

# 04

## La nostra voce: le persone

- 52 4.1 Il nostro cuore: le persone
- 61 4.2 La cura dei nostri talenti
- 68 4.3 Un benessere diffuso



## Gli SDG a cui dedichiamo il nostro impegno



## I temi materiali



**Diversity,  
Equity &  
Inclusion**



**Benessere  
dei lavoratori**



**Salute e sicurezza  
sul lavoro**

## I GRI Standards

GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 2-30, GRI 401-1, GRI 401-2,  
GRI 401-3, GRI 402-1, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3,  
GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8,  
GRI 403-9, GRI 403-10, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3,  
GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406-1



## Le sfide che ci poniamo



### Diversity, Equity & Inclusion

#### SECONDA INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Nuova indagine (la Markas People Survey) per l'autunno 2024 per comprendere meglio e più in profondità le esigenze dei collaboratori, di sede e di appalto



### Benessere dei lavoratori

#### MARKAS PEOPLE SEEDS

Progetto di formazione aziendale creato per offrire ai collaboratori di Markas un'opportunità concreta di sviluppo personale e professionale

#### POTENZIARE LA VISIBILITÀ DEL PERSONALE D'APPALTO

Creazione di un portale innovativo per mettere in risalto il contributo unico di ogni squadra sul campo



### Salute e sicurezza sul lavoro

#### CREAZIONE DI UN TEAM DI COACH INTERNI

Attività di docenza destinata ai collaboratori per aiutarli a integrare competenze e interessi

## I principali risultati raggiunti

# +12.000\*

collaboratori



# 96

nazionalità diverse



# 83%

presenza femminile



# 84.798

ore di Smart Working



# 63.253

ore di formazione erogate



\* Si specifica che il dato comprende sia i dipendenti diretti Markas sia i collaboratori in somministrazione.

# 4.1

## Il nostro cuore: le persone

Markas, come azienda di famiglia, ha sempre posto al centro del suo agire la cura e il benessere dei propri collaboratori. Per questo, nel corso degli anni ha sviluppato e implementato sempre di più progetti per valorizzare il suo asset più importante, le persone. Una strategia, e un approccio, che hanno permesso a Markas di raggiungere un importante traguardo: oltre 12.000 collaboratori tra Italia, Austria e Germania.

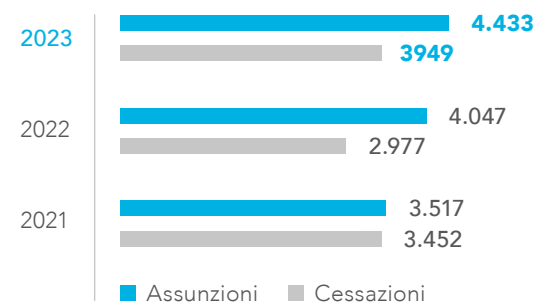
### La popolazione aziendale

Gli anni 2021, 2022 e 2023 sono stati caratterizzati da un **forte incremento** dell'organico aziendale. Infatti, nel triennio in esame si sono realizzate complessivamente 11.997 assunzioni, delle quali 4.433 nel corso del 2023: tra i nuovi collaboratori assunti nel corso dei tre anni presi in esame, l'81% sono donne (77% nel 2023). Parallelamente, sempre tra il 2021 e il 2023, ci sono state 10.378 cessazioni contrattuali tra i dipendenti del Gruppo (3.949 nel corso del 2023), dovute a dimissioni volontarie, per scadenza naturale del contratto a tempo determinato, licenziamento a causa di un cambio appalto e licenziamento disciplinare.

Nel grafico che segue è rappresentato l'andamento del turnover nel corso del triennio oggetto di rendicontazione.

### Turnover nel triennio 2021-2023

Gruppo Markas



Complessivamente, nel 2023 si è registrato un turnover in entrata<sup>12</sup> pari al 40% (37% nel 2022) e in uscita<sup>13</sup> pari al 36% (27% nel 2022).

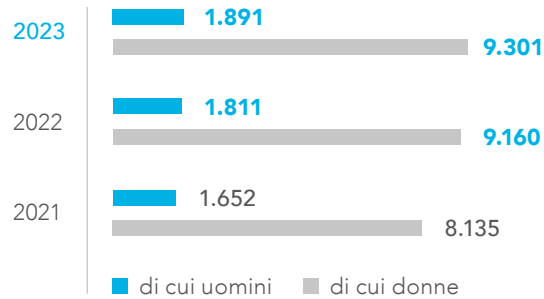
Sulla base di tale avvicendamento nella composizione della popolazione di dipendenti del Gruppo, la forza lavoro di Markas nel 2023 è formata da 11.192 collaboratori (+2% rispetto al 2022), tra i quali 1.891 uomini (+4% rispetto al precedente esercizio) e 9.301 donne (+2% rispetto al 2022). Particolarità del settore di riferimento è infatti l'alta presenza di manodopera femminile e Markas non fa eccezione: a fine 2023 le donne rappresentano l'83% della **popolazione aziendale**.

<sup>12</sup> Si specifica che il turnover in entrata è stato calcolato secondo la seguente modalità di calcolo: rapporto tra il numero totale di nuovi assunti nell'anno t (ad esempio, 2023) e il numero complessivo dei dipendenti al 31.12 dell'anno t-1 (ad esempio, 2022), che si assume essere pari alla dimensione della stessa all'inizio dell'anno corrente.

<sup>13</sup> Si specifica che il turnover in uscita è stato calcolato secondo la seguente modalità di calcolo: rapporto tra il numero totale di cessazioni nell'anno t (ad esempio, 2023) e il numero complessivo dei dipendenti al 31.12 dell'anno t-1 (ad esempio, 2022), che si assume essere pari alla dimensione della stessa all'inizio dell'anno corrente.

## Evoluzione dell'organico nel triennio

Gruppo Markas



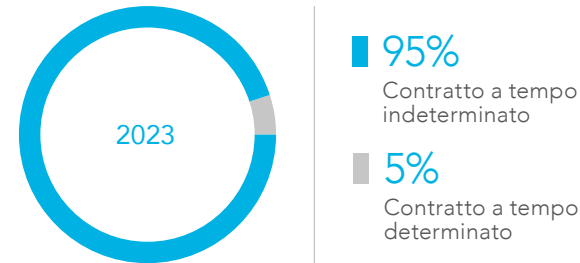
Circa il **95%** dei collaboratori presenti al 31 dicembre 2023 gode di un contratto a tempo **indeterminato**, mentre il restante 5% possiede un contratto a tempo determinato, strumento utilizzato principalmente per ragioni di **sostituzione**; inoltre, l'83% dei collaboratori lavora in regime part-time.

Nel Gruppo sono presenti tre principali categorie professionali: i Manager<sup>14</sup> (0,7% della forza lavoro), gli Impiegati (3,6%) e gli Operai (la categoria maggiore della popolazione aziendale, 95,7%).

<sup>14</sup> Per Markas Italia sono stati considerati coloro che hanno la qualifica di Dirigenti e Quadri, come previsto da contrattualizzazione tra il dipendente e l'azienda. Per Markas Austria e Markas Germania sono stati considerati tutti i dipendenti che ricoprono la funzione di Direttore/responsabile, team leader, KAM, responsabile tecnico di area. Rispetto all'anno precedente è cambiata la definizione di manager, in quanto non sono stati più presi in considerazione le figure di coordinatore d'appalto.

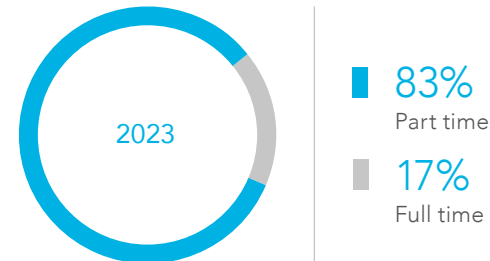
## Tipologia di contratto nel 2023

Gruppo Markas



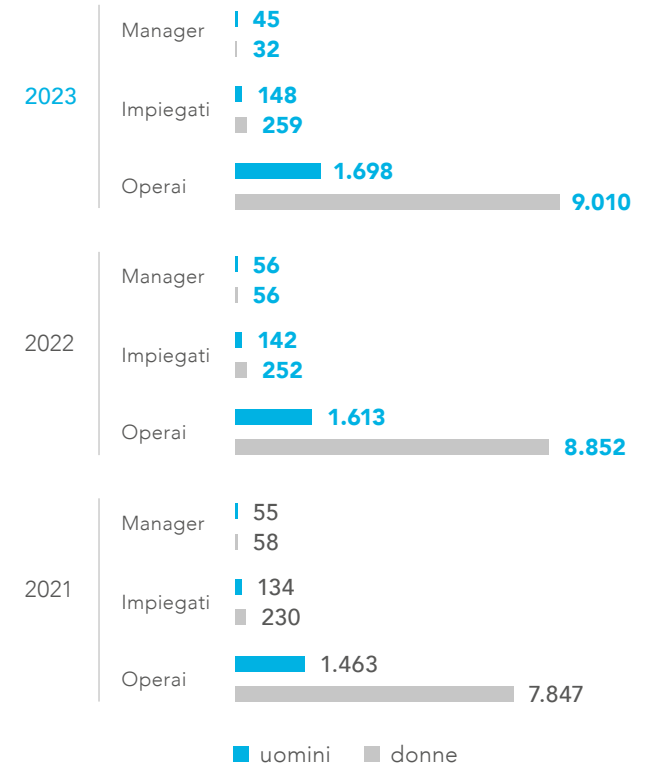
## Tipologia di impiego nel 2023

Gruppo Markas



## La composizione dell'organico, per categoria professionale e genere

Gruppo Markas



In Italia e in Austria, il 100% dei collaboratori delle società è coperto da accordi di contrattazione collettiva. In Italia i riferimenti regolamentativi sono i seguenti CCNL: Imprese di pulizia e servizi integrati/ multiservizi, Pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale, turismo; Industria turistica (Confindustria AICA); Turismo (Confcommercio) e Dirigenti industria. In Austria, invece, i collaboratori sono coperti dal CCNL chiamato “Kollektivvertrag für Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereiniger” (contratto collettivo per addetti pulizie monumenti, facciate ed edifici). In Germania, gli Impiegati e gli Operai sono anch’essi coperti da contrattazione collettiva, in allineamento ai dipendenti commerciali del settore della pulizia degli edifici, per l’88% dei dipendenti.

Oltre ai collaboratori dipendenti, Markas<sup>15</sup> collabora anche con lavoratori esterni all’organizzazione – 38 persone nel 2023 – con i quali ha definito diverse forme contrattuali (ad esempio i tirocini) e circa 1.110 collaboratori in somministrazione, per tanto assunti tramite agenzia interinale.

<sup>15</sup> Si specifica che presso Markas Germania non sono presenti, nel triennio 2020-2022, lavoratori non dipendenti.

## Pari opportunità e inclusione

Per Markas, proprio come in una grande famiglia, è importante prendersi cura delle proprie persone. Fa parte del suo DNA. Per questo è fondamentale per l’azienda poter offrire ai suoi collaboratori le migliori condizioni possibili, non solo in termini di crescita professionale e personale, ma anche più in generale di benessere. Ecco perché nel corso del tempo Markas ha implementato sempre di più politiche e progetti pensati esclusivamente per i suoi collaboratori, uno dei pilastri principali e vero cuore delle sue attività.

Per riuscire a realizzare delle politiche e progetti che fossero il più possibile vicini alle esigenze dei collaboratori, Markas Italia nel 2022 ha condotto la sua prima **indagine di soddisfazione interna**. Tutto il personale Markas, sia quello presente negli appalti sia quello negli uffici, ha avuto la possibilità di esprimere la propria opinione rispondendo a 30 quesiti inerenti al proprio ambiente di lavoro. Le domande affrontavano vari punti di interesse per i collaboratori: dal rapporto con i colleghi e i responsabili, alle difficoltà incontrate sul posto di lavoro, la conciliazione vita/lavoro, la retribuzione, quali gli aspetti più positivi e quali meno. Il questionario, totalmente anonimo, ha raggiunto un ottimo tasso di partecipazione, pari al 20%, grazie alla possibilità di rispondere al questionario utilizzando il proprio smartphone o il PC.

Grazie al questionario è stato possibile ottenere un feedback sincero che ha permesso di individuare e implementare una serie di azioni nel puro interesse dei collaboratori, nonché ha reso il rapporto tra le persone più diretto e trasparente.

Uno dei temi più sentiti emersi dall’indagine è stato la conciliazione tra vita privata e lavoro. Per poter offrire ai propri collaboratori il miglior equilibrio possibile, Markas Italia ha deciso di intraprendere nel 2022 il percorso per l’ottenimento della certificazione **Family Audit**, uno strumento di management e di gestione delle risorse umane utile per l’adozione di misure volte a favorire il corretto bilanciamento tra gli impegni lavorativi e la vita privata.

Con il Family Audit, Markas Italia ha dato successivamente vita a una serie di azioni volte a dare a tutti i propri collaboratori l'opportunità di crescere professionalmente, senza condizionare gli equilibri con la vita privata.



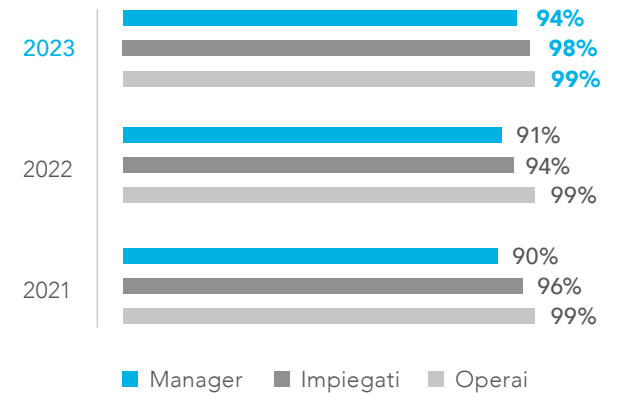
La bontà delle azioni implementate ha permesso che l'azienda avviasse il percorso verso la **Certificazione per la Parità di Genere** (Uni/PdR 125:2022), ottenuta a novembre 2023. Alla luce di questo risultato, le commissioni che fino a quel momento si erano dedicate al tema, e che in principio prevedevano solo la partecipazione dei responsabili della Direzione Risorse Umane, sono state convertite in un'unica **Commissione trasversale** che ha rivisto la propria struttura secondo le disposizioni dettate dall'Uni/PdR 125. Oggi, infatti, alla commissione trasversale partecipano la Direzione Generale, il Direttore delle Risorse Umane e la Responsabile della Parità di Genere. La commissione si riunisce una volta all'anno e il suo scopo è quello di proporre azioni concrete a sostegno delle pari opportunità.

Tra queste si cita la realizzazione nel 2023 del **primo piano strategico** tramite il quale sono state identificate le aree che necessitano di miglioramento ed esaminato il rischio di discriminazione lungo l'intero ciclo di vita del collaboratore. Un'altra azione importante portata avanti dalla commissione è stato un percorso di **formazione** per sensibilizzare i collaboratori sul tema della pari opportunità. Il percorso ha coinvolto tutti i Dirigenti dell'azienda, il Dipartimento Risorse Umane, la funzione Comunicazione e il Responsabile Compliance & Sustainability in qualità di Auditor. Inoltre, la Commissione trasversale esegue due volte all'anno una serie di controlli e analisi strutturate e approfondite sui **livelli di retribuzione** tra uomo e donna per monitorarne l'andamento e assicurarsi che le differenze salariali di genere non scendano mai sopra il 10%. In Markas, il **gender pay gap** è sempre stato, di fatto, inesistente. L'azienda si è sempre impegnata per offrire una retribuzione commisurata al livello di esperienza, e non in base al genere in quanto convinta che tutti abbiano il medesimo valore. Con la Certificazione per la Parità di Genere, Markas ha potuto dotarsi di un ulteriore strumento oggettivo per assicurarsi che la retribuzione sia specchio delle effettive competenze e capacità del collaboratore.

I grafici che seguono ben illustrano il trend, a livello di Gruppo, del gender pay gap nell'ultimo triennio. Nei grafici vengono confrontati sia lo stipendio base sia la retribuzione complessiva dei collaboratori e delle collaboratrici di Markas.

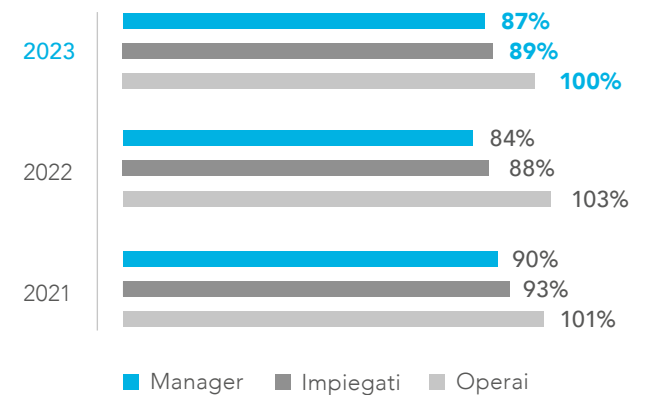
## Rapporto stipendio base

Gruppo Markas



## Rapporto retribuzione

Gruppo Markas



Infine, si segnala che il sistema di monitoraggio che è stato implementato a supporto delle pari opportunità e per comprendere se il tema viene affrontato in maniera efficace. Esso prevede:

- **Audit responsabilità sociale SA8000** due volte all'anno con ente di certificazione esterno;
- Riunioni della commissione **Pari opportunità**;
- **Indagini di soddisfazione periodiche**.

Successivamente, sempre grazie allo stimolo dato dal Family Audit, l'azienda ha voluto introdurre una nuova **Policy per la neo-genitorialità**. Markas è convinta che la genitorialità sia un elemento condiviso all'interno di una famiglia e non mansione esclusiva della donna. Per questa ragione, al momento del rientro dal congedo parentale, sia madri che padri possono richiedere un part-time reversibile valido fino al sesto anno di vita del figlio o della figlia, che verrà sempre concesso e che non prevede vincoli orari. Inoltre, Markas ha istituito nel corso del 2023 le ferie solidali. I lavoratori che vivono delle difficoltà a livello familiare, come ad esempio la malattia, possono usufruire di giorni di ferie messi a disposizione dai colleghi per poter gestire meglio i propri impegni, sempre nell'ottica di favorire il miglior bilanciamento possibile tra vita privata e lavoro.

Infine, il Family Audit è stato fondamentale per dare nuova e ulteriore propulsione al tema **Diversity & Inclusion**. Ad esempio, Markas Italia, e in particolare la funzione Salute e Sicurezza, ha lavorato nel corso del 2023 a un nuovo Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) con cui ha affrontato il tema delle molestie sul lavoro. Per il 2024 Markas Italia prevede di avviare un percorso formativo per sensibilizzare collaboratori sul

tema e nel 2025 punta a estenderlo anche negli appalti. Inoltre, Markas Italia ha iniziato a lavorare al percorso per ottenere la certificazione Diversity & Inclusion nel 2024, in quanto uno degli obiettivi principali per questa annualità.

Come Markas Italia, anche Markas Austria è fortemente impegnata sia sul fronte della promozione di un corretto equilibrio tra vita privata e lavoro sia sul fronte della Diversity & Inclusion. Infatti anche la sede austriaca è certificata dal 2019 **Beurufundfamilie**, con l'obiettivo di una gestione efficace di congedi e dei desiderata familiari per la pianificazione del servizio e delle ferie.



Inoltre, la sede austriaca è in prima linea per la promozione delle pari opportunità e per un ambiente di lavoro sempre più inclusivo. Infatti, nel corso del 2023, Markas Austria è stata più volte premiata per la sua attenzione a questi temi. È stata insignita del TRIGOS NÖ per il progetto "This is Us", il cui scopo è sensibilizzare sulle differenze culturali presenti sul posto di lavoro attraverso una maggiore comunicazione tra interno ed esterno. Inoltre, grazie al medesimo progetto, Markas Austria ha ricevuto l'European Cleaning & Hygiene Award per la categoria "Impegno per la Diversità nella Forza Lavoro", mentre Gerlinde Tröstl-Katinger, AD della società, ha vinto il Premio Imprenditore 2023 (Entrepreneur Award 2023) per la categoria Imprenditoria Sociale. Già nel 2021, l'azienda ha nominato un Responsabile per la Diversità e l'Inclusione, che coordina l'implementazione strategica di tutte le misure ed è il punto di riferimento per i dipendenti su temi di inclusione e diversità.

Il Diversity & Inclusion Manager è disponibile per rispondere a domande e gestire reclami, fungendo da persona di fiducia neutrale per i dipendenti. Organizza inoltre un evento annuale sull'inclusione per i dipendenti con disabilità, dedicato alle loro esigenze, aspettative e a potenziali miglioramenti dell'inclusione in azienda.

Tutte queste azioni nascono grazie ai risultati della prima indagine di soddisfazione, il cui successo è stato tale da permettere all'azienda di rispondere in maniera concreta alle esigenze dei collaboratori e porre le basi per una **nuova indagine di soddisfazione** (che prenderà il nome di Markas People Survey) che è stata somministrata ad autunno 2024 e che, a differenza della precedente, vedrà allargato il numero dei destinatari e quindi la possibilità di ottenere nuovi e ulteriori feedback per poter migliorare sempre di più.



## DALLE PAROLE AI FATTI



### Markas People For You

Dopo l'indagine di soddisfazione del 2022, uno dei temi più sentiti è stato la **necessità di migliorare il rapporto e il dialogo tra sedi e appalti Markas**. Per questo motivo è stato ideato il programma Markas People For You, un'iniziativa il cui scopo è valorizzare ancora di più i collaboratori degli appalti, mettendo al centro l'incontro di persona e l'ascolto attivo delle loro esigenze.

L'iniziativa, lanciata nel 2022, è stata riproposta anche per il 2023 e ha previsto una serie di appuntamenti mensili in appalto ai quali ha partecipato il personale di sede, come responsabili, impiegati e Direttori, per fornire informazioni utili, quali la lettura della busta paga, la gestione del rapporto di lavoro, la salute e la sicurezza sul lavoro e il welfare.

Tra il 2022 e il 2023, il personale coinvolto nel Markas People For You ha incontrato più di **3.500 collaboratori**, presenti in oltre **20 città italiane** e facendo tappa in quasi **50 strutture**. Inoltre, si prevede nel 2024 di estendere il progetto anche per Markas Austria.

## DALLE PAROLE AI FATTI



### Keep Balance, per supportare i collaboratori

Il 17 marzo 2020, Markas Austria ha implementato un Programma di Assistenza ai Collaboratori, chiamato **"Keep Balance"**. Essendo nato durante la pandemia, il progetto consisteva principalmente in una linea telefonica di supporto alla quale i collaboratori si potevano rivolgere per trovare aiuto da personale esperto in merito a questioni personali e professionali. Dal 1° luglio 2020, il servizio è diventato a tutti gli effetti regolare ed è attivo il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16:00 alle 17:30.

Nel corso del 2023, il servizio è stato comunicato attraverso molteplici canali, come flyer o biglietti da visita, ad esempio. Durante le riunioni, ma anche in occasione di eventi particolari come La Giornata della Salute, viene costantemente ricordata la possibilità di poter accedere a questo tipo servizio, mentre anche i nuovi dipendenti ne vengono informati attraverso il materiale che viene loro fornito durante la fase di onboarding e sui quali sono riportati anche i riferimenti di

personale esperto per specifici argomenti. Esiste anche l'opzione per le aziende che aderiscono a Keep Balance di acquistare la partecipazione a conferenze online. L'azienda copre i costi di partecipazione a questi servizi, e tutti i dipendenti, sia impiegati che operai, sono informati sull'offerta online. Gli esperti possono offrire delle consulenze telefoniche e In caso di richieste speciali, possono anche indirizzare a punti di contatto specifici. Dal 17 marzo 2020 al 31 dicembre 2023, ci sono state 276 consulenze.

## DALLE PAROLE AI FATTI



### Lavorare in modo inclusivo

Markas Austria si dedica con particolare attenzione all'occupazione delle persone con disabilità. Durante un workshop che ha visto coinvolti i colleghi dell'Austria, con l'impresa sociale **myAbility**, Markas Austria ha sviluppato un piano di obiettivi e misure e continua ad organizzare eventi al fine di creare una rete con le altre aziende impegnate nella tematica.

Ad esempio, il progetto "**Inclusive Working**" mira a impiegare nell'azienda un maggior numero di persone con **disabilità**, promuovendo così la loro **indipendenza e autonomia**. L'obiettivo è creare un ambiente di lavoro fatto su misura per le loro esigenze e valorizzare i punti di forza dei dipendenti, permettendo loro di concentrarsi sulle proprie capacità personali. La persona deputata all'inclusione di Markas è responsabile dell'attuazione strategica e a lungo termine del progetto e costituisce l'interfaccia interna ed esterna.

Dal 2022, l'attenzione si è concentrata anche sulla sensibilizzazione dei **facility manager** in modo specifico per il rapporto con le persone con disabilità. La comunicazione interna, attraverso i social media, gli inserti delle buste paga e Markas News, è stata sempre più utilizzata per informare su questa iniziativa e creare **consapevolezza**.

Per il 2023, è importante sottolineare anche le altre iniziative di inclusione a cui Markas Austria si è dedicata:

- Durante il **Pride Month**, l'azienda ha intensificato le comunicazioni interne ed esterne per sensibilizzare sulla comunità LGBTQIA+, promuovendo consapevolezza e inclusività;
- Il **3 dicembre**, in occasione della Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità, Markas ha sfruttato l'opportunità per promuoversi positivamente attraverso campagne di sensibilizzazione;
- L'azienda ha lavorato per **rimuovere le barriere lungo l'intero ciclo di vita dei collaboratori**, partendo dal processo di reclutamento fino a eliminare pregiudizi e ostacoli mentali all'interno della forza lavoro, coinvolgendo dirigenti e tutte le aree aziendali;

Il tema dell'inclusione è inoltre affrontato durante la fase di **onboarding** dei nuovi colleghi e per abbattere le barriere comunicative, l'azienda ha promosso un corso di **lingua dei segni**.



## La diversità come patrimonio

# 96

nazionalità diverse



# 63

lingue parlate



Poter contare su una popolazione aziendale che supera le 12.000 persone, provenienti da oltre 96 Paesi, è sicuramente una ricchezza per Markas. Questo patrimonio culturale ci spinge sempre ad ampliare i nostri orizzonti, regalandoci nuovi punti di vista e arricchendo la nostra visione del mondo.

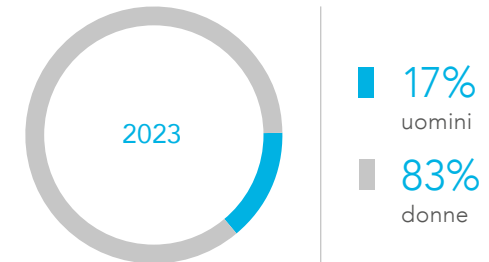
I temi relativi all'inclusione su cui l'azienda si è impegnata sono numerosi, tra cui:

- etnia: Markas conta più di 12.000 collaboratori in tre Paesi europei e possiamo vantare una diversità culturale unica nel suo genere che ci porta a raccogliere sempre diverse prospettive. Il 30% dei nostri collaboratori proviene da più di 96 Paesi diversi e parla circa 63 lingue. Le nazionalità più rappresentate, a livello di Gruppo, sono quella rumena (595 collaboratori) in ambito comunitario, quella albanese (245 collaboratori) e quella turca (207 collaboratori) in ambito extracomunitario;
- genere: la particolarità del settore in cui Markas opera è l'alta presenza di **manodopera femminile**. Essa, infatti, rappresenta circa l'83% della popolazione aziendale.

L'età media dei dipendenti di Markas nel 2023 è pari a 49 anni in Italia, 44 anni in Austria e 42 anni in Germania. Nello specifico, la maggior parte della popolazione aziendale (50%) ha un'età superiore ai 50 anni; il 37% dei dipendenti si colloca invece nella fascia d'età compresa tra i 35 e i 50 anni e, infine, il 13% dei collaboratori ha un'età inferiore ai 35 anni (valore che si mantiene costante rispetto al precedente esercizio).

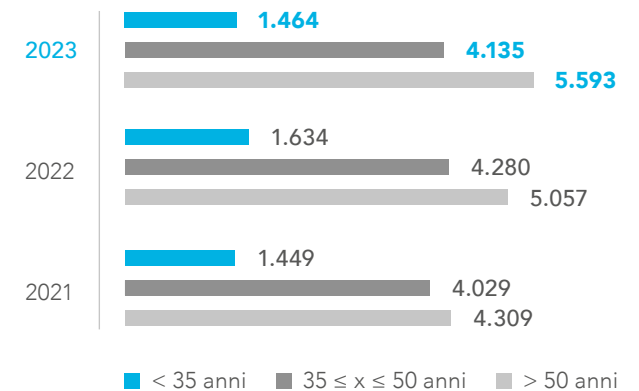
## La composizione dell'organico per genere

Gruppo Markas



## Le fasce d'età

Gruppo Markas



## Le politiche di remunerazione

Markas regola la retribuzione, sia fissa che variabile, tramite una "politica retributiva" gestita dal Direttore Risorse Umane. Questa politica definisce chiaramente i principi, il processo e le prassi della remunerazione, con l'obiettivo di mantenere e motivare il personale, attrarre talenti, e garantire equità salariale.

La politica del Gruppo prevede un bilanciamento tra componente fissa e variabile della retribuzione, assicurando una struttura retributiva complessiva equilibrata. La retribuzione è legata alle performance e mira a evitare premi d'ingaggio, con il trattamento di fine rapporto regolato rigorosamente secondo la normativa vigente, senza clausole di clawback.

La retribuzione variabile è applicata ai membri della direzione e replicata per responsabili di funzione, commerciali e produttivi. Questo sistema incentivante è progettato per essere sostenibile e strategico, premiando il miglioramento effettivo dell'attività aziendale e allineando le azioni dei manager con gli obiettivi strategici dell'azienda.

Si esplicita di seguito il processo di determinazione della retribuzione:

**Fase di Assunzione:** Il Direttore Risorse Umane, in collaborazione con il responsabile gerarchico, stabilisce il livello di inquadramento e la retribuzione fissa basata su mansioni, esperienza e competenze.

**Rivalutazioni Annuali:** Ogni ottobre, il Direttore Risorse Umane raccoglie proposte di aumento retributivo dai direttori e responsabili, basandosi su schede anagrafiche retributive. Le proposte sono poi valutate dall'Amministratore Delegato e dal Direttore Generale, che decidono sulle modifiche entro dicembre.

**Colloqui di Attività:** I colloqui devono essere completati entro il 28 febbraio di ogni anno e includono la valutazione delle competenze attraverso una scheda specifica. Gli interventi sulla retribuzione fissa sono effettivi dal 1° marzo e sono basati su prestazioni, adeguamenti di mercato, e acquisizione di nuove competenze.

Infine, Markas applica rigorosamente le aliquote contributive secondo i quattro CCNL in cui è inquadrato il personale, senza differenze contributive basate sul ruolo.

Tale politica retributiva si basa quindi su una gestione equilibrata e strategica della retribuzione, con processi ben definiti per garantire equità e sostenibilità.



# 4.2

## La cura dei nostri talenti

### Training aziendale: l'importanza della formazione

Formare i propri collaboratori significa arricchire il loro bagaglio di esperienze e rafforzare il know-how interno. Per Markas la formazione rappresenta un elemento fondamentale sul quale investire perché permette al personale di affrontare con serenità e preparazione le sfide quotidiane, creando così un vantaggio competitivo sul mercato per tutta l'azienda.

In Markas Italia è compito dell'Ufficio Formazione, sotto la Direzione Risorse Umane e in allineamento con la Direzione aziendale, individuare i fabbisogni formativi e proporre nuove opportunità per aggiornare o apprendere nuove competenze.

Le informazioni raccolte vengono condivise tra i membri della Direzione e l'ufficio Formazione, e, in un secondo momento, anche con l'ufficio Marketing e Comunicazione con lo scopo di coordinare una comunicazione interna ed esterna legata a questa attività.

In merito al tema formazione, dal 2019 le Direzione Risorse Umane di Markas Italia e di Markas Austria hanno iniziato a collaborare per scambiarsi esperienze e allinearsi su possibili e future iniziative comuni. Parte di questa collaborazione prevede interviste annuali obbligatorie<sup>16</sup> destinate ai collaboratori della sede austriaca con l'obiettivo di pianificare e condividere le esigenze formative e di sviluppo dei collaboratori. Dal 2023 è stata altresì inserita nell'organico di Markas Germania una figura altamente specializzata in quanto responsabile della formazione tecnica.

# 63.253

ore di formazione erogate nel 2023<sup>17</sup>



# 7,08

ore medie di formazione per dipendente<sup>18</sup>



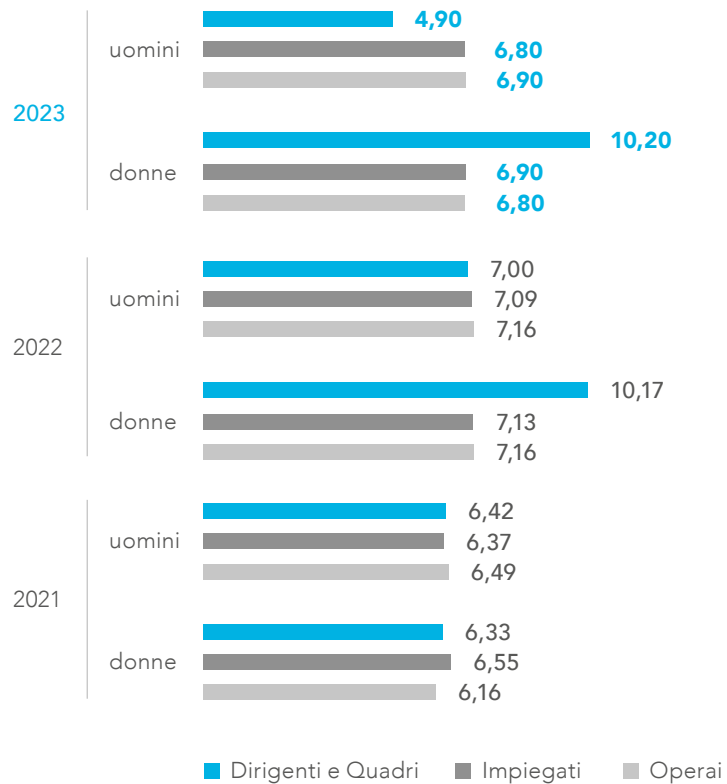
<sup>16</sup> Tali interviste sono però opzionali nel caso dei dipendenti non direttamente coinvolti nelle attività operative.

<sup>17</sup> Per quanto riguarda Markas Germania non è ancora stato definito un sistema di monitoraggio e rendicontazione delle ore di formazione erogate ai dipendenti della società; pertanto, il dato riportato non include le informazioni relative a tale controllata.

<sup>18</sup> Il dato delle ore medie di formazione è calcolato sul totale dei dipendenti di Markas Italia.

## Ore medie di formazione nel triennio 2021-2023, per categoria professionale e genere

Markas Italia



## Il dettaglio dell'offerta formativa

## Società di riferimento

Formazione dedicata ai neoassunti (in presenza e da remoto)	Markas Italia Markas Austria
Salute e sicurezza	<p>Markas Italia (formazione obbligatoria dedicata a Dirigenti, preposti, lavoratori, addetti emergenze, Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza, attrezzature)</p> <p>Markas Austria (Presso Markas Austria è stato predisposto un modulo di formazione speciale sul tema della salute e della sicurezza sul posto di lavoro, che tratta i seguenti argomenti, ad esempio: Cosa significa sicurezza sul posto di lavoro, i doveri del dipendente, i pericoli in ospedale, l'uso di detergenti, l'utilizzo di macchinari, le patenti di guida e le qualifiche, la prevenzione degli infortuni e le regole da rispettare quando si lavora in ospedale.)</p> <p>Markas Germania (Basi legali, sicurezza sul lavoro e tutela della salute; Sicurezza sul lavoro - Fonti di pericolo; Sicurezza sul lavoro - Lesioni da puntura con ago; Sicurezza sul lavoro - Gestione delle emergenze; Igiene personale; Manipolazione di sostanze pericolose)</p>
Formazione obbligatoria in materia di sicurezza alimentare	Markas Italia
Formazione in materia di sostenibilità (ambientale e responsabilità sociale)	Markas Italia Markas Austria
Competenze tecniche e professionali	Markas Italia Markas Austria
Competenze trasversali	Markas Italia Markas Austria
Formazione linguistica	<p>Markas Italia</p> <p>Markas Austria (corsi di lingua tedesca, a partecipazione volontaria)</p> <p>Markas Germania (corsi di lingua tedesca a partecipazione volontaria)</p>

## DALLE PAROLE AI FATTI



### Markas People Seeds: per fare crescere le competenze strategiche dei giovani collaboratori

**MarkaSeeds** è il progetto di formazione aziendale creato per offrire ai collaboratori interni di Markas un'opportunità concreta di sviluppo personale e professionale. Nel corso del 2023, il progetto ha cambiato nome ed è diventato **Markas People Seeds** mantenendo sempre il riferimento alla parola inglese "seeds" che per Markas ha un duplice

significato: prendersi cura delle proprie persone e, allo stesso tempo, coltivarne le competenze strategiche.

Markas People Seeds è un progetto biennale, che prevede la partecipazione di un gruppo rappresentativo di colleghi provenienti dalle otto Direzioni aziendali. Durante questo percorso i partecipanti vengono formati su svariate competenze attraverso lezioni teoriche, training outdoor e laboratori. Scopo del progetto è permettere ai partecipanti di sviluppare competenze ritenute

strategiche per il futuro dell'azienda, come problem solving, pensiero innovativo, gestione delle relazioni e conoscenza dei processi organizzativi.

Il programma si è concluso a maggio 2023, dopo 18 giornate formative e più di 230 ore di apprendimento. Avendo ottenuto un notevole successo sia tra i partecipanti sia tra i docenti e la Direzione stessa, il programma Markas People Seeds è stato replicato a marzo 2024.





Come emerge chiaramente dalle informazioni riportate, per Markas la formazione è un elemento essenziale per lo sviluppo e la crescita continua dei propri collaboratori. L'azienda, infatti, prevede che oltre alla formazione standard, ciascun collaboratore possa scegliere tra corsi di formazione a piacere per sviluppare le proprie competenze professionali e trasversali, oppure tra corsi mirati alla crescita professionale o personale.

Inoltre, a livello di Gruppo è stato introdotto un **processo di valutazione della performance** dei collaboratori per

individuare i punti di forza e di miglioramento delle loro competenze e fornire loro una serie di opportunità, ritenute necessarie, per sviluppare nel migliore dei modi la loro figura professionale, sempre in base al ruolo svolto.<sup>19</sup>

Il processo di valutazione avviene tramite un colloquio di attività, a cadenza annuale, tra il responsabile e il collaboratore. Durante il colloquio viene valutato il livello delle competenze possedute, attese e desiderate e vengono condivisi anche gli obiettivi/attività che il collaboratore è invitato a portare a termine entro un anno.

Ad ogni obiettivo è associato un **premio di retribuzione variabile**, strumento che integra il processo di valutazione e che da tre anni è stato esteso anche ai capi servizio e capi impianto che lavorano negli appalti, e non più solo destinato ai collaboratori assunti nelle sedi. Dal colloquio nasce una scheda di retribuzione variabile condivisa con il collaboratore e accessibile in ogni momento tramite la piattaforma Oracle.

Anche in Markas Austria esistono integrazioni salariali variabili sotto forma di sistema di bonus per prestazioni speciali. Il sistema di bonus è disponibile sia per i collaboratori che per i salariati. Un ulteriore sostegno finanziario e benefico sono offerti dal Programma di benefit aziendali e dall'indennità di viaggio volontaria.

Gli strumenti qui citati sono basati sul **principio di oggettività** per impedire ogni forma di discriminazione tra collaboratori. Entrambi sono descritti in maniera dettagliata e precisa all'interno delle procedure disponibili sulla piattaforma interna D3, ove sono riportate anche le modalità con cui viene valutata la performance, e gli importi minimi e massimi del premio che si possono ricevere in base al ruolo. Questo sistema di valutazione e il premio ad esso associato sono ritenuti del tutto **sostenibili**. Il premio è infatti frutto dell'effettivo miglioramento dell'attività aziendale ottenuto anche grazie agli obiettivi che vengono dati al collaboratore che, di conseguenza, orienta il proprio agire in base a ciò che è ritenuto prioritario per l'azienda.

#### DALLE PAROLE AI FATTI



### Markas Leadership Program – “essere guida” per i propri collaboratori

Per supportare le figure aziendali con incarichi di responsabilità, coordinamento e gestione di un team, Markas ha strutturato e implementato il Markas People Leadership, un programma nato per costruire e definire un modello di Leadership firmato Markas in grado di rispecchiare valori, mission e vision dell'azienda.

I principali destinatari del progetto sono Direttori, Responsabili e Team Leader degli uffici di sede, oltre

alle figure manageriali della Produzione, come Responsabili Tecnici di Area e Coordinatori di Produzione. Dal 2022, il programma include anche i/le Capo Servizio della divisione Clean.

Scopo del programma è rafforzare le competenze manageriali e di guida/leadership dei partecipanti e fornire loro gli strumenti necessari affinché il “modello di Leadership Markas” venga applicato quotidianamente nella relazione tra responsabile e collaboratore, quanto nella relazione con il cliente.

Nel 2023 il programma è stato replicato per l'ottava volta diventando a tutti gli effetti uno standard aziendale.

<sup>19</sup> Si veda il GRI Content Index per maggiori dettagli.

## DALLE PAROLE AI FATTI



### Progetto Markas People Level Up: Promozione dei Talenti all'Interno dell'Azienda

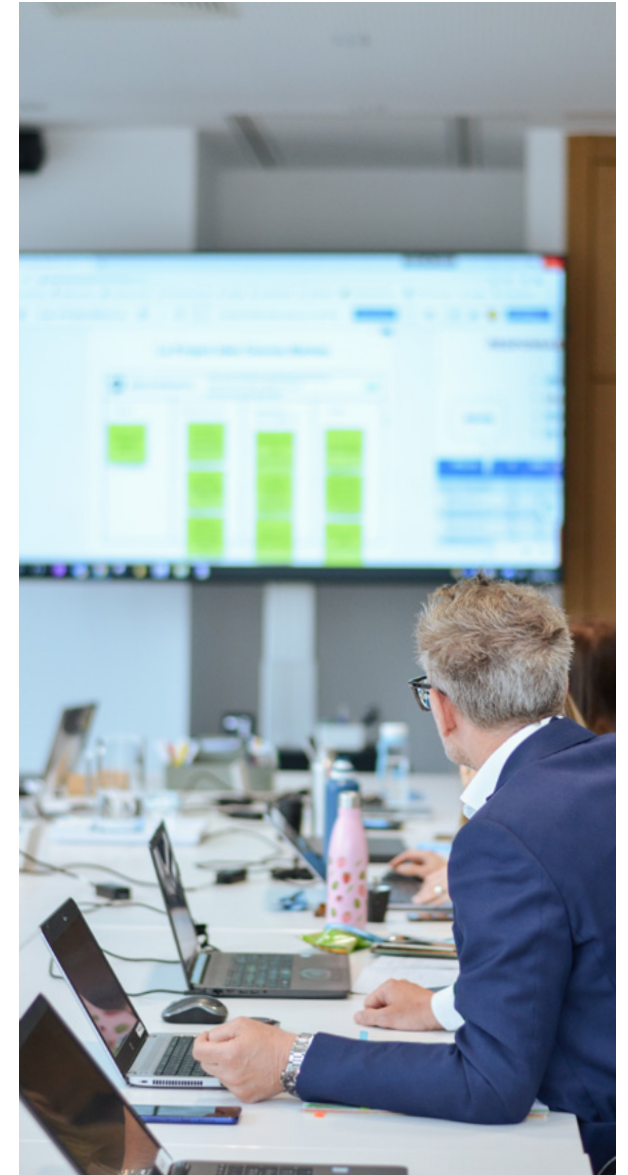
Il progetto Markas People Level Up nasce con l'obiettivo di **promuovere e sviluppare i talenti** all'interno dell'azienda, offrendo opportunità di crescita a diversi livelli. Attraverso questa iniziativa, l'azienda intende valorizzare le competenze dei propri collaboratori, potenziando la gestione del talento e creando percorsi di sviluppo personalizzati.

Per supportare questa visione, Markas ha collaborato con IBB, una società di consulenza specializzata nel miglioramento dei processi aziendali e grazie al loro contributo si è potuto sviluppare all'interno del progetto Level Up, un **concetto innovativo di gestione e promozione del talento**, con particolare attenzione all'ambito tecnologico.

Nel novembre 2023, durante la conferenza Level Up a Vienna, il progetto è stato presentato ai partecipanti, inclusi manager regionali e dirigenti dell'azienda. L'evento ha rappresentato un'importante occasione per condividere la piattaforma attraverso cui sono stati mostrati i risultati ottenuti e delinearne le future evoluzioni dell'iniziativa.

Il concetto di Level Up è stato completato nel 2024, segnando quindi il termine del progetto iniziale e nello stesso anno, sarà realizzato il progetto **Markas People Level Up Fase 2**, che continuerà a concentrarsi sulla regione di Vienna e prenderà in considerazione anche altre regioni per identificare e promuovere nuovi talenti.

Anche la comunicazione interna ha svolto un ruolo fondamentale per il successo del progetto. La direzione aziendale è stata costantemente aggiornata sullo stato del progetto durante le riunioni Jour Fixe. Inoltre, oltre a manager e dirigenti, anche i dipendenti della regione pilota hanno ricevuto dettagli sul progetto tramite un **supplemento alla busta paga**.





#### DALLE PAROLE AI FATTI



### Percorsi mirati alla crescita professionale

Markas Italia ha da sempre a cuore i suoi collaboratori, per questa ragione offre loro percorsi di affiancamento volti alla crescita professionale e personale, i più rilevanti per il 2023 sono stati i seguenti:

- **Percorso di coaching:** Il percorso di coaching è uno strumento di supporto per lo sviluppo personale e professionale dei collaboratori. Presente da molti anni in azienda, ma sfruttato da pochi, nel 2022 Markas comprende l'esigenza di individuare un suo modo di proporre e organizzare questo strumento, ritenuto molto potente e utile per i collaboratori. Per questo, nel corso del 2023, sono state predisposte delle linee guida specifiche volte a definire modalità di gestione, utilizzo e valorizzazione dello strumento, nonché un percorso di sensibilizzazione per evidenziare la presenza dello strumento e sollecitarne il ricorso;
- **Buddy aziendale:** iniziare un nuovo lavoro in una realtà, complessa e strutturata, può essere sfidante e difficile. Per questo, Markas Italia affida dal 2022 un buddy aziendale ad ogni neoassunto. Il buddy è una persona che lavora in Markas da almeno 15 anni e che possiede una conoscenza e memoria storica dell'azienda molto approfondita. Il buddy aiuta nuovi assunti a comprendere meglio la realtà in cui operano. Nel 2023, il percorso è stato replicato e, visto il grande successo ottenuto, è stato esteso anche ai collaboratori di Markas Austria.

# 4.3

## Un benessere diffuso

### Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro ricoprono un ruolo centrale e fondamentale per l'azienda. L'azienda ha definito una governance di riferimento, con ruoli e responsabilità, che si occupa di applicare il **Sistema di Gestione Salute e Sicurezza**, conforme allo standard volontario della norma ISO 45001:2018 e alla Normativa Nazionale in vigore D.Lgs 81/2008 e s.m.i., presso ogni singolo luogo di lavoro. Periodicamente il Gruppo analizza l'andamento del Sistema di Gestione SSL applicato, valuta l'efficacia delle iniziative di miglioramento introdotte e individua ulteriori azioni di miglioramento eventualmente necessarie.

La funzione aziendale di riferimento per quanto riguarda la gestione e l'aggiornamento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza è il **Servizio di Prevenzione e Protezione SPP**. Le figure aziendali che ricoprono un ruolo di responsabilità in ambito di Salute e Sicurezza sono molteplici; in primis, il CdA ha individuato la figura del **Datore di Lavoro** che ha la responsabilità dell'organizzazione stessa in quanto esercita i poteri decisionali o di spesa. Inoltre, l'azienda ha designato il **Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione**, che, come tale, ha partecipato alla formazione prescritta per la funzione.

La base per la tutela dei dipendenti in Austria è l'ASchG, che contiene tutti i requisiti che vengono applicati anche da Markas, tra cui le valutazioni periodiche sul luogo di lavoro, la valutazione psicologica, la regolamentazione dei DPI forniti, delle attrezzature e dei materiali di lavoro e infine la registrazione degli infortuni. Inoltre, una volta all'anno si tiene in Markas Austria una riunione del comitato per la sicurezza sul lavoro (riunione ASA): i

partecipanti vengono informati sulle statistiche degli infortuni di Markas Austria; vengono esaminati in dettaglio il numero e il tipo di infortuni gravi, la frequenza degli infortuni per oggetto; vengono elaborate misure preventive in caso di incidenti insoliti; i partecipanti sono: Direzione, responsabili dei reparti coinvolti, personale addetto alla prevenzione (esperti in materia di sicurezza, medici e psicologi del lavoro), rappresentanti per la sicurezza e Betriebsrat.

Il Gruppo adotta una politica che prevede un concreto e costante impegno all'**identificazione dei pericoli**, affinché si realizzi una riduzione del rischio infortunistico e delle malattie professionali.

Da una gestione non corretta della Salute e Sicurezza presso i luoghi di lavoro, possono generarsi **impatti negativi** quali infortuni e/o incidenti e malattie professionali, che possono essere evitati grazie ad una adeguata gestione, comportando anche una riduzione dei costi.

Per il raggiungimento di tali obiettivi il Gruppo si impegna affinché:

- sia costantemente agito il **rispetto della legislazione**, regolamentazione e normativa applicabile, anche attraverso un aggiornamento continuo delle prescrizioni legali in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- vengano fornite **condizioni di lavoro sicure e salubri**;
- i **luoghi di lavoro** vengano costantemente **monitorati** affinché i requisiti di sicurezza si mantengano conformi, tramite la conduzione di **audit interni e ispezioni presso i luoghi di lavoro** (volte in parte in collaborazione con il medico del lavoro

competente), per accertare la corretta applicazione del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza ISO 45001:2018;

- i lavoratori siano coinvolti e consultati sulle tematiche relative alla Sicurezza sul Lavoro, anche attraverso i Rappresentanti per la Salute e Sicurezza;
- tutti i lavoratori siano **formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza**, nel rispetto delle prescrizioni per abbatterne l’impatto e nella consapevolezza delle proprie responsabilità nell’ambito del Sistema di Gestione Aziendale; tale impegno si persegue con tutto il personale dal momento dell’assunzione e soprattutto in costanza del rapporto di lavoro.

In particolare, Markas Italia ha creato il seguente sistema di formazione per i propri collaboratori:

- nel momento dell’assunzione ciascuna persona riceve la brochure “Informativa Assunzione” che contiene il riassunto delle informazioni più importanti da sapere per lavorare in modo sicuro nel servizio di appartenenza;
- durante i primi giorni e settimane di lavoro si creano momenti di affiancamento e addestramento con colleghi più esperti con l’obiettivo di dimostrare nella pratica il lavoro e dare tutte le informazioni rispetto all’utilizzo di impianti e macchinari;
- ciascun collaboratore viene convocato per partecipare al corso di formazione obbligatoria, con specifico riferimento ai rischi della propria mansione;
- le persone che hanno una nomina (preposti, addetti alle emergenze, RLS) partecipano ad un ulteriore

momento formativo specifico che ha l’obiettivo di dare tutte le informazioni su come esercitare al meglio il proprio ruolo;

- i collaboratori che nel loro lavoro utilizzano attrezzature che li espongono ad un rischio elevato (PLE, carrelli elevatori, lavori in quota, motosega) vengono convocati per partecipare ad un corso dedicato allo strumento per imparare come gestirlo in sicurezza.

Tutti i corsi di formazione vengono aggiornati periodicamente, in linea con la normativa vigente in materia.

La Società inoltre informa i lavoratori attraverso i canali social, con pillole informative che toccano vari temi, come ad esempio la consulenza sul consumo di cibi sani e sulla loro corretta preparazione.

Per il 2024, Markas punta efficientare ulteriormente la gestione del personale digitalizzando delle procedure ancora oggi cartacee. Le aree che interessano questo progetto di digitalizzazione riguardano:

- la consegna dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI);
- la registrazione delle attività di formazione e istruzione del personale in fase di assunzione;
- la creazione di un portale per gestire l’assegnazione di ruoli e mansioni presso ogni appalto. Questo progetto è particolarmente ambizioso in quanto vuole creare uno strumento per comunicare puntualmente tutte le informazioni che possono

riguardare il personale d’appalto (ad esempio, un cambio ruolo), in stretta collaborazione con la Funzione Digitalizzazione.

Con riferimento invece a Markas Austria, per affrontare in modo specifico il tema della salute e della sicurezza sul lavoro, è stato previsto all’interno della Markas Academy uno specifico modulo di formazione in materia i cui contenuti includono, ad esempio: cosa significa sicurezza sul lavoro, i doveri del dipendente, i pericoli in ospedale, l’utilizzo dei detergenti, l’utilizzo di macchine, la prevenzione degli infortuni e le regole da seguire quando si lavora in ospedale.

Questo percorso formativo è obbligatorio per ogni collaboratore, al termine del quale segue una fase di valutazione delle nozioni apprese. A questa formazione più generica si affiancano poi dei corsi di natura specifica, come le lesioni da aghi, la gestione delle emergenze, la gestione delle sostanze pericolose.

Markas Austria sta collaborando con TANA Green Care Academy per lo sviluppo e l’espansione di un portale di e-learning, attualmente in fase pilota. I contenuti del portale sono stati redatti in un linguaggio semplice e sono disponibili in diverse lingue, per garantire la massima comprensione da parte di tutti gli utenti. Grazie all’uso dell’e-learning, si è raggiunta una formazione completa e standardizzata, assicurando a tutti i partecipanti la medesima qualità formativa, indipendentemente dal loro ruolo.

Inoltre, dal momento che la sede di Markas Austria è certificata dal 2018 con il Marchio di qualità per la promozione della salute sul posto di lavoro, può beneficiare dell'ampia offerta formativa messa a disposizione da questo ente certificatore. L'offerta formativa include i seguenti argomenti:

- Movimento;
- Nutrizione;
- Salute mentale;
- Leadership e comunicazione;
- Dipendenza e disintossicazione dal tabacco;
- Apprendisti.

Anche in Germania sono previsti corsi di formazione specifica in materia di salute e sicurezza.

#### DALLE PAROLE AI FATTI



### Markas Safety Week

Nel corso del 2023 ha preso vita un importante progetto volto alla promozione della salute e sicurezza dei collaboratori in appalto: **la Markas Safety Week**.

Il progetto si è composto di 3 settimane in cui l'Ufficio Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) si è recato in appalto con lo scopo di assicurarsi che i collaboratori seguissero gli adempimenti richiesti nell'ambito della salute e sicurezza sul posto di lavoro. Per ogni settimana sono stati previsti due momenti importanti, dettati dalla necessità dei collaboratori di essere aiutati nella compilazione annuale delle checklist. Per questo, un primo momento è stato dedicato alla formazione delle checklist da compilare, mentre il secondo alla spiegazione delle stesse da parte del personale d'appalto. Il progetto ha riscontrato un notevole successo nel 2023, tant'è che dal 2024, anno in cui è stato replicato per la seconda volta, si punta a farlo diventare un'attività periodica.

Inoltre, per l'Ufficio SPP l'occasione si presta anche per condurre delle interviste informali e rimanere aggiornati su varie ed eventuali situazioni che interessano l'appalto oggetto della Safety Week.

Infine, nel corso del 2023, sono stati eseguiti test sull'uso di dispositivi destinati ai lavoratori solitari, noti come "dispositivi uomo a terra". Questi dispositivi, simili a uno smartwatch collegato al cellulare, monitorano l'attività motoria dell'operatore e, in caso di inattività, inviano un allarme. Per il 2024, si prevede l'implementazione di questi strumenti.

Per quanto concerne Markas Austria, il 2023 è stato un anno colmo di iniziative, in particolare:

- Programmi di fitness e benessere: yoga mirato al benessere in contesto lavorativo, tavoli per migliorare la postura nelle riunioni;
- Sicurezza: formazione sull'uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI) contro cadute dall'alto;
- Markas health day, una giornata informativa dedicata all'importanza della salute mentale.

Le società del Gruppo offrono inoltre specifici servizi con il fine di promuovere la salute dei collaboratori: in Italia è infatti prevista la possibilità per i collaboratori di accedere ai servizi offerti da Uni Salute, che permette di poter usufruire di una serie di servizi di assistenza medica (visite/esami ecc) su base privata, che si aggiungono a quelli disponibili attraverso il servizio sanitario nazionale. Markas Austria offre ai suoi collaboratori, impegnati nella cura degli spazi verdi esterni, la vaccinazione gratuita contro le zecche e predispone anche la vaccinazione antinfluenzale annuale gratuita. Inoltre, ha attivato il programma di assistenza "Keep Balance", di cui abbiamo parlato nella sezione 4.1 *Il nostro cuore: le nostre persone* del presente capitolo.

L'Azienda si avvale della collaborazione di un team di Medici Competenti composti da un Medico Competente Coordinatore e una serie di Medici Competenti Coordinati. I Medici vengono selezionati attraverso un processo di qualifica professionale, previa verifica dei requisiti normativi e relativa iscrizione all'albo professionale ed elenco nazionale di Medicina del Lavoro.

La Sorveglianza Sanitaria dei lavoratori viene gestita ed organizzata da una Funzione interna dell'Azienda, che si coordina costantemente con i Medici Competenti e con le funzioni di Produzione, al fine di ottimizzare il processo

di visita e garantire il minor disagio possibile per i lavoratori. Le visite sono eseguite in locali idonei individuati presso i luoghi di lavoro.

In Germania e in Austria, il medico del lavoro può partecipare insieme al consulente di sicurezza del lavoro ai controlli esterni, si occupano di vaccini e di visite mediche, e di consulenza in materia. Inoltre, la direzione sanitaria coordina gli appuntamenti per le vaccinazioni, eseguite dai medici del lavoro competenti, con i rispettivi responsabili delle strutture.

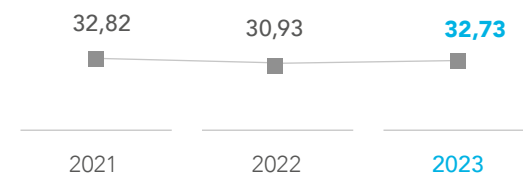
Nel 2023, a livello di Gruppo, si sono verificati 504 infortuni sul lavoro registrabili (403 nel 2022).<sup>20</sup>

Gli infortuni sono riconducibili alle seguenti principali casistiche: puntura d'ago, inciampo, taglio, urto e scivolamento. Per quanto riguarda Markas Italia, i 440 incidenti riguardano principalmente cadute accidentali; mentre sono stati 63 gli infortuni, di natura simile, presso Markas Austria.

Nel grafico che segue è data una raffigurazione del trend dei tassi degli infortuni<sup>21</sup> occorsi nel triennio oggetto di rendicontazione. Rapportando pertanto il numero di infortuni verificatisi al numero totale di ore lavorate dai dipendenti delle società del Gruppo è possibile notare un incremento per la presente annualità.

## Tassi infortunistici nel triennio 2021-2023

Dipendenti Gruppo Markas



Con riferimento alle malattie professionali legate alle specifiche attività previste dai diversi servizi, si riportano di seguito le tipologie più significative: disturbi muscoloscheletrici, stress e disturbi mentali, insorgenza di tumori, malattie respiratorie, malattie cardiovascolari, malattie della pelle e malattie correlate al lavoro dovute ad agenti biologici. Si specifica che nel triennio oggetto di rendicontazione non si sono verificati casi di malattie professionali tra i dipendenti del Gruppo.

<sup>20</sup> Il dato è stato rivisto a seguito di ricalcoli.

<sup>21</sup> Il tasso di infortuni è calcolato secondo la seguente formula: (numero di infortuni avvenuti nel corso dell'anno a livello di Gruppo / numero totale di ore lavorate nell'anno)\*1.000.000.

## L'importanza del welfare

In termini di Welfare, Markas propone costantemente numerose iniziative. Tra queste si menzionano:

- **Corporate Benefits**, una piattaforma online che offre numerosi sconti su prodotti di vario genere, ulteriormente potenziata nel 2023 con nuovi sconti e informazioni sui fondi integrativi previsti dal CCNL;
- La palestra aziendale, aperta 24/7, a disposizione dei collaboratori della sede di Bolzano, con vari corsi offerti a tariffa agevolata;
- La possibilità di lavorare in modalità smartworking due giorni alla settimana, attiva dal 2018;
- La disponibilità del servizio mensa a tariffa agevolata nelle sedi di Bolzano, Vigasio (VR) e San Defendente di Cervasca (CN);
- Corsi di lingua inglese e tedesco di tutti i livelli, gratuiti, per sviluppare le competenze linguistiche dei collaboratori.

In più, il personale della sede di Bolzano ha la possibilità di usufruire di una convenzione con un asilo nido situato nelle vicinanze della sede. Presentando una domanda formale, gestita attraverso graduatoria, il neogenitore può godere di uno sconto di due terzi della retta. Inoltre, per l'estate del 2023, Markas, in collaborazione con l'Agenzia del lavoro, ha lanciato un progetto pilota di

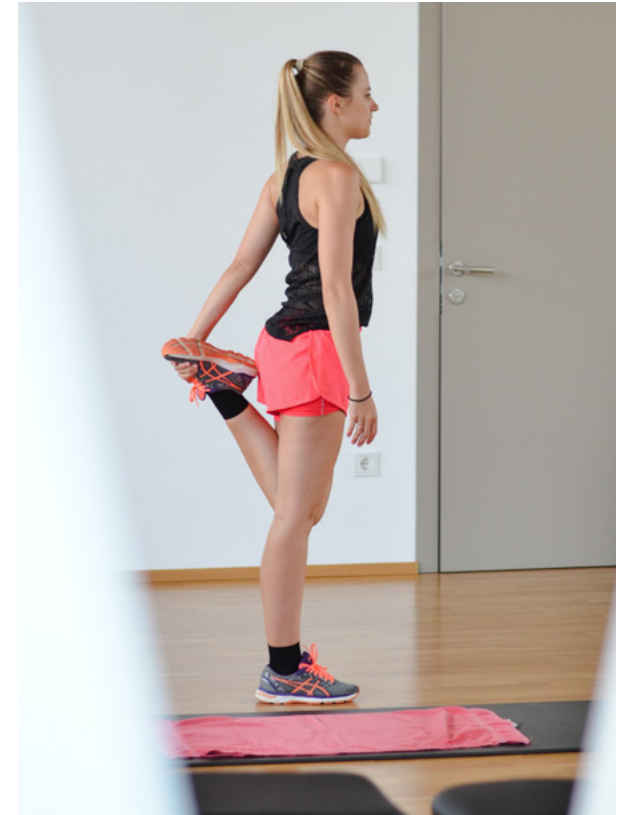
<sup>22</sup> Per calcolare il tasso di rientro al lavoro si è rapportato il numero di dipendenti che hanno fatto rientro a lavoro a seguito del congedo parentale, sul totale di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare nel medesimo esercizio.

**baby-sitting** rivolto ai neogenitori e totalmente a carico dell'azienda.

Nel 2023, a livello di Gruppo, 429 dipendenti (374 nel 2022) hanno usufruito del congedo parentale (per il 90% donne). Il tasso di rientro al lavoro<sup>22</sup> dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale è pari al 69% (pari al 2022) e il tasso di retention<sup>23</sup> è pari al 101% (128% nel 2022).

Infine, una nota di merito relativa al **premio di retribuzione variabile** di cui abbiamo già parlato nella sezione 4.2 *La cura dei nostri talenti*. Come riportato, il premio di retribuzione variabile è ottenibile al raggiungimento di specifici obiettivi lavorativi condivisi in sede di colloquio di attività tra responsabile e collaboratore, come previsto dalla procedura di valutazione della performance. Le politiche di welfare aziendali offrono la possibilità di convertire una parte del premio in **beni e servizi defiscalizzati** attraverso la piattaforma Edenred. Come è stato specificato, da tre anni, il sistema di valutazione della performance e il relativo premio sono stati estesi anche ai capi servizio e ai capi impianto (mentre in passato lo strumento era destinato ai soli i collaboratori delle sedi). Ragion per cui, anche per quest'ultimi, vige la medesima possibilità di convertire il premio in buoni o servizi defiscalizzati.

<sup>23</sup> Per il calcolo del tasso di retention si è rapportato il numero di dipendenti che hanno fatto rientro a lavoro nel 2022 e che risultano ancora impiegati nel 2023 sul totale di dipendenti rientrati nel 2022.





## DALLE PAROLE AI FATTI



### Markas People Lift e non solo

Nel 2021, Markas Italia ha avviato Markas People Lift, un programma di formazione e orientamento dedicato ai figli dei collaboratori, in particolare del personale d'appalto, con l'obiettivo di prepararli al meglio per il mondo del lavoro e il loro futuro professionale. La seconda edizione dell'iniziativa si è svolta nel 2023 a Bolzano e ha coinvolto 16 giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni, figli dei collaboratori Markas.

I partecipanti hanno trascorso una settimana insieme, partecipando a sessioni di formazione indoor e outdoor, oltre a vari workshop. Durante i momenti di formazione, anche le Direzioni e il management aziendale hanno interagito con le nuove generazioni, discutendo di lavoro, professionalità e delle dinamiche e dei processi all'interno di una realtà strutturata come Markas.

Sebbene il Markas People Lift sia stato uno dei risultati più rilevanti del 2023, nello stesso anno sono stati realizzati altri progetti degni di nota.

Ad esempio, nel 2023 è emersa una nuova e importante esigenza legata alla mancanza di organizzazione comune, per la quale Markas ha già

iniziato a lavorare, creando **gruppi di lavoro dedicati alla gestione dei progetti**.

Nello stesso anno si è tenuto anche un percorso di formazione sulla cybersecurity, che ha riscosso un notevole successo e coinvolto più di 600 risorse in Italia e più di 800 a livello di Gruppo (si veda il Capitolo 3 per ulteriori dettagli).

Anche per il 2024 sono previste importanti novità. Tra gli obiettivi principali ci sono i **corsi di formazione cooperativa in appalto**, un'idea nata dal progetto Markas Lab Ideas 2022 il cui obiettivo è, attraverso il coinvolgimento diretto di tutti i collaboratori Markas, raccogliere idee innovative orientate alla sostenibilità e al futuro dell'azienda. Parallelamente, e sempre per supportare il personale d'appalto, si prevede la creazione di materiale visivo comprensibile a tutti, indipendentemente dalla lingua parlata. Nel corso del 2024 verranno inoltre effettuati studi di fattibilità per **colmare le lacune linguistiche dei lavoratori d'appalto**.

Infine, un obiettivo rilevante per il 2024 è la creazione di un **team di coach interni** per proporre attività di docenza destinate ai collaboratori, aiutandoli a integrare competenze e interessi e a coltivare i loro talenti.

