



bilancio sociale 2021

Markas si racconta

markas.com

bilancio sociale 2021

Lettera dell'Amministratore Delegato	4
Chi siamo	7
Markas, l'azienda familiare che si prende cura dei tuoi servizi	8
La nostra storia	8
I tre pilastri Markas	9
Le nostre certificazioni	11
Il bilancio sociale	13
Dal bilancio sociale al bilancio di sostenibilità	14
La Famiglia racconta	16
La Direzione Risorse Umane racconta	18
Un approccio sostenibile	23
La Direzione Qualità e Controllo racconta	24
Il nostro percorso per il 2030	29
La Direzione Acquisti racconta	30
Il benessere animale	33
La Direzione Commerciale racconta	34
Il marchio Ecolabel e il servizio Eco Clean	37
La Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo racconta	38
Collettività, beneficenza e territorio	43
La Produzione racconta	44
La Direzione Sistemi Informativi, Organizzazione e Innovazione racconta	46
Webex e lavoro a distanza	51
Ci rivediamo per il primo bilancio di sostenibilità	54

Lettera dell'Amministratore Delegato

Come per molte altre aziende, in Italia e nel mondo, anche per Markas il 2021 è stato l'anno della ripartenza. In un periodo così delicato non siamo rimasti fermi e impassibili, ma abbiamo reagito con positività e ottimismo ripensando a nuovi servizi e a nuove offerte.

La ripartenza, nel 2021, si è tradotta in nuove aggiudicazioni, fidelizzazione dei clienti già in essere e allargamento verso nuovi orizzonti e mercati. Grazie a collaborazione, disponibilità e spirito di squadra siamo riusciti ad affrontare le sfide quotidiane, guardando sempre agli obiettivi futuri.

Testimonianza di questo impegno sono i tanti avvisi appalto nell'area Clean che abbiamo registrato nell'ultimo anno e che ci hanno permesso di arrivare al grande traguardo di 10.000 collaboratori in azienda. Il loro contributo, la loro professionalità, l'impegno e la dedizione dimostrata giorno dopo giorno ci hanno permesso di continuare a guardare al futuro con fiducia e ottimismo. A tutti loro un sentito grazie dal profondo del cuore.

Per una situazione pandemica che pare essere migliorata, anche se non ancora superata del tutto e dalla quale siamo riusciti a ripartire più forti e uniti che prima, vi è una nuova emergenza, umanitaria ed economica, che incombe. Lo scoppio della guerra in Ucraina ci ha fatti ripiombare, nuovamente, in un alone di tempo sospeso nel quale ci è difficile riassaporare la serenità alla quale eravamo abituati da molti anni.

Questa situazione non può che porci di fronte a nuove sfide.

Al di là dell'aspetto economico e delle ripercussioni della crisi sui costi dell'energia e delle materie prime, vi è poi quello umanitario che diventerà sempre più urgente e importante da affrontare.

Mai come oggi sostenibilità e valorizzazione delle diversità rappresentano un modo per rispondere alla crisi. Siamo certi che questi principi, che da sempre curiamo e cerchiamo di diffondere in Markas, saranno fondamentali per permetterci di continuare sulla strada della ripresa. Lo certificano gli investimenti fatti in termini di sostenibilità ambientale, economica e sociale, oltre che le 90 diverse nazionalità presenti sulle 10.000 persone che fanno parte della nostra grande famiglia.

Per il momento che stiamo attraversando, Markas ha il dovere e l'opportunità di essere, a tutti gli effetti, un luogo di lavoro dove tutti si sentono a casa e ci auguriamo che questi siano i presupposti per andare incontro a un futuro di crescita e inclusione.

Dott. Christoph Kaslatter

Amministratore Delegato



 **chi siamo**

Markas, l'azienda familiare che si prende cura dei tuoi servizi

Un'offerta a 360°: dalla pulizia alla ristorazione, dal servizio ai piani alla logistica

Affidabilità, impegno e correttezza: sono questi i valori che da sempre accompagnano Markas e che guidano la nostra azienda familiare.

Oltre 35 anni di esperienza nel mondo dei servizi e più di 10.000 collaboratori rendono Markas un'azienda leader del settore, operante a livello internazionale. Come azienda di servizi specializzata, offriamo a grandi istituzioni pubbliche e private una rete di servizi integrati: dalla sanificazione alla ristorazione, dalla logistica e accoglienza in ospedale al servizio ai piani in hotel.

Competenze organizzative, personale altamente qualificato e orientamento all'innovazione fanno di Markas il partner ideale a cui affidare le proprie attività no-core.

La nostra missione consiste nel prenderci cura di tutti gli aspetti legati al servizio esternalizzato, con l'obiettivo di rendere la gestione della struttura più semplice per i nostri clienti.

i nostri numeri



1 famiglia



3 Paesi



10.000 collaboratori

la nostra storia

Tutto è cominciato dal sogno imprenditoriale di una persona che ha fatto della propria determinazione uno stile di vita: Mario Kasslatter. Nato in un piccolo villaggio della Val Gardena come diciannovesimo di venti figli, a soli diciotto anni il giovane Mario si trasferisce in Austria per intraprendere gli studi di ingegneria meccanica che conclude con successo. La sua tenacia e voglia di mettersi in gioco lo portano a intraprendere diverse esperienze manageriali all'estero e in Italia, che lo spingono sempre di più ad averare il suo sogno nel cassetto: dare vita alla propria impresa.

È nel 1985 che Mario fonda a Bolzano, insieme alla moglie Haidrun Achammer-Kasslatter, Markas. Da subito Mario imprime all'azienda la visione che garantirà il suo successo negli anni a venire: "nel lungo tempo, conta solo la qualità". I successi non tardano ad arrivare e da oltre 30 anni accompagnano la storia dell'azienda.

Nel 2011, Mario e sua moglie Haidrun, oggi Presidente del Gruppo, hanno lasciato il timone al figlio Christoph Kasslatter insieme alla moglie Evelyn. "Giorno dopo giorno proseguiamo il nostro cammino di crescita nel segno dei valori che Mario ci ha lasciato: affidabilità, impegno e correttezza. Perché più cresciamo più è importante non trascurare ciò che ci ha fatto diventare grandi".

i tre pilastri di Markas

Fin dalle origini, Markas ha operato nel mondo dei servizi come azienda a conduzione familiare, sinonimo di crescita sostenibile e attenzione alle persone. Lungo tutto il percorso abbiamo sempre creduto nell'importanza di compiere scelte che garantiscano la solidità e il futuro della nostra azienda. Una grande famiglia, al cui centro si trova la risorsa più importante: i collaboratori.

Crediamo che investire nel nostro personale sviluppandone le competenze, offrendo opportunità di crescita e formazione e garantendo le condizioni per svolgere il lavoro in totale sicurezza sia l'elemento chiave per garantire la loro soddisfazione.

Alla responsabilità sociale di Markas si uniscono i comportamenti sostenibili verso l'ambiente che promuoviamo ogni giorno, all'interno e al di fuori dell'azienda. Un impegno che si traduce in azioni concrete, volte a migliorare costantemente la nostra efficienza ambientale.

L'innovazione è infine un punto fermo della nostra filosofia e un principio che trova applicazione in tutti gli ambiti di attività. È un modo di pensare e agire nel quotidiano che fa parte del DNA dei nostri collaboratori, impegnati ogni giorno a cercare la soluzione migliore alle esigenze sempre più complesse dei nostri clienti.



Collaboratori



Sostenibilità



Innovazione



Le nostre certificazioni

Nel lungo periodo, conta solo la qualità. Forti di questa convinzione, puntiamo ad offrire ai nostri clienti una gamma di servizi la cui qualità è assicurata da processi standardizzati, che includono sistemi di autocontrollo, controlli condivisi e accertamenti da parte di enti certificatori.

Il tutto al fine di migliorare costantemente i nostri servizi, garantendo il benessere di clienti, utenti finali e collaboratori.

Corporate:

- Qualità ISO 9001
- Ambiente ISO 14001 e Certificazione EMAS
- Sicurezza sul lavoro ISO 45001
- Responsabilità sociale d'impresa SA 8000
- Prevenzione della corruzione ISO 37001
- Rating di Legalità

Clean:

- Lavanderia UNI 14065
- Certificato CFP Systematic Approach
- Certificazione Ecolabel

Food:

- Sicurezza alimentare ISO 22000
- Rintracciabilità alimentare ISO 22005
- Metodo GMP/HACCP UNI 10854
- Progettazione di menu UNI 11584
- Produzione biologica REG CE 834/07
- Certificato di conformità per la ristorazione senza glutine
- Certificato diete speciali

Facility:

- Gestione e controllo delle infestazioni UNI EN 16636
- Certificato NADCA pulizia condotte aeree



 **il bilancio
sociale**

dal bilancio sociale al bilancio di sostenibilità

Il bilancio sociale 2021 sarà l'ultimo della storia Markas. Nato come prezioso strumento per raccontare l'identità e i principi della nostra azienda di famiglia, anno dopo anno si è sviluppato ed è diventato un mezzo per condividere i nostri valori con gli stakeholder e i clienti con i quali collaboriamo, comunichiamo e ci interfacciamo giorno dopo giorno. Un progetto pensato per descrivere il lavoro annuale e i temi principali trattati dalle varie Direzioni Markas con, sullo sfondo, l'obiettivo sempre forte e chiaro di mettere al centro la nostra risorsa più importante, ovvero le nostre persone.

Dall'anno prossimo Markas stilerà il suo primo bilancio di sostenibilità, nell'ottica di un percorso a medio-lungo termine nel quale l'azienda vuole posizionarsi, entro il 2030, come una realtà di riferimento per il suo agire sostenibile.

Nel nuovo bilancio verranno affrontate tematiche aziendali come sostenibilità economica, sociale e ambientale: i tre grandi pilastri sui quali Markas investirà per garantire un futuro lungo, sano e sostenibile a tutta l'azienda. Ecco perché già nell'ultimo bilancio sociale di quest'anno troverete, in ogni singolo capitolo, un accenno alla sostenibilità declinato per ciascuna Direzione.



la Famiglia racconta

“Vogliamo che siate tutti parte di questo cambiamento, perché solo così saremo in grado di dare il nostro contributo per un domani migliore”

dal discorso di Natale '21
di Christoph Kasslatter

Markas Lift: tra passato, presente e futuro

Il cuore battente di Markas è rappresentato dalle persone. Oltre 10.000, tra collaboratrici e collaboratori, che ogni giorno mantengono fede a quei valori su cui l'azienda è nata e si è sviluppata: affidabilità, impegno e correttezza. Così come successo nella nostra realtà di famiglia, ci piacerebbe che questi principi potessero essere tramandati e trasmessi di generazione in generazione: ecco come è nato il progetto Markas Lift. Un programma di welfare aziendale dedicato ai figli dei collaboratori Markas, indirizzato alla crescita delle competenze personali e alla scoperta delle loro potenzialità.

Un campus di cinque giorni immerso nella natura, a cui hanno partecipato 16 figli dei collaboratori tra i 18 e 29 anni e provenienti da tutta Italia, per formare un punto di incontro tra le generazioni future e una realtà aziendale strutturata come Markas. Questo progetto ha un significato molto forte perché si regge sul concetto di investimento sulle nuove generazioni, che in Markas ha rappresentato un momento di rinascita e sul quale vogliamo continuare a credere preparando i giovani di oggi alle sfide del domani.

Markas WOW, per un nuovo modo di collaborare

Progettare, pianificare e programmare un futuro sostenibile per Markas significa anche, e soprattutto, armonizzare ancora di più i processi all'interno del Gruppo e condividere le best practice tra Italia, Austria e Germania.

Ecco perché e come, a inizio 2021, nasce il progetto Markas WOW, inteso come New Ways Of Working, che ha lo scopo di efficientare ulteriormente l'internazionalizzazione all'interno del Gruppo Markas e incentivare lo scambio di competenze all'insegna di un continuo miglioramento.

Ad oggi sono stati analizzati i processi aziendali già in essere nei diversi Paesi e attraverso questo primo assessment sono stati individuati 14 "cantieri di lavoro" su cui andremo a lavorare nei prossimi anni.



Premio Industria Felix: una storia al femminile

Per il secondo anno consecutivo Markas Spa ha ricevuto il Premio Industria Felix, organizzato da Industria Felix Magazine, per essersi contraddistinta tra le migliori aziende a conduzione femminile in termini di performance gestionale e affidabilità finanziaria.

Un riconoscimento che certifica la volontà dell'azienda di guardare al futuro con lungimiranza, visione e programmazione, ponendo al centro di tutto le persone che fanno parte della nostra famiglia. Un premio che vogliamo condividere e dedicare a tutte le nostre collaboratrici, provenienti da Paesi diversi, con background differenti e molteplici storie di vita, per la loro forza, perseveranza e il loro spirito. Siete, per noi, un grande esempio di integrazione ed inclusione.

"Muțumesc" per questi 12 anni insieme

Dal 1° gennaio 2022 Markas è presente con i propri servizi in tre Paesi differenti: Italia, Austria e Germania. Con l'inizio dell'anno nuovo, difatti, Markas non è più attiva con i suoi servizi in Romania.

Quelli sul territorio romeno sono stati 12 anni intensi, per i quali non possiamo che ringraziare di cuore tutte le collaboratrici e i collaboratori per l'impegno, la passione, la dedizione e il lavoro svolto quotidianamente. Grazie per aver fatto parte di un pezzo di storia della nostra azienda di famiglia. "Muțumesc" a tutti.

la Direzione Risorse Umane racconta

In Markas, le persone rappresentano la colonna portante della nostra azienda: creare un ambiente lavorativo che sappia valorizzare le loro unicità è il nostro obiettivo più importante. Attraverso operazioni di welfare aziendale e un programma di formazioni continue, ci impegniamo quotidianamente a offrire ai nostri collaboratori un luogo di lavoro stimolante ed equo.

Occupazione aziendale

Tutela e creazione di posti di lavoro

Il 2021, per quel che riguarda l'Italia, è stato un anno nel quale Markas, ancora una volta, è cresciuta in termini di organico rispetto all'anno precedente. Al 31 dicembre il numero totale dei nostri collaboratori ha registrato un aumento di oltre 611 nuove assunzioni rispetto al 2020, per un totale di 7.499 persone presenti all'interno dei nostri appalti: un incremento dovuto prevalentemente a diverse nuove commesse della divisione Clean. In Markas il 93% dei lavoratori gode di un contratto a tempo indeterminato, mentre i contratti a tempo determinato, utilizzati essenzialmente per ragioni sostitutive, rappresentano solamente il 7%.

7.499 collaboratori

Contratti a tempo indeterminato	6.965
Contratti a tempo determinato	534

Diversità e inclusione

In Markas, da sempre, diversità e inclusione sono due aspetti fondamentali sui quali l'azienda investe fortemente. Questa visione si delinea chiaramente analizzando la struttura occupazionale dei collaboratori, che è caratterizzata dall'elevata presenza di manodopera femminile, per l'83% dei lavoratori totali.

6.250 donne - 1.249 uomini

Collaboratori Clean	4.244 donne	760 uomini
Collaboratori Food	1.399 donne	231 uomini
Collaboratori Logistics&Care	122 donne	50 uomini
Collaboratori Housekeeping	282 donne	75 uomini
Impiegati	197 donne	114 uomini
Quadri	4 donne	13 uomini
Dirigenti	2 donne	6 uomini

In Markas la diversità rappresenta un punto di forza determinante: durante il 2021, infatti, la percentuale di collaboratori stranieri è salita al 27% del totale, risultando in crescita rispetto all'anno precedente.

Assumere persone con differenti background, nazionalità e culture significa accogliere in azienda una nuova serie di prospettive, che possono portare a diversi benefici come ad esempio una migliore attitudine al problem solving o una maggiore produttività. In Markas accogliamo e incentiviamo la diversità sul luogo del lavoro, tant'è che al momento le nazionalità presenti tra i nostri collaboratori sono ben 90.

Le più rappresentative sono quella rumena (299 collaboratori) in ambito comunitario e quella albanese (312 collaboratori) in ambito extracomunitario. Nel triste contesto internazionale, dal punto di vista umanitario, che stiamo vivendo a seguito della guerra in Ucraina, è importante sottolineare la presenza di 76 collaboratori ucraini, i quali lavorano fianco a fianco degli 8 russi presenti in azienda: un segnale di pace, fratellanza e speranza per il futuro prossimo.

90 nazionalità

Italiana	5.438
Comunitaria	374
Extracomunitaria	1.687

Le persone con disabilità, definite come il più grande gruppo di minoranza al mondo, continuano ad affrontare significativi ostacoli all'ingresso nel mercato del lavoro e all'inclusione aziendale. In Markas promuoviamo l'inserimento e l'integrazione lavorativa delle persone disabili contando, ad oggi, nella nostra forza lavoro 141 collaboratori appartenenti alle categorie protette.



Il progetto MATILDE

Markas si impegna, giorno dopo giorno, per creare un luogo di lavoro aperto e inclusivo. Alla luce di questa volontà, nel 2021, l'azienda ha partecipato attivamente al progetto MATILDE: un percorso promosso dall'Unione Europea e coordinato dall'Università della Finlandia orientale per approfondire la conoscenza dei fenomeni migratori e individuare strumenti a supporto dell'integrazione lavorativa dei nuovi cittadini. In particolare Markas ha contribuito a testare il "Bilancio delle Competenze", uno strumento di valorizzazione delle soft skills delle persone con background migratorio.

Età media e anzianità aziendale

Per le dinamiche tipiche di un settore che lavora in gran parte con la Pubblica Amministrazione, Markas si aggiudica nuove commesse mediante gare d'appalto caratterizzate da una durata contrattuale. Ne consegue che la maggioranza dei collaboratori presenti in organico non possa raggiungere un'anzianità aziendale superiore alla scadenza naturale del contratto. Le persone che rimangono in Markas per più di 15 anni sono ad oggi oltre 488 e nel 2021 abbiamo celebrato il 30° anniversario lavorativo di 5 collaboratori.

Anzianità aziendale

fino a 5 anni	4.932
da 5 a 10 anni	1.423
da 10 a 15 anni	656
oltre 15 anni	488

In Markas incentiviamo la diversificazione in termini di età demografica che può contribuire alla creazione di ambienti professionali ricchi di esperienza e maturità, così come di presenza giovanile. Il vantaggio nell'impiego di lavoratori in ampie fasce di età è la possibilità di creare una forza lavoro dinamica e multigenerazionale con una vasta gamma di competenze.

La fascia di età prevalente tra i nostri collaboratori è quella che va tra i 35 e i 50 anni, la quale ricopre oltre il 39% della totalità del personale. Un segmento di persone che si trova nel pieno delle proprie energie oltre ad essere in grado, comunque, di trasmettere esperienza.

Anche i giovani rappresentano un'importante fetta sul totale dei lavoratori in Markas, che può vantare il 12% della forza lavoro al di sotto dei 35 anni. Ogni anno cerchiamo di incrementare questa percentuale, in quanto crediamo che le nuove leve possano portare una prospettiva fresca e un modo diverso di pensare all'interno dell'azienda.

Fascia di età

meno di 35 anni	878
da 35 a 50 anni	2.941
oltre 50 anni	3.680

Assenteismo

Il tasso di assenteismo per malattia del 2021 si è nuovamente equilibrato rispetto al 2020, passando dal 7,20% al 5,69% (era il 5,37% nel 2019). In lieve miglioramento, invece, l'indice riguardante gli infortuni, mentre il dato relativo alle maternità aziendali diminuisce leggermente.

Formazione

Il 2021 si inserisce, di diritto, sul gradino più alto del podio per ciò che concerne la formazione in Markas, registrando il numero più alto di ore mai totalizzato: sono state infatti più di 48.500 quelle frequentate dai dipendenti durante l'anno. La quota raggiunta supera del 30% quella dell'anno precedente, ma soprattutto oltrepassa i numeri pre-pandemia, che ha ridotto le occasioni di incontro anche in questo settore. È stata ottimale, quindi, la risposta organizzativa che ha permesso di integrare al meglio le diverse modalità proposte (presenza, videoconferenza, e-learning). Le persone coinvolte sono state 8.394 tra partecipanti di corsi obbligatori, sessioni destinate allo sviluppo delle competenze e percorsi di inserimento per i neoassunti. In particolare proprio in quest'ultima area, si è registrato un notevole aumento in termini di ore dedicate, come naturale conseguenza dell'alto numero di assunzioni effettuate.



oltre
48.500
ore di formazione

Ore di formazione svolte nel 2021

Formazione obbligatoria	31.570 ore
Formazione continua e sviluppo competenze	4.441 ore
Formazione neoassunti	12.556 ore
Totale	48.567 ore

Quanto investiamo nella formazione?

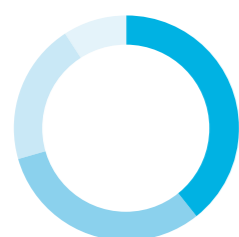
L'investimento economico nelle attività formative fornisce un'ulteriore prova del concreto impegno di Markas nello sviluppo delle conoscenze e delle competenze dei propri collaboratori: nel 2021 abbiamo investito circa 400.000 € in corsi individuali e di gruppo, confermando il trend degli ultimi anni, dimostratosi quindi in continua crescita.

Relazioni industriali

Le relazioni industriali, in Markas, sono state indirizzate verso un nuovo terreno di condivisione delle scelte strategiche di gestione del personale.

Questo ha comportato, da una parte, la pianificazione e lo svolgimento degli incontri necessari alla prosecuzione delle trattative e colloqui per le richieste e la gestione dell'ammortizzatore sociale, mentre dall'altra un confronto sempre più approfondito in relazione alle tematiche della gestione del personale nel rispetto dei livelli occupazionali e dei diritti dei lavoratori in considerazione degli interessi aziendali.

Le relazioni a livello territoriale si sono arricchite della condivisione di aspetti di gestione strategica in senso ampio, non quindi più solo specifici alla gestione del singolo appalto, mentre le relazioni a livello nazionale si sono consolidate nella reciproca comprensione e nel rispetto dei naturali interessi.



- **CGIL 39,37%** (1.505 iscritti)
 - **CISL 31,10%** (1.189 iscritti)
 - **UIL 20,40%** (780 iscritti)
 - **Altro 9,13%** (349 iscritti)
- Totale iscritti: 3.823**

un approccio sostenibile

Un sostegno ai giovani

I giovani sono stati tra le categorie più colpite dai disagi della pandemia. Sulla base di questa consapevolezza Markas ha intensificato la collaborazione con scuole e università, sia nei termini di interventi didattici che attraverso l'offerta di tirocini formativi e di inserimento. Il 2021, inoltre, è stato l'anno di realizzazione del progetto Markas Lift, un progetto di welfare aziendale dedicato ai figli dei collaboratori Markas, indirizzato alla crescita delle competenze personali e alla scoperta delle loro potenzialità: un campus di 5 giorni immerso nella natura, con la guida di coach e figure professionali aziendali, per formare un punto di incontro tra le generazioni future e una realtà aziendale strutturata come Markas. Preparare i più giovani a quello che sarà un loro percorso futuro, raccontando e tramandando quelli che sono stati i valori che hanno accompagnato Markas nel corso dei suoi 37 anni di storia, significa adottare un approccio sostenibile per far sì che l'azienda continui, al di là dell'inevitabile ricambio generazionale, a mantenere la propria identità.

I partecipanti e gli obiettivi

I protagonisti del programma, che si è tenuto in una struttura immersa nella natura a Soprabolzano-Renon, sono stati 16 figli dei collaboratori Markas tra i 18 e i 29 anni, provenienti da tutta Italia, i quali sono stati selezionati sulla base della loro motivazione nei confronti del progetto Markas Lift. Per tutta la durata dei cinque giorni le ragazze e i ragazzi hanno svolto diverse attività: dalle sessioni formative in aula alle esercitazioni di gruppo. Tutte esperienze orientate alla crescita personale e allo sviluppo di spirito di collaborazione. I 16 ragazzi, inoltre, hanno avuto l'opportunità di incontrare e conoscere direttamente i responsabili e i collaboratori delle diverse divisioni Markas, con l'obiettivo di apprendere nel dettaglio ruoli, funzioni e caratteristiche.



la Direzione Qualità e Controllo racconta

La qualità è la base del nostro lavoro. Qualità che va di pari passo con ricerca e innovazione, coniugando know-how, organizzazione e capacità di gestire attività diversificate, con l'obiettivo ultimo di garantire lo sviluppo sostenibile dell'azienda.

La Dichiarazione Ambientale EMAS

Anche nel 2021 abbiamo pubblicato la Dichiarazione Ambientale EMAS, in conformità al Regolamento CE 1221/2009, riferita all'aggiornamento 2022 del triennio 2020-2022.

Attraverso questo documento Markas intende comunicare alle parti interessate, che siano interne o esterne, le caratteristiche del sistema di gestione ambientale, le proprie prestazioni e le strategie per il contenimento degli impatti ambientali. La registrazione EMAS acquisisce, per l'azienda, una portata di tipo etico sancendo, di fatto, un impegno costante al monitoraggio e a favore della mitigazione dei propri impatti. Al contempo non è da sottovalutare la portata di tipo economico attraverso l'impegno alla riduzione di impatti finanziari negativi, che possono derivare dalla presenza di processi che non contemplano la dimensione ambientale, come per esempio i consumi elevati di risorse. Infine di una terza dimensione commerciale, che permette a Markas l'accesso a diversi circuiti premianti a seguito di prestazioni ambientali virtuose. Tutto questo processo non fa altro che migliorare l'immagine stessa dell'azienda nei confronti del mercato.

Qualche dato sui consumi

Se nel corso del 2020, a causa dell'emergenza sanitaria e dei periodi di lockdown, abbiamo registrato una generale riduzione dei consumi energetici e di carburante della flotta aziendale, nel 2021 quest'ultimi sono aumentati.

I consumi di carburante sono aumentati in maniera più significativa: +44% per quel che riguarda la benzina, +43% il gasolio e +21% il metano. Numeri influenzati dalla ripresa delle trasferte fuori sede e delle attività logistiche negli appalti food. Il consumo di carburante della flotta aziendale Markas ha portato, nel 2021, ad emettere in atmosfera 2053,14 tonnellate di CO².

Per ciò che concerne i consumi energetici degli uffici, invece, l'aumento è stato del 7%.

L'importanza del CFP Systematic Approach

Le emissioni di CO² possono essere monitorate a preventivo e a consuntivo grazie al Carbon Footprint (CFP) Systematic Approach.

Un sistema di gestione innovativo, attraverso il quale è possibile quantificare in modo autonomo, scientifico e controllato la Carbon Footprint del servizio di pulizia



Per vedere la nostra pagina dedicata alla sostenibilità, inquadra il codice QR:



associato a uno specifico appalto. L'obiettivo del calcolo è quello di definire il contributo potenziale al riscaldamento globale, espresso in termini di CO² e riferito al metro quadrato di superficie mantenuto pulito in un anno.

La struttura si basa sulla matrice CFP: il database di calcolo contenente ogni aspetto che potrebbe potenzialmente entrare a far parte del servizio di pulizia e che sia significativo dal punto di vista ambientale, considerando l'intero ciclo di vita del servizio. Entrando nel dettaglio e nel concreto, può essere presa in considerazione la produzione di attrezzature e macchinari, oltre che i consumi energetici e di materia prima ad essa associati, i consumi relativi alla produzione dei prodotti chimici e consumabili, la gestione e il trattamento dei rifiuti e delle acque reflue.

Nel corso del 2021, le aree Compliance & Environment, Acquisti, Progetti di Gara e Preventivi di Gara hanno collaborato fianco a fianco per aggiornare il database: un lavoro prezioso che si concluderà nel 2022. Nell'ottica del miglioramento continuo del sistema di gestione infatti, è fondamentale valutare regolarmente l'adeguatezza del database rispetto a quanto effettivamente viene impiegato nell'erogazione del servizio di pulizia. L'obiettivo è affinare il metodo di calcolo e ottenere una quantificazione delle emissioni di CO² quanto più controllata e precisa.

Salute e sicurezza sul lavoro

Per Markas il benessere dei lavoratori è uno dei pilastri cardine della filosofia aziendale, nonché uno degli obiettivi primari sul quale investire quotidianamente. In tale ottica si registra un costante impegno a perseguire livelli sempre più elevati di tutela della salute e della sicurezza di tutti i collaboratori.

L'azienda mantiene attivo, ed aggiornato, un sistema di gestione per la sicurezza sui luoghi di lavoro, certificato secondo la norma ISO 45001, che comprende un costante coinvolgimento di tutti i collaboratori e dei soggetti che, per ruoli e responsabilità, promuovono il valore della cultura della sicurezza in azienda.

In questo senso, nel corso del 2021, è stata perfezionata l'integrazione del sistema di gestione per la sicurezza con il sistema di gestione integrato aziendale, garantendo in questo modo un corpus organico e ottimizzato di rappresentazione dell'azienda. Inoltre è stata aggiornata l'analisi del contesto, nei termini dei fattori esterni e interni, in grado di influire sulle strategie e sugli obiettivi definiti dalla Direzione per tener conto della pandemia in atto e degli aggiornamenti normativi ritenuti applicabili. Sono state, inoltre, attuate molteplici iniziative volte alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori: in primis attraverso l'aggiornamento delle valutazioni dei rischi a cui gli stessi sono esposti, dopodiché tramite costanti iniziative di formazione, informazione e addestramento del personale neo assunto e di quello in forza. Tali attività sono state supportate dall'assiduo monitoraggio delle condizioni di conformità e salubrità dei luoghi di lavoro, volte a verificare la corretta applicazione delle misure di prevenzione e protezione, oltre a intercettare eventuali situazioni critiche da gestire nell'immediato. Queste iniziative hanno visto coinvolti diversi attori del sistema prevenzionistico aziendale: auditor interni, Medici Competenti con attività di sopralluogo, Dirigenti salute e sicurezza, Preposti incaricati e RLS.

I numeri della sicurezza – Infortuni

Nei valori degli indici di frequenza e gravità, si denota un trend generale di positivo miglioramento rispetto agli anni precedenti. Nell'ultimo anno sono diminuiti entrambi i valori degli indicatori di riferimento, sinonimo di un sistema prevenzionistico aziendale efficacemente applicato e di un effetto pandemico che ha portato i lavoratori ad assumere comportamenti più consapevoli e a porre maggiore attenzione alle procedure di lavoro.

Da notare come, sul totale degli infortuni, vi sia un'incidenza particolare per quelli classificati dall'INAIL come infortunio Covid, che coprono circa il 10%. Al fine di poter prevenire ulteriormente i fenomeni infortunistici, si sono valutati gli eventi nel dettaglio della singola Divisione di appartenenza e della tipologia di avvenimento: informazioni condivise con tutti i soggetti coinvolti in occasione della riunione periodica prevista dall'art. 35 del D.Lgs 81/08.

Anno	Ore lavorate	N° dipendenti	N° eventi	Indici frequenza	Indici gravità
2019	8.479.399,20	6710	355	41,86	0,56
2020	7.021.391,00	6863	267	38,02	0,59
2021	7.797.943,00	7474	257	32,95	0,45

Indice di frequenza infortuni: $n^{\circ} \text{ eventi} / \text{ore lavorate} * 1.000.000$

Indice di gravità infortuni: $n^{\circ} \text{ gg infortunio} / \text{ore lavorate} * 1.000.000$

al netto degli infortuni in itinere

Malattie professionali

Nel corso del 2021 sono pervenute 8 denunce di malattia professionale: nessuna delle quali è stata accolta e riconosciuta dall'INAIL. Per questo motivo non si è ritenuta responsabile l'azienda nei confronti della patologia sviluppata dai denunciati, sinonimo ulteriore di efficacia del sistema prevenzionistico garantito dalla presenza di metodi di lavoro e misure di prevenzione e protezione che rispettano la salute dei lavoratori e il loro benessere.

	Denunciate/riconosciute 2019	Denunciate/riconosciute 2020	Denunciate/riconosciute 2021
Totale	25/0	4/0	8/0

Sorveglianza Sanitaria

La Sorveglianza Sanitaria, in Markas, è gestita da una équipe di Medici Competenti che coprono con le loro attività tutto il territorio nazionale.

Il team è composto da dieci medici in totale: un Medico Competente coordinatore e nove Medici Competenti territoriali. Tale organizzazione consente di garantire la sorveglianza sanitaria a tutti i collaboratori, assicurando una corretta gestione delle visite mediche e una rapida ed efficace risposta al sistema organizzativo del Servizio di Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Nel 2021 i processi della Sorveglianza Sanitaria sono proseguiti con le variazioni organizzative introdotte nell'anno precedente per far fronte alle esigenze legate alla pandemia in atto. Pertanto, le attività espletate dai Medici Competenti si sono orientate a dare priorità alle visite dei nuovi assunti, a quelle rivolte alla tutela dei lavoratori definiti fragili, alla gestione delle numerose casistiche di esposizione dei lavoratori a casi di positività Covid-19 e alla verifica del loro stato di negativizzazione per autorizzare la ripresa dell'attività lavorativa. Forte impatto ha assunto anche la verifica degli stati di immunizzazione dei lavoratori: misura resa necessaria per disposizioni ministeriali e ai fini di maggior tutela per tutti coloro che operano in ambiti di maggiore esposizione al Covid-19, come può essere, ad esempio, nei contesti sanitari e socio-sanitari.

Visite mediche

Nell'arco del 2021 le visite mediche hanno riguardato le seguenti casistiche e numerosità:

Tipologia	2019	2020	2021
Visite preventive obbligatoria	1999	2026	2735
Visite periodiche	2730	1724	2617
Visite per rientro da assenza sup. 60 gg	196	179	194
Visite a richiesta	69	35	33
Totale	4994	3964	5579

Si nota un aumento complessivo del numero di visite eseguite, dovuto prevalentemente:

- alle visite preventive effettuate per i lavoratori assunti presso le nuove commesse aggiudicate
- alle visite periodiche effettuate che hanno visto il recupero anche di quelle che erano state posticipate nel corso del 2020 a causa della pandemia in essere. Le commesse che sono state coinvolte con visite preventive nel corso del 2021 sono in totale 341.



il nostro percorso per il 2030

Analisi di materialità

Nella strategia aziendale Markas, pubblicata nel 2018, l'azienda ha specificato che, entro il 2030, punta a essere riconosciuta come una fra le realtà guida e cardine in termini di sostenibilità. Il primo passo verso questo ambizioso obiettivo sarà la pubblicazione, nel 2023, del primo bilancio di sostenibilità Markas. Nel corso del 2021, l'area Compliance & Environment e l'area Marketing e Comunicazione hanno lavorato in sinergia per porre le basi di questo processo, partendo dalla conduzione di un'analisi di materialità. Un insieme di tappe e obiettivi, che vede coinvolta anche Markas Austria e Markas Germania, con l'obiettivo finale di arrivare alla stesura di un bilancio di sostenibilità di Gruppo.

Ma cos'è un'analisi di materialità? È un'analisi, qualitativa e quantitativa, che si pone il focus di individuare le tematiche, ambientali, sociali e di governance, più significative per un'organizzazione e per i suoi stakeholder. Per temi materiali si intendono quindi quegli aspetti chiave che, da un lato, sono percepiti come rilevanti dagli stakeholder in quanto potrebbero influenzare significativamente le loro aspettative e decisioni, mentre dall'altro possono generare impatti ambientali, sociali ed economici sulle attività dell'azienda. L'output di questo processo è una matrice di materialità, ovvero la mappatura dei temi materiali risultati rilevanti a seguito del dialogo attivo con gli stakeholder e la Direzione aziendale.

Attraverso un attento studio della letteratura di settore, dei megatrends e del benchmarking esterno, sono stati individuati i temi materiali pertinenti alla realtà aziendale Markas, successivamente suddivisi in 6 macro categorie (catena di approvvigionamento, persone, ambiente, governance e management di gestione, clienti e relazioni, modello di business e innovazione) per un totale di 57 temi.

Ciascuno di questi è stato poi associato a uno dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (Sustainable Development Goals - SDGs), secondo l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, il programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità. L'Agenda 2030 rappresenta, infatti, un punto di partenza comune per aiutare i Paesi, le aziende, le organizzazioni e i cittadini a costruire un mondo diverso e migliore sotto il profilo sociale, ambientale ed economico.

Dopodiché è stata realizzata un'indagine, che ha coinvolto il management di Markas, gli stakeholder interni (staff amministrativo e operativo) e gli stakeholder esterni (clienti, fornitori, attori istituzionali, istituti di credito, università) per un totale di 293 interviste. Da questo sondaggio sono emersi 19 temi materiali rilevanti, che hanno popolato la matrice di materialità di Markas. Costoro hanno fatto da guida per la definizione dei progetti aziendali del Piano di Sostenibilità per il triennio 2021-2023 e rappresenteranno la base per il primo bilancio di sostenibilità Markas, in accordo con gli standard internazionali di rendicontazione del Global Reporting Initiative (GRI).

la Direzione Acquisti racconta

L'orientamento aziendale di Markas, in termini di gestione delle relazioni commerciali e acquisti, è sempre stato quello della sostenibilità nel lungo periodo. Essendo una realtà a completa gestione familiare, è naturale allineare tale visione anche agli aspetti inerenti alle relazioni con i propri fornitori.

Una nuova gestione delle relazioni

A sottolineare questa scelta aziendale, è il fatto che nel corso del 2021 siano stati rinnovati tutti i contratti quadro di fornitura per l'approvvigionamento di derrate alimentari. In taluni di questi casi si tratta di relazioni storiche, che alla luce di questo nuovo accordo potranno essere ulteriormente consolidate con l'obiettivo comune della crescita reciproca.

Nel suo contenuto, l'accordo struttura ulteriormente le "regole del gioco" sotto due punti di vista: da un lato esaminando, con sempre maggior attenzione, i fornitori attraverso vari strumenti come la valutazione con qualifica in ingresso, vendor rating e audit di seconda parte; dall'altro arricchendo la relazione di fiducia con l'eliminazione delle penali per disservizi in capo ai fornitori, che andrebbero ad inficiare i rapporti nel lungo periodo.

Con questo nuovo approccio è stato rinnovato l'accordo di fornitura con Werner & Mertz, principale fornitore di prodotti chimici per Markas a livello internazionale. L'intento è stato quello di sviluppare un rapporto di collaborazione che non si limitasse alla sola consegna del prodotto fisico nei tempi e nelle quantità attese, ma che abbracciasse anche tutti i servizi collegati con la gestione dei prodotti chimici.

Sinergia e internazionalizzazione

Un altro obiettivo del 2021 è stato quello di rafforzare le sinergie tra i vari Paesi e le varie sedi del Gruppo Markas, anche in termini di accordi economici, acquisti e gestione del portafoglio clienti. Una scelta che ha portato alla chiusura di un accordo quadro internazionale con Kärcher, nota azienda produttrice di macchine e attrezzature per il settore delle pulizie, che consentirà alla nostra realtà di migliorare la gestione del proprio parco mezzi. In che modo? Grazie a innovativi sistemi che consentono l'interconnessione fra uomo-macchina-software e attraverso lo scambio di informazioni relative al funzionamento e le condizioni di utilizzo.



Il binomio Food-Innovazione

L'innovazione nel settore Food prosegue anche attraverso il continuo investimento sullo stabilimento industriale di Vigasio, oltre che sugli alti standard di qualità del prodotto sous-vide. Il volume di produzione annuo, infatti, è raddoppiato rispetto al 2020 passando da 151.730 kg a 297.800 kg prodotti.

Questo importante e prestigioso risultato è stato ottenuto grazie a un dettagliato e costante lavoro di verifica dei menù e delle ricette delle strutture, al quale si aggiunge una precisa analisi dei dati d'acquisto a consuntivo.

Il reparto Manutenzioni: una crescita continua

Il percorso di crescita della funzione Manutenzioni ha compiuto un ulteriore passo in avanti nel 2021, spingendo sull'acceleratore di una nuova era di digitalizzazione delle manutenzioni in area Food. L'utilizzo di un nuovo software di CAFM (Computer Aided Facility Management) ha infatti permesso di aprire nuovi scenari in termini di monitoraggio e gestione delle manutenzioni, nonché per ciò che concerne il contenimento del Total Cost of Ownership (TCO) lungo il ciclo di vita del bene. La stessa ottimizzazione e upgrade digitale verranno portati avanti il prossimo anno anche nel mondo delle attrezzature Clean.

il benessere animale

Traguardo raggiunto!

In tema di sostenibilità, non si può non segnalare e sottolineare il raggiungimento dell'obiettivo di eliminare completamente l'approvvigionamento di uova e ovoprodotti provenienti da galline allevate in gabbia entro l'anno 2024. Questo traguardo, infatti, è stato raggiunto sul finire del 2021, con ben tre anni di anticipo rispetto a tutte le previsioni e alla tabella di marcia. Il benessere animale rappresenta una di quelle tematiche per le quali Markas si impegna giorno dopo giorno, con l'obiettivo di garantire sempre e comunque servizi di qualità. Rispettare il nostro ecosistema, significa garantire un futuro sicuro e sostenibile alla nostra realtà aziendale e ai nostri collaboratori.



la Direzione Commerciale racconta

Il 2021 è stato l'anno in cui le imprese del settore dei servizi integrati hanno progredito stabilmente lungo il sentiero della ripresa. In questo contesto Markas è riuscita a confermarsi tra le aziende più affidabili: sul piano delle performance aziendali il trend di crescita del fatturato, tra il 2020 e il 2021, ha compiuto un salto in avanti di 11 punti, attestandosi sui livelli pre-pandemici. Un ulteriore segnale positivo è il fatto che, come azienda, abbiamo partecipato a più di 350 gare: un numero straordinario che ci riporta come intensità di attività al 2019.

Novità dal comparto Clean

Per ciò che riguarda il comparto Clean il 2021 è stato l'anno dei grandi convenzionamenti. Nel settore della sanità, Markas si è confermata un player di riferimento, aggiudicandosi gare d'appalto di dimensioni sempre più elevate: Consip Sanità, SCR Piemonte, Intercenter Emilia Romagna e la gara regionale per le pulizie ospedaliere della Regione Sicilia sono le quattro punte di diamante di una stagione commerciale senza precedenti nella storia di Markas. Anche nell'ambito delle pulizie civili Markas è risultata aggiudicataria di importanti contratti quadro come Consip FM4 e la gara per le pulizie delle sedi delle amministrazioni del territorio della Regione Lazio, che ci permetteranno di ampliare la nostra offerta e di estendere la gamma di servizi offerti in questo settore. Più in generale, analizzando il 2021 su tutto il territorio nazionale, il comparto Clean ha fatto registrare un turnover di clienti pari a circa 130 milioni di euro, con una quota di nuovi clienti che ha prodotto circa 50 milioni di fatturato.

Food: i nostri clienti al centro

Nella Food Markas si è fissata come obiettivo primario il consolidamento del portafoglio clienti, puntando ancora di più sulla fidelizzazione e sull'ottimizzazione dei servizi in essere. In questo senso la pandemia ci ha fornito grandi insegnamenti, dai quali abbiamo preso spunto per affinare la nostra offerta e adattarla alle nuove esigenze dei clienti. Facendo tesoro dell'esperienza degli ultimi due anni, abbiamo messo a punto vari progetti volti a garantire da una parte la sicurezza degli utenti finali, dall'altra l'efficientamento energetico e la riduzione degli sprechi.



Il boom dell'Housekeeping

Il 2021, per l'Housekeeping, è stato un anno particolarmente frizzante. Quali sono stati i motivi di questo vero e proprio boom? Sicuramente il fatto che i due anni di pandemia hanno stravolto notevolmente il mercato e i clienti alberghieri sono ancora di più alla ricerca di un'azienda strutturata a cui esternalizzare i loro servizi per assicurare una sicura ripresa delle attività. In Markas le conduzioni alberghiere hanno trovato un partner solido, concreto e affidabile per gestire tutti i loro servizi esternalizzati, garantendo una squadra preparata e metodologie di pulizia specializzate da far sentire gli ospiti come a casa loro. Quello dell'Housekeeping si è confermato una volta di più un settore con grandi potenzialità di espansione e sul quale Markas punterà anche in futuro.

Dal punto di vista legale

La grande quantità di maxi gare pubbliche aggiudicate entro dicembre 2020, come conseguenza del Decreto Semplificazioni, ha fatto sì che il 2021 sia stato caratterizzato da una mole importante di ricorsi che le ditte aggiudicatrici hanno promosso. Essendo risultata aggiudicataria di commesse di notevole rilievo nazionale, anche Markas ha subito diversi ricorsi. Una volta gestiti questi ultimi con puntualità e trasparenza, l'azienda ha comunque potuto procedere speditamente con i convenzionamenti, avviando nei tempi prestabiliti il servizio presso i nuovi clienti.

Uno sguardo al futuro

Nella strategia futura di Markas la diversificazione continuerà a ricoprire un ruolo sostanziale. Questo per due aspetti: da un lato diversificare ci permette di garantire ai clienti la possibilità di esternalizzare la gestione dei propri servizi integrati a un partner unico e affidabile. Dall'altro ci consente di assicurare la solidità della nostra azienda in un orizzonte di lungo periodo e di poter prendere le necessarie contromisure in periodi di instabilità come quello appena vissuto.

La validità di questa impostazione è stata confermata dai nostri stessi clienti: a fianco delle nuove aggiudicazioni, l'80% dei clienti già in essere ha scelto di rimanere con noi allo scadere del contratto e di rinnovarci l'affidamento del servizio. Un dato che, oltre a rendere Markas particolarmente orgogliosa delle proprie collaboratrici e collaboratori, certifica ulteriormente la qualità dei servizi che offriamo ed erogiamo.



oltre
80%
dei clienti hanno riconfermato
la fiducia in Markas.

il marchio Ecolabel e il servizio Eco Clean

Quando qualità fa rima con sostenibilità

Il settore Clean è sempre più attento e orientato ai temi della sostenibilità ambientale: poter offrire una sanificazione di qualità e allo stesso sostenibile diventa fondamentale.

Come Markas, abbiamo scelto di lanciare il servizio Eco Clean, certificato Ecolabel, che si distingue per il suo ridotto impatto ambientale grazie all'utilizzo di prodotti ecologici certificati, di attrezzature e mezzi a basse emissioni, di materiali riciclati e riciclabili e sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti. Un servizio nato per le attività di pulizia in ambienti interni come i locali sanitari e ospedalieri accessibili al pubblico (zone a basso rischio, quali corridoi, sale d'attesa e sale di riposo), edifici commerciali (es. uffici, strutture alberghiere) ed edifici istituzionali (scuole, università, Pubblica Amministrazione).

All'interno del servizio Eco Clean tutti i prodotti chimici (come detersivi e detergenti) e gli accessori per la pulizia (come panni e frange in microfibra, saponi e carta per le mani) sono totalmente a marchio Ecolabel UE, i quali garantiscono fino al 15% in più di efficacia rispetto a quelli tradizionali e che allo stesso tempo abbassano del 40% le emissioni medie di CO².

Un pacchetto di servizi e soluzioni che certifica la volontà della nostra azienda di investire sulle tematiche ambientali, adottando soluzioni che siano efficienti sul lungo periodo e che migliorino gli standard di qualità offerti.



la Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo racconta

In Markas le risorse vengono ridistribuite e ricollocate per garantire un impatto positivo ai collaboratori, ai clienti, e più in generale verso la nostra società. Per garantire supporto ai collaboratori, specialmente in un anno caratterizzato dall'incertezza, è stata posta particolare attenzione a iniziative di welfare aziendale, all'aggiornamento delle competenze e alla beneficenza. La soddisfazione e la fiducia di tutti coloro che lavorano in Markas sono le premesse per una crescita duratura della nostra azienda, all'interno della quale si muovono tutta una serie di iniziative intraprese che vanno dai programmi di ferie solidali, allo smartworking o ai servizi di asili nido per i figli dei nostri dipendenti. Nel 2021 oltre il 93% del valore aggiunto creato dall'azienda è stato distribuito a collaboratori e collettività.

Valore aggiunto creato e distribuito

Il valore aggiunto sociale di Markas è la ricchezza prodotta dall'azienda e destinata ai singoli portatori d'interesse: collaboratori, Pubblica Amministrazione e azienda stessa. Viene calcolato previa riclassificazione del Conto Economico ed è dato dalla differenza tra il valore della produzione, dato dai ricavi, e tutti i costi che l'azienda sostiene, riferiti a fattori produttivi esterni.

Nel corso del 2021 il valore aggiunto sociale della società raggiunge i 158.203.772 €, in aumento del 14,62% rispetto all'anno precedente.

Il fatturato di Markas raggiunge i 216.283.492 € a fronte dei 195.139.347 € conseguiti l'anno precedente. Incrementare il proprio fatturato, in un contesto caratterizzato dall'attuale presenza di una pandemia nonché da una situazione in cui le amministrazioni pubbliche sono continuamente alle prese con tagli dei costi e riduzioni dei servizi, è sicuramente un risultato che ci riempie di profondo orgoglio. Ed è per questo che la nostra soddisfazione è tanto più grande quanto più difficile è l'obiettivo da raggiungere.

L'anno 2021 si è concluso con un risultato più che soddisfacente, soprattutto se confrontato con la situazione e l'andamento generale dell'economia nazionale. Markas è riuscita a chiudere l'esercizio con un utile netto che in termini percentuali raggiunge quanto a suo tempo stabilito in sede di budget.

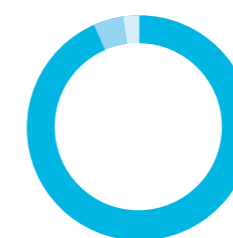
Un risultato questo che da una parte ci riempie sicuramente di orgoglio e al contempo ci fa pensare all'importanza di poter contare su collaboratori altamente qualificati, capaci di fare la differenza e ottenere un risultato positivo in uno scenario tutt'altro che promettente.

Conto economico riclassificato

Importi in euro	2021		2020		2021/2020
Valore della produzione	216.283.492	100,00%	195.139.347	100,00%	10,84%
Acquisti +/- variazioni merci	-26.423.285	-12,22%	-23.894.794	-12,24%	
Prestazioni di servizi	-24.096.666	-11,14%	-25.839.998	-13,24%	
Margine di contribuzione	165.763.541	76,64%	145.404.555	74,51%	14,00%
Oneri diversi di gestione	-1.590.832	-0,74%	-1.158.062	-0,59%	
Costi per godimento beni di terzi	-5.592.690	-2,59%	-5.930.729	-3,04%	
Accantonamenti al FSC	0	0,00%	-187.285	-0,10%	
Altri accantonamenti	-376.248	-0,17%	-106.983	-0,05%	
Valore aggiunto	158.203.772	73,15%	138.021.496	70,73%	14,62%
Costo del lavoro	-137.699.887	-63,67%	-121.118.344	-62,07%	
Accantonamenti TFR	-6.355.268	-2,94%	-5.440.463	-2,79%	
Margine operativo lordo	14.148.617	6,54%	11.462.689	5,8%	23,43%
Ammortamenti beni immateriali	-689.251	-0,32%	-818.228	-0,42%	
Ammortamenti beni materiali	-3.641.153	-1,68%	-3.463.453	-1,77%	
Utile operativo netto	9.818.213	4,54%	7.181.008	3,68%	36,72%
Proventi / Oneri finanziari	385.405	0,18%	91.560	0,05%	
Utile ante imposte	10.203.618	4,72%	7.272.568	3,73%	40,30%
Imposte correnti	-3.709.619	-1,72%	-2.281.460	-1,17%	
Utile netto	6.493.998	3,00%	4.991.108	2,56%	30,11%

Nella seguente tabella e nel rispettivo grafico viene riportata la distribuzione della ricchezza prodotta dalla società nel corso dell'esercizio 2021 tra i vari portatori d'interesse:

	Importo in €	In %
Dipendenti	144.055.155	93,39%
Pubblica Amministrazione centrale	3.709.619	2,40%
Azienda	6.493.999	4,21%
Valore aggiunto distribuito	154.258.773	100%



- **93,39%:** Dipendenti
- **4,21%:** Azienda
- **2,40%:** Pubblica Amministrazione centrale

Più precisamente, il valore aggiunto distribuito ai dipendenti è stato pari a 144.055.155 €, con una crescita del 13,82% rispetto all'esercizio precedente, mentre alla Pubblica Amministrazione centrale spettano 3.709.619 € (+62,60% rispetto al 2020), costituiti da imposte sul reddito (IRES e IRAP) al netto delle imposte latenti, mentre al sistema azienda sono rimasti 6.493.998 € da utilizzare per finanziare ulteriori investimenti nel core business della società.

Rapporti con lo Stato e le associazioni di categoria

In Markas i rapporti con lo Stato e le associazioni di categoria si basano su criteri di assoluta trasparenza e di reciproca collaborazione, con l'obiettivo di facilitare il dialogo e assicurare una corretta e veritiera rappresentazione dell'azienda nel contesto istituzionale.

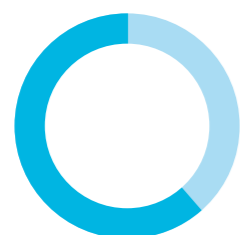
Il comportamento etico e socialmente responsabile consolidato con i vari stakeholder, tra cui le più importanti istituzioni pubbliche e private, costituisce le fondamenta su cui poggia l'intera responsabilità sociale d'impresa di Markas.

Una manifestazione di volontà inserita in un disegno strategico ben definito, volto tra l'altro ad assicurare la coesione e il benessere sociale dell'intera comunità. Questo sia in ambito nazionale che locale, in quanto parte del valore aggiunto prodotto da Markas attraverso l'esercizio della propria attività d'impresa viene poi trasferito allo Stato sotto forma di prelievo fiscale per il finanziamento della spesa pubblica.

Ciò premesso, per quanto riguarda le sole imposte dirette, il prelievo fiscale di competenza del 2021 è stato, senza considerare i rimborsi relativi ad anni precedenti, complessivamente pari a 3.686.060 € (+59,06% rispetto all'esercizio 2020). La somma è suddivisa in questo modo: 1.776.569 € rappresentano l'imposta sul reddito delle società (IRES), mentre 1.909.491 € costituiscono l'imposta regionale sulle attività produttive (IRAP), come evidenziano la tabella e il grafico di seguito riportati. Considerata l'importanza di tali somme, Markas appartiene alla categoria dei

Imposte dirette e indirette di competenza 2021

IRES	1.776.569 €
IRAP	1.909.491 €
TOTALE	3.686.060 €



● 59%: IRES

● 41%: IRAP



cosiddetti "Grandi Contribuenti" ed è sottoposta periodicamente ad un'attività di monitoraggio da parte dell'Agenzia dell'Entrate. Alle diverse richieste di chiarimenti o delucidazioni formulate dall'Agenzia delle Entrate viene data tempestiva risposta, all'insegna di un dialogo sincero, aperto e fondato sulla mutua collaborazione.

Rapporti con gli istituti finanziari

Come riportato nella relazione annuale pubblicata da Banca d'Italia, nel 2021 l'attività produttiva è tornata a espandersi, soprattutto nell'industria in senso stretto e nelle costruzioni, più moderatamente nei servizi. Il livello precedente l'inizio della pandemia è stato tuttavia pienamente recuperato solo nel comparto dell'edilizia, che ha beneficiato di ingenti incentivi fiscali per la riqualificazione del patrimonio abitativo.

Sempre secondo Banca d'Italia, la ripresa è stata, da un lato, sostenuta dai progressi nelle campagne vaccinali, che hanno consentito l'allentamento delle misure di contenimento dei contagi; dall'altro, è rimasta frenata dalle persistenti difficoltà di approvvigionamento di prodotti intermedi nelle catene di fornitura globali e, a partire dalla seconda metà del 2021, dai crescenti rincari delle materie prime, in particolare di quelle energetiche. Lo scoppio del conflitto in Ucraina lo scorso febbraio ha rafforzato queste tendenze. Nelle indagini condotte dalla Banca d'Italia gran parte delle aziende ha segnalato difficoltà di reperimento degli input e significativi aumenti

del loro costo, che secondo le attese si protrarranno per tutto il 2022.

In un contesto divenuto più incerto, le imprese prefigurano per l'anno in corso un rallentamento degli investimenti.

Per quanto concerne le condizioni finanziarie delle imprese, Banca d'Italia afferma che lo scorso anno la redditività delle imprese è migliorata - pur mantenendosi lievemente inferiore a quella del 2019 - e l'ampia liquidità, in ulteriore espansione, ha contribuito a limitare la necessità di ricorrere a nuovi prestiti. La crescita del debito è rimasta contenuta anche nei primi mesi del 2022, divenendo pressoché nulla per le aziende più piccole, per le quali permangono maggiori difficoltà a ottenere finanziamenti. Dopo l'avvio del conflitto in Ucraina le condizioni di offerta del credito bancario si sono inasprite, soprattutto a causa dell'elevata incertezza sulle prospettive economiche. Nei mesi a venire la redditività e le condizioni di accesso ai finanziamenti risentirebbero della maggiore spesa energetica e delle difficoltà di approvvigionamento di materie prime e prodotti intermedi.

Sul fronte dell'esposizione debitoria della società rispetto il sistema bancario, possiamo dire che Markas vanta di un'ottima solidità finanziaria grazie a un margine operativo lordo in grado di coprire non soltanto le spese correnti bensì parte degli investimenti di tipo strutturale.

L'autofinanziamento di Markas rimane comunque più che soddisfacente e tale da sostenere la crescita della società anche sotto il profilo strutturale.

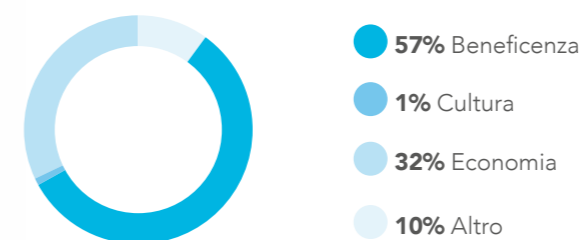
L'accreditamento di Markas da parte del sistema bancario come società con un tasso di rischio finanziario molto basso la porta a conseguire ottimi risultati sul piano delle condizioni contrattuali a lei praticate dai vari istituti di credito.

collettività, beneficenza e territorio

Sostegno economico e beneficenza

Per quel che concerne il tema della sostenibilità, la Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo si è mossa nell'ottica della beneficenza con l'obiettivo di aiutare il territorio e la collettività attraverso progetti concreti. Nello specifico, nel 2021, sono state lanciate circa 30 iniziative a sostegno dello sviluppo della cultura, dell'economia e di molti altri temi.

In questo grafico possiamo osservare la differenziazione, in percentuale, delle varie tipologie di sponsorizzazione avvenute nel 2021.



la Produzione racconta

Per quel che riguarda la Produzione, il 2021 è stato l'anno della ri-organizzazione e della ripartenza. Da una parte il comparto il Food ha cercato di sfruttare al meglio il tempo a propria disposizione, a causa della chiusura forzata di molte mense scolastiche, per ripensare a nuove offerte e per investire con ancora più energia su ricerca e sviluppo. D'altro canto il settore Clean ha visto fare un piccolo balzo in avanti, in termini di riconoscimento per gli operatori, grazie al nuovo CCNL, ma che non può essere sufficiente da qui ai prossimi anni.

Investimenti e visione dalla divisione Food

Il 2021, per la divisione Food, è stato un anno particolarmente penalizzato dal Covid e da tutte quelle che sono state le inevitabili conseguenze della pandemia. Ecco perché in questo specifico settore abbiamo scelto come Markas, dal punto di vista produttivo e strategico, di investire il nostro tempo nell'analizzare quelli che potevano essere gli scenari futuri e gli strumenti adatti per ripartire più forti di prima.

Cosa abbiamo fatto nello specifico quindi? Abbiamo sviluppato nuovi sistemi di controllo, monitoraggio ed efficientamento per ciò che concerne l'organizzazione del personale con l'obiettivo primario e fondamentale di ridurre al massimo gli sprechi. A questo intervento abbiamo accompagnato un controllo sempre più preciso delle quantità acquistate in stretto rapporto con l'ufficio Acquisti. Abbiamo attivato un lungo processo di digitalizzazione e semplificazione che ci ha permesso di rapportarci con maggiore efficienza anche con le scuole e le università, organizzando corsi e sessioni per tessere un rapporto con le nuove generazioni.

Vigasio: ricerca e sviluppo

In ambito produttivo non si può non citare lo stabilimento di Vigasio e l'alto standard di qualità che, anno dopo anno, sta raggiungendo sempre più. Nato inizialmente come struttura dove standardizzare i prodotti delle nostre cucine, garantendo un livello sempre più alto, oggi si sta consacrando definitivamente attraendo anche aziende esterne ad eventuali collaborazioni e sinergie. Lo stabilimento di Vigasio, inoltre, rappresenta un'ottima realtà nella quale investire in termini di ricerca e sviluppo food.



La divisione Clean e l'importanza dei collaboratori

Per ciò che riguarda l'ambito produttivo del settore Clean, è fondamentale ragionare in termini di risorse umane e di capacità organizzativa in una divisione così importante. Il nuovo CCNL ha sì dato nuovo slancio a tutto il comparto, ma allo stesso tempo questo non può bastare per far sì che non ci si dimentichi facilmente di questi lavoratori. Ecco perché è determinante saper coordinare questa situazione in base al continuo cambiamento delle regole dettate dal Governo e allo stesso tempo legate alla pandemia. Riuscire a trovare un equilibrio tra tutti questi elementi, all'interno del settore, significa tutelare i lavoratori e aumentare il livello qualitativo in termini di produttività.

la Direzione Sistemi Informativi, Organizzazione e Innovazione racconta

Il 2021 è stato un anno particolarmente stimolante, sia dal punto di vista innovativo che organizzativo, per quel che riguarda la Divisione Sistemi Informativi, Organizzazione e Innovazione. Le difficoltà, causate dalla pandemia, riscontrate nel reperimento delle materie prime non hanno in alcun modo interrotto lo sviluppo di nuove idee e progetti. Dal punto di vista dell'Innovazione, il comparto IT si è concentrato su due differenti filoni: da una parte ha dato vita a una serie di iniziative per far sì che gli stessi collaboratori potessero esprimere la propria creatività, nello specifico in ambito sostenibilità; dall'altra l'attenzione è stata posta su alcune tematiche specifiche come Intelligenza Artificiale e Robotica. Per quel che concerne invece il mondo dell'organizzazione e digitalizzazione, sono stati tanti i progetti condotti e portati avanti con l'obiettivo di migliorare e ottimizzare i processi produttivi.

Le conseguenze della pandemia nel mondo IT

In un anno in cui gli effetti della pandemia sulla popolazione sono stati molteplici, tra le diverse difficoltà nelle quali ci siamo imbattuti, il reperimento dei dispositivi elettronici a livello mondiale si è rilevato di grande impatto. Dovendo assegnare ai collaboratori impiegati nelle sedi e negli appalti dotazioni informatiche quali computer, portatili, smartphone, tablet, ecc., abbiamo dovuto fare delle previsioni in merito alle nuove assunzioni e alle partenze di nuovi appalti, in modo da poter approvvigionare il materiale informatico con largo anticipo per sopperire alla mancanza d'offerta sul mercato.

In alcuni casi abbiamo dovuto modificare il catalogo standard ed adattare le scelte in base alle risorse disponibili in quel dato momento. Inoltre le varie normative in termini di controllo della certificazione verde hanno previsto l'introduzione repentina di dispositivi mobili.

In concomitanza con la carenza di offerta sul mercato, siamo incorsi in aggiornamenti di alcune applicazioni installate, le quali hanno comportato la veloce obsolescenza degli apparati ancora largamente in uso, ma con sistemi operativi non più aggiornabili. Il rinnovamento degli asset ha subito quindi un rallentamento, ma un'accelerazione nell'individuazione della strategia necessaria per evitare blocchi nell'utilizzo di alcune applicazioni.

Lo scorso anno si è inoltre concluso il progetto di migrazione della posta elettronica nel cloud. Si è trattato di un intervento strategico per la disponibilità e la raggiungibilità del servizio. Infatti la posta elettronica rimane, oggi, lo strumento principale di comunicazione e un suo disservizio ha un impatto molto importante. L'esigenza di standardizzare i processi di supporto e gestione dell'IT è sempre più importante soprattutto quando si lavora con team distribuiti a livello internazionale. Per questo, con i colleghi delle altre nazioni, abbiamo introdotto nuove modalità che ci permettono di identificare più facilmente le esigenze dei team, i fabbisogni formativi, i gap organizzativi. Il modello è basato su meeting periodici fissi durante i quali si confrontano le esigenze dei team e si definiscono le nuove regole di lavoro.

Innovazione

In Markas nel corso del 2021 è stata portata avanti la strada definita l'anno scorso per l'Innovazione, con l'obiettivo di creare una cultura aziendale che privilegi il pensiero creativo e il cambiamento.

Sviluppo di idee e valutazione

Nel 2021 sono state valutate circa 100 idee giunte dai nostri colleghi, da start-up e dai vari partner. Queste sono state valutate e selezionate sulla base di svariati elementi, come ad esempio in termini di fattibilità e redditività economica.

Oltre 56 collaboratori, dei nostri diversi reparti, sono stati coinvolti nelle attività di innovazione. Ad oggi 7 di queste idee hanno superato il processo di valutazione e sono state approvate dalla direzione con l'obiettivo di essere implementate nei prossimi anni.

Iniziativa concreta per lo sviluppo di una cultura innovativa e creativa:

A febbraio 2021 Markas ha dato il via alla challenge "A sustainable Markas, a sustainable Planet", un progetto collaborativo tra l'ufficio Compliance & Ambiente e l'ufficio Innovazione.

Ai collaboratori è stato richiesto di lanciare idee per:

- contribuire a ridurre il consumo di elettricità sia negli appalti che negli uffici
- aiutare a ridurre l'utilizzo di plastica in Markas
- aiutare a ridurre le emissioni di CO²
- promuovere attività di solidarietà sociale tra i collaboratori

La sfida ha portato una moltitudine di idee e spunti interessanti per avviare progetti di sostenibilità in Markas.

A dicembre 2021 si sono tenuti i Markas Idea Days, un nuovo format pensato per raccogliere idee e suggerimenti per innovare prodotti e servizi. Questa prima edizione ha messo sotto il microscopio i servizi Food e, durante le due giornate di workshop, i 10 colleghi presenti hanno elaborato ben 50 idee, le quali verranno valutate in termini di fattibilità.



Attività e temi Innovazione

- valutazione di un nuovo servizio aggiuntivo nell'ambito Clean utilizzando un approccio di Service Design
- valutazioni di varie soluzioni tecnologiche in ambito Food
- sviluppo di un concetto per un'iniziativa interna legata all'ambito Food
- sviluppo di un concetto di idea management
- sviluppo di un Trend Radar per tenere traccia dei nuovi trend nel mercato internazionale
- progetti destinati alla creazione di una cultura dell'innovazione e di coinvolgimento dei collaboratori

IA

L'intelligenza artificiale sta entrando sempre di più nelle nostre vite. Grazie a processi «intelligenti» Markas è in grado di ottimizzare il workflow e l'organizzazione.

Robotica

Seguiamo gli sviluppi nell'ambito della robotica. In futuro potrebbe aiutare i nostri dipendenti a occuparsi con più cura di operazioni complesse, garantendo un aumento della qualità del servizio.

IoT

"Internet of Things" (in italiano "Internet delle cose") è l'insieme di tecnologie che mettono in rete oggetti fisici e virtuali per collaborare insieme. Rappresenta un'importante opportunità e un aspetto su cui stiamo lavorando insieme ai nostri partner.

Organizzazione e Digitalizzazione

Nell'area Organizzazione e Digitalizzazione sono stati tanti i progetti portati avanti, consolidati o completati, aventi l'obiettivo di miglioramento, digitalizzazione ed efficientamento dei processi delle risorse operative.

Smartgate

Nel 2021 l'applicativo Smartgate ha conosciuto un'importante novità, consistita nella migrazione del parco clienti a una piattaforma ancora più innovativa, rendendo le funzionalità disponibili a un numero maggiore di utenti finali.

- Benefici per il cliente: trasparenza, tempestività, eliminazione della carta, abbattimento dell'errore umano.
- 75 commesse attive per la divisione Clean, 284 utenti da parte dei clienti, 7.487 schede di controllo registrate nel 2021.

Oracle HCM

Automazione e digitalizzazione dei processi riguardanti le risorse umane focalizzati in particolare sulla corretta tracciabilità e comunicazione della formazione obbligatoria e sulla gestione del percorso di recruiting digitalizzato e condiviso con tutte le figure coinvolte.

- Benefici generali: ottimizzazione dei tempi, eliminazione della carta, condivisione facilitata e filtrata delle informazioni relative alle risorse umane.

Dynamics 365 Sales CRM

Le attività nel corso dell'anno hanno riguardato l'integrazione del sistema CRM con il documentale, la standardizzazione e digitalizzazione del processo di gestione delle opportunità per tutte le company di Markas.

- Alcuni numeri: oltre 500 opportunità che hanno seguito il processo di valutazione nel 2021; 4 step di approvazione da parte di ruoli differenti; 765 documenti trattati e caricati nell'applicativo documentale.

Reportistica e KPI

Nel corso del 2021 la funzione Organizzazione e Digitalizzazione ha supportato la produzione Food e un team interfunzionale durante un percorso di definizione di nuove modalità di raccolta dati, di nuovi KPI ed indicatori utili per monitorare le performance ed alcuni aspetti organizzativi degli appalti, implementando inoltre una nuova modalità di costruzione del budget.

Workshop con la Produzione

Durante l'estate 2021 la Direzione Sistemi Informativi, Organizzazione e Innovazione ha organizzato due giornate di workshop con le Divisioni Clean e Food. Scopo dell'iniziativa era raccogliere il feedback dei nostri collaboratori della produzione per orientare le attività di sviluppo dei sistemi informativi Markas. Le attività pianificate sono state molto interattive e ci hanno permesso di condividere insieme la vision aziendale Markas per le future iniziative di digitalizzazione.

- Alcuni numeri: 38 partecipanti, 3 ruoli coinvolti (RTA, Coordinatori, Impiegati), 31 punti di miglioramento emersi



Webex e lavoro a distanza

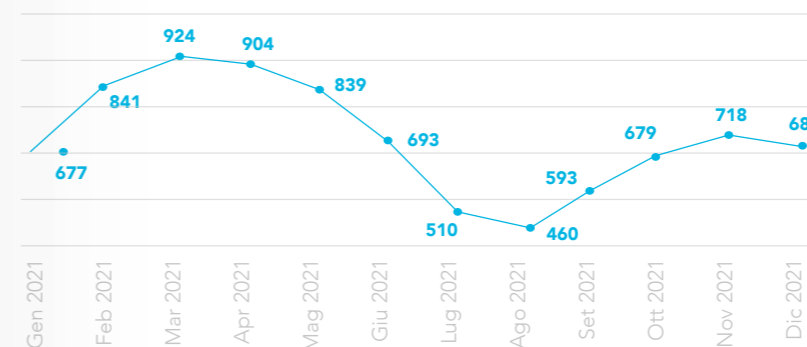
Un nuovo modo di lavorare sostenibile

L'utilizzo dei sistemi di videoconferenza è ormai parte della quotidianità dei collaboratori Markas. La pervasività di questi sistemi è ulteriormente favorita dalla sempre più estesa interoperabilità. Infatti, la possibilità di integrare le piattaforme di clienti e fornitori garantisce di avere sempre la stessa esperienza utente.

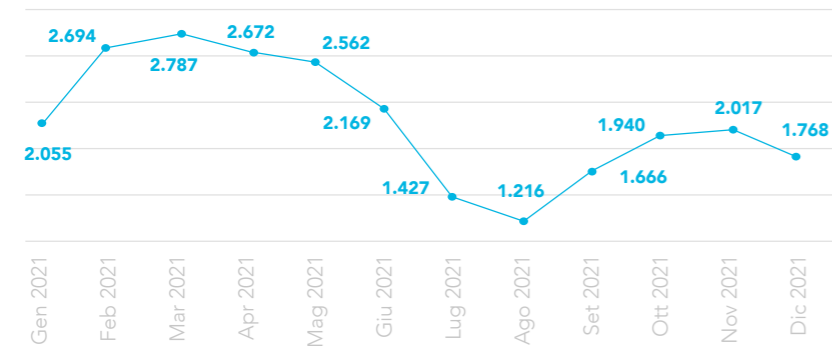
Queste nuove soluzioni, intraprese dall'azienda già prima della pandemia, hanno favorito l'utilizzo e lo sviluppo dello smartworking e del lavoro a distanza, il quale ha causato un minor numero di spostamenti e di conseguenza un positivo impatto ambientale e sostenibile nella vita di tutti i giorni.

Durante tutto il 2021, il numero totale dei meeting organizzati tramite la piattaforma Webex sono stati 8527:

Totale delle riunioni per mese

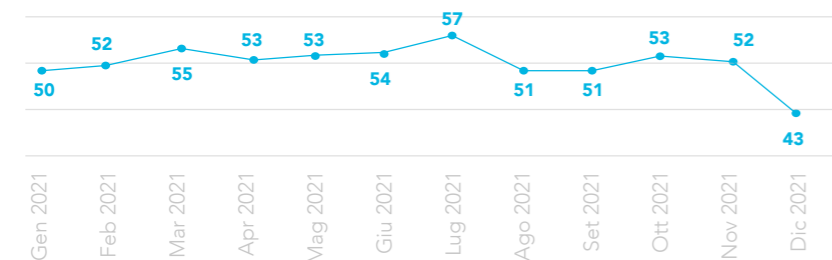


Totale dei partecipanti per mese



Questo secondo grafico, inerente al numero delle persone presenti nei meeting, conferma le considerazioni fatte in precedenza. Ciò che invece è utile analizzare più a fondo è il prossimo grafico, che fotografa la durata media delle conferenze.

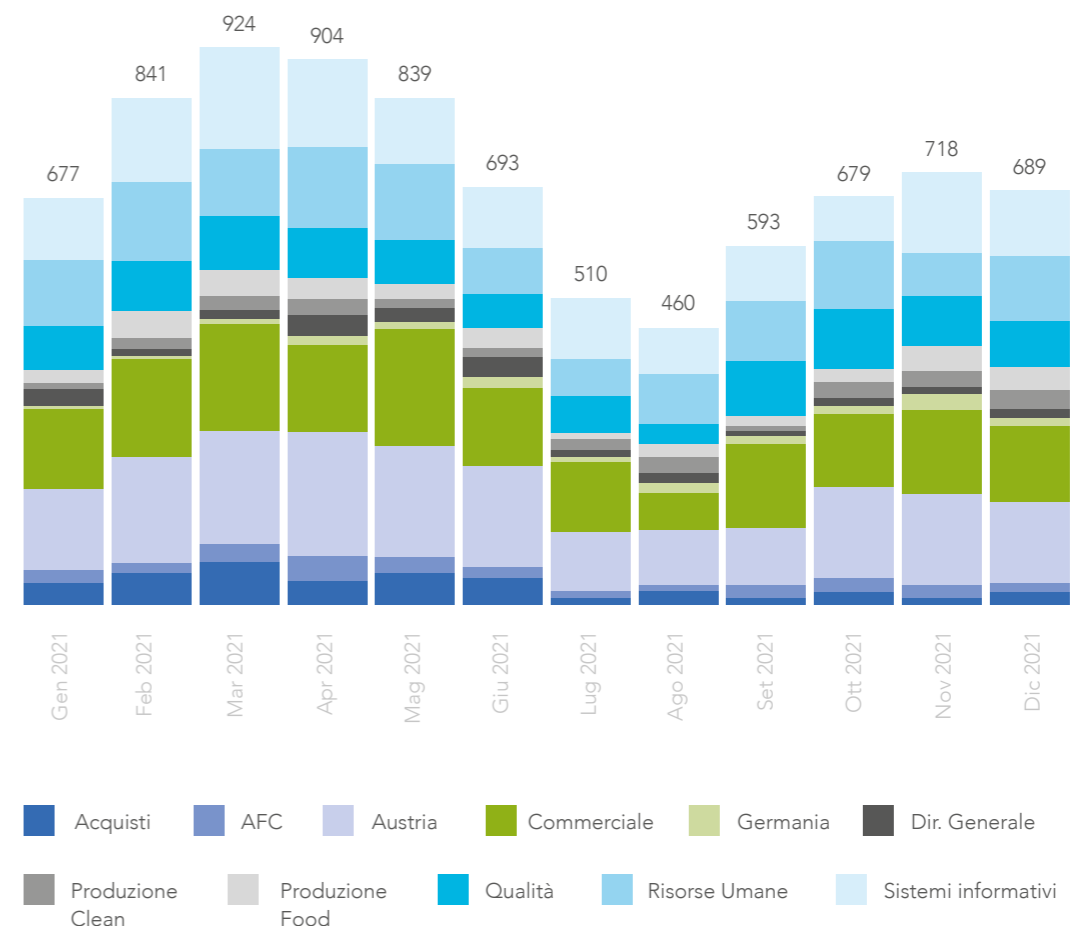
Durata media per mese (in minuti)



Durante tutto il 2021, la durata media dei meeting via Webex è stata al di sotto dell'ora, con il dato più basso registrato a dicembre 2021 di 43 minuti. La spiegazione di tale andamento potrebbe essere correlata all'utilizzo, sempre più frequente, di questo strumento in concomitanza con il rafforzamento dello smartworking, che ha spinto molti collaboratori a optare per riunioni a distanza anche di breve durata.

Di seguito ecco alcuni dati, suddivisi direzione per direzione.

Riunioni divise per Direzione



Per quel che riguarda l'Italia, la Direzione Commerciale è quella che ha utilizzato maggiormente la piattaforma Webex con 1.692 riunioni, che corrispondono a circa il 20% del totale. A seguire, la Direzione Sistemi Informativi ha toccato quota 1.349 meeting online, ovvero circa il 16%. Infine, con 1.225 riunioni a distanza nel 2021, la Direzione Risorse Umane ha raggiunto circa il 15% del computo totale.

ci rivediamo per il primo bilancio di sostenibilità

Questo è stato e sarà il nostro ultimo bilancio sociale. Grazie a tutti coloro che hanno collaborato nella stesura annuale di questo prezioso documento. Ci rivediamo l'anno prossimo con il nostro primo bilancio di sostenibilità.



 **Markas S.r.l**

Via Macello 61
I-39100 Bolzano

T +39 0471 307 611
F +39 0471 307 699

it@markas.com
markas.com

markas