della crisi, follow-up della crisi).

In particolare, in Austria l'azienda analizza i pericoli reali nell'ambito della gestione del rischio e sviluppa l'organizzazione della crisi di conseguenza. Attraverso l'analisi dei rischi, vengono valutate la probabilità di accadimento, il livello di escalation e la priorità. Ne consegue una classificazione delle possibili misure da adottare.

In questo modo si determinano i pericoli con un particolare potenziale di crisi. Tutti i rischi sono assegnati ai gruppi di rischio principali e consentono di identificare le aree con il maggior potenziale di opportunità e di rischio, costituendo al contempo la base per il reporting.

Ogni processo che viene svolto all'interno dell'azienda viene sottoposto ad un Audit, con attenzione alla prevenzione della corruzione e business responsabile. Tali verifiche vengono condotte sia da funzioni interne (audit di prima parte) che esterne (audit di parte terza). In Austria, gli audit interni vengono svolti almeno una volta all'anno in ogni area. Eventuali violazioni della conformità vengono pubblicate nel riesame annuale della direzione. I risultati vengono inoltre discussi nel corso delle riunioni sulla qualità ed è altresì previsto un rapporto continuo (almeno mensile) alla Direzione nel corso di riunioni fisse (c.d. "jour fixe").

L'azienda, in Italia, condivide con tutti gli stakeholder anche il proprio **Codice Etico** – parte integrante del Modello 231 ed espressione dei valori cui Markas si ispira per raggiungere i propri obiettivi e i principi rilevanti nella conduzione delle attività di business –, in particolare al momento della sottoscrizione della partnership al fine di garantire che le relazioni di business siano ispirate a politiche di gestione responsabile e di trasparenza del business. Il Codice Etico, nello specifico, riassume l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di Markas nei confronti dei suoi principali stakeholder e, al tempo stesso, promuove specifiche norme di comportamento in materia di tutela ambientale e salute e sicurezza sul lavoro.

In Austria, invece, la creazione di un Codice Etico non è ancora stata completata. Esso però è stato inserito come uno dei progetti relativi al tema materiale “Pratiche commerciali etiche e conformità” che Markas Austria vuole portare avanti e concludere nei prossimi anni.

Alle categorie di stakeholder classificate da Markas a rischio maggiore di basso, viene inviata altresì la **Policy anticorruzione** e contestualmente il questionario di due diligence in conformità alla normativa ISO 37001, che consente di classificare i propri soci in affari in base al livello di esposizione alla commissione di reati di ordine corruttivo, col fine ultimo di creare un benchmarking interno. In particolare, nell’ultimo triennio, lo sviluppo di nuove divisioni, quali la Housekeeping e Logistics&Care ha fatto sì che Markas si focalizzasse ancora di più su una catena di approvvigionamento trasparente e responsabile, integrando ai processi di qualifica un sistema di due diligence di parti terze, al fine di garantire l’intera filiera. Inoltre, si prevede per il 2023, **l’informatizzazione del sistema di due diligence** dei fornitori. La Policy è lo strumento normativo attraverso cui è possibile ulteriormente rafforzare, ove e per quanto necessario, i principi di comportamento e i presidi di controllo già previsti dal Codice Etico e dal Modello 231, con specifico riferimento alla prevenzione dei fenomeni di corruzione, attiva e passiva, pubblica e privata, anche quando la società opera direttamente o per il tramite di società controllate.

Precisi indicatori sono implementati allo scopo di monitorare l’andamento delle prestazioni in tema, cui conseguono azioni di miglioramento.

In materia di Audit 231, è stato formato un Organismo di Vigilanza (OdV) in conformità al D. Lgs. 231/01, organo autonomo e indipendente avente il ruolo di assicurare un monitoraggio continuo dell’applicazione e del rispetto delle disposizioni del Modello 231 e del Codice Etico, con la stretta collaborazione delle parti interessate, al fine di promuovere il miglioramento continuo dell’etica in Markas.

A tal proposito, è stato creato un sistema di whistleblowing in conformità alla direttiva europea 1937/19 e alle normative di recepimento dei paesi membri di cui le aziende del gruppo fanno parte, a disposizione di ogni collaboratore e altro destinatario del Modello 231 e del Codice Etico, attraverso cui è possibile – anche in maniera anonima – informare direttamente l’Organismo di una situazione creata non conforme al Modello 231, ai valori espressi nel Codice Etico o di notizie di reato delle quali sia venuto a conoscenza.

Il sistema di segnalazione garantisce altresì un efficace e costante flusso comunicativo per ogni parte interessata in altri ambiti altrettanto sensibili, quali etica, ambiente e sicurezza sul luogo di lavoro.



Per ogni tipo di segnalazione, è garantita la massima riservatezza del segnalante assicurando la tutela contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, secondo quanto previsto dalla Direttiva UE 1937/19 in materia di Whistleblowing.

L'OdV presenta al CdA le proprie relazioni semestrali e annuali con evidenza degli esiti delle attività di monitoraggio e sorveglianza.

In Austria, invece, è previsto un sistema di monitoraggio, effettuato su base continuativa attraverso audit interni. Gli audit sono stati previsti annualmente all'interno di ogni direzione austriaca. Le eventuali violazioni della conformità che sorgono da questi incontri vengono pubblicate nel riesame annuale della Direzione.

I risultati vengono in seguito discussi nel corso della riunione per la Qualità. Inoltre, è previsto un rapporto continuo (almeno mensile) alla direzione nel corso di riunioni fisse.

A riprova degli elevati ed efficaci standard di legalità e controllo adottati da Markas, la AGCM (Agenzia Garante della Concorrenza e del Mercato) ha riconosciuto a Markas 3 "stellette" – punteggio massimo – nello specifico indicatore, il Rating di Legalità. Non si sono verificati, nel triennio preso in esame, episodi corruttivi verificati né in Italia né all'estero.



Cybersecurity

La necessità di gestire sempre più attività online ha portato l'azienda a tutelare la propria sicurezza informatica e implementare misure per ridurre il rischio di essere coinvolti in incidenti di tipo cyber (attacchi malware).

La strategia **implementativa** che è stata messa in atto da Markas in questo ambito si basa su quattro concetti fondamentali:

1. Sicurezza

Sono stati installati dispositivi di ultima generazione (Firewall) capaci di intercettare le minacce a livello perimetrale e bloccarle prima che riescano ad attivarsi. Tale primo pilastro si esplicita anche attraverso l'incremento del livello di sicurezza delle sedi regionali Markas, in Italia e all'estero, del Datacenter e degli appalti, garantendo connessioni sicure;

2. Formazione

Un importante fattore di successo è costituito dal coinvolgimento delle persone in un piano di formazione continuativo che permetta ad ogni soggetto di identificare e difendersi dalle minacce che può incontrare sia in ambito professionale che privato;

3. Controllo

I dati raccolti dai sistemi di sicurezza e controllo sono migliaia e necessitano di essere correlati tra loro per ricostruire la natura della minaccia. È necessario implementare un sistema centralizzato di governance dell'intera infrastruttura di Markas in modo da garantire una facile lettura delle informazioni che devono essere precise e ben contestualizzate;

4. Protezione

Con il fine di aumentare la protezione di tutte le postazioni di lavoro Markas installate presso le sedi e gli appalti, si è pensato all'implementazione di soluzioni tecnologicamente avanzate, come ad esempio la sostituzione del software antivirus precedentemente installato su tutte le postazioni di lavoro e server con una soluzione più moderna capace di analizzare le minacce in funzione del loro comportamento sfruttando tecnologie di Intelligenza Artificiale (IA).

L'adeguata implementazione di questa strategia all'interno dei sistemi di sicurezza, la cui conclusione è prevista per l'anno 2023, permette di garantire la piena operatività aziendale e contribuisce a mantenere alta la reputazione che l'azienda si è costruita nel mercato in cui opera.

Al contrario, la mancata implementazione può generare rilevanti impatti nell'operatività dell'azienda e nella riservatezza dei dati di cose e persone: conseguenze che possono ricadere su tutti i nostri stakeholder.

A rappresentare l'importanza che la cybersecurity ha per Markas, **in ogni Paese è stato introdotto un responsabile della protezione dei dati.**

Inoltre, è implementato un sistema di monitoraggio che periodicamente esegue l'analisi dello stato di sicurezza ed evidenzia i punti di attenzione. Segue quindi un'attività di approfondimento ed eventuale implementazione di soluzioni correttive.

Si specifica che, nel corso del 2022, in allineamento al biennio precedente, nessuna società del Gruppo ha ricevuto denunce in merito alla violazione di dati personali.

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.

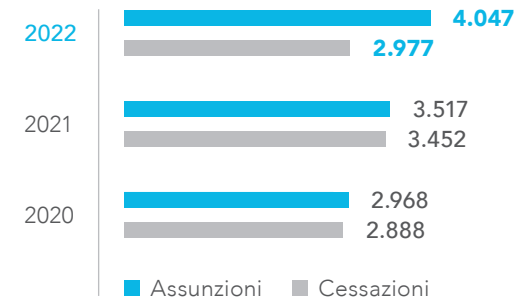
La popolazione aziendale

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).

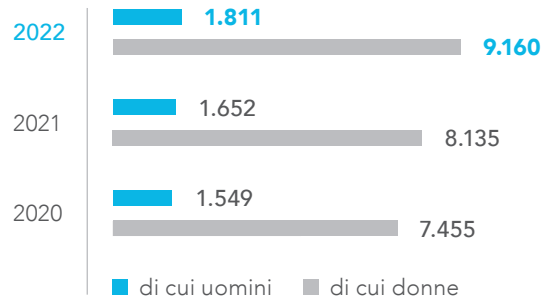
Sulla base di tale avvicendamento nella composizione della popolazione di dipendenti del Gruppo, la forza lavoro di Markas nel 2022 è formata da 10.971 collaboratori (+12% rispetto al 2021), tra i quali 1.811 uomini (+10% rispetto al precedente esercizio) e 9.160 donne (+13% rispetto al 2021). Particolarità 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



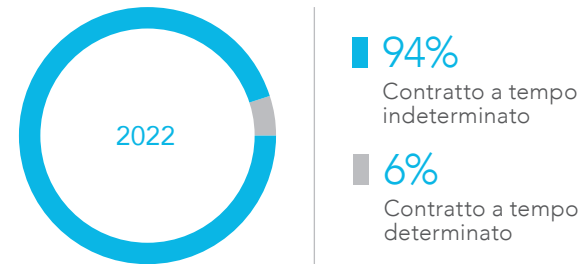
Circa il **94%** dei collaboratori presenti al 31 dicembre 2022 gode di un contratto a tempo **indeterminato**, mentre il restante 6% possiede un contratto a tempo determinato, strumento utilizzato principalmente per ragioni di **sostituzione**; inoltre, l'86% dei collaboratori opera in regime part-time.

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.

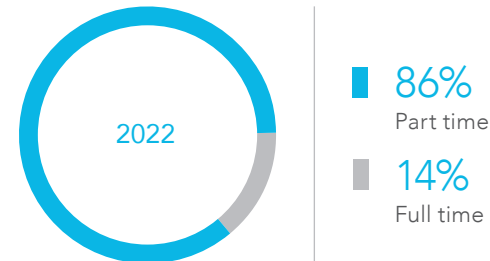
Tipologia di contratto nel 2022

Gruppo Markas



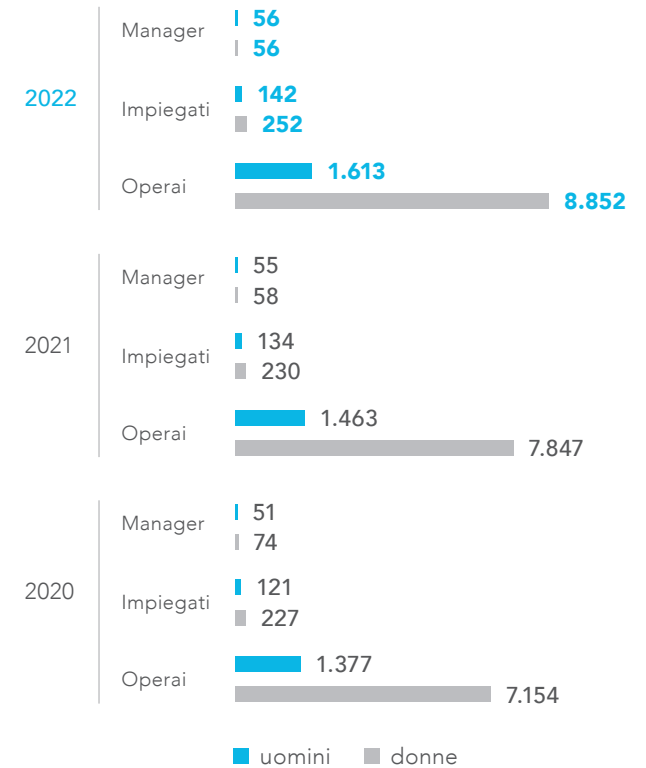
Tipologia di impiego nel 2022

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.

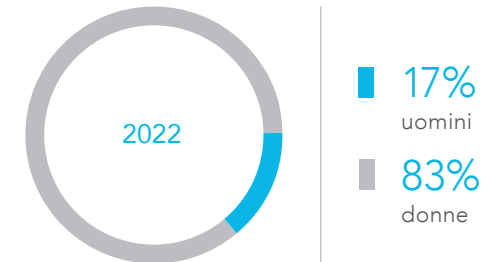
I temi relativi all'inclusione su cui l'azienda si è impegnata sono numerosi, tra cui:

- 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).

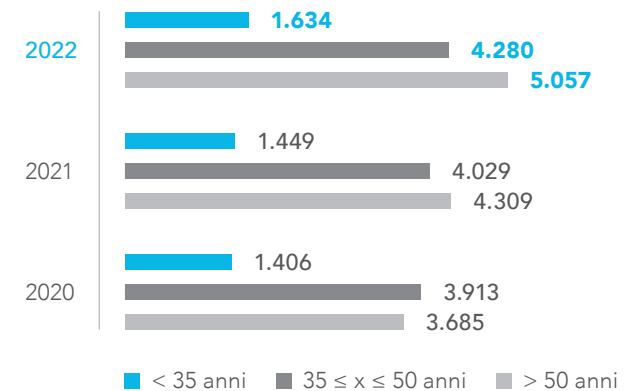
La composizione dell'organico per genere

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

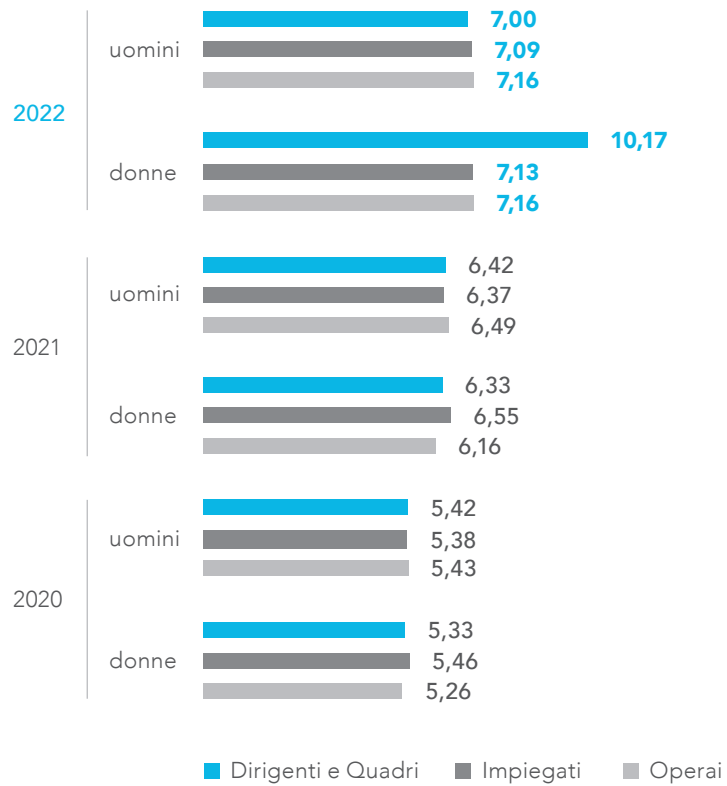


⁶ Per quanto riguarda Markas Germania non è ancora stato definito un sistema di monitoraggio e rendicontazione delle ore di formazione erogate ai dipendenti della società, pertanto il dato riportato non include le informazioni relative a tale controllata.

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 strategica. 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:

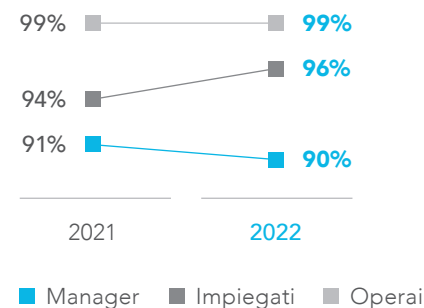
- nella categoria degli Impiegati, il differenziale retributivo tra la media degli stipendi base delle donne rispetto a quella degli uomini risulta pari al 4%, percentuale che invece si attesta al 7% guardando alla retribuzione complessiva;
- la categoria degli Operai è quella caratterizzata dalla minor 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.

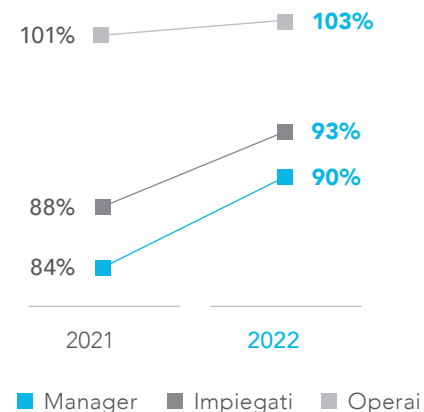
Rapporto dello stipendio base di donne e uomini nel biennio 2021-2022, per categoria professionale

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 abbattere 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).

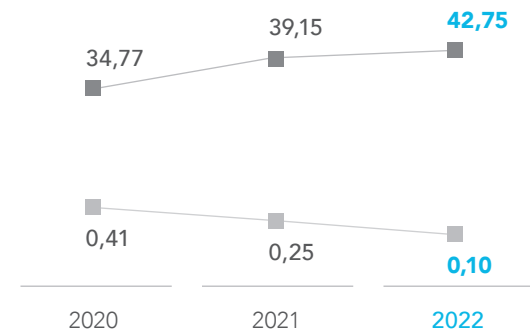
Nel grafico che segue è data una raffigurazione del trend dei tassi degli infortuni occorsi nel triennio oggetto di rendicontazione. Rapportando pertanto il numero di infortuni verificatisi al numero totale di ore lavorate dai dipendenti delle società del Gruppo è possibile notare che, a fronte di un 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.

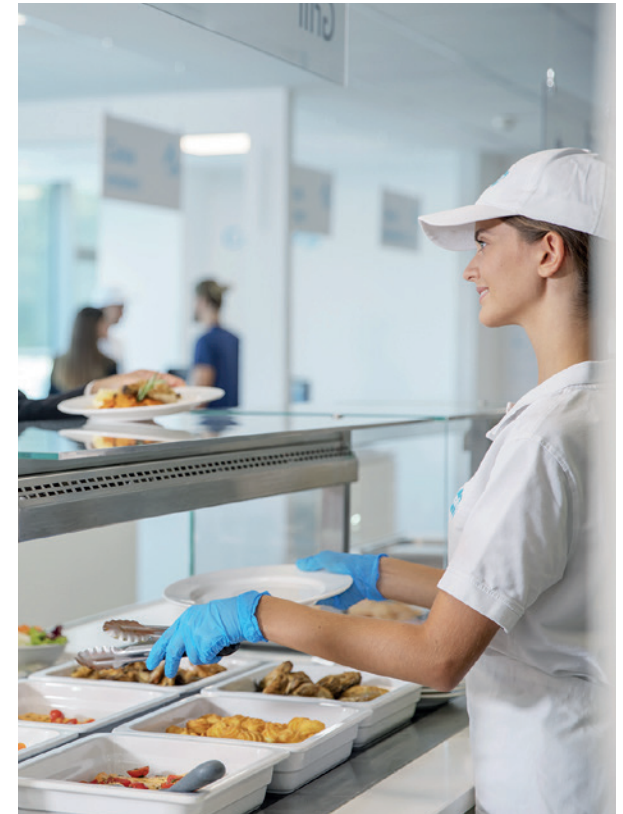
Tra queste possiamo citare **Corporate Benefits**, una piattaforma online con numerose sconti su prodotti di diversa tipologia, oppure la palestra aziendale, aperta 24/7 e a completa disposizione dei collaboratori della sede di Bolzano, nella quale vengono organizzati corsi specializzati e a tariffa 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.



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.

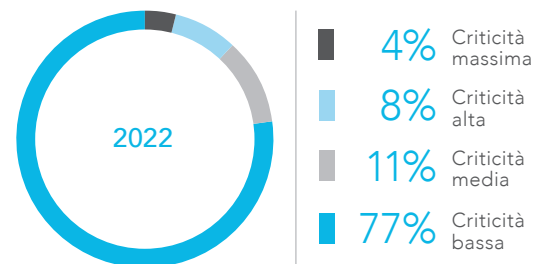
Nello specifico, sono stati individuati e analizzati 65 processi di business maggiormente rilevanti, gli impatti derivanti dall’indisponibilità dei processi, sia intangibili che finanziari e l’identificazione dei dati particolarmente critici e/o rilevanti su cui è opportuno porre particolare attenzione.

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).

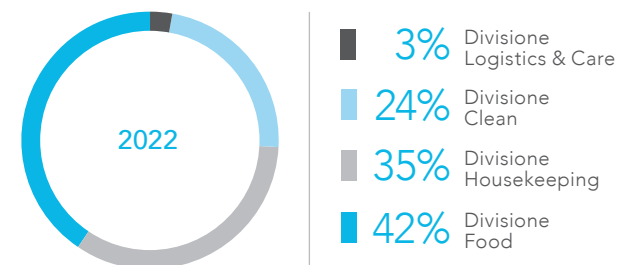
Tale situazione si è tramutata per Markas in un'ulteriore sfida, contraddistinta da una costante comparazione delle quotazioni delle varie linee di fornitura e adeguamento dell'assortimento acquistato al fine di **contenere l'incremento dei costi aziendali sempre in dialogo e con il supporto dei propri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

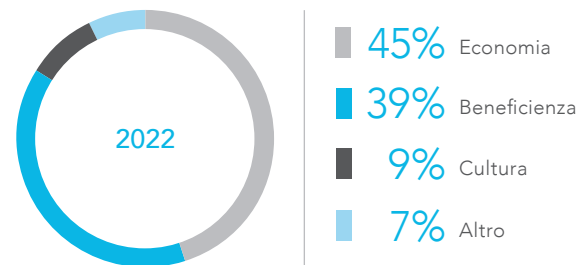
5.3

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.

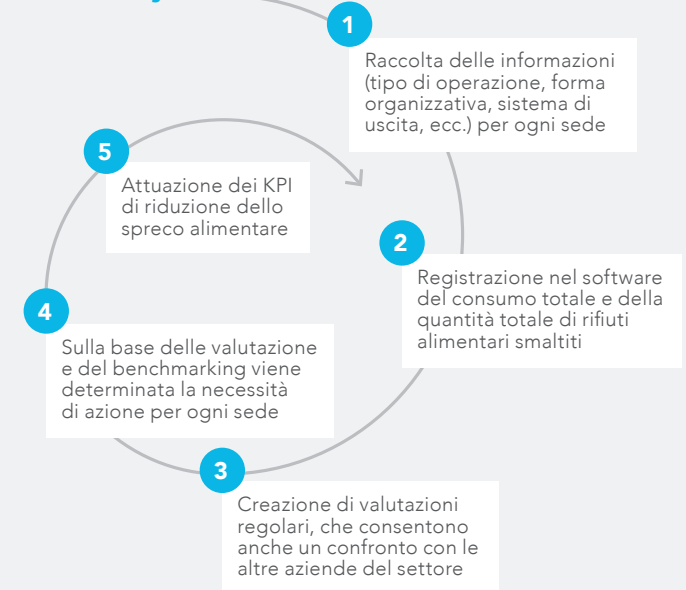


La collaborazione con United Against Waste

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



06

Le nostre scelte: verso l'ambiente

- 90 6.1 Gestione delle risorse
- 102 6.2 I prodotti e imballaggi che scegliamo
- 105 6.3 Rifiuti operativi e materiali pericolosi



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Gestione dell'energia



Gestione dei rifiuti operativi e materiali pericolosi



Imballaggi più sostenibili – riduzione della plastica



Utilizzo di prodotti non alimentari ambientalmente sostenibili



Efficienza dei processi e dell'utilizzo di risorse

I GRI Standards

GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

Le sfide che ci poniamo



Gestione dell'energia

Ottenere la certificazione ISO 50001

Adottare sempre più veicoli elettrici all'interno della nostra flotta aziendale



Imballaggi più sostenibili – riduzione della plastica

Individuare alternative più sostenibili per i sacchetti in plastica monouso dei prodotti sous-vide

I principali risultati raggiunti

Appalti Food

il 38% dei prodotti chimici utilizzati negli appalti Food è a marchio Ecolabel (Italia)



Piattaforma PTE

sviluppata in collaborazione con Alperia per monitorare il consumo di energia elettrica nelle sedi di Markas e negli appalti Food



Ecolabel

ottenimento della certificazione Ecolabel UE Servizi di pulizia interni e vincita del premio Ecolabel UE 2022



6.1

Gestione delle risorse

Per la prima volta, nel 2005, Markas ha ottenuto la certificazione ISO 14001 attivando così il proprio impegno e presidio in materia ambientale, nel tempo divenuto uno dei punti fondamentali e alla base della filosofia aziendale. Ciò si realizza tramite azioni concrete volte a ridurre l'impatto ambientale dei nostri servizi e delle nostre sedi. L'impegno di Markas verso questa tematica è riassunto nella Dichiarazione Ambientale EMAS, che viene redatta a partire dall'anno 2017 e aggiornata annualmente.

Il **know-how aziendale** che si è sviluppato negli anni, in linea con i Criteri ambientali minimi, ha portato l'azienda a coniugare un elevato livello del servizio e dell'igiene ambientale ad azioni concrete volte alla **massima riduzione** degli impatti ambientali prodotti dalle attività svolte.

Come previsto dal Sistema di Gestione Ambientale (SGA) di Markas, l'analisi degli impatti ambientali ha inizio con l'individuazione da parte dell'azienda di aspetti e fattori interni ed esterni che definiscano il contesto in cui essa opera e che possano influenzare il sistema di gestione ambientale. Allo stesso modo, in conformità agli standard ISO 14001 ed EMAS, Markas stabilisce quali sono le parti interessate e le loro esigenze e aspettative.

Da tale analisi scaturisce l'analisi di rischi e opportunità e gli obiettivi di miglioramento che ne possono derivare, in ossequio al cosiddetto "Risk-based Thinking" previsto dalla High Level Structure. Quanto sopra descritto è quindi espresso nel documento "Tabella Valutazione Rischi e Opportunità integrato".

Inoltre, all'interno dei documenti di Analisi Ambientale, per ciascun aspetto ambientale individuato viene calcolata la significatività tenendo conto della rilevanza ambientale, della possibilità di miglioramento e della conformità legislativa.

In linea a quanto espresso nella Politica Ambientale, Markas si impegna a fissare specifici obiettivi ambientali che hanno come priorità il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, soprattutto per quegli aspetti valutati come significativi, unitamente al mantenimento della conformità normativa.

A seguito dell'individuazione degli indicatori chiave, con scadenza annuale, l'Alta Direzione fissa i target da raggiungere nel corso dell'anno di riferimento. Ogni target deve essere definito sempre avendo come obiettivo il miglioramento continuo: a tal scopo, ogni target deve o essere mantenuto uguale o essere migliorativo nel tempo. Allo stesso tempo, il target deve essere verosimile, ovvero raggiungibile tramite un corretto svolgimento del servizio/processo.

Gli aspetti ambientali significativi per il Gruppo sono i seguenti:

- uso di risorse (acqua, energia, carburante, gas naturale);
- emissioni in atmosfera (incluse le emissioni da F-Gas);
- consumo di prodotti chimici per le attività di pulizia;
- produzione di rifiuti.

La funzione aziendale di riferimento per tutto ciò che concerne il SGA e la valutazione degli aspetti ambientali è l'**Ufficio Ambiente**, presieduto dal **Rappresentante della Direzione per l'Ambiente (RDA)** che ha la responsabilità di controllarne il corretto funzionamento e di assicurare che i requisiti del sistema siano stabiliti, attuati ed aggiornati in accordo con la norma ISO 14001 e il Regolamento Emas. L'RDA riferisce inoltre all'Alta Direzione le prestazioni del SGA per lo svolgimento del riesame e per garantirne il miglioramento continuo.

Con particolare riferimento al tema dell'energia, la parte organizzativa e gestionale è in capo alla funzione **Facility Management, Manutenzioni e UtENZE**, che sovrintende il processo e la documentazione relativa alla **gestione dell'energia**, controlla l'andamento dei consumi e applica, se necessario, **azioni correttive** con il fine di ottimizzarli.

Markas si è posta l'obiettivo di adottare entro il 2023 un sistema di **gestione dell'energia certificato in accordo alla norma ISO 50001**, con il fine di monitorare tutti i **dati dei consumi** di energia elettrica sia degli appalti che delle sedi potendo così lavorare su un continuo e sempre maggiore efficientamento energetico.

La certificazione Well

Markas, a riprova della propria attenzione nei confronti dell'ambiente, ha inaugurato nell'anno **2019** la sua **nuova sede aziendale** di Bolzano. Un edificio CasaClima A, che è stato il **primo in Italia** certificato **Well Gold Building**, lo standard internazionale che promuove la **salute** e il **benessere psicofisico** delle persone negli edifici.

La certificazione Well si basa su un **approccio integrato** alla **sostenibilità** e prevede un impegno congiunto su **otto** fronti:

1. **Aria** – migliorare la qualità indoor, assicurando ricambi di aria corretti attraverso l'apertura sistematica di finestre o, nel caso di Markas, dell'inserimento di filtri anti-particolato;
2. **Acqua** – accesso facilitato per tutti gli utenti alle fonti di acqua pulita e priva di materiali inquinanti;
3. **Alimentazione** – per promuovere il mangiare sano, prediligendo il consumo di materie prime nelle mense aziendali, scolastiche, ospedaliere, col fine di incentivare il mangiare sano;
4. **Illuminazione** – massimizzare la luce naturale, limitando quella artificiale;
5. **Movimento** – il posizionamento degli ambienti rispetto ad aree che consentono il movimento, per ridurre la sedentarietà;
6. **Comfort** – garantito dalla pulizia, riduzione dei rumori, mantenimento della temperatura ottimale, buona qualità delle finiture;
7. **Benessere psicofisico** – interessa la salute fisica e mentale dell'essere umano, che vive gli ambienti con salute ed equilibrio al fine di lavorare e stare al meglio all'interno di essi;
8. **Innovazione** – incoraggiare l'innovazione, con la presentazione di nuove idee per nuove funzionalità che si basino sui concept.



DALLE PAROLE AI FATTI



M'illumino di meno

Dal 2017 Markas aderisce alla giornata di “**M'illumino di meno**”, iniziativa lanciata da **Caterpillar e Rai Radio2** con lo scopo di sensibilizzare aziende, enti e cittadini al risparmio energetico e agli stili di vita sostenibili.

Markas partecipa ogni anno **spegnendo** per un giorno le **insegne luminose** Markas presso le proprie sedi. Inoltre, vengono proposte attività per **coinvolgere direttamente il personale** con riferimento alle tematiche ambientali, in conformità anche con quanto richiesto dal Regolamento EMAS.

Per esempio, nel 2022 i collaboratori sono stati invitati a **condividere**, tramite una **foto**, il loro angolo verde di casa o il tragitto che percorrono in bici per andare al lavoro. Per le prime 50 foto condivise, l'azienda ha piantato un **albero in Val di Fiemme**, contribuendo al ripristino della foresta a seguito del tragico evento della tempesta Vaia avvenuto nell'ottobre del 2018.

I collaboratori Markas hanno avuto la possibilità di piantare con le loro mani l'albero ricevuto in regalo da Markas, partecipando alla giornata di **riforestazione** tenutasi a giugno 2022 a Passo Lavazè (TN).



Consumi energetici

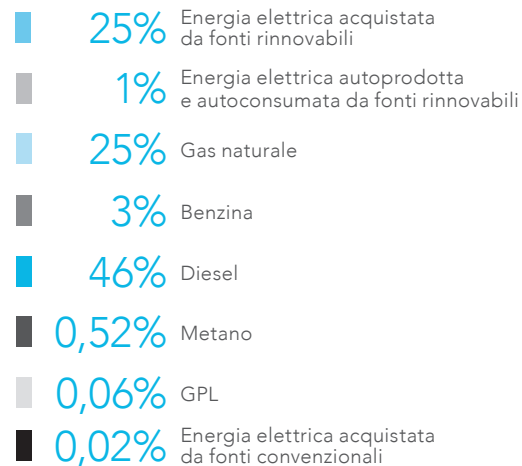
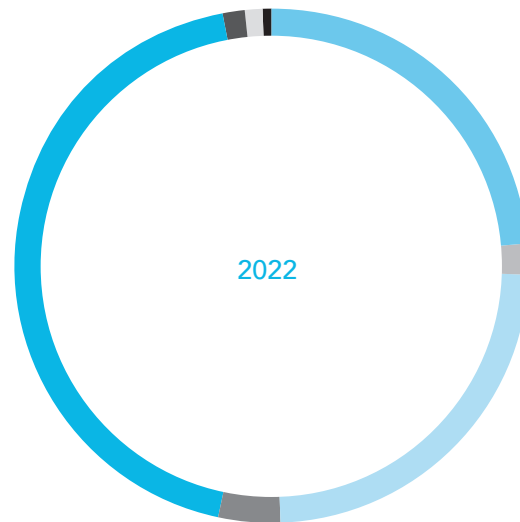
L'anno 2022 è stato fortemente caratterizzato dall'aumento dei costi dell'energia e delle materie prime ma l'impegno da parte dell'azienda per la transizione ecologica non è mai venuto meno.

Infatti, una migliore gestione in termini di efficienza permette, in primis, di poter ridurre i costi che l'azienda sostiene e, inoltre, di produrre un impatto minore in termini ambientali.

Di seguito è riportato il grafico del mix energetico del Gruppo nel 2022.

Mix energetico nel 2022

Gruppo Markas



Per quanto riguarda l'utilizzo di **energia elettrica**, i consumi delle varie sedi di Markas si riferiscono principalmente all'**illuminazione**, all'utilizzo di **apparecchiature elettroniche**; il gas naturale è utilizzato per il riscaldamento dei locali (metano). Nella divisione **Food** i consumi principali sono legati all'utilizzo dei macchinari e all'**erogazione del servizio**.

Per la fornitura di energia elettrica, Markas Italia si affida dal 2013 ad Alperia S.p.A., la quale distribuisce energia elettrica proveniente al **100% da fonti energetiche rinnovabili (FER) certificata**. Anche in Austria, dal 2021, l'approvvigionamento di elettricità proviene da FER certificata.

Sempre dal 2019, al fine di efficientare i consumi di energia elettrica della sede di Bolzano si è optato per ridurre i tempi di illuminazione dell'insegna, ottenendo un risparmio medio – tra il 2020 e il 2022 – pari a 49.392 kWh.

Ulteriori misure di efficienza energetica implementate in Austria sono, ad esempio: il controllo automatico dell'illuminazione, l'installazione di rilevatori di movimento, l'uso della tecnologia LED e l'implementazione di attività atte a promuovere la consapevolezza del risparmio di energia elettrica tra i dipendenti della società.

Per il riscaldamento della sede principale di Bolzano, attualmente utilizziamo un sistema a **pompe di calore**, in attesa dell'allaccio alla rete di **teleriscaldamento** previsto per il 2024, una volta completati i lavori di realizzazione del **collettore** da parte di Alperia. Presso le altre sedi amministrative l'energia termica viene fornita da impianti a metano.



Alcuni interventi di ottimizzazione, quali la riduzione dei tempi di funzionamento degli impianti, hanno portato a un risparmio energetico medio nel triennio 2020-2022 di 43.359 kWh per il riscaldamento e di 20.055 kWh per il sistema di raffrescamento.

In Austria, l'impianto di riscaldamento è stato progettato come un sistema di riscaldamento a bassa temperatura (temperatura massima di mandata di 35-40°). L'approvvigionamento di calore per l'edificio è fornito da una pompa di calore acqua/acqua di falda, che copre la domanda di calore per il sistema di riscaldamento e ventilazione. Nello specifico, il sistema di ventilazione meccanica è dotato di serpentine di riscaldamento e raffreddamento, che consente il recupero del calore. L'aria viene immessa nelle stanze a circa 20°C tutto l'anno. In inverno, l'aria esterna viene riscaldata da una pompa di calore e raffreddata dall'acqua di falda in estate. Il calore viene distribuito in modo efficiente attraverso un riscaldamento a pavimento. In totale, il fabbisogno termico stimato è pari a 64,5 kW.

Nel 2022 Markas Italia si è certificata 100% green grazie alla fornitura di **Gas climaticamente neutro**: ciò significa che le emissioni di CO₂ equivalente, prodotte dal consumo del gas, vengono **compensate** tramite **certificati verdi**, acquistati direttamente da Alperia, che sostengono progetti a tutela del clima.

Complessivamente¹, nell'anno in esame, i consumi energetici sono stati pari a circa 54.575,10 GJ (-26% rispetto al 2021), per il 91% correlati alle attività di Markas Italia e per la restante parte a Markas Austria e Markas Germania. Sul totale dei consumi energetici, il 26% circa deriva da fonti energetiche rinnovabili (19% nel 2020).

L'incremento registrato nell'ultimo biennio rispetto al 2020 è da considerarsi connesso per gran parte alla ripresa delle attività a seguito del periodo di lockdown imposto dalle misure preventive del contagio da Covid-19. Nello specifico, in tale anno, si è verificato un calo significativo nei consumi totali di energia Markas da imputare sia al ricorso alla modalità di lavoro tramite smart working, che ha ridotto i consumi nelle sedi amministrative, sia alla contrazione produttiva avuta nella Divisione Food.

Nel 2022, l'intensità energetica complessiva² è pari a 21,15 (28,49 nel 2021). Con specifico riferimento alla divisione Food, l'intensità energetica risulta essere uguale a 0,0010 (0,0012 nel 2021)³.

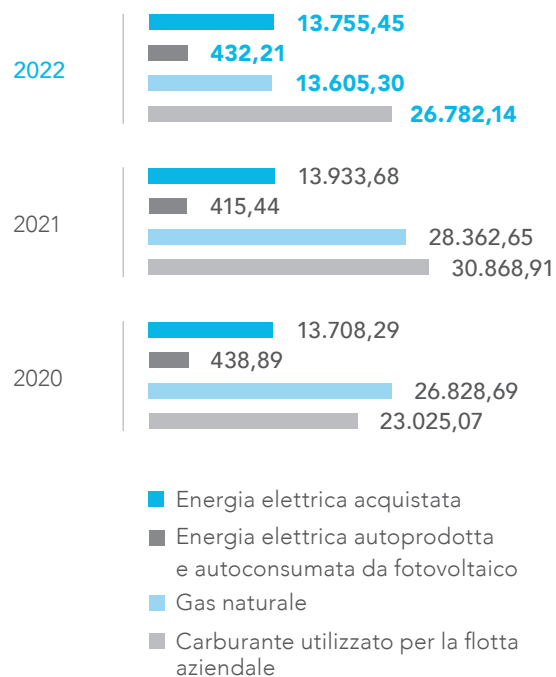
¹ I dati si riferiscono alle sedi del Gruppo e agli Appalti Food.

² L'intensità energetica totale è calcolata rapportando i consumi energetici dell'anno (in GJ) al numero totale di dipendenti a tempo pieno che risultano impiegati al 31 dicembre dell'anno oggetto di analisi.

³ Nel caso della Divisione Food, il parametro utilizzato come denominatore per il calcolo dell'intensità energetica relativa ai consumi di tale divisione (ovvero presso i centri cottura Food dotati di un'utenza Alperia a carico di Markas) è il numero di pasti prodotti nelle commesse Food nell'anno di riferimento.

Consumi energetici nel triennio 2020-2022 (in GJ) per tipologia di fonte

Gruppo Markas



DALLE PAROLE AI FATTI



Il monitoraggio dei consumi energetici

Nel 2022, è stata condotta un'analisi energetica avente ad oggetto un campione di 10 appalti Food. L'attività nello specifico è consistita nel monitorare tutte le dinamiche collegate alla gestione delle attrezzature da parte dei dipendenti in appalto tra cui, ad esempio, l'accensione e lo spegnimento delle macchine, le relative modalità di utilizzo, ecc. L'attività ha quindi consentito di individuare criticità e azioni di miglioramento per il risparmio energetico.

La principale criticità riscontrata sono stati gli impianti di ventilazione (UTA) che non erano regolati. In questo senso, si è cercato di trovare delle soluzioni per ridurre le tempistiche di funzionamento.

Nel corso dell'anno 2021 è stato avviato un secondo progetto, l'implementazione della piattaforma PTE, anch'esso incentrato sul monitoraggio dei consumi energetici, a due step. Tutte le forniture di energia elettrica e gas dirette della divisione Food e delle sedi fisse Markas vengono monitorate sulla base di un database dei dati di fatturazione del fornitore Alperia. Questi dati vengono clusterizzati per diverse tipologie di attività (sedi, ristorazione medio e lungo soggiorno, mense aziendali...) e creati dei benchmark (per pasto). Questo permette di confrontare i consumi per pasto e individuare eventuali sprechi. In aggiunta a questa analisi, tramite la stessa piattaforma, sullo storico in fatturazione sono stati inseriti dei sistemi di monitoraggio continuo con telelettura dei dati per tre strutture food che erano già tecnologicamente predisposte per un monitoraggio a distanza (centro cottura di Verona Borgo Roma, Gardone Valrompia e Cervasca).

Emissioni

Le principali emissioni dell'azienda derivano dall'utilizzo del **metano** per il riscaldamento delle sedi e dall'utilizzo dei mezzi della **flotta aziendale** per gli spostamenti del personale a scopi lavorativi. Inoltre, tra le emissioni monitorate rientrano anche quelle relative alle apparecchiature **F-Gas** (celle frigo, abbattitori, ecc.) in uso presso gli appalti Food.

In accordo al GHG Protocol⁴, le emissioni di CO₂ si classificano secondo il seguente schema:

- **emissioni dirette (Scope 1)** generate a partire da fonti energetiche di proprietà o controllate dall'azienda, tra cui rientrano le emissioni derivanti dai consumi di gas metano per il riscaldamento delle sedi, dai consumi di carburante per i veicoli di proprietà e dalle ricariche di F-Gas;
- **emissioni indirette (Scope 2)** derivanti dalla generazione di energia elettrica acquistata e consumata dall'azienda;

⁴ La Greenhouse Gas Protocol Initiative è una partnership multi-stakeholder (imprese, organizzazioni non governative, governi e altri soggetti) istituita nel 1998 dal World Resources Institute e dal World Business Council for Sustainable Development. L'obiettivo dell'Iniziativa è quello di sviluppare standard di contabilità e rendicontazione dei gas a effetto serra (GHG) riconosciuti a livello internazionale così da supportare il reporting e la trasparenza delle connesse informazioni da parte delle imprese.

- **emissioni indirette (Scope 3)** – attualmente non rendicontate da Markas, fatta eccezione per il servizio Clean – correlate a tutti quei consumi energetici che derivano da fonti non di proprietà dell'organizzazione, né da essa controllate (ad esempio, attività di commuting del personale aziendale, logistica in entrata e in uscita, ecc.).

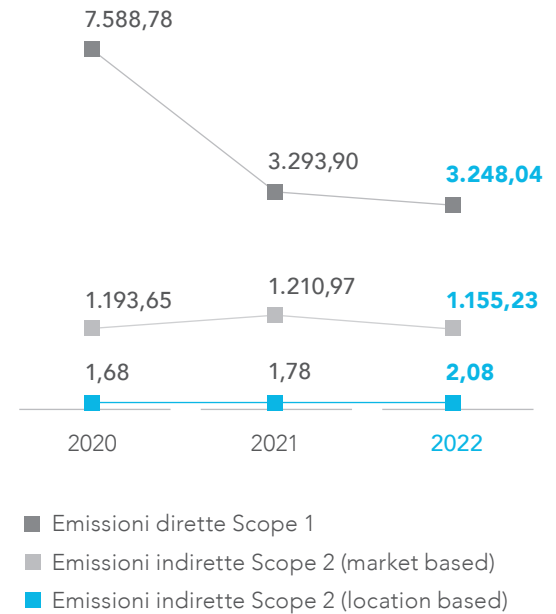
Nel 2022, le emissioni di CO₂ totali (Scope 1 + Scope 2 location based⁵) derivanti dai consumi energetici di Markas sono pari a 4.403,27 ton CO₂eq (-2% rispetto al 2021). Il 74% delle emissioni di GHG complessive sono associate ad emissioni di tipo diretto (Scope 1) e il restante 26% ad emissioni di tipo indiretto (Scope 2 location based).

Le emissioni indirette di GHG (Scope 2) calcolate secondo la metodologia market-based sono quasi nulle considerando che l'energia elettrica consumata da Markas Italia e da Markas Austria è approvvigionata (e in parte autoprodotta) esclusivamente da fonti rinnovabili.

⁵ In accordo alla definizione data dall'indicatore GRI 305-2, allineato a quanto proposto dal GHG Protocol, la metodologia di calcolo location-based considera l'intensità media delle emissioni di GHG delle reti sulle quali si verifica il consumo di energia, utilizzando principalmente i dati relativi al fattore di emissione medio della rete, diversamente dalla metodologia market-based che invece considera le emissioni da elettricità che un'organizzazione ha intenzionalmente scelto con forma contrattuale (o la mancanza di tale scelta).

Emissioni di CO₂ dirette e indirette generate nel triennio 2020-2022 (ton CO₂eq)

Gruppo Markas



Sulle emissioni dirette (Scope 1) del 2022 l'incidenza maggiore (62%) è associata alle emissioni generate dall'utilizzo della flotta aziendale.

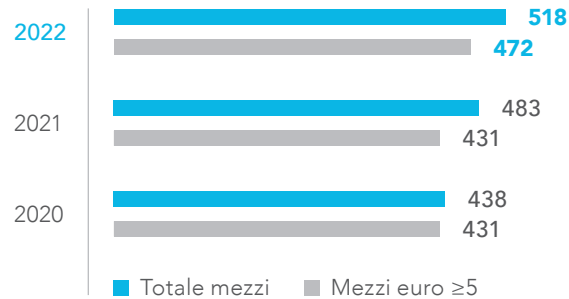
Markas Italia nel 2022 dispone di 518 mezzi dei quali il **91%** sono di livello ecologico **Euro 5** e **11** di questi sono di tipo **elettrico**, introdotti a partire dal 2014.

La mobilità sostenibile rappresenta certamente il **futuro** e per questo Markas ha avviato uno **studio di fattibilità** per adottare sempre più mezzi elettrici all'interno della propria flotta, cercando in questo senso di abbassare le correlate emissioni a zero.

Anche in **Austria**, durante il 2022, è stato commissionato l'**acquisto** di un **veicolo elettrico**, che è stato consegnato nell'autunno del 2022 e in 4 mesi sono state risparmiate 0,93 tonnellate di CO₂. L'acquisto di questo veicolo ha permesso di avere un **costante monitoraggio** del risparmio che, insieme allo studio di fattibilità, permetterà a Markas di potersi muovere all'interno di questo mercato nel migliore modo possibile.

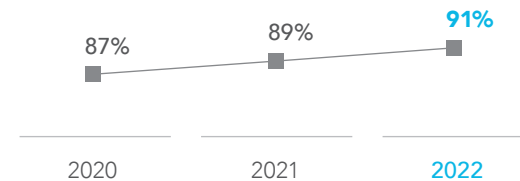
Mezzi flotta aziendale

Markas Italia



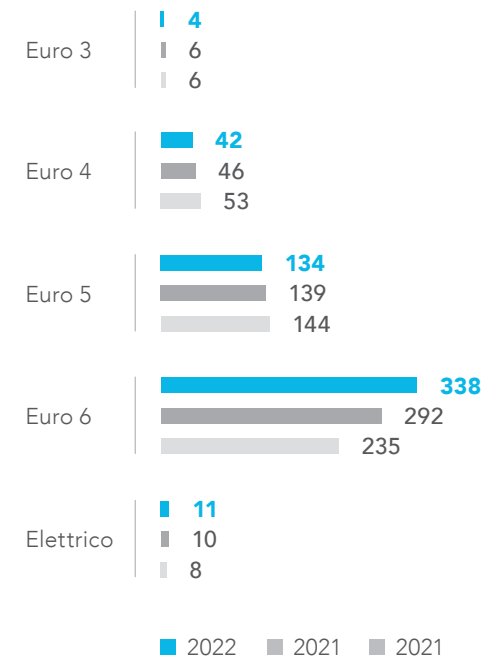
KPI Mezzi Euro ≥5 / totale vetture parco auto (%)

Markas Italia



Composizione della flotta aziendale, suddivisa per classe ambientale

Markas Italia



Il CFP Systematic Approach rappresenta un sistema di gestione innovativo attraverso il quale è possibile **quantificare** in modo autonomo, scientifico e controllato la **Carbon Footprint** del servizio di **pulizia** di uno specifico appalto. L'obiettivo del calcolo è quello di definire il **contributo potenziale** al riscaldamento globale, espresso in termini di CO₂ equivalente, del servizio erogato e riferito al metro quadrato mantenuto pulito in un anno. Il sistema può essere applicato sia in fase di progetto di gara, sia a consuntivo sugli appalti già avviati.

Il calcolo viene eseguito quantificando tutte le **emissioni significative** di CO₂ nel corso dell'intero ciclo di vita del servizio e, in particolare, tiene conto dell'estensione delle superfici oggetto delle attività di pulizia e relativa classificazione di rischio, dei materiali e delle attrezzature necessarie a realizzare gli interventi (prodotti chimici, materiali di consumo, composizione e consumi energetici/idrici di attrezzature e macchinari, imballaggi ecc.).

Il valore aggiunto del CFP Systematic Approach è considerevole: solo conoscendo con esattezza l'impatto di ogni aspetto del servizio è possibile individuare **azioni di miglioramento** precise ed efficaci volte a ridurre le emissioni di CO₂. Inoltre, Markas si impegna a compensare tali emissioni attraverso specifici interventi di **riforestazione nel territorio locale** o attraverso **l'acquisto di crediti di carbonio certificati**.

Nello specifico, dagli studi di CFP condotti finora, e riferiti a specifici progetti di gara presentati da Markas, il valore medio di CO₂ emessa è di 0,313 kg al metro quadrato.

DALLE PAROLE AI FATTI



Riduzione dell'esposizione ad agenti inquinanti

Markas misura la **concentrazione** di sostanze **nocive** nell'aria per proteggere l'ambiente e la salute dei lavoratori da possibili esposizioni ripetute e a lungo termine. In particolare, Markas si è concentrata sulla **misurazione di concentrazione degli inquinanti**.

L'azienda ha realizzato con successo il progetto di misurazione **MAK** con l'Istituto Generale di Assicurazione contro gli Infortuni (AUVA) nel 2022. All'interno di questo progetto sono stati effettuati dei **test** di concentrazione in **Austria**, in laboratorio. A seguito dei risultati ottenuti, un **disinfettante** per superfici contenente formaldeide è stato sostituito da un agente più ecologico.

Risorsa idrica

La gestione degli impatti connessi alla risorsa idrica è esplicitata attraverso i presidi previsti e messi in campo in allineamento a quanto disciplinato dal Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001 ed EMAS. Nelle sedi amministrative e negli appalti Food, in cui l'approvvigionamento dell'acqua è in capo a Markas, lo scarico avviene in pubblica fognatura⁶. Si tratta di scarichi idrici di tipo domestico, o assimilabili ad esso, che sono regolati dalla normativa nazionale e dagli eventuali regolamenti locali.

Sia la sede di Cuneo, a cui è correlato il centro cottura, che la sede di Vigasio⁷ e il correlato stabilimento alimentare, operano in regime di Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) rilasciata rispettivamente da ACDA (Azienda Cuneese dell'Acqua S.p.A.) nel novembre del 2016 e da parte di Acque Veronesi S.p.A. ad agosto 2017, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 152/2006.

Presso gli appalti Food in cui invece l'acqua risulta a carico dell'Ente appaltante, la risorsa è prelevata dagli acquedotti pubblici dei Comuni (a cura del cliente che ne concede l'uso a Markas); nei locali destinati a Markas (ad esempio, gli spogliatoi) sono di prassi in uso diffusori a flusso ridotto per contenere il consumo idrico.

⁶ Solo nel caso della sede di Padova il consumo d'acqua è compreso nel canone di locazione.

⁷ Presso la sede di Vigasio, i consumi idrici sono relativi agli uffici e allo stabilimento secondo la seguente suddivisione, effettuata sulla base di una valutazione tecnica: 6% uffici e 94% stabilimento.

Con riferimento a tale Divisione, si specifica che le apparecchiature di proprietà di Markas sono di recente concezione e quindi tecnologicamente avanzate anche in materia di consumi idrici. Tutte le sostituzioni di apparecchiature obsolete vengono effettuate secondo un criterio di efficientamento continuo dei consumi.

Nella Divisione Clean, l'impiego di dispositivi automatici di dosaggio dei prodotti chimici e la manutenzione ordinaria e straordinaria volta a garantire l'efficienza delle lavatrici impiegate, costituiscono un esempio di misura preventiva atta a ridurre i consumi e l'inquinamento idrico. Vengono inoltre utilizzate lavatrici in cui il dosaggio di detersivi è predeterminato da appositi dosatori tarati allo scopo di ridurre la quantità di prodotto chimico impiegato.

Allo stesso modo, anche l'utilizzo di panni in microfibra pre-impregnati assicura un notevole risparmio di acqua e di sostanze detersive e disinfettanti.

Con riferimento all'Austria e alla Germania non emergono impatti significativi connessi all'utilizzo della risorsa idrica. Nello specifico, in Austria l'approvvigionamento dei siti è gestito in conformità alla legge vigente⁸.

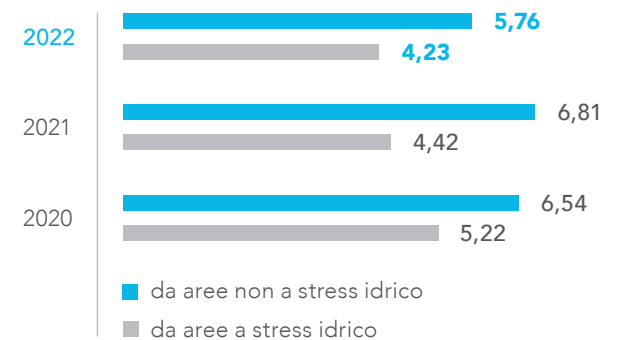
⁸ Austrian Water Supply Act e normative locali per la Bassa Austria, per Vienna e per il Tirolo. La misurazione dei consumi idrici è effettuata tramite contatore.

⁹ In allineamento a quanto riportato nell'indicatore GRI 303-3, lo stress idrico fa riferimento alla "capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, sia umana che ecologica", intendendo quindi la disponibilità, la qualità o l'accessibilità della risorsa idrica in una determinata area geografica. Nello

Nel 2022, i prelievi idrici del Gruppo sono pari a 10 ML, in riduzione dell'11% rispetto all'anno precedente. Sul totale dei prelievi, il 42% è effettuato in aree a stress idrico⁹.

Prelevi idrici nel triennio 2020-2022 (ML)

Gruppo Markas



specifico, al fine di avere contezza della presenza di stress idrico nelle zone in cui Markas è operativa si è utilizzato il database fornito dall'Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute. Si considera un'area a stress idrico quando il rapporto tra il prelievo idrico annuo totale e la fornitura di acqua rinnovabile annua disponibile totale (stress idrico di base) è medio-elevato (20-40%), elevato (40-80%) o estremamente elevato (>80%). In Italia, soltanto con riferimento al sito di Cervasca si è riscontrato un livello medio-alto (20-40%) di stress idrico.



Guardando agli scarichi idrici di Markas, per il centro cottura di Cervasca e lo stabilimento alimentare di Vigasio lo scarico in fognatura è riconosciuto come scarico industriale ed è regolarmente autorizzato tramite AUA.

In conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 152/2006 e alle prescrizioni contenute nelle AUA, lo scarico delle acque reflue industriali deve rispettare i limiti di accettabilità riportati nella Tabella 5 Allegato 5 del suddetto Decreto.

In particolare, per lo stabilimento alimentare di Vigasio, con cadenza annuale, Markas trasmette la denuncia di scarico ed effettua l'analisi del refluo scaricato in fognatura, servendosi di un laboratorio accreditato. È presente un degrassatore da 20 mc collegato alle acque di processo a valle del quale è installata una vasca di laminazione da 20 mc con pompa per il conferimento in fogna e misuratore volumetrico.

La rete degli scarichi è divisa in acque nere e acque bianche, gli scarichi dei bagni sono collegati direttamente alla fognatura nelle acque nere. Le acque meteoriche sono raccolte da un'apposita rete che confluisce in due disoleatori a coalescenza e disperse da una rete di pozzi perdenti.

Invece, per il centro cottura di Cervasca, con frequenza biennale, Markas provvede a fare eseguire le analisi di autocontrollo per valutare la conformità delle acque reflue scaricate, affidandosi a un laboratorio accreditato. Annualmente viene trasmessa la denuncia di scarico ad ACDA. Anche in questo caso gli scarichi dei bagni sono collegati direttamente alla fognatura pubblica, mentre le acque di processo, vengono convogliate a due degrassatori dai quali poi vengono immesse nella condotta fognaria.

Nei siti produttivi per la refezione scolastica gestiti da Markas vengono effettuate analisi sulla potabilità dell'acqua destinata al consumo umano e alla preparazione di cibi e bevande, al fine di garantire:

- la sicurezza e un elevato livello di protezione della salute umana, fornendo prodotti finiti salubri sotto il profilo dell'igiene degli alimenti;
- la sicurezza degli operatori sui luoghi di lavoro, nel rispetto della responsabilità sociale.

Qualora l'Ente appaltante non vi abbia provveduto, è onere di Markas assicurare, con cadenza annuale, l'analisi microbiologica, prevista dalla normativa cogente, avvalendosi di un laboratorio di analisi specializzato.

Il campione viene prelevato direttamente dal punto di erogazione dell'acqua e viene sottoposto ai parametri di analisi microbiologici previsti dalla normativa; l'analisi dei parametri chimici è invece eseguita a solo scopo precauzionale qualora la zona sia endemica al ritrovamento di metalli pesanti nelle falde acquifere comunali.

In Austria, in allineamento alla normativa vigente, viene eseguita un'ispezione annuale delle condotte per verificarne la tenuta e il funzionamento, così come la qualità dell'acqua (valore del pH), la pressione dell'acqua, il vaso di espansione, la pressione dell'aria e la pre-pessione.

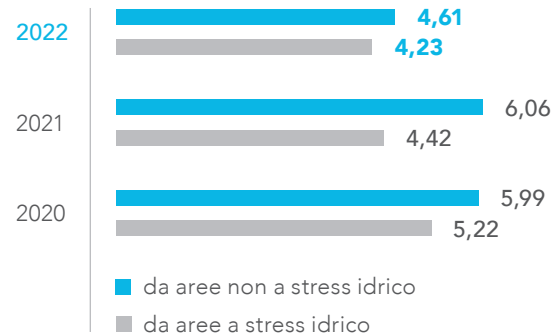
Complessivamente, nell'anno oggetto della rendicontazione, il volume degli scarichi idrici del Gruppo ammonta a 8,84 ML (-16% rispetto al 2021). Si specifica che soltanto gli scarichi di Markas Italia hanno carattere industriale, mentre nelle restanti sedi l'utilizzo della risorsa idrica – come sopra indicato – è di tipo civile¹⁰.

¹⁰ Per tale motivo, si assume che i prelievi idrici di Markas Austria e di Markas Germania siano equivalenti agli scarichi idrici delle suddette società.

¹¹ Il consumo idrico totale è calcolato come differenza tra il totale dei prelievi idrici e il totale degli scarichi idrici - in aree a stress idrico e non - nell'anno di riferimento.

Scarichi idrici nel triennio 2020-2022 (ML)

Gruppo Markas

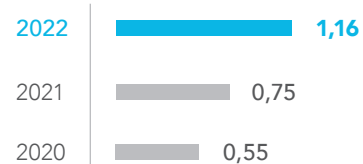


Il consumo totale della risorsa idrica¹¹ nel 2022 è pertanto stato pari a 1,16 ML (+54% rispetto al 2021).



Consumi idrici nel triennio 2020-2022 (ML)

Gruppo Markas



6.2

I prodotti e imballaggi che scegliamo

Essere sostenibili non è solo un elemento distintivo, ma **essenziale**. Da ciò scaturiscono **scelte specifiche** in merito ai **materiali** e **prodotti** utilizzati per tutti gli appalti Markas, con un occhio di riguardo particolare verso la **riduzione della plastica**.

Tra i materiali di maggior impatto – utilizzati per lo svolgimento delle attività aziendali nei diversi settori Clean, Facility, Housekeeping e Food – rientrano anche i prodotti chimici in uso.

In particolare, nella Divisione Clean, Markas si impegna a proporre ai propri clienti una gamma di **prodotti ecosostenibili**, così come richiesto dai **CAM** “Criteri ambientali minimi per l’affidamento del **servizio di pulizia e sanificazione** di edifici ed ambienti ad uso sanitario” (D.M. 51 del 29 gennaio 2021). Nello specifico, questi riguardano ad esempio l’utilizzo di:

- **prodotti chimici** a ridotto impatto ambientale certificati con marchio **Ecolabel UE**, o con altra etichetta ecologica equivalente di Tipo I conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 (es. Umweltzeichen, Nordic Swan);
- diluitori automatici per il consumo ecosostenibile dei prodotti chimici, al fine di risparmiare acqua e prodotto;

- prodotti **tessili in microfibra** certificata Ecolabel UE, o con altra etichetta ecologica equivalente di Tipo I conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 (ad esempio, Umweltzeichen, Nordic Swan), che garantiscono un ridotto impatto ambientale lungo tutto il ciclo di vita del prodotto;
- **materiale economale** certificato **Ecolabel UE**, o con altra etichetta ecologica equivalente di Tipo I conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 (ad esempio, Umweltzeichen, Nordic Swan), e in possesso della certificazione FSC (Forest Stewardship Council) o **PEFC** (Programme for Endorsement of Forest Certification schemes);
- **macchinari** con sistemi di **riduzione** dei consumi **idrici ed energetici**;
- **carrelli** per le pulizie con **secchi** realizzati con almeno il 50% di **plastica riciclata**.

In particolare, con riferimento all’utilizzo di prodotti chimici, si specifica che nel 2020, a causa dell’emergenza sanitaria da Covid-19, si è dovuto incrementare notevolmente il consumo e utilizzo di disinfettanti (pari al 33% del totale di prodotti chimici acquistati), con un’incidenza negativa sull’acquistato di prodotti ecologici. Tali valori sono diminuiti progressivamente nel corso del biennio successivo.

DALLE PAROLE AI FATTI



Certificazione Ecolabel UE

Nel 2021 Markas ha ottenuto la **Certificazione Ecolabel UE** per i **Servizi di pulizia di ambienti interni**. Da questo importante traguardo, Markas ha lavorato alla creazione di uno specifico servizio di pulizia ecologico: **Markas Eco Clean**.

Il servizio Markas Eco Clean si contraddistingue per **elevati standard di qualità** e per un'attenzione particolare agli **impatti ambientali**. In particolare, il servizio si caratterizza per utilizzo di prodotti chimici (detergenti e detersivi), nonché accessori per la pulizia e materiale economale a **marchio Ecolabel UE**, lavatrici ad alta **efficienza energetica**, attenzione alla **formazione** e alla **consapevolezza** del personale verso le tematiche ambientali, impiego di **veicoli a basse emissioni** e biciclette per gli spostamenti del personale, e **corretta gestione** dei **rifiuti**.

A conferma di ciò, Markas ha vinto il **Premio Ecolabel UE 2022**, il prestigioso riconoscimento assegnato da Ispra alle aziende che si sono contraddistinte nel promuovere i principi e i valori del marchio ecologico europeo.



Markas si impegna inoltre all'acquisto di prodotti consumabili, quali carta, toner e cartamani, che rispettino processi produttivi ecosostenibili. La carta utilizzata nelle sedi è a marchio FSC, a garanzia della provenienza da filiera di approvvigionamento gestita in modo responsabile.

Per la fornitura di materiale economale sono stati installati presso l'HQ di Bolzano dispenser ad erogazione singola, i quali rappresentano una soluzione che facilita la riduzione dei consumi.

Riduzione dell'utilizzo di plastica

I consumatori sono sempre più **consapevoli** per quel che riguarda il tema **dell'economia circolare**. Le tre R – **ridurre, riutilizzare, riciclare** – svolgono un ruolo centrale in questo senso.

Markas si impegna a selezionare fornitori e prodotti che prendono in considerazione strategie e politiche volte alla **riduzione dell'utilizzo** di plastica, specialmente se si tratta di materiale **plastico vergine**. Il livello di sostenibilità del prodotto è dato anche dall'**imballaggio** dello stesso, mentre spesso ci si limita a considerare l'impatto ambientale del prodotto contenuto, ignorando l'impatto dell'imballo, del contenitore o flacone.

Il fornitore principale di prodotti chimici, Werner&Mertz, con il quale è stato stipulato un contratto di collaborazione a livello internazionale, ha ottenuto la certificazione "**Cradle to Cradle**" (dalla culla alla culla), che premia i prodotti progettati in un'ottica di **economia circolare**. Da un punto di vista pratico, il fornitore si impegna a utilizzare imballaggi e flaconi prodotti con **plastica riciclata**. Per di più, la maggior parte dei prodotti acquistati consiste in **concentrati**: ciò significa che con un flacone di concentrato da un litro, ad esempio, possono essere ottenuti 100 litri di prodotto diluito con acqua in soluzione all'1%.

Per la fornitura di carrelli per la pulizia, Markas si affida a fornitori quali Falpi e Filmop, impegnati in una produzione **eco-sostenibile**. Infatti, molti dei carrelli acquistati da Markas sono dotati della certificazione **ReMade In Italy** o **Plastica Seconda Vita**, per la quale i secchi sono costituiti da plastica riciclata.

Inoltre, i sacchetti per i rifiuti acquistati sono prodotti in polietilene a bassa densità (LDPE) rigenerato. Questo tipo di materiale plastico è ritenuto sostenibile perché **non rilascia microplastiche** nell'ambiente e tossine durante il processo di riciclo, rendendolo quindi riciclabile al 100%.

Relativamente al servizio di **ristorazione collettiva**, ogni qual volta è possibile, vengono impiegate **stoviglie riutilizzabili e lavabili**. In alternativa, vengono utilizzati articoli in plastica **biodegradabile** e /o **compostabile**. A questo va sommato l'incremento di bottiglie di acqua da 0,5 LT in plastica riciclata e con tappo non disperdibile nell'ambiente. Inoltre, Markas si impegna a inserire e proporre ai propri clienti distributori di **free beverage**, per acqua e bevande, al fine di limitare il consumo di bottiglie in plastica.



6.3

Rifiuti operativi e materiali pericolosi

Il **Sistema di Gestione Ambientale** adottato da Markas, conforme alla norma **ISO 14001** e al Regolamento **EMAS**, include al suo interno anche la gestione responsabile dei rifiuti, nel rispetto dell'ambiente, della società e della normativa vigente in materia.

I rifiuti prodotti da Markas si classificano come **rifiuti urbani** o **rifiuti speciali**.

I primi vengono smaltiti attraverso il servizio di pubblica raccolta e Markas conduce controlli periodici sul corretto svolgimento della **raccolta differenziata** presso le sue sedi. In tutti gli uffici è presente un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti in conformità a quanto disposto dai Regolamenti Comunali.

Relativamente invece ai **rifiuti speciali**, negli appalti Food questi sono costituiti prevalentemente da **oli** e **grassi** commestibili **esausti**, fanghi derivanti dallo svuotamento e dalla pulizia dei degrassatori e da attrezzature e apparecchiature fuori uso.

Nella Divisione Clean, i principali rifiuti prodotti sono rappresentati dalle taniche vuote dei **prodotti chimici** impiegati nelle attività di pulizia e sanificazione.

I **rifiuti speciali pericolosi** vengono principalmente prodotti all'interno della Divisione Facility e sono costituiti da **esche rodenticida esauste**, sostanze chimiche per la **derattizzazione** e **materiali filtranti**.

Per il ritiro e lo smaltimento dei rifiuti speciali, Markas si avvale di ditte terze **specializzate**, previa verifica delle **opportune autorizzazioni**. Inoltre, presso le sedi fisse è tenuto un registro di carico scarico che consente il costante monitoraggio dei flussi di rifiuti prodotti, i cui quantitativi vengono annualmente comunicati tramite presentazione del MUD.

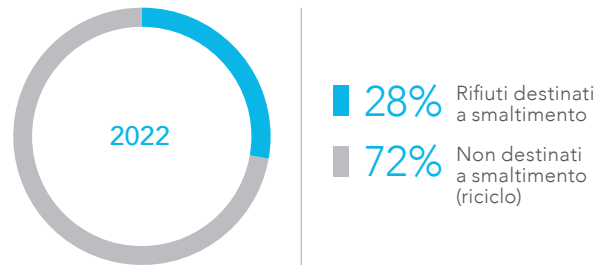
L'arrivo del COVID-19 nell'anno 2020 ha imposto, per ragioni di contenimento del contagio, un utilizzo importante di **materiali monouso**: si è cercato pertanto di passare a materiali più ecologici, seppur monouso, come ad esempio la fibra di cellulosa, la bioplastica e il cartoncino.

Nel 2022, i rifiuti complessivamente prodotti dal Gruppo¹² ammontano a 18,71 tonnellate (-35% rispetto al precedente esercizio), di cui il 96% è di tipo non pericoloso. Il 72% dei rifiuti prodotti da Markas Italia nel 2022 non sono destinati a smaltimento, ma recuperati (riciclo).

¹² Markas Germania non è ricompresa nel perimetro della raccolta dati relativa ai rifiuti prodotti nel triennio 2020-2022.

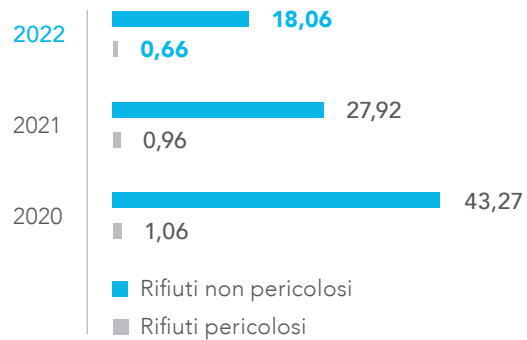
Destinazione dei rifiuti prodotti nel 2022¹³

Markas Italia



Rifiuti prodotti nel triennio 2020-2022 per tipologia di rifiuto (ton)

Gruppo Markas



¹³ Non è disponibile il dettaglio circa le modalità di smaltimento dei rifiuti generati da Markas Austria.

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 del Gruppo Markas è stato predisposto utilizzando come standard di riferimento i GRI Standards (versione 2016 e successive), secondo l'opzione di rendicontazione "With reference to".

Il perimetro di rendicontazione

Le informazioni contenute nel documento sono relative all'anno di rendicontazione 2022 (1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2022).

Pur trattandosi del primo esercizio di rendicontazione, Markas ha voluto coinvolgere le diverse società del Gruppo secondo un approccio quanto più inclusivo e trasparente rispetto agli impatti generati non solo nelle proprie operazioni dirette ma lungo l'intera catena del valore.

In particolare, le entità incluse all'interno del perimetro del Bilancio di Sostenibilità sono le seguenti: Markas S.r.l. (Italia), Markas GmbH (Austria), Markas GmbH (Germania), Markas S.p.A. (la Capogruppo) e Markas Energy S.r.l.

Segue il dettaglio delle sedi di proprietà del Gruppo rispetto alle quali sono state raccolte le informazioni qualitative e quantitative riportate nel documento:

Markas S.r.l.

- Headquarters a Bolzano
- Sede di Cuneo
- Sede di Modena
- Sede di Padova
- Sede di Roma
- Sede di Milano
- Sede di Verona

Markas GmbH (Austria)

- Sede di St. Pölten
- Sede di Innsbruck
- Sede di Vienna

Markas GmbH (Germania)

- Sede di Monaco

Markas S.p.A. (Bolzano)

Markas Energy S.r.l. (Bolzano)

- Impianto di produzione di energia elettrica rinnovabile localizzato a Parma

Si riportano di seguito le principali limitazioni di perimetro operate – a livello di singole informative GRI – nella rendicontazione degli aspetti sociali, ambientali ed economici/di governance:

- per la società Markas S.p.A. sono rendicontati solo gli indicatori GRI 2-6, GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3 e GRI 207-4 (dati consolidati a livello di Gruppo);

- per la società Markas Energy S.r.l. sono rendicontati gli indicatori GRI 2-6, GRI 201-1, GRI 203-1, GRI 204-1, GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3, GRI 207-4 (dati consolidati a livello di Gruppo). Non sono invece rendicontati gli indicatori relativi alle performance ambientali e ai dipendenti e altri lavoratori non essendo rilevanti gli impatti della società in tali ambiti;
- per la società Markas GmbH Germania non sono rendicontati gli indicatori GRI 303-1, 303-2, 303-3 e 303-4 in quanto gli impatti sulla matrice idrica non sono significativi trattandosi di consumi idrici esclusivamente di tipo civile di bassa entità. Con riferimento poi ai dati relativi alla produzione dei rifiuti non è stato possibile raccogliere i quantitativi relativi al triennio 2020-2022 non essendo stato ancora implementato un sistema di monitoraggio interno. Dal punto di vista dei dati sulle persone (GRI Standard 400), si specifica che nella rendicontazione delle informative GRI 404-1, GRI 404-2 e GRI 404-3 non sono inclusi i dati della società tedesca, non avendo a disposizione dei sistemi di tracciamento delle attività di formazione e di valutazione delle performance dei propri dipendenti. Infine, dal punto di vista degli impatti della catena di fornitura, si specifica che la società non ha rendicontato gli indicatori 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 414-1, GRI 414-2 in quanto non è ancora stato attivato un processo di monitoraggio delle performance dei fornitori.

L'allineamento ai concetti chiave e ai principi fondamentali di rendicontazione

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Markas è sviluppato tenendo conto dei concetti chiave della rendicontazione di sostenibilità, tra cui, gli "impatti", i "temi materiali" e l'"interesse degli stakeholder". Non è presente, all'interno del documento, una trattazione approfondita del concetto di "due diligence", aspetto su cui il Gruppo ha posto le basi attraverso alcuni dei propri presidi in materia di gestione etica del business, ma su cui è consapevole di dover incrementare il proprio impegno per essere conforme anche agli sviluppi normativi in tale ambito¹.

Pur avendo scelto di operare una rendicontazione di sostenibilità secondo l'opzione dei GRI Standards "With reference to" che non richiede una formale adesione ai principi fondamentali delineati all'interno dello standard GRI 1 – Principi Fondamentali (2021), Markas ha impostato il proprio Bilancio di Sostenibilità cercando di assicurare il più possibile una conformità agli stessi.

Il rispetto e l'allineamento ai principi di rendicontazione sono infatti fondamentali per garantire una rendicontazione di sostenibilità che sia di elevata qualità, in grado di consentire agli utenti del Bilancio una piena e corretta comprensione e valutazione degli impatti dell'organizzazione e del suo contributo allo sviluppo sostenibile.

Ad oggi, trattandosi del primo esercizio di rendicontazione della sostenibilità secondo i GRI Standards, non vi è ancora una piena conformità del documento con il principio di "verificabilità" in quanto le informazioni qualitative e quantitative in esso riportate non sono state sottoposte ad un processo di revisione

da parte di società terza indipendente.

Di seguito sono riportati i riferimenti ai concetti chiave e ai principi fondamentali, con le relative modalità di adozione da parte di Markas espresse tramite l'indicazione dei capitoli di riferimento.

Concetti chiave

Impatti

- Capitolo 3 – impatti di governance
- Capitolo 4 – impatti sociali (dipendenti e altri lavoratori)
- Capitolo 5 – impatti sociali (clienti)
- Capitolo 6 – impatti ambientali

Temi materiali

- Capitolo 2 – sezione "La prospettiva del domani"

Stakeholder

- Capitolo 2 – sezione "La prospettiva del domani"

Principi fondamentali

Chiarezza, accuratezza, equilibrio

- Guida alla lettura del documento
- Utilizzo di note a piè di pagina per spiegare in maniera accurata eventuali tecnicismi inseriti all'interno del Bilancio
- Presentazione degli impatti positivi e negativi

Comparabilità, tempestività

- Utilizzo di un orizzonte triennale per la presentazione dei dati e delle informazioni (possibile per la maggior parte delle informative GRI rendicontate)
- Comparabilità delle informazioni tra le diverse società del Gruppo
- Impegno ad una pubblicazione annuale del Bilancio di Sostenibilità

Contesto di sostenibilità

- Conduzione di un'analisi del contesto di sostenibilità e del settore in cui opera il Gruppo come base di partenza per lo sviluppo dell'analisi di materialità e del Piano di sostenibilità di Markas

¹ Il riferimento è in particolare alla Proposta di Direttiva sulla Corporate Sustainability Due Diligence (CSDDD).

L'analisi di materialità

L'analisi di materialità ha guidato lo sviluppo del presente documento (oltre che del Piano di sostenibilità di Markas), che si focalizza sui temi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica/di governance materiali (ovvero, maggiormente rilevanti) per il Gruppo e i suoi stakeholder.

L'analisi è condotta con cadenza triennale: le tempistiche sono infatti definite in allineamento all'aggiornamento del Piano di sostenibilità del Gruppo e pertanto l'analisi di materialità non è considerata soltanto uno strumento di rendicontazione ma anche, e soprattutto, uno strumento a supporto delle decisioni strategiche aziendali in materia.

L'analisi di materialità ha avvio a partire dai risultati dell'analisi di contesto. Tale studio restituisce infatti una rosa di temi potenzialmente materiali che vengono riorganizzati nei seguenti macro-temi: i) catena di approvvigionamento; ii) persone; iii) ambiente; iv) governance e management di gestione; v) clienti e relazioni comunitarie; vi) modello di business e innovazione.

Si specifica che tale lista di macro-temi è potenzialmente soggetta a revisione nel corso degli anni, qualora l'aggiornamento dell'analisi di contesto faccia emergere ulteriori aspetti non mappati nelle precedenti edizioni dell'analisi.

Seguono le fasi di indagine per valutare la rilevanza delle tematiche secondo la duplice prospettiva interna (del Gruppo) e degli stakeholder (sia interni – come i dipendenti – che esterni).

L'analisi ed elaborazione dei risultati hanno restituito una matrice di materialità che rappresenta complessivamente l'insieme dei temi che hanno ottenuto un punteggio al di sopra della soglia di materialità definita trasversalmente ai diversi macro-temi.

La matrice è stata sottoposta, da parte del team operativo, all'attenzione e approvazione preliminare del Comitato Permanente e successivamente all'approvazione finale dell'Alta Direzione.

Maggiori dettagli sulla conduzione dell'analisi sono riportati nel Capitolo 2 alla sezione *"La prospettiva del domani"*.

Processo di rendicontazione

Il Bilancio di Sostenibilità è frutto del lavoro congiunto di diverse figure aziendali, che hanno garantito il coinvolgimento delle realtà italiane ed estere del Gruppo.

Le fasi di analisi, raccolta delle informazioni di carattere quali-quantitativo, redazione, verifica e approvazione della bozza del documento e, infine, di pubblicazione e divulgazione dello stesso sono state operate in accordo a quanto definito dalla Procedura *"Processo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità"* adottata da tutte le società del Gruppo che partecipano alla stesura del Bilancio di Sostenibilità.

Maggiori informazioni sono riportate anche nella sezione *"La governance del Gruppo"* all'interno del Capitolo 3 del presente documento.

Principali metodologie di calcolo

Si specificano di seguito le principali metodologie di calcolo utilizzate e le fonti consultate per assicurare la copertura degli indicatori ambientali, sociali ed economici/di governance utilizzati per la rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità 2022 del Gruppo.

In particolare, per quanto attiene agli aspetti ambientali si menzionano le seguenti specificità:

- **consumi energetici** - calcolati utilizzando i fattori di conversione messi a disposizione dal "Greenhouse gas reporting: conversion factors" forniti da DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs del Regno Unito) per gli anni 2022, 2021 e 2020;
- **emissioni dirette di GHG (Scope 1)** – si tratta delle emissioni climalteranti riferite ai consumi di gas naturale, carburante e alle ricariche di FGas generate a partire dalle attività dirette del Gruppo presso le diverse sedi di proprietà o sotto il controllo diretto dell'organizzazione. Il calcolo di tali emissioni di CO₂ ha tenuto conto delle seguenti fonti per l'individuazione dei fattori di emissione: "Greenhouse gas reporting: conversion factors" forniti da DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs del Regno Unito) per gli anni 2022, 2021 e 2020;

- **emissioni indirette di GHG (Scope 2)** – per il calcolo delle emissioni indirette di CO₂, derivanti dal consumo di energia elettrica presso le sedi del Gruppo, si è adottata la duplice metodologia *location-based* e *market-based*. In particolare, il consumo di energia elettrica da fonti non rinnovabili è stato moltiplicato per i seguenti fattori di emissione:
 - approccio *location-based*: "Greenhouse gas reporting: conversion factors" forniti da DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs del Regno Unito) per gli anni 2022, 2021 e 2020;
 - approccio *market-based*: mix residuali ("residual mix") definiti dall'Association of Issuing Bodies (AIB) 2022, 2021, 2020.

Con riferimento invece alla dimensione sociale, in particolare riferita ai dipendenti e agli altri lavoratori con cui il Gruppo collabora, si specifica che per gli indicatori GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 403-8, GRI 404-1, GRI 405-1 e GRI 405-2, che richiedono di esplicitare o prendere in considerazione il numero di dipendenti delle diverse società del Gruppo, si è fatto riferimento alla composizione dell'organico aziendale al 31.12 di ognuno dei tre anni di rendicontazione. Gli altri indicatori attinenti al personale considerano invece la fotografia annuale complessiva della forza lavoro (non necessariamente al 31.12 dell'anno di riferimento).

L'indicatore GRI 403-9 relativo agli infortuni sul lavoro richiede di calcolare il tasso di infortuni registrabili, di infortuni con gravi conseguenze e di decessi sulla base del valore di 1.000.000 di ore lavorate.

I dati raccolti sono stati ottenuti da rilevazioni dirette; solo dove non è stato possibile recuperare il dato effettivo si è fatto utilizzo di stime o si è scelto di non coprire l'indicatore di riferimento all'interno del documento.

L'eventuale utilizzo di stime è opportunamente notificato all'interno dei Capitoli e negli Annex tramite le note a piè di pagina.

Tabelle di approfondimento

Capitolo 2

Dimensione dell'organizzazione (Markas Italia)	2022	2021	2020
Numero totale di operazioni	1.065	974	1.164
Ricavi netti (Euro)	258.519.211	213.228.864	192.841.844
Contributo % di ciascuna divisione ai ricavi totali:			
Divisione Clean	68%	64,10%	65,60%
Divisione Food	24%	28,00%	25,90%
Divisione Housekeeping	4%	2,40%	1,80%
Divisione Logistics & Care	3%	3,70%	4,70%
Divisione Facility	1%	1,80%	2%

GRI 2-6: "Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali"

**Dimensione dell'organizzazione (Markas Austria)**

	2022	2021	2020
Numero totale di operazioni (numero di KTR)	255	226	222
Ricavi netti (Euro)	74.334.523	67.778.295	65.776.056

GRI 2-6: "Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali"

Dimensione dell'organizzazione (Markas Germania)

	2022	2021	2020
Numero totale di operazioni (numero di KTR)	5	4	2
Ricavi netti (Euro)	2.232.662,20	2.105.864,29	2.868.142,87

GRI 2-6: "Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali"

Dimensione dell'organizzazione (Markas Energy)

	2022	2021	2020
Numero totale di operazioni	Produzione e fornitura energia rinnovabile in Emilia Romagna (per GSE)		
Ricavi netti (Euro)	1.046.904	1.392.654	1.133.489
Energia elettrica rinnovabile prodotta e ceduta in rete (GJ)	10.625,76	12.850,26	13.161,38

GRI 2-6: "Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali"



Valore economico generato e distribuito, per categoria di stakeholder (in Euro)	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Ricavi netti	258.519.210,97	74.334.522,73	2.232.662,20	335.086.395,90	213.228.864,00	67.778.294,59	2.105.864,29	283.113.022,88	192.841.844,00	65.776.056,11	2.868.142,87	261.486.042,98
Altri ricavi operativi	4.181.941,78	1.466.180,12	157.818,85	5.805.940,75	3.054.628,00	1.613.319,21	38.730,83	4.706.678,04	2.297.503,00	1.440.090,87	208.070,19	3.945.664,06
Proventi finanziari	242.117,11	19.469,86	12,48	261.599,45	457.088,00	1.678,07	-	458.766,07	215.314,00	1.442,48	-	216.756,48
Altri costi operativi (Perdite su crediti)	-	-	-	-	-	-	-2.365,72	-2.365,72	-187.285,00	-	-1.234,72	-188.519,72
Valore economico generato	262.943.269,86	75.820.172,71	2.390.493,53	341.153.936,10	216.740.580,00	69.393.291,87	2.142.229,40	288.276.101,27	195.167.376,00	67.217.589,46	3.074.978,34	265.459.943,80
Costi per materie prime e materiali di consumo	31.056.237,19	1.334.135,75	62.972,91	32.453.345,85	26.465.496,00	1.332.713,60	110.817,95	27.909.027,55	23.862.721,00	1.256.711,62	84.569,85	25.204.002,47
Costi per servizi	31.226.719,88	1.008.532,90	258.135,78	32.493.388,56	24.096.666,00	528.723,77	143.822,08	24.769.211,85	25.839.998,00	419.816,82	222.046,65	26.481.861,47
Valore economico distribuito ai fornitori	62.282.957,07	2.342.669,00	321.108,69	64.946.734,76	50.562.162,00	1.861.437,37	254.640,03	52.678.239,40	49.702.719,00	1.676.528,44	306.616,50	51.685.863,94
Costo del personale	180.741.375,75	68.908.136,14	2.426.106,44	252.075.618,33	144.055.155,00	63.006.343,83	2.105.258,94	209.166.757,77	126.558.807,00	61.090.576,19	3.392.612,63	191.041.995,82
Valore economico distribuito al personale	180.741.375,75	68.908.136,14	2.426.106,44	252.075.618,33	144.055.155,00	63.006.343,83	2.105.258,94	209.166.757,77	126.558.807,00	61.090.576,19	3.392.612,63	191.041.995,82
Distribuzione dei dividendi	2.162.835,00	742.800,00	-	2.905.635,00	1.951.393,00	650.000,00	-	2.601.393,00	8.629.244,00	500.000,00	-	9.129.244,00
Oneri finanziari	238.173,89	-	25.144,57	263.318,46	71.673,00	-	22.119,32	93.792,32	123.748,00	-	20.243,21	143.991,21



Valore economico generato e distribuito, per categoria di stakeholder (in Euro)	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Valore economico distribuito ad azionisti e finanziatori	2.401.008,89	742.800,00	25.144,57	3.168.953,46	2.023.066,00	650.000,00	22.119,32	2.695.185,32	8.752.992,00	500.000,00	20.243,21	9.273.235,21
Imposte sul reddito	3.323.628,00	36.275,20	-	3.359.903,20	3.686.060,00	194.071,03	-	3.880.131,03	2.317.457,00	153.301,47	-	2.470.758,47
Altri costi operativi (Imposte e tasse)	403.016,28	-	704,37	403.720,65	418.561,69	-	277,32	418.839,01	374.797,20	-	456,00	375.253,20
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	3.726.644,28	36.275,20	704,37	3.763.623,85	4.104.621,69	194.071,03	277,32	4.298.970,04	2.692.254,20	153.301,47	456,00	2.846.011,67
Investimenti per il territorio e le comunità ²	40.933,00	72.722,44	-	113.655,44	78.595,07	75.632,35	-	154.227,42	47.825,27	70.982,40	-	118.807,67
Valore economico distribuito alla comunità locale	40.933,00	72.722,44	-	113.655,44	78.595,07	75.632,35	-	154.227,42	47.825,27	70.982,40	-	118.807,67
Valore economico distribuito	249.192.918,99	72.102.602,43	2.773.064,07	324.068.585,50	200.823.599,76	65.787.484,58	2.382.295,61	268.993.379,95	187.754.597,47	63.491.388,50	3.719.928,34	254.965.914,31
Valore economico trattenuto (Valore economico generato - Valore economico distribuito)	13.750.350,87	3.717.570,28	-382.570,54	17.085.350,61	15.916.980,24	3.605.807,29	-240.066,21	19.282.721,32	7.412.778,53	3.726.200,96	-644.950,00	10.494.029,49

GRI 201-1: "Valore economico direttamente generato e distribuito"

² Si specifica che per Markas Italia nel 2020 sono state conteggiate le erogazioni liberali; nel 2021 oltre alle erogazioni liberali è stato incluso anche il costo del progetto Markas Lift (36.100 €); nel 2022 erogazioni liberali.

Valore economico generato e distribuito, per categoria di stakeholder - Markas S.p.A. (in Euro)	2022	2021	2020
Ricavi netti	252.268	187.909	143.672
Altri ricavi operativi	101.814	61.928	29.635
Proventi finanziari	2.895.487	2.659.486	8.595.712
Altri costi operativi (Perdite su crediti)	-	-	-
Valore economico generato	3.249.569	2.909.323	8.769.019
Costi per materie prime e materiali di consumo	6.159	2.777	2.781
Costi per servizi	225.332	527.365	244.387
Valore economico distribuito ai fornitori	231.491	530.142	247.168
Costo del personale	149.175	113.455	95.691
Valore economico distribuito al personale	149.175	113.455	95.691
Distribuzione dei dividendi	250.000	2.859.154	1.250.000
Oneri finanziari	49.406	-	399
Valore economico distribuito ad azionisti e finanziatori	299.406	2.859.154	1.250.399
Imposte sul reddito	-51.957	-138.222	-39.153
Altri costi operativi (Imposte e tasse)	52.351	288.332	24.375



Valore economico generato e distribuito, per categoria di stakeholder - Markas S.p.A. (in Euro)	2022	2021	2020
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	394	150.110	14.778
Investimenti per il territorio e le comunità	100	-	-
Valore economico distribuito alla comunità locale	100	-	-
Valore economico distribuito	680.566	3.652.861	1.578.480
Valore economico trattenuto (Valore economico generato - Valore economico distribuito)	2.569.003	-743.538	7.190.539

GRI 201-1: "Valore economico direttamente generato e distribuito"

Valore economico generato e distribuito, per categoria di stakeholder - Markas Energy (in Euro)

	2022	2021	2020
Ricavi netti	1.046.904	1.392.654	1.133.489
Altri ricavi operativi	-	13.696	2.601
Valore economico generato	1.046.904	1.406.350	1.136.090
Costi per servizi	117.273	117.524	139.524
Valore economico distribuito ai fornitori	117.273	117.524	139.524
Oneri finanziari	93.572	100.114	117.964
Valore economico distribuito ad azionisti e finanziatori	93.572	100.114	117.964
Imposte sul reddito	12.087	84.275	2.785
Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	12.087	84.275	2.785
Valore economico distribuito	222.932	301.913	260.273
Valore economico trattenuto (Valore economico generato - Valore economico distribuito)	823.972	1.104.437	875.817

GRI 201-1: "Valore economico direttamente generato e distribuito"

Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati ³ (in Euro)	2022			2021			2020		
	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas
Totale investimenti ⁴	3.581.947,00	607.966,40	4.189.913,40	3.822.288,00	1.142.903,18	4.965.191,18	3.431.292,00	560.407,49	3.991.699,49
Incremento della capacità produttiva	135.969,00 ⁵	-	135.969,00	222.240,00	126.128,85	348.368,85	173.789,00	105.783,17	279.572,17
Investimenti industriali ricorrenti	2.149.324,00	328.121,61	2.477.445,61	1.736.419,00	680.215,06	2.416.634,06	1.041.427,00	270.412,87	1.311.839,87
Altri investimenti	1.296.654,00	279.844,79	1.576.498,79	1.863.629,00	336.559,27	2.200.188,27	2.216.076,00	184.211,45	2.400.287,45

GRI 203-1: "Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati"

³ A tali investimenti si aggiungono anche quelli di Markas S.p.A., seppure di minore entità: nel 2022, 779,00 Euro per l'acquisto di macchinari d'ufficio; nel 2021, 738,00 Euro per macchine d'ufficio e 2.785,00 Euro per licenze e marchi. Markas Energy S.r.l. non ha sostenuto nel corso del triennio in esame investimenti infrastrutturali significativi.

⁴ Per Markas Italia, l'ammontare totale degli investimenti comprende per esempio gli investimenti in fabbricati, macchinari, impianti, parco auto.

⁵ Per ristrutturazione dei locali mensa: costruzione e manutenzione beni di terzi 5 anni durata media.

	2022	2021	2020
Rendicontazione Paese per Paese (dati da Bilancio consolidato, in Euro)			
		Markas	
Ricavi da vendite a terze parti	336.705.329	284.837.782	264.633.946
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali ⁶	455.027	485.235	349.425
Utile/perdita ante imposte	8.717.994	11.909.230	8.893.476
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	165.949.145	147.753.451	144.143.771
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa ⁷	95.268	-23.821	25.832
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	3.624.214	4.155.916	2.741.942

GRI 207-4: "Rendicontazione Paese per Paese"

⁶ Sono stati indicati i ricavi di Markas S.p.A., Markas Energy e Markas Italia nei confronti di Markas Austria e Markas Germania.

⁷ Sono indicate le imposte non riferite all'esercizio corrente (anticipate, differite, di esercizi precedenti).



	2022	2021	2020 ⁸
Rendicontazione Paese per Paese (in Euro)			
		Markas Italia	
Dipendenti - FTE	5.185	4.326	3.918
Ricavi da vendite a terze parti	258.519.211	213.228.864	192.841.844
Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali	397.434	438.910,06	330.299,08
Utile/perdita ante imposte	7.612.235	10.203.618	9.039.606
Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti ⁹	94.358.995	74.016.044	69.722.225
Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	1.910.333	1.445.391	1.060.413,60
Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite	3.323.628	3.686.060	2.317.457

GRI 207-4: "Rendicontazione Paese per Paese"

⁸ Si specifica che, nel 2020, la differenza tra l'imposta sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta è stata dovuta al mancato versamento del saldo IRAP 2020 del valore di Euro 55.756.

⁹ Crediti verso clienti.

Capitolo 3

Composizione del CdA di Markas Italia

Membri	Carica	Ruolo	Indipendenza ¹⁰	Genere	Fascia d'età
Christoph Kasslatter	Presidente e Amministratore Delegato	Esecutivo	No	M	35 - 50 anni
Evelyn Kirchmaier	Consigliere e Direttore Generale	Esecutivo	No	F	35 - 50 anni
Markus Weishaupt	Consigliere	Non esecutivo	Si	M	> 50 anni

GRI 2-9: "Struttura e composizione della governance"

GRI 405-1: "Diversità nell'organo di governo"

Composizione del massimo organo di governo di Markas Austria

Membri	Carica	Ruolo	Indipendenza ¹⁰	Genere	Fascia d'età
Christoph Kasslatter	Amministratore Delegato	Esecutivo	No	M	35 - 50 anni
Gerlinde Tröstl	Amministratore Delegato	Esecutivo	Si	F	35 - 50 anni
David Demetz	Procuratore	Esecutivo	No	M	35 - 50 anni

GRI 2-9: "Struttura e composizione della governance"

GRI 405-1: "Diversità nell'organo di governo"

¹⁰ Definizione di "indipendenza" ai sensi dell'art. 148 del Testo Unico della finanza, secondo il quale è definito indipendente l'amministratore che non è legato da rapporti di parentela con altri amministratori e che non è legato

alla Società o al Gruppo da rapporti di lavoro autonomo o subordinato, o altresì da rapporti di natura patrimoniale o professionale che possano comprometterne l'indipendenza.

**Membri CdA Markas Italia****2022** **2021** **2020**

Membri del massimo organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	1	2	3
Percentuale sul totale dei membri del massimo organo di governo	33%	67%	100%
Membri del massimo organo di governo che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	-	2	1
Percentuale sul totale dei membri del massimo organo di governo	-	67%	33%

GRI 205-2: "Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione"

Membri del massimo organo di governo Markas Austria**2022** **2021** **2020**

Membri del massimo organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	3	3	3
Percentuale sul totale dei membri del massimo organo di governo	100%	100%	100%
Membri del massimo organo di governo che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	-	-	-
Percentuale sul totale dei membri del massimo organo di governo	-	-	-

GRI 205-2: "Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione"

**Dipendenti Markas Italia****2022** **2021** **2020**

Dirigenti e Quadri a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	28	25	25
Percentuale sul totale dei Dirigenti e Quadri	100%	100%	100%
Dirigenti e Quadri che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	5	14	18
Percentuale sul totale dei Dirigenti e Quadri	18%	56%	72%
Impiegati a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	330	311	288
Percentuale sul totale degli impiegati	100%	100%	100%
Impiegati che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	39	55	29
Percentuale sul totale degli impiegati	12%	18%	10%
Operai a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	8.297	7.163	6.575
Percentuale sul totale degli operai	100%	100%	100%
Operai che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	-	-	-
Percentuale sul totale degli operai	-	-	-

GRI 205-2: "Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione"

**Dipendenti Markas Austria****2022** **2021** **2020**

Manager a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	7	7	6
Percentuale sul totale dei Manager		100%	
Manager che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	-	-	-
Percentuale sul totale dei Manager		0%	
Impiegati a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	53	53	59
Percentuale sul totale degli impiegati		100%	
Impiegati che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	-	-	-
Percentuale sul totale degli impiegati		0%	
Operai a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione	2.061	2.037	2.014
Percentuale sul totale degli operai		100%	
Operai che hanno ricevuto formazione in materia di anticorruzione	-	-	-
Percentuale sul totale degli operai		-	

GRI 205-2: "Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione"

**Partner commerciali (Markas Italia)****2022****2021****2020**Partner commerciali a cui sono state comunicate le politiche e le procedure in materia di anticorruzione¹¹

128

116

93

Percentuale sul totale dei partner commerciali

100%

GRI 205-2: "Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione"

¹¹ Ai partner ATI, subappaltatori, subaffidatari, consulenti commerciali e fornitori vengono inviati il questionario di due diligence e la Policy anticorruzione.

Capitolo 4

Tipologia di contratto	2022				2021				2020		
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Contratto a tempo indeterminato	8.106	2.193	52	10.351	6.965	2.170	75	9.210	6.533	2.116	8.649
di cui uomini	1.296	380	13	1.689	1.163	382	9	1.554	1.111	381	1.492
di cui donne	6.810	1.813	39	8.662	5.802	1.788	66	7.656	5.422	1.735	7.157
Contratto a tempo determinato	549	-	71	620	534	-	43	577	355	-	355
di cui uomini	109	-	13	122	86	-	12	98	58	-	58
di cui donne	440	-	58	498	448	-	31	479	297	-	297
Totale dipendenti	8.655	2.193	123	10.971	7.499	2.170	118	9.787	6.888	2.116	9.004
Totale uomini	1.405	380	26	1.811	1.249	382	21	1.652	1.169	381	1.550
Totale donne	7.250	1.813	97	9.160	6.250	1.788	97	8.135	5.719	1.735	7.454

GRI 2-7: "Dipendenti"



Tipologia di impiego	2022				2021				2020		
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Full time	651	897	29	1.577	790	853	27	1.670	716	858	1.574
di cui uomini	372	282	5	659	202	297	5	504	379	297	676
di cui donne	279	615	24	918	588	556	22	1.166	337	561	898
Part Time	8.004	1.296	94	9.394	6.709	1.317	91	8.117	6.172	1.258	7.430
di cui uomini	1.033	98	21	1.152	1.047	85	16	1.148	790	84	874
di cui donne	6.971	1.198	73	8.242	5.662	1.232	75	6.969	5.382	1.174	6.556
Totale dipendenti	8.655	2.193	123	10.971	7.499	2.170	118	9.787	6.888	2.116	9.004
Totale uomini	1.405	380	26	1.811	1.249	382	21	1.652	1.169	381	1.550
Totale donne	7.250	1.813	97	9.160	6.250	1.788	97	8.135	5.719	1.735	7.454

GRI 2-7: "Dipendenti"

	2022			2021			2020		
	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas
Altri lavoratori (non dipendenti) ¹²	21	31	52	13	23	36	27	14	41
di cui uomini	9	9	18	5	8	13	6	7	13
di cui donne	12	22	34	8	15	23	21	7	28

GRI 2-8: "Lavoratori non dipendenti"

Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva, per categoria professionale	2022				2021				2020		
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Manager ¹³	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Impiegati	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Operai	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Totale dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

GRI 2-30: "Accordi di contrattazione collettiva"

¹² Si specifica che, con riferimento a Markas Germania, non sono stati attivati contratti di lavoro non dipendente.

¹³ 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.



		2022				2021				2020		
Nuovi assunti, per età e genere		Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
< 35 anni	Uomini	231	27	30	270	56	59	14	129	33	175	208
	Donne	614	82	29	725	269	202	22	493	159	413	572
	Totale	827	109	59	995	325	261	36	622	192	588	780
35 ≤ x ≤ 50 anni	Uomini	198	37	2	237	187	57	1	245	107	105	212
	Donne	1.278	157	33	1.468	900	317	13	1.230	521	687	1.208
	Totale	1.476	194	35	1.705	1.087	374	14	1.475	628	792	1.420
> 50 anni	Uomini	189	4	1	194	234	9	2	245	117	19	136
	Donne	1.115	15	23	1.153	1.125	33	17	1.175	574	58	632
	Totale	1.304	19	24	1.347	1.359	42	19	1.420	691	77	768
Totale nuovi assunti, per genere	Uomini	600	68	33	701	477	125	17	619	257	299	556
	Donne	3.007	254	85	3.346	2.294	552	52	2.898	1.254	1.158	2.412
	Totale	3.607	322	118	4.047	2.771	677	69	3.517	1.511	1.457	2.968

GRI 401-1: "Nuove assunzioni e turnover"



		2022				2021				2020		
Numero di cessazioni, per età e genere		Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
< 35 anni	Uomini	169	36	38	243	45	137	21	203	29	161	190
	Donne	459	118	46	623	208	368	15	591	142	423	565
	Totale	628	154	84	866	253	505	36	794	171	584	755
35 ≤ x ≤ 50 anni	Uomini	145	27	4	176	150	92	1	243	96	105	201
	Donne	835	119	43	997	697	546	19	1.262	467	709	1.176
	Totale	980	146	47	1.173	847	638	20	1.505	563	814	1.377
> 50 anni	Uomini	132	7	3	142	187	13	1	201	105	22	127
	Donne	711	27	58	796	873	67	12	952	516	113	629
	Totale	843	34	61	938	1.060	80	13	1.153	621	135	756
Totale cessazioni, per genere	Uomini	446	70	45	561	382	242	23	647	230	288	518
	Donne	2.005	264	147	2.416	1.778	981	46	2.805	1.125	1.245	2.370
	Totale	2.451	334	192	2.977	2.160	1.223	69	3.452	1.355	1.533	2.888

GRI 401-1: "Nuove assunzioni e turnover"



	2022				2021				2020		
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	229	139	6	374	166	132	4	302	184	153	184
di cui uomini	23	1	-	24	15	-	-	15	12		12
di cui donne	206	138	6	350	151	132	4	287	172	153	172
Dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	229	24	1	254	166	24	-	190	184	29	213
di cui uomini	23	1	-	24	15	-	-	15	12	0	12
di cui donne	206	23	1	230	151	24	-	175	172	29	201
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro	229	15	-	244	166	13	-	179	184	20	204
di cui uomini	23	-	-	23	15	-	-	15	12	-	12
di cui donne	206	15	-	221	151	13	-	164	172	20	192
Dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	229	139	1	369	166	132	-	298	184	153	337
di cui uomini	23	1	-	24	15	-	-	15	12	0	12
di cui donne	206	138	1	345	151	132	-	283	172	153	325



	2022				2021				2020		
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Tasso di rientro al lavoro dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	100%	17%	100%	69%	100%	18%	-	64%	100%	19%	63%
di cui uomini	100%	100%	-	100%	100%	-	-	100%	100%	-	100%
di cui donne	100%	17%	100%	67%	100%	18%	-	62%	100%	19%	62%
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	138%	63%	-	128%	90%	45%	-	84%	-	-	-
di cui uomini	153%	0%	-	153%	125%	-	-	125%	-	-	-
di cui donne	136%	63%	-	126%	88%	45%	-	82%	-	-	-

GRI 401-3: "Congedo parentale"

	2022			2021			2020		
Dipendenti e altri lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro ¹⁴	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas
Dipendenti									
Dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	8.655	2.193	10.848	7.499	2.170	9.669	6.888	2.116	9.004
Percentuale di dipendenti coperti dal sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit interno	609	2.193	2.802	588	2.170	2.758	507	2.116	2.623
Percentuale di dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit interno	7%	100%	54%	8%	100%	54%	7%	100%	54%
Dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti	293	2.193	2.486	318	2.170	2.488	530	2.116	2.646
Percentuale di dipendenti coperti da un tale sistema sottoposto a audit o certificato da terze parti indipendenti	3%	100%	52%	4%	100%	52%	8%	100%	54%

GRI 403-8: "Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro"

¹⁴ Markas Germania non ha implementato un sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro certificato. Si specifica inoltre che nessuno tra i lavoratori non dipendenti di Markas Italia è coperto dal sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro della Società, mentre lo sono tutti i lavoratori esterni con cui collabora Markas Austria.



Infortuni sul lavoro	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Dipendenti												
Numero di ore lavorate	9.698.324	3.221.917	110.740	10.008.653	7.797.943	3.032.411	108.287	8.096.347	7.021.391	2.985.350	177.236	7.392.662
Numero di infortuni sul lavoro registrabili (compresi i decessi)	341	55	7	348	308	43	8	317	311	49	4	316
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione)	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-
Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	1	2	-	2	2	-	-	2	3	-	-	3
Numero di decessi derivanti da infortuni sul lavoro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

GRI 403-9: "Infortuni sul lavoro"

Markas

Tassi infortunistici a livello di Gruppo (dipendenti)	2022	2021	2020
Tasso di infortuni registrabili	34,77	39,15	42,75
Tasso di infortuni con gravi conseguenze	0,10	0,25	0,41

GRI 403-9 "Infortuni sul lavoro"

Markas Italia

Ore totali di formazione erogata ai dipendenti, per categoria professionale e genere ¹⁵	2022	2021	2020
Dirigenti e Quadri	215	160	135
di cui uomini	154	122	103
di cui donne	61	38	32
Impiegati	2.348	2.016	1.564
di cui uomini	865	739	527
di cui donne	1.483	1.277	1.037
Operai	59.246	46.391	35.712
di cui uomini	9.024	7.228	5.714
di cui donne	50.387	37.249	29.075

GRI 404-1: "Ore medie di formazione annua per dipendente"

¹⁵ Si specifica che nel caso di Markas Germania e Markas Austria i dati relativi alle ore di formazione erogate non sono ancora oggetto di monitoraggio interno.

Il Gruppo si impegna pertanto ad ampliare la raccolta dei dati relativamente all'indicatore GRI 404-1 nelle prossime edizioni del Bilancio di Sostenibilità.

**Markas Italia**

Ore medie totali di formazione erogata ai dipendenti, per categoria professionale e genere	2022	2021	2020
Dirigenti e Quadri	7,68	6,40	5,40
di cui uomini	7,00	6,42	5,42
di cui donne	10,17	6,33	5,33
Impiegati	7,12	6,48	5,43
di cui uomini	7,09	6,37	5,38
di cui donne	7,13	6,55	5,46
Operai	7,16	6,21	5,29
di cui uomini	7,16	6,49	5,43
di cui donne	7,16	6,16	5,26

GRI 404-1: "Ore medie di formazione annua per dipendente"

		2022				2021				2020			
Categorie di dipendenti, per genere (% dipendenti sottoposti a valutazione delle performance)		Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania ¹⁶	Markas
Manager ¹⁷	Uomini	20%	18%	50%	29%	20%	21%	50%	30%	21%	16%		19%
	Donne	13%	17%	-	10%	14%	15%	-	10%	14%	15%		15%
Impiegati	Uomini	31%	32%	100%	54%	25%	32%	100%	52%	26%	24%		25%
	Donne	36%	48%	100%	61%	41%	42%	100%	61%	39%	37%		38%
Operai	Uomini	-	22%	-	7%	-	15%	-	5%	-	12%		6%
	Donne	-	6%	-	2%	-	5%	-	2%	-	3%		2%

GRI 404-3: “Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale”

¹⁶ Dati 2020 non disponibili per Markas Germania.

¹⁷ Per Markas Italia sono stati considerati i ruoli di: Direttore, Responsabile di funzione, Team leader e Responsabile tecnico di area e non la qualifica contrattuale di Dirigente e Quadro. Per Markas Austria e Markas Germania sono considerati tutti i dipendenti che ricoprono la funzione di Manager.

		2022				2021				2020		
Dipendenti, per categoria professionale, fascia d'età e genere		Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Manager ¹⁸	Uomini	22	32	2	56	19	34	2	55	19	32	51
	Donne	6	50	-	56	6	52	-	58	6	68	74
	Totale	28	82	2	112	25	86	2	113	25	100	125
< 35 anni	Uomini	1	10	-	11	1	9	-	10	-	7	7
	Donne	-	7	-	7	-	7	-	7	-	6	6
	Totale	1	17	-	18	1	16	-	17	-	13	13
35 ≤ x ≤ 50 anni	Uomini	10	14	2	26	9	18	2	29	10	18	28
	Donne	4	29	-	33	4	32	-	36	4	41	45
	Totale	14	43	2	59	13	50	2	65	14	59	73
> 50 anni	Uomini	11	8	-	19	9	7	-	16	9	7	16
	Donne	2	14	-	16	2	13	-	15	2	21	23
	Totale	13	22	-	35	11	20	-	31	11	28	39

¹⁸ 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.



		2022				2021				2020		
Dipendenti, per categoria professionale, fascia d'età e genere		Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Impiegati	Uomini	122	17	3	142	116	17	1	134	98	23	121
	Donne	208	43	1	252	195	34	1	230	190	37	227
	Totale	330	60	4	394	311	51	2	364	288	60	348
< 35 anni	Uomini	56	9	1	66	53	10	1	64	43	13	56
	Donne	98	16	1	115	87	14	1	102	86	16	102
	Totale	154	25	2	181	140	24	2	166	129	29	158
35 ≤ x ≤ 50 anni	Uomini	48	6	2	56	39	4	-	43	33	7	40
	Donne	76	18	-	94	74	15	-	89	71	19	90
	Totale	124	24	2	150	113	19	-	132	104	26	130
> 50 anni	Uomini	18	2	-	20	24	3	-	27	22	3	25
	Donne	34	9	-	43	34	5	-	39	33	2	35
	Totale	52	11	-	63	58	8	-	66	55	5	60



		2022				2021				2020		
Dipendenti, per categoria professionale, fascia d'età e genere		Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Operai	Uomini	1.261	331	21	1.613	1.114	331	18	1.463	1.052	325	1.377
	Donne	7.036	1.720	96	8.852	6.049	1.702	96	7.847	5.523	1.631	7.154
	Totale	8.297	2.051	117	10.465	7.163	2.033	114	9.310	6.575	1.956	8.531
< 35 anni	Uomini	242	106	15	363	132	128	12	272	122	136	258
	Donne	720	325	27	1.072	605	358	31	994	621	356	977
	Totale	962	431	42	1.435	737	486	43	1.266	743	492	1.235
35 ≤ x ≤ 50 anni	Uomini	290	136	1	427	449	122	1	572	444	118	562
	Donne	2.745	874	25	3.644	2.366	871	23	3.260	2.300	848	3.148
	Totale	3.035	1.010	26	4.071	2.815	993	24	3.832	2.744	966	3.710
> 50 anni	Uomini	729	89	5	823	533	81	5	619	486	71	557
	Donne	3.571	521	44	4.136	3.078	473	24	3.593	2.602	427	3.029
	Totale	4.300	610	49	4.959	3.611	554	47	4.212	3.088	498	3.586



		2022				2021				2020		
Dipendenti, per categoria professionale, fascia d'età e genere		Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Totale < 35 anni	Uomini	299	125	16	440	186	147	13	346	165	156	321
	Donne	818	348	28	1.194	692	379	32	1.103	707	378	1.085
	Totale	1.117	473	44	1.634	878	526	45	1.449	872	534	1.406
Totale 35 ≤ x ≤ 50 anni	Uomini	348	156	5	509	497	144	3	644	487	143	630
	Donne	2.825	921	25	3.771	2.444	918	23	3.385	2.375	908	3.283
	Totale	3.173	1.077	30	4.280	2.941	1.062	26	4.029	2.862	1.051	3.913
Totale > 50 anni	Uomini	758	99	5	862	566	91	5	662	517	81	598
	Donne	3.607	544	44	4.195	3.114	491	42	3.647	2.637	450	3.087
	Totale	4.365	643	49	5.057	3.680	582	47	4.309	3.154	531	3.685
Totale dipendenti	Uomini	1.405	380	26	1.811	1.249	382	21	1.652	1.169	380	1.549
	Donne	7.250	1.813	97	9.160	6.250	1.788	97	8.135	5.719	1.736	7.455
	Totale	8.655	2.193	123	10.971	7.499	2.170	118	9.787	6.888	2.116	9.004

GRI 405-1: "Diversità tra i dipendenti"

		2022				2021				2020		
Categorie vulnerabili		Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Markas
Manager ¹⁹	Uomini	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	1
	Donne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Totale	-	-	-	-	-	1	-	1	-	1	1
Impiegati	Uomini	-	1	-	1	1	-	-	1	1	-	1
	Donne	1	1	-	2	1	1	-	2	1	1	2
	Totale	1	2	-	3	2	1	-	3	2	1	3
Operai	Uomini	25	10	1	36	22	13	1	36	26	8	34
	Donne	138	25	4	167	117	21	6	144	125	19	144
	Totale	163	35	5	203	139	34	7	180	151	27	178

GRI 405-1: "Diversità tra i dipendenti"

¹⁹ 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.

Gender pay gap, per categoria professionale	2022				2021			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Manager²⁰								
Rapporto stipendio base	100%	82%	-	91%	100%	79%	-	90%
Rapporto Retribuzione	99%	70%	-	84%	97%	84%	-	90%
Impiegati								
Rapporto stipendio base	100%	103%	78%	94%	100%	95%	94%	96%
Rapporto Retribuzione	100%	85%	78%	88%	102%	83%	94%	93%
Operai²¹								
Rapporto stipendio base	100%	97%	100%	99%	100%	97%	100%	99%
Rapporto Retribuzione	99%	-	106%	103%	99%	-	103%	101%

GRI 405-2: "Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini"

²⁰ 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.

²¹ Nel caso di Markas Austria, per gli operai lo stipendio base e la retribuzione coincidono in quanto non sono previste componenti extra per tale categoria professionale.

Capitolo 5

	2022			2021			2020		
Spesa verso fornitori (in Euro)	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas
Totale spesa per approvvigionamento	30.716.258	4.746.874	35.463.134	27.154.342	4.500.257	31.654.600	23.666.237	3.907.264	27.573.502
Percentuale di spesa verso fornitori locali ²²	36%	97%	45%	36%	95,9%	45%	42%	94,9%	49%

GRI 204-1: "Proporzione di spesa verso i fornitori locali"

Spesa verso fornitori locali (in Euro) - Markas Energy	2022	2021	2020
Totale spesa per approvvigionamento²³	329.328,78	328.724	350.724
Di cui verso fornitori locali ²⁴	263.141,95	265.612,78	272.843,6
Percentuale di spesa verso fornitori locali	80%	81%	78%

GRI 204-1: "Proporzione di spesa verso i fornitori locali"

	2022			2021			2020		
Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali e ambientali	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas
Numero di nuovi fornitori valutati	2	1	3	-	1	1	3	2	5

GRI 308-1: "Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali"

GRI 414-1: "Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali"

²² Per Markas Italia, sono stati considerati fornitori "locali" le aziende operanti all'interno della Regione Trentino Alto-Adige; per Markas Austria, le aziende operanti in Austria.

²³ Sono considerati i costi per servizi e per godimento dei beni di terzi.

²⁴ Per "locali" si intendono i fornitori che hanno sede nella Provincia di Parma (Emilia Romagna) dove è presente l'impianto di produzione di energia rinnovabile di Markas.

Fornitori valutati rispetto agli impatti ambientali (Markas Italia)

2022 **2021** **2020**

Numero di fornitori valutati relativamente agli impatti ambientali	37	7	41
Numero di fornitori che risultano avere impatti ambientali attuali significativi	-	-	-
Numero di fornitori che risultano avere impatti ambientali negativi potenziali	-	-	-
% di fornitori con cui sono stati concordati dei miglioramenti come conseguenza della valutazione	-	-	-
% di fornitori con cui i rapporti sono stati risolti come conseguenza della valutazione	-	-	-

GRI 308-2: "Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese"

Formazione in materia di diritti umani (Markas Italia)

2022 **2021** **2020**

Numero totale di ore, nel periodo di rendicontazione, dedicate alla formazione sulle politiche o sulle procedure per i diritti umani che sono rilevanti per le attività	3.607	2.806	2.806
Percentuale di dipendenti che sono stati formati, durante il periodo di rendicontazione, sulle politiche o sulle procedure riguardanti aspetti collegati ai diritti umani rilevanti per le attività	100%	100%	100%

GRI 412-2: "Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani"

Accordi di investimento che prevedono clausole in materia di diritti umani (Markas Italia)

2022 **2021** **2020**

Numero totale di accordi di investimento e contratti significativi	14	37	6
Numero di accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a valutazione in materia di diritti umani	14	37	6
Percentuale di accordi di investimento e contratti significativi che contengono clausole relative ai diritti umani o sottoposti a valutazioni in materia, sul totale degli accordi di investimento/contratti significativi effettuati nell'anno	100%	100%	100%

GRI 412-3: "Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani"



Fornitori valutati rispetto agli impatti sociali (Markas Italia)	2022			2021			2020		
	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas
Numero di fornitori valutati relativamente agli impatti ambientali	37	6	43	7	-	7	41	-	41
Numero di fornitori che risultano avere impatti ambientali attuali significativi	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Numero di fornitori che risultano avere impatti ambientali negativi potenziali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
% di fornitori con cui sono stati concordati dei miglioramenti come conseguenza della valutazione	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% di fornitori con cui i rapporti sono stati risolti come conseguenza della valutazione	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

GRI 414-2: "Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese"

Capitolo 6

Materiali acquistati, per tipologia	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Sacchetti acquistati per produzione sous-vide	126.800	-	-	126.800	109.500	-	-	109.500	37.500	-	-	37.500
Sacchetto sottovuoto (pezzi)	126.800	-	-	126.800	109.500	-	-	109.500	37.500	-	-	37.500
Cartoni acquistati per trasporto sous-vide	13.202	4.453	-	17.655	8.833	3.785	-	12.618	-	3.059	-	3.059
Cartone bianco 40X40X23H CM (pezzi)	3.044	-	-	3.044	-	-	-	0	-	-	-	-
Cartone bianco 60x40x13H CM (pezzi)	10.158	-	-	10.158	8.833	-	-	8.833	-	-	-	-
Cartone generico (pezzi)	-	4.453	-	4.453	-	3.785	-	3.785	-	3.059	-	3.059
Bottiglie di acqua in plastica da 0,5 litri acquistate per Produzione Food	6.527.692	-	-	6.527.692	7.117.721	-	-	7.117.721	5.826.792	-	-	5.826.792
Bottiglie acqua in plastica da 0,5 litri (pezzi)	6.244.234	-	-	6.244.234	6.900.623	-	-	6.900.623	5.635.104	-	-	5.635.104
Bottiglie acqua in plastica da 1,5 litri (pezzi)	283.458	-	-	283.458	217.098	-	-	217.098	191.688	-	-	191.688
Taniche per disinfettanti e detergenti	180.638	25.008	521	206.167	147.462	20.513	412	168.387	157.270	19.160	1.379	177.809
Taniche 20 litri (pezzi)	3.065	637	44	3.746	1.689	949	41	2.679	1.704	733	38	2.475
Taniche 15 litri (pezzi)	3.049	2.124	109	5.282	2.984	1.958	104	5.046	3.618	2.430	132	6.180



	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Taniche 12,5 litri (pezzi)	-	-	4	4	-	-	2	2	-	-	-	-
Taniche 10 litri (pezzi)	6.753	2.502	49	9.304	5.819	2.194	32	8.045	6.580	2.932	185	9.697
Taniche 5 litri (pezzi)	30.766	6.149	210	37.125	23.046	5.506	173	28.725	19.318	4.386	233	23.937
Taniche 2 litri (pezzi)	1.197	-	-	1.197	274	-	-	274	390	-	-	390
Flaconi 1 litro (pezzi)	95.674	11.360	105	107.139	77.977	8.012	50	86.039	92.140	6.475	778	99.393
Flaconi 750 ml (pezzi)	40.134	2.236	-	42.370	35.673	1.894	10	37.577	33.520	2.204	13	35.737
Altre materie prime impiegate per pulizie (housekeeping e clean)	265.793	104.412	12.273	382.478	248.224	117.245	6.598	372.067	155.574	85.885	-	241.459
Mop (pezzi)	58.736	38.878	6.550	104.164	19.657	45.740	125	65.522	33.482	32.366	-	65.848
Panni (pezzi)	205.853	62.650	5.600	274.103	227.286	68.492	6.400	302.178	121.119	50.639	-	171.758
Pad (pezzi)	1.204	2.884	123	4.211	1.281	3.013	73	4.367	973	2.880	-	3.853

GRI 301-1: "Materiali utilizzati per peso o volume"



Consumi energetici, per tipologia di fonte (GJ)	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Energia elettrica acquistata	12.999,92	743,41	12,12	13.755,45	13.551,52	371,81	10,34	13.933,68	13.331,31	366,74	10,24	13.708,29
per illuminazione		8,72	12,12	13.020,76	13.551,52	8,72	10,34	13.570,59	13.331,31	8,72	10,24	13.350,27
per riscaldamento	12.999,92	74,68	-	74,68	-	74,79	-	74,79	-	69,71	-	69,71
per raffreddamento		288,31	-	288,31	-	288,31	-	288,31	-	288,31	-	288,31
di cui da fonti rinnovabili	12.999,92	743,41	-	13.743,32	13.551,52	371,81	-	13.923,33	13.331,31	366,74	-	13.698,05
Energia elettrica autoprodotta	11.060,51	-	-	11.060,51	13.410,53	-	-	13.410,53	13.311,49	-	-	13.311,49
Energia elettrica autoprodotta da fonti rinnovabili (Es: fotovoltaico)	11.060,51	-	-	11.060,51	13.410,53	-	-	13.410,53	13.311,49	-	-	13.311,49
di cui autoconsumata	432,21	-	-	432,21	415,44	-	-	415,44	438,89	-	-	438,89
di cui venduta/ceduta in rete	10.628,30	-	-	10.628,30	12.995,09	-	-	12.995,09	12.872,60	-	-	12.872,60
Gas naturale	13.605,30	-	- ²⁵	13.605,30	13.577,17	-	14.785,47	28.362,65	13.191,50	-	13.637,19	26.828,69
per riscaldamento	-	-	-	-	-	-	14.785,47	14.785,47	-	-	13.637,19	13.637,19
per raffreddamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
per produzione	13.605,30	-	-	13.605,30	13.577,17	-	-	13.577,17	13.191,50	-	-	13.191,50

²⁵ Si specifica che il dato 2022 relativo ai consumi di gas naturale di Markas Germania non è disponibile alla data di pubblicazione del presente Bilancio di Sostenibilità. Il dato sarà quindi integrato nella prossima edizione della rendicontazione.

Consumi energetici, per tipologia di fonte (GJ)	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Carburante utilizzato per la flotta aziendale	22.803,63	3.617,13	361,38	26.782,14	27.268,17	3.322,48	278,26	30.868,91	19.089,01	3.784,03	152,03	23.025,07
Benzina	1.033,05	495,44	-	1.528,49	983,53	134,50	-	1.118,03	684,82	62,43	-	747,25
Diesel	21.455,46	3.121,68	361,38	24.938,53	26.284,64	3.187,98	278,26	29.750,88	18.404,19	3.721,61	152,03	22.277,83
GPL	30,62	-	-	30,62	-	-	-	-	-	-	-	-
Metano	284,50	-	-	284,50	-	-	-	-	-	-	-	-
Consumi energetici totali	49.841,05	4.360,53	373,51	54.575,10	54.812,31	3.694,30	15.074,07	73.580,68	46.050,70	4.150,77	13.799,46	64.000,94
Consumi energetici da fonti non rinnovabili	36.408,93	3.617,13	373,51	40.399,56	40.845,34	3.322,48	15.074,07	59.241,90	32.280,51	3.784,03	13.799,46	49.864,00
Consumi energetici da fonti rinnovabili	13.432,13	743,41	-	14.175,53	13.966,97	371,81	-	14.338,78	13.770,20	366,74	-	14.136,94
Percentuale dei consumi energetici da fonti rinnovabili sul totale	27%	17%	0%	26%	25%	10%	0%	19%	30%	100%	0%	22%
Intensità energetica (GJ/dipendenti FTE ²⁶)	64,73	2,52	4,85	21,15	68,43	2,16	209,36	28,49	52,81	2,49	-	25,18
Consumi energetici Divisione Food	11.269,57	-	-	11.269,57	12.805,36	-	-	12.805,36	-	-	-	-
Intensità energetica (GJ Divisione Food/numero pasti)	0,0010	-	-	0,0010	0,0012	-	-	0,0012	-	-	-	-

GRI 302-1: "Energia consumata all'interno dell'organizzazione"

GRI 302-3: "Intensità energetica"

²⁶ Nel caso di Markas Italia, per il calcolo dei dipendenti FTE sono stati considerati i dipendenti delle sedi amministrative e degli appalti Food

che hanno un contratto con Alperia, ovvero tutte le sedi e gli appalti considerati nel calcolo del consumo energetico complessivo per la società.

Prelievi idrici (ML)	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
da aree non a stress idrico	5,25	0,52	²⁷	5,76	5,91	0,87	0,03	6,81	4,12	2,41	0,01	6,54
Acque di superficie	-	0,10	-	0,10	-	0,23	-	0,23	-	0,66	-	0,66
Acque sotterranee	-	0,42	-	0,42	-	0,64	-	0,64	-	1,76	-	1,76
Acqua di mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	5,25	-	-	5,25	5,91	-	0,03	5,94	4,12	-	0,01	4,13
di cui Bolzano	2,74	-	-	2,74	3,79	-	-	3,79	2,65	-	-	2,65
di cui Vigasio	2,28	-	-	2,28	1,92	-	-	1,92	1,32	-	-	1,32
di cui Vaprio	0,23	-	-	0,23	0,20	-	-	0,20	0,15	-	-	0,15
da aree a stress idrico	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42	5,22	-	-	5,22
Acque di superficie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acque sotterranee	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acqua di mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42	5,22	-	-	5,22
di cui Cervasca	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42	5,22	-	-	5,22

GRI 303-3: "Prelievi idrici"

²⁷ Si specifica che il dato 2022 relativo ai prelievi e agli scarichi idrici di Markas Germania non è disponibile alla data di pubblicazione del presente

Bilancio di Sostenibilità. Il dato sarà quindi integrato nella prossima edizione della rendicontazione.

Scarichi idrici (ML)	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
in aree non a stress idrico	4,09	0,52	-	4,61	5,16	0,87	0,03	6,06	3,57	2,41	0,01	5,99
Acque di superficie	-	0,10	-	0,10	-	0,23	-	0,23	-	0,66	-	0,66
Acque sotterranee	-	0,42	-	0,42	-	0,64	-	0,64	-	1,76	-	1,76
Acqua di mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	4,09	-	-	4,09	5,16	-	0,03	5,19	3,57	-	0,01	3,58
di cui Bolzano	2,74	-	-	2,74	3,79	-	-	3,79	2,65	-	-	2,65
di cui Vigasio	1,13	-	-	1,13	1,17	-	-	1,17	0,77	-	-	0,77
di cui Vaprio	0,23	-	-	0,23	0,20	-	-	0,20	0,15	-	-	0,15
in aree a stress idrico	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42	5,22	-	-	5,22
Acque di superficie	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acque sotterranee	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acqua di mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Acqua prodotta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Risorse idriche di terze parti	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42	5,22	-	-	5,22
di cui Cervasca	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42	5,22	-	-	5,22

GRI 303-4: "Scarichi idrici"

	2022				2021				2020			
Consumi idrici (ML) ²⁸	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
in aree non a stress idrico	1,16	-	-	1,16	0,75	-	-	0,75	0,55	-	-	0,55
Prelievo totale	5,25	0,52	-	5,76	5,91	0,87	0,03	6,81	4,12	2,41	0,01	6,54
Scarico totale	4,09	0,52	-	4,61	5,16	0,87	0,03	6,06	3,57	2,41	0,01	5,99
in aree a stress idrico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prelievo totale	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42	5,22	-	-	5,22
Scarico totale	4,23	-	-	4,23	4,42	-	-	4,42	5,22	-	-	5,22
Consumo totale	1,16	-	-	1,16	0,75	-	-	0,75	0,55	-	-	0,55

GRI 303-5: "Consumo di acqua"

²⁸ I consumi idrici sono stati calcolati come differenza tra i prelievi e gli scarichi idrici effettuati in aree non a stress idrico e in aree a stress idrico.

Emissioni dirette e indirette (ton CO ₂ eq)	2022				2021				2020			
	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Emissioni dirette Scope 1	2.946,18	274,72	27,14	3.248,04	3.021,15	250,73	22,01	3.293,90	7.292,91	283,38	12,48	7.588,78
da gas naturale	777,32	-	-	777,32	777,88	-	-	777,88	756,27	-	-	756,27
da carburante per la flotta aziendale	1.713,51	274,72	27,14	2.015,37	2.072,96	250,73	20,89	2.344,59	1.444,75	283,38	11,44	1.739,58
da F-Gas	455,34	-	-	455,34	170,31	-	-	170,31	177,04	-	-	177,04
Emissioni indirette Scope 2 (location based)	1.137,49	16,42	1,32	1.155,23	1.185,76	24,08	1,13	1.210,97	1.166,49	26,04	1,12	1.193,65
da consumo di energia elettrica	1.137,49	16,42	1,32	1.155,23	1.185,76	24,08	1,13	1.210,97	1.166,49	26,04	1,12	1.193,65
Emissioni indirette Scope 2 (market based)	-	-	2,08	2,08	-	-	1,78	1,78	-	-	1,68	1,68
da consumo di energia elettrica	-	-	2,08	2,08	-	-	1,78	1,78	-	-	1,68	1,68
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (location based)	4.083,67	291,14	28,46	4.403,27	4.206,91	274,81	23,14	4.504,86	8.459,40	309,42	13,59	8.782,42
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - location based) (tCO ₂ eq/dipendenti FTE ²⁹)	5,30	0,17	0,37	1,71	5,25	0,16	0,32	1,74	9,70	0,19	-	3,45

²⁹ Nel caso di Markas Italia, per il calcolo dei dipendenti FTE sono stati considerati i dipendenti delle sedi amministrative e degli appalti Food

che hanno un contratto con Alperia, ovvero tutte le sedi e gli appalti considerati nel calcolo del consumo energetico complessivo per la società.



	2022				2021				2020			
Emissioni dirette e indirette (ton CO ₂ eq)	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas	Italia	Austria	Germania	Markas
Totale emissioni Scope 1 e Scope 2 (market based)	2.946,18	274,72	29,22	3.250,12	3.021,15	250,73	23,79	3.295,67	7.292,91	283,38	14,15	7.590,45
Intensità delle emissioni (Scope 1 + Scope 2 - market based) (tCO ₂ eq/dipendenti FTE)	3,83	0,16	0,38	1,26	3,77	0,15	0,33	1,28	8,36	0,17	-	2,99

GRI 305-1: "Emissioni dirette di GHG (Scope 1)"

GRI 305-2: "Emissioni indirette di GHG (Scope 2)"

Markas Italia

	2022	2021	2020
Aggiunta di Gas refrigeranti (ozonolesivi) in ton CO ₂ eq	455,34	170,31	177,04
R404A	185,26	152,562	129,12
R407A	-	-	-
R407C	-	-	33,71
R407F	9,13	-	-
R408A	-	-	-
R410A	251,01	-	-
R507A	-	-	3,14
R508B	-	-	-
R403A	-	-	-
R422D	-	9,55	-
R452A	6,85	3,23	00,81
R134A	3,09	4,97	5,35
R-427A	-	-	-
R-437A	-	-	1,1
R-448A	-	-	-



	Markas Italia		
	2022	2021	2020
R-449A	-	-	0,67
R-502	-	-	-
R-507	-	-	-
R22	-	-	-
R-12	-	-	-
R-32	-	-	-
R- 507A	-	-	3,14

GRI 305-1: "Emissioni dirette di GHG (Scope 1)"



Tipologia di rifiuti (ton)	2022			2021			2020		
	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas	Italia	Austria	Markas
Rifiuti pericolosi	0,66	-	0,66	0,96	-	0,96	1,06	-	1,06
di cui inviati a recupero, incluso il recupero di energia	0,55	N.A.	0,55	0,88	N.A.	0,88	1,03	N.A.	1,03
Rifiuti non pericolosi	10,36	7,70	18,06	19,98	7,94	27,92	35,41	7,86	43,27
di cui inviati a recupero, incluso il recupero di energia	7,36	N.A.	7,36	6,49	N.A.	6,49	14,70	N.A.	14,70

GRI 306-3: "Rifiuti prodotti"

GRI 306-4: "Rifiuti non destinati a smaltimento"

GRI 306-5: "Rifiuti destinati allo smaltimento"



Markas Italia

Composizione dei rifiuti prodotti (ton)	2022		2021		2020	
	Destinati a smaltimento	Non destinati a smaltimento (riciclo)	Destinati a smaltimento	Non destinati a smaltimento (riciclo)	Destinati a smaltimento	Non destinati a smaltimento (riciclo)
Output						
Rifiuti non pericolosi	3,00	7,357	13,49	6,49	20,71	14,70
Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 160209 a 160213	-	0,93	-	-	-	-
Batterie alcaline	-	0,02	-	-	-	-
Cemento	-	0,95	-	-	-	-
Fanghi da operazioni di lavaggio e pulizia	3,00	-	5,27	-	2,00	2,06
Ferro e acciaio	-	0,03	-	0,90	-	-
Imballaggi in carta e cartone	-	0,88	-	-	-	0,63
Imballaggi in legno	-	0,48	-	0,39	-	0,31
Imballaggi in materiali misti	-	0,59	-	1,27	-	3,46
Imballaggi in plastica	-	0,10	-	0,31	-	0,12
Miscugli di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche, diversi da quelle di cui alla voce 170106	-	0,05	-	0,06	-	-
Oli e grassi commestibili	-	1,60	-	2,16	-	2,15
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903	-	1,52	-	-	9,09	-



Markas Italia

	2022		2021		2020	
Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 080317	-	0,21	-	0,09	-	0,13
Apparecchiature fuori uso	-	-	-	0,61	-	3,76
Miscele bituminose	-	-	-	0,59	-	-
Rifiuti biodegradabili	-	-	8,22	0,09	9,62	0,04
Vetro	-	-	-	0,02	-	-
Abbigliamento	-	-	-	-	-	0,14
Feci animali, urine e letame	-	-	-	-	-	0,48
Rifiuti ingombranti	-	-	-	-	-	0,38
Rifiuti organici	-	-	-	-	-	0,10
Scarti inutilizzabili per il consumo o trasformazione	-	-	-	-	-	0,95
Altre batterie e accumulatori	-	-30	-	-	-	-
Rifiuti pericolosi	0,11	0,5455	0,08	0,88	0,03	1,03
Sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanza pericolose	0,11	-00	0,08	-	0,03	-
Gas in contenitori a pressione (compresi gli halon), contenenti sostanze pericolose	-	-30	-	-	-	-
Rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni	-	0,2315	-	-	-	-

**Markas Italia**

	2022		2021		2020	
Gas in contenitori a pressione (compresi gli halon), contenenti sostanze pericolose	-	-	-	-	-	0,01
Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci 160209 e 160212	-	0,0410	-	-	-	-
Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	-	0,2550	-	0,87	-	0,94
Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio	-	0,0150	-	0,01	-	0,04
Batterie al piombo	-	-	-	-	-	0,04

GRI 306-3: "Rifiuti prodotti"

GRI 306-4: "Rifiuti non destinati a smaltimento"

GRI 306-5: "Rifiuti destinati allo smaltimento"

GRI Content Index



L'indice dei contenuti GRI consiste in una tabella di riepilogo dei GRI Standards e delle specifiche informative rendicontate all'interno del Bilancio di Sostenibilità.

Il presente documento è rendicontato in riferimento alle versioni più recenti degli Standard, in particolare:

- GRI 1: Principi Fondamentali 2021
- GRI 2: Informativa Generale 2021
- GRI 3: Temi Materiali 2021
- GRI Topic Specific Standards 2016, con le seguenti versioni successive: GRI 207: Imposte 2019; GRI 303: Acqua e Scarichi Idrici 2018; GRI 306: Rifiuti 2020; GRI 403: Salute e Sicurezza sul Lavoro 2018.

Dichiarazione di utilizzo dei GRI Standards

Il Gruppo Markas ha riportato le informazioni citate nel presente GRI Content Index per il periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2022, con riferimento ai GRI Standards (Opzione "With reference to").

GRI 1 utilizzato

GRI 1: Principi Fondamentali 2021



GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
Informativa generale			
GRI 2: Informativa generale 2021	2-1 Dettagli sull'organizzazione	-	La Capogruppo – Markas S.p.A. – è una società per azioni localizzata a Bolzano, in Via Macello 61. Di seguito il dettaglio relativo alle altre società del Gruppo: <ul style="list-style-type: none"> – Markas S.r.l. è una società a responsabilità limitata, la cui sede è localizzata in Italia a Bolzano (BZ) in Via Macello 61. – Markas GmbH (Germania) è una società a responsabilità limitata con sede a Unterhaching, Ottobrunnerst. 39. – Markas GmbH (Austria) è una società a responsabilità limitata con sede a St. Pölten. – Markas Energy S.r.l. è una società a responsabilità limitata, la cui sede è localizzata in Italia a Bolzano (BZ) in Via Macello 61.
	2-2 Entità incluse nel Report di Sostenibilità dell'organizzazione	Pag. 108	
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti per richiedere informazioni	Pagg. 6, 7, 108	
	2-4 Revisione delle informazioni	-	Tale documento rappresenta la prima edizione del Bilancio di Sostenibilità, pertanto non si segnalano revisioni nelle metodologie di calcolo o di presentazione delle informazioni riportate all'interno dei capitoli. Tale aspetto potrebbe essere di rilievo nelle successive edizioni del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo.
	2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni di business	Pagg. 9, 10, 13-15, 21, 22, 79, 80, 112, 113	
	2-7 Dipendenti	Pagg. 52, 53, 127, 128	
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Pagg. 54, 129	
	2-9 Struttura e composizione della governance	Pagg. 42, 43, 122, 123	
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Pag. 42	
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	Pag. 43	



GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
GRI 2: Informativa generale 2021	2-13 Delega della responsabilità per la gestione di impatti	Pagg. 31, 43	
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Pagg. 35, 43	
	2-15 Conflitti d'interesse	Pagg. 42, 44-47	
	2-16 Comunicazione delle criticità	Pagg. 45, 46	
	2-22 Dichiarazione di un alto dirigente sulla strategia di sviluppo sostenibile	Pagg. 4, 5	
	2-23 Policy commitments	Pagg. 30-34	
	2-28 Associazioni	Pagg. 83-86	
	2-29 Approccio allo stakeholder engagement	Pag. 35	
	2-30 Accordi di contrattazione collettiva	Pagg. 54, 129	
Temi materiali			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	Pagg. 35-38	
	3-2 Elenco dei temi materiali	Pagg. 36-38	
Performance economiche			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 18, 27, 28, 114-118	
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore Economico direttamente generato e distribuito	Pagg. 28, 114-118	

GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
Impatti economici indiretti			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 18, 27, 119	
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Pag. 119	
Pratiche di approvvigionamento			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73, 79, 80, 145	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pagg. 80, 145	
Anticorruzione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 41, 44-47, 123-126	
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Pagg. 123-126	
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Pag. 47	
Imposte			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 18, 29, 120, 121	
GRI 207: Imposte 2019	207-1 Approccio alla fiscalità	Pag. 29	
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	Pag. 29	
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	Pag. 29	
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	Pagg. 120, 121	

GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
Materiali			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 89-92, 102-104, 148, 149	
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati per peso o volume	Pagg. 102-104, 148, 149	
Energia			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 89-95, 150, 151	
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pagg. 93-95, 150, 151	Si specifica che la società Markas Energy non ha consumi energetici significativi. L'energia elettrica rinnovabile prodotta dall'impianto della società è completamente reimmessa in rete per essere venduta al gestore GSE S.p.A. I GJ prodotti e ceduti in rete nel triennio oggetto di rendicontazione sono rendicontati all'interno della tabella GRI 2-6 riportata nella sezione "Nota Metodologica".
	302-3 Intensità energetica	Pagg. 93-95, 150, 151	
	302-4 Riduzione del consumo di energia	Pagg. 93-95	
Acqua e scarichi idrici			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 89-92, 99-101, 152-154	
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Pagg. 99-101	
	303-3 Prelievo idrico	Pagg. 99, 152	
	303-4 Scarico di acqua	Pagg. 100, 101, 153	
	303-5 Consumo di acqua	Pagg. 101, 154	



GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
Emissioni			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 89-92, 96-98, 155-158	
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pagg. 96, 97, 155-158	
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Pagg. 96, 155, 156	
Rifiuti			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 89-92, 105, 106, 159-162	
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag. 105	
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag. 105	
	306-3 Rifiuti prodotti	Pagg. 106, 159-162	
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	Pagg. 106, 159-162	
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	Pagg. 106, 159-162	
Valutazione ambientale dei fornitori			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73, 79-82, 145, 146	
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Pagg. 81, 145	
	308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Pagg. 81, 146	



GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
Occupazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 51, 52, 69, 70, 130-133	
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	Pagg. 52, 130, 131	
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Pagg. 69, 70	
	401-3 Congedo parentale	Pagg. 69, 132, 133	
Salute e sicurezza sul lavoro			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 51, 65-68, 81, 134-136	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 65-68	
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Pagg. 65-68	
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	Pag. 68	
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 65-68	
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Pagg. 66, 67	
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Pagg. 65-68	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Pag. 81	



GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Pag. 134	
	403-9 Infortuni sul lavoro	Pagg. 68, 135, 136	
	403-10 Malattie professionali	Pag. 68	
Formazione e istruzione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 51, 58-64, 136-138	
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Pagg. 58-62, 136, 137	
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Pagg. 58, 60-62	
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Pagg. 62-64, 138	
Diversità e pari opportunità			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 51, 52-57, 64, 122, 139-144	
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità nel massimo organo di governo e tra i dipendenti	Pagg. 53, 56, 122, 139-143	
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Pagg. 64, 144	

GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
Non discriminazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 47, 51, 54-57	
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Pagg. 47, 51, 54-57	Nel 2022, presso Markas Italia, si sono verificati 3 episodi potenzialmente discriminatori resi noti all'Azienda tramite segnalazioni di comportamenti ritenuti non corretti sul luogo di lavoro. Le segnalazioni sono state prese in gestione da parte degli uffici competenti e sono attualmente in fase di verifica. A tali episodi, si aggiunge un caso verificato che si è concluso con la cessazione del rapporto di lavoro della parte responsabile coinvolta nell'accaduto.
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73, 79-82	
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Pag. 81	
Lavoro minorile			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73, 79-82	
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Pag. 82	
Lavoro forzato o obbligatorio			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73, 79-82	
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Pag. 82	
Comunità locali			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73, 79-82, 83-86	



GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Pagg. 83-86	
	413-2 Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	Pag. 82	Il Gruppo non ha ricevuto segnalazioni in merito a impatti negativi riguardanti le proprie attività con effetti sulle comunità locali nelle diverse aree geografiche in cui opera.
Valutazione sociale dei fornitori			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73, 79-82, 145-147	
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Pagg. 81, 145	
	414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	Pagg. 81, 82, 146, 147	
Salute e sicurezza dei clienti			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73-78, 173	
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	-	Nell'ambito della Divisione Food, nel 2022 la percentuale di non conformità sui prodotti da somministrare è pari al 3% (2% nel 2021); è stata inoltre rilevata una percentuale pari allo 0,5% (nulla nel 2021) relativamente alle non conformità rilevate dalle analisi effettuate sui palmari degli operatori in produzione e in somministrazione.
Marketing ed etichettatura			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73-78	
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	-	Il 100% dei prodotti significativi di Markas Italia sono trattati o valutati per accertarne la conformità rispetto ai requisiti previsti in materia di informazioni ed etichettatura.
	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	-	Nel triennio 2020-2022 non sono stati rilevati casi di non conformità riguardanti le comunicazioni di marketing del Gruppo.



GRI Standard	Informativa	Pagina	Commenti
Privacy dei clienti			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 41, 48	
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Pag. 48	L'organizzazione dichiara di non aver ricevuto nel triennio 2020-2022 alcuna denuncia in merito alla violazione di dati personali.
Evitare sprechi alimentari			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73, 85, 86	
Ricerca e sviluppo - innovazione e digitalizzazione			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 18, 22-26	
Gestione del rischio			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 41, 44-47	
Progettazione del servizio			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 18-26	
Resilienza del modello di business			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 18-22	
Orientamento al cliente			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 73-78	
Efficienza dei processi e dell'utilizzo di risorse			
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	Pagg. 89-92	



Markas Italia

Markas S.r.l.
Via Macello 61
39100 Bolzano

Markas Austria

Markas GmbH
Dürnergasse 10
3100 St. Pölten

Markas Germania

Markas GmbH
Ottobrunner Str. 39
82008 Unterhaching

[markas.com](https://www.markas.com)