

## Indesit Company Communication on Progress (CoP) Anno: 2012

Indesit Company è tra i leader in Europa nella produzione e commercializzazione di grandi elettrodomestici (lavabiancheria, asciugabiancheria, lavastoviglie, frigoriferi, congelatori, cucine, cappe, forni e piani di cottura).

Attraverso la presente Communication on Progress, Indesit Company conferma la propria adesione ai 10 principi del Global Compact riguardanti i diritti umani, il lavoro, l'ambiente e la lotta alla corruzione, sottoscritti già dal 2006.

Indesit Company ha adottato principi di business, politiche, accordi e iniziative coerenti con questi principi. In tal senso, i Principi di Business, il Codice di Comportamento e il Modello Organizzativo, le politiche di selezione e gestione del personale, gli accordi sindacali, le pratiche di selezione dei fornitori e le politiche ambientali costituiscono esempi concreti di tale adesione.

Tutti questi elementi sono descritti nel Bilancio di Sostenibilità 2011, che qui viene allegato a testimonianza dell'impegno preso dal Gruppo nei confronti di tutti i propri stakeholder.

Fabriano, 16 luglio 2012

Il Presidente  
Andrea Merloni

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Merloni', written over a light blue horizontal line.

---

### Contatti

Direzione Comunicazione Esterna e CSR  
Viale Aristide Merloni, 47 - 60044 Fabriano (AN)  
csr@indesit.com  
Tel: +39 0732 662356 - Fax: +39 0732 662380





## Guida alla lettura

---

Attraverso il Bilancio di Sostenibilità, pubblicato con cadenza annuale dal 2001, Indesit Company intende comunicare ai propri stakeholder l'approccio alla sostenibilità e fornire una rappresentazione completa ed equilibrata dei valori, delle strategie e delle performance raggiunte nelle aree economica, ambientale e sociale.

Il Bilancio di Sostenibilità 2011 è stato predisposto in linea con le "Linee guida per il reporting di sostenibilità" definite dal Global Reporting Initiative (GRI-G3) nel 2006. In relazione all'ampiezza dei contenuti della rendicontazione, le linee guida GRI-G3 prevedono tre livelli di applicazione, qualificati dal segno "+" in caso di verifica da parte di un ente terzo indipendente. Nel 2011, Indesit Company ha raggiunto il livello di applicazione A+.

A tale proposito, è da segnalare un'importante novità rispetto agli esercizi precedenti: il Bilancio di Sostenibilità 2011 è stato sottoposto per la prima volta ad attività di revisione limitata; l'incarico è stato conferito alla società di revisione KPMG S.p.A. La verifica indipendente consente di dimostrare che il Bilancio di Sostenibilità non è uno strumento autoreferenziale, ma è in grado di rappresentare in maniera quanto più possibile oggettiva le performance economiche, sociali e ambientali raggiunte dal Gruppo.

I dati e le informazioni inserite nel documento si riferiscono all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2011 e, dove esplicitamente specificato, ad alcuni progetti significativi realizzati nei primi mesi del 2012. I dati e le informazioni presentate riguardano la Capogruppo Indesit Company S.p.A. e le società da essa controllate (di seguito anche il "Gruppo Indesit" o "Indesit Company"), per il cui dettaglio si rimanda al Bilancio consolidato del Gruppo Indesit. Eventuali limitazioni di perimetro sono specificate nel documento.

Ai fini della massima attendibilità delle informazioni riportate, è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili direttamente, evitando il più possibile il ricorso a stime, le quali, dove necessarie, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili o su rilevazioni campionarie e il loro utilizzo è segnalato all'interno dei singoli indicatori.

In generale, per consentire al lettore di valutare l'evoluzione delle performance di sostenibilità del Gruppo, le informazioni quantitative sono presentate lungo un arco temporale di due o tre anni, a eccezione di alcuni dati disponibili solo per il 2011.

Si evidenzia, infine, che non si sono verificati eventi significativi o cambiamenti nei metodi di misurazione che possono influenzare significativamente la comparabilità delle informazioni contenute nel presente documento rispetto a quelle contenute nel Bilancio di Sostenibilità 2010.

# Indice

---

**2 Lettera  
del Presidente**

---

**4 Indesit Company  
e lo sviluppo  
sostenibile**

---

8 La governance della sostenibilità

**12 La performance  
economica**

---

13 Il contesto economico di riferimento

13 La creazione e la distribuzione della ricchezza generata

**15 La performance  
sociale**

---

**16 Le risorse umane**

17 La Human Value Chain

18 Le persone

23 La formazione

25 La valutazione del personale e lo sviluppo professionale

26 Le attività di comunicazione

27 La remunerazione

28 La tutela della salute e della sicurezza

33 Le relazioni sindacali

34 Il rispetto dei diritti umani

**36 I clienti**

36 Un binomio di qualità e innovazione per soddisfare le esigenze del cliente

39 I rapporti con i rivenditori e i clienti finali

40 Le attività di dialogo e comunicazione

**41 I fornitori**

41 Qualità e trasparenza nei processi di acquisto

43 Gli strumenti di comunicazione e di dialogo

**45 La collettività e il territorio**

---

**49 La performance  
ambientale**

---

**50 L'innovazione e la tutela dell'ambiente**

52 L'innovazione di Indesit Company per la casa del futuro e la tutela dell'ambiente

55 L'eco-efficienza nella produzione

56 I processi logistici

57 La sostenibilità del processo di distribuzione e di gestione del magazzino

58 Il recupero dei prodotti e dei materiali

58 Il ruolo attivo in Europa per la promozione della tutela ambientale

60 Indicatori ambientali

---

**62 Indice degli  
indicatori GRI  
(GRI content index)**

---

**68 Relazione della  
società di revisione**

## Lettera del Presidente

---

Signori Azionisti,

il 2011 è stato un anno ancora difficile per l'economia, l'industria, il settore e la nostra Impresa da cui però Indesit è uscita con una redditività sui migliori livelli del settore e fiducia immutata sulle prospettive future.

Per l'economia Europea l'anno era iniziato bene, con la stessa Grecia che nel primo trimestre riportava un PIL in progresso dello 0,8%, ma col passare dei mesi le cose sono cambiate profondamente e nell'ultimo trimestre dell'anno solo 3 paesi dell'eurozona hanno potuto registrare un PIL positivo (Slovacchia +0,9%, Francia +0,2% e Finlandia +0,1%). In calo in tutti gli altri, persino la Germania (-0,2%).

Soprattutto l'anno si è chiuso con la consapevolezza che la crisi del debito si è spostata a un livello più alto e soprattutto più pericoloso per la tenuta dell'intero sistema, perché anche gli Stati possono diventare insolventi. Sono venute insomma a galla le fragilità dell'Euro e dell'Europa. Ma anche fuori dall'Europa, dove le cose vanno certamente meglio, alcune economie emergenti hanno leggermente rallentato (India, Cina, Brasile), colpite dalla crisi dei consumi di alcuni Paesi europei.

La crisi ha condizionato pesantemente anche il nostro settore e molti mercati in cui la nostra azienda opera, spingendoli a livelli molto bassi e, in alcuni casi, verso crolli drammatici. Le nostre previsioni di inizio anno, sulle quali avevamo disegnato i programmi sono state completamente stravolte.

Siamo tuttavia riusciti nel non facile compito di non disperdere energie e risorse. Abbiamo ripensato i nostri piani in funzione della crisi. Abbiamo cercato ogni strada possibile per rafforzare il Gruppo, riuscendo a chiudere positivamente l'anno con una redditività sui migliori livelli del settore e la posizione patrimoniale e finanziaria solida, sostanzialmente in linea con l'anno precedente.

Il 2011 è stato però un anno positivo anche per altri aspetti: nei 12 mesi Indesit Company ha investito 70 milioni di euro in nuovi prodotti e 71 milioni in comunicazione; sono stati lanciati 350 nuovi prodotti, ne sono stati venduti oltre 13 milioni ed è stata migliorata di un ulteriore 15% la qualità; abbiamo registrato il 30% di brevetti in più, migliorato ancora la sicurezza delle nostre sedi (35 siti certificati OHSAS 18001), con straordinari risultati in termini di riduzione del numero degli infortuni e della gravità, e ridotto ulteriormente i consumi di acqua (-10%) ed energia (-6%) e la produzione di rifiuti (-1%). Sono state fatte 250.000 ore di formazione ai 13.000 dipendenti coinvolti.

Con l'avvio del consorzio HomeLab abbiamo stretto importanti partnership sul fronte della ricerca e innovazione domotica, creando le condizioni per raccogliere le opportunità che l'automazione della casa potrà dare ai prodotti (consumi, usabilità, smart grid, diagnostica, ecc.) e più in generale favorendo la ricerca e definizione di standard e protocolli aperti che potranno accelerare lo sviluppo del mercato domotico.

L'anno appena passato è stato molto importante anche per la crescita, in Italia e in Polonia, del Progetto Jonathan che Indesit sostiene ormai da 13 anni, con l'obiettivo di contribuire a reintegrare nella collettività ragazzi con problemi sociali e penali anche gravi attraverso la ricerca di strumenti innovativi.

Il 2012 si presenta ancora come un anno difficoltoso, in particolare nell'area Euro, in un quadro di forte volatilità dei mercati, ma continueremo a operare affinché il Gruppo consolidi i propri vantaggi competitivi.

Come nella nostra tradizione continueremo nella politica di forti investimenti in nuovi prodotti, concepiti non solo per essere belli e facili da utilizzare ma per affrontare le sfide poste dalle esigenze globali in tema di risparmio energetico e di qualità, continuando a dare un ruolo chiave all'innovazione tecnologica.

Già nel mese di aprile, in occasione della fiera internazionale di Eurocucina, l'Azienda ha presentato agli operatori i nuovi prodotti per l'incasso dei marchi Indesit, Hotpoint e Scholtès, con molteplici novità all'insegna della qualità, del design e delle performance.

La fiera è stata anche l'occasione per presentare un bellissimo progetto sviluppato insieme a Carlo Ratti, fondatore e direttore del Senseable City Lab dell'MIT di Boston, in cui Indesit Company sta studiando come la connettività e le Smart Grid cambieranno il rapporto con i nostri elettrodomestici e i consumatori, come questo potrà essere un'opportunità per migliorare l'esperienza quotidiana di utilizzo delle nostre macchine e per spingere ancora più avanti i risparmi energetici e la riduzione dell'impatto ambientale.

In conclusione, la professionalità e la capacità di reagire con prontezza e determinazione ai cambiamenti delle nostre persone, unitamente alla qualità della struttura economica e finanziaria, ci consentono di guardare con fiducia al futuro.

Andrea Merloni

"IN OGNI INIZIATIVA INDUSTRIALE  
NON C'È VALORE DEL  
SUCCESSO ECONOMICO SE NON  
C'È ANCHE L'IMPEGNO  
NEL PROGRESSO SOCIALE"

Aristide Merloni, 1967

## **Indesit Company e lo sviluppo sostenibile**

---

Indesit Company è tra i leader in Europa nella produzione e commercializzazione di grandi elettrodomestici (lavabiancheria, asciugabiancheria, lavastoviglie, frigoriferi, congelatori, cucine, cappe, forni e piani di cottura).

È leader assoluta in importanti mercati come l'Italia, il Regno Unito e la Russia. Il fatturato dell'Azienda, fondata nel 1975 e quotata dal 1987 alla Borsa di Milano, nel 2011 è stato di 2,8 miliardi di euro.

Indesit Company ha 14 stabilimenti produttivi (in Italia, Polonia, Regno Unito, Russia e Turchia) e occupa oltre 16.000 persone. Indesit, Hotpoint e Scholtès sono i principali marchi del Gruppo.

## Highlights: fatti e numeri della sostenibilità di Indesit Company

**Ricavi 2.825,3** milioni di euro nel 2011

**21 milioni** di euro in **investimenti in ricerca e sviluppo**, prototipi e campionature di nuovi prodotti

Oltre **16 mila dipendenti** dislocati in **14 stabilimenti produttivi**, localizzati in Italia, Polonia, Regno Unito, Russia e Turchia, e **24 sedi commerciali**.

**+21% le ore di formazione** erogate rispetto al 2010

## Salute e sicurezza

Già dal 2010 la **quasi totalità dei siti del Gruppo** e della relativa popolazione aziendale ha ottenuto la **certificazione OHSAS 18001** con il risultato che nel corso del 2011 sono stati ottenuti **straordinari risultati in termini di riduzione del numero degli infortuni e della loro gravità**.

La sostenibilità nel processo di acquisto: **tutti i nuovi fornitori sono valutati**, in fase di selezione, **su temi ambientali, etici e di sicurezza** con un questionario di self-assessment.

**-6%** la riduzione dei consumi energetici per unità prodotta

**-10%** la riduzione dei consumi di acqua per unità prodotta

Indesit Company ha definito un piano di rafforzamento della **sostenibilità dei propri processi di distribuzione e gestione del magazzino**, per sensibilizzare il personale sui comportamenti rispettosi dell'ambiente e avere un impatto positivo sulla "carbon footprint" dei magazzini.

Da **13 anni** Indesit Company sostiene il **progetto Jonathan**, con l'obiettivo di reintegrare nella collettività ragazzi con problemi sociali e penali attraverso la ricerca di strumenti innovativi e educativi. Oltre all'Italia, nel 2010, il progetto è stato esteso anche in Polonia. Nel 2011, i ragazzi coinvolti complessivamente nel progetto di inserimento lavorativo in Indesit Company sono stati 30.

---

## La missione

Essere il leader europeo che produce soluzioni tecnologiche, compatibili con l'ambiente, per creare, giorno dopo giorno, la qualità del tempo per le persone.

---

## I valori

### Innovativi

Perché ogni attività che Indesit Company intraprende è caratterizzata dalla creatività e dallo spirito d'iniziativa di persone che ricercano e applicano l'innovazione in tutto ciò che fanno.

### Rispettosi

Perché Indesit Company si impone di agire in maniera attenta e responsabile nei confronti dei consumatori, dei rivenditori, dei dipendenti, dei fornitori, degli azionisti, delle comunità in cui opera e dell'ambiente nella sua definizione più ampia.

### Ambiziosi

Perché la capacità di migliorare ogni giorno si motiva con l'entusiasmo e la passione per l'eccellenza e la leadership.

### In contatto

... con gli altri. Perché il rapporto costante con tutti gli interlocutori consente al Gruppo di ascoltare le esigenze, offrendo così le risposte e le soluzioni necessarie a ottenere i migliori risultati.

### Genuini

Perché Indesit Company opera in maniera aperta, trasparente e autentica, lavorando in modo semplice, giovane e flessibile.

---

## I principi di business

### Centralità della persona

La valorizzazione della risorsa "Uomo" e lo sviluppo delle singole professionalità, il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale di ogni individuo, la promozione delle pari opportunità e delle diversità.

### Rispetto dei diritti dei lavoratori

Il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori di tutto il mondo, alla luce dei principi affermati nelle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) sull'abolizione del lavoro minorile, sui principi di libertà sindacale, di organizzazione dei lavoratori, di contrattazione collettiva, di sviluppo delle pari opportunità.

### Adozione di un "modello partecipativo" delle relazioni industriali

quale strumento di dialogo, di coinvolgimento e concertazione di obiettivi condivisi.

### Creazione e distribuzione del valore aggiunto

Il successo nella produzione e nella competitività di mercato attraverso la creazione e l'equa distribuzione di valore agli stakeholder.

### **Rispetto e tutela dell'ambiente**

Lo sviluppo sostenibile come frutto di un approccio proattivo nei confronti delle tematiche ambientali e l'impegno costante nel perseguire obiettivi che rispettano le esigenze delle generazioni future.

### **Innovazione e qualità**

L'attenzione alla ricerca e allo sviluppo per una costante innovazione all'interno dei processi aziendali.

### **Formazione permanente**

Un sistema di formazione permanente per promuovere la crescita delle competenze e delle singole professionalità.

### **Correttezza e trasparenza**

La soddisfazione delle aspettative degli stakeholder attraverso la comunicazione chiara e trasparente delle strategie, delle attività, dei risultati e delle decisioni.

### **Integrità**

L'assunzione di un comportamento moralmente integro in ogni attività, evitando qualsiasi forma di corruzione e di violazione sia delle leggi sia dei principi etici.

---

## **I punti chiave della politica per la qualità e l'ambiente di Indesit Company**

### **Aumentare la soddisfazione delle parti interessate attraverso:**

- la massimizzazione della Qualità dell'intero ciclo di vita dei prodotti offerti, puntando all'eccellenza, raggiungibile e misurabile con il superamento delle aspettative dei propri Clienti
- la prevenzione dell'inquinamento e la riduzione degli impatti ambientali ed energetici sia dei prodotti che dei siti industriali, garantendo una migliore integrazione degli stessi sul territorio, attraverso l'impiego di tecnologie impiantistiche e tecniche atte a ridurre le influenze sull'ambiente, incrementando l'impiego delle fonti energetiche, dei materiali e dei prodotti riciclabili

### **Migliorare l'efficienza dei processi attraverso:**

- l'ottimizzazione dell'efficienza delle risorse
- il perfezionamento dei processi attraverso la ricerca dello sviluppo continuo delle tecnologie che possono contribuire al miglioramento della Qualità della vita di tutte le parti interessate: Consumatori, Clienti, Dipendenti, Fornitori, Azionisti, Comunità locali
- la formazione del personale, diffondendo la cultura del miglioramento continuo delle prestazioni

### **Diffondere la Cultura della Qualità e il rispetto Ambientale attraverso:**

- il mantenimento e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità sul modello rispondente alla norma ISO 9001:2008
- l'attuazione e il potenziamento di Sistemi di Gestione Ambientali in tutti gli stabilimenti di Indesit Company, in ottemperanza al modello normativo ISO 14001:2004
- la comunicazione periodica, verso l'interno e l'esterno del Gruppo, anche al fine d'informare le parti interessate, delle principali iniziative, novità e traguardi raggiunti e per contribuire alla comune crescita della cultura della Qualità e dell'Ambiente

### **Incentivare e ampliare gli strumenti di comunicazione per:**

- divulgare le informazioni utili a favorire l'avvicinamento e l'integrazione tra le parti interessate
- divulgare le informazioni relative alla Qualità e all'Ambiente sia all'interno che all'esterno del Gruppo

Per Indesit Company fare impresa è una responsabilità nei confronti delle persone e del territorio, a cui si devono dare sicurezza e garanzie.

Investimento nelle risorse umane, qualità dei prodotti, risparmio energetico e tutela dell'ambiente, inteso come ambiente naturale e come contesto sociale nel quale si opera, sono le direttrici strategiche per rispettare questa responsabilità e si concretizzano in un impegno continuo da parte del Gruppo nel miglioramento del prodotto, dei processi e delle prestazioni ambientali ed energetiche, fattori prioritari per la competitività economica e la soddisfazione dei propri clienti.

Cinque sono i valori di Indesit Company assunti per orientare le scelte aziendali, insieme alla missione e al disegno strategico: "Innovativi", "Rispettosi", "Ambiziosi", "In contatto con gli altri" e "Genuini". Il rispetto di tali principi costituisce il mezzo per attuare i criteri di miglioramento indicati anche nella Politica per la Qualità e l'Ambiente di Indesit Company.

Anche gli obiettivi periodicamente concordati con i dipendenti, assegnati e definiti tramite il "Performance Management System", siano essi di Qualità, di Business o Ambientali, dovranno essere sempre perseguiti in considerazione di tali valori, a garanzia del pieno rispetto delle scelte etiche del Gruppo.

---

## La governance della sostenibilità

Indesit Company adotta misure volte a prevenire il più possibile il verificarsi di eventi che possano ledere i diritti degli stakeholder, siano essi dipendenti, clienti, fornitori, azionisti, investitori, comunità o generazioni future. L'approccio prudenziale adottato dal Gruppo nella gestione degli aspetti economici, sociali e ambientali è fondato sul rigoroso rispetto delle normative applicabili nei Paesi in cui è presente e su ulteriori specifiche attività sviluppate a garanzia degli stakeholder.

In primo luogo, il Gruppo si è dotato di un sistema di Corporate Governance conforme ai principi contenuti nel Codice di autodisciplina delle società quotate emanato da Borsa Italiana. Il Gruppo, inoltre, ha adottato un proprio Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 in tema di responsabilità amministrativa degli enti e ha adeguato il proprio sistema di comunicazione finanziaria alla Legge 262/2005 (Legge Risparmio), al fine di garantire l'aderenza alla best practice internazionale. Nel corso del 2011, sono state avviate le attività per la ridefinizione dei processi e delle attività a rischio ex D. Lgs. 231/2001 alla luce dell'evoluzione normativa e dell'organizzazione di Indesit Company S.p.A. con particolare riferimento ai reati ambientali: sono, infatti, iniziate le attività di analisi e mappatura dei rischi ambientali ai fini dell'adeguamento del Modello 231 ai nuovi reati introdotti. Lo stesso Modello è aggiornato rispetto alle più recenti tematiche di salute e sicurezza; l'attività a supporto dell'Organismo di Vigilanza per garantire che le attività svolte siano sempre adeguate rispetto alle previsioni del Modello Organizzativo 231 su tali tematiche è proseguita anche nel 2011.

Parte integrante del Modello Organizzativo è il Codice di Comportamento, che si applica a tutto il Gruppo ed è coerente con quanto previsto dalle legislazioni locali e, in ogni caso, tale da garantire un adeguato livello di copertura dei rischi relativi ai reati previsti dal D. Lgs. 231/2001 in tutte le aree geografiche.

### INDESIT COMPANY ADERISCE AI PIÙ DIFFUSI STANDARD INTERNAZIONALI SUI TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ

**Global Compact (2006):** l'iniziativa sostenuta dall'ONU volta a promuovere e favorire il rispetto di alcuni principi universali inerenti i diritti umani, il lavoro, l'ambiente e la lotta alla corruzione.

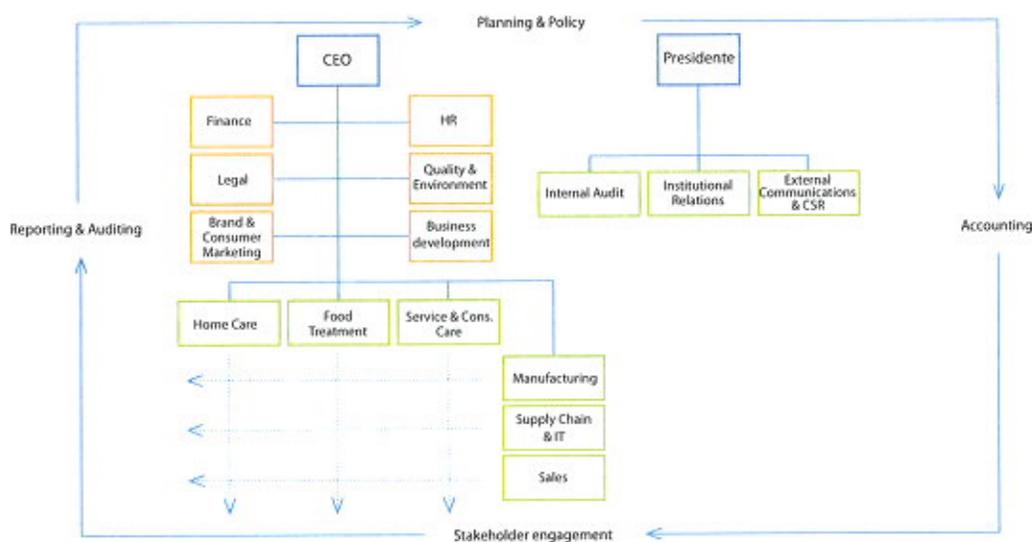
**Carta per le Pari Opportunità e l'uguaglianza sul lavoro (2009):** iniziativa promossa da Fondazione Sodalitas e altre associazioni che impegna le aziende firmatarie al rispetto di una serie di principi in tema di pari opportunità.

**Codice di Comportamento sviluppato dal CECEDE:** impegna tutte le aziende associate ad agire promuovendo condizioni di lavoro leali e sostenibili, responsabilità sociale e qualità dell'ambiente.

**Convenzioni internazionali dell'ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro):** impegnano il Gruppo nella promozione e diffusione di pratiche di gestione responsabile dei lavoratori anche presso i fornitori.

La formazione dei dipendenti sul nuovo Codice di Comportamento nel 2011 ha visto il supporto da parte dell'Internal Audit alla funzione Risorse Umane per l'elaborazione della documentazione da utilizzare nei corsi. Inoltre, nell'ambito del piano annuale di audit 2011, definito sulla base di un processo di risk-assessment, sono stati inseriti audit di "Business Ethics Compliance e Internal Control Over Financial Reporting – ICFR" su alcune filiali del Gruppo (Francia, Spagna). Tali audit, finalizzati a valutare il Sistema di Controllo Interno, vanno a considerare anche i rischi di corruzione previsti dal D. Lgs. 231/2001. Infine, sia sul sito intranet che internet dell'azienda è stata data maggiore visibilità alle modalità di comunicazione di violazioni al Codice di Comportamento (wistleblowing). Indesit Company è anche consapevole che il proprio business e, dunque, le stesse performance economico-finanziarie sono correlate ai rischi e alle opportunità create dalle tendenze in tema di sostenibilità. In particolare, l'attenzione crescente al tema del cambiamento climatico e alla necessità di ridurre i consumi energetici e gli impatti sull'ambiente spinge costantemente il Gruppo a investire nelle attività di ricerca e sviluppo per la produzione di elettrodomestici sempre più ecoefficienti e nell'adozione di sistemi produttivi rispettosi dell'ecosistema. Indesit Company prende in considerazione gli impatti che i cambiamenti climatici potrebbero avere sul business: in particolare, pone attenzione alle conseguenze che potrebbero avere in futuro nuove e più stringenti regolamentazioni. Al fine di gestire in maniera responsabile e sistematica i propri impatti, il Gruppo si è dotato nella sua struttura societaria di una direzione dedicata alla responsabilità sociale, la Direzione External Communications & Press Office, cui fanno capo le attività di sostenibilità e la rendicontazione delle relative performance.

### La gestione della responsabilità sociale in Indesit Company

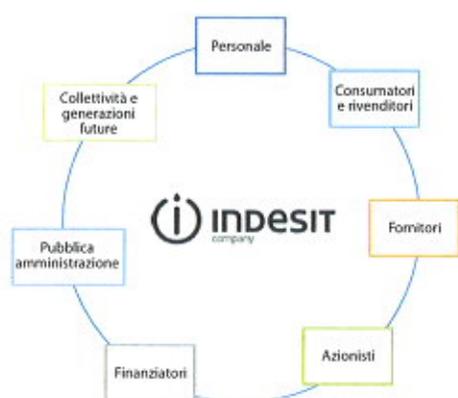


Inoltre, il management, e, in particolare, la Direzione Manufacturing e la Direzione Quality & Environment valutano gli obiettivi e i risultati raggiunti mensilmente, monitorando il sistema di gestione dei Key Performance Indicator ambientali in occasione dei Business Review Meeting (BRM). A tale proposito, è importante sottolineare che nel 2011 al fine di rendere più attendibile e precisa la rilevazione dei dati dei consumi energetici e di risorse idriche degli stabilimenti è stato realizzato uno strumento per la rilevazione automatica dei consumi con un dettaglio orario. Il nuovo sistema consentirà un'efficace analisi dei consumi e, quindi, una pianificazione mirata degli interventi di efficientamento e della loro efficacia.

### CERTIFICAZIONI QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Tutti gli stabilimenti del Gruppo sono certificati secondo gli standard ISO 14001 e ISO 9001. Nel 2011 è stato conseguito il rinnovo del certificato di conformità allo standard ISO 9001:2008 per tutto il Gruppo attraverso attività di audit di parte terza. Già dal 2010, il Gruppo ha esteso la certificazione del sistema di gestione della salute e sicurezza secondo lo standard OHSAS 18001 a 35 siti. Attualmente, restano esclusi dalle certificazioni solo uffici commerciali di piccole dimensioni.

### Gli stakeholder

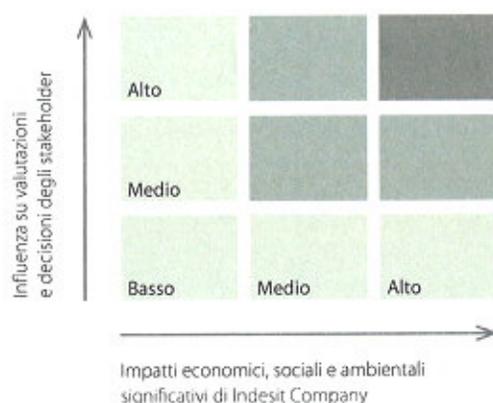


Indesit Company si impegna a instaurare un dialogo aperto e trasparente con i propri interlocutori. Questi momenti di confronto rappresentano l'occasione per rilevare le loro legittime aspettative, generare benefici in termini di miglioramento della gestione dei rischi, rafforzare la fiducia nei confronti del Gruppo e per individuare nuove opportunità strategiche. Gli stakeholder di riferimento sono stati individuati attraverso la metodologia proposta dall'AA 1000 SES (AccountAbility 1000 Stakeholder Engagement Standard) e, coerentemente con tale approccio, anche nel 2011 sono state realizzate alcune attività di dialogo, tra cui si segnalano le convention con i fornitori nell'ambito dell'annuale Supplier Award, le indagini di customer satisfaction e il continuo dialogo con le parti sociali sui temi relativi alle relazioni industriali.

### Le tematiche rilevanti

Indesit Company ha svolto un'analisi per la definizione delle tematiche rilevanti da trattare nel Bilancio di Sostenibilità, confrontando i temi di responsabilità sociale significativi per il settore e per il Gruppo con le aspettative dei propri portatori di interesse. I temi principali sono stati individuati attraverso una matrice avente come variabili gli impatti economici, ambientali e sociali rilevanti per il Gruppo e la loro influenza sulle valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Le tematiche individuate come rilevanti sono state classificate in rischi e opportunità, al fine di indirizzare le azioni di monitoraggio e mitigazione (per i rischi) e adottare i piani di miglioramento e sviluppo (per le opportunità).

### Material issues matrix



### Tematiche rilevanti per gli stakeholder

- Personale**
    - Salute e sicurezza
    - Formazione
    - Pari opportunità
    - Comunicazione e dialogo
    - Relazioni industriali
  - Consumatori**
    - Innovazione di prodotto
    - Comunicazione trasparente
    - Customer satisfaction
  - Ambiente**
    - Cambiamenti climatici
    - Monitoraggio
    - Impatti diretti e indiretti
    - Sviluppo di prodotti ecosostenibili
  - Società**
    - Rispetto dei diritti umani
    - Sostegno alla collettività
    - Compliance alla normativa
  - Fornitori**
    - Monitoraggio della supply chain
    - Partnership e correttezza negoziale
  - Azionisti**
    - Business integrity
    - Performance economica
- Opportunità  
■ Rischi

### Le tappe della sostenibilità

2011	Indesit Company ha ottenuto la certificazione Multi-Sito per la Qualità (ISO 9001) e l'Ambiente (ISO 14001).
2010	Istituito l'Health and Safety Award e il Green Award per sensibilizzare gli stabilimenti del Gruppo e premiare quelli che si sono distinti per le migliori performance in ambito salute e sicurezza e ambiente. Indesit Company riceve il Premio "Imprese per l'Innovazione 2010" nella categoria Grandi Imprese.
2009	Indesit sottoscrive la Carta delle Pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro e ottiene il certificato di conformità del Sistema di Gestione della sicurezza e salute sul lavoro allo standard internazionale OHSAS 18001.
2008	Il Gruppo sancisce un rigoroso Codice di Comportamento che consente di adottare un comportamento nel pieno rispetto di tutti gli stakeholder.
2007	Indesit Company è riconosciuta da Etica Sgr come una tra le Società maggiormente impegnate nella responsabilità sociale in Europa e vince il Premio "Intellectual Capital Value" per l'impegno nello sviluppo del capitale umano.
2006	L'accordo quadro internazionale che garantisce la non discriminazione per genere, razza, religione, opinioni si aggiudica la prima edizione del Premio "Etica&Impresa". Il Gruppo riceve l'Oscar di bilancio 2006 della governance societaria.
2005	Lancio di Aqualtis, la lavabiancheria che racchiude tutte le più avanzate tecnologie e funzionalità nel rispetto dell'ambiente.
2004	Indesit Company realizza le Riciclette utilizzando materiale di riciclo dei vecchi frigoriferi.
2003	Il Codice di Comportamento stipulato con le parti sociali a tutela dei diritti dei lavoratori vince la prima edizione del "Sodalitas Social Award".
2002	Oscar per la comunicazione finanziaria online.
2001	Indesit Company presenta il primo bilancio della sostenibilità del settore e vince l'Oscar di bilancio della comunicazione finanziaria.
2000	Debutta il Sistema Qualità che ha l'obiettivo di coinvolgere tutta la Società per migliorare le procedure qualitative in tutti i processi aziendali.
1998	Nasce il progetto Jonathan-Indesit Company che ha l'obiettivo di reinserire nella società ragazzi disagiati con precedenti penali attraverso il lavoro.

## **La performance economica**

---

## Il contesto economico di riferimento

Nel 2011 il mercato del settore degli elettrodomestici conferma il trend a due binari che ha caratterizzato gli esercizi precedenti: da un lato, le contrazioni nell'andamento del mercato immobiliare, dei livelli di credito al consumo e, più in generale, dei tassi di sviluppo si ripercuotono negativamente sui livelli di domanda dei Paesi a economia avanzata, dall'altro, si assiste a un considerevole aumento delle attività produttive e della domanda di beni e servizi dei Paesi emergenti.

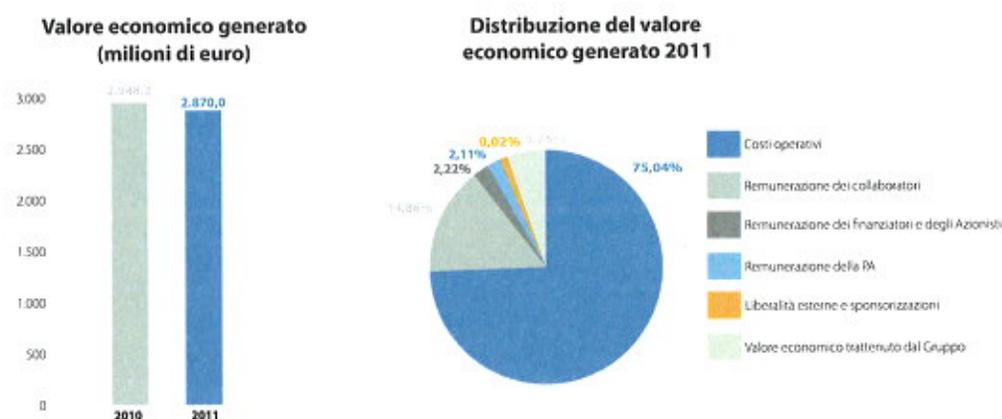
Di conseguenza, l'andamento economico-finanziario del Gruppo ha risentito di queste dinamiche di mercato. In particolare, l'Area Europa Occidentale è stata caratterizzata da una riduzione generalizzata dei ricavi in quasi tutti i Paesi ed è stata particolarmente accentuata in Italia, Spagna e Portogallo. Diversamente, il Gruppo ha conseguito una crescita di fatturato rispetto al 2010 in Francia, Germania e Belgio. Con riferimento ai Paesi in via di sviluppo, invece, si rilevano crescite particolarmente positive nei ricavi del Sud America e dell'Africa, a eccezione dell'Argentina che ha registrato una cospicua riduzione del fatturato dovuta all'irrigidimento delle procedure burocratiche all'importazione che di fatto hanno progressivamente bloccato il rifornimento di prodotti da parte della locale controllata del Gruppo che gestisce la commercializzazione nel Paese. La crescita dei volumi ha interessato in larga misura anche la Russia e, in misura minore, la Turchia, la Polonia e i Paesi Baltici, a esclusione dell'Ucraina in cui il Gruppo ha registrato variazioni negative sia in termini di volumi sia in termini di fatturato.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale al 31 dicembre 2011.

## La creazione e la distribuzione della ricchezza generata

L'elaborazione del valore economico direttamente generato rappresenta la capacità del Gruppo di creare ricchezza e di ripartire la stessa tra i suoi diversi stakeholder.

Le tabelle e i grafici seguenti illustrano i risultati del processo di formazione del valore economico e di distribuzione dello stesso tra gli stakeholder del Gruppo attraverso la riclassificazione dei dati del conto economico consolidato.



<b>Valore economico (in milioni di euro) *</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Valore economico direttamente generato dal Gruppo</b>	<b>2.870,0</b>	<b>2.948,3</b>
Totale ricavi **	2.867,2	2.946,5
Proventi finanziari	2,8	1,8
<b>Valore economico distribuito dal Gruppo</b>	<b>2.705,0</b>	<b>2.706,8</b>
Costi operativi	2.153,7	2.119,9
Remunerazione dei collaboratori	426,5	449,1
Remunerazione dei finanziatori e degli azionisti	63,7	67,2
Remunerazione della PA	60,5	69,7
– <i>imposte dirette e indirette</i>	67,1	77,1
– <i>sovvenzioni dalla PA</i>	-6,6	-7,4
Liberalità esterne e sponsorizzazioni	0,6	0,9
<b>Valore economico trattenuto dal Gruppo</b>	<b>165,0</b>	<b>241,5</b>
Ammortamenti	112,4	126,0
Accantonamenti	17,4	56,7
Riserve	35,2	58,8

\* Rispetto agli anni precedenti, nel 2011 Indesit Company ha preferito seguire la metodologia proposta dalle linee guida GRI-G3 per la determinazione e distribuzione del valore economico generato, in coerenza con tutti gli altri indicatori del Bilancio di Sostenibilità. Con la stessa logica è stato ricalcolato anche il 2010.

\*\* Ai fini della comparabilità con i dati presentati nella Relazione Finanziaria Annuale al 31 dicembre 2011, si precisa che la voce "Totale ricavi" è presentata al netto delle sovvenzioni ricevute dalla Pubblica Amministrazione.

## **La performance sociale**

---

## Le risorse umane

**2010** Avevamo detto...

### Valutazione e sviluppo del personale

- Garantire una pipeline di persone eccellenti che forniscano al Gruppo continua qualità e competenze nel business.
- Implementazione di un nuovo sistema di valutazione delle posizioni aziendali.
- Sviluppo e implementazione del nuovo sistema di valutazione delle risorse.
- Creazione di una nuova strategia di Employer Branding al fine di migliorare la percezione internazionale dell'azienda nei prossimi tre anni.
- Estendere la formazione sul D. Lgs. 231/01 alla popolazione non dirigenziale inquadrata come white collar attraverso strumenti online.
- Introduzione nel sistema MBO di indicatori ambientali dell'attività manifatturiera relativi alla riduzione dei consumi energetici, dei consumi d'acqua e della produzione di rifiuti.
- Approccio sempre più globale delle politiche di total rewarding dei dipendenti.
- Consolidamento dei processi globali di incentivazione variabile in un'ottica di una maggiore governance centralizzata.

### Salute e sicurezza del lavoratore

- Rafforzamento delle azioni preventive con l'obiettivo di incrementare di almeno il 20% i near miss gestiti e di migliorare gli indicatori infortunistici di frequenza e gravità di almeno il 10%.
- Implementazione di una campagna di sensibilizzazione e formazione sui temi della sicurezza; consentire a tutto il personale di seguire corsi online su tematiche di salute e sicurezza.
- Bonifica totale dell'amianto dai siti di proprietà di Indesit Company.
- Attività per la riduzione dei rischi di contrarre malattie professionali legate a problematiche ergonomiche e muscolo-scheletriche.
- Definizione di un programma di ulteriore riduzione dei rischi di incidente rilevante.
- Ottimizzazione delle condizioni di lavoro in termini di comfort (temperatura, luminosità, rumore).

**2011** ...abbiamo fatto...

### Valutazione e sviluppo del personale

- ✓ Effettuate diverse assunzioni per il ricambio qualitativo; promossa la crescita di persone interne su ruoli di maggiore responsabilità.
- ✓ Completato il nuovo sistema di valutazione delle posizioni (in corso di implementazione).
- ✓ Sviluppato il nuovo sistema di valutazione delle prestazioni (in corso di implementazione).
- ✓ Definita la nuova strategia di Employer Branding.
- ✓ Implementata una sezione dedicata al D. Lgs. 231/01 sul modello online di inserimento aziendale (In Indesit).
- ✓ Introdotti nel sistema MBO indicatori ambientali relativi alla riduzione dei consumi energetici, dei consumi d'acqua e della produzione di rifiuti da attività manifatturiera.
- ✓ Lanciato il processo di Salary Plan a livello globale.
- ✓ Implementazione di un nuovo strumento web, integrato con i sistemi HR aziendali, per gestire i piani di incentivazione annuali.

### Salute e sicurezza del lavoratore

- ✓ Aumentato il monitoraggio dei near miss (+204% di near miss gestiti) e migliorati di oltre il 40% gli indici di frequenza e gravità.
- ✓ Svolte attività di formazione sui temi salute e sicurezza. Formate 5.000 persone online su salute e sicurezza.
- ✓ Bonificate la quasi totalità delle aree con amianto.
- ✓ Svolte diverse attività di miglioramento dell'ergonomia.
- ✓ Avviati programmi di riduzione dei rischi di incidente rilevante a Caserta, Fabriano, Lipetsk.
- ✓ Continuati i progetti di riduzione del rumore, di miglioramento dell'illuminazione e della temperatura.



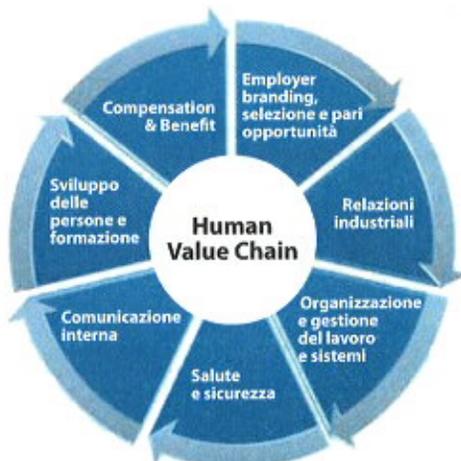
### Valutazione e sviluppo del personale

- Continuare con gli inserimenti dall'interno su posizioni-chiave.
- Sviluppare un programma di gestione centralizzata per lo sviluppo delle persone-chiave.
- Implementare a livello nazionale e internazionale la campagna di comunicazione per l'Employer Branding.
- Proseguire l'attività di formazione sul D. Lgs. 231/01.
- Portare a regime il nuovo strumento web per la gestione dei processi di remunerazione a livello globale.

### Salute e sicurezza del lavoratore

- Proseguire l'attività formativa su salute e sicurezza.
- Ridefinire il processo di formazione su salute e sicurezza partendo dalla valutazione delle competenze e sviluppando una piattaforma specifica.
- Promuovere attività mirate alla ulteriore riduzione del rischio d'incendio e svolgere un nuovo risk assessment sui processi principali tra cui l'imballaggio.
- Sviluppare programmi per aumentare la sicurezza nell'utilizzo delle attrezzature.
- Promuovere e supportare progetti mirati a migliorare i fattori ergonomici e organizzativi delle postazioni di lavoro.
- Completare il progetto di rimozione amianto e promuovere azioni per la riduzione dei fattori di rischio per la salute.

### La Human Value Chain



L'orientamento di Indesit Company nella gestione dei rapporti con le risorse umane è finalizzato alla definizione e al mantenimento della Human Value Chain, ossia di una catena di creazione del valore, dal momento della cosiddetta talent attraction a quello dell'uscita della risorsa del Gruppo. L'obiettivo principale di Indesit Company è quello di crescere nel complesso scenario competitivo di riferimento, sia mediante lo sviluppo delle professionalità interne sia mediante l'inserimento di spiccate e qualificate professionalità assunte esternamente. In quest'ottica, Indesit Company ha intenzione di porre particolare attenzione all'attrazione delle migliori candidature esterne (principalmente provenienti da università e altre aziende) con il lancio di una nuova Value Proposition e di un'importante campagna di comunicazione. Ugualmente, è forte convinzione di Indesit Company che la valorizzazione del percorso professionale di tutte le risorse interne, in particolare quelle eccellenti, debba essere sempre più basato sul nuovo contesto strategico e sul nuovo modello di leadership. Per questo, il Gruppo metterà a disposizione nuovi strumenti e programmi volti alla valorizzazione di conoscenze, competenze e spirito di innovazione per tutti i dipendenti.

## Le persone

Nel 2011, Indesit Company ha impiegato oltre 16 mila dipendenti dislocati in 14 stabilimenti produttivi, localizzati in Italia, Polonia, Regno Unito, Russia e Turchia, e 24 sedi commerciali.

Nei rapporti con le risorse umane, il Gruppo predilige forme contrattuali stabili e di lunga durata: a fine 2011, in crescita rispetto all'anno precedente, l'85% dei lavoratori è impiegato con contratto a tempo indeterminato, mentre il 15% a tempo determinato. Nel 2011 hanno collaborato, inoltre, 290 lavoratori interinali ed è stata offerta l'opportunità di stage a 44 giovani risorse.

Relativamente alle uscite, i dipendenti che hanno lasciato il Gruppo nel 2011 sono stati 1.785, per un turnover complessivo pari all'11,1% dell'intera popolazione. All'interno della popolazione femminile il turnover passivo è stato del 10,1% mentre all'interno della popolazione maschile il tasso è stato dell'11,6%.

Dipendenti per qualifica (n.)	2011	2010	2009
Management	136	138	129
White collar	5.123	5.115	5.062
Blue collar	10.853	10.807	11.103
<b>Totale</b>	<b>16.112</b>	<b>16.060</b>	<b>16.294</b>
Interinali	290	565	565
Stage	44	56	56

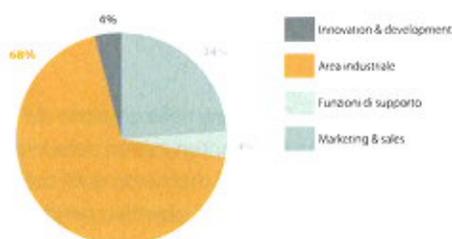
  

Anzianità di servizio dei dipendenti (anni)	2011	2010	2009
Management	10,4	11,3	10,7
White collar	9,9	10,6	10,7
Blue collar	9,5	10,1	9,9
<b>Media</b>	<b>9,6</b>	<b>10,3</b>	<b>10,2</b>

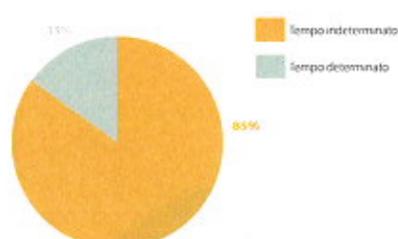
  

Età media dei dipendenti (anni)	2011	2010	2009
Management	45,6	46,0	45,5
White collar	39,7	39,5	39,5
Blue collar	39,2	38,9	38,6
<b>Media</b>	<b>39,4</b>	<b>39,1</b>	<b>39,0</b>

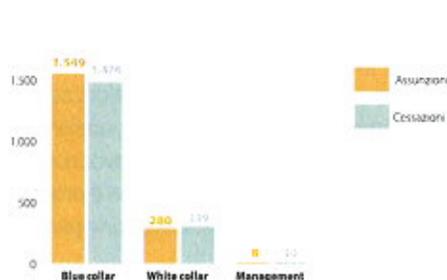
Le aree professionali 2011



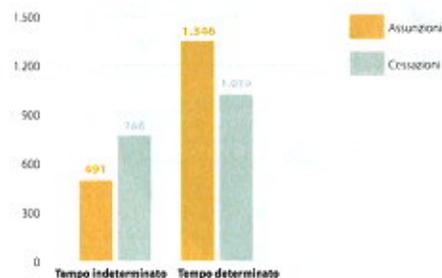
Le tipologie contrattuali 2011



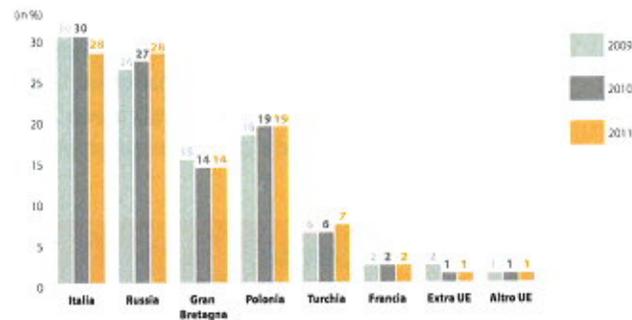
Assunzioni e cessazioni per qualifica 2011



Assunzioni e cessazioni per tipologia contrattuale 2011



**Le aree geografiche di impiego del personale**



**La selezione del personale**

Nel rispetto dei principi di pari opportunità, non discriminazione e tutela delle diversità, il piano di assunzioni di Indesit Company prevede un processo di ricerca e selezione diversificato secondo il livello di esperienza delle figure ricercate (neolaureati, junior, senior).

Per quanto riguarda profili senior, il 2011 è stato caratterizzato, in particolare, dall'inserimento di 11 nuove figure professionali inserite in posizioni chiave in ambito commerciale, marketing e ricerca e sviluppo, con l'obiettivo di rafforzare la struttura organizzativa e aumentare la competitività del Gruppo. L'interesse del Gruppo si rivolge, tuttavia, non solo a figure con una solida esperienza professionale: l'attenzione è riposta anche a studenti e neolaureati che si affacciano per la prima volta nel mondo del lavoro. Fondamentali, al fine di identificare e attrarre le risorse più brillanti per l'Azienda, restano infatti le relazioni con Università e Business School a livello internazionale.

In quest'ambito, l'Indesit Campus Program rappresenta un accesso privilegiato per consentire ai giovani ad alta potenzialità di intercettare tutte le opportunità di crescere in un gruppo internazionale e innovativo come Indesit Company. Il progetto Campus rappresenta un efficace modello di interazione e reciproca valorizzazione con le Università di tutti i mercati in cui il Gruppo è presente, partendo dal territorio in cui l'azienda è nata.

Il Gruppo, inoltre, ha partecipato nel corso del 2011 a oltre 60 eventi e iniziative di incontro con i candidati nei principali mercati in cui opera: job meeting, career days, recruiting events e workshop nei campus universitari.

**L'Employer Branding di Indesit Company**

L'Employer Branding è uno dei principali obiettivi di medio e lungo termine in ambito Risorse Umane: Indesit Company nel 2011 ha avviato uno specifico progetto di ridefinizione del messaggio e della strategia finalizzata al miglioramento della percezione internazionale del Gruppo come "datore di lavoro", con la volontà di accrescere nei prossimi tre anni l'attrattività e la reputazione a livello europeo, in particolare tra gli studenti universitari.

*"Innovative", "International", "Informal", "I do a job that I like"* saranno le parole chiave del nuovo messaggio, che sarà comunicato tramite la campagna internazionale che partirà ufficialmente a marzo 2012: con lo slogan "Shape your career", la campagna richiama l'opportunità che Indesit Company offre di poter crescere professionalmente attraverso job rotation e percorsi di sviluppo internazionali, facendo un lavoro che piace in quanto permette di poter esprimere il proprio potenziale, di essere curiosi e vedere realizzate le proprie idee, grazie a un ambiente di lavoro dinamico e informale in cui le persone si sentono coinvolte. I testimonial della campagna sono 14 dipendenti le cui storie professionali e personali raccontano, in maniera diversa, cosa significhi lavorare in Indesit Company.

Rendere l'Employer Brand ancora più competitivo sul mercato del lavoro significa anche proporsi in maniera più diffusa e incisiva, esplorando le nuove opportunità offerte dal web 2.0.

Per questo, nel 2011 è stato implementato in Indesit Company un nuovo strumento on-line di gestione dei processi di selezione a livello internazionale: Lumesse Talent Link è una piattaforma che permette di gestire i processi di selezione in un'ottica web 2.0: la sezione dedicata alla candidatura è disponibile in sette lingue differenti ed è connessa a un'ampia gamma di social media, tra cui LinkedIn, Twitter, Facebook.

#### **IL PROGETTO CAMPUS**

Indesit Company ha concluso un accordo con l'Università Politecnica delle Marche, di durata triennale, che prevede un percorso formativo innovativo nel quale la Indesit Faculty, composta da manager del Gruppo, integrerà l'offerta tradizionale con interventi in aula su temi trasversali che riguardano alcuni dei principali processi aziendali: dallo sviluppo del prodotto fino alle vendite, passando per le operation, il marketing e altro ancora.

Il percorso coinvolgerà inizialmente tra i 50 e i 100 studenti iscritti al primo anno della laurea specialistica. Al termine dell'anno, l'Università selezionerà fino a un massimo di 15 studenti scelti tra quelli con gli esami in regola e la migliore media. Gli studenti così individuati saranno presentati a Indesit Company che, dopo una specifica attività di valutazione, sceglierà quelli, fino a un massimo di 10, con le maggiori potenzialità di crescita nel mondo aziendale. Questi studenti alla fine del percorso formativo del biennio avranno la possibilità di accedere alle posizioni aziendali aperte in linea con il loro profilo.

#### **Lo sviluppo delle competenze globali**

Il Gruppo adotta una politica di job rotation internazionale, come strumento di sviluppo professionale e per favorire un reciproco scambio di know-how tra le diverse realtà internazionali. Tale approccio offre da un lato al personale distaccato la possibilità di svolgere un'esperienza internazionale significativa per la propria crescita professionale e, dall'altro, favorisce la diffusione del know-how e lo sviluppo delle competenze locali. Si evidenzia, inoltre, che la job rotation può avvenire sia all'interno della propria funzione di appartenenza sia in una nuova direzione e coinvolgere sia figure manageriali che profili più junior.

Nel 2011 il personale distaccato o localizzato all'estero è stato pari al 2% della popolazione impiegatizia e manageriale del Gruppo. Normalmente il distacco ha una durata media di 2 anni e coinvolge durante la fase iniziale di acquisizione o start up di un nuovo sito, dipendenti espatriati o distaccati da altri Paesi; progressivamente all'integrazione della struttura nel Gruppo, la percentuale di tali risorse diminuisce a favore dello sviluppo di manager e specialisti di provenienza locale. Questo perché, per quanto possibile, Indesit Company tende a privilegiare l'assunzione e lo sviluppo di risorse appartenenti alla comunità del Paese in cui opera.

#### **Pari opportunità**

La gestione delle risorse umane in Indesit Company è orientata all'integrazione e alla tutela della diversità e si ispira ai principi dell'ILO. Inoltre, Indesit Company dal 2009, ha sottoscritto la Carta delle Pari opportunità e dell'uguaglianza sul lavoro, un'iniziativa promossa da Fondazione Sodalitas, AIDAF, AIDDA, Impronta Etica, UCID, l'Ufficio Nazionale Consigliera di Parità, con l'adesione del Ministero del Lavoro, della Salute, e delle Politiche Sociali e il Ministero per le Pari Opportunità.

Dipendenti per sesso e qualifica (%)	2011		2010		2009	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Management	88%	12%	89%	11%	89%	11%
White collar	65%	35%	66%	34%	66%	34%
Blue collar	66%	34%	65%	35%	66%	34%
<b>Totale</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>	<b>66%</b>	<b>34%</b>

Dipendenti per età, sesso e qualifica (n.)	2011		
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni
Management	0	104	32
– di cui donne	0	15	1
White collar	996	3.240	887
– di cui donne	514	1.122	173
Blue collar	2.133	6.926	1.794
– di cui donne	610	2.541	514
<b>Totale</b>	<b>3.129</b>	<b>10.270</b>	<b>2.713</b>
<b>– di cui donne</b>	<b>1.124</b>	<b>3.678</b>	<b>688</b>

Oltre alla normale applicazione di tutti gli istituti previsti dalla legge, la tutela del personale femminile del Gruppo passa anche attraverso la facilitazione del passaggio al part-time per le lavoratrici madri: nel 2011 il 93% dei dipendenti con contratto part-time è costituito da donne.

#### Dipendenti part-time (%)

Full-time totale	97,6%
Part-time totale	2,4%
– di cui part-time uomini	6,9%
– di cui part-time donne	93,1%

Nota: la percentuale di copertura è pari al 50% circa del totale dei dipendenti del Gruppo.

Per ciò che riguarda l'occupazione delle categorie protette, la normativa varia da Paese a Paese e in alcuni contesti non sempre è rilevabile una specifica rendicontazione dell'appartenenza a tali categorie per l'assenza di una specifica normativa in materia o per motivi di privacy.

Nel rispetto della normativa locale, il Gruppo favorisce l'occupazione delle categorie protette o mette in atto azioni specifiche previste dalla legge al fine di ottemperarle. In particolare in Italia, Indesit Company ha predisposto e sottoscritto con gli uffici competenti apposite convenzioni volte a favorire l'inserimento in ambito aziendale di lavoratori diversamente abili secondo quanto previsto dalla legge 68/99. In Russia, per ottemperare alle quote di assunzione per le categorie protette, in linea con la normativa locale, il Gruppo utilizza anche forme di valorizzazione degli elementi della catena del valore del distretto industriale, assegnando commesse ai fornitori che occupano categorie protette.



## LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE NELLO SPORT

### INTERVISTA A GIORGIO FARRONI, DIPENDENTE DI INDESIT COMPANY, PARACICLISTA CAMPIONE DEL MONDO 2011 E 2009 E MEDAGLIA DI BRONZO ALLE PARA-OLIMPIADI DI PECHINO DEL 2008.

#### **Ciao Giorgio. Parliamo anche a chi non ti conosce e quindi iniziamo a presentarti: da quanto lavori in Indesit Company?**

"Sono entrato in Indesit Company nel 2001, quindi, da poco più di dieci anni. Lavoro al call center, rispondo ai consumatori che chiedono l'intervento tecnico su un nostro prodotto o chiarimenti sul corretto utilizzo dell'elettrodomestico che hanno acquistato da poco. Trovo che sia un lavoro che mi dà parecchie soddisfazioni".

#### **Sei però anche un atleta plurimedagliato. Come riesci a conciliare lavoro e sport?**

"Devo ammettere con molto sacrificio e grazie al grande supporto che mi deriva proprio da Indesit Company. Infatti, devo organizzarmi e conciliare tutto è sempre un po' difficile. Della mia vita personale sacrifico molte cose, anche perché il livello cui sono arrivato non permette distrazioni. Una volta che esco dal lavoro, mi devo subito concentrare sugli allenamenti e non c'è spazio per nient'altro. Alla bicicletta, dedico due ore e mezzo o tre ore al giorno. E il sabato e la domenica, cinque ore".

#### **Il Gruppo ti ha sostenuto in passato e ti sostiene anche adesso? Come?**

"Per le Para-Olimpiadi del 2008, dove ho vinto la medaglia di bronzo, Indesit Company mi ha concesso di potermi allenare assecondandomi sia sulla gestione del tempo che attraverso il beneficio di un'aspettativa retribuita. Sono molto contento di questo perché per le aziende questa non è una scelta obbligata né scontata, che Indesit Company ha confermato anche negli anni successivi, permettendomi di prepararmi al meglio per i Campionati del mondo che ho vinto nel 2011 e per altre importanti manifestazioni internazionali."

#### **Parliamo di Londra 2012. Come ti stai preparando e cosa ti aspetti?**

"Per adesso, sto svolgendo un lavoro di fondo e da marzo mi dedicherò completamente alla bici. Poi inizierò con dei ritiri, al ritmo di uno ogni quindici giorni. A Londra vado da campione del mondo e l'ultima volta, a Pechino, ho vinto un bronzo. Quindi, mi aspetto qualcosa di più. Certo, si tratta sempre di una gara. Ma l'obiettivo è vincere una medaglia più preziosa del bronzo di Pechino".

#### **Come ti sei avvicinato a questo sport?**

"Ho cominciato molto presto a fare sport, per la precisione da quando avevo tre anni. Ho praticato diversi sport. All'età di 13 anni, però, è arrivata la bici e ho cominciato a correre in mountain bike. Nel 1999, l'attuale commissario tecnico della nazionale mi ha notato in gara e mi ha proposto di provare con una bici da strada. Dopo pochi mesi mi convocò per le Para-Olimpiadi di Sydney".

#### **Cos'è successo al tuo lavoro quando sei diventato l'atleta di livello mondiale che sei oggi?**

"A cambiare sono state le situazioni esterne. Quando vinci, hai onori, ma anche oneri, quindi pressioni diverse dall'esterno. Ma ci sono anche aspetti piacevoli, non lo nego. Come in occasione dei festeggiamenti ricevuti dopo la vittoria del bronzo Olimpico di Pechino, sia da parte del Gruppo sia della mia città, Fabriano".

#### **Per Londra 2012, cosa metterai in valigia? Se dovessi vincere, a chi dedicheresti la tua medaglia?**

"Metterei tanta voglia di vincere. Un'eventuale vittoria la dedicherei a me stesso e, poi, a tutti quelli che mi hanno seguito, partendo da famiglia e azienda fino ai miei sostenitori. Sarebbe una vittoria di squadra".

#### **Allora, in bocca al lupo!**

"Crepil".

## La formazione

Indesit Company si misura quotidianamente con gli effetti della globalizzazione e la crescente influenza che le tecnologie hanno sul modo di lavorare, sull'ambiente lavorativo e sulle esigenze dei dipendenti. La conoscenza, le idee, la proprietà intellettuale, la fornitura di prodotti e servizi eccellenti rappresentano qualità di riferimento imprescindibili. Questo scenario richiede una focalizzazione importante da parte di Indesit Company sulla formazione al fine di creare in tutti (e nei manager del futuro in particolare) una combinazione complessa di abilità e capacità di creare, di innovare, di apprendere, di comunicare, di essere leader, di gestire i collaboratori e di relazionarsi con gli altri, di capire e adattarsi velocemente ai cambiamenti. È da questa visione che nasce l'offerta formativa di Indesit Company che accompagna le persone fin dal primo giorno d'ingresso in azienda. Inizialmente come discenti, per divenire poi docenti della propria professionalità. È un circolo virtuoso che coinvolge tutti i dipendenti e converge le energie delle persone verso scopi condivisi.

### INDESIT FACULTY

Indesit Faculty è un network di manager (circa 50 persone di varia nazionalità) e specialisti selezionati dalle varie funzioni aziendali sulla base delle loro conoscenze, ai quali viene affidata la progettazione e formazione in aula di altri dipendenti, convergendo le energie delle persone verso scopi condivisi. È una novità rispetto al modo con cui le imprese stanno guardando ai processi di sviluppo e formazione al proprio interno. Infatti, i mutevoli scenari di mercato da un lato (evoluzione tecnologica, competitività, volatilità, ecc.), il modo in cui sta cambiando la società (nuovi metodi di interazione, dei quali i giovani in particolare sono portatori) e i nuovi bisogni di apprendimento diretto e veloce, dall'altro, hanno generato una revisione dell'identità del ruolo del manager che, oltre a fare business, prevede il trasferimento di conoscenze agli altri, con reciproco arricchimento. "Teaching & Learning" sono le due facce della stessa medaglia che si sposano con i valori aziendali e con il modo di fare formazione e di apprendere in Indesit Company.

La pianificazione e fruizione della formazione in Indesit Company nasce da una strategia di tipo "top down", con individuazione di priorità di business di medio e lungo termine. Essa tende anche a coniugarsi con l'ascolto delle richieste provenienti dalle persone che orientano i propri percorsi di apprendimento verso le aspettative personali e del Gruppo e partecipano alla scelta delle modalità di erogazione della formazione. Negli ultimi tre anni, Indesit Company ha, infatti, investito molto anche in nuove tecnologie, strumenti e metodologie per venire incontro alle esigenze di fruizione della formazione espresse dalle persone mettendo in campo nuovi metodi di interazione e apprendimento, dei quali i giovani in particolare sono portatori. Il Gruppo dispone di una vera e propria architettura di percorsi formativi, che accompagna la persona dal suo ingresso in azienda al raggiungimento di ruoli di ampia responsabilità.

### In Indesit

È la piattaforma di e-learning integrata nel portale Intranet del Gruppo che raggiunge in tempo reale circa 5.000 dipendenti in tutto il mondo. Il neoassunto può compiere un tour virtuale attraverso processi, business, persone e luoghi. In Indesit è dedicato ai nuovi assunti ed è di supporto all'inserimento lavorativo; attualmente è disponibile in inglese, italiano, russo e polacco.

### Induction

È un corso di formazione di 1 giorno dedicato a persone presenti in azienda da 2/4 mesi circa. Si tratta della contestualizzazione del percorso virtuale compiuto tramite In Indesit. In questa giornata i giovani hanno l'opportunità di conoscere dal vivo i protagonisti di Indesit Company. C'è opportunità di ascoltare anche esperienze di giovani che hanno partecipato a In Tune in una logica di trasmissione del know how a cascata.

### **In Tune**

È un percorso di formazione internazionale "Made in Indesit" dedicato a giovani laureati di tutti i Paesi, che si svolge in tre aree geografiche diverse. In Tune è un modulo di formazione esclusivo e "best practice", in quanto in soli sei giorni permette l'apprendimento dei processi fondamentali del Gruppo e dei rispettivi fattori chiave. In Tune si avvale dei manager della Indesit Faculty.

### **In Spire**

È un percorso di formazione internazionale, di ultima generazione, dedicato allo sviluppo professionale di giovani dipendenti con potenziale di crescita, che hanno maturato un'esperienza in azienda tra i 3 e 6 anni. Il corso ha la durata di 4 mesi con l'obiettivo di sviluppare le leve manageriali dei giovani con potenziale che si confronteranno con metodologie per lo sviluppo delle "Business Acumen skills" e dei comportamenti legati al modello di leadership di Indesit Company particolarmente importanti in questa fase di sviluppo dei giovani futuri manager.

### **In Vision**

È un percorso di formazione internazionale, dedicato alla community dei "Key Manager", disegnato con il supporto della Indesit Faculty, che permette di capire i vantaggi del pensiero strategico (uno dei comportamenti chiave del modello di leadership del Gruppo) quale strumento di sviluppo. Il contenuto del percorso comprende i fattori chiave, gli approcci e gli strumenti del pensiero strategico da usare per il miglioramento continuo del business a medio e lungo termine. Una seconda fase del percorso, permette di mettere in campo quanto appreso attraverso un Project Work aziendale, i cui risultati vengono presentati al Top Management.

### **In Catalogue**

Nasce centralmente in coordinamento con i responsabili della formazione in tutto il mondo Indesit Company con lo scopo di rispondere principalmente alle esigenze di miglioramento delle soft skill relative alla prestazione. I corsi sono raccolti in un unico catalogo on-line raggiungibile dalla Intranet.

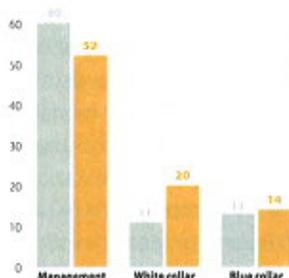
<b>Formazione (corsi in aula e e-learning)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Dipendenti coinvolti	13.228	10.000
Ore di formazione	256.060	211.279

Durante il 2011 sono aumentati il numero dei dipendenti formati in corsi d'aula e e-learning. Sono aumentate anche le ore totali di formazione erogata, in particolare su tematiche tecniche: particolare rilevanza è stata data alla formazione tecnica migliorativa dell'efficienza produttiva e alla formazione per l'area commerciale e marketing (Marketing & Sales Academy).

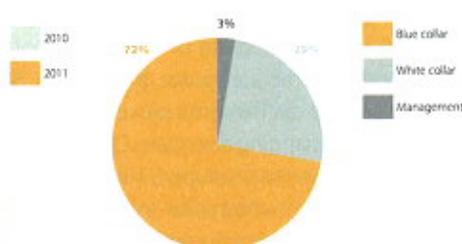
Oltre alla formazione d'aula ed e-learning, è stata cospicua anche la formazione on-the-job dei dipendenti, fondamentale nel percorso di crescita professionale delle persone, stimabile in circa 200 mila ore.

Infine, si ricorda che parte della formazione è stata finanziata: i finanziamenti ricevuti per la formazione dal Gruppo nel 2011 sono stati pari a circa 829 mila euro.

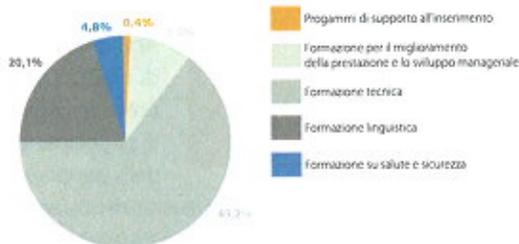
Ore medie di formazione per qualifica



Ore di formazione per qualifica 2011



Ore di formazione per tipologia 2011



Nota: i dati sulla formazione non includono la formazione on-the-job.

Rispetto alla formazione sugli aspetti attinenti la corruzione, nel corso del 2011 i dipendenti che hanno ricevuto una formazione sul Codice di Condotta di Gruppo sono stati 119, per un totale di 342 ore. Inoltre, 74 tra direttori e dirigenti, hanno partecipato a un seminario specialistico sul tema tenuto da un autorevole relatore. Il corso di formazione sul Codice è obbligatorio per tutti i neoassunti e prevede un test di valutazione finale.

## La valutazione del personale e lo sviluppo professionale

Attualmente, il sistema di valutazione degli impiegati si è basato sull'utilizzo di tre principali processi chiave: il Performance Management System, la Human Resources Review e la Community Development:

### Il Performance Management System (PMS)

Il PMS ha la funzione di supportare sia un continuo processo di feedback ai dipendenti sulle loro performance, sia un processo di assistenza per lo sviluppo di ciascuno all'interno dell'organizzazione. Il sistema permette di individuare i target professionali e quelli di sviluppo manageriale, i piani di formazione e i punti di forza e di miglioramento di ciascuna risorsa coinvolta. Il PMS è utilizzato da oltre 3.200 white collar ed è strutturato in due fasi principali: la prima, che si svolge a inizio anno, prevede che il responsabile e il collaboratore si incontrino per discutere la valutazione della performance dell'anno precedente e assegnare gli obiettivi per quello in corso; successivamente, si svolge una prima verifica formale, durante la quale vengono rivalutati i "business needs" anche sulla base dei feedback ricevuti sulle performance fino a quel momento.

### La Human Resources Review (HRR)

È un processo annuale che, coinvolgendo circa 800 white collar, permette di valutare le performance professionali rispetto alle potenzialità di crescita dell'individuo all'interno dell'organizzazione. I risultati della HR Review sono presentati ai responsabili del Comitato risorse umane con l'obiettivo di garantire la continuità manageriale e l'adeguatezza del capitale umano ai compiti attuali e futuri del Gruppo.

### La Community Development

La terza importante leva di sviluppo è rappresentata dalle Community definite in base alle caratteristiche di managerialità potenziale o competenza tecnica dei singoli membri e ai risultati incrociati del PMS e dell'HRR. Le Community coinvolgono circa 600 persone e sono sei: due basate sul potenziale, due basate sulle caratteristiche manageriali e due basate sulle competenze tecniche specialistiche. Le sei Community raggruppano al loro interno popolazioni omogenee per le quali sono previsti percorsi formativi e di crescita professionale specifici costruiti intorno alle peculiarità dei singoli cluster.

### **VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE**

Il **95%** del personale impiegatizio è stato sottoposto alla valutazione delle performance nel 2011.

Gli strumenti di valutazione delle performance hanno continuato anche nel 2011 il processo di rivisitazione finalizzato al miglioramento e all'integrazione verso un sistema unico (Performance Appraisal System). Il nuovo sistema integrato di valutazione, infatti, prevede la partecipazione di una fascia di popolazione più ampia e nuove modalità di partecipazione. Questo sistema prevede, oltre a un tool rinnovato e decisamente più user friendly, anche una differente modalità di partecipazione basata sul broadbanding aziendale. Ciò significa che, a partire dai livelli più bassi della popolazione impiegatizia, il sistema si svilupperà in termini sempre più ampi nella valutazione dei risultati di business e di leadership per ogni white collar. In particolare, per la fascia impiegatizia più alta (manageriale, senior manageriale), il sistema di valutazione dei risultati andrà a integrarsi con le caratteristiche di leadership in modo tale da permettere una classificazione, su basi concrete, della qualità delle persone.

### **Le attività di comunicazione**

I processi di comunicazione interna sono basati principalmente su sistemi interattivi in grado di coinvolgere personale proveniente da contesti geografici e culturali molto diversi tra loro.

Tra i principali strumenti utilizzati per questo tipo di attività di comunicazione ci sono il portale Intranet Insight, il giornale interno Flashnews, la WebTV e le Campagne di Comunicazione. L'utilizzo integrato di tali strumenti è finalizzato a raggiungere obiettivi, quali:

- accrescere la consapevolezza interna sulla reputazione aziendale;
- rafforzare la visibilità e la percezione del personale sulla gestione delle risorse umane, il loro sviluppo e le attività di informazione;
- contribuire alla conoscenza da parte del personale sulle strategie aziendali;
- accrescere la value proposition della Employer Image migliorando la percezione dei propri prodotti.

#### **Indesit Web TV**

La WebTV è tra gli ultimi strumenti nati per coinvolgere e informare il personale dislocato nei tanti Paesi in cui il Gruppo opera. La Web TV è parte integrante del processo di comunicazione aziendale affiancando le direzioni nella trasmissione di eventi in live streaming e on demand. Per la Web TV sono state messe insieme un grande numero di competenze in termini di tecnologie, comunicazione, formazione del personale con un importante impatto sull'ottimizzazione dei costi, una diffusione capillare del know-how, un maggior stimolo alla proattività e al teamworking.

#### **Insight Portal**

Il portale Intranet Insight rappresenta il principale strumento di informazione in tempo reale per circa 5.000 dipendenti dislocati nelle varie sedi nazionali e internazionali di Indesit Company. Il portale è aggiornato quotidianamente da una redazione centrale che valida i contributi delle redazioni locali in base a un piano di comunicazione interna realizzato per valorizzare e trasmettere le principali strategie del Gruppo. L'obiettivo principale di Insight è di sviluppare l'identità aziendale comune e contribuire alla diffusione dei valori del Gruppo.

#### **Flashnews**

Flashnews è l'House Organ aziendale diffuso a tutta la popolazione in formato online e cartaceo. Questo strumento rappresenta il principale canale di comunicazione tra la Corporate e i dipendenti dei vari distretti industriali. Flashnews è tradotto in 5 lingue, ha una tiratura di 10 mila copie e una diffusione quadrimestrale.

## **La remunerazione**

Indesit Company investe da sempre nel benessere economico e personale dei propri dipendenti, offrendo salari e stipendi competitivi e tutte le condizioni possibili per garantire le pari opportunità in azienda. I principi fondamentali che sottendono alla politica di retribuzione sono la trasparenza, il rispetto delle normative e di quanto specificato nel Codice di Condotta, la valorizzazione degli obiettivi raggiunti in una logica di pay per performance, il trattenere e motivare una forza lavoro qualificata, capace di creare un vantaggio competitivo e riflettere i valori del Gruppo.

Lo stipendio di base non varia tra uomini e donne, ma dipende dal ruolo e dalle responsabilità ricoperti dalla persona, in modo da rifletterne le esperienze e le competenze necessarie, il livello di eccellenza dimostrato e il contributo generale apportato al business senza alcuna discriminazione di razza, età, religione o condizioni personali o sociali.

In molti Paesi il salario minimo è definito dalla normativa nazionale o regionale o, in quelli privi di norme di legge specifiche in materia, il salario può essere definito dalla contrattazione collettiva tra organizzazioni rappresentative dei datori di lavoro e dei lavoratori. Da una mappatura del 97% della forza lavoro è risultato che il salario d'ingresso di operai e impiegati è superiore al minimo previsto dalla normativa locale.

Il Gruppo ha definito un sistema di incentivazione annuale basato su Management By Objective per il 4% circa del personale.

Lo schema di incentivazione assegnato varia a seconda del ruolo ricoperto rispetto al suo impatto sul business. I parametri del piano sono indicatori di performance quantitativi.

Oltre agli indicatori economici (a titolo esemplificativo, fatturato e margini), per le figure aziendali della direzione Quality & Environment sono inseriti indicatori ambientali dell'attività manifatturiera relativi alla riduzione dei consumi energetici, dei consumi d'acqua e della produzione di rifiuti, mentre nell'area del Manufacturing sono presenti obiettivi legati alla salute e sicurezza dei lavoratori, come l'indice di gravità e di frequenza degli infortuni.

Relativamente all'esercizio 2011, in compliance con le recenti disposizioni normative, il Gruppo ha predisposto una relazione sulle remunerazioni del management che, una volta approvata, verrà pubblicata secondo le modalità prescritte.

## **Benefit**

La politica di Rewarding di Indesit Company prevede una serie di benefit non monetari che integrano la componente retributiva (fissa e variabile) dei dipendenti. Nel rispetto delle specificità del mercato del lavoro, della legislazione e delle logiche governative di tutela sociale locali, i benefit sono studiati con l'obiettivo di tutelare il benessere individuale dei dipendenti e, ove possibile, quello familiare.

Nell'attribuzione di tali elementi, vengono definite linee guida comuni a tutti i dipendenti, compresi i lavoratori a tempo parziale o determinato, tenendo in dovuta considerazione le specificità dei Paesi di riferimento: ad esempio, il servizio di mensa, di trasporto o assicurazioni infortuni extraprofessionali. Si evidenzia che, in alcuni Paesi, sono stabilite anche convenzioni per l'utilizzo di asili e servizi rivolti alla cura dei bisogni familiari.

Il peso rivestito dal ruolo ricoperto determina, invece, l'attribuzione ad alcune categorie di dipendenti di benefit di status, quali ad esempio l'auto e specifiche coperture assicurative.

Relativamente a queste ultime coperture, dal 2011 il Gruppo si avvale di un broker globale al fine di garantire una maggiore governance a livello centrale e di supportare localmente i singoli Paesi nella gestione operativa. A tal fine, è stata implementata anche una piattaforma web dedicata.

## **La tutela della salute e della sicurezza**

Le condizioni della salute e sicurezza del lavoro sono elementi fondamentali per il raggiungimento dell'eccellenza nell'attività di impresa. Per questo il Gruppo si è dotato di strumenti specifici in materia (politiche, procedure, responsabilità), rispettando la normativa di riferimento di ciascun Paese.

Nell'ambito di tale gestione, Indesit Company opera per il raggiungimento degli obiettivi di:

- promozione di un forte senso di responsabilità di ciascuno sulle politiche aziendali di salute e sicurezza;
- garanzia di un presidio centralizzato di tutto il Gruppo sulle evoluzioni normative nazionali e internazionali sul tema;
- sviluppo di un sistema per la gestione delle tematiche di salute e sicurezza;
- garanzia di coordinamento funzionale tra tutti gli uffici del Gruppo che operano in tale ambito;
- implementazione di politiche ambientali in stretta collaborazione con le funzioni che si occupano di tematiche ambientali.

Al fine di conseguire un miglioramento continuo e presidiare gli aspetti legati alla salute e alla sicurezza, circa 30 parametri individuati sul tema sono monitorati mensilmente e costituiscono parte integrante dei processi di revisione.

L'estensione della certificazione OHSAS 18001 ha riguardato 35 siti del Gruppo. Nel 2011 si è concluso il piano di audit triennale per il monitoraggio dei piani di miglioramento dei livelli di salute e sicurezza. Tutti i siti, nell'arco di tre anni, sono stati quindi sottoposti ai processi di revisione previsti. Per ridurre al minimo le possibilità di infortunio, Indesit Company, oltre a introdurre soluzioni sulla base del monitoraggio ex-post delle performance ottenute durante l'anno, promuove progetti in una logica preventiva al fine individuare quali situazioni di pericolo possano facilitare l'accadimento di infortuni e in quali aree dei siti possano generarsi. Secondo questa logica, sono state svolte tutte le iniziative del 2011.

### **Workforce engagement**

Le principali attività di sensibilizzazione dei dipendenti su come tenere comportamenti non rischiosi per la propria sicurezza hanno riguardato il reporting dei "near miss", ossia eventi che avrebbero potuto generare un infortunio, e delle best practice da seguire.

In vari stabilimenti e nelle sedi "service" del Regno Unito è stato approntato un sistema di reporting dei near miss, che prevede anche punti informativi che illustrano ai dipendenti cos'è un near miss e come fare per comunicarlo e registrarlo nel sistema di reporting.

Importante novità dell'anno 2011 è l'introduzione, all'interno della intranet aziendale di un sito specifico chiamato "SafetyNet", strumento a disposizione dell'intera forza lavoro, per migliorare e velocizzare la comunicazione, la formazione e il reporting rispetto alle tematiche di Health & Safety. All'interno di SafetyNet è possibile accedere al software specifico per la dichiarazione infortuni, dove vengono registrati i dettagli degli infortuni avvenuti, compresi quelli che si sono conclusi con una semplice medicazione. Nel caso di un accadimento del genere, viene inviata anche via e-mail una descrizione sintetica dell'infortunio alla Direzione competente, che può così monitorare in tempo reale la situazione.

### **Ergonomia**

Oltre alla prevenzione degli infortuni veri e propri, è preoccupazione del Gruppo anche evitare l'insorgere di malattie professionali legate al lavoro che viene svolto quotidianamente. Nel 2011, le aree di intervento hanno riguardato in particolare: l'ergonomia, i disturbi muscolo-scheletrici e il rumore. Circa 200 postazioni di lavoro che sono state classificate con un livello di rischio medio o medio-alto sulla base degli indici NIOSH o OCRA sono state riprogettate nel corso del 2011 al fine di migliorare gli aspetti ergonomici. Questa attività si è andata a sommare all'implementazione del progetto IME (Indesit Manufacturing Excellence) che secondo i principi della "lean production" sta ridefinendo l'organizzazione dell'attività produttiva con significative riduzioni dei rischi sia per la parte dell'ergonomia che delle interferenze tra carrelli e operatori.

### **Riduzione del rumore**

In particolare, nell'ambito della prevenzione delle malattie professionali e dell'eliminazione dei fattori di rischio, sta continuando presso ciascun sito il progetto per la riduzione del rumore che poneva l'obiettivo di contenere il livello di rumorosità sotto gli 85 decibel in tutte le aree entro il 2011. L'impiego di team dedicati e di specialisti del rumore ha consentito di ridurre nel corso dell'anno il numero di postazioni con livello di rumorosità maggiore del limite individuato a cinque sole postazioni negli stabilimenti di Lipetsk, dove i progetti saranno completati nel corso del 2012. Il progetto di riduzione del rumore ha portato con sé anche benefici indiretti sulla qualità dell'ambiente di lavoro, che risulta a seguito degli interventi più silenzioso, ma anche più luminoso e temperato grazie al riposizionamento delle luci e dei condotti dell'aria.

### **Bonifica dell'amianto**

Il programma per la rimozione dell'amianto è stato completato in tutti gli stabilimenti, a eccezione del sito di Peterborough dove il programma partirà entro il 2012. Il progetto, gestito con monitoraggi ambientali giornalieri e con il supporto di Coordinatori per la Salute e Sicurezza indipendenti, ha riguardato finora un'area di oltre 260 mila metri quadrati (di cui 48 mila bonificati nel 2011). In particolare, la vecchia copertura dei siti nell'area di Caserta è stata sostituita con dei pannelli fotovoltaici con una potenza installata di 3 MW.

**Le performance raggiunte**

Annualmente, Indesit Company redige un Annual Health and Safety Report che illustra e documenta le performance ottenute nel periodo di riferimento sugli aspetti di salute e sicurezza del personale. I contenuti del Report soddisfano i requisiti della OHSAS 18001 e vengono elaborati sulla base dei dati provenienti dal sistema di gestione della salute e sicurezza (HSMS), dei management review locali e di corporate, dei KPI Report dei singoli siti e dagli audit sui processi.

**HEALTH & SAFETY AWARD**

L'Health & Safety Award è un premio che annualmente viene consegnato agli stabilimenti con il punteggio migliore calcolato in base agli indici di frequenza e gravità e altre performance. Il premio 2011 è stato consegnato dall'Amministratore Delegato di Indesit Company agli impianti di produzione delle lavatrici e delle lavastoviglie di Radomsko (PL), che hanno dimostrato le migliori performance e non hanno registrato infortuni nel 2011 e all'impianto di produzione di frigoriferi di Lodz (PL).

Durante il 2011, ciascuna area del settore industriale e non industriale ha monitorato l'andamento degli infortuni e le cause relative. I risultati principali di tale monitoraggio sono stati i seguenti:

- nel settore industriale, sono diminuiti in maniera significativa l'indice di frequenza (-43%) e l'indice di gravità infortuni (-56%);
- nell'ambito della logistica e del service (settore non industriale), l'indice di frequenza ha segnato un miglioramento di circa il 40%, mentre l'indice di gravità è diminuito significativamente del 43%.

La performance è perciò decisamente migliorata rispetto all'anno precedente e l'efficacia delle azioni di prevenzione e mitigazione implementate risulta anche dall'omogeneità degli andamenti degli indici infortunistici tra settore industriale e settore non industriale.

<b>Indici infortunistici per area geografica</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
<b>Settore industriale</b>			
<b>Indice di frequenza</b>			
Italia	5,0	8,0	7,3
Polonia	1,0	3,7	6,7
Russia e Gran Bretagna	1,2	1,2	1,5
<b>Totale</b>	<b>2,5</b>	<b>4,4</b>	<b>5,4</b>
<b>Indice di gravità</b>			
Italia	0,12	0,29	0,23
Polonia	0,04	0,15	0,21
Russia e Gran Bretagna	0,06	0,09	0,12
<b>Totale</b>	<b>0,08</b>	<b>0,18</b>	<b>0,19</b>

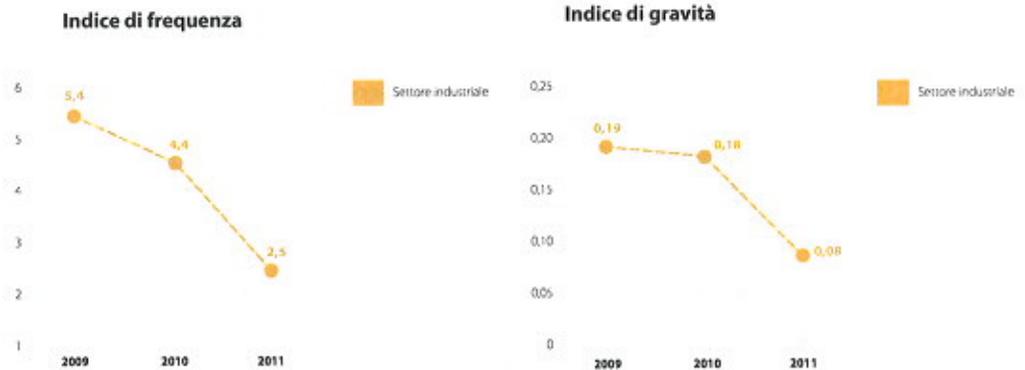
Nota 1: si precisa che nel settore industriale l'area Italia include lo stabilimento di Manisa (Turchia), inquadrato dal punto di vista organizzativo in tale ambito.

Nota 2: si precisa che gli indici prendono in considerazione esclusivamente gli incidenti che hanno causato oltre 3 giornate di lavoro perse.

Nota 3: i dati raccolti derivano dal Corporate Health and Safety 2011 Annual Report, che include i dati provenienti dal sistema di monitoraggio aziendale certificato OHSAS 18001.

Nota 4: l'Indice di Frequenza è calcolato come segue: n. di infortuni nell'anno/n. ore lavorate nell'anno x 1.000.000.

Nota 5: l'Indice di Gravità è calcolato come segue: giorni di assenza per infortuni nell'anno/n. ore lavorate nell'anno x 1.000.

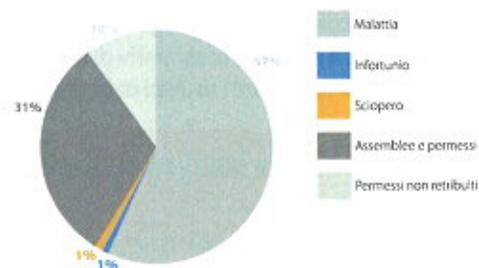


Indesit Company pone una costante attenzione anche ai fattori di rischio che possono determinare l'insorgere di malattie professionali, attivando progetti finalizzati all'eliminazione o riduzione degli stessi: le iniziative di riduzione del rumore, di eliminazione dell'amianto e dei disturbi muscolo-scheletrici ne sono esempi significativi.

Nel corso del 2011 il tasso di malattia professionale del Gruppo (calcolato come numero totale di casi di malattia professionale/numero totale di ore lavorate x 200.000) è risultato pari a 0,09 invariato rispetto all'anno precedente.

Delle assenze totali registrate nel 2011, solo l'1% è legato agli infortuni, mentre la maggior parte delle ore perse è da attribuire a malattia (57%) e assemblee e permessi retribuiti (31%). Si specifica, inoltre, che il personale femminile in congedo parentale corrisponde al 3% dei dipendenti.

**Assenze per tipologia 2011**



Nota: percentuali calcolate sul totale delle ore di assenza e relative al 97% della popolazione.

**La formazione dei dipendenti e della comunità sui temi di salute e sicurezza**

Ogni sito del Gruppo è tenuto a sviluppare un piano di formazione sui temi di salute e sicurezza sulla base di quanto previsto dal Sistema di Gestione adottato.

Le attività di training sono state svolte nel rispetto delle normative vigenti nei diversi Paesi in cui il Gruppo opera e dei requisiti previsti dalla OHSAS 18001, focalizzandosi in modo particolare sui seguenti aspetti:

- valutazione del rischio;
- sensibilizzazione sui rischi specifici di sito;
- dispositivi di protezione individuali;
- primo soccorso;
- carrelli elevatori;
- aspetti di salute e sicurezza per direttori;
- formazione auditor;
- formazione per i nuovi dipendenti.

Per Indesit Company è importante diffondere la cultura della salute e sicurezza anche al di fuori dell'ambito lavorativo, coinvolgendo e sensibilizzando soprattutto le famiglie dei dipendenti e le comunità vicine agli stabilimenti attraverso la realizzazione di iniziative che coinvolgono le famiglie dei lavoratori e le comunità locali.

Ad esempio, sono stati sviluppati due progetti a Peterborough, sede della struttura commerciale in Gran Bretagna; in entrambi i casi sono state coinvolte scuole locali.

Indesit Company e Peterborough Regional College hanno collaborato tra la fine del 2010 e l'inizio del 2011, per lavorare su un progetto di laboratorio d'impresa. Il team era costituito da 17 studenti con età tra i 15 e i 16 anni, un tutor e un rappresentante di Indesit Company. Il team è entrato nel programma Young Enterprise Scheme, in base al quale i partecipanti dovevano costruire una struttura d'impresa, creare e progettare un prodotto e venderlo sul mercato. Tra le funzioni previste nell'impresa, una era dedicata alla gestione della salute e sicurezza ed era responsabile della valutazione dei rischi legati all'attività o all'uso dei prodotti e della conformità alla legislazione di riferimento. Nel 2011, invece, al Gruppo è stato chiesto dalla St. John School di partecipare a due delle loro giornate dedicate al tema della sicurezza. Con i bambini della scuola sono stati trattati i temi della sicurezza stradale, pericolo dello sconosciuto, identificazione di oggetti pericolosi in casa e come tenere sicuri se stessi, i loro amici e le proprie famiglie.

Anche in Polonia si è svolto un ampio programma di visite, soprattutto delle scolaresche locali; ogni incontro prevedeva una presentazione del sito, l'indicazione delle norme di sicurezza da rispettare nel corso della visita stessa e la realizzazione di un percorso all'interno del sito volto a far conoscere ai ragazzi l'ambiente di lavoro, l'organizzazione delle attività, i processi in uso e i prodotti realizzati. Gli incontri, svoltisi in diverse date, hanno visto il coinvolgimento di circa 160 persone.

La presenza dei comitati di salute e sicurezza è istituita a livello locale secondo quanto previsto a livello Corporate dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoro (SGSSL) di Indesit Company. Essi costituiscono, quindi, un organo con poteri direzionali che opera a livello di singolo sito con il compito di promuovere programmi di miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza di tutti i lavoratori e di approvare i risultati della gestione locale del SGSSL. I comitati suddetti esprimono una

piena rappresentanza di tutti i lavoratori che operano presso il sito: ne fanno parte, infatti, il Rappresentante Legale per gli aspetti di Salute e Sicurezza del Sito (datore di lavoro), dirigenti, rappresentanti dei lavoratori, responsabili delle Risorse Umane e dei vari reparti operativi, uffici e laboratori oltre al responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. La funzione del comitato è definita in una specifica procedura del SGSSL che fissa anche la cadenza minima con la quale deve riunirsi. Questa cadenza è trimestrale, ma in diversi casi le organizzazioni procedono a incontri del comitato su base mensile.

#### **LA FORMAZIONE SUI TEMI DI SALUTE E SICUREZZA**

Nel 2011 sono state erogate oltre 42.600 ore di formazione su salute e sicurezza a 10.400 dipendenti del Gruppo (incluso il training on-the-job). Il 69% della forza lavoro è stata coinvolta in interventi di formazione; la media sul totale dei dipendenti è di circa 3 ore pro-capite.

Oltre a iniziative di formazione dei ragazzi delle zone di operatività degli stabilimenti, Indesit ha supportato la realizzazione di un convegno su Ergonomia e Lavoro, svoltosi a Fabriano, e che ha visto coinvolti INAIL Marche, ASL, Politecnico delle Marche. Il convegno era rivolto a operatori della sicurezza appartenenti a diverse realtà del territorio ed è stato incentrato sulla valutazione dei rischi legati ai movimenti ripetuti degli arti superiori.

#### **I comitati per la salute e la sicurezza**

**Le relazioni sindacali**

Indesit Company ha strutturato un sistema di relazioni industriali volto a mantenere rapporti corretti e trasparenti con i dipendenti, tutti coperti da accordi collettivi di Gruppo o aziendali, e con gli organismi sindacali.

In ogni caso, il Gruppo opera nel rispetto delle normative locali e degli accordi sindacali nazionali e internazionali sottoscritti. Nel caso particolare di trasferimenti di azienda, oltre al termine minimo di preavviso previsto dalla legge italiana (da inviare tramite comunicazione scritta alle rappresentanze sindacali almeno 25 giorni prima e contenente i motivi del trasferimento, le conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori), il Gruppo avvia con ampio anticipo il confronto con le organizzazioni sindacali al fine di individuare la migliore soluzione possibile.

Sul tema dei cambiamenti organizzativi, è rilevante anche il ruolo del Comitato Aziendale Europeo (CAE). In anticipo rispetto al recepimento della Direttiva 45/94/CE da parte della legge italiana, Indesit Company ha costituito tale Comitato prevedendo la partecipazione anche di rappresentanti dei

lavoratori di Paesi non facenti parte della Comunità Europea (Russia e Turchia). Il regolamento del CAE prevede, tra le materie oggetto di informazione e consultazione sindacale, anche i cambiamenti fondamentali riguardanti l'organizzazione, l'introduzione di nuovi metodi di lavoro e nuovi processi produttivi che incidono significativamente sul Gruppo nel suo complesso, nonché la riduzione delle dimensioni o chiusura, trasferimenti di produzione, fusione di aziende o unità produttive che abbiano rilevante impatto occupazionale con ripercussioni transnazionali.

È importante segnalare che è in corso una negoziazione con i membri del CAE finalizzata a esplorare le condizioni di fattibilità di trasformare il "Comitato Aziendale Europeo" in "Comitato Aziendale Internazionale": ciò significherebbe andare oltre la normativa europea e italiana e sarebbe il primo accordo del genere in Italia.

A completare gli strumenti di gestione dei cambiamenti organizzativi, il modello di Redundancy Management che il Gruppo attiva in caso di chiusura di stabilimenti comprende una serie di iniziative a favore dei dipendenti che ne sono coinvolti, che vanno dalle attività di job training (formazione e consulenza finalizzata all'outplacement), all'incentivazione diretta, alla corresponsione di contributi alle aziende che assumono dipendenti del Gruppo.

Un esempio di come sia applicata tale filosofia di gestione dei rapporti con i sindacati e i lavoratori è rappresentato dalla complessa gestione dell'accorpamento degli stabilimenti produttivi in Italia iniziato alla fine del 2010.

**LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NELLE RIORGANIZZAZIONI**

I cambiamenti organizzativi avvenuti nel corso degli ultimi anni hanno coinvolto il personale di stabilimenti europei e italiani. Indesit Company ha gestito le dimissioni previste degli stabilimenti con l'obiettivo di garantire la massima tutela dell'occupazione e, dunque, il ricollocamento dei lavoratori. In particolare, dopo la decisione di dismettere i siti italiani di Brembate e Refrontolo, Indesit ha concluso nel dicembre 2010 un accordo con il Ministero dello Sviluppo Economico, enti locali, unioni degli industriali e sigle sindacali per l'avvio della prima esperienza in Italia di politica attiva su grande scala. L'accordo, oltre a prevedere investimenti per 120 milioni di euro destinati ai progetti di innovazione e sviluppo in Italia, è incentrato sulla costituzione di comitati tecnici regionali istituiti per la reindustrializzazione e ricollocamento del personale nell'ottica della tutela dell'occupazione e della professionalità dei lavoratori dei siti produttivi chiusi. Tra le condizioni concordate con i sindacati ci sono, tra l'altro, la vicinanza del sito dove viene offerto il posto di lavoro e un inquadramento che sia in linea con il percorso professionale del lavoratore. A marzo 2012, risultano usciti il 71% dei 510 lavoratori occupati al 31 dicembre 2010 nei due stabilimenti di Brembate e Refrontolo. Dei dipendenti usciti, 71 sono stati ricollocati in altre aziende, 220 sono usciti tramite dimissione incentivata, 62 sono usciti per pensionamento e 11 sono stati trasferiti in altra sede del Gruppo.

**Scioperi e contenziosi**

I processi di condivisione, coinvolgimento e compartecipazione dei dipendenti alle scelte aziendali sono finalizzati a garantire il mantenimento di un buon clima aziendale ed evitare situazioni di contrasto.

La riduzione degli scioperi del personale degli stabilimenti italiani conferma l'efficacia di relazioni industriali avvedute che contraddistinguono le politiche di Indesit Company. Nel corso del 2011, infatti, si è registrata una rilevante diminuzione delle ore di sciopero totali e, soprattutto, delle ore di sciopero dovuto a motivi strettamente aziendali.

Ore di sciopero	2011
Scioperi nazionali	19.620
Scioperi aziendali	3.782
<b>Totale ore di sciopero</b>	<b>23.402</b>

Nota: i dati in tabella si riferiscono all'Italia. Nelle sedi estere non si sono verificati scioperi.

Si segnala anche che nel corso del 2011 in Italia sono sorte 33 cause passive con i dipendenti, decisamente inferiori per numero a quelle sorte nel 2010 e nel 2009. Tale diminuzione è legata, in particolare, a minori contenziosi per rapporti di lavoro e per danni.

Contenziosi con i dipendenti per oggetto	2011	2010	2009
Inquadramento professionale/mansioni/contribuzioni/contrattazioni	17	19	15
Danno biologico, morale, malattia professionale, infortunio	8	16	14
Provvedimenti disciplinari, licenziamento, danno da licenziamento, reintegro al lavoro	4	7	8
Rapporti di lavoro	4	30	11
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>72</b>	<b>48</b>

Nota: i dati in tabella si riferiscono all'Italia.

In merito alle società estere, risultano in essere 6 contenziosi riferibili a motivi di inquadramento professionale, mansioni, contribuzioni e contrattazioni con gli enti sindacali in Russia e 7 contenziosi riferibili a motivi disciplinari, in particolare assenteismo e inosservanza dei regolamenti interni in Turchia.

**Il rispetto dei diritti umani**

L'intero processo di internazionalizzazione e globalizzazione responsabile di Indesit Company è guidato dalla consapevolezza degli effetti sul benessere delle comunità nelle quali opera. Tale responsabilità comporta il rispetto degli standard fondamentali in materia di lavoro sanciti dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro e delle condizioni necessarie alla tutela dell'ambiente naturale.

Nel 2001, Indesit Company è stata la prima Società a firmare un accordo con le sigle sindacali FIM/ CISL, FIOM/CGIL e UIL/UILM e con la Federazione Internazionale Sindacati Metalmeccanici, in cui si è impegnata in tutti i suoi stabilimenti al rispetto dei diritti umani fondamentali e dei principi sanciti da alcune tra le principali convenzioni ILO.

L'Accordo quadro internazionale prevede un impegno del Gruppo a far adottare tali principi ai propri fornitori diretti; ogni anno, inoltre, alle rappresentanze sindacali firmatarie dell'accordo viene fornito un elenco dei primi trecento fornitori. In quest'ambito, Indesit Company invia a tutti i nuovi fornitori il proprio Codice di Comportamento che contiene i principi sopra elencati chiedendone la sottoscrizione.

In particolare, nell'ambito delle convenzioni sull'eliminazione dello sfruttamento del lavoro minorile e del lavoro forzato, il Gruppo si è impegnato nei confronti delle organizzazioni sindacali firmatarie a:

- intervenire tempestivamente per rimuovere eventuali situazioni di non conformità, attraverso sistemi di monitoraggio e controllo attuati dalla Commissione Paritetica Nazionale prevista dagli accordi aziendali;
- disporre sanzioni nei confronti dei fornitori i cui comportamenti ledano i principi contenuti nelle convenzioni sul lavoro minorile e forzato, fino a giungere, per i casi più gravi, alla risoluzione del contratto;
- attuare un monitoraggio del rispetto dei principi stabiliti nelle unità produttive del Gruppo.

#### I DIRITTI UMANI NEGLI ACCORDI SINDACALI

Indesit Company ha firmato nel 2001 un accordo con i sindacati che prevede l'osservanza e l'attuazione delle seguenti convenzioni ILO:

- **n. 29** - non utilizzare il lavoro forzato o eseguito in condizioni di schiavitù;
- **n. 87** - favorire la libertà sindacale;
- **n. 98** - favorire il diritto di lavoratori e datore di lavoro di trattare liberamente e in modo indipendente negoziando accordi di durata determinata e indeterminata;
- **n. 100** - non ammettere discriminazioni salariali tra uomini e donne a parità di inquadramento professionale;
- **n. 111** - non ammettere discriminazioni in base a razza, religione, opinioni politiche, origini sociali;
- **n. 135** - non ammettere discriminazioni o intimidazioni nei confronti dei rappresentanti dei lavoratori;
- **n. 138** - non ammettere al lavoro bambini con età inferiore ai 15 anni o più giovani dell'età di obbligo scolastico in vigore nei Paesi interessati;
- **n. 182** - prevenire lo sfruttamento minorile.

## I clienti

### 2010 Avevamo detto...

- Proseguimento del piano di copertura dei Paesi mediante call center professionali e dell'ulteriore facilitazione nella ricerca nel Web.
- Facilitazione dell'autonoma comprensione e soluzione dei problemi da parte del cliente attraverso il continuo aggiornamento delle informazioni disponibili nei siti Web.
- Messa a disposizione dei tecnici e degli utenti di strumenti di comunicazione sempre più innovativi.

### 2011 ...abbiamo fatto...

- ✓ Introdotta la copertura mediante call center per Spagna, Norvegia e Russia.
- ✓ Ridisegnati i siti web istituzionali enfatizzando e rendendo maggiormente "user friendly" la sezione di assistenza tecnica con la possibilità di consultare e scaricare documentazione relativa alla gamma degli elettrodomestici e la relativa diagnostica.
- ✓ Introdotta lo strumento di Customer Relationship Management – CRM per la gestione efficace dell'esperienza del consumatore finale con Indesit Company.

### 2012 ...faremo

- Proseguire il piano di copertura dei Paesi mediante call center professionali e ampliare la copertura di Russia, Svezia e Turchia.
- Proseguire lo sviluppo e l'implementazione del Customer Relationship Management – CRM per la gestione efficace dell'esperienza del consumatore finale con Indesit Company.

### Un binomio di qualità e innovazione per soddisfare le esigenze del cliente

In Indesit Company l'innovazione è la chiave per la creazione di valore sostenibile nel tempo: l'innovazione è un processo che abbraccia l'intero ciclo di vita dei prodotti, dalla progettazione alla dismissione, e che si basa su driver quali l'attenzione all'ambiente, la facilità di utilizzo, l'ergonomia e la flessibilità.

Ogni anno una quota consistente degli investimenti totali del Gruppo viene dedicata alla ricerca e allo sviluppo di nuovi prodotti e il numero di brevetti depositati cresce mediamente del 30%, grazie all'impegno profuso dalle oltre 600 persone che lavorano in quest'ambito, una buona parte delle quali opera in Italia.

Per garantire la qualità e la sicurezza dei propri prodotti, Indesit Company, oltre a rispettare tutte le norme che regolano il settore, pone la massima attenzione a tutto il processo produttivo: il sistema di gestione della qualità copre tutte le attività principali del Gruppo, dalla fase di progettazione, a quelle di sviluppo, produzione, vendita e consumer care. In particolare:

- prima di entrare nella fase produttiva, tutte le componenti devono ottenere il certificato di Qualità e Sicurezza rilasciato da Enti internazionali;
- per l'intero ciclo produttivo, sono eseguiti controlli automatici sui circuiti elettrici e gas, in modo da filtrare e correggere immediatamente qualsiasi difetto e permettendo, così, di ottenere il rilascio del certificato di sicurezza sul 100% dei prodotti;
- prima dell'immissione sul mercato, sono effettuati prelievi di prodotti a campione per una serie di controlli, compresi quelli di sicurezza del prodotto. Inoltre, all'interno degli stabilimenti, sono presenti apposite aree per i collaudi di fidatezza, volti a verificare il corretto funzionamento del prodotto per un periodo di vita simulata di circa 1 mese, e di affidabilità, volti a simulare il funzionamento per un periodo equivalente a 3-5 anni, attraverso prove a ciclo continuo che durano circa 12 settimane.

Nel 2011 sono stati condotti 15 progetti specificamente finalizzati alla riduzione delle difettosità dei prodotti. Le attività hanno visto coinvolte in modo trasversale le funzioni di progettazione, industrializzazione, manufacturing e sourcing di tutte le linee di prodotto e le azioni di miglioramento sono state basate sul metodo Indesit Excellence – INDEX, ispirato al metodo “Six Sigma” e utile a strutturare e standardizzare l’approccio al miglioramento della qualità dei prodotti. Come risultato, le diverse attività di controllo della qualità dei prodotti hanno permesso di conseguire una riduzione del 15% nelle difettosità sul primo anno di garanzia rispetto al 2010.

#### **LA RICERCA E SVILUPPO IN INDESIT COMPANY**

Alla base dell’innovazione di Indesit Company c’è un’intensa attività di ricerca e sviluppo. Nel 2011, sono stati dedicati a quest’attività 21 milioni di euro di investimenti. Oltre ai centri di ricerca italiani, alla fine di cinque successivi audit condotti da funzionari del governo turco e dopo la riunione di valutazione finale tenutasi presso il Ministero dell’Industria e Commercio di Ankara, è stato approvato il progetto “Manisa R&D Centre”. Il centro di ricerca e sviluppo di Indesit a Manisa (Turchia) è certificato dal febbraio 2011 come 87° R&D Center in Turchia.

Contemporaneamente, un’attenzione particolare è stata posta ai difetti di tipo “affidabilistico” che possono presentarsi nei periodi più remoti della vita del prodotto oltre il primo anno di utilizzo; sulla base di questo monitoraggio, sono state avviate le prime attività di miglioramento.

L’obiettivo di Indesit Company è anche raggiungere i migliori standard di eccellenza in termini di finitura e di percezione della qualità da parte dei consumatori: in quest’ambito, il progetto AEREA – AEsthetic REview Activities consiste in una ridefinizione dei criteri e dei limiti di accettazione relativi agli aspetti estetici e “touch&feel” dei prodotti, che presuppone una revisione delle soluzioni progettuali, dei processi produttivi e dei cicli di controllo della qualità.

Qualità dei prodotti significa per il Gruppo anche sicurezza nel loro utilizzo. Rispetto alle metodologie precedentemente utilizzate, nel 2011 c’è stato un potenziamento dell’attività di prevenzione dei rischi legati al funzionamento dei prodotti: infatti, è stato sviluppato un nuovo strumento metodologico (Preventive Risk Assessment – PRA) in grado di identificare le potenziali fonti di rischio sul prodotto, anche con probabilità di accadimento molto bassa, e di elaborare un indice di rischio complessivo che dovrà essere contenuto entro un limite prefissato.

A completamento del processo di gestione della qualità, è importante segnalare che nel 2011 sono stati aggiornati gli indicatori di soddisfazione sui prodotti del Gruppo attraverso interviste ai consumatori che permettono di individuare i driver di maggior interesse sui quali concentrare gli sforzi futuri per rispondere alle aspettative e tendenze del mercato.

#### **INDESIT COMPANY OTTIENE LA NOMINATION AI “WHICH? AWARDS 2012”**

Indesit Company è stata nominata ai “Which? Awards 2012” nella categoria degli elettrodomestici. Il premio è stato istituito nel 2007 e viene riconosciuto alle imprese in Gran Bretagna che sviluppano prodotti e servizi di eccellenza, portando benefici importanti ai consumatori.

Indesit Company sta lavorando con alcuni partner, nazionali e internazionali, su progetti finanziati che riguardano, in particolare, l’ambito delle smart technology che, rispetto all’ambito tradizionale, vengono utilizzate per lo sviluppo di nuove funzionalità in ambito Ambient Assisted Living. L’elettrodomestico intelligente e interconnesso assume quindi, in questo ambito, un ruolo centrale nell’ambiente domestico per garantire comfort, efficienza, usabilità, sicurezza, interoperabilità con il mondo esterno.

### **Progetto “FOOD”**

Il progetto FOOD ha come scopo quello di preservare e aumentare l'indipendenza delle persone anziane con sufficiente livello di autonomia. La soluzione proposta dal progetto è basata sull'integrazione di sensori ed elettrodomestici intelligenti capaci di fornire funzionalità nella casa con servizi e applicazioni basate su internet, in grado di dare accesso, attraverso un'interfaccia, all'informazione e alla comunicazione in diversi ambienti sociali. I dati messi a disposizione dai sensori collocati sulle persone e nell'ambiente e la cooperazione d'intelligenza artificiale e umana sulla rete contribuiranno a permettere la realizzazione di un servizio in grado di supportare l'indipendenza dei soggetti in difficoltà. Inoltre, la qualità della vita delle persone migliorerà anche per l'intensificarsi delle interazioni con il mondo esterno garantite dall'utilizzo di internet.

### **Progetto “JADE”**

Indesit Company partecipa anche al progetto di ricerca europeo JADE, promosso e coordinato dalla Regione Marche per sviluppare sul territorio un distretto tecnologico finalizzato al sostegno di una longevità attiva e indipendente dell'anziano in un contesto internazionale in cui, al positivo aumento delle prospettive di vita delle persone, segue un progressivo invecchiamento della popolazione che tende ad accrescere i costi del sociale e pone la necessità di salvaguardare la salute e la qualità della vita degli anziani soprattutto mediante attività di prevenzione verso le malattie croniche. Ciò è ottenuto attraverso lo sviluppo di tecnologie domotiche e dell'abitare che, grazie alla rete internet, permettano all'anziano di poter vivere in sicurezza nella propria abitazione beneficiando di servizi qualificati di teleassistenza e di telemedicina che, oltre a salvaguardare la sua salute, ne riducano la necessità di ospedalizzazione e quindi anche i costi dell'assistenza sanitaria. In particolare, JADE si pone l'obiettivo di sviluppare – in collaborazione con i distretti di Kent (Gran Bretagna), di Helsinki (Finlandia), di Grenoble (Francia) e di Istanbul (Turchia) – un'Agenda di Ricerca Comune e un Piano d'Azione Congiunto che contribuisca a definire le politiche europee a sostegno delle promettenti applicazioni nell'ambito delle tecnologie per un "Ambiente Intelligente" nella quotidianità, attento soprattutto alle necessità della popolazione anziana. In questo contesto, l'obiettivo di Indesit è duplice: entrare da un lato nella rete delle piattaforme europee dei distretti più innovativi e competitivi per creare nuove opportunità di finanziamento dell'innovazione e, dall'altro lato, promuovere un nuovo ruolo per l'elettrodomestico connesso in rete, quello di comunicare gli eventi d'interazione con l'utente contribuendo a monitorare le sue attività quotidiane e a rilevare eventuali comportamenti anomali che possano evidenziare situazioni di disagio o di pericolo. L'elettrodomestico assumerebbe quindi il ruolo di "sensore della vitalità" di utenti anziani che vivono da soli.

### **Progetto “eKitchen”**

Con il progetto eKitchen, Indesit Company si pone l'obiettivo di sviluppare un nuovo ambiente "cucina", che possa rappresentare il modello della cucina del futuro. Il progetto considera tre differenti livelli di interazione tra "Macchina", "Uomo", "Ambiente". Nel caso d'interazione "Macchina-Ambiente", l'obiettivo è sviluppare dispositivi elettronici innovativi a elevata usabilità per la domotica, dove l'efficiente comunicazione tra elettrodomestici permetta di monitorare e ottimizzare i consumi energetici, controllare i dispositivi per garantire la sicurezza dell'ambiente, tenere sotto controllo i parametri di funzionamento ed effettuare autodiagnosi e autoriparazioni. Nel caso di interazione "Uomo-Macchina", il focus si sposta sull'usabilità degli elettrodomestici e dei mobili della cucina al fine di sviluppare un sistema centralizzato per un facile e rapido utilizzo delle informazioni e di realizzare una piena flessibilità degli spazi offerti dalla cucina in modo da renderne accessibile il 100% in maniera ergonomica. Infine, nell'interazione "Uomo-Ambiente", l'obiettivo è definire il layout spaziale dell'ambiente cucina, al fine di agevolare e rendere più sicure le attività quotidiane, e sviluppare tecnologie per il monitoraggio del comportamento dell'utente per tenere sotto controllo i parametri vitali essenziali e attivare segnalazioni in caso di necessità di assistenza. In quest'ultimo caso, l'elettrodomestico si propone anche come un "sensore di vitalità", che viene misurata attraverso la frequenza di utilizzo da parte dell'utente.

### **Progetto “VERITAS”**

Il progetto europeo VERITAS (Virtual and Augmented Environments and Realistic User Interactions To achieve Embedded Accessibility DesignS) ha lo scopo di sviluppare, validare e valutare degli strumenti che siano di supporto in tutte le fasi di sviluppo del prodotto – tra cui definizione delle specifiche, progettazione, sviluppo e testing – per la realizzazione di prodotti accessibili. L'obiettivo è garantire che i prodotti e servizi dei settori automotive, smart living space, healthcare, workplace e infotainment vengano sistematicamente progettati per tutti, inclusi gli utenti con disabilità e limitazioni funzionali e gli anziani. Indesit Company, partecipando a questo progetto, vuole integrare gli strumenti di VERITAS con quelli già esistenti per migliorare l'accessibilità dei propri prodotti e rendere concreto il Design for All.

### **I rapporti con i rivenditori e i clienti finali**

Il Gruppo continua a sviluppare progetti di collaborazione con i rivenditori, i quali costituiscono il primo punto di contatto tra Indesit Company e il consumatore finale. Nei loro confronti adotta una politica commerciale trasparente, orientata alla creazione di rapporti di lungo periodo, alla tempestività nella soluzione dei problemi e alla massima professionalità. Oltre a incontrare i distributori nelle più importanti fiere del settore, il Gruppo realizza eventi dedicati nei mercati in cui è presente. La qualità dei rapporti con i rivenditori permette di individuare e risolvere eventuali rischi per la salute e la sicurezza del consumatore finale, mettendo in atto azioni di recupero dei prodotti difettosi attivabili in tutti i mercati: tutti i prodotti sono, infatti, riconducibili a un determinato lotto produttivo, che consente di intervenire tempestivamente su eventuali problemi qualitativi. Attraverso il materiale informativo a corredo dei prodotti, Indesit Company fornisce informazioni utili sul corretto utilizzo, le precauzioni da rispettare e i consigli per ottenere le massime prestazioni. Al fine di agevolare i clienti nella scelta dei prodotti, tutti gli elettrodomestici sono dotati di etichetta energetica, al cui interno sono presenti informazioni che guidano il cliente nella valutazione dell'acquisto. Indesit Company fornisce anche adeguate informazioni sul corretto utilizzo dei prodotti

#### **LA GESTIONE DEI RECLAMI IN INDESIT COMPANY**

Il Gruppo svolge un'attività costante di monitoraggio e classificazione dei reclami in tutti i Paesi europei. Il Customer Service è impegnato nel risolvere le segnalazioni dei clienti fin dal primo contatto, che avviene per telefono, mail o lettera e prevede l'attivazione di procedure specifiche per indirizzare in tempi brevi tutte le segnalazioni alle aree aziendali più indicate per la soluzione del problema. L'obiettivo è di giungere alla risoluzione di almeno l'80% dei reclami ricevuti in meno di sette giorni. In più, dal 2009 sul sito Corporate di Indesit Company è presente una sezione dedicata ai contatti con il top management, a evidenza dell'attenzione al dialogo e al confronto con i consumatori. Le segnalazioni dei clienti sono, infatti, considerate un contributo importante per il miglioramento continuo.

sia nelle “istruzioni per l'uso” al momento dell'acquisto, sia in apposite sezioni del sito internet. Tutti gli elettrodomestici commercializzati dal Gruppo sono dotati di sticker adesivi contenenti informazioni relative alla salute e sicurezza durante l'uso degli stessi, mentre nei libretti di istruzione vengono espone più dettagliatamente tutte le prescrizioni e le precauzioni da rispettare.

### **L'assistenza post-vendita**

Indesit Company entra in contatto diretto con gli utilizzatori finali dei propri prodotti mediante una pluralità di canali, che vanno dai siti internet, ai call center, ai servizi di assistenza. In tale ambito, il Gruppo adotta una politica di gestione volta ad assicurare un contatto diretto tra azienda e consumatore. Consapevole che il servizio post vendita del Gruppo è in grado di supportare i clienti con maggiore incisività rispetto a un servizio generico o del distributore, Indesit Company ha sviluppato un'efficiente sistema di assistenza post-vendita, sia per la fase di contatto con il cliente sia per la fase di assistenza tecnica. Nel corso del 2011, è stato ampliato il call center di Parigi: da giugno è stato esteso alla Spagna coprendo il 100% degli interventi e da settembre si è aggiunta la Norvegia, dove attualmente si coprono il 55% degli interventi. Inoltre, il Call Center in Russia è stato trasferito da Mosca a Lipetsk con un incremento dell'area di copertura, che da giugno comprende tutta la Russia europea fino agli Urali e da settembre anche la Bielorussia.

Per quanto riguarda la risoluzione delle problematiche segnalate dai clienti, il Gruppo ha continuato anche nel 2011 a investire sulla call avoidance, ossia la soluzione delle problematiche segnalate dai clienti direttamente con il supporto telefonico del personale del call center, evitando in tal modo l'invio del tecnico presso il domicilio del cliente. Tale processo è stato possibile grazie all'adozione, in tutti i Paesi nei quali è previsto un call center, di una piattaforma per la soluzione dei problemi sviluppata secondo una logica ad albero di guasti e soluzioni. Si è inoltre adottata la stessa logica per lo sviluppo della sezione del sito aziendale dedicata alla soluzione rapida dei problemi.

Con l'obiettivo di offrire un servizio sempre migliore di assistenza tecnica, sono stati avviati interventi sia per lo sviluppo di competenze interne, reso possibile dai nuovi strumenti di mappatura delle competenze, sia sull'organizzazione, continuando con la razionalizzazione della struttura dei centri di assistenza in quasi tutti i Paesi, allo scopo di focalizzare al massimo i tecnici sui clienti Indesit Company.

#### **L'ASCOLTO DEL CLIENTE NEL SERVIZIO POST- VENDITA**

- 6.247.924 chiamate ricevute (Italia, UK, Russia, Ucraina, Polonia, Francia, Spagna, Norvegia, Portogallo, Olanda, Ungheria, Repubblica Ceca, Slovacchia, Germania)
- 92,6% chiamate risposte (media tra i valori dei suddetti Paesi)
- 36% delle chiamate risposte entro 25 secondi (Italia)
- 11,5% dei clienti che non richiamano entro 7 gg – call avoidance (media tra i valori dei seguenti paesi: Olanda, Polonia, Francia, Russia, UK, Italia, Ungheria)

#### **Le attività di dialogo e comunicazione**

Indesit Company ogni anno a partire dal 2002 analizza il grado di soddisfazione dei clienti sul servizio call center e di assistenza tecnica post-vendita. Il monitoraggio della customer satisfaction è svolto mensilmente in 16 mercati dove il Gruppo dispone di una rete di assistenza tecnica, attraverso la valutazione dei fattori principali che contraddistinguono la relazione con il cliente:

- la fase di contatto, in cui il cliente chiama il servizio di assistenza tecnica del Gruppo;
- la fase di intervento tecnico, quando il tecnico esegue il lavoro a casa del cliente.

Nel 2011 i risultati dell'indagine, basata su circa 54.700 interviste telefoniche, sono stati molto positivi, raggiungendo un punteggio di 83 su 100 per entrambe le fasi e crescendo di 4 punti rispetto al 2010 (il valore nel 2010 era di 79). Tale valore, secondo i benchmark per assistenze similari della società che ha effettuato la ricerca, è considerato molto buono. Anche l'implementazione del Customer Relationship Management – CRM, avvenuta nel 2011, ha rappresentato un'ulteriore azione di Indesit Company verso un contatto proficuo con la propria clientela. Il CRM ha come principale finalità il miglioramento della relazione con il consumatore, trasformando ogni contatto, soprattutto in ambito post-vendita, in un'esperienza positiva con la marca e con i suoi "ambasciatori" (operatori di call center, tecnici, ecc.). Concretamente, tutte le interazioni con i consumatori, che siano per richiedere informazioni o per acquistare un pacchetto di servizi di prolungamento garanzia o per richiedere un intervento, vengono registrate e strutturate per poter migliorare il servizio ritagliandolo sulle reali esigenze e i nuovi bisogni del consumatore.

#### **L'EVENTO INTERNAZIONALE "HOTPOINT – THE MOVIE" VINCE IL "BEST EVENT AWARD 2011" COME MIGLIORE EVENTO B2B**

Il meeting internazionale "Hotpoint - The Movie" che si è tenuto a Roma lo scorso 21 e 22 maggio, è stato eletto dalla giuria del Best Event Award 2011 come miglior evento nella categoria B2B. La due giorni di eventi prodotti da K-events/Filmmaster Group, dal titolo "Hotpoint – the Movie", si è svolta presso il teatro di posa più grande d'Europa, il Teatro 5 di Cinecittà per approdare presso il prestigioso Chiostro di Michelangelo e il magnifico set di Roma.

## I fornitori

### 2010 Avevamo detto...

- Ottenimento di altri 100 nuovi Self Assessment anche su temi ambientali, etici e di sicurezza da parte di fornitori di materiali diretti.
- Estensione dello strumento del Self Assessment anche su temi ambientali, etici e di sicurezza anche a fornitori di prodotti finiti, impianti e logistica.
- Ottenimento della sottoscrizione delle Condizioni Generali di Fornitura da parte di un numero di fornitori tale da rappresentare almeno il 50% del fatturato Indesit Company.

### 2011 ...abbiamo fatto...

- ✓ Ottenuti 112 Self Assessment da parte di fornitori di materiali diretti.
- ✓ Ottenuti 6 Self Assessment da parte di fornitori di prodotti finiti e 10 fornitori di logistica.
- ✓ Sottoscritte Condizioni Generali di Fornitura da parte di un numero di fornitori che rappresenta il 60% del fatturato 2011 del Gruppo.

### 2012 ...faremo

- Ottenere il Self Assessment anche su temi ambientali, etici e di sicurezza da parte di tutti i nuovi fornitori di materiali diretti, prodotti finiti e logistica.
- Migliorare la parte di self-assessment relativa a Etica, Ambiente e Sicurezza aggiungendo la sezione Energia e ampliando quella di Etica.
- Ottenere la sottoscrizione delle Condizioni Generali di Fornitura da parte di un numero di fornitori che rappresenti il 70% del fatturato Indesit Company 2012.
- Effettuare un'indagine che coinvolgerà tutti i fornitori di materiali diretti per la mappatura di iniziative e programmi di sostenibilità avviati dai fornitori.
- Effettuare un'indagine per individuare tra i fornitori strategici chi si è particolarmente distinto in termini di rispetto ambientale.
- Attivare un nuovo canale di comunicazione con i fornitori per lo scambio di informazioni sulla direttiva RoHS 2 e per ottenere un aggiornamento delle dichiarazioni di conformità dei fornitori.
- Introdurre il Piano Qualità Prodotto nel Supplier Collaboration Portal.
- Incrementare fino all'80% del fatturato il numero di fornitori attivi sul Portale Fornitori.

### Qualità e trasparenza nei processi di acquisto

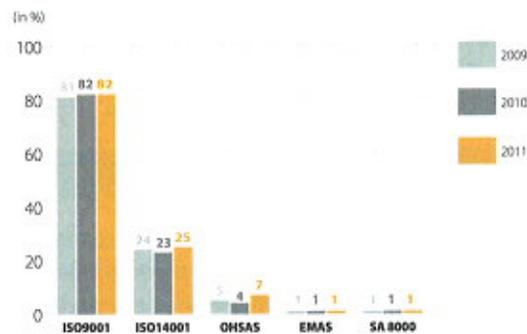
Indesit Company adotta verso la catena di fornitura un comportamento orientato alla trasparenza, collaborazione, osservanza delle previsioni di legge, attenzione alle loro esigenze e al rispetto dell'ambiente e pone la massima cura a instaurare relazioni con fornitori che condividano gli stessi principi in modo da assicurare stabilità e creare un mutuo vantaggio nel tempo. Il Gruppo è impegnato a utilizzare pratiche di gestione che direttamente e indirettamente sensibilizzano i propri partner sull'adozione di comportamenti responsabili.

**La responsabilità sociale nella selezione dei partner**

I criteri di selezione dei fornitori utilizzati da Indesit Company prevedono anche una valutazione delle loro politiche di responsabilità sociale e ambientale. In linea con il proprio Codice di Comportamento, il Gruppo stringe rapporti di fornitura solamente con aziende che s'ispirano alle norme ivi previste; tra queste, l'osservanza delle regole nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, le norme sulla riservatezza e il rispetto della Convenzione ILO assumono una particolare importanza nella diffusione di prassi socialmente responsabili. Il Gruppo valuta elementi oggettivi come qualità, innovazione, costi e servizi, ma tiene anche conto dei valori etici quali:

- il rispetto dei diritti umani e di ogni norma di legge dei Paesi in cui opera, in particolare delle norme ambientali;
- l'adozione, nella conduzione delle relazioni d'affari, di comportamenti corretti, trasparenti, leali e ispirati alla buona fede.

**Fornitori certificati**



Nota: percentuali 2011 basate su un campione di 475 fornitori di materiali diretti valutati negli ultimi tre anni su un totale di 772 fornitori di materiali diretti attivi nel 2011.

Questi valori etici sono espressi nel Codice di Comportamento, la cui acquisizione, lettura e comprensione rappresentano un aspetto importante nel processo di qualificazione dei fornitori. La formalizzazione può avvenire mediante la sottoscrizione da parte del fornitore del Codice di Indesit Company oppure, nel caso in cui il fornitore abbia un proprio codice, mediante una dichiarazione di adozione di principi, linee guida e procedure interne sostanzialmente conformi con quanto definito dal Codice di Comportamento del Gruppo. In ogni caso, il Gruppo non avvia o non prosegue alcun rapporto con fornitori che rifiutino esplicitamente di seguire tali principi.

Tutti i nuovi fornitori sono valutati, in fase di selezione, su temi ambientali (rispetto della normativa

**LA RESPONSABILITÀ SOCIALE NELLA SELEZIONE DEI FORNITORI**

Nel 2011 hanno compilato il questionario di self-assessment su Etica, Ambiente e Sicurezza 128 fornitori, che si vanno ad aggiungere a quelli che avevano risposto negli anni precedenti. Di questi, tutti i nuovi fornitori hanno compilato il self-assessment per i temi dell'Etica, Ambiente e Sicurezza.

ambientale), etici (rispetto del Codice di Comportamento) e di sicurezza (rispetto delle norme sulla salute e sicurezza) attraverso un self-assessment basato su un questionario messo a loro disposizione nella sezione fornitori del sito istituzionale o anche inviato all'occorrenza. Ogni fornitore, con la compilazione delle check list, autocertifica, oltre al rispetto degli aspetti organizzativi, di processo e tecnici, anche il rispetto delle normative ambientali e di sicurezza dei lavoratori e l'osservanza delle norme

etiche definite da Indesit Company. Obiettivo per il 2012 è migliorare la parte di self-assessment relativa a Etica, Ambiente e Sicurezza aggiungendo la sezione Energia e ampliando quella di Etica.

I fornitori, inoltre, sono tenuti a rispettare determinati standard qualitativi che il Gruppo monitora attraverso dei controlli diretti periodici effettuati dal dipartimento Supply Chain Quality. Durante le attività di audit sono analizzati gli aspetti relativi alla qualità dell'organizzazione, dei processi produttivi e il rispetto delle specifiche tecniche richieste.

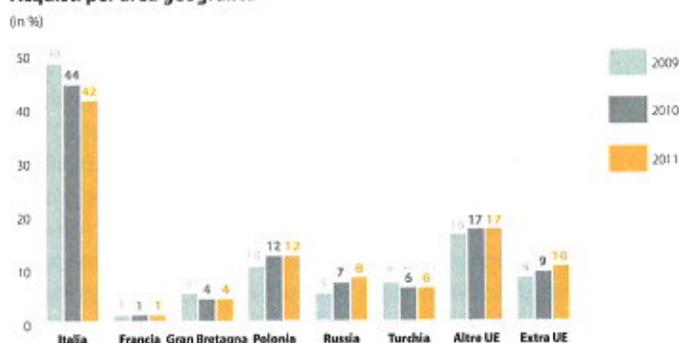
Nel corso del 2011, durante i processi di qualifica di nuovi fornitori, non sono state individuate criticità legate al mancato rispetto dei diritti umani.

**Il rapporto con i fornitori e la valorizzazione dell'economia locale**

La politica di acquisto di Indesit Company è basata anche sullo sviluppo dell'economia locale, attraverso la scelta di fornitori situati in una posizione territoriale strategica nei confronti delle realtà produttive del Gruppo. Questo favorisce lo sviluppo economico e sociale delle comunità residenti presso i territori in cui opera il Gruppo e la creazione di un tessuto produttivo consolidato su cui poter fare affidamento per i piani di sviluppo aziendali.

Il valore delle forniture dirette ammonta per il 2011 a circa 1,5 miliardi di euro, di cui la quasi totalità per fornitori residenti in Europa.

**Acquisti per area geografica**



Nota: i dati si riferiscono al fatturato dei fornitori di materiali diretti.

**Gli strumenti di comunicazione e dialogo**

Indesit Company utilizza diversi strumenti di collaborazione utili a mantenere un rapporto trasparente e duraturo con i propri partner.

Uno dei più validi è rappresentato dal Supplier Collaboration Portal, un portale web su cui confluiscono tutti i dati e le informazioni che il Gruppo scambia con i propri fornitori. I fornitori possono accedervi direttamente e fruire di diversi servizi online e in tempo reale (ad esempio, programmi di consegna impegnativi e forecast previsionali, invio di bolle di consegna, verifica della situazione fatture, ecc.) con un evidente beneficio in termini di efficienza dei processi, di rapidità e affidabilità dei dati scambiati.

Nel corso degli ultimi due anni, Indesit Company ha investito molte energie e risorse sul progetto del Supplier Collaboration Portal e alla fine del 2011 è stato raggiunto l'importante obiettivo della migrazione sul portale di un numero di fornitori pari a circa il 68% del fatturato. I feedback positivi dei tanti fornitori già attivati sono un chiaro segnale della bontà dell'investimento su strumenti di questo tipo anche per i prossimi anni. Per il 2012 si prevede che la percentuale di fornitori attivi sul portale sarà di circa l'80% del fatturato.

Sempre per il prossimo anno, è prevista l'introduzione nel Supplier Collaboration Portal del Piano Qualità Prodotto che consiste nella possibilità di condividere il Piano di Fabbricazione e Controllo dei fornitori, relativamente alle forniture destinate a Indesit Company. Questo strumento ha l'obiettivo di migliorare la comunicazione tra Indesit Company e il fornitore, in particolare per quanto riguarda la condivisione dei metodi di controllo e le attività di miglioramento dei processi. Inoltre, il Gruppo sta procedendo all'adeguamento degli strumenti di comunicazione con i fornitori anche in base alle evoluzioni normative su tematiche ambientali.

### **PREMIATI I FORNITORI STRATEGICI DEL GRUPPO**

Nel 2011, per il quinto anno consecutivo, Indesit ha premiato i fornitori di eccellenza per innovazione e qualità. Durante l'evento, cui hanno preso parte i rappresentanti dei 67 fornitori strategici del Gruppo, sono state premiate con il Supplier Award 2011 le due aziende vincitrici.

L'importanza di tale iniziativa è sottolineata dal fatto che nel 2011 Indesit ha deciso di non assegnare il premio Ambiente perché la documentazione sulle attività svolte dai fornitori candidati al premio non è stata ritenuta sufficiente. L'intenzione di Indesit è incentivare i fornitori strategici affinché implementino correttamente e documentino in maniera puntuale attività destinate a ridurre l'impatto ambientale delle loro attività economiche o dei prodotti forniti.

### **Regolamento Europeo REACH**

Per agevolare lo scambio di informazioni con i fornitori, così come previsto dal Regolamento Europeo REACH (Registration, Evaluation, Authorisation of Chemicals), oltre al portale web REACH e alla casella di posta elettronica reach@indesit.com, nel corso del 2011 si è predisposto un modello di dichiarazione di conformità REACH destinato ai fornitori che hanno difficoltà ad accedere al portale Web.

Il contatto di posta elettronica rappresenta un vero e proprio helpdesk per i fornitori, con tempi di risposta che di norma vanno dalle 24 alle 48 ore dal ricevimento della segnalazione. Le attività di supporto riguardano sia la gestione della scheda fornitore nel portale REACH (segnalazione problemi tecnici, invio dati di login, informazioni e assistenza per la compilazione), sia per la richiesta di informazioni sulla normativa e i suoi continui aggiornamenti.

### **Direttiva RoHS**

In attesa della prossima entrata in vigore della RoHS 2 (Restriction of Hazardous Substances), aggiornamento della Direttiva 2002/95/CE previsto per il 2013, nel corso del 2012 Indesit Company attiverà un nuovo canale di comunicazione con i fornitori per lo scambio di informazioni sulla direttiva e per ottenere un aggiornamento delle loro dichiarazioni di conformità. A tale scopo, Indesit Company attiverà la casella di posta elettronica rohs@indesit.com che sarà gestita dal team Supply Chain Quality. Le dichiarazioni RoHS pervenute saranno archiviate in un database predisposto nella rete aziendale e per rendere più agevole l'interpretazione dei dati, soprattutto quelli relativi ai particolari forniti in esenzione, è previsto anche un aggiornamento del modulo utilizzato per la dichiarazione.

Per il 2012, con l'obiettivo di incrementare lo scambio di informazioni sul tema della sostenibilità ambientale, Indesit Company effettuerà un'indagine che coinvolgerà tutti i fornitori su temi relativi ad ambiente, energia, iniziative già intraprese o in programma a favore della sostenibilità. Anche questa attività avrà una casella di posta elettronica interamente dedicata all'indirizzo: sustainability@indesit.com.

## La collettività e il territorio

### 2010 Avevamo detto...

- Il progetto Jonathan continuerà con la partecipazione alla Regata dei Tre Golfi 2011.
- Nell'ambito del progetto CRESCO, Indesit sarà parte attiva nelle attività di formazione ai Comuni coinvolti nell'iniziativa.

### 2011 ...abbiamo fatto...

- ✓ Realizzato un percorso educativo velico per la partecipazione di 5 ragazzi alla Regata dei Tre Golfi che si è svolta nel mese di maggio.
- ✓ Continuata la partecipazione di Indesit Company al progetto CRESCO.

### 2012 ...faremo

- Continuare il progetto Jonathan con la partecipazione al progetto Inail sulla sicurezza sul lavoro e alla Regata dei Tre Golfi 2012 che vedrà la partecipazione straordinaria di Mascalzone Latino.
- Estensione del progetto Jonathan Polonia allo stabilimento di Radomsko.
- Proseguire nel sostegno al territorio attraverso la promozione e partecipazione a iniziative di Sodalitas (come il Sodalitas Social Award e il Progetto CRESCO) e altre associazioni.

Indesit Company condivide con il territorio e le comunità in cui opera un approccio fondato sul rispetto e sulla correttezza nei rapporti con la società civile, conciliando, attraverso legami fondati su questi valori, opportunità di reciproco sviluppo ed esigenze della comunità, cui prestare attenzione e dedicare impegno e risorse. Sostenere il territorio attraverso iniziative sociali, trasferire le buone pratiche di sostenibilità ai cittadini e confrontarsi con altre imprese sono principi della filosofia del Gruppo, che considera la responsabilità sociale come parte integrante della sua missione, dei valori e delle sue strategie.

### **Il reinserimento sociale dei giovani con il progetto Jonathan**

Il progetto Jonathan, nato 13 anni fa in collaborazione con l'Associazione Jonathan Onlus, ha l'obiettivo di reintegrare nella collettività ragazzi con problemi sociali e penali attraverso la ricerca di strumenti innovativi e educativi. Nel 2011, i ragazzi coinvolti nel progetto di inserimento lavorativo in Indesit Company sono stati 10. Inoltre, il Gruppo ha continuato a sostenere il progetto con diverse iniziative.

### **Progetto Sicurezza e Legalità**

A febbraio 2012, è stato sottoscritto un protocollo d'intesa per il Progetto Sicurezza e Legalità tra Indesit Company, l'Associazione Jonathan, la Direzione Regionale INAIL per la Campania e il Dipartimento Giustizia Minorile del Ministero della Giustizia. Il Gruppo aderisce al Progetto fornendo, tra l'altro, la propria disponibilità ad accogliere nei propri stabilimenti i partecipanti al corso di formazione per un'esperienza di conoscenza pratica sui temi della sicurezza e della legalità.

### **I Giorni Buoni**

Il documentario "I Giorni Buoni" del regista Andrea Barzini, realizzato con il contributo della Provincia di Napoli e di Indesit Company, rappresenta le storie dei ragazzi sottoposti a misura cautelare appartenenti alle comunità gestite dall'Associazione Jonathan e le testimonianze di quanti prestano quotidianamente il loro impegno professionale al progetto. Il documentario, che nel 2010 ha vinto il 3° Festival del Cinema dei Diritti Umani di Napoli, ha partecipato anche ai festival di Buenos Aires, di Bari e di Bellaria.

### **Jonathan Vela**

Il progetto del 2011 si è proposto di realizzare un percorso educativo velico finalizzato a far partecipare un gruppo di 5 ragazzi alla "Regata dei Tre Golfi", che si è svolta nel mese di maggio. Sempre nel 2011, c'è stata la partecipazione al programma di Canale 5 "Terra" che ha raccontato l'esperienza delle Comunità dell'Associazione Jonathan e il Progetto Vela.

### **Jonathan all'estero**

Il progetto è continuato anche in Polonia con il coinvolgimento del Ministero della Giustizia e la Jaś and Małgosia Foundation. Nel corso del 2011, venti giovani hanno usufruito del programma di formazione. Il Progetto Jonathan in Polonia ha ricevuto menzione dal Business Centre Club - la più grande organizzazione di imprenditori in questo Paese. Inoltre, la Łódź Special Economic Zone promuove il programma in altre aziende, come grande esempio di iniziativa di responsabilità sociale.

---

### **Lo sviluppo delle competenze professionali sul territorio**

L'intervento del Gruppo sul territorio in cui opera si completa con azioni per creare circoli virtuosi che creino vantaggi sia per il Gruppo che per la comunità locale. La collaborazione con istituti superiori locali è la dimostrazione di questa volontà. Un tipico esempio è l'accordo sottoscritto nel 2011 con l'Istituto professionale Marconi di Prato per la formazione della figura professionale del tecnico della manutenzione, che richiede competenze tecniche, relazionali ed economiche che un'azienda come Indesit Company può facilmente trasferire come leader del settore. Il progetto si inserisce anche nell'evoluzione che è richiesta negli ultimi tempi al sistema scolastico verso una maggiore integrazione con il mondo del lavoro.

---

### **CRESCO**

Indesit Company aderisce, insieme ad altre 22 imprese, al progetto CRESCO - Crescita Compatibile, promosso dalla Fondazione Sodalitas e realizzato in sinergia con il Politecnico di Milano con il contributo della Regione Lombardia. L'iniziativa ha come obiettivo quello di creare una rete di Comuni, le cosiddette Isole CRESCO, impegnati a costruire un'alleanza sul territorio tra amministrazioni locali, imprese e cittadini per mettere a punto politiche pubbliche sostenibili e creare modelli replicabili. Su questi temi le imprese, in collaborazione con gli amministratori locali, si impegnano a sensibilizzare i cittadini e gli studenti all'adozione di comportamenti quotidiani che concretamente contribuiscono all'utilizzo intelligente delle risorse naturali e alla riduzione dell'impatto ambientale.

---

### **"Chance"**

Il Gruppo sostiene la società cooperativa "Chance", progetto di punta dell'International Women Association, organizzazione nata nel 1992 a Łódź il cui scopo è promuovere l'imprenditorialità femminile, la parità di trattamento e le pari opportunità per le donne, anche con la creazione di posti di lavoro. "Chance" dovrebbe iniziare a essere operativo alla fine del 2012. Come riconoscimento dell'impegno preso, Indesit Company ha ricevuto il titolo di "Angel of Chance".

---

#### **Aiuto agli orfani**

Il 2011 è stato un altro anno di supporto significativo di Indesit Company all'orfanotrofo pubblico di Łódź. Il Gruppo ha sostenuto l'istituto con aiuti concreti: elettrodomestici, mobili per la casa, l'organizzazione di nuovi luoghi di vita, ma anche un sostegno costante degli insegnanti. Come riconoscimento del supporto, Antonio Melone, Direttore Area Industriale Polonia ha ricevuto il titolo onorifico e distintivo di "House Friend".

---

#### **Indesit Academy**

Il Gruppo ha creato una speciale piattaforma denominata "Indesit Academy" per la più grande università della Polonia, la University of Economics di Cracovia. Gli studenti hanno avuto l'opportunità di ricevere insegnamenti su argomenti quali HR, Plant Manager, Logistica, Controlling e PR. Il programma, oltre ai corsi a Cracovia con i rappresentanti delle varie direzioni di Indesit Company, prevede anche visite agli impianti di Radomsko e Łódź. Gli studenti che hanno partecipato all'Accademia hanno ricevuto attestati di partecipazione.

---

#### **"Practice for Science, Science for Practice"**

Questo progetto pilota è stato organizzato insieme all'Università di Łódź, nell'ambito del programma "Supporto per la cooperazione tra scienza e business". Le misure adottate sono state in linea con il programma "University of Łódź for Employers" volto allo sviluppo delle relazioni tra l'Università e le più grandi aziende operanti a Łódź.

---

#### **Volontari per un giorno**

Per incoraggiare lo spirito di squadra, Indesit Company in Portogallo ha svolto un'azione volontaria per contribuire a una società più solidale, incoraggiando i valori della condivisione e il mutuo sostegno. I dipendenti del Gruppo hanno partecipato all'iniziativa organizzata da Grace (Corporate Citizenship Thoughts and Support Group) in tutto il Portogallo con diverse azioni di volontariato su temi quali ambiente, responsabilità sociale, diritti degli animali, al fine di incoraggiare le aziende a giocare un ruolo importante nello sviluppo sociale.

---

#### **Per città verdi**

Per ribadire l'impegno per la tutela dell'ambiente a livello locale, in collaborazione con RoRec e Bucharest City Hall, Indesit Company in Romania ha attivato una campagna per la raccolta di componenti elettrici e apparecchiature elettroniche dei rifiuti (RAEE). La campagna "Waste's place is not in the house. Send it to walk!" si è svolta durante il mese di ottobre ed è stata lanciata con un evento speciale che si è tenuto nel più grande parco pubblico del quartiere, uno dei parchi più frequentati di Bucarest. Durante la campagna, durata un mese, sono stati assistiti i cittadini di Bucarest nel dismettere i rifiuti elettronici in diversi gruppi di raccolta. Tutti i cittadini partecipanti alle attività hanno avuto la possibilità di vincere prodotti Hotpoint innovativi che forniscono prestazioni a minor consumo e impatto ambientale. Per quanto riguarda i risultati, solo nel primo fine settimana di attività, sono state raccolte circa 5 tonnellate di RAEE.

---

#### **Educazione alimentare**

Il Gruppo ha stretto nel 2011 una partnership con la catena di grandi supermercati LIDL al fine di sostenere un progetto per favorire il mangiare sano tra i bambini e, quindi, contribuire a prevenire l'obesità, una delle problematiche in questo momento. Indesit Company ha deciso di far parte di questa iniziativa fornendo apparecchi per uso domestico utilizzati da un famoso chef per cucinare ricette sane nelle scuole e in diversi parcheggi dei supermercati. L'iniziativa ha previsto tante attività di sensibilizzazione come roadshow e concorsi nelle scuole, lezioni di cucina nei negozi LIDL e un libro di ricette con contenuti divertenti e educativi.

## I principali interventi a sostegno del territorio

### POLONIA

#### Jonathan in Polonia

20 giovani hanno usufruito del programma di formazione per il reinserimento lavorativo

#### "Chance"

Promozione dell'imprenditorialità femminile, la parità di trattamento e le pari opportunità per le donne

#### Aiuto agli orfani

Sostegno agli orfani con aiuti concreti: elettrodomestici, mobili per la casa, l'organizzazione di nuovi luoghi di vita, ma anche un sostegno costante degli insegnanti

#### Indesit Academy

Piattaforma per gli studenti universitari dove apprendere competenze su HR, Plant Manager, Logistica, Controlling e PR

#### Practice for Science, Science for Practice

Sviluppo di relazioni tra Università, studenti e grandi aziende

### ROMANIA

#### Per città verdi

Campagna per la raccolta di componenti elettriche e apparecchiature elettroniche dei rifiuti (RAEE). Solo nel primo fine settimana di attività, sono state raccolte circa 5 tonnellate di RAEE



### PORTOGALLO

#### Volontari per un giorno

I dipendenti della Società hanno partecipato all'iniziativa organizzata da Grace (Corporate Citizenship Thoughts and Support Group) in tutto il Portogallo con diverse azioni di volontariato

#### Healthy Eating lesson

Sostegno a un progetto per favorire l'educazione alimentare tra i bambini e le famiglie

### ITALIA

#### Il reinserimento sociale dei giovani con il progetto Jonathan

Reintegrare nella collettività ragazzi con problemi sociali e penali attraverso la ricerca di strumenti innovativi e educativi. Nel 2011, i ragazzi coinvolti nel progetto di inserimento lavorativo in Indesit Company sono stati 10

#### Lo sviluppo delle competenze professionali sul territorio

Formazione della figura professionale del tecnico della manutenzione su competenze tecniche, relazionali ed economiche

#### CRESCO

Creare una rete di Comuni impegnati a costruire un'alleanza sul territorio tra amministrazioni locali, imprese e cittadini per mettere a punto politiche pubbliche sostenibili e creare modelli replicabili

## **La performance ambientale**

---

## L'innovazione e la tutela dell'ambiente

**2010** Avevamo detto...

### La sostenibilità dei processi produttivi

- Raggiungere i seguenti obiettivi:
  - -2,3% di consumi energetici per unità prodotta;
  - -3% di produzione di CO<sub>2</sub> per unità prodotta;
  - -3% di consumi di acqua per unità prodotta;
  - -2,6% di produzione di rifiuti per unità prodotta;
  - -1,2% di produzione di CO<sub>2</sub> derivante dalla produzione di un'unità e dal suo utilizzo nel primo anno di vita.
- Estensione della certificazione ISO 14001 ai siti non produttivi.
- Integrazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza.
- Audit di terza parte integrati e multisito.

### La sostenibilità dei prodotti

- Monitoraggio dell'impatto ambientale del parco prodotti in uso.
- Sviluppo di nuovi prodotti a efficienza energetica:
  - estensione delle gamme di prodotti con modelli in classe A;
  - sviluppo del temperature manager, regolatore della temperatura dei contenitori che consente di utilizzare solo l'energia necessaria per la cottura stabilita.
- Sviluppo del forno ecologico LUCE.

**2011** ...abbiamo fatto...

### La sostenibilità dei processi produttivi

- ✓ Sono state ottenute le seguenti performance:
  - -6% di consumi energetici per unità prodotta;
  - +2% di produzione di CO<sub>2</sub> per unità prodotta;
  - -10% di consumi di acqua per unità prodotta;
  - -1% di produzione di rifiuti per unità prodotta;
  - -2% CO<sub>2</sub> derivante dall'utilizzo nel primo anno di vita del prodotto.
- ✓ È stata conseguita la certificazione ISO 14001 per la sede centrale.
- ✓ Integrati i sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza.
- ✓ Ottenuta la certificazione multi-sito per la qualità e ambiente e confermata la certificazione salute e sicurezza di 35 siti.

### La sostenibilità dei prodotti

- ✓ Monitorato l'impatto ambientale valutando la classe energetica dei prodotti venduti.
- ✓ Sviluppo e immissione sul mercato di nuovi prodotti a efficienza energetica.
- ✓ Messo in vendita il forno ecologico LUCE, il forno con il più basso consumo assoluto di energia elettrica nella sua categoria.

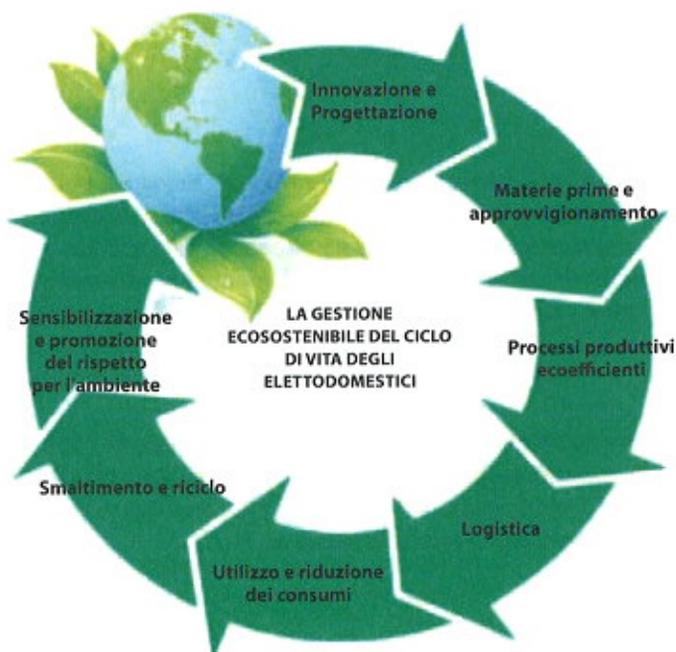
2012 ...faremo

### La sostenibilità dei processi produttivi

- Raggiungere i seguenti obiettivi:
  - -2% di consumi energetici per unità prodotta;
  - -2% di produzione di CO<sub>2</sub> per unità prodotta;
  - -2% di consumi di acqua per unità prodotta;
  - -2% di produzione di rifiuti per unità prodotta;
  - -1% di produzione di CO<sub>2</sub> derivante dalla produzione di un'unità e dal suo utilizzo nel primo anno di vita.
- Ottenere la certificazione ISO 14001 per 4 siti non produttivi.
- Aumentare l'utilizzo di veicoli Euro 5 per il trasporto dei prodotti
- Avviare il progetto "Green service" per sensibilizzare il personale sul valore dell'ambiente e introdurre soluzioni per il risparmio energetico della struttura "service".

### La sostenibilità dei prodotti

- Continuare con il monitoraggio dell'impatto ambientale del parco prodotti in uso.
- Sviluppare nuovi prodotti ad alta efficienza energetica. In particolare:
  - Produrre la totalità dei forni in classe A;
  - Completare le gamme ecologiche di forni Luce, piani gas con Direct Flame e Planar Technology, piani induzione.
- Sviluppare prodotti in libera installazione in classe A+++.
- Sviluppare prodotti da incasso in classe A++.
- Ridurre i codici in classe A anche nei Paesi ove la normativa non impone il passaggio obbligato in A+.
- Migliorare la classe A+ per il 65% delle lavabiancheria Hotpoint.
  - Rendere disponibile sul 30% della gamma Indesit Ecotime un ciclo a 20° C che offra la stessa performance di lavaggio del ciclo cotone 40° C e un'opzione Energy Saver.



Indesit Company ha consolidato una cultura ambientale che condivide con i propri stakeholder, nell'assoluta convinzione che il rispetto dell'ambiente non sia solo un valore fondamentale ma un fattore strategico di competitività e sostenibilità del modello di business.

Il Gruppo ha adottato un approccio alla gestione degli impatti ambientali generati lungo l'intero ciclo di vita degli elettrodomestici, dalla fase di progettazione a quella di fine vita dei prodotti.

### **L'innovazione di Indesit Company per la casa del futuro e la tutela dell'ambiente**

Per Indesit Company l'innovazione significa anche vantaggio per l'ambiente. Questo impegno è da sempre una priorità per il Gruppo, poiché si inserisce nella visione dello sviluppo e della creazione di valore per una crescita sostenibile. Le iniziative in quest'ambito sono da sempre numerosissime e vedono sia progetti svolti in autonomia dal Gruppo, sia partnership a rilevanza nazionale e internazionale.

### **Indesit Company in Home Lab**

Il consorzio Home Lab nasce dall'idea di creare un network per lo sviluppo di un modello di "open innovation", attraverso il quale imprese, università ed enti di ricerca possano mettere a fattor comune esperienze, know-how e brevetti allo scopo di accrescere la cultura dell'innovazione e definire standard tecnologici di comunicazione e interoperatività tra prodotti e servizi utilizzati nell'ambiente domestico.



**INDESIT COMPANY IN HOME LAB**

Obiettivo del Consorzio Home Lab, di cui Indesit Company è azienda promotrice, è mettere a sistema le eccellenze e le competenze dei partner per competere con i migliori distretti tecnologici del mondo nello sviluppo dell'automazione domestica.

La creazione di sinergie è proprio uno degli aspetti più importanti di Home Lab, che, dopo una prima fase di avvio, sarà aperto ad accogliere tutti i soggetti interessati a partecipare.

Indesit Company, nell'ambito di Home Lab, intende essere soggetto promotore del rilancio del territorio, favorendo lo sviluppo delle imprese esistenti, la formazione di nuove e l'applicazione della ricerca di enti e università. Inoltre, l'integrazione di elettrodomestici

e sistemi della casa (come riscaldamento, ventilazione, illuminazione e raffreddamento) offre l'opportunità di incrementare il risparmio energetico delle abitazioni e di semplificare la vita all'utente finale, attraverso servizi innovativi come il controllo remoto, la tele-diagnostica e la manutenzione preventiva. In particolare, i principali progetti del 2011 hanno riguardato l'utilizzo della micro-generazione di energia, la centralizzazione del riscaldamento di casa nella caldaia e il livellamento energetico all'interno della casa; inoltre, sono programmati altri progetti sulla "casa intelligente", che riguardano le smart grid, le reti locali, il controllo della qualità dell'ambiente domestico (basata su aspetti quali aria, temperatura, illuminazione, acqua) e diversi altri.

### **Indesit Company in Energy@home**

Il progetto Energy@home è nato in Italia nel 2009 dalla collaborazione tra Indesit Company e altre imprese del settore elettrodomestici e della telefonia. Insieme a Enel, questa partnership ha lo scopo di sviluppare un'infrastruttura di comunicazione attraverso la quale si possa realizzare lo scambio di informazioni sull'energia disponibile, la gestione intelligente degli elettrodomestici e le informazioni sui consumi e le tariffe energetiche. Il sistema allo studio, quindi, consentirà ai consumatori di gestire al meglio i consumi energetici della propria casa, razionalizzarli e minimizzarli, creando benefici anche dal punto di vista ambientale e contribuendo alla promozione dell'efficienza energetica, sempre più al centro delle politiche europee anche nella lotta ai cambiamenti climatici.

Gli elettrodomestici che Indesit Company sta sviluppando sono interconnessi via wireless fra loro e a Internet, mediante raffinati software installati in via sperimentale. Queste connessioni permettono, attraverso uno scambio di informazioni fra gli elettrodomestici e le applicazioni a disposizione in Internet, di realizzare delle logiche di coordinamento delle loro funzionalità.

#### **ENERGY@HOME E ZIGBEE ALLIANCE**

Nel 2011 è stato chiuso un accordo di cooperazione tra l'associazione ZigBee Alliance, che guida lo sviluppo degli standard per la connettività wireless di sensori e attuatori, ed Energy@home con lo scopo di accelerare lo sviluppo della "casa intelligente". Indesit Company partecipa attivamente a entrambe le iniziative.

Gli elettrodomestici forniranno all'utente anche i dati sul proprio consumo elettrico in ogni momento di funzionamento e saranno in grado di autoregolarsi per evitare il sovraccarico di richiesta energetica in casa; inoltre, aiuteranno l'utente a scegliere la tipologia del ciclo, il relativo costo e un punteggio ecologico da 1 a 10, anche al fine di educare il consumatore a un utilizzo consapevole degli elettrodomestici. Il sistema consiglierà all'utente l'orario in cui è più opportuno avviare gli elettrodomestici secondo il costo dell'energia e gli orari nei quali vi è una maggiore disponibilità di energia rinnovabile o libera da CO<sub>2</sub>.

#### **Progetti per elettrodomestici a ridotto impatto ambientale**

Indesit Company partecipa al progetto "Studio, progettazione e sviluppo di una nuova gamma di elettrodomestici caratterizzata da tecnologie innovative mirate a una notevole riduzione dei consumi energetici e dell'impatto ambientale", realizzato nell'ambito del bando Industria 2015 "Efficienza Energetica", finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico. Per la sua attuazione sono state coinvolte le migliori competenze scientifiche e imprenditoriali, grandi imprese e PMI, con ricadute positive sull'intero sistema e sulla filiera produttiva di riferimento. Il progetto prevede un portfolio di prodotti innovativi, sistemi e tecnologie, per sviluppare una gamma di elettrodomestici caratterizzata dalla riduzione, compresa tra il 25% e il 30%, dei consumi energetici e di acqua per 4 linee di prodotto previste: conservazione cibo, preparazione cibo, pulizia indumenti, pulizia stoviglie. Avvalendosi delle migliori competenze scientifiche degli organismi di ricerca e imprenditoriali nella ricerca sui nuovi materiali e sulle tecnologie, si vogliono sviluppare prodotti notevolmente migliorati nell'efficienza e con evidenti ricadute positive sul sistema economico e sulla filiera.

#### **La riduzione dei consumi e degli impatti ambientali dei prodotti**

Da molti anni, Indesit Company è impegnata nella realizzazione di prodotti che utilizzino in maniera ottimale le risorse, in tutte le fasi del loro ciclo di vita. Questa scelta di business, che rafforza il posizionamento competitivo del Gruppo sul mercato e concretizza la sua reputazione come azienda socialmente responsabile, deriva anche dalla consapevolezza degli impatti che l'utilizzo di elettrodomestici provocano sulle emissioni di gas serra e quindi sul surriscaldamento del clima (l'impatto energetico generato nella fase di utilizzo rappresenta circa l'80% degli impatti totali).

Grazie al miglioramento continuo, nel 2011 Indesit Company ha raggiunto importanti risultati nel mix dei prodotti ad alte prestazioni:

- il 79% dei frigoriferi venduti appartengono alla classe energetica A o superiore. Di questi, il 27% appartengono alle classi A+, A++ e A+++;
- il 71% delle vendite di lavabiancheria è in classe A e il 29% in classe A+ o superiore;
- l'83% delle lavastoviglie vendute appartengono alla classe A, il 17% alla classe A+;
- l'84% dei forni venduti appartengono alla migliore classe energetica di consumo (classe A).

Di seguito sono sintetizzate le principali innovazioni sui prodotti a risparmio energetico che Indesit Company ha realizzato nel corso del 2011.



### **Freddo**

- introdotta la gamma di combinati "free standing" No Frost in classe A+++;
- la quasi totalità dei prodotti da incasso è migrata in classe A+;
- l'80% della gamma russa del marchio Hotpoint è stata migrata in classe A e A+.



### **Cottura**

Nel 2011 sono stati effettuati lanci di nuovi prodotti tecnologici che portano al massimo risparmio delle risorse ambientali:

- nuova gamma di piani cottura a induzione Flexizione ed Extenso che sfrutta l'efficienza energetica dell'induzione;
- nuova gamma di piani cottura a gas Planar Technology e Direct Flame il cui bruciatore piatto permette per la prima volta una riduzione fino al 20% del consumo di gas;
- nuova gamma di forni Luce che con un consumo di 0,63 kWh offre il più basso consumo di energia nella propria categoria.



### **Lavaggio**

- Sono state lanciate le lavatrici Hotpoint Aqualtis 11 kg in classe A+++ e Futura 10 kg in classe A+++ che garantiscono un'efficienza energetica più elevata con prestazioni di lavaggio ottimali. Inoltre, sempre sui prodotti Hotpoint, è stata lanciata la tecnologia Eco Tech, declinata su Futura con tre cicli Eco Cycles (Eco Cotone, Eco Sintetici ed Eco rapido 30'), che permettono di risparmiare fino al 60% di energia elettrica mantenendo le performance di un lavaggio a 30°, e su Aqualtis con la Care Technology, un sistema di sensori che adattano i consumi di energia e di acqua al carico inserito evitando gli sprechi.
- È stata lanciata sulla gamma Indesit la Prime Technology, un sofisticato sistema elettronico che misura automaticamente la quantità di carico adattando il ciclo alle proprie esigenze. Il nuovo tasto Prime garantisce delle performance di lavaggio di alto livello riducendo il consumo di acqua ed energia fino al 60% e di tempo fino al 50%.



### **Asciugatura**

- Sono state prodotte le nuove asciugatrici Hotpoint Aqualtis High Definition Drying 9 kg in classe A (con un consumo inferiore del 35% rispetto al valore previsto per la classe energetica A) con la tecnologia a pompa di calore che minimizza la dispersione di calore massimizzando il risparmio energetico per una asciugatura molto delicata.
- Sono stati introdotti i nuovi cicli Energy Saver sulla gamma Indesit che permettono di ottenere un'asciugatura perfetta con il minimo dispendio di energia e tempo grazie all'utilizzo di sensori e al controllo intelligente della temperatura. Sempre sulla gamma Indesit sono state introdotte le asciugatrici in classe A (con consumo inferiore del 30% rispetto al valore previsto per la classe energetica A) con tecnologia a pompa di calore.

L'attenzione per la sostenibilità non si ferma alla fase di funzionamento, ma si estende anche a quella di dismissione dei prodotti. Infatti, i pezzi dismessi e trattati dai consorzi di cui Indesit Company è parte, vengono riciclati in modo ecocompatibile (per un maggiore approfondimento si veda il paragrafo "Il recupero dei prodotti e dei materiali").

## **INDESIT COMPANY SUL TRENO VERDE 2011**

Nella terza carrozza del Treno Verde 2011 di Trenitalia e Legambiente per il monitoraggio sull'inquinamento acustico e atmosferico delle città italiane, è stata allestita una 'casa ecologica' sviluppata su un sistema di gestione in cui gli elettrodomestici "smart" di Indesit interagiscono tra loro e con la rete elettrica, conciliando la qualità nelle prestazioni con la riduzione generale dei costi e dei consumi di energia e la massimizzazione nell'utilizzo dell'energia rinnovabile. L'innovazione denominata "Green@Home" sviluppata da Indesit e Telecom Italia, è infatti potenzialmente in grado non solo di contribuire significativamente a evitare sovraccarichi della rete elettrica nazionale, ma anche di utilizzare l'energia rinnovabile quando disponibile e di fornire agli utenti informazioni in tempo reale su costi e consumi domestici direttamente sul computer, sul cellulare o sul display dell'elettrodomestico stesso.

**L'efficienza nella produzione**

**CERTIFICAZIONE MULTI-SITO QUALITÀ E AMBIENTE**

Prima tra le aziende europee del settore degli elettrodomestici, Indesit Company ha ottenuto nel 2011 la certificazione Multi-Sito per la Qualità (ISO 9001) e l'Ambiente (ISO 14001), che attesta che tutte le strutture operative del Gruppo, stabilimenti e uffici, rispettano determinati standard di qualità dei processi e di rispetto dell'ambiente.

Una delle principali aree di controllo degli impatti ambientali è rappresentata dalla fase produttiva. Il Gruppo, per questo, si è dotato da tempo di diversi strumenti per il controllo degli impatti ambientali all'interno dei propri stabilimenti produttivi, come le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale (ISO 14001) e altre iniziative significative.

In particolare, nel 2011 sono stati ceduti in uso per la realizzazione di 3 impianti fotovoltaici i tetti dei fabbricati principali dei siti di Teverola e Carinaro, che, insieme a quelli installati sulle pensiline di parcheggi auto concesse nel 2010, raggiungono una superficie complessiva di 18.900 metri quadrati. Tali impianti saranno in grado di sviluppare 0,99 MWp ciascuno, che si aggiungono agli oltre 1,5 MWp già installati nel 2010.

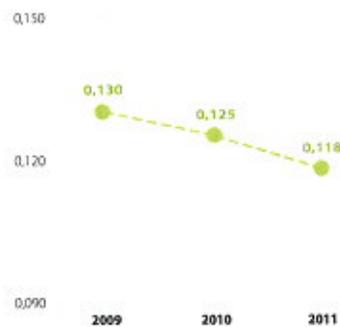
Sempre su questi siti, è stato realizzato un impianto per la gestione e trattamento delle acque meteoriche dei piazzali e, sul solo sito di Carinaro, sono stati realizzati degli interventi per la razionalizzazione delle emissioni che, per loro natura, possono essere considerate come unico punto di emissione e interventi per l'adeguamento degli impianti di espulsione delle emissioni stesse.

L'efficienza nello svolgimento delle attività produttive ha portato nel 2011 alla riduzione dei consumi energetici totali per prodotto realizzato pari al 6% e dei consumi di risorse idriche utilizzate per prodotto realizzato del 10% rispetto ai valori dell'anno precedente.

Le attività del Gruppo hanno portato nel 2011 alla produzione di oltre 52 mila tonnellate di rifiuti. Si è confermato, anche in tale ambito, il trend di diminuzione della quantità di rifiuti prodotta per unità di elettrodomestico (-1%).

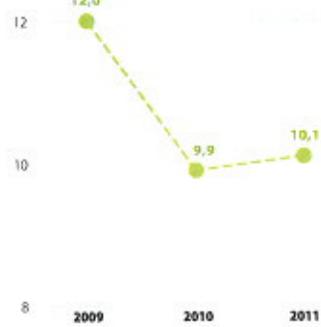
**Consumi energetici unitari**

(GJ/unità prodotta)



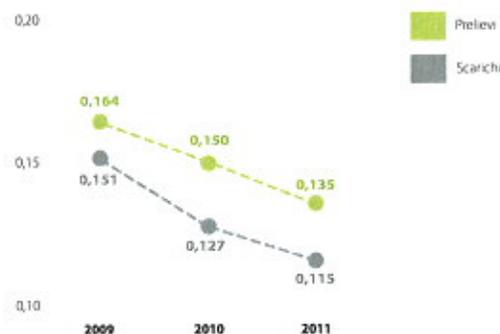
**Emissioni di CO<sub>2</sub> unitarie**

(kg/unità prodotta)



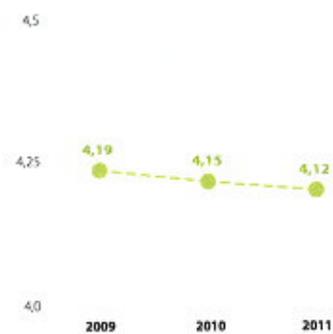
**Prelievi e scarichi di acqua unitari**

(m<sup>3</sup>/unità prodotta)



**Rifiuti unitari**

(kg/unità prodotta)



Indesit Company cerca di massimizzare l'utilizzo di materiali riciclati per la produzione dei propri apparecchi, perseguendo il duplice obiettivo di riduzione dell'impatto ambientale e di risparmio sui costi di approvvigionamento. In base al tipo di elettrodomestico, il Gruppo è focalizzato nella ricerca di soluzioni per la sostituzione delle materie vergini con materie riciclate o riciclabili. In molti casi, sono stati ottenuti risultati positivi sia in termini di fattibilità del processo, senza che si creassero problemi nella linea produttiva, sia in termini di proprietà meccaniche dei prodotti.

### I processi logistici

Le attività di trasporto dei prodotti dagli stabilimenti di produzione ai mercati di vendita costituiscono una fonte d'impatto ambientale significativa per un'azienda industriale. Per questo, la politica dei trasporti di Indesit Company è orientata a utilizzare modalità di trasporto di vario tipo, con l'obiettivo di implementare, per quanto possibile, soluzioni logistiche efficienti in grado di ridurre l'impatto ambientale delle attività del Gruppo. Per questo, Indesit Company si è rivolta sempre più a fornitori di trasporti che impiegano veicoli con le tecnologie più avanzate nel campo delle emissioni; ne è testimonianza il deciso aumento della percentuale di mezzi Euro 5 che fanno parte del parco veicoli. Diverso è il discorso relativo alla possibilità di scelta della modalità di trasporto dei propri prodotti: anche nel 2011 non è stato possibile sostituire la strada con altre modalità economicamente efficienti. Attualmente, circa l'81% dei trasporti avviene su gomma e il 17% via mare, mentre solo il 2% è fatto con soluzioni intermodali.

Le scelte logistiche del Gruppo hanno causato emissioni unitarie totali pari a 4,5 kg per unità di prodotto trasportata.

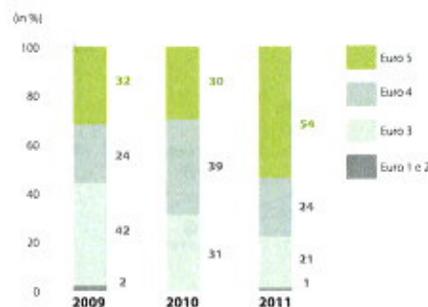
Trasporti per modalità (%)				Emissioni da trasporti per modalità (kg/pezzo trasportato)	
	2011	2010	2009	2011	
Intermodale ferrovia	1	1	1	Intermodale ferrovia	4,7
Intermodale mare	1	1	2	Intermodale mare	1,2
Mare	17	14	17	Mare	1,8
Treno	-	-	1	Treno	2,3
Gomma	81	84	79	Gomma	4,9
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>Totale</b>	<b>4,5</b>

Note:

Con l'eccezione di una piccola flotta di mezzi leggeri per le consegne a domicilio in Gran Bretagna, tutti i mezzi usati per il trasporto sono di terzi.

Le emissioni prodotte considerano la parte di viaggio per cui i rischi e le spese di spedizione sono a carico di Indesit Company. Le emissioni prodotte sono calcolate sulla base dei fattori di emissione dell'Annex 7- Freight Transport Conversion Tables delle linee guida "2011 Guidelines to DEFRA/DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting". Si precisa che per l'intermodale mare e l'intermodale ferrovia sono stati utilizzati rispettivamente i fattori di emissione delle modalità mare e treno. I dati relativi al 2010 e al 2009 non sono disponibili.

### Composizione del parco veicoli



**La sostenibilità del processo di distribuzione e di gestione del magazzino**

**I green step 2012 del magazzino di Ca' Maiano**

Nel 2011, Indesit Company ha definito un piano per rafforzare la sostenibilità dei propri processi di distribuzione e gestione del magazzino, prevedendo iniziative, interventi e progetti in grado sia di sensibilizzare il personale sulla necessità di comportamenti rispettosi dell'ambiente, sia di avere un impatto direttamente tangibile sulla cosiddetta "carbon footprint" dei magazzini e delle fasi di distribuzione di prodotti e ricambi. Di seguito sono descritte le principali iniziative che saranno avviate nel corso del 2012 per il magazzino di Cà Maiano e saranno estese agli altri magazzini del Gruppo a partire dal 2013. Oltre a queste, è in fase di studio la fattibilità di progetti per il recupero delle acque piovane, da destinare poi a usi interni ed esterni, e per la realizzazione di impianti fotovoltaici per la generazione di elettricità dall'energia solare.

Da piccoli gesti per creare cultura

A impegni e scelte dirette

Al coinvolgimento dei partner

<p><b>Trees for CO2 neutrality</b></p>  <p>Misurare la Carbon Footprint del magazzino di Cà Maiano ogni mese e, per ogni punto percentuale di miglioramento, piantare un albero nelle aiuole antistanti.</p>	<p><b>Idee Green</b></p>  <p>Promuovere nuove idee dai dipendenti per migliorare la Carbon Footprint del sito di Cà Maiano e premiare la proposta più originale ed efficace.</p>	<p><b>Green Office</b></p>  <p>Promuovere comportamenti green misurando i consumi di carta, luce ed energia e condividendo obiettivi di miglioramento. Usare carta riciclata, lampadine a risparmio energetico, politiche di car sharing e lanciare un progetto di archivio elettronico.</p>
<p><b>100 Bulbs project</b></p>  <p>Ripensare al sistema di illuminazione del magazzino per abbattere il consumo di elettricità equivalente a 100 lampadine a incandescenza tramite utilizzo di luci a ridotto consumo, di interruttori crepuscolari e di politiche Eco.</p>	<p><b>Electric shuttle</b></p>  <p>Utilizzare veicoli elettrici, invece degli attuali a combustibile fossile, per il trasporto beni tra magazzini di Cà Maiano.</p>	<p><b>Rinnovo parco carrelli</b></p>  <p>Rinnovare l'intero parco di carrelli commissionatori e transpallet, in modo da ridurre i consumi elettrici e le emissioni di CO2 di oltre il 10%.</p>
<p><b>Green packaging</b></p>  <p>Promuovere l'utilizzo di imballaggi meno ingombranti, prodotti con materiale biodegradabile o materiale riciclato.</p>	<p><b>Riciclo ricambi</b></p>  <p>Raccogliere i ricambi usati e separare i materiali riciclabili dai non riciclabili.</p>	<p><b>Rigenerazione ricambi</b></p>  <p>Progettare, insieme a un fornitore di ricambi, modalità per il riuso di schede usate (dalla logistica inversa al test di prova, alla ri-certificazione per l'immissione sul mercato).</p>
<p><b>Green supplier contest</b></p>  <p>Invitare i principali fornitori Services a mappare la loro Carbon Footprint, promuovere l'adozione della certificazione ambientale ISO 14001 e premiare i fornitori più virtuosi.</p>	<p><b>Green delivery</b></p>  <p>Stringere partnership con distributori che utilizzino ciclo-veicoli nei centri storici.</p>	<p><b>Da piccoli gesti a ... ... grandi impegni</b></p>

## Il recupero dei prodotti e dei materiali

La sfida ambientale di Indesit Company non si limita alla gestione degli effetti generati dal funzionamento dei propri prodotti, ma riguarda l'intero ciclo di vita del prodotto, dalla produzione fino allo smaltimento. Indesit Company è parte dei sistemi collettivi di recupero dei rifiuti elettrici ed elettronici, nati con lo scopo di evitare di disperdere nell'ambiente sostanze inquinanti e massimizzare il recupero dei materiali da reinserire nei processi produttivi. Il Gruppo, infatti, è parte attiva di Consorzi per il riciclaggio dei rifiuti in tutti i Paesi dell'Unione Europea e ha partecipato alla redazione dello standard WEEELABEX, che si prefigge di definire gli standard di eccellenza nel trattamento dei rifiuti, con l'obiettivo di integrare la revisione della direttiva sui RAEE.

Tra i consorzi in cui Indesit Company è attiva in Italia, ECODOM – Consorzio Italiano di Recupero e Riciclaggio degli Elettrodomestici – persegue l'obiettivo di predisposizione di un efficace sistema di recupero e riciclaggio di prodotti e imballaggi, che se smaltiti come normali rifiuti disperderebbero notevoli quantità di materie pregiate e dannose per l'ambiente (ad esempio, ferro, alluminio, rame, acciaio, plastica e vetro). Oltre a creare benefici per il risparmio di materie prime, tali attività consentono notevoli vantaggi per l'ambiente in termini di riduzione delle quantità di rifiuti in discarica, riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra in atmosfera conseguenti allo smaltimento.

Oltre ai progetti intrapresi nell'ambito dei consorzi, il Gruppo ha realizzato autonomamente iniziative specifiche per il recupero degli imballaggi dei prodotti. Tra queste, il progetto avviato nel Regno Unito prevede che Indesit Company offra ai propri clienti il servizio di raccolta immediata dei materiali con i quali vengono imballati i prodotti consegnati. Una volta raccolti, i materiali vengono separati, trattati in modo specifico e successivamente inviati alla Repackaging Area del centro di distribuzione di Raunds, dove sono utilizzati per sostituire le confezioni danneggiate.

### IL RECUPERO DEGLI IMBALLAGGI IN GRAN BRETAGNA NEL 2011

Il progetto di recupero di imballaggi avviato in Gran Bretagna ha consentito di recuperare:

- **213** tonnellate di polistirene espanso
- **45** tonnellate di polietilene
- **57** tonnellate di cartone
- **53** tonnellate di legno

Inoltre, sempre nell'ambito del medesimo progetto, sono stati recuperati oltre 144 mila prodotti RAEE.

## Il ruolo attivo in Europa per la promozione della tutela ambientale

### LA RACCOLTA DI ECODOM NEL 2011

ECODOM, grazie alla raccolta effettuata di oltre 86.000 tonnellate di rifiuti in Italia, ha prodotto, attraverso lo smaltimento corretto del rifiuto raccolto, le seguenti quantità di materia prima secondaria:

- circa **56.800** tonnellate di ferro
- oltre **1.500** tonnellate di rame
- oltre **2.500** tonnellate di alluminio
- circa **6.830** tonnellate di plastica.

L'utilizzo delle materie prime ricavate dallo smaltimento ha comportato un risparmio energetico di oltre 614 milioni di kWh rispetto a quanto occorrerebbe per ottenere le stesse quantità di materie prime "vergini" e ha evitato l'emissione di circa 1,6 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Indesit Company è attiva presso le associazioni di categoria nazionali in pressoché tutti i Paesi dell'Unione Europea. In particolare, ha posizioni di rilievo nei relativi organi di governo in Italia (Vice Presidenza) e in Gran Bretagna (Presidenza). In particolare, l'associazione di categoria a Bruxelles, denominata CECED, vede la partecipazione attiva di esponenti di Indesit Company che ricoprono ruoli di guida in aree ad alto interesse strategico, quali ad esempio la sostenibilità delle risorse, l'efficienza energetica e le reti elettriche intelligenti. La partecipazione a tali associazioni consente al Gruppo di mantenere un costante dialogo con le istituzioni, rappresentare gli interessi del settore e

monitorare l'evoluzione della normativa vigente nei Paesi in cui opera.

Nel corso del 2011 Indesit Company ha guidato attraverso il CECED la campagna europea di lobby volta a migliorare la direttiva sui RAEE, sull'efficienza energetica e sulle reti elettriche intelligenti.

### **Direttiva Europea RAEE**

Per la Direttiva RAEE, lo slogan “All actors, all waste” ha avuto rilevanza Europea e ha mostrato che solo coinvolgendo tutti gli attori e tutti i flussi di rifiuto è possibile massimizzare la quantità di rifiuti raccolti.

### **Direttiva Europea Efficienza Energetica**

Indesit Company ritiene che l'innovazione tecnologica di prodotto abbia un ruolo fondamentale nell'efficienza energetica. Per la Direttiva sull'efficienza energetica, Indesit Company ha avuto un ruolo di guida all'interno del CECED, che ha espresso una posizione a favore di un target obbligatorio di risparmio energetico nei consumi finali e a politiche di efficienza energetica strettamente collegate alle politiche di sviluppo. Per il CECED, un target obbligatorio è necessario per rendere credibile l'impegno di ridurre i consumi di energia del 20% per il 2020, garantendo così uno sviluppo sostenibile per l'Europa.

### **Smart grid**

In merito alle reti elettriche intelligenti (smart grid), Indesit Company è stata attiva in Europa attraverso il CECED e la Smart Energy Demand Coalition, a livello mondiale all'interno di organismi di standardizzazione, e in Italia attraverso CECED Italia e EnergyLab, tavolo di esperti dalle cinque Università di Milano. In questi contesti il settore chiede nuove regole per il mercato dell'energia che consentano utilizzi più efficienti nelle ore in cui c'è maggiore energia o “energia verde” disponibile. Il consumatore deve essere reso più consapevole del costo orario dell'energia e deve poter scegliere di usare gli elettrodomestici quando l'energia è più verde o costa meno.

Lo sviluppo e la manutenzione di standard di verifica delle caratteristiche dei prodotti sono attività critiche per la competitività dell'industria e lo sviluppo tecnologico. Per questo, Indesit Company contribuisce attivamente alla maggior parte dei comitati di definizione degli standard relativi ai prodotti di sua competenza. Un tema chiave su cui il Gruppo, tramite il CECED, partecipa al dialogo con le istituzioni è l'etichetta energetica e le sue revisioni. L'etichetta energetica europea è concepita per fornire ai consumatori informazioni riconoscibili, accurate e comparabili sul consumo energetico degli elettrodomestici, riguardo le loro performance e caratteristiche essenziali. Consente ai consumatori di determinare quanto sia efficiente un prodotto e di stimarne il potenziale nella riduzione dei costi energetici.

L'uniformità per tutti gli elettrodomestici della stessa categoria permette di confrontare facilmente le caratteristiche distintive di un apparecchio, come il consumo energetico, il consumo di acqua o la sua capacità. Tutte le informazioni contenute nell'etichetta sono basate su test standard previsti dalla legislazione europea. Per Indesit Company è fondamentale che l'etichetta continui a essere uno strumento per differenziare i prodotti e garantire un'elevata qualità del mercato.

## **IL RUOLO DI PRIMO PIANO DI INDESIT NELLE ASSOCIAZIONI**

CECED Italia – Vice Presidenza dell'associazione italiana di produttori di apparecchi domestici e professionali che pone tra i suoi principali obiettivi quello di contribuire alla sensibilizzazione di istituzioni e cittadini sui temi di salvaguardia ambientale, di risparmio energetico e di tutela dei consumatori.

ECODOM – Vice Presidenza del consorzio dei produttori di elettrodomestici nato con lo scopo di evitare di disperdere nell'ambiente sostanze inquinanti o lesive per l'ozono e massimizzare il recupero dei materiali (acciaio, alluminio, rame, plastica) da reinserire nei processi produttivi.

**Indicatori ambientali**

	2011		
<b>Materie prime utilizzate (t)</b>			
<b>Materiali diretti *</b>	<b>642.504</b>		
Acciaio	234.289		
Alluminio e leghe di alluminio	10.194		
Carta e cartone	7.019		
Cemento	82.762		
Ceramica	48		
Componenti elettrici/elettronici	62.951		
Fibra di vetro	1.635		
Gomma	5.356		
Legno	10.445		
Leghe	1.057		
Plastica	135.720		
PUR espanso	32.246		
Rame	4.190		
Smalti	1.850		
Vetro	39.114		
Vernici e solventi	4.136		
Altri chimici	8.178		
Altro	1.314		
<b>Materiali ausiliari</b>	<b>18.489</b>		
Oli lubrificanti	18.489		
<b>Totale materiali utilizzati</b>	<b>660.993</b>		
<b>Materiali provenienti da materiale riciclato (%) **</b>			
Acciaio	31%		
Cemento	15%		
<b>Consumi energetici (GJ)</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Metano	524.962	568.556	544.267
GPL	5.152	16.411	12.785
Gasolio	–	–	64.134
<b>Totale consumi diretti</b>	<b>530.114</b>	<b>584.967</b>	<b>621.186</b>
Energia elettrica	686.266	701.238	654.398
– di cui da fonti rinnovabili	27%	29%	n.d.
Energia termica	280.838	318.269	311.360
<b>Totale consumi indiretti</b>	<b>967.104</b>	<b>1.019.507</b>	<b>965.758</b>
<b>Totali consumi energetici</b>	<b>1.497.218</b>	<b>1.604.474</b>	<b>1.586.944</b>
<b>Consumi energetici per unità di prodotto (GJ/pezzo)</b>	<b>0,118</b>	<b>0,125</b>	<b>0,130</b>

\* I dati sono stimati sulla composizione dei prodotti più significativi della produzione 2011 (prodotti "campione").

\*\* I dati riguardano materiali direttamente acquistati da Indesit Company e sono stimati sulle composizioni dei materiali ricevuti dai principali fornitori.

	2011	2010	2009
<b>Prelievi di acqua (m<sup>3</sup>)</b>			
Fornitura pubblica	294.461	336.493	n.d.
Da pozzi o altra fonte	1.415.726	1.612.944	n.d.
<b>Totale prelievi</b>	<b>1.710.187</b>	<b>1.949.437</b>	<b>1.889.579</b>
<b>Prelievi per unità di prodotto (m<sup>3</sup>/pezzo)</b>	<b>0,135</b>	<b>0,150</b>	<b>0,164</b>

Nota: Il dato non include i consumi degli stabilimenti di Brembate e Refrontolo che hanno cessato la loro attività nel corso del 2011.

	2011	2010	2009
<b>Scarichi di acqua (m<sup>3</sup>)</b>			
Effluenti scaricati direttamente	1.377.480	1.561.751	n.d.
Effluenti inviati al trattamento (indirettamente scaricati)	86.828	104.461	n.d.
<b>Totale scarichi</b>	<b>1.464.308</b>	<b>1.666.212</b>	<b>1.738.105</b>
<b>Scarichi per unità di prodotto (m<sup>3</sup>/pezzo)</b>	<b>0,115</b>	<b>0,127</b>	<b>0,151</b>

Nota: I dati sono frutto di stima degli stabilimenti del Gruppo.

	2011	2010	2009
<b>Emissioni di gas a effetto serra</b>			
CO <sub>2</sub> prodotta (t)	128.117	129.510	138.339
CO <sub>2</sub> per unità di prodotto (kg/pezzo)	10,08	9,90	12,03

Nota: Le emissioni di CO<sub>2</sub> sono state calcolate in base ai consumi di energia elettrica, energia termica, metano e GPL. I dati relativi al 2010 sono stati ricalcolati utilizzando una metodologia di stima maggiormente accurata.

	2011	2010	2009
<b>Altre emissioni nell'aria (t)</b>			
NO <sub>x</sub>	24,2	34,2	n.d.
CO	42,4	41,1	n.d.
Polveri totale (PTS)	4,7	5,4	n.d.
Sostanze Organiche Volatili (SOV)	115,4	104,3	n.d.
Altre	7,0	7,7	n.d.
<b>Totale</b>	<b>193,7</b>	<b>192,7</b>	<b>n.d.</b>

Nota: I dati sono frutto di stima degli stabilimenti del Gruppo.

	2011	2010	2009
<b>Rifiuti prodotti (t)</b>			
<b>Totale rifiuti per tipologia</b>	<b>52.319</b>	<b>54.346</b>	<b>48.109</b>
– Pericolosi	1.819	2.543	n.d.
– Non pericolosi	50.500	51.803	n.d.
<b>Totale rifiuti per metodo di smaltimento</b>	<b>52.319</b>	<b>54.346</b>	<b>48.109</b>
– Rifiuti riciclati	48.996	50.570	n.d.
– Rifiuti in discarica	3.323	3.776	n.d.
<b>Rifiuti per unità di prodotto (kg/pezzo)</b>	<b>4,12</b>	<b>4,15</b>	<b>4,19</b>

Nota: Il dato non include i rifiuti degli stabilimenti di Brembate e Refrontolo che hanno cessato la loro attività nel corso del 2011.

## **Indice degli indicatori GRI (GRI Content Index)**

### Legenda

RF: Relazione Finanziaria annuale al 31 dicembre 2011.

RCG: Relazione annuale 2011 sul governo societario e sugli assetti proprietari.

	<b>Profilo</b>	<b>Copertura</b>	<b>Pagina/ Riferimento</b>	<b>Note</b>
<b>1</b>	<b>Strategia e analisi</b>			
1.1	Dichiarazione del Presidente	Totale	2	
1.2	Principali impatti, rischi opportunità	Totale	8-10, 16, 36, 41, 45, 50	
<b>2</b>	<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
2.1	Nome dell'organizzazione	Totale	Copertina	
2.2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Totale	4	
2.3	Struttura operativa	Totale	RF 42, 59, 108-109	
2.4	Sede principale	Totale	RF 42	Fabriano (AN), Italia
2.5	Paesi di operatività	Totale	5, 18, 19, RF 59	
2.6	Assetto proprietario e forma legale	Totale	RCG 8	Indesit Company S.p.A. è nata nel 1975 dalla Divisione Elettrodomestici delle Industrie Merloni ed è quotata dal 1987 alla Borsa di Milano
2.7	Mercati serviti	Totale	13, 39, Sezione del sito aziendale; Azienda; Linee di prodotto, Mercati; RF 9-12, 42	
2.8	Dimensione dell'organizzazione	Totale	5, 18, RF 5; RCG 8	
2.9	Cambiamenti significativi	Totale	33	
2.10	Riconoscimenti/premi ricevuti	Totale	37, 40	
<b>3</b>	<b>Parametri del bilancio</b>			
3.1	Periodo di rendicontazione	Totale	2a di copertina	
3.2	Data di pubblicazione del precedente bilancio	Totale	2a di copertina	
3.3	Periodicità di rendicontazione	Totale	2a di copertina	
3.4	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Totale	72	
3.5	Processo per la definizione dei contenuti	Totale	10-11	
3.6	Perimetro del bilancio	Totale	2a di copertina	
3.7	Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio	Totale	2a di copertina	
3.8	Informazioni relative alle altre società, attività e entità che possono influenzare la comparabilità tra periodi e/o organizzazioni	Totale	2a di copertina	
3.9	Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo	Totale	2a di copertina	
3.10	Modifiche rispetto al precedente bilancio	Totale	2a di copertina, 14	
3.11	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	Totale	2a di copertina, 14	
3.12	Tabella di riferimento (GRI Content Index)	Totale	63	
3.13	Attestazione esterna	Totale	68	
<b>4</b>	<b>Governance, impegni, coinvolgimento</b>			
4.1	Struttura di governo	Totale	9, RCG 13, 18, 21, 41	
4.2	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	Totale	RCG 16-17	
4.3	Amministratori indipendenti e non esecutivi	Totale	RCG 14, 41	
4.4	Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni	Totale	32-33, RCG 24-25	
4.5	Legame tra compensi di amministratori e alta direzione e performance	Totale	27, RF 104, RCG 18-19, 47-51	

	<b>Profilo</b>	<b>Copertura</b>	<b>Pagina/ Riferimento</b>	<b>Note</b>
4.6	Conflitti di interessi	Totale	8-9, Codice di Comportamento 7	
4.7	Qualifiche degli amministratori	Totale	RCG 14-15, 36-40	
4.8	Missione, valori, codici di condotta e principi	Totale	6-8	
4.9	Procedure per identificare e gestire le performance economiche ambientali e sociali	Totale	8-10, 28	
4.10	Processo per valutare le performance del CdA	Totale	RCG 15-16, 19-20	
4.11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	Totale	6-9, 36-37	
4.12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Totale	9, 35	
4.13	Partecipazioni ad associazioni di categoria	Totale	58-59	
4.14	Elenco degli stakeholder coinvolti	Totale	10	
4.15	Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	Totale	10	
4.16	Attività di coinvolgimento degli stakeholder	Totale	10, 26, 39-40, 43	
4.17	Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	Totale	39-40, 43	
<b>Performance economica</b>				
DMA EC	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	13, 27, 43	
EC1 Core	Valore economico direttamente generato e distribuito	Totale	13-14	
EC2 Core	Rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici	Totale	7, 9, 13-14	
EC3 Core	Copertura degli obblighi pensionistici	Totale	RF 50, 82-84	
EC4 Core	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	Totale	14	
EC5 Add	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative	Parziale	27	
EC6 Core	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	Totale	43	
EC7 Core	Assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività	Totale	19	Il dato relativo alla percentuale del senior management assunto nella comunità locale attualmente non è disponibile. È obiettivo del Gruppo rendicontarlo dal 2012.
EC8 Core	Sviluppo di investimenti forniti principalmente per "pubblica utilità"	Totale	45-48	
<b>Performance sociale</b>				
DMA LA	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	17, 19, 20, 23, 28, 33	
LA1 Core	Ripartizione del personale per tipo, contratto e regione	Totale	18-19, 21	
LA2 Core	Turnover per età, sesso e regione	Totale	18	Il dato relativo al Turnover per età e regione attualmente non è disponibile. È obiettivo del Gruppo rendicontarlo dal 2012.
LA3 Add	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno, ma non per i lavoratori part-time e a termine, suddivisi per principali siti produttivi	Totale	27	
LA4 Core	Grado di copertura dei contratti collettivi	Totale	33	
LA5 Core	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative	Totale	33	
LA6 Add	Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	Totale	32	

	<b>Profilo</b>	<b>Copertura</b>	<b>Pagina/ Riferimento</b>	<b>Note</b>
LA7 Core	Infortuni sul lavoro e malattie	Totale	30-31	Non si sono verificati casi di infortunio mortale.
LA8 Core	Programmi formativi relativi alla prevenzione ed al controllo dei rischi a supporto del personale in relazione a disturbi o a malattie gravi	Totale	28-29, 31	
LA10 Core	Formazione del personale	Totale	23-25	
LA11 Add	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti e per la gestione della fase finale delle proprie carriere	Totale	23, 33	
LA12 Add	Percentuale dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera	Totale	25-26	
LA13 Core	Ripartizione del personale per sesso e altri indicatori di diversità (es. disabilità)	Totale	20-21, RCG 36-41	
LA14 Core	Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria	Totale	27	Il dato quantitativo relativo al rapporto tra lo stipendio base delle donne e lo stipendio base degli uomini per categoria professionale non è disponibile. È obiettivo del Gruppo rendicontarlo dal 2014.
<b>Diritti umani</b>				
DMA HR	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	34-35, 42	
HR1 Core	Operazioni con valutazione del rispetto dei diritti umani	Totale	42-43	Nel corso del 2011 non sono stati conclusi accordi d'investimento che abbiano portato all'acquisizione di altra entità. Per gli aspetti relativi alle relazioni con i fornitori si rimanda alle pagine indicate accanto.
HR2 Core	Fornitori e appaltatori sottoposti a screening in materia di diritti umani	Totale	42-43	
HR4 Core	Episodi di discriminazione e azioni intraprese	Totale		Dai verbali delle riunioni dell'Organismo di Vigilanza non è emerso nulla a riguardo.
HR5 Core	Attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi	Totale	33, 35	
HR6 Core	Operazioni ad elevato rischio di ricorso a lavoro minorile	Totale	35	
HR7 Core	Operazioni ad elevato rischio di ricorso a lavoro forzato	Totale	35	
<b>Impatti nella società</b>				
DMA SO	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	8-9, 33	
SO1 Core	Gestione degli impatti nella comunità	Totale	33, 45	
SO2 Core	Monitoraggio del rischio di corruzione	Totale	8-9	
SO3 Core	Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	Totale	9, 25	
SO4 Core	Azioni intraprese in risposta a casi di corruzione	Totale		- Nel corso del 2011, non sono stati riscontrati episodi di corruzione nel Gruppo. Le procedure di verifica che sono state attivate a seguito di segnalazioni pervenute alla casella mail dell'OdV o secondo le altre modalità previste non hanno, infatti, fornito riscontri degni di ulteriore seguito.
SO5 Core	Posizioni sulla politica pubblica e lobbying	Totale	58-59	
SO8 Core	Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi e regolamenti	Totale	RF 85	

	<b>Profilo</b>	<b>Copertura</b>	<b>Pagina/ Riferimento</b>	<b>Note</b>
<b>Responsabilità di prodotto</b>				
DMA PR	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	36-37, 59	
PR1 Core	Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi i cui impatti sulla salute e sicurezza sono valutati	Totale	36-37	
PR2 Add	Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi durante il loro ciclo di vita	Totale		- Non si sono registrati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti durante il loro ciclo di vita.
PR3 Core	Informazioni richieste dalle procedure e servizi soggetti a tali requisiti informativi	Totale	39, 59	
PR5 Add	Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione	Totale	39-40	
PR6 Core	Programmi di conformità a leggi e codici volontari relativi alle attività di marketing	Totale		- In merito all'ideazione e allo sviluppo delle campagne pubblicitarie e delle altre attività di promozione e sponsorizzazione, Indesit Company presta grande attenzione al rispetto della normativa, prevedendo la verifica preventiva della compliance alle leggi vigenti di attività di marketing e pubblicità. Inoltre, il Gruppo è membro delle associazioni UPA – Unione Pubblicitaria Associati e WFA – World Federation of Advertiser.
PR8 Add	Reclami relativi a violazioni della privacy	Totale	39	Non risultano essere pervenuti reclami relativi al mancato rispetto della Privacy. Per gli altri reclami si rimanda alla pagina 39.
PR9 Core	Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura o utilizzo di prodotti o servizi	Totale		- Il Gruppo non ha ricevuto multe e sanzioni per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi.
<b>Performance ambientale</b>				
DMA EN	Informazioni sulle modalità di gestione	Totale	51, 55, 58	
EN1 Core	Materie prime utilizzate	Totale	60	
EN2 Core	Materiali riutilizzati o riciclati	Totale	60	
EN3 Core	Consumo diretto di energia per fonte	Totale	60	
EN4 Core	Consumo indiretto di energia	Totale	60	
EN6 Add	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile	Totale	53-54	
EN8 Core	Consumo di acqua per fonte	Totale	61	
EN11 Core	Localizzazione di siti ubicati in aree protette o in aree a elevata biodiversità	Totale		- Indesit Company non possiede né gestisce stabilimenti e sedi operative situate all'interno di aree protette. Per quanto riguarda la prossimità ad aree naturali protette, si segnala che lo stabilimento di Albacina nel comune di Fabriano è situato a poca distanza dal Parco Naturale Regionale della Gola della Rossa e di Frasassi.

	<b>Profilo</b>	<b>Copertura</b>	<b>Pagina/ Riferimento</b>	<b>Note</b>
EN12 Core	Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità	Totale		- Le attività produttive svolte nello stabilimento di Albacina, situato all'esterno del parco naturale, non provocano impatti significativi sulla biodiversità dell'area. Lo stabilimento, inoltre, è dotato di sistema di gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001 e rispetta tutte le normative ambientali vigenti. In particolare, il processo produttivo non prevede la generazione di emissioni atmosferiche potenzialmente dannose per la flora e la fauna del parco, né lo scarico di acque reflue aventi qualità (compresi i parametri di torbidità e temperatura) tali da compromettere i normali cicli biologici dei corpi idrici recettori.
EN16 Core	Emissioni dirette e indirette di gas a effetto serra	Totale		61
EN17 Core	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso	Totale		56
EN19 Core	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	Totale		- Nel corso del 2011 non si sono registrate fughe di sostanze nocive per l'ozono all'interno degli stabilimenti e delle sedi del Gruppo. Gli impianti di condizionamento presenti negli uffici e nei luoghi di lavoro sono eserciti in applicazione dei sistemi di gestione ambientali adottati da Indesit Company, i quali prevedono lo svolgimento di periodiche attività di monitoraggio e manutenzione finalizzate alla prevenzione delle perdite di sostanze nocive per l'ozono.
EN20 Core	Altre emissioni in atmosfera	Totale		61
EN21 Core	Scarichi idrici	Totale		61 Il dato relativo alla distribuzione degli scarichi di acqua per destinazione attualmente non è disponibile. È obiettivo del Gruppo rendicontarlo dal 2014.
EN22 Core	Produzione rifiuti e metodi di smaltimento	Totale		61
EN23 Core	Numero totale e volume di sversamenti inquinanti	Totale		- Nel corso del 2011 non si sono verificati sversamenti significativi di sostanze inquinanti che avrebbero potuto compromettere lo stato del suolo e del sottosuolo.
EN26 Core	Iniziative per mitigare gli impatti di prodotti e servizi sull'ambiente	Totale		53-54
EN27 Core	Percentuale di prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato	Totale		58
EN28 Core	Sanzioni per mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale	Totale		- Nel corso del 2011 il Gruppo non ha ricevuto multe o sanzioni significative per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

## Relazione della società di revisione



**KPMG S.p.A.**  
**Revisione e organizzazione contabile**  
 Via 1° Maggio, 160/A  
 60131 ANCONA AN

Telefono 071 2901140  
 Telefax 071 2916381  
 e-mail it-Imaudsaly@kpmg.it  
 PEC kpmgspe@pec.kpmg.it

### Relazione della società di revisione sulla revisione limitata del bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della  
 Indesit Company S.p.A.

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del bilancio di sostenibilità del Gruppo Indesit Company (di seguito il "Gruppo") al 31 dicembre 2011. La responsabilità della redazione del bilancio di sostenibilità in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo "Guida alla lettura", compete agli amministratori della Indesit Company S.p.A., così come la definizione degli obiettivi del Gruppo Indesit Company in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Compete altresì agli amministratori della Indesit Company S.p.A. l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare, così come l'implementazione e il mantenimento di adeguati processi di gestione e di controllo interno relativi ai dati e alle informazioni presentati nel bilancio di sostenibilità. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio "International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili ("Code of Ethics for Professional Accountants" dell'*International Federation of Accountants* ("IFAC")), compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una limitata sicurezza, inferiore rispetto a una revisione completa, che il bilancio di sostenibilità non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata del bilancio di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale del gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio di sostenibilità, analisi del bilancio ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili. Le procedure effettuate sono riepilogate di seguito:
  - comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "La creazione e la distribuzione della ricchezza generata" del bilancio di sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Indesit Company al 31 dicembre 2011, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, in data 28 marzo 2012;
  - analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:
    - interviste e discussioni con il personale della Direzione della Indesit Company S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio di sostenibilità, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità;

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), società di diritto svizzero.

Aziende KPMG: Bari, Bergamo, Bologna, Brescia, Brindisi, Cagliari, Catania, Cosenza, Ferrara, Genova, Lodi, Milano, Napoli, Novara, Padova, Palermo, Perugia, Pisa, Poggendorf, Roma, Torino, Venezia, Verona, Milano, Varese, Genova

Società del gruppo  
 Capogruppo  
 KPMG LLP, NY, NY, USA  
 Registro di Commercio Michigan  
 Codice Fiscale 11-0278888015  
 N. e. A. Milano 14/17901  
 Partita IVA 02-0706601015  
 V.I.S. - numero 1110-0000114  
 Sede legale: Via della Pace, 15  
 20124 Milano - Italia



**Gruppo Indesit Company**  
*Relazione della società di revisione sulla  
revisione limitata del bilancio di sostenibilità  
31 dicembre 2011*

- verifiche in sito presso gli stabilimenti di Albacina (AN) e Melano (AN);
- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio di sostenibilità;
- analisi della conformità delle informazioni qualitative riportate nel bilancio di sostenibilità alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione e della loro coerenza interna, con particolare riferimento alla strategia, alle politiche di sostenibilità e all'identificazione degli aspetti significativi per ciascuna categoria di stakeholder;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate e alla completezza dei soggetti coinvolti, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante della Indesit Company S.p.A., sulla conformità del bilancio di sostenibilità alle linee guida indicate nel paragrafo 1, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

Trattandosi del primo anno in cui il bilancio di sostenibilità è assoggettato all'attività di revisione limitata da parte di una società di revisione, i dati e le informazioni degli esercizi precedenti, presentati ai fini comparativi nel bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2011 secondo quanto previsto dalle linee guida indicate nel paragrafo 1 della presente relazione, sono stati da noi esaminati limitatamente a quanto necessario ai fini dello svolgimento del nostro incarico. La nostra relazione, pertanto, non si estende a dati e informazioni che non sono stati da noi esaminati.

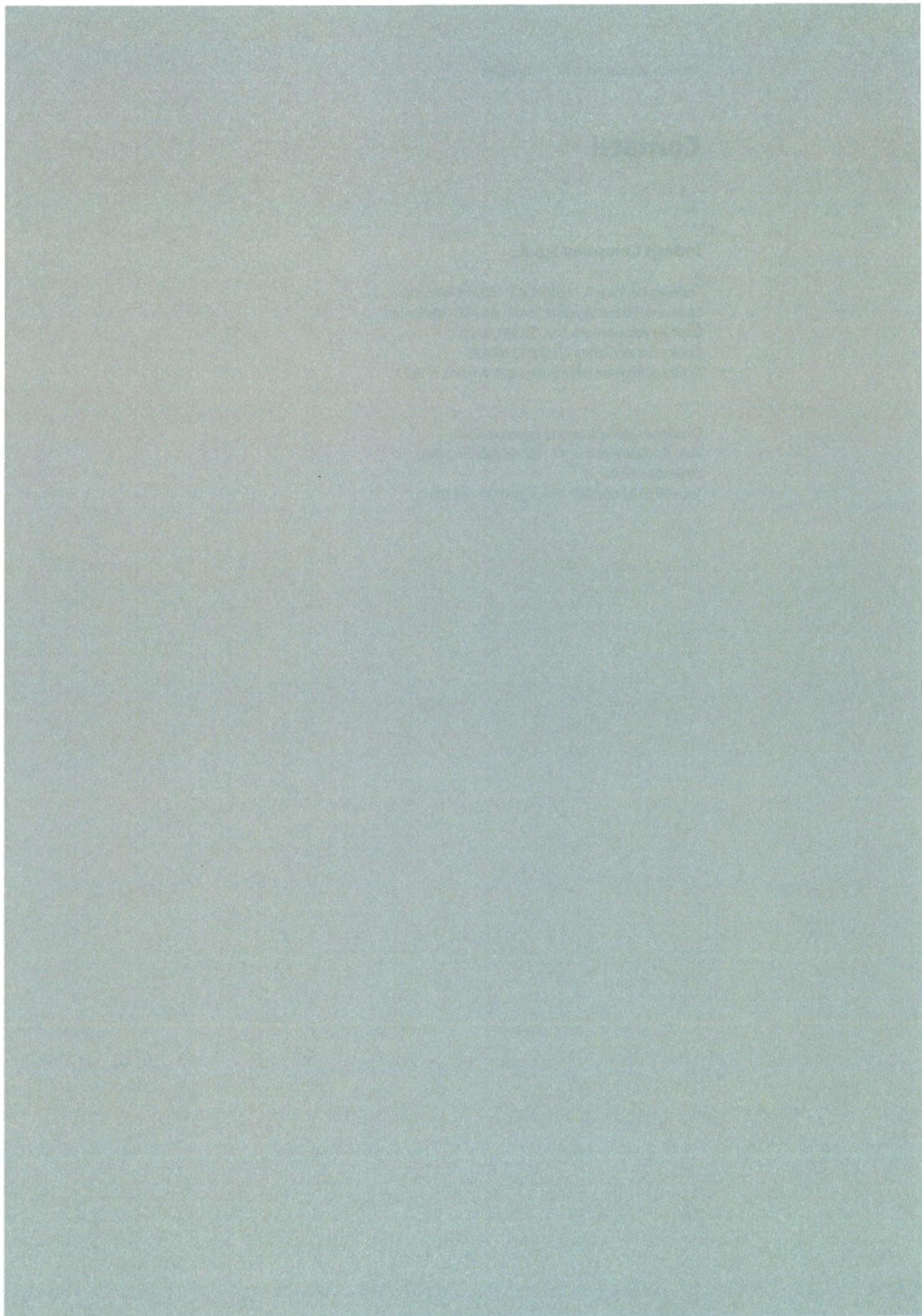
- 3 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Indesit Company al 31 dicembre 2011 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "Sustainability Reporting Guidelines" definite nel 2006 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Guida alla lettura".

Ancona, 27 aprile 2012

KPMG S.p.A.

  
Gianluca Geminiani  
Socio





## **Contatti**

### **Indesit Company S.p.A.**

Sede legale: Viale A. Merloni, 47 – 60044 Fabriano  
Sede secondaria: Via della Scrofa, 64 – 00186 Roma  
Capitale sociale: euro 102.759.269,40 i.v.  
Codice fiscale/Partita Iva 00693740425  
Iscritta al Registro delle Imprese di Ancona n. 9677

Direzione Comunicazione Esterna e CSR  
Viale Aristide Merloni, 47 - 60044 Fabriano (AN)  
csr@indesit.com  
Tel: +39 0732 662356 - Fax: +39 0732 662380



