



Essenziali. Vicini. Veri.

Executive Summary
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.

Il nostro primo Bilancio di Sostenibilità è una pietra miliare nel cammino intrapreso 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 degli stakeholder.

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

01

CHI SIAMO

Noi per voi,
oggi e domani

Siamo leader internazionali nel settore dei servizi. Siamo sinonimo di solide radici, visione innovativa e lungimiranza. Siamo un'azienda familiare, guidata dalla famiglia Kasslatter, che cresce in maniera sostenibile. Siamo Markas.



Offriamo a grandi istituzioni pubbliche e private come ospedali, aziende, 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.

Noi, in breve

1 Famiglia
3 Paesi in cui siamo presenti
10.971 Collaboratori
oltre 1.000 Clienti
338 mln di € Volume di affari 2022

Mission

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 offrendo una gamma di servizi integrati alla struttura e soluzioni di alta qualità. 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.

Vision

Operiamo a livello internazionale nei comparti Clean, Food, Logistics&Care, Housekeeping e Facility. 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

02

DOVE SIAMO E COSA FACCIAMO

Una famiglia, tre Paesi



Markas HQ



Uffici territoriali



Stabilimento di produzione alimentare (specializzato nel sistema di cottura sottovuoto, i cui preparati vengono utilizzati nelle cucine Markas)



Le nostre attività

Clean

Servizi di pulizia e sanificazione e servizio di pulizia a ridotto impatto ambientale ecoclean



Ospedali e case di cura



Case di riposo e RSA



Aziende e uffici



Scuole e università

Housekeeping

Riassetto e pulizia della camera, servizio di facchinaggio e bagagista, servizio di couverture



Alberghi e catene alberghiere

Food

Ristorazione socio-sanitaria, ristorazione scolastica, gestione mense e ristoranti aziendali



Ospedali e case di cura



Case di riposo e RSA



Aziende e uffici



Scuole e università

Facility

Pulizia delle condotte aeree, disinfestazione e derattizzazione, pulizia e manutenzione delle aree verdi



Ospedali e case di cura



Case di riposo e RSA



Aziende e uffici



Scuole e università

Logistics & Care

Trasporto degenti, trasporto materiale biologico e farmaci, ausiliario in reparto, movimentazione rifiuti, gestione del magazzino di farmaci, servizi socio-assistenziali



Ospedali e case di cura

03

IMPEGNO

Crescere, innovare, innovarsi: la nostra idea di sviluppo sostenibile

Da sempre, il nostro modello di business è aperto al cambiamento. Guardiamo al futuro con consapevolezza: la nostra strategia aziendale 2030 considera l'innovazione e la digitalizzazione fondamentali per costruire uno sviluppo sostenibile.



Approfondisci il tema



I nostri impegni e il contributo allo sviluppo sostenibile



Resilienza del modello di business



Progettazione del servizio



Ricerca e sviluppo - innovazione e digitalizzazione



I risultati che abbiamo ottenuto

Markas Ideas

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

Oracle HCM

automazione e digitalizzazione dei processi riguardanti le risorse umane

Markas WOW

"Controlling", primo progetto nato nel 2022

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

04

STRATEGIA

Dare al lavoro un valore condiviso

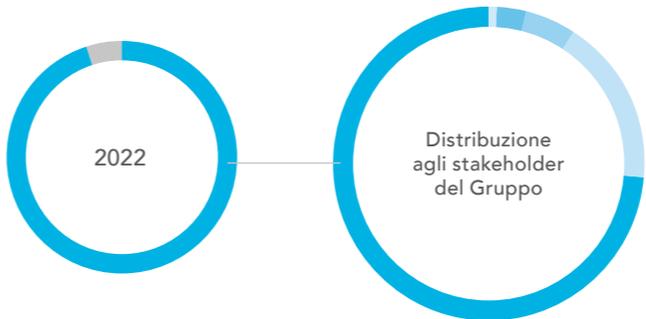
Siamo convinti che - nel lungo periodo - crescere in maniera sostenibile richieda disponibilità a innovare e innovarsi per rimanere al passo con i tempi e le tecnologie e offrire risposte adeguate alle necessità di clienti, collaboratori, comunità e ambiente.



Valore generato e condiviso

Vogliamo contribuire con il nostro valore allo sviluppo delle persone, delle comunità e dei territori. Gran parte del valore che generiamo viene ridistribuito alle categorie di stakeholder prioritarie.

Valore economico generato e distribuito agli stakeholder nel 2022 Gruppo Markas



- 95%**
324.068.585,50 Euro
Valore economico distribuito
- 74%**
252.075.618,33 Euro
al personale
- 5%**
17.085.350,61 Euro
Valore economico trattenuto
(Valore economico generato - Valore economico distribuito)
- 19%**
64.946.734,41 Euro
ai fornitori
- 1,1%**
3.763.623,85 Euro
alla Pubblica Amministrazione
- 0,9%**
3.168.953,46 Euro
ad azionisti e finanziatori
- 0,03%**
113.655,44 Euro
alla comunità locale

I pilastri della nostra azione



Collaboratori



Sostenibilità



Innovazione

Integrazione tra business e sostenibilità



Strategia 2030



Piano Sostenibilità 2022-2025

Il contributo allo sviluppo sostenibile



05

VALORI

Etica e conformità: pilastri del nostro agire

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 la responsabilità sociale d'impresa è parte integrante del nostro modo d'essere.



I nostri impegni e il contributo allo sviluppo sostenibile



Gestione responsabile del business e anticorruzione



Gestione del rischio



Pratiche commerciali etiche e conformità



Cybersecurity e protezione dei dati personali



I risultati che abbiamo ottenuto

Cybersecurity

strategia di potenziamento

Protezione dei dati

individuati tre responsabili nei tre Paesi del Gruppo

Fornitori

software per la qualifica dei fornitori

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

06

PERSONE

La nostra voce

Siamo cresciuti insieme alle nostre persone. Come azienda familiare, fin dal primo momento abbiamo posto la cura e il rispetto dei collaboratori quali principi essenziali del nostro modo di operare, costruendo un posto di lavoro attrattivo, inclusivo e ricco di opportunità di sviluppo.



Approfondisci il tema



I nostri impegni e il contributo allo sviluppo sostenibile



Pari opportunità



Sviluppo dei talenti



Salute e sicurezza sul lavoro



I risultati che abbiamo ottenuto

10.971

collaboratori

90

nazionalità diverse

83%

presenza femminile

74.611

ore di smart-working

61.974

ore di formazione erogate

Le sfide che ci poniamo



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 lo studio dei comportamenti messi in atto da parte dei lavoratori e correggere quelli 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



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



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

07

CLIENTI, PARTNER, COMUNITÀ

Il valore del nostro lavoro

Ci impegniamo ad ascoltare e condividere le nostre scelte con i clienti, i partner e le comunità in cui operiamo, portando avanti collaborazioni di successo e di lungo termine.



Approfondisci il tema



I nostri impegni e il contributo allo sviluppo sostenibile



Qualità e sicurezza del servizio



Orientamento al cliente



Evitare sprechi alimentari



I risultati che abbiamo ottenuto

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

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

08

AMBIENTE

Alla ricerca del minor impatto possibile

Puntiamo a scelte responsabili non solo dal punto di vista ambientale, ma anche economico e sociale.



Approfondisci il tema



I nostri impegni e il contributo allo sviluppo sostenibile



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 risultati che abbiamo ottenuto

Appalti Food

oltre un terzo 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

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



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 Straße 39
82008 Unterhaching

markas.com