

05

Il valore: clienti, partner e comunità

- 77 5.1 La qualità e la sicurezza del servizio
- 84 5.2 Il presidio della catena di fornitura
- 88 5.3 Le relazioni con le comunità



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Qualità e sicurezza di prodotti e servizi



Sostenibilità della catena di fornitura



Sostegno al territorio locale

I GRI Standards

GRI 2-28, GRI 204-1, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 413-1, GRI 413-2, GRI 414-1, GRI 414-2, GRI 416-1, GRI 416-2, GRI 417-1, GRI 417-3



Le sfide che ci poniamo



Qualità e sicurezza di prodotti e servizi

SMARTCLEAN: ECCELLENZA A LUNGO TERMINE

Digitalizzazione dei servizi di pulizia e sanificazione per controllare in tempo reale le attività, garantire conformità, tracciabilità e continuità del servizio.



Sostenibilità della catena di fornitura

GESTIONE INNOVATIVA DEI CATALOGHI

Progetto per aggiornare costantemente i cataloghi dei prodotti, semplificando le sostituzioni nel menù e garantendo sicurezza alimentare, conformità alle norme e controllo dei costi, in risposta all'instabilità del mercato delle materie prime



Sostegno al territorio locale

MENÙ UNICI E PERSONALIZZABILI

Per ottimizzare l'allineamento tra le offerte culinarie e le esigenze dei clienti, aumentando la loro soddisfazione e riducendo lo spreco alimentare

I principali risultati raggiunti

1 milione di euro per i collaboratori

per contribuire alla loro stabilità e famiglia

L'evoluzione di SmartCare

La piattaforma di comunicazione con i clienti offre nuove funzionalità per un monitoraggio delle attività più accurato e una loro gestione più trasparente e sostenibile

Sicurezza alimentare

Momenti di formazione dedicati ai collaboratori per diffondere la cultura della sicurezza alimentare, supportati da pillole informative

Digitalizzazione della tracciabilità

Digitalizzazione di tutta la tracciabilità della derrata alimentare dello stabilimento di Vigasio, dalla produzione fino alla prenotazione dei pasti

La qualifica dei fornitori

Il processo di qualifica dei fornitori è stato ulteriormente sviluppato con l'introduzione di un software ad hoc

Gli accordi SWAP

Per proteggersi dalle fluttuazioni dei prezzi di mercato dell'energia, Markas ha adottato gli SWAP, una soluzione finanziaria per avere stabilità e certezza dei prezzi

5.1

La qualità e la sicurezza del servizio

Affidabilità, impegno e correttezza sono i valori fondamentali su cui Markas costruisce i propri legami. Per l'azienda instaurare relazioni forti e durature con i propri stakeholder di riferimento, quali clienti, fornitori, partner e le comunità in cui opera, è un punto cruciale della propria strategia perché solo attraverso un dialogo continuo e una profonda comprensione delle esigenze di tutti, Markas è in grado di offrire un servizio di qualità superiore, personalizzato e in linea con le aspettative.

Garantire un **alto livello di qualità** non è solo un impegno per Markas, ma una promessa che viene rinnovata quotidianamente. Per offrire un servizio sempre migliore, qualitativamente maggiore e soprattutto rispettoso degli obblighi contrattuali assunti, Markas pianifica e monitora attentamente tutte le attività ad esso associate (formazione, attenzione ai processi, analisi degli indicatori/esiti). Attività che più di ogni altro aspetto contribuiscono in modo oggettivo al miglioramento dei servizi offerti.

Infatti, Markas ha implementato un **sistema di controllo conforme ai dettami istituzionali**, oggi totalmente digitalizzato e personalizzato sulle specifiche esigenze del cliente e sulle caratteristiche della struttura interessata dal servizio, sia esso cleaning o di ristorazione.

Il sistema di controllo può svolgersi in **autocontrollo e/o in condivisione col cliente** e ha lo scopo di verificare/controllare i seguenti aspetti:

- L'esecuzione del processo attraverso l'osservazione diretta dell'operatrice/tore mentre svolge il servizio;
- Il risultato, cioè la verifica del livello igienico raggiunto attraverso il controllo dello stato di pulizia nei servizi Clean e Housekeeping, o la salubrità, l'igiene e la tracciabilità degli alimenti in ambito food.

La qualità del servizio per il cliente dipende dalle persone che lo erogano. Per questo motivo, Markas investe costantemente nella formazione del proprio personale, assicurandosi che sia sempre aggiornato e preparato a gestire ogni situazione con competenza e professionalità. A questo scopo funzioni della Direzione Qualità e Controllo sono state deputate alla redazione di metodologie di lavoro e istruzioni specifiche basate sui capitolati, offerte tecniche specifiche dei clienti e linee guida di riferimento. Questa attività è fondamentale per garantire il servizio, in quanto è alla base della formazione degli operatori, dello stesso controllo di processo e di una eventuale formazione ad personam sugli eventuali scostamenti dalle metodologie.

Inoltre, in linea con la domanda crescente di controllo, Markas ha qualificato tra i suoi collaboratori figure specializzate sul sistema di controllo. In più, l'azienda mette a disposizione **un ulteriore gruppo di persone qualificato** (come Capo Servizio, Ufficio Qualità, Key Account Manager o Area Manager) per poter offrire un supporto costante e qualificato.

Il sistema di controllo si realizza attraverso due audit principali: **Audit di Prima Parte in autocontrollo e Audit di seconda Parte ai fornitori**, previsti entrambi dal piano Audit che Markas redige annualmente.

L'Audit di prima parte verte sulla valutazione dei seguenti parametri:

- **Qualità Percepita** attraverso una serie di interviste rivolte ai responsabili/referenti di reparto, nel caso dei servizi clean, e ai cuochi/referenti della mensa, nel caso dei servizi food, viene chiesto di esprimere un giudizio su diversi aspetti che possono condizionare profondamente la qualità del servizio. Le interviste sono condotte dal personale qualificato dell'azienda;
- **Controlli di risultato/processo** che verificano il livello qualitativo del servizio e che può riguardare, ad esempio, il controllo del livello igienico dei locali e del rispetto delle procedure di lavoro, come ad esempio se vi è la presenza delle dotazioni e del materiale necessari per svolgere il servizio (mop/panni, prodotti chimici, utensili da cucina) o anche lo stato della divisa;
- **Sistema di gestione/documentazione**, ossia la verifica che i documenti previsti dal sistema di gestione aziendale, che possono riguardare ad esempio la formazione, la registrazione dei controlli, la manutenzione dei macchinari, siano stati compilati correttamente;

Per l'Audit di seconda Parte ai fornitori, invece, Markas ha predisposto una specifica attività di controllo attraverso verifiche volte a garantire la qualità delle proprie forniture, i cui risultati integrano i piani di miglioramento dei fornitori. Gli Audit di Seconda parte si svolgono presso la sede del fornitore e, come vedremo nella sezione 5.2 *Il presidio della catena di fornitura*, giocano un ruolo cruciale nell'iter di procedura dei fornitori.

A completezza delle informazioni, si menzionano anche gli **Audit di terza parte**, ossia l'insieme delle verifiche di certificazione condotte da un organismo di certificazione indipendente ed accreditato.

DALLE PAROLE AI FATTI



L'evoluzione di SmartCare

Continuando a evolversi, la nostra piattaforma di comunicazione con i clienti non solo digitalizza e storicizza le attività in appalto, ma offre ora funzionalità ampliate per un monitoraggio più accurato dei controlli di qualità, delle richieste di intervento e della condivisione della documentazione. Questo contribuisce a una gestione più trasparente e sostenibile.

DALLE PAROLE AI FATTI



Facility Management Assistito da Computer (pitFM)

Il progetto diventerà pienamente operativo a partire dal 2024 presso la sede austriaca. Questo sistema avanzato permetterà di gestire e monitorare tutti i controlli in modo elettronico, rendendo l'intero processo di verifica e valutazione più efficiente e accurato. I controlli verranno effettuati esclusivamente tramite **Smartgate Mobile** e le valutazioni saranno gestite attraverso la piattaforma, garantendo così una migliore tracciabilità e qualità delle operazioni.

Per supportare l'implementazione del sistema, sono stati creati degli account sia per i clienti e sia per gli ispettori, con la possibilità di aggiungere nuovi utenti in base alle necessità future. Questo assicura flessibilità nell'utilizzo della piattaforma, facilitando l'accesso e l'interazione degli utenti coinvolti nel processo di gestione.

Questi controlli saranno essenziali per garantire standard elevati e costanti durante le visite del dipartimento QHSE (Qualità, Salute, Sicurezza e Ambiente), rendendo il sistema un alleato fondamentale nel mantenimento e nel monitoraggio della qualità operativa.

La procedura di audit viene integrata da una **verifica costante degli esiti** dei controlli da parte dell'Ufficio Qualità attraverso il portale **Smartgate**, il quale permette di raccogliere e documentare tutte le segnalazioni pervenute dai clienti e che sono oggetto di valutazione annuale da parte del management, e da un **confronto con i colleghi in appalto**, se necessario. Il sistema di controllo si conclude con la redazione di una reportistica che raccoglie tutti i dati e le informazioni emerse e che saranno utilizzati per perfezionare i piani di miglioramento della qualità del servizio.

Infine, **i clienti**, attraverso incontri periodici, vengono informati e aggiornati sul servizio offerto. L'impegno dell'azienda è garantire un servizio che rispetti i più alti standard di qualità e sostenibilità. Gli incontri, quindi, sono l'opportunità per confrontarsi con il cliente su questi aspetti, e approfondire i seguenti elementi:

- l'approvvigionamento dei prodotti e dei macchinari utilizzati;
- la composizione dei materiali utilizzati, se comprendono anche sostanze chimiche potenzialmente impattanti per l'ambientale o la salute del consumatore;
- l'erogazione e l'utilizzo sicuri e corretti dei servizi e prodotti;
- la condivisione dei risultati dei controlli di qualità;
- le modalità di smaltimento dei materiali o di altri rifiuti generati durante il servizio.

Il sistema di controllo è prova non solo dell'attenzione che Markas dà ai propri processi e qualità dei servizi, ma anche della centralità che riconosce ai suoi clienti. La **centralità del cliente** non è solo una dichiarazione di principio per l'azienda, ma un **impegno quotidiano** che ne guida ogni azione. Markas è convinta che solo attraverso una collaborazione stretta e continua si possa creare valore, non solo per i clienti, ma per l'intera comunità in cui l'azienda opera.



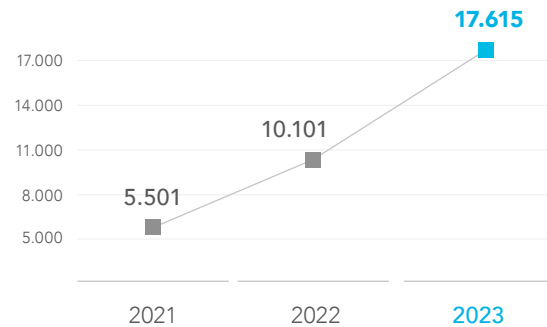
Il sistema di controllo riguarda tutte le divisioni Markas, con una prevalenza della **Divisione Clean** per la quale il sistema di controllo ha lo scopo di misurare la qualità del servizio di cleaning, nonché il rispetto delle procedure e il grado di soddisfazione a esso associato. Mentre per la Divisione Food, ha l'obiettivo di garantire la salubrità e l'igiene degli alimenti, nonché la tracciabilità e rintracciabilità dei prodotti e delle materie prime, a beneficio di clienti e consumatori. Anche la divisione Housekeeping e Logistics&Care sono oggetto del sistema di controllo.

Per la divisione Clean, è interessante notare che nel 2023 sono stati **oltre 120 i presidi ospedalieri** interessati dal sistema di controllo di Markas Italia. Nel corso del 2023 sono stati controllati **33.037 locali**, di cui 15.422 in autocontrollo e **17.615 in condivisione con il cliente**. Uno dei locali che viene più frequentemente monitorato dal sistema di controllo è la lavanderia, in quanto rappresenta il cuore di ogni appalto poiché qui si predispone e si prepara il materiale necessario per erogare il servizio. In base agli spazi assegnati, vengono pianificati e monitorati aspetti come la corretta gestione dei percorsi onde evitare contaminazioni crociate, l'identificazione degli spazi e dei contenitori, l'esecuzione dei processi di gestione del tessile (es. come vengono utilizzate le dotazioni dedicate), la sanificazione delle superfici, l'applicazione di cicli di lavaggio efficaci. Markas, come prova della sua sensibilità verso questi aspetti, è certificata secondo la norma UNI EN 14065 che disciplina questi requisiti col l'obiettivo di ridurre al minimo la probabilità di biocontaminazione.

I seguenti grafici offrono una panoramica chiara non solo dell'aumento del numero di **controlli effettuati in condivisione**, ma anche della domanda di controlli che emerge sempre di più dagli operatori del mercato. Una domanda alla quale Markas riesce a dare un seguito.

Controlli condivisi: locali verificati

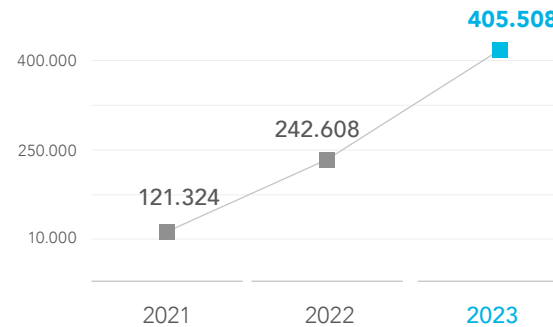
Markas Italia



Il seguente grafico, invece, riporta il dato relativo agli elementi che vengono verificati, sempre in condivisione, all'interno del locale. Anche qui, la crescita è stata costante arrivando a toccare la somma di **405.508 elementi** verificati nel 2023.

Controlli condivisi: elementi verificati

Markas Italia



Secondo i capitolati, le offerte tecniche e linee guida, **il cliente maturo delle aspettative** in merito all'erogazione e qualità del servizio e, come è stato spiegato, il sistema di controllo ha la funzione di assicurare la qualità dei servizi al cliente, prevenendo vari ed eventuali rischi, come ad esempio la biocontaminazione del caso dei servizi di cleaning. In base alla natura e portata del rischio, questo viene classificato in basso, medio e alto. Nel 2023, Markas ha, in media, **ampiamente soddisfatto** i livelli di qualità atteso nelle strutture ospedaliere clienti, sia nell'alto che nel medio rischio. Infatti, solo nell'alto rischio è riuscita a soddisfare le attese dei clienti nel **90% delle strutture**.

Come anticipato, per permettere agli operatori di eseguire il processo nel migliore dei modi, vengono predisposte delle metodologie di lavoro e istruzioni specifiche da seguire per le quali state istituite, a livello organizzativo funzioni, della Direzione Qualità e Controllo incaricate di redarle in quanto basate sui capitolati, offerte tecniche specifiche dei clienti e linee guida di riferimento. Nel 2023, Markas ha elaborato **284 fascicoli di istruzioni/metodologie** su cui ha formato i propri operatori ed ha osservato ben **1.835** di essi durante l'esecuzione del servizio, senza contare tutte le persone che sono state formate a seguito dell'accertamento circa l'efficacia della prima formazione. Infatti, è grazie al controllo di processo che Markas riesce a capire qual è il reale fabbisogno formativo degli operatori per una corretta esecuzione del servizio.

Per la **Direzione Food**, invece, il sistema di controllo ha lo scopo di garantire la salubrità degli alimenti e quindi misurare la conformità, ed eventuali non conformità, delle procedure e/o alimenti rispetto a quanto stabilito dai capitolati, dalle offerte tecniche specifiche dei clienti o dalle linee guida di riferimento. Per questa ragione, il

sistema di controllo in questa direzione prevede che vi siano sia dei controlli da effettuarsi **quotidianamente** da parte del personale qualificato di Markas, e di cui il responsabile HACCP è incaricato, sia che vengano svolte almeno **una volta all'anno** anche delle analisi di laboratorio per valutare non solo la salubrità e l'igiene degli alimenti destinati al cliente, ma anche per misurarne la tracciabilità. Inoltre, a questi controlli si aggiunge anche un'attività di controllo random operata da auditor esperti di Markas e tutte le attività di controllo degli organismi di vigilanza, le quali possono essere programmate o a sorpresa.

In totale, nel corso del 2023, sono state **oltre 2.000** le attività di audit condotte da Markas e dagli organismi di vigilanza, ed hanno riguardato:

- igiene ambientale/personale;
- prodotti finiti in somministrazione;
- materia prima;
- acqua potabile;
- le fasi del ciclo produttivo.

Nel caso specifico di **389 siti** presi in considerazione, e che includono sia centri cottura e sia refettori, il 72,60% dei centri cottura è stato oggetto di verifica della procedura del sistema di controllo, di cui il 17,90% in autocontrollo e il 54,70% da parte degli organi di vigilanza. Il restante 27,40%, invece, riguarda i soli refettori. Nello specifico ci sono state **112 le ispezioni a sorpresa** da parte degli Organismi di Vigilanza (ASL e NAS) presso i centri cottura e refettori di Markas. Di questi, il **61% non ha ricevuto prescrizioni**, e solo 3 casi hanno scaturito una sanzione amministrativa.

In merito, invece, alle analisi di laboratorio Markas si avvalga di specifici criteri che si basano sullo studio dei fuori standard microbiologici eseguiti in autocontrollo e analisi sui prodotti manipolati da Markas. Sono state solo poco più di un centinaio le non conformità emerse, mentre il restante **il 96%** è risultato conforme. Anche le analisi chimiche, sempre di laboratorio, che servono per individuare vari ed eventuali allergeni, hanno individuato solo un 1% di non conformità, dettate per lo più da una esecuzione errata delle analisi e non dall'alimento in sé. In caso di non conformità, la prassi vuole che queste vengano comunicate al dietista di area e all'appalto interessato e, sulla base di ciò che emerge, che vengano avviate una serie azioni correttive volte a sanare le non conformità. Sia le non conformità sia le azioni correttive, vengono riportate in un apposito modulo, ossia il documento dedicato alla programmazione delle verifiche, il quale viene archiviato in appalto.

Come nella Direzione Clean, anche per la Direzione Food, Markas si assicura che i propri collaboratori eseguano correttamente le procedure previste dalle metodologie/istruzioni durante lo svolgimento del servizio. Nel corso del 2022, ad esempio, sono state effettuate 419 attività di verifica sugli operatori Markas in produzione e in somministrazione, dalle quali sono risultate soltanto 2 non conformità. Mentre nel 2021, le non conformità rilevate non sono state significative, 1 su 436 operatori analizzati. I risultati di questi esami sono stati la base per un miglioramento che, in collaborazione con l'Ufficio Marketing, ha dato vita nel 2023 a dei momenti di formazione, supportati con delle pillole informative, circa la sicurezza alimentare.

Un elemento centrale per la Divisione Food è rappresentato dalle **Customer Satisfaction**, cioè indagini di soddisfazione destinate al cliente e agli utenti che usufruiscono del servizio di ristorazione di Markas. Le indagini di soddisfazione sono uno strumento utile per Markas perché da una parte va a rafforzare il sistema di controllo permettendo di comprendere se le aspettative del cliente sono state soddisfatte o se vi sono aspetti che necessitano di un miglioramento, dall'altra consentono di monitorare gli sprechi alimentari.

Sono stati intervistati un totale di **4.539** utenti, suddivisi in:

- dipendenti di ospedali: 1.534;
- degenti: 1.108;
- studenti presso mense scolastiche: 1.511;
- dipendenti di aziende private: 356;
- utilizzatori di servizio consegna pasti a domicilio: 30.

Ciò che è emerso da queste indagini del 2023 è un generale **apprezzamento** per i servizi di ristorazione erogati da Markas. Va anche detto che nel corso del 2023 Markas ha condotto più volte le indagini di soddisfazione per verificare, soprattutto, l'esistenza di una correlazione tra il livello di gradimento di un piatto e l'avanzo.

Tutti i risultati sono sempre stati condivisi con il cliente, in un'ottica di trasparenza, ma soprattutto per individuare insieme eventuali azioni volte a migliorare il servizio offerto. Le Customer Satisfaction, infatti, sono uno strumento fondamentale per comprendere le reali esigenze della clientela e nel 2023 hanno costituito la base del progetto destinato alla **standardizzazione dei menu**. L'obiettivo per il 2024 è quello di utilizzare le customer per allineare sempre di più il menù alle esigenze del cliente e della sua utenza, in modo da massimizzare la soddisfazione di entrambi e minimizzare lo spreco alimentare ed è in quest'ottica che il progetto vuole cercare di valorizzare il menù agli occhi del cliente, promuovendo l'aspetto locale e territoriale degli alimenti, ma preservando la possibilità di personalizzazione.

La 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.

Dal 2017, all'interno di questo stabilimento, è stata adottata la Procedura di rintracciabilità delle materie prime¹, come stabilito dalla normativa in materia di rintracciabilità e tracciabilità dei generi alimentari.

La procedura descrive le modalità di registrazione dei prodotti sia a livello informatico sia manuale e viene applicata a tutte le fasi di vita di un prodotto gastronomico confezionato e cotto in sottovuoto (ricevimento, registrazione, stoccaggio, logistica, produzione/trasformazione sottovuoto, etichettatura, veicolazione).

È particolarmente utile per i magazzini dove Markas presta i propri servizi di ristorazione e nei quali 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.).

I lettori barcode e/o QR code vengono utilizzati per registrare tutti i movimenti che le materie prime, MOCA², i semilavorati e i prodotti finiti effettuano all'interno dell'intero ciclo produttivo. I lettori, collegati al gestionale informatico per scopi di rintracciabilità, importano le informazioni (quantità, lotto, data di scadenza, ecc.) dall'etichetta del prodotto movimentato al sistema.

Nel 2023 la tracciabilità della derrata alimentare, presso lo stabilimento di Vigasio è stata totalmente digitalizzata, dalla produzione fino alla prenotazione dei pasti. Markas è infatti passata ad un sistema digitalizzato, abbandonando un approccio meramente cartaceo che riguardava in particolare:

- la tracciabilità dei prodotti;
- la prenotazione del pasto.

¹ Ultimo aggiornamento: aprile 2021.

² Materiali ed oggetti destinati al contatto con gli alimenti.

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** nel rispetto dell’ambiente, della società e della normativa vigente in materia di sicurezza alimentare.

Markas si è infatti prefissata l’obiettivo di **ottimizzare** la gestione dei **rifiuti organici** negli appalti Food e servizi di ristorazione, attraverso la valutazione dei piatti proposti e non interamente consumati. A questo scopo, ha introdotto le Customer Satisfaction di cui abbiamo parlato nella sezione 5.1 *La qualità e la sicurezza del servizio* del presente capitolo. Come descritto nella suddetta sezione, nel corso del 2023 sono state condotte 20 Customer Satisfaction su 16 clienti diversi al fine di valutare il grado di soddisfazione dei clienti e dell’utenza che usufruisce dei servizi di ristorazione Markas. Nel 2024, l’azienda prevede di integrare ulteriormente le Customer Satisfaction nelle sue procedure di controllo, utilizzandole come strumento per un miglioramento continuo. Questo permetterà di allineare sempre più i menù alle esigenze dei clienti e degli utenti, massimizzando la soddisfazione di entrambi e riducendo al minimo lo spreco alimentare.

Ad esempio, nelle mense scolastiche, spesso una parte del cibo viene lasciata nel piatto dagli alunni. Questo spreco non solo riduce l’apporto nutrizionale previsto per i giovani consumatori, ma comporta anche un costo economico per Markas, responsabile dello smaltimento, e un costo ambientale legato alle risorse impiegate, come acqua, suolo ed energia. Per migliorare la gestione dei rifiuti e ottimizzare il servizio mensa, nel 2023 Markas ha avviato una serie di incontri e gruppi di lavoro con l’Università di Bolzano, concentrandosi sul tema del Service Design con lo scopo di individuare soluzioni

innovative e sostenibili da adottare per migliorare il servizio mensa, ridurre i costi e minimizzare l’impatto ambientale.

Per quanto riguarda Markas Austria, nel corso del 2023, l’azienda ha avviato numerosi progetti per sensibilizzare sullo spreco alimentare. Tra questi, il progetto **“Food Waste Awareness”** che mira a sensibilizzare i collaboratori sul tema dello spreco alimentare attraverso specifiche iniziative. Nel 2024, è previsto che il progetto prosegua con il nome di “Food Waste Awareness 2.0”.

DALLE PAROLE AI FATTI



Last Minute Market

Ai clienti della Divisione Food, Markas Italia 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 questo modo, si consente di creare un mercato “dell’ultimo minuto” per i cibi prossimi alla scadenza o in via di dismissione. All’inizio del 2023, Markas ha collaborato con la commissione mensa e il Comune di Casciana Terme

Lari (PI) per sviluppare un progetto a favore del monitoraggio degli sprechi alimentari nelle mense scolastiche. L’iniziativa, coordinata da Last Minute Market, aveva come obiettivo la raccolta, separazione e analisi dei rifiuti per comprendere meglio le cause e le possibili soluzioni per limitare sprechi e avanzi di cibo. Grazie all’analisi dei dati, Markas ha potuto pianificare i propri menu in modo più accurato sostituendo i piatti meno graditi e, allo stesso tempo, promuovendo una cultura della responsabilità e del consumo consapevole, che ha incoraggiato gli studenti e il personale a contribuire allo sviluppo di un ecosistema alimentare più sostenibile.

Come anticipato, il sistema di controllo riguarda tutte le divisioni della società, ma per la divisione **Housekeeping**, cioè la divisione che si occupa delle pulizie negli alberghi, il sistema assume delle sfumature diverse.

Infatti in questo caso il sistema di basa sulle recensioni che vengono lasciate dagli ospiti dell'albergo. Per questo si può dire che il sistema di controllo è **in condivisione con gli ospiti**. Le recensioni sono quelle che definiremmo il risultato del controllo poiché è tramite loro che si può stabilire il livello di qualità raggiunto in merito a pulizia e manutenzione della stanza.

Le recensioni vengono raccolte e catalogate attraverso il **portale TrustYou** e nel 2023, Markas ha raggiunto sul portale un punteggio pari a 84,34 per la categoria "performance" e 77 per "pulizia e riordino camere".

Va detto, che il sistema di controllo nell'Housekeeping è anche in **autocontrollo**. Le governanti ne sono responsabili, per questo vengono dotate di palmare (la procedura è stata totalmente digitalizzata nel 2023) che consente la raccolta e la rielaborazione delle informazioni, aspetto che contribuisce alle recensioni positive.

Come per la divisione Clean, in cui sta aumentando la richiesta di individuare personale specializzato nel sistema di controllo, anche per l'Housekeeping si riscontra lo stesso trend, motivo per cui nel secondo semestre del 2023 è stato avviato un progetto per formare un Housekeeping Manager incaricato della mansione.

Per la divisione **Logistics&Care**, che si occupa di supportare il cliente con attività accessorie, come il trasporto degenti e materiali, la prenotazione e la consegna dei pasti, la preparazione dei letti post-operatori e la sanificazione dell'unità degente, il ritiro e la consegna ferri per la sterilizzazione, Markas ha implementato un sistema di controllo avanzato, digitalizzato e progettato per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi della divisione. Questo sistema si chiama **SmartLogistics**. In questo caso il sistema di controllo è **in stretta condivisione con il cliente**, garantendo una gestione trasparente dei processi. L'utilizzo di tecnologie innovative, come il palmare, consente al cliente, o agli utenti da esso individuati, di inserire le richieste di trasporto e di tracciarne lo stato dell'arte **in tempo reale**, assicurando un coordinamento ottimale delle attività.



Dal 2022, questo approccio ha permesso di gestire in **maniera efficiente** un numero significativo di trasporti, pianificazione complessiva dell'attività sanitaria, limitando le criticità, riducendo i tempi di attesa e migliorando la puntualità delle consegne. Ad esempio, nel caso specifico di un ospedale-cliente ha contribuito a raggiungere **il 97% di trasporti in orario e oltre l'85% verso tutti i reparti**, registrando un ritardo massimo di 2 minuti. In questo modo, l'efficienza operativa è aumentata e la **qualità del servizio si è elevata**.

Inoltre, questo sistema totalmente digitalizzato consente ai clienti di avere facile e immediato accesso ai dati relativi servizi di Logistics&Care, con la possibilità di **generare report self service personalizzati** per analizzarne la performance. Questo consente una valutazione continua delle attività e dei risultati su cui Markas e il cliente si confrontano per individuare azioni migliorative in presenza di criticità.

Nel caso della divisione Logistics&Care, il sistema di controllo in condivisione permette che l'interazione tra Markas e cliente si basi su **dati concreti e risultati tangibili**, il che contribuisce a **rafforzare** la fiducia reciproca, migliorare l'efficienza operativa e assicurare che i pazienti ricevano l'attenzione e la cura necessarie, sempre con la massima puntualità e precisione.

5.2

Il presidio della catena di fornitura

Come già anticipato, Markas basa la propria strategia su collaborazioni corrette e durature con i suoi principali stakeholder, tra cui i fornitori. Operando con trasparenza, l'azienda instaura rapporti commerciali che puntano a favorire una sana concorrenza tra i fornitori, garantendo al contempo una stabilità commerciale a lungo termine.

Markas si affida ai fornitori per due categorie merceologiche, prioritarie per l'azienda (e precedute solo dai costi del personale): **le derrate alimentari e i materiali di consumo**. Il mercato delle forniture si suddivide in produttori che vendono i propri prodotti a società intermediarie (come piattaforme di food service), dai quali è possibile acquistare diverse referenze e che si prendono in carico anche la consegna delle stesse; o produttori diretti che, dotandosi di un proprio servizio di logistica, gestiscono personalmente la consegna delle merci.

Markas, non disponendo di strutture di stoccaggio proprie e quindi non gestendo direttamente la consegna dei prodotti, predilige e valorizza quelle realtà in grado di offrire un servizio "porta a porta", completo e capillare sul territorio. In particolare, per le forniture di derrate alimentari, Markas negli anni ha trovato un buon equilibrio tra fornitori intermediari, in grado di fornire un assortimento completo di referenze, e produttori diretti attrezzati per eseguire consegne sul territorio.

Inoltre, per garantire la qualità e la freschezza dei prodotti, Markas si è dotata nel tempo di molteplici fornitori vicini ai punti di consegna in modo tale da effettuare le più consegne durante l'arco della giornata. Nel 2022 erano 159, mentre 164 nel 2023.

Per tutti gli altri prodotti di consumo, invece, l'azienda si avvale del servizio di consegna e distribuzione garantito dai principali intermediari del mercato.

La maggior parte di fornitori di Markas è regolamentata da accordi quadro che garantiscono trasparenza, stabilità e continuità di fornitura nel lungo periodo. L'intento è infatti quello di sviluppare dei rapporti di collaborazione che non si limitino alla sola consegna del prodotto, ma che si estendano a tutti i servizi collegati alla gestione dei prodotti.

Per quanto riguarda la fornitura di materiali di consumo, e più nello specifico dei prodotti chimici, Markas ha rinnovato nel 2022, e con validità pluriennale, l'accordo internazionale con uno dei principali player del settore, mentre 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 del settore, attraverso il quale Markas punta ad ottimizzare la gestione del parco mezzi.

Il 2023, come il 2022, è stato caratterizzato da un importante aumento dei prezzi dettato a sua volta dall'aumento dell'inflazione. Tutto ciò ha procurato inevitabilmente delle conseguenze anche sulla catena di fornitura di Markas.

Ad esempio per i materiali di consumo, il cui costo di produzione dipende molto dal costo dell'energia, si è assistito già nel 2022 a un continuo cambio dei prezzi che ne ha compromesso la stabilità. Questo cambiamento è stato dettato dalle variazioni del costo dell'energia e ha spinto l'azienda ad stabilire dei **listini mensili** con il fornitore. In passato il prezzo veniva pattuito annualmente, mentre la volatilità dei prezzi spinge oggi i fornitori a rivederli costantemente, creando una situazione insolita per quelle materie prime che si sono sempre contraddistinte per una certa stabilità (come carta, prodotti chimici, sacchi dell'immondizia, etc.). Anche nella prima metà del 2023 si è assistito a un incremento dei prezzi che nella seconda metà dell'anno si è riassetato, senza però tornare ai livelli precedenti.

Per le derrate alimentari, invece, l'inflazione è stata più alta, e questo ha lasciato un minor margine di manovra, ragione per cui quindi la scelta di avvalersi dei listini mensili è stata ritenuta la più idonea anche per il 2023. Inoltre, per contrastare il forte aumento dei prezzi, Markas si è dotata di un **secondo fornitore principale**, affinché fosse possibile reperire i prodotti necessari al prezzo più competitivo.

Una scelta, quest'ultima, impartita anche ai cuochi Markas, ai quali è stato insegnato come orientarsi, in base a disponibilità prodotto e prezzo, tra i due fornitori principali. Questo ha sollecitato una costante comparazione tra le varie linee di fornitura con lo scopo di **contenere l'incremento dei costi aziendali**, ma sempre in dialogo e con il supporto dei propri fornitori.

Nonostante le difficoltà, Markas è riuscita nel suo intento di contenere i costi e con questo obiettivo prevede di dare vita a due progetti per il 2024 che favoriscano il contenimento dei costi:

- **il monitoraggio della spesa in appalto:** la crescente instabilità nella fornitura della materie prime ha reso necessario migliorare le metodologie e gli strumenti per tenere sotto controllo la spesa in appalto. E' stato quindi sviluppato un sistema che permette di aggiornare continuamente il limite di spesa disponibile, in base al budget e numero di pasti previsti;
- **l'aggiornamento dei cataloghi:** come si è potuto apprendere, il mercato delle materie prime è profondamente mutato. I fornitori, rivedendo la propria l'offerta, ed evitando accordi commerciali di lungo periodo, hanno causato una certa instabilità nel reperimento dei prodotti e dei prezzi. Per Markas, quindi, è diventato indispensabile reagire con un progetto che aggiorni costantemente i cataloghi dei prodotti acquistati dall'appalto. Il progetto punta a semplificare le attività connesse alla sostituzione di un articolo a menù, gestendo la variazioni sulle ricette, allergeni, preservando sempre la sicurezza alimentare e quanto stabilito dal capitolato, ed evitando frodi e costi eccessivi.

²⁴ Il valore totale della spesa per approvvigionamento include i dati di Markas Italia e Markas Austria.

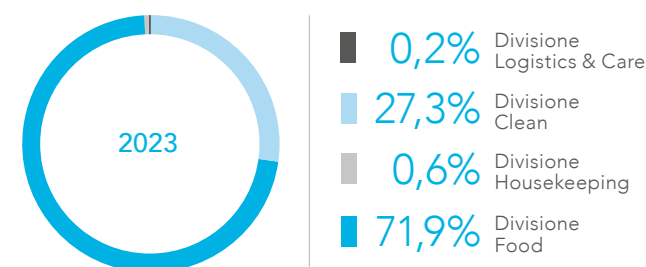
²⁵ Per Markas Italia, come definizione di locale è stato preso il territorio regionale; per Markas Austria, le aziende operanti in Austria.

Nel 2023, in particolare, la spesa totale²⁴ per approvvigionamento è stata pari a 39,3 milioni di euro (nel 2022 sono stati 35,5), di cui il 45% verso fornitori locali.²⁵

Con specifico riferimento a Markas Italia, si riporta di seguito un dettaglio relativo alla scomposizione della spesa per approvvigionamento di ogni Divisione per il triennio 2021-2023.

Percentuale della spesa per approvvigionamento per divisione di servizi

Markas Italia



DALLE PAROLE AI FATTI



Gli SWAP contro il caro energia

Nel corso del 2023, una delle **criticità** più severe affrontate per Markas Italia, e che ha inciso in maniera significativa sui costi aziendali, è stata **l'aumento dei prezzi di mercato dell'energia**.

Per far fronte a questa difficoltà, Markas ha adottato gli **SWAP**, cioè delle assicurazioni sul prezzo dell'energia che servono a tutelare l'azienda da varie ed eventuali variazioni dei costi. Gli SWAP vengono stipulati con un Istituto finanziario e fissano un **tetto limite** entro cui, se il prezzo di mercato è inferiore a quanto stabilito, Markas è tenuta a pagare la differenza; se, invece, il prezzo di mercato è superiore, è l'Istituto a pagare.

Nel 2023 Markas ha adottato gli SWAP **per la sola energia elettrica**, ma per il 2024 prevede di applicare il medesimo pacchetto **anche per il gas**.

Per poter continuare ad avere elevati standard di qualità all'interno dei servizi erogati, per Markas è indispensabile poter contare su prodotti di altrettanta qualità. Per questa ragione, tutti i fornitori scelti dall'azienda sono sottoposti a rigidi **protocolli di qualifica** durante le varie fasi che costituiscono il rapporto tra le parti:

- in entrata, cioè all'attivazione della fornitura;
 - durante l'esecuzione della fornitura (i controlli avvengono in appalto il vendor rating, di cui si vedranno i dettagli a breve);
 - tramite gli audit di Seconda parte, di cui si è accennato nella sezione precedente e che si svolgono presso la struttura del fornitore.
- Tramite il sistema di controllo del **vendor rating**, uno strumento informatico che raccoglie informazioni utili per misurare la performance del fornitore, l'Ufficio Acquisti ha la possibilità di elaborare in **maniera organizzata e strutturata** delle statistiche sulla 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.
- I **risultati** delle analisi vengono **condivisi con i fornitori** con lo scopo di poter migliorare la fornitura; non vengono infatti previste sanzioni penali legate al mancato raggiungimento di standard o a disservizi.
- In riferimento ai protocolli di qualifica dei fornitori, si specifica che essi prevedono che in entrata il potenziale fornitore compili un **questionario** con il quale deve rispondere a una serie di quesiti relativi alla sostenibilità ambientale, sociale e di governance e supportare le sue dichiarazioni con una serie di documentazioni da allegare al questionario. In particolare:
- in ambito di responsabilità sociale si richiede il possesso della certificazione SA8000:2014;
 - in merito alla compliance e governance, viene richiesto un Modello organizzativo aziendale secondo il D. Lgs. 231/01;
 - altri approfondimenti vengono chiesti in ambito di regolarità contributive, qualità (standard volontario ISO 9001), amministrazione e finanza (con riferimento alla sostenibilità di bilancio come aspetto imprescindibile), sicurezza alimentare (secondo standard volontario ISO 22000 e ISO 22005), oltre che elementi di valutazione tecnici come: listino prezzi, produzione, logistica, supporto amministrativo e commerciale, salute e sicurezza alimentare;
 - tra le documentazioni da presentare, vengono menzionate le certificazioni di produzione e vendita di prodotti biologici, Ecolabel, etc.

Nel 2023, i protocolli di qualifica sono stati integrati con due importanti novità:

- Markas Italia ha digitalizzato tutta la gestione dell'iter di qualifica dei fornitori con l'introduzione di un **software specifico**, attraverso il quale i fornitori possono caricare tutta la documentazione richiesta in entrata. Il software è stato, e sarà, utilizzato per la qualifica in entrata di qualsiasi tipo di fornitore, subappaltatori compresi, adattando il processo al tipo di fornitore e di fornitura. Ad esempio, nel 2023 è avvenuta la fase di selezione per un fornitore di prodotti chimici, con cui successivamente si è sottoscritto un Accordo Quadro internazionale. Nel 2024 è prevista la seconda fase di sviluppo del software, che riguarderà il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi (CAM);

- in tema di responsabilità sociale dei fornitori, sono stati aggiornati i criteri per comprendere se il potenziale fornitore rispetti i diritti umani e del lavoro.

L'implementazione di un **iter di qualifica dei fornitori**, basato sui criteri sopra descritti, garantisce elevati standard qualitativi, assicurando al cliente la qualità del servizio e riducendo i rischi legati a fornitori poco strutturati. Inoltre, consente all'azienda di mantenere la continuità delle forniture, anticipando eventuali criticità offrendo strumenti per affrontare problemi potenziali. In questo modo, è possibile attuare strategie commerciali che valorizzino i punti di forza di ciascun fornitore, assicurando vantaggi reciproci e massimizzando la soddisfazione di entrambe le parti.

Nel corso del 2023 **31 fornitori sono stati valutati²⁶ dal punto di vista degli impatti ambientali e sociali**, in allineamento a quanto sopra esplicitato: nessuna tra le aziende sottoposte a valutazione ha riportato delle non conformità rispetto ai criteri previsti da Markas. La relazione con i fornitori è inoltre regolata da una **procedura interna del vis-à-vis**. Questo significa che Markas si impegna a incontrare di persona, con almeno due collaboratori, il fornitore in quanto la co-presenza favorisce la condivisione di più punti di vista sulle attività in essere ed è, allo stesso tempo, una forma di autocontrollo interna.

Nell'ambito di tutti gli altri acquisti, che non rientrano nel core business dell'azienda, verrà implementata una procedura ad hoc per rispettare i criteri di compliance.

Markas riconosce l'importanza della tutela dei diritti umani e del lavoro nell'ambito della propria catena di

fornitura. Le principali tipologie di rischio connesse a questo aspetto sono le seguenti: esposizione dei fornitori a pratiche di lavoro minorile e/o lavoro forzato/obbligatorio, disparità salariale, ecosostenibilità delle materie prime, cybersecurity, stabilità finanziaria ed operativa, danni causati dall'uomo, disastri naturali ed infine reputazione e conformità.

In merito al tema dell'ecosostenibilità delle materie prime, si specifica che Markas acquista per la Divisione Food prodotti, come banane, ananas e cioccolato provenienti da zone a rischio, cioè da quei paesi in cui i rischi descritti hanno una probabilità più alta di manifestarsi, ma che sono tutelati dal marchio del **commercio Equosolidale**. In tabella la percentuale di acquisto di questi prodotti sul totale acquistato nell'ultimo anno.

Prodotti acquistati – % commercio Equosolidale sul totale acquistato 2023

Banane	15,47%
Ananas	0,53%
Cioccolato	11,51%

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 che dal 2021, Markas acquista il **100% delle sue uova di gallina da allevamenti 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.

Un'ulteriore categoria di prodotto delicata dal punto di vista dei diritti umani è quella dei **capi d'abbigliamento** acquistati da produttori esteri in zone a rischio, ai quali, però, viene richiesta la dichiarazione di conformità alla certificazione SA8000 su tutta la propria filiera produttiva.

Nel corso del 2023 Markas ha contrattualizzato **29 fornitori** composti sia dai fornitori nuovi sia da fornitori con cui vi già un rapporto in essere e per i quali è stato rinnovato il contratto. In totale **i fornitori contrattualizzati ammontano a 70** e compongono il **95% della spesa complessiva** di derrate alimentari e materiali di consumo.

Per Markas Austria, invece, la valutazione si basa su molti fattori, tra cui il sistema di gestione ambientale implementato dai fornitori. Markas Austria predilige quei fornitori che seguono standard uniformi, concentrandosi su riduzione di consumo energetico, materiali e rifiuti. Anche i servizi devono rispettare pratiche sostenibili. Ogni anno, una riunione tra Acquisti, QHSE e Ingegneria identifica 6 fornitori da valutare. Se emergono reclami durante l'anno, anche fornitori non programmati vengono esaminati. Nel 2023, i fornitori principali hanno raggiunto in media l'87% di conformità agli obiettivi di sostenibilità. Inoltre, è stata finalmente valutata e completata l'indagine sui fornitori avviata nel 2022. Per la prima volta, sono stati inclusi aspetti legati alla sostenibilità e ai diritti umani nella valutazione. I fornitori sono stati informati tramite questionari elettronici, e il Consiglio di Amministrazione viene aggiornato in caso di problemi. Gli sviluppi sono comunicati agli stakeholder tramite la dichiarazione ambientale e il Bilancio di sostenibilità.

²⁶ Le valutazioni sui fornitori vengono effettuate ogni tre anni.

5.3

Le relazioni con le comunità

Markas è mossa da un profondo senso di responsabilità nei confronti di tutte le comunità nelle quali opera, alle quali cerca di restituire il più possibile. Lo fa supportando i propri collaboratori, membri effettivi di una comunità, e supportando associazioni locali attraverso collaborazioni e donazioni.

Nel corso del 2023, la capacità economica delle famiglie ha risentito ancora molto dell'instabilità e profonda precarietà causati dal Covid e dell'importante innalzamento dell'inflazione a cui si è assistito nel 2022. Per aiutare in **maniera concreta e tangibile** i collaboratori Markas e le loro famiglie, l'azienda, per decisione della famiglia Kasslatter, ha stanziato 1 milione di euro per essere distribuito tra i collaboratori e supportarli nel loro potere d'acquisto, favorendo così il loro benessere complessivo. Il milione è andato ad aggiungersi a tutte quelle attività che Markas ha già sviluppato a favore dei propri collaboratori, oltre a essere stata un'ulteriore fonte di finanziamento per le stesse.

Inoltre, nel corso del 2023, Markas Italia ha collaborato con molteplici cooperative sociali, sparse su tutto il **territorio italiano**, per consolidare il proprio **impegno per le comunità**. Erogando attraverso le cooperative sociali i servizi di pulizia e ristorazione, Markas offre un'opportunità di **inclusione e lavoro** alle persone che vivono ai margini della società, o che soffrono di una situazione di precariato profonda, a causa, ad esempio, di un background migratorio o di una disabilità.



Le più rilevanti, suddivise per regione, sono state le seguenti:

	Trentino-Alto Adige	RTI Mebo Coop - Bolzano Solidale (BZ) Facchini Verdi Soc. Coop. (BZ) Coop. Aurora scs (BZ)
	Veneto	Cooperativa Sociale Persona (PD) Cooperativa Sociale Giotto (PD) Spazio Elle Cooperativa Sociale (PD) Primavera 90 Cooperativa Sociale Soc. Coop. (PD) Cooperativa Sociale Persona (PD) Verona 83 Soc. Coop. (VR) La Via Società Cooperativa Sociale ONLUS (TV)
	Friuli-Venezia Giulia	Querciamiente Società Cooperativa Sociale (TS)
	Lombardia	Cooperativa sociale "Il Portico" (della sede di Milano e Vercelli) Andropolis Ambiente Soc. Coop.ONLUS (BS) La Chimera Cooperativa Sociale - Società Cooperativa (BS) Dispari Soc. Coop. Soc. ONLUS (BS)
	Piemonte	Moncalieri Servizi Soc. Coop. (TO) La Cometa Soc. Coop. (VC) L'Accademia Soc. Coop. (VC)
	Emilia-Romagna	Cooperativa Sociale Il Bettolino (RE) Consorzio Stabile ECOBI Soc. Consortile a r.l. - Impresa Sociale (MO) Nuova Unitservice Soc. Coop. (RE)
	Marche	S.I.T. Società Cooperativa per Azioni (AN) Gemos Soc. Coop. (AN)



DALLE PAROLE AI FATTI



La collaborazione con GWB

GWB (Genossenschaft - cooperativa, Werkstätten - laboratori, Begleitung - accompagnamento) è una cooperativa sociale di Bolzano che sostiene **l'inclusione nel mondo del lavoro** di persone con disabilità cognitive, psichiche e fisiche.

Nel 2023, Markas ha scelto GWB come partner per trovare una **soluzione innovativa e sostenibile** al confezionamento dei regali di Natale per i clienti. I collaboratori di GWB si sono occupati di confezionare prodotti come cioccolatini, Zelten e bottiglie di vino in sacchetti e scatole di legno fatti a mano, applicando etichette e inserendo brochure quando necessario. Impiegando persone con disabilità diverse, GWB si impegna a distribuire i carichi di

lavoro in base alle **effettive capacità dell'individuo** con l'intento di promuoverne l'indipendenza, ma anche lo sviluppo personale e professionale.

Anche se Markas avrebbe potuto gestire internamente queste attività, ha scelto di collaborare con GWB per sostenere l'inclusione e le pari opportunità nel mondo del lavoro. Una scelta che riflette i valori aziendali fondamentali dell'azienda e il suo impegno verso una **responsabilità sociale concreta**.

I risultati positivi e le soddisfazioni condivise hanno gettato solide basi per continuare la collaborazione anche nel 2024, con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente questa partnership di successo.

Markas, nel corso del 2023, ha mostrato il proprio impegno non solo attivandosi con iniziative e progetti come quelli descritti sopra, ma anche partecipando a convegni il cui obiettivo è sensibilizzare la comunità su un determinato argomento, come la parità di genere o le diversità sul luogo di lavoro.

Portando il proprio esempio, Markas a ottobre 2023 ha partecipato al festival dedicato **all'empowerment femminile** organizzato da Thrive, un'associazione che vuole sensibilizzare la comunità sul tema dell'**uguaglianza di genere nella società**. Su loro invito, la Direttrice Generale Evelyn Kirchmaier ha presenziato al Panel 1 per discutere di famiglia, carriera e salute e di cosa Markas abbia fatto per mettere i propri collaboratori e collaboratrici nelle condizioni di avere un giusto equilibrio tra questi tre componenti essenziali nella vita di ciascun collaboratore.

Oltre a Thrive, Markas ha partecipato all'evento "Animare/Beseelen Plurality" su invito dell'associazione La Strada – Der Weg. L'associazione, attiva dal 1978, si occupa di vari temi di natura sociale (sostegno a minori; recupero di persone con dipendenze; assistenza a donne vittime di violenza; prevenzione e consulenze a persone o famiglie; sviluppo di talenti; integrazione nelle scuole) e annualmente organizza un convegno, in cui, di volta in volta, si affrontano tematiche connesse alle attività associative. L'edizione del 2023 voleva riflettere sulla realtà delle differenze e sulle possibilità di una loro conciliazione. Anche in questo caso, Markas ha portato la propria esperienza relativamente alla **gestione e valorizzazione delle diversità** tra i collaboratori. Per l'azienda hanno parlato Elisa Montanari, team leader comunicazione e CSR Ambassador, e Alessandro Cenchi, Responsabile Selezione Organizzazione e Sviluppo Progetti HR.

Infine, sono importanti da menzionare le **donazioni** che Markas Italia ha erogato durante il corso dell'anno a diverse realtà e associazioni sociali che collaborano al benessere della comunità locale e del territorio. Tra le più significative, si citano la donazione fatta per l'evento dedicato alle **cure palliative per bambini oncologici** presso l'Ospedale di Borgo Trento, e la donazione sotto

forma di **borse di studio** per l'Associazione Club Alpbach Trentino. Per ultime, ma non per queste meno importanti, sono le donazioni destinate a Südtiroler Ärzte für die Welt, al Comitato di Solidarietà di San Vigilio ONLUS e all'associazione Medici dell'Alto Adige per il Mondo.

Per quanto riguarda Markas Austria, l'azienda contribuisce alla stabilità economica e alla coesione sociale creando **posti di lavoro** a livello locale. L'azienda svolge un ruolo chiave nell'integrazione di persone provenienti da altri Paesi, supportandoli con corsi tedesco o fornendo loro app linguistiche. Inoltre, Markas Austria si appoggia a fornitori austriaci e sostiene le **imprese locali**, come l'azienda GW St. Pölten, con iniziative come il progetto di "Upcycling".

Inifne, Markas Austria promuove iniziative locali, iniziative a favore della diversità e dell'inclusione, collaborando strettamente con l'AMS e le istituzioni sociali per il reclutamento mirato che include anche persone con disabilità e rifugiati.

DALLE PAROLE AI FATTI



Un impegno costante per l'inclusione

Anche Markas Austria ha avviato durante l'anno numerose iniziative di grande valore, con un **forte impegno nell'integrazione e nel sostegno dei propri dipendenti**, in particolare di quelli provenienti da contesti difficili. Markas Austria è infatti uno dei principali datori di lavoro per molte persone immigrate, offrendo loro un aiuto concreto nell'adattamento al nuovo contesto e nello sviluppo delle competenze linguistiche, necessarie per entrare nel mondo del lavoro.

Un altro fronte importante è la collaborazione con i **centri per disabili e i centri antiviolenza per donne**. Ad esempio, il centro diurno per disabili di St. Pölten è regolarmente coinvolto in attività di confezionamento dei regali di Natale per Markas Austria e questo offre loro un'opportunità di sentirsi parte attiva della comunità. Inoltre, Markas Austria collabora con diversi centri antiviolenza per donne

distribuiti su tutto il territorio austriaco, offrendo alle donne che vivono in questi centri la possibilità di accedere a posti di lavoro sicuri. A Vienna, le candidate provenienti da questi contesti hanno l'opportunità di partecipare a delle giornate di selezione, mentre a Mödling e St. Pölten esiste un collegamento diretto tra i centri antiviolenza e Markas Austria per facilitare l'inserimento lavorativo.

L'inclusione è una priorità per Markas Austria, grazie anche al lavoro della responsabile che collabora costantemente con le amministrazioni locali e i centri antiviolenza per semplificare il processo di assunzione. Molta attenzione viene data non solo alla comunicazione di offerte di lavoro, ma anche alla condivisione di annunci di lavoro selezionati con i referenti dei centri, garantendo così un accesso equo alle opportunità lavorative.

A livello di Gruppo, infine, sono molte le associazioni a cui Markas offre il proprio contributo. Qui di seguito le principali:

Nome Associazione	Descrizione
IFMA	International Facility Management Association
Confindustria Alto Adige	Rappresentanza territoriale di Confindustria
Camera di Commercio della Bassa Austria	Camera Economica della Bassa Austria
FMA	Facility Management Austria
Associazione austriaca per la protezione del credito	Associazione indipendente di tutela dei creditori in Austria
P.E.G. Cooperativa d'acquisto e d'affari	Associazione d'acquisto per ospedali pubblici e privati, sanatori, centri termali, centri di riabilitazione, case di riposo e di cura, istituti per disabili, scuole private/pubbliche e centri di formazione, organizzazioni caritatevoli ed ecclesiastiche e strutture di ristorazione.
ANKÖ	Registro degli Appaltatori Austria

