

02

Il nostro impegno: una gestione lungimirante

- 19 2.1 Un modello resiliente
- 25 2.2 I risultati raggiunti
- 28 2.3 La prospettiva del domani



Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



I temi materiali



Ricerca ed
innovazione



Soddisfazione del
cliente e immagine
del brand

I GRI Standards

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



Le sfide che ci poniamo



Ricerca ed innovazione

LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI PER IL PERSONALE D'APPALTO

Progetto che mira a ottimizzare e automatizzare le procedure di gestione del personale che lavora negli appalti Markas, migliorando l'efficienza e la trasparenza operativa.



L'aggiornamento del Piano di Sostenibilità al 2024

L'aggiornamento mira a migliorare le strategie e le iniziative aziendali per promuovere la sostenibilità ambientale, sociale ed economica, garantendo un impegno continuo verso obiettivi di sviluppo sostenibile.

I principali risultati raggiunti

Uniformità di processi a livello internazionale

Il progetto mira a standardizzare e armonizzare i processi operativi a livello internazionale per garantire coerenza, efficienza e qualità uniforme in tutte le sedi.

Task-force robotica

Il gruppo di lavoro "Task-force robotica" studia lo stato dell'arte della tecnologia nel settore Clean, col fine ultimo di introdurre macchinari atti a migliorare l'efficienza e la sicurezza delle operazioni umane.

Markas Lab Ideas

Con la seconda edizione della sfida, abbiamo raccolto 151 idee da parte dei collaboratori, registrando una crescita del +119% rispetto alla prima edizione.

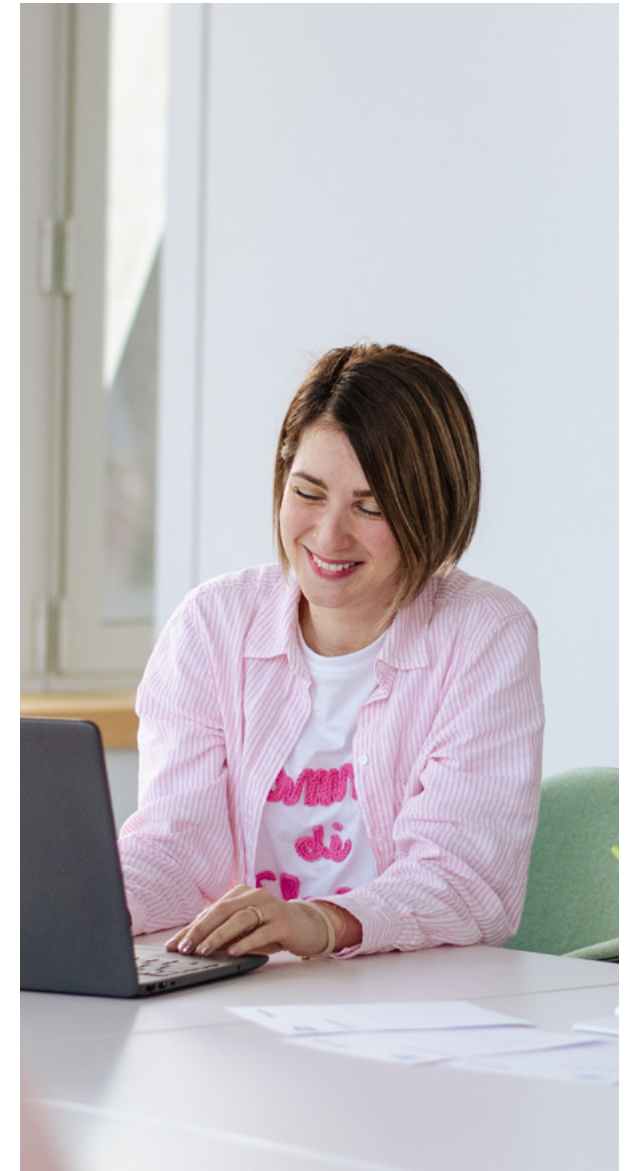
2.1

Un modello resiliente

Crescere sostenibilmente a lungo termine, per Markas, significa innovare e innovarsi. Questo implica non solo contribuire a rivoluzionare il settore di riferimento, mantenendosi al passo con le evoluzioni tecnologiche, ma anche migliorare e digitalizzare i processi interni. È per questo che l'**innovazione** rappresenta uno dei pilastri della strategia aziendale 2030 e uno degli obiettivi prioritari per il futuro.

Il mercato dei servizi in cui opera Markas è estremamente competitivo. Gran parte del nostro lavoro si basa sulla partecipazione a gare d'appalto pubbliche, che diventano sempre più complesse. Di conseguenza, nel mercato delle gare sono rimasti pochi grandi operatori, che cercano di espandere la propria quota di mercato cercando di essere sempre più competitivi. I principali competitor di Markas nei settori delle pulizie, della logistica ospedaliera e della ristorazione collettiva sono grandi cooperative, società consortili e multinazionali.

Markas è un'azienda a conduzione familiare, interamente di proprietà e gestita dalla famiglia fondatrice, che opera in un **settore cruciale** come quello dei servizi. Abbiamo scelto di investire in una gestione efficace, senza mai perdere di vista il **nostro principio fondamentale**: l'attenzione verso le persone e i nostri collaboratori.



**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

Il nostro modello di business, i valori e i servizi che offriamo nel settore ospedaliero e sanitario si basano su un principio fondamentale: permettere ai nostri clienti di concentrarsi sulla salute del paziente, mentre ci occupiamo dei servizi esternalizzati. Riteniamo essenziale garantire la massima sicurezza igienica e alimentare per pazienti e personale sanitario, sia in ospedali che in ambulatori e cliniche. Per questo offriamo una gamma di servizi pensati per assicurare affidabilità e conformità ai protocolli sanitari, dalla sanificazione degli ambienti alla ristorazione socio-sanitaria, dalla logistica e assistenza dei pazienti alla pulizia delle condotte aeree. Questi servizi, dedicati alla sanità pubblica e privata, sono personalizzati per soddisfare le esigenze di clienti e utenti finali.

Nel settore socio-assistenziale, **il nostro obiettivo è far sentire gli ospiti a proprio agio**, offrendo servizi di alta qualità nelle strutture dedicate alla cura degli anziani, come case di riposo e Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA). Ci impegniamo a **migliorare la qualità della vita** degli ospiti con una pulizia accurata degli ambienti e pasti preparati con ingredienti selezionati, adeguati alle esigenze degli utenti maturi.

Per le aziende, i fattori di efficienza e produttività guidano la nostra offerta di servizi su misura: dalla pausa pranzo equilibrata alla pulizia e sanificazione degli spazi di lavoro, fino alla qualità dell'aria negli ambienti indoor. Anche nel settore dell'istruzione, dalle scuole dell'infanzia alle università, ci impegniamo a soddisfare le esigenze degli studenti e creare le condizioni ideali per lo studio. La nostra ristorazione scolastica offre menù bilanciati, sani

e gustosi, studiati dai nostri dietisti per ogni fascia d'età, e garantiamo la pulizia degli istituti scolastici con cura e professionalità.

Nel settore Housekeeping, collaboriamo con le strutture alberghiere per assicurare un'esperienza di soggiorno impeccabile, creando procedure personalizzate che soddisfano i requisiti di ogni singola struttura ricettiva. Garantiamo alti standard qualitativi nel rispetto delle norme igieniche, assicurando ambienti sicuri e piacevoli per gli ospiti.

Markas è attenta alla **qualità** e alla **crescita sostenibile**, con un'organizzazione orientata alla digitalizzazione dei processi, all'automazione, all'ottimizzazione delle risorse, alla riduzione del rischio di errori, alla diminuzione dell'uso 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 collaboratori sono coinvolti in questo graduale processo di cambiamento.

A testimonianza della rilevanza del tema per Markas, dal 2020 l'ufficio Innovazione lavora ai processi di innovazione

per l'intero Gruppo. Questo sistema studia i nuovi sviluppi del mercato, le prospettive dei clienti e le nuove tecnologie. Attraverso di esso, si raccolgono e valutano le idee per poi lanciare serie di test di validazione e progetti concreti. Il processo è collaborativo, coinvolgendo team interdipartimentali in tutte le fasi. Grazie a contest e workshop, i collaboratori possono mettere a frutto la loro esperienza e competenze, contribuendo a idee testate su criteri dettagliati e offrendo un reale valore aggiunto a Markas e ai suoi clienti.

Guardando al futuro, l'ufficio Innovazione si è prefissato importanti obiettivi per il 2024. Tra questi, la definizione di indicatori per valutare l'operato, con metriche legate alle attività svolte, come idee generate, progetti sviluppati e partecipazioni. Inoltre, è prevista la partecipazione a un **hackathon nel 2024**, un'opportunità che permetterà di mettere alla prova e raffinare ulteriormente le competenze innovative del team.

Un altro obiettivo cruciale per il 2024 è la **creazione di un board internazionale** per l'approvazione e il monitoraggio dei progetti ritenuti strategici e che coinvolgeranno più direzioni (e per questo chiamati interdirezionali). Questo board, che includerà meeting con vari direttori e riunioni periodiche, garantirà una **supervisione continua e strategica** dell'andamento dei progetti, assicurando che essi siano allineati con gli obiettivi di sostenibilità e crescita del Gruppo.

Con questi ambiziosi traguardi, Markas continua a consolidare il suo impegno nell'innovazione e nella sostenibilità, confermandosi come un leader proattivo e visionario nel settore.

DALLE PAROLE AI FATTI



Focus sull'intelligenza artificiale

Nel 2024, Markas implementerà una **formazione innovativa** sull'uso dell'Intelligenza Artificiale (AI). Questa iniziativa prevede l'introduzione di pillole informative per fornire ai dipendenti una comprensione pratica e immediata delle applicazioni dell'AI.

Inoltre, l'azienda si impegna a sviluppare una **policy dedicata all'uso dell'AI**. Questa normativa specifica guiderà l'integrazione e l'applicazione dell'Intelligenza Artificiale all'interno dei processi aziendali, garantendo un utilizzo etico e strategico delle nuove tecnologie.

Questa doppia azione, formativa e normativa, mira a potenziare le competenze interne e a mantenere Markas all'avanguardia nell'innovazione tecnologica.

DALLE PAROLE AI FATTI



Markas Lab Ideas: seconda edizione

Dopo il successo della prima edizione di Markas Lab Ideas nel 2022, abbiamo lanciato nel 2023 una nuova stimolante sfida per i nostri collaboratori che quest'anno li invita a pensare in grande: *"Quali azioni sostenibili possiamo promuovere a livello individuale, di squadra e come azienda?"*

L'obiettivo è raccogliere idee che possano avere un impatto positivo sull'ambiente, sull'economia e sulla società, mantenendo una rilevanza significativa per Markas.

Siamo orgogliosi di annunciare che abbiamo ricevuto **151 idee** (registrando una crescita del **+119%** rispetto alla prima edizione), tutte da esaminare attentamente. Una giuria composta da collaboratori Markas provenienti da diversi uffici avrà il compito di valutare ciascuna proposta. Questo processo riflette il nostro impegno costante verso la sostenibilità e l'innovazione, coinvolgendo l'intera comunità aziendale nel trovare soluzioni sostenibili per il futuro.



Ricerca e sviluppo

Nel corso dell'anno, Markas ha intensificato le sue attività di ricerca e sviluppo con un forte focus sull'innovazione sostenibile. Un esempio emblematico di questo impegno è il progetto **"Service Design Sprint"**, realizzato in collaborazione con gli studenti della Libera Università di Bolzano. Questo progetto mira non solo a migliorare il servizio Food, ma anche a ridurre significativamente gli scarti alimentari, contribuendo così a un sistema alimentare più sostenibile.

Parallelamente, abbiamo avviato una collaborazione con una società di consulenza specializzata per sviluppare **soluzioni avanzate** che permettano di misurare e analizzare le diverse tipologie di scarti alimentari. Questo ci consente di avere dati precisi e affidabili su cui basare le nostre strategie di riduzione degli sprechi.

Le nostre collaborazioni si sono estese anche al parco tecnologico e a varie start-up, dimostrando così la nostra crescente integrazione all'interno di un vivace ecosistema di innovazione e ricerca. Queste sinergie ci permettono di essere **sempre all'avanguardia** e di adottare le migliori pratiche del settore.

Un ulteriore esempio del nostro impegno verso la ricerca e lo sviluppo è rappresentato dalla task force robotica. Quest'anno, abbiamo registrato significativi progressi in tutti e tre i paesi in cui operiamo, implementando nuovi robot per la pulizia che migliorano l'efficienza e la qualità del servizio e che contribuiscono, allo stesso tempo, alla riduzione del nostro impatto ambientale.

In sintesi, le nostre iniziative di ricerca e sviluppo testimoniano la nostra dedizione nel creare soluzioni innovative che coniugano **efficienza operativa e sostenibilità ambientale**, contribuendo così a un futuro più verde e responsabile.



Digitalizzazione

La digitalizzazione rappresenta una leva fondamentale per implementare un modello di business resiliente e in linea con i trend di mercato. L'orientamento verso la digitalizzazione dei processi lavorativi a tutti i livelli organizzativi ha permesso a Markas di impegnarsi su più fronti con numerosi progetti, che hanno coinvolto sia i singoli Paesi che l'intero Gruppo.

Questi progetti mirano, attraverso la digitalizzazione di fasi o interi processi, a **migliorare l'utilizzo delle risorse e a prepararsi per le sfide future**. La digitalizzazione dei processi ha già portato e continuerà a portare significativi benefici lungo tutta la catena del valore. Un esempio concreto è rappresentato dal miglioramento nella gestione dei nostri appalti, dove si è ridotta notevolmente la distanza fisica e operativa, facilitando lo scambio di informazioni.

In sintesi, la digitalizzazione è un pilastro fondamentale per Markas, che ci permette di essere più efficienti, resilienti e pronti ad affrontare le sfide future, mantenendo sempre al centro i valori della sostenibilità e dell'innovazione.

DALLE PAROLE AI FATTI



I nostri servizi digitalizzati

Oracle HCM: abbiamo potenziato il nostro sistema di automazione e digitalizzazione delle risorse umane con un nuovo applicativo, ottimizzando i processi di selezione e assunzione del personale d'appalto. Questo consente una gestione più efficiente della formazione obbligatoria e delle dinamiche interne, favorendo un ambiente di lavoro più sostenibile e inclusivo.

Digitalizzazione del processo di assunzione massiva: il progetto, concluso con successo nel corso dell'anno, entrerà in vigore dal 2024. Questo innovativo processo digitalizza le formalità burocratiche e coinvolge attivamente i lavoratori, facilitando un avvio appalto più sostenibile e partecipativo.

Nuovo codice "Unità": la prima fase di questo progetto si è conclusa nel 2023, segnando un passo importante verso la digitalizzazione completa del processo di avvio appalto. Il prossimo obiettivo è consentire al personale d'appalto di accedere facilmente a informazioni cruciali su nomine, incarichi e ruoli, promuovendo una maggiore trasparenza e collaborazione.

2.2

I risultati raggiunti

Il triennio 2020-2022 è stato profondamente segnato dall'emergenza Covid-19, che ha avuto un impatto significativo su tutti i settori, incluso quello in cui operiamo. Durante questo periodo critico, le sfide globali hanno messo alla prova la resilienza e la capacità di adattamento del nostro Gruppo. Tuttavia, il 2020, nonostante sia stato un periodo caratterizzato da un importante aumento dei prezzi dettato a sua volta dall'aumento dell'inflazione, ha rappresentato un anno di rinascita, durante il quale abbiamo visto il ritorno ai livelli operativi pre-pandemici. Questo rientro alle normali performance è stato un segnale incoraggiante della nostra capacità di recupero.

Il 2023 ha continuato a confermare questo trend positivo, mostrando un'ulteriore **crescita e stabilità**. I risultati ottenuti nel corso dell'anno dimostrano non solo la ripresa, ma anche un potenziamento delle nostre performance economiche.

Nel corso dell'anno, il Gruppo ha compiuto diversi investimenti per un valore pari a 4.6 milioni di euro circa (+10% rispetto al 2022), in forma di incremento della capacità produttiva, investimenti industriali ricorrenti e altri investimenti².

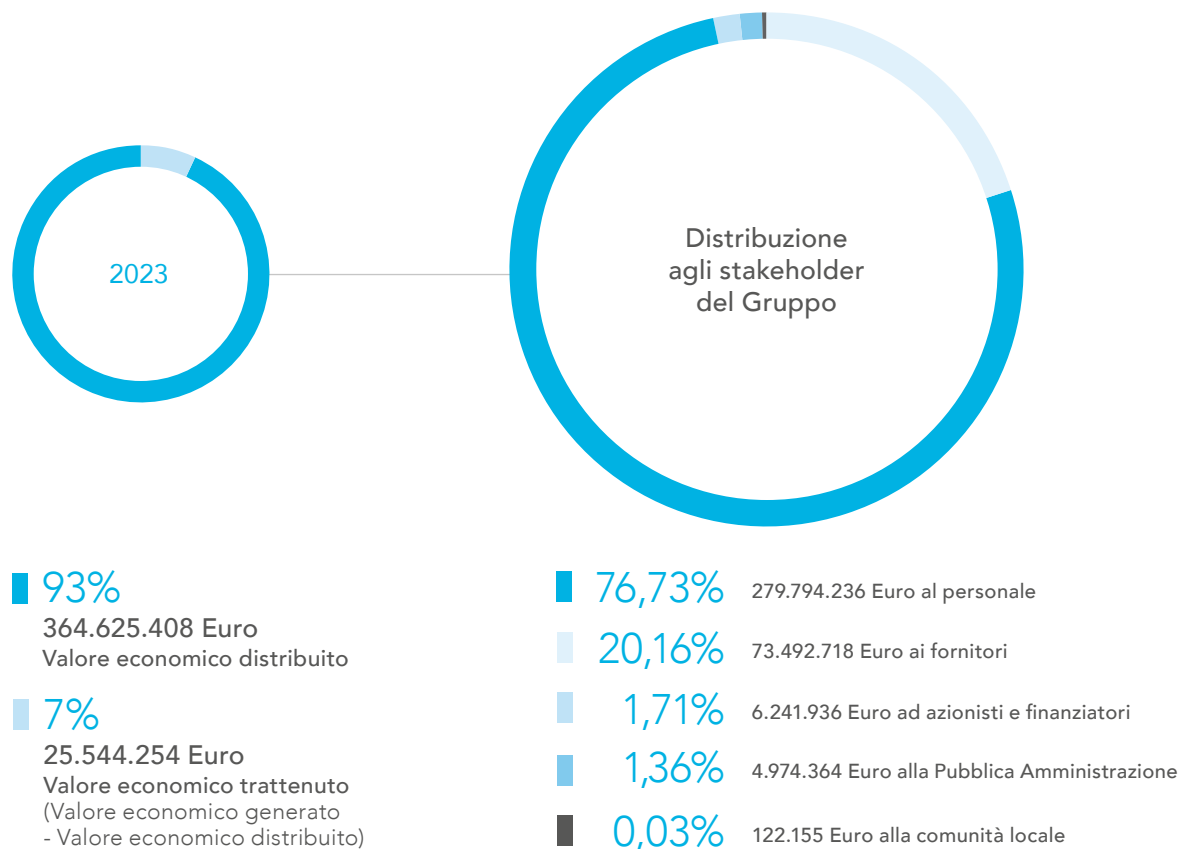
² Si specifica che Markas Germania non ha effettuato investimenti infrastrutturali e servizi finanziati nel triennio di riferimento.



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 2023 solo il 7% circa del valore economico generato – 390 milioni di euro circa – è stato trattenuto internamente al Gruppo a scopo di investimenti e ammortamenti, mentre il restante **93% 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 (77%), cui segue il 20% distribuito ai fornitori.

Valore economico generato e distribuito agli stakeholder nel 2023

Gruppo Markas





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 una realtà tangibile, radicata in ogni attività del Gruppo. Come impresa familiare con una visione internazionale, siamo sinonimo di forti valori, meritocrazia, qualità, innovazione e lungimiranza. La nostra filosofia aziendale si fonda su principi solidi e si orienta alla performance, alla qualità, all'innovazione e alla durabilità dei nostri servizi.

Offriamo ai nostri collaboratori un ambiente di lavoro dinamico e stimolante, investendo costantemente nella loro formazione. Crediamo che competenza, impegno e lealtà debbano essere ricompensati con opportunità di sviluppo professionale e prospettive future promettenti. La crescita dei nostri collaboratori è fondamentale per il successo dell'intera azienda.

Allo stesso modo, ci aspettiamo dai nostri fornitori la massima professionalità e un contributo decisivo per il nostro sviluppo. In cambio, ci impegniamo a mantenere con loro un rapporto basato su equità e rispetto reciproco, costruendo insieme un futuro di successo condiviso.

Per noi, la sostenibilità è il pilastro su cui costruire il nostro domani. Investiamo in progetti concreti che mirano a farci riconoscere come leader nel nostro settore per l'impegno ambientale, sociale ed economico. In linea con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite⁵ e i suoi 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG), siamo determinati a integrare la sostenibilità in ogni aspetto del nostro business. Implementiamo tutte le azioni necessarie per garantire che la nostra crescita sia sempre in armonia con i principi dello sviluppo sostenibile.

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.

Il Piano di Sostenibilità di Markas riveste un'importanza cruciale poiché è strettamente intrecciato con il nostro piano di sviluppo industriale, dimostrando come la sostenibilità sia pienamente integrata nelle nostre attività quotidiane. Questo approccio ci consente di perseguire la crescita economica senza compromettere l'ambiente e il benessere sociale. Implementando pratiche sostenibili in ogni fase del nostro processo produttivo, garantiamo che i nostri obiettivi di sviluppo siano raggiunti in modo responsabile e duraturo.

Tale integrazione riflette il nostro impegno a lungo termine per creare valore non solo per l'azienda, ma anche per la comunità e l'ambiente, posizionandoci come leader responsabili nel nostro settore.

Segue un dettaglio relativo allo sviluppo delle attività previste per il 2023 contenute all'interno del più ampio Piano di Sostenibilità.



Estratto del Piano di Sostenibilità del Gruppo Markas - attività 2023

Macro-ambito	Tema materiale	Progettualità	Stato di avanzamento
Catena di fornitura 	Relazioni commerciali eque	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avvio del servizio di Markas EcoClean presso il prestigioso Ospedale Pediatrico Bambino Gesù di Roma, in conformità alla Decisione UE Ecolabel sulla pulizia degli ambienti interni. 2. Markas Austria sta intensificando gli sforzi per migliorare la trasparenza e la tracciabilità della catena di fornitura. Nel 2022, la fase di valutazione dei fornitori è stata integrata con ulteriori domande sulla tracciabilità e sulla presenza di report di sostenibilità redatti dai fornitori oggetto della valutazione. Questo ha permesso che nel 2023 il peso della sostenibilità passasse dal 5% al 10%. Durante il 2023, sono stati valutati i 6 fornitori con il fatturato annuo più alto e, in media, tutti hanno raggiunto l'87% degli obiettivi di sostenibilità richiesti. 	<ul style="list-style-type: none"> ● (Markas Italia) ● (Markas Austria)



● Completato ● In corso ● Rimandato

Macro-ambito	Tema materiale	Progettualità	Stato di avanzamento
Persone 	Pari opportunità	1. Nel corso del 2023 abbiamo collaborato con diverse cooperative sociali del territorio locale per facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro di persone con un background precario e migratorio. Le collaborazioni sono state attivate in molteplici regioni italiane (T.A.A, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Marche).	● (Markas Italia)
		2. A fine 2023 Markas Italia ha preso parte all'evento Thrive per discutere del tema Famiglia, carriera e salute e come Markas abbia messo i propri collaboratori e collaboratrici nelle condizioni di avere un giusto equilibrio tra questi 3 elementi.	● (Markas Italia)
		3. Ottenimento della certificazione per la parità di genere UNI/PDR 125:2022.	● (Markas Italia)
		4. Markas Austria ha realizzato il progetto "Diversità e Inclusione" nell'ambito del programma "This is us" e continuerà a svilupparlo ulteriormente nel 2024. Il progetto ha dato vita a diverse collaborazioni, tra cui My Ability, NEBA Betriebsservice (con cui ha tenuto un intervento al Congresso Diversity 2023) e Menschen & Arbeit GmbH. Inoltre, nel corso dell'anno sono stati organizzati vari momenti per rafforzare l'idea di inclusione nella cultura aziendale, tra cui un evento dedicato ai collaboratori con disabilità e una conferenza di esperti per i dirigenti. Per promuovere una comunicazione sempre più inclusiva, il responsabile per l'inclusione ha partecipato a un corso di formazione sul linguaggio semplice. Nell'ambito dello stesso progetto, Markas Austria e l'ÖIF (Fondo per l'Integrazione Austriaco) hanno realizzato una piattaforma dedicata al lavoro e destinata ai richiedenti asilo e persone sfollate dall'Ucraina in cerca di lavoro, con l'obiettivo di aiutarle a entrare nel mercato del lavoro austriaco.	● (Markas Austria)
	Sviluppo dei talenti	1. Nuova edizione del percorso di sviluppo delle competenze chiamato Markas People Seeds. È considerato strategico per il futuro dell'azienda, ed è dedicato a un gruppo di dipendenti selezionati dalla Direzione.	● (Markas Italia)
		2. Il Markas Leadership Program, corso dedicato allo sviluppo delle competenze manageriali e dedicato al ruolo di "Capo servizio", è diventato uno standard.	● (Markas Italia)
		3. Nel 2023 Markas Austria ha implementato un progetto che mirava a sviluppare un concetto, analizzare e approfondire la gestione dei talenti in ambito tecnologico. Questo progetto è stato completato con successo e nel 2024 ne seguirà un follow-up chiamato "Level Up - Markas Level Up Phase 2" per consolidare e ampliare i risultati ottenuti nel 2023.	● (Markas Austria)
	Salute e sicurezza sul lavoro	1. Nel 2023 sono state istituite le Markas Safety Week, delle settimane di formazione e pratica con lo scopo di monitorare gli adempimenti, in merito alla salute e sicurezza sul posto di lavoro, da parte dei colleghi d'appalto.	● (Markas Italia)
		1. Sono stati effettuati dei test per l'utilizzo di dispositivi ad hoc destinati ai lavoratori in solitaria (<i>Progetto Uomo a terra</i>).	● (Markas Italia)


● Completato ● In corso ● Rimandato

Macro-ambito	Tema materiale	Progettualità	Stato di avanzamento
Ambiente 	Evitare sprechi alimentari	1. È stato introdotto un sistema - sia digitale che analogico – per garantire, ad ogni livello, il monitoraggio degli scarti presso le mense aziendali sia in piatto che in teglia, con lo scopo di ottimizzare la produzione e minimizzare lo spreco ed impatto ambientale.	● (Markas Italia)
	Gestione dell'energia	1. Ricerca di mezzi (vetture e veicoli commerciali) a ridotto o nullo impatto ambientale sulla base di specifici indicatori volti a orientare l'acquisto di mezzi elettrici e rivalutazione della car list e della car policy. 2. Nel 2023, Markas Austria ha installato un impianto fotovoltaico presso la sede di St. Pölten con una capacità di 80,51 kWp. Dal suo avvio a metà ottobre, è riuscita a coprire il 14,24% del consumo totale di energia. Mentre, l'energia prodotta in eccesso, pari a 1,57 MWh, è stata immessa nella rete elettrica. 3. È in corso per Markas Italia la certificazione sistema di gestione dell'energia secondo lo standard ISO 50001:2018.	● (Markas Italia) ● (Markas Austria) ● (Markas Italia)
Governance e management di gestione 	Pratiche commerciali etiche e conformità	1. È stato realizzato, nel 2023, uno studio di fattibilità sulle procedure infragruppo che nel 2024 vedranno una loro implementazione. Scopo del progetto è la formalizzazione di policy e procedure a livello internazionale per ottimizzare e standardizzare i processi del Gruppo Markas. Nel 2023 il gruppo di lavoro si è concentrato sullo studio della situazione procedurale attuale e delle necessità del Gruppo. Nel 2024 verranno pubblicate le prime procedure internazionali.	● (Gruppo)
	Cybersecurity e protezione dei dati personali	1. Campagna di Cybersecurity awareness: la direzione Information Technology e l'ufficio formazione si sono attivati per far partire una campagna di sensibilizzazione e formazione sul tema "Cyber security". Nella seconda parte del 2023, ogni dipendente dotato di dispositivo aziendale ha ricevuto una formazione mensile tramite l'ausilio di brevi video e quiz finali. La soddisfazione riguardo all'iniziativa è stata di tale rilevanza che si è deciso di proseguire con la campagna anche nel 2024. 2. Nel 2023 è stata istituita una Cyber security Governance, che ha consolidato le policy e le procedure esistenti in ambito informatico e sicurezza informatica.	● (Markas Italia e Markas Austria) ● (Markas Italia e Markas Austria)
	Gestione del rischio	1. È stato implementato un sistema GRC – Governance, Risk, Compliance - che consente il monitoraggio costante di ogni tipologia di adempimento normativo e l'individuazione univoca di ruoli e responsabilità. 2. È stata condotta l'analisi dei rischi aziendali, della loro trasferibilità e conseguente allineamento delle polizze al fine di minimizzare e gestire i rischi aziendali.	● (Markas Italia) ● (Markas Italia)

● Completato ● In corso ● Rimandato

Macro-ambito	Tema materiale	Progettualità	Stato di avanzamento
Clienti e relazioni comunitarie 	Qualità e sicurezza del servizio	1. È stata definita una Business Continuity Policy. 2. È stato installato il SOC, un servizio che monitora l'infrastruttura IT ogni giorno, presidiato da una società specializzata pronta ad intervenire in caso di incidenti. 3. Markas Austria ha implementato il Sistema pitFM per la gestione della qualità nei servizi di pulizia. Il Sistema pitFIM è stato integrato nei sistemi di controlli già presenti in Smartgate consentendo un monitoraggio efficiente delle prestazioni di pulizia e fornendo i dati in tempo reale tramite la piattaforma clienti di Smartgate.	● (Markas Italia) ● (Markas Italia) ● (Markas Austria)
	Orientamento al cliente	1. È stato digitalizzato e aggiornato il sistema di customer Satisfaction allo scopo di sondare meglio la soddisfazione dei clienti su ogni singolo piatto, per analizzare anche il livello di gradimento in relazione agli avanzi, e coinvolgere maggiormente i clienti nei servizi Markas. 2. Digitalizzazione del trasporto intraospedaliero di pazienti e materiali (progetto SmartCare). 3. Aggiornamento della SWOT Analysis che analizza i punti di forza e debolezza dei vari servizi Markas e studia il posizionamento dei competitor.	● (Markas Italia) ● (Markas Italia) ● (Markas Italia)
Modello di business e innovazione 	Resilienza del modello di business	1. Il progetto Controlling: sviluppare un modello di controllo di gestione per il Gruppo. Nel 2023, ci si è concentrati sulla raccolta dei fabbisogni su processi, sistemi, strumenti e logiche presenti nei diversi Paesi partendo da un'analisi accurata e precisa, per arrivare ad un change management capace di soddisfare le varie aspettative.	● (Markas Italia)
	Ricerca e sviluppo - innovazione e digitalizzazione	1. Nel 2023 è stato attivato il gruppo di R&D Clean con lo scopo di testare gli sviluppi della tecnologia e robotica applicabili in ambito delle pulizie. 2. Nel 2023 è stato completato il Progetto Unità, un'iniziativa per creare un flusso di lavoro digitalizzato e automatizzato, definendo ruoli e compiti con vari stakeholder e predisponendo l'ambiente necessario per avviare il servizio dopo l'acquisizione di un contratto. 3. È stato condotto uno studio di fattibilità per un app community (My Markas Employees Support) integrata di un canale interno di comunicazione, di natura telefonica, destinato a tutti i collaboratori che necessitano di un qualsiasi tipo d'informazione. Per il 2024 si prevede la realizzazione di una landing page (My Markas - Smart Landing page).	● (Gruppo) ● (Markas Italia) ● (Markas Italia)

● Completato ● In corso ● Rimandato

Macro-ambito	Tema materiale	Progettualità	Stato di avanzamento
Modello di business e innovazione 	Gestione responsabile del business e anticorruzione	<ol style="list-style-type: none">È stata svolta un'attività di Scouting di piattaforme informatizzate di due diligence.È stato aggiornato il Codice etico dell'azienda.Markas Austria ha iniziato a redigere un proprio Codice Etico nel 2022. Nel corso del 2023 ha portato avanti la redazione del Codice Etico che verrà ultimata a inizio del 2024, momento in cui il Codice entrerà in vigore a seguito della sua pubblicazione.	<ul style="list-style-type: none">● (Markas Italia)● (Markas Italia)● (Markas Austria)
	Efficienza dei processi e dell'utilizzo di risorse	<ol style="list-style-type: none">È stato implementato un sistema di monitoraggio automatico del consumo energetico, installato in alcune forniture alimentari, che raccoglie e utilizza i dati raccolti per sviluppare parametri di riferimento contrattuali.È stato introdotto Inrecruiting, un sistema informatico per la selezione del personale che gestisce le richieste di ricerca e selezione del personale della produzione, rendendo il processo più snello, veloce e monitorato. Il modulo sarà esteso anche alla gestione delle candidature impiegate.	<ul style="list-style-type: none">● (Markas Italia)● (Markas Italia)

● Completato ● In corso ● Rimandato

Analisi di Materialità

Alla base del processo sopra descritto vi è stata la conduzione della nostra prima **Analisi di Doppia Materialità**, realizzata per la prima volta nel 2023. Rispetto all'Analisi di Materialità semplice, tale nuova prospettiva muove dei significativi passi in avanti verso una rendicontazione più accurata. Nel 2019, la Commissione Europea è stata la prima a definire formalmente il concetto di Doppia Materialità nel contesto del reporting di sostenibilità. Tale nuova accezione è stata sviluppata a partire dalla necessità di avere un quadro completo degli impatti di un'organizzazione. Rispetto alla prospettiva precedente, infatti, gli impatti vengono mappati anticipatamente e poi ricondotti a tematiche *potenzialmente materiali o materiali*.

La Doppia Materialità, in allineamento agli standard ESRS, richiede una duplice prospettiva:

- La cosiddetta **Materialità d'Impatto**, prospettiva inside-out, che identifica un Impatto sulla società, le persone e l'ambiente generato dall'organizzazione (impatti positivi, negativi, attuali e potenziali)
- La cosiddetta **Materialità Finanziaria**, prospettiva outside-in, che identifica un impatto sul business, sullo sviluppo dell'organizzazione, delle sue performance e della sua posizione commerciale generato dal contesto esterno (rischi ed opportunità).

Attraverso un attento studio della letteratura di settore, dei megatrends di sostenibilità e del benchmarking esterno, è stata individuata una rosa di **31 impatti dalla**

Materialità di Impatto e 44 rischi ed opportunità dalla Materialità Finanziaria, 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 e gli stakeholder di Markas (collaboratori, clienti, fornitori, Istituti finanziari, Istituti di Ricerca e Università, parti sociali) per un totale di **257 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 gli impatti più pertinenti per ogni categoria di interlocutore.

Tramite le survey è stato chiesto ai rispondenti di esprimere un giudizio circa

- L'entità del beneficio con una scala da 1 ("lieve") a 4 ("molto rilevante") per impatti positivi e opportunità
- L'entità del danno con una scala da 1 ("lieve") a 4 ("gravissimo") per impatti negativi e rischi
- La probabilità di accadimento con una scala da 1 ("improbabile") a 4 ("altamente probabile") per impatti potenziali (positivi e negativi), rischi e opportunità

Le scale sono state definite in allineamento con il Sistema di Gestione di Rischi di Markas.

A seguito dell'analisi, la materialità d'impatto è stata definita nel seguente modo:

- Si è valutata la materialità degli impatti, tenendo conto di due differenti mediane: la mediana degli impatti positivi e la mediana degli impatti negativi

- Gli impatti superiori alle relative mediane sono risultati materiali
- Gli impatti sono stati aggregati per tematiche di sostenibilità
- A seguito di tale analisi sono state definite come tematiche materiali quelle tematiche associate almeno ad un impatto materiale.







Il medesimo processo è stato adottato anche per la materialità finanziaria, definita nel seguente modo:

- Si è valutata la materialità di rischi ed opportunità, tenendo conto di due differenti mediane: la mediana dei rischi e la mediana delle opportunità
- I rischi e le opportunità superiori alle relative mediane sono risultati materiali
- I rischi e le opportunità sono stati aggregati per tematiche di sostenibilità
- A seguito di tale analisi sono state definite come tematiche materiali quelle tematiche associate almeno ad un rischio od un'opportunità materiale.

A partire da tale elenco di tematiche di sostenibilità materiali per la materialità di impatto e da quello di tematiche materiali per la materialità finanziaria, i temi materiali definitivi sono stati definiti rispettando il seguente criterio ESRS 1 3.2 "Una questione di sostenibilità è rilevante quando soddisfa i criteri definiti per la rilevanza dell'impatto o per la rilevanza finanziaria o per entrambe":

Le **tematiche risultate materiali**, collegate alle 6 macrocategorie di Markas, sono riportate nella tabella di seguito.

I temi materiali di Markas

Macrocategoria Markas	Tematiche materiali
 Catena di approvvigionamento	Sostenibilità della catena di fornitura
 Persone	Diversity, Equity and Inclusion
	Benessere dei lavoratori
	Salute e sicurezza sul lavoro
 Ambiente	Qualità e sicurezza di prodotti e servizi
	Lotta al cambiamento climatico
	Gestione dei rifiuti
	Gestione delle risorse
 Governance e management di gestione	Biodiversità e tutela degli ecosistemi
	Diritti umani e integrità della persona
	Sicurezza e protezione dei dati
 Clienti e relazioni comunitarie	Governance e condotta etica del business
	Sostegno al territorio locale
 Modello di business e innovazione	Soddisfazione del cliente e immagine del brand
	Ricerca e innovazione

Ogni tema è ricondotto a uno o più dei 17 SDG, sulla base della pertinenza dell’area di azione e del contributo effettivo che Markas può dare al raggiungimento dell’Agenda 2030.

Temi materiali



Sostenibilità della catena di fornitura																	<input checked="" type="checkbox"/>	
Diversity, Equity and Inclusion				<input checked="" type="checkbox"/>														<input checked="" type="checkbox"/>
Benessere dei lavoratori		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>															
Salute e sicurezza sul lavoro		<input checked="" type="checkbox"/>																
Qualità e sicurezza di prodotti e servizi								<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>
Lotta al cambiamento climatico	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>										
Gestione dei rifiuti																		<input checked="" type="checkbox"/>
Gestione delle risorse																		<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Biodiversità e tutela degli ecosistemi																		<input checked="" type="checkbox"/>



Temi materiali



Diritti umani e integrità della persona



Sicurezza e protezione dei dati



Governance e condotta etica del business



Sostegno al territorio locale



Soddisfazione del cliente e immagine del brand



Ricerca e innovazione

