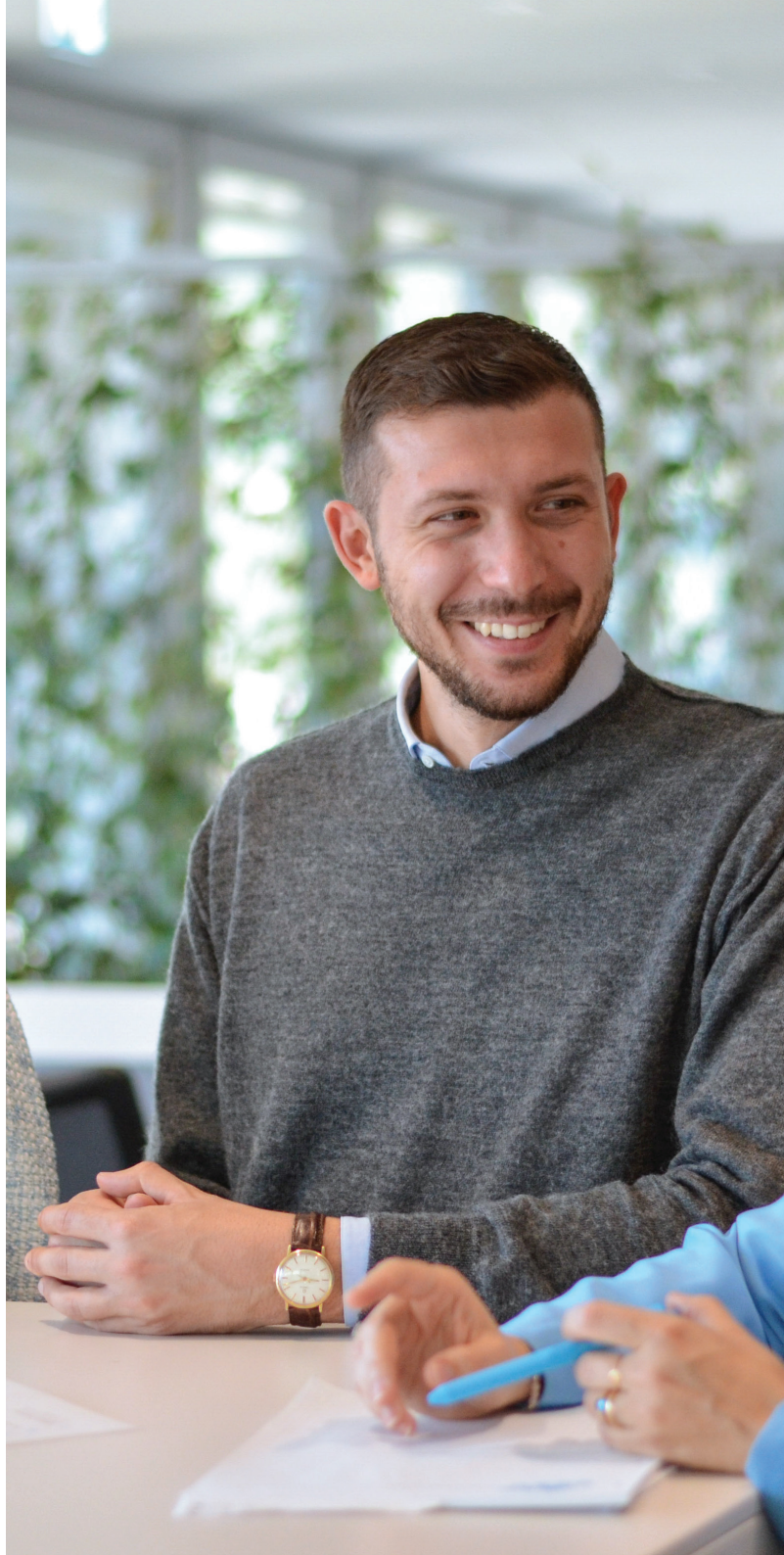




Meglio, ogni giorno

Executive Summary
Report di Sostenibilità 2023



**Meglio,
ogni giorno**

Amiamo il nostro lavoro,
i suoi piccoli gesti,
a volte invisibili;
il grande impatto che ha.
Giorno per giorno
come una prima volta,
come una sfida:
fare sempre meglio
per stare meglio insieme
alle persone, alle comunità,
all'ambiente.

Il Bilancio di Sostenibilità, alla sua seconda edizione, è una traccia dell'impegno che mettiamo nel lavoro. È il racconto degli impatti della nostra strategia Markas 2030 e degli orizzonti che vogliamo raggiungere insieme a tutti i nostri stakeholder, condividendo con loro il cammino.

Ascoltiamo. Dialoghiamo.
Progettiamo. Innoviamo.
Lavoriamo.
La qualità è quello che resta;
quello che conta.
Fare meglio. Vivere meglio.
Meglio, ogni giorno.

01

CHI SIAMO

Fatti per fare meglio

Si scrive Markas, si legge cura, significa qualità. Siamo un'**azienda familiare** cresciuta fino a diventare **leader** nel settore dei servizi. Con **lungimiranza**, puntiamo e investiamo da sempre su **innovazione** e **sostenibilità**. Non saremo mai stanchi di crescere, perché siamo **fatti per migliorarci**.



Siamo un **partner** affidabile per grandi realtà pubbliche e private. Offriamo ad aziende, ospedali, RSA, università, scuole e alberghi una vasta gamma di **servizi integrati**. Semplifichiamo il lavoro dei nostri clienti, aiutandoli a elevare gli standard. Operiamo in diversi campi: dalla sanificazione alla ristorazione, dalla logistica e accoglienza in reparto al servizio ai piani in hotel fino ai servizi dedicati alla struttura. In ognuno, la **qualità** è il nostro mestiere.

Visti da vicino

1	39	3
Famiglia	Anni di storia	Paesi in cui siamo presenti

+12.000	1.400
Collaboratori	Clienti

4,6 mln €	383 mln €
Investimenti (+10% vs 2022)	Volume di affari 2023

Cosa facciamo: la nostra mission

Solide radici, visione innovativa e lungimiranza. La nostra filosofia si basa su affidabilità, impegno e correttezza: valori fondanti che rispettiamo quotidianamente nei confronti di tutti i nostri stakeholder. Ci prendiamo cura delle esigenze dei nostri clienti offrendo una gamma di servizi integrati alla struttura e soluzioni di alta qualità. La sostenibilità è un punto fermo della nostra filosofia, caratterizzata da scelte responsabili non solo dal punto di vista ambientale, ma anche economico e sociale.

Dove vogliamo arrivare: la nostra vision

Operiamo a livello internazionale nei comparti Clean, Food, Logistics&Care, Housekeeping e Facility. I nostri clienti ci riconoscono come azienda leader del settore per qualità, processi e tecnologie innovative. Come fornitore di servizi professionali, contiamo su collaboratori qualificati e motivati, dimostrandoci un datore di lavoro particolarmente attrattivo per il settore.



I nostri valori



Affidabilità



Impegno



Correttezza

I nostri pilastri



Collaboratori



Sostenibilità



Innovazione

02

DOVE SIAMO E COSA FACCIAMO

Ovunque,
con il
nostro stile



Markas HQ



Uffici territoriali



Stabilimento di produzione

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



Monaco



Innsbruck



Bolzano



St. Pölten



Vienna



Milano



Vigasio



Verona



Padova



Cuneo



Modena



Roma

Le nostre attività

Clean

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



Ospedali
e case di cura



Case di riposo
e RSA



Aziende
e uffici



Scuole
e università

Housekeeping

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



Alberghi
e catene
alberghiere

Food

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



Ospedali
e case di cura



Case di riposo
e RSA



Aziende
e uffici



Scuole
e università

Facility

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



Ospedali
e case di cura



Case di riposo
e RSA



Aziende
e uffici



Scuole
e università

Logistics&Care

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



Ospedali
e case di cura

03



IMPEGNO

Guardiamo lontano. E poi andiamo oltre

Bene non basta.

Il meglio è ciò verso cui ci dirigiamo,
l'orizzonte che cerchiamo.

È un impegno all'**innovazione**
costante, al cambiamento continuo,
all'integrazione di metodologie
e tecnologie all'avanguardia
nel nostro lavoro.

Il nostro sguardo rimane fisso
su un **domani sostenibile**.



Come contribuiamo allo sviluppo sostenibile



**Soddisfazione del cliente
e immagine del brand**



**Ricerca ed
innovazione**



I risultati che abbiamo ottenuto

Uniformità di processi a livello internazionale

Su scala internazionale, abbiamo standardizzato e armonizzato i processi operativi per garantire in tutte le sedi livelli uniformi di qualità, efficienza e coerenza

Task-force robotica

Studio delle tecnologie d'avanguardia nel settore Clean per introdurre con continuità macchinari che migliorino 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

Come vogliamo migliorare ancora

Digitalizzare i processi per il personale d'appalto

Con l'introduzione di procedure digitali di gestione del personale che lavora nei nostri appalti miglioreremo l'efficienza e la trasparenza operativa

Aggiornare il piano di sostenibilità al 2024

L'aggiornamento delle strategie e iniziative aziendali per la sostenibilità ambientale, sociale ed economica garantisce un impegno continuo verso obiettivi di sviluppo sostenibile

04

STRATEGIA

La sostenibilità, una scelta di valore

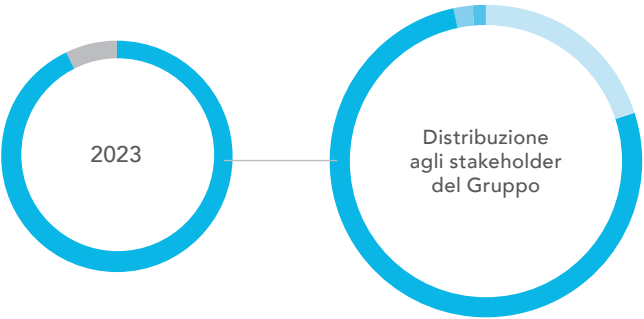
Da **leader** del settore sappiamo di poterne ridefinire gli standard. Siamo abituati a **pensare in grande**. Abbiamo il coraggio degli innovatori, l'attitudine al cambiamento, la propensione alle scelte lungimiranti. La nostra strategia è costruire una **crescita sostenibile**.



Quel che facciamo contribuisce al **benessere delle comunità** di cui siamo parte. La quotidianità del nostro impegno ha un **impatto** diretto sulla **qualità della vita** delle persone e crea un valore economico per gran parte condiviso con i principali stakeholder.

Valore economico generato e distribuito agli stakeholder nel 2023

Gruppo Markas



390 € mln

Valore economico generato

93%

364.625.408 Euro

Valore economico distribuito

7%

25.544.254 Euro

Valore economico trattenuto

(Valore economico generato - Valore economico distribuito)

76,73%

279.794.236 Euro
al personale

20,16%

73.492.718 Euro
ai fornitori

1,71%

6.241.936 Euro
ad azionisti e finanziatori

1,36%

4.974.364 Euro
alla Pubblica Amministrazione

0,03%

122.155 Euro
alla comunità locale

I pilastri della nostra azione



Collaboratori



Sostenibilità



Innovazione



Integrazione tra business e sostenibilità



**Strategia
2030**



**Piano
Sostenibilità
2022-2025**



Il contributo allo sviluppo sostenibile



05



VALORI

Un impegno preciso: nessuna scorciatoia

Le nostre azioni esprimono
ciò che siamo: **affidabili,**
appassionati, corretti.

Non conosciamo scorciatoie,
muoviamo ogni passo nella
consapevolezza di incidere sulla
qualità della vita delle persone,
sul benessere dei territori.

La **responsabilità sociale**
d'impresa è nel nostro DNA.



Come contribuiamo allo sviluppo sostenibile



**Governance
e condotta etica
del business**



**Diritti umani
e integrità
della persona**



**Sicurezza
e protezione
dei dati**



I risultati che abbiamo ottenuto

Estensione del Sistema di Whistleblowing

Abbiamo esteso il sistema di Whistleblowing a tutte le controllate del Gruppo per migliorare la gestione e l'analisi delle segnalazioni pervenute

Avvio del progetto Governance, Risk and Compliance

Abbiamo definito un modello di gestione per garantire la costante e puntuale presa in carico di ogni attività di compliance, la relativa analisi del rischio e il monitoraggio della Governance aziendale in conformità alle disposizioni vigenti

Multifactor authentication

L'accesso ai nostri server è protetto da un sistema di autenticazione a 2 fattori geolocalizzato sulla posizione dei collaboratori

Installazione del servizio SOC

La sicurezza dei nostri sistemi IT è garantita da un servizio di monitoraggio 7 giorni su 7, 24h su 24h

Come vogliamo migliorare ancora

Redazione della procedura di sistema

Definire le linee guida per l'aggiornamento del Codice Etico e del modello di gestione della compliance aziendale

Informatizzazione del sistema di due diligence per i soci in affari

Digitalizzare i processi di verifica e valutazione dei partner per garantire trasparenza e prevenire la commissione di reati quali corruzione, frode e riciclaggio

Definizione di una business continuity policy

Stilare un documento specifico che definisca come garantire la continuità operativa aziendale in caso di situazioni avverse o rischiose per i servizi IT

06



PERSONE

Oltre i luoghi comuni, sviluppiamo le potenzialità

Le persone, la nostra prima risorsa.
È quello che dicono tutti.
Lo sono anche per noi.
Ma non ci fermiamo lì:
per noi, sono **stimolo** costante,
motivazione a **migliorarsi**
reciprocamente, **spinta a crescere**,
punto di contatto con il quotidiano
e quanto abbiamo attorno.
Insieme alle persone siamo cresciuti,
con loro continueremo a farlo.



Come contribuiamo allo sviluppo sostenibile



**Diversity, Equity
& Inclusion**



**Benessere
dei lavoratori**



**Salute e sicurezza
sul lavoro**



I risultati che abbiamo ottenuto

+12.000*

collaboratori



96

nazionalità diverse



83%

presenza femminile



84.798

ore di smart-working



63.253

ore di formazione erogate



Come vogliamo migliorare ancora

Seconda indagine di soddisfazione

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

Markas People Seeds

Un progetto di formazione aziendale che offra ai nostri collaboratori un'opportunità concreta di sviluppo personale e professionale

Creazione di un team di coach interni

Formare tutor che aiutino i collaboratori a integrare competenze e interessi

Potenziare la visibilità del personale d'appalto

Tramite un portale innovativo metteremo in risalto il contributo unico di ogni squadra sul campo

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

07



CLIENTI, PARTNER, COMUNITÀ

Valore aggiunto da condividere

La **piena soddisfazione** del cliente è il primo traguardo che fissiamo. Ma è un punto di partenza. Miglioriamo costantemente la **qualità** e la **sicurezza** dei nostri servizi per contribuire alla **crescita delle comunità**.

Vogliamo essere un **valore aggiunto**, protagonisti dello sviluppo del territorio con cui intrecciamo **legami solidi e profondi**.



Come contribuiamo allo sviluppo sostenibile



Qualità e sicurezza di prodotti e servizi



Sostenibilità della catena di fornitura



Sostegno al territorio locale



I risultati che abbiamo ottenuto

1 Milione di euro per i collaboratori

Per contribuire
alla stabilità loro e
delle loro famiglie

L'evoluzione di SmartCare

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

Sicurezza alimentare

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

Digitalizza- zione della tracciabilità

Tracciabilità degli
alimenti nello
stabilimento di
Vigasio completa-
mente digitalizzata,
dalla produzione
alla prenotazione
dei pasti

La qualifica dei fornitori

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

Gli accordi SWAP

Per proteggersi
dalle fluttuazioni
dei prezzi di
mercato dell'ener-
gia, abbiamo
adottato gli SWAP,
una soluzione
finanziaria per
avere stabilità e
certezza dei prezzi

Come vogliamo migliorare ancora

SmartClean: eccellenza a lungo termine

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

Menù unici e personalizzabili

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

Gestione innovativa dei cataloghi

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



AMBIENTE

Meno è più

Responsabilità.

Un tratto che da sempre contraddistingue il nostro lavoro e si traduce nella ricerca della **massima efficienza** nell'uso delle risorse.

Responsabilità è **ridurre** la produzione di **rifiuti** e l'utilizzo di energia da fonti non rinnovabili per avere un **ambiente più forte**.



Come contribuiamo allo sviluppo sostenibile



Lotta al cambiamento climatico



Gestione dei rifiuti



Gestione delle risorse



Biodiversità e tutela degli ecosistemi



I risultati che abbiamo ottenuto

M'illumino di meno

Per un giorno intero abbiamo spento tutte le insegne e le luci degli uffici di Markas Italia su tutto il territorio italiano

Più sostenibilità anche nella flotta aziendale

Acquisto di veicoli elettrici aziendali per le trasferte di lavoro e gli spostamenti, che sono stati introdotti anche negli appalti Food

Come vogliamo migliorare ancora

Ottenere la certificazione ISO 50001

Certificare il sistema di gestione dell'energia per una maggiore efficienza

Mobilità sostenibile: un piano per lo spostamento casa-lavoro

Per ridurre l'impatto ambientale degli spostamenti dei collaboratori, il sistema di Mobility Management elaborerà un piano per gestire in modo più efficiente e sostenibile il tragitto casa-lavoro

Un manager per l'energia

Per una gestione sempre più efficace ed efficiente dell'energia elettrica, l'Energy Manager organizzerà e strutturerà un nuovo ufficio per l'Energy Management adibito al monitoraggio dei consumi



Markas Italia

Markas S.r.l.
Via Macello 61
39100 Bolzano

Markas Austria

Markas GmbH
Düraugasse 10
3100 St. Pölten

Markas Germania

Markas GmbH
Otto Brunner Straße 39
82008 Unterhaching

markas.com