

02

Il nostro approccio all'Ambiente

Sostenibilità e innovazione sono un binomio indissolubile. Costruire una crescita sostenibile ha richiesto un'attitudine da pionieri, il coraggio di essere degli *innovation leader* per anticipare i cambiamenti di un mercato in evoluzione.

È per questo che proponiamo un cambiamento continuo, la capacità di integrare metodologie e tecnologie all'avanguardia nella nostra attività lavorativa.

Il futuro pone costantemente nuove sfide e noi abbiamo sviluppato le risorse necessarie per affrontarle. Il segreto è non fermarsi mai, avere la passione e la lungimiranza, l'immaginazione e la concretezza di disegnare sempre nuovi orizzonti.



Il clima non aspetta: richiede dedizione e idee innovative

[ESRS E1 E1-2]

La transizione climatica è una delle nostre priorità a livello aziendale. In quest'ottica, abbiamo definito un insieme di politiche di impegno che guidano l'azione nella gestione di impatti, rischi e opportunità legati al cambiamento climatico.

Siamo attenti a integrare considerazioni ambientali nei nostri processi decisionali, per contribuire a una transizione verso un modello di business più sostenibile e resiliente.



Codice Etico

Ci impegniamo a rispettare la normativa ambientale, adottare tecnologie sostenibili, monitorare i processi e ridurre l'impatto ambientale in ogni fase della nostra attività.



Politica Ambientale

Nel rispetto delle normative ambientali, perseguiamo un percorso di miglioramento continuo, integrando principi di sostenibilità in tutti i nostri servizi e processi di acquisto. Questa strategia prende forma attraverso la Dichiarazione EMAS e la nostra politica ambientale che racchiude i seguenti pilastri: impegno costante, formazione delle persone, uso responsabile delle risorse, scelte di acquisto consapevoli.



Politica Energetica

Ci impegniamo a rispettare la normativa energetica, migliorare le prestazioni e considerare l'impatto energetico ed economico lungo tutto il ciclo di vita dei beni e servizi.



Procedura per l'individuazione degli aspetti ambientali e di sostenibilità

In Italia e in Austria seguiamo una procedura condivisa che ci aiuta a identificare i temi ambientali e di sostenibilità più rilevanti, su cui basiamo i nostri obiettivi e programmi d'azione. L'applicazione di questa procedura è affidata al Quality Health Safety & Environment Director delle rispettive società.



Sistema di Gestione Integrato

Dal 2024 affrontiamo il cambiamento climatico con soluzioni studiate e integrate nei nostri sistemi di gestione con lo scopo di ridurre rischi, cogliere opportunità e rafforzare la resilienza aziendale.

Due importanti riconoscimenti: il Sistema di gestione certificato ISO 14001 e la Dichiarazione EMAS

Nel corso del tempo, in Italia abbiamo sviluppato un significativo know-how in linea con i Criteri Ambientali Minimi (CAM), integrando il livello di qualità dei servizi con azioni concrete per ridurre al massimo la nostra impronta ecologica. A questo scopo, abbiamo introdotto un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) che ha come obiettivo il controllo degli aspetti ambientali connessi ai servizi forniti, per garantire la conformità legislativa e promuovere azioni volte al miglioramento continuo.

Ottenimento certificazione ISO 14001: Sistemi di gestione ambientale

2005



Markas Italia

2007



Markas Austria

2022



Markas Germania

Ottenimento Registrazione EMAS

2008



Markas Austria

2017



Markas Italia

La **Registrazione EMAS** testimonia il nostro impegno nei confronti dell'ambiente e comporta la pubblicazione annuale della nostra **Dichiarazione Ambientale**, uno strumento che aggiorniamo regolarmente per comunicare in modo trasparente i progressi raggiunti e i nuovi obiettivi che ci poniamo.

Attraverso la Dichiarazione Ambientale, condividiamo con tutti i nostri stakeholder le caratteristiche del nostro Sistema di Gestione Ambientale, i risultati ottenuti e le strategie che adottiamo per ridurre i nostri impatti ambientali.

I NOSTRI OBIETTIVI

Con l'implementazione e il mantenimento del nostro Sistema di Gestione Ambientale, ci poniamo i seguenti obiettivi:

Salvaguardare il nostro ruolo e promuovere l'innovazione continua

Vogliamo mantenere elevati standard di qualità, limitando al contempo i nostri impatti ambientali, in particolare per quanto riguarda lo sfruttamento delle risorse e la produzione di rifiuti.

Indirizzare in modo consapevole le nostre scelte

Programmiamo le attività future tenendo conto della variabilità del contesto in cui operiamo, così da prendere decisioni più consapevoli e responsabili.

Monitorare costantemente i nostri processi e gli aspetti ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro

Operiamo per prevenire situazioni di rischio che possano generare danni all'ambiente, all'azienda o alla salute delle persone coinvolte nelle nostre attività.



Le nostre iniziative per gestire impatti, rischi e opportunità legati ai cambiamenti climatici

[ESRS E1 E1-3]

[ESRS 2 MDR-a]

Il nostro impegno per l'ambiente si articola attraverso diverse iniziative. Puntiamo, infatti, a migliorare progressivamente l'approccio aziendale alla gestione di impatti, rischi e opportunità climatici e a promuovere la sensibilità e la comprensione del personale nei confronti delle questioni ambientali.

Nel 2024, abbiamo ottimizzato:

- i consumi energetici
- l'installazione di impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili
- gli interventi sulla flotta aziendale
- la mobilità del personale.



Mobilità sostenibile

Per promuovere una mobilità sostenibile, stiamo migliorando l'efficienza della nostra flotta aziendale, aumentando la quota di veicoli a basso impatto ambientale. Abbiamo lavorato a iniziative per i Piani di Spostamento Casa-Lavoro (PSCL), destinati alle nostre persone, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti, migliorando anche il benessere del personale.

Anche presso la nostra sede austriaca, ci stiamo attivando per iniziative simili, con il rinnovo della flotta previsto nel 2025 e l'analisi dell'introduzione di veicoli elettrici per i nostri collaboratori e collaboratrici.

In Austria, abbiamo avviato una serie di progetti e iniziative mirate alla promozione di una flotta aziendale più sostenibile e alla riduzione delle emissioni di CO₂ generate dagli spostamenti dei collaboratori.



Progetti di compensazione delle emissioni

Markas Austria compensa annualmente le emissioni derivanti dai chilometri aerei percorsi e dal carburante utilizzato dalla propria flotta aziendale. Sul fronte della sensibilizzazione interna, è stato organizzato un seminario sul risparmio di carburante, oltre che sulla sicurezza di guida. Contestualmente, è stata avviata una campagna informativa con l'obiettivo di sensibilizzare i nostri collaboratori sulle opportunità di finanziamento disponibili e sui benefici ambientali legati alla mobilità elettrica.



Efficientamento dei consumi energetici

Per migliorare l'efficienza energetica e ridurre i consumi, abbiamo avviato interventi su vari siti produttivi.

A Cervasca, nel 2024 abbiamo migliorato l'isolamento termico.

A Bolzano, nel 2025 è prevista l'ottimizzazione della gestione delle pompe di calore con sistemi di telegestione per ridurre i consumi elettrici.

A Vigasio, nel 2027 interverremo sui circuiti frigoriferi per migliorare il controllo delle temperature e diminuire i consumi.

Stiamo inoltre definendo un **Sistema di Gestione dell'Energia** (SGE), che sarà operativo nel 2025 e ci permetterà di monitorare i consumi, e l'ottenimento della certificazione ISO 50001:2018.



Autoproduzione di energia da fonti rinnovabili

Abbiamo avviato diverse iniziative nel campo dell'autoproduzione di energia rinnovabile, con l'obiettivo di aumentare la nostra produzione di energia da impianti fotovoltaici e ridurre così la dipendenza dall'energia elettrica acquistata dalla rete.

In Markas Italia, la prima iniziativa, che prevediamo di completare nel 2025, riguarda il **repowering** dell'impianto fotovoltaico presso il centro cottura di Cervasca. Interverremo sostituendo gli inverter attualmente in uso, così da migliorarne l'efficienza e abilitare un sistema di monitoraggio da remoto.

La **seconda iniziativa**, pianificata per il 2026, prevede invece l'installazione di un nuovo impianto fotovoltaico presso lo stabilimento alimentare di Vigasio. Per questo progetto intendiamo ricorrere a strumenti di finanziamento dedicati all'efficienza energetica, al fine di cofinanziare l'intervento.

In Markas Austria, per il 2025, è stato invece pianificato lo sviluppo di un concept per ottimizzare l'utilizzo dell'energia prodotta in eccesso dall'impianto fotovoltaico della sede di St. Pölten. L'iniziativa rientra nel programma **"Optimisation of electricity consumption"** e ha come obiettivo l'impiego sempre più efficiente dell'energia autoprodotta.

Il nostro impegno per ridurre i consumi energetici e le emissioni di gas a effetto serra

[ESRS E1-4]

[ESRS E1-5]

[ESRS E1-6]

[ESRS E1-7]

[ESRS 2 MDR-M]

[ESRS 2 MDR-T]

I consumi energetici rappresentano uno degli aspetti centrali nella valutazione del nostro impatto climatico, in quanto direttamente connessi alle emissioni di gas serra e alla dipendenza da fonti fossili. Comprendere, misurare e progressivamente ridurre tali consumi è, per noi, un elemento essenziale della transizione verso modelli operativi più efficienti e in grado di ridurre gli impatti ambientali.

Monitoriamo costantemente i principali indicatori di performance ambientale, tramite il Riesame della Direzione e la Dichiarazione EMAS.

I NOSTRI OBIETTIVI

Per il 2024, gli obiettivi di monitoraggio raggiunti da Markas Italia sono stati:

- mantenere l'intensità energetica sotto 2,1 MWh per collaboratore negli uffici;
- mantenere il consumo di carburante sotto i 2.000 litri per veicolo della flotta aziendale.

Le nostre emissioni dirette (Scope 1: 928,2 tCO₂eq) derivano principalmente dall'uso di combustibili fossili, impiegati negli impianti termici e nei veicoli che controlliamo direttamente.

Mentre i consumi energetici principali riguardano sedi amministrative, operative e cantieri, con fonti energetiche quali gas naturale (per riscaldamento), diesel e benzina (per usi operativi e mobilità), ed energia elettrica proveniente al **100% da fonti rinnovabili certificate** (Garanzie d'Origine o equivalenti).

Grazie all'utilizzo di queste fonti siamo in grado di azzerare le nostre emissioni indirette da energia (Scope 2: 900,3 tCO₂eq), secondo l'approccio market-based.

<2,1_{MWh}

intensità energetica*

<2.000 litri per
veicolo

consumo di carburante

100%

energia elettrica da fonti
rinnovabili certificate

Nei prossimi anni ci impegniamo ad ampliare progressivamente il monitoraggio delle emissioni indirette (Scope 3), includendo le categorie più rilevanti lungo la nostra catena del valore. Un percorso in linea con gli standard ESRS e coerente con il nostro modello di business, che rafforza il nostro impegno per una rendicontazione sempre più completa e responsabile.

* Per collaboratore negli uffici.



Più in sintonia con il pianeta: la nostra lotta contro l'inquinamento

[ESRS E2]

Il tema dell'inquinamento è rilevante per noi, in quanto, tra i materiali utilizzati per l'erogazione dei servizi **Clean, Food, Housekeeping e Facility** rientrano i prodotti chimici, la cui non corretta gestione può generare inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo.

Riconosciamo la rilevanza dei potenziali rischi ambientali e sanitari, sia per la salute dei nostri collaboratori sia per quella dei nostri utenti, legati all'utilizzo di prodotti contenenti "Sostanze preoccupanti" e "Sostanze estremamente preoccupanti" nello svolgimento delle nostre attività, in particolare nei servizi di *cleaning* e *housekeeping*.

Abbiamo inoltre formalizzato i principi generali di tutela ambientale, che si riflettono anche nelle pratiche adottate in materia di inquinamento e gestione delle sostanze preoccupanti, all'interno del nostro **Codice Etico** e della nostra **Politica Ambientale**.





AZIONI PER GESTIRE IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI ALL'INQUINAMENTO

Adottiamo pratiche responsabili nella gestione dei prodotti chimici, rispettando i divieti di stoccaggio e conservando i materiali in contenitori sicuri, seguendo le indicazioni delle schede di sicurezza. Organizziamo ogni anno simulazioni di emergenza ambientale e forniamo i locali di stoccaggio di kit anti-spandimento (barriere anti-spandimento, panni assorbenti e copri tombini).

Utilizziamo sistemi di dosaggio automatico sia nella gestione dei prodotti chimici sia nei processi di lavaggio industriale, controllati e tarati periodicamente, per ridurre sprechi, consumi d'acqua ed emissioni grazie al monitoraggio da remoto. I dosatori, con rivestimento agli ioni d'argento, garantiscono elevata igiene.

In Italia, Austria e Germania attraverso il sistema di *whistleblowing* viene concessa la possibilità di segnalare, anche anonimamente, comportamenti illeciti relativi all'inquinamento ambientale. Infine, consideriamo la gestione ambientale un criterio fondamentale nella selezione dei fornitori lungo tutta la nostra catena del valore.

Una rinnovata sensibilità ambientale: le nostre migliori competenze per la cura dell'acqua

[ESRS E3]

Il sistema di gestione ambientale adottato in conformità con ISO e EMAS disciplina anche la gestione delle attività con un impatto significativo sulle risorse idriche.

Abbiamo formalizzato principi generali di tutela ambientale, che si riflettono anche nelle pratiche adottate per la gestione delle risorse idriche, inseriti nel nostro Codice Etico, Codice di Condotta (Austria) e nella Politica Ambientale.

Inoltre, per ridurre al minimo l'impatto ambientale legato allo scarico delle acque reflue prodotte dalle attività di pulizia, in Austria sono state introdotte **istruzioni operative** dedicate. Queste linee guida mirano a garantire una gestione responsabile delle acque reflue e a limitarne gli effetti sull'ambiente.



AZIONI PER GESTIRE IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ LEGATI ALL'ACQUA



Il "Markas System" per i servizi di pulizia

Il Markas System è un sistema di pulizia sviluppato e ottimizzato per ridurre al minimo l'impatto ambientale dei servizi di cleaning. Viene attualmente impiegato in Italia, Austria e Germania e, grazie all'utilizzo di mop in microfibra pre-impregnati e di sistemi automatici di dosaggio dei prodotti chimici, consente di ottimizzare l'uso delle risorse e di ridurre del 95% il consumo di acqua e prodotti chimici, rispetto ai sistemi tradizionali.

-95%

**uso di acqua e detergente
rispetto ai metodi
tradizionali**



Iniziative a tutela della risorsa idrica

Nel nostro impegno per la tutela della risorsa idrica, abbiamo avviato due iniziative complementari per ridurre l'impatto ambientale tramite un uso più efficiente dell'acqua.

Nelle lavanderie della Divisione Clean seguiamo il naturale ciclo di vita delle attrezzature: ogni volta che una lavatrice deve essere sostituita, scegliamo modelli caratterizzati da consumi idrici ed energetici più contenuti, valutando attentamente l'efficienza dell'intero ciclo di lavaggio. In Italia, questa è una prassi già ben consolidata da anni ed è parte integrante del nostro percorso di miglioramento continuo.

Parallelamente, sensibilizziamo il personale sul risparmio idrico, attraverso attività come la

distribuzione di materiali informativi durante la Markas Safety Week e la pubblicazione di un Decalogo di comportamenti sostenibili sui nostri canali online. Monitoriamo inoltre annualmente i consumi idrici delle nostre sedi e stabilimenti, in linea con gli obiettivi EMAS.

Per la Divisione Food utilizziamo apparecchiature tecnologicamente avanzate e sostituiamo periodicamente i dispositivi obsoleti per migliorare continuamente l'efficienza nei consumi idrici.

In Austria, abbiamo realizzato un sistema di filtraggio per il trattamento delle acque reflue provenienti dalle lavatrici. Questo permette di intercettare e rimuovere le particelle solide risciacquate, evitando che finiscano direttamente nello scarico.

La circolarità come nuova idea di futuro

[ESRS E5-1]

[ESRS 2 MDR-P]

Ci impegniamo nel perseguire un costante miglioramento delle nostre prestazioni ambientali, e applicare, ove possibile, i criteri e i requisiti che possano garantire la compatibilità ambientale, nell'ottica del ciclo di vita, nella progettazione di servizi e nell'acquisto di beni.

Abbiamo formalizzato i principi generali di tutela ambientale, che si riflettono anche nelle pratiche adottate in ambito di uso delle risorse e gestione dei rifiuti, all'interno del nostro Codice Etico, Codice di Condotta (Austria), della procedura di qualifica dei fornitori e della Politica Ambientale.

Inoltre, considerati i potenziali impatti ambientali relativi all'uso efficiente delle risorse e alla produzione e gestione dei rifiuti, abbiamo adottato specifiche istruzioni operative per la gestione della raccolta differenziata. Infine, in ogni Paese sono state definite istruzioni per lo stoccaggio e il dosaggio dei detergenti.





SCELTE CHE CONTANO

In Markas, l'uso responsabile delle risorse e un approvvigionamento sostenibile sono al centro della nostra strategia ambientale. Monitoriamo acqua, energia e materiali, scegliendo fornitori e prodotti con certificazioni ambientali, come la ISO 14001, e sociali, quale la SA8000, per garantire qualità e rispetto dei diritti umani.

Collaboriamo con i clienti per selezionare materiali e attrezzature a basso impatto, puntando a migliorare continuamente le nostre performance ambientali lungo tutta la catena di fornitura.

La robotica nei servizi di pulizia

Nel 2024 abbiamo compiuto un importante passo avanti verso una gestione più sostenibile dei servizi di pulizia, introducendo soluzioni robotiche a supporto della pulizia manuale dei pavimenti.

Il progetto, avviato nel 2023 con una fase di sperimentazione, ha l'obiettivo di affiancare il lavoro dei nostri collaboratori con tecnologie all'avanguardia, capaci di ridurre l'impronta ecologica e migliorare la qualità del servizio.

I primi test sono stati condotti in Austria, presso la Johannes Kepler University di Linz e l'Institute of Science and Technology (IST), dove sono state valutate efficacia, versatilità e adattabilità dei robot a diversi contesti operativi.

Il primo utilizzo produttivo si è avuto nella struttura per anziani GGZ (Geriatrischen Gesundheitszentren

der Stadt Graz). In Germania, invece, dopo una fase iniziale di test, sono oggi operativi oltre **20 robot** in varie strutture della Baviera, come Ohlstadtlinik e BG Unfallklinik Murnau.

Anche in Italia sono state realizzate alcune sperimentazioni in contesti ospedalieri, tra cui l'Ospedale Borgo Trento di Verona, l'Ospedale Bolognini di Seriate e l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù di Roma. Queste prove, seppur di breve durata, hanno permesso di testare anche soluzioni innovative come il riciclo dell'acqua di lavaggio, offrendo indicazioni preziose per possibili sviluppi futuri.

Il successo del progetto è reso possibile dal lavoro della Taskforce Robotics multidisciplinare del Gruppo e dal ruolo attivo dei Key Account Manager, che promuovono l'adozione della robotica sensibilizzando i clienti sui vantaggi in termini di sostenibilità e qualità del servizio.



GESTIRE CON CURA ANCHE CIÒ CHE SCARTIAMO

La maggior parte dei nostri rifiuti è urbana e la gestiamo tramite la raccolta comunale. Nella sede di Bolzano abbiamo introdotto isole ecologiche e infografiche per migliorare la raccolta differenziata, che monitoriamo costantemente. I rifiuti speciali, pericolosi e non, li affidiamo a fornitori autorizzati e tracciamo i flussi con registri digitalizzati sulla piattaforma RENTRI, comunicando annualmente tramite MUD.

In Austria ci siamo impegnati per la riduzione progressiva della produzione di rifiuti e per l'ottimizzazione della raccolta differenziata, concentrandoci nel 2024 sul monitoraggio delle principali categorie di rifiuti della sede centrale, tramite un sistema interno già avviato l'anno precedente.

-25 ton
plastica all'anno

Il progetto Upcycling

Markas Austria ha concluso con successo nel 2024 il progetto **"Upcycling"**, avviato in via sperimentale l'anno precedente. L'iniziativa, che si pone l'obiettivo di ridurre significativamente l'uso di sacchetti di plastica monouso, ha previsto la dotazione, per circa 700 carrelli della pulizia, di borse riutilizzabili adibite alla raccolta di mop e panni usati.

La sostituzione dei tradizionali sacchetti usa e getta con le borse riutilizzabili, realizzate dall'azienda integrativa GW in St. Pölten, ha permesso un risparmio stimato di circa 500.000 sacchetti usa e getta, ovvero quasi 25 tonnellate di plastica all'anno.

In questo modo, Markas Austria effettua un ulteriore passo verso un uso più consapevole delle risorse e una riduzione significativa del proprio impatto ambientale: da un lato si limita l'acquisto di plastica monouso, dall'altro si evita la generazione dei relativi rifiuti.

LOTTA ALLO SPRECO ALIMENTARE

In Markas Italia ci impegniamo a gestire responsabilmente gli scarti alimentari, rispettando l'ambiente, la società e la normativa sulla sicurezza alimentare. La nostra Politica Ambientale Integrata promuove il controllo delle quantità di servizio e supporta la donazione degli alimenti, con un approccio sostenibile e sociale.

Lo spreco alimentare comporta una perdita nutrizionale per gli utenti, costi di smaltimento per noi e un impatto ambientale legato all'uso di risorse come acqua, suolo ed energia.

Parte integrante delle nostre procedure di monitoraggio sugli sprechi sono le nostre campagne di *customer satisfaction*, finalizzate a rilevare il grado di soddisfazione dei clienti e utenti e a individuare le pietanze proposte meno gradite. Inoltre, in un'ottica di miglioramento continuo, nel 2025 avvieremo la sperimentazione di una *"bilancia smart"* per monitorare con ulteriore precisione gli scarti nelle mense.

Il nostro obiettivo è duplice: avvicinare sempre di più i nostri menu e il nostro servizio ai gusti e alle esigenze dei nostri clienti e utenti, ottimizzando il processo dal punto di vista ambientale quanto economico.

La collaborazione con Last Minute Market e la Libera Università di Bolzano

Nel quadro delle iniziative volte a contrastare lo spreco alimentare, Markas Italia propone ai propri clienti la collaborazione con **Last Minute Market**, impegnata dal 1998 nel dare nuova vita al cibo in eccedenza, con un approccio ispirato all'economia circolare. Last Minute Market si rende disponibile per recuperare quegli alimenti non distribuiti ma ancora perfettamente idonei al consumo. L'iniziativa rappresenta un connubio efficace tra lotta allo spreco alimentare e supporto alle comunità più fragili, contribuendo a generare un impatto positivo sia sul piano sociale che ambientale.

In collaborazione con un gruppo di ricercatori dell'Università di Bolzano ci siamo impegnati nel progetto *"Food Waste"*, rivolto alla lotta allo spreco alimentare attraverso l'applicazione del *'nudging'*: traducibile con *'spinta gentile'*, si tratta di un approccio che mira a orientare i comportamenti individuali in modo non coercitivo, in particolare per sensibilizzare le nuove generazioni.