



Bilancio di Sostenibilità 2010



Indesit Company S.p.A.

Sede legale
Viale A. Merloni, 47
60044 Fabriano (AN)

Reg. Imprese, Codice fiscale e P. Iva 00693740425
R.E.A 85792 Ancona
Cap. Soc. Euro 102.759.269,40 i.v.

Tel.: 0732 6611
www.indesitcompany.com

Indice

| | |
|--|-----------|
| Guida alla lettura | 2 |
| INDESIT COMPANY E LO SVILUPPO SOSTENIBILE | 3 |
| Strumenti di gestione della sostenibilità | 5 |
| La governance della sostenibilità | 6 |
| Gli stakeholder | 7 |
| Le tematiche rilevanti | 8 |
| Le tappe della Sostenibilità | 8 |
| LA PERFORMANCE ECONOMICA | 9 |
| Il contesto economico di riferimento | 10 |
| La creazione e la distribuzione della ricchezza generata | 10 |
| LA PERFORMANCE SOCIALE | 12 |
| Le risorse umane | 13 |
| La Human Value Chain | 14 |
| Le persone | 14 |
| La formazione | 17 |
| La valutazione del personale e lo sviluppo professionale | 19 |
| Le attività di comunicazione | 20 |
| La remunerazione | 20 |
| La tutela della salute e della sicurezza | 21 |
| Le relazioni sindacali | 25 |
| La relazione con i clienti | 27 |
| Un binomio di qualità e innovazione per soddisfare le esigenze del cliente | 27 |
| I rapporti con i rivenditori e i clienti finali | 28 |
| La relazione con i fornitori | 31 |
| Qualità e trasparenza nei processi di acquisto | 31 |
| La collettività e il territorio | 34 |
| LA PERFORMANCE AMBIENTALE | 36 |
| L'innovazione e la tutela dell'ambiente | 38 |
| Le sfide ambientali alla base dell'innovazione | 38 |
| L'eco-efficienza nella produzione | 41 |
| I processi logistici | 42 |
| Il recupero dei prodotti e dei materiali | 43 |
| Il ruolo attivo nella promozione dell'attenzione all'ambiente | 44 |
| Indicatori ambientali | 45 |
| INDICE DEGLI INDICATORI GRI (GRI Content Index) | 47 |

Guida alla lettura

Attraverso il Bilancio di Sostenibilità, pubblicato con cadenza annuale, Indesit Company intende comunicare ai propri interlocutori (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 2010 è elaborato secondo le "Linee guida per il reporting di sostenibilità" definite dal Global Reporting Initiative (GRI-G3) nel 2006; tale standard rappresenta la migliore pratica riconosciuta a livello internazionale in tema di reporting di sostenibilità. Con l'obiettivo di ampliare gradualmente l'informativa fornita, nel 2010 il Gruppo ha confermato il raggiungimento del livello di applicazione B e ha arricchito il documento con ulteriori indicatori di sostenibilità.

È proseguito, inoltre, il processo di affinamento della reportistica di sostenibilità e degli strumenti di monitoraggio utilizzati, consentendo di riformulare alcuni dati inseriti nel documento dello scorso anno in modo da migliorarne l'informativa.

A differenza dell'esercizio precedente (in cui il Gruppo predisponeva due documenti di sostenibilità, uno a valenza più comunicativa e uno più tecnico), nel 2010, Indesit Company ha deciso di rendicontare le performance di sostenibilità in un unico Bilancio che pur mantenendo elementi di comunicatività, chiarezza e fruibilità, è integrato di tutte le informazioni richieste dalle linee guida internazionali del GRI-G3. Inoltre, è continuato il percorso d'integrazione della comunicazione di sostenibilità con l'informativa economico-finanziaria e istituzionale di Gruppo: infatti, tale Bilancio è inserito all'interno dell'Annual report in versione on-line.

I dati e le informazioni inserite nel Bilancio si riferiscono all'esercizio in chiusura al 31 dicembre 2010 e ad alcuni progetti significativi realizzati nei primi mesi del 2011. Inoltre riguardano la Capogruppo Indesit Company S.p.A. e le Società da essa controllate, per il cui dettaglio si rimanda al Bilancio consolidato. 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.

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 2009.

INDESIT COMPANY E LO SVILUPPO SOSTENIBILE

*// In ogni iniziativa industriale
non c'è valore del successo economico
se non c'è anche
l'impegno nel progresso sociale //*

Aristide Merloni, 1967

La Qualità, il risparmio energetico e la tutela dell'Ambiente, inteso non solo come ambiente naturale, ma anche come contesto sociale nel quale operare, 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.

Sulla base di tali principi, Indesit Company oltre a rispettare tutte le prescrizioni legislative e altri requisiti normativi applicabili, ha definito la nuova politica Qualità, Energia e Ambiente, ispirandosi ai seguenti criteri di miglioramento:

| Criteri di miglioramento espressi nella Politica Qualità, Energia e Ambiente | |
|---|--|
| Aumentare la soddisfazione delle parti interessate attraverso: | <ul style="list-style-type: none"> 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 minimizzazione 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 e ottimizzando l'impiego delle fonti energetiche, dei materiali e dei prodotti riciclabili |
| Migliorare l'efficienza dei processi attraverso: | <ul style="list-style-type: none"> la massimizzazione dell'efficienza delle risorse l'ottimizzazione 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 del risparmio energetico e il rispetto Ambientale attraverso: | <ul style="list-style-type: none"> 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 per tutti gli stabilimenti, in ottemperanza al modello normativo ISO 14001:2004 l'implementazione del sistema di gestione dell'energia secondo la EN 16001 negli stabilimenti con impatti energetici rilevanti 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: | <ul style="list-style-type: none"> divulgare le informazioni utili a favorire l'avvicinamento e l'integrazione tra le parti interessate divulgare le informazioni relative a Qualità, Ambiente e Energia sia all'interno che all'esterno del Gruppo |

"Innovativi", "Rispettosi", "Ambiziosi", "Genuini", "In contatto con gli altri", sono i 5 valori ai quali Indesit Company si ispira e i principi guida assunti per orientare, insieme alla missione e al disegno strategico, le scelte aziendali. Il rispetto di tali principi costituisce il mezzo per attuare i criteri di miglioramento indicati anche nella nuova Politica della Qualità, Energia e Ambiente.

Gli obiettivi periodicamente concordati con i dipendenti, assegnati e definiti sul "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 sociali ed etiche del Gruppo.

La missione di Indesit

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 di Indesit

Innovativi

Perché ogni attività intrapresa 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, dinamico e flessibile.

I principi di business di Indesit

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.

Strumenti di gestione della sostenibilità

Il Gruppo è consapevole che il proprio business e, dunque, le stesse performance economico-finanziarie sono correlati 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 agli impatti derivanti da future e più stringenti regolamentazioni.

Le certificazioni

Tutti gli stabilimenti del Gruppo sono certificati secondo gli standard ISO 14001 e ISO 9001 e nel 2010 lo stabilimento di Albacina ha ottenuto la certificazione secondo lo standard EN 16001.

Il Gruppo ha esteso l'implementazione dello standard OHSAS 18001 ad altri 12 siti, raggiungendo nel 2010 un totale di 35 siti certificati. Attualmente, infatti la certificazione riguarda tutti gli stabilimenti, i magazzini logistici e la maggior parte degli uffici. Sono esclusi solo alcuni uffici commerciali di piccole dimensioni.

Al fine di gestire in maniera responsabile e sistematica i propri impatti, il Gruppo si è dotato di un sistema di gestione dei principali KPI (Key Performance Indicator) ambientali monitorato dal Comitato Energia e Ambiente, che mensilmente valuta gli obiettivi e i risultati raggiunti; inoltre, gli indicatori ambientali vengono discussi e valutati in sede di business review meeting (BRM).

Indesit aderisce ai più diffusi standard internazionali sui temi della sostenibilità



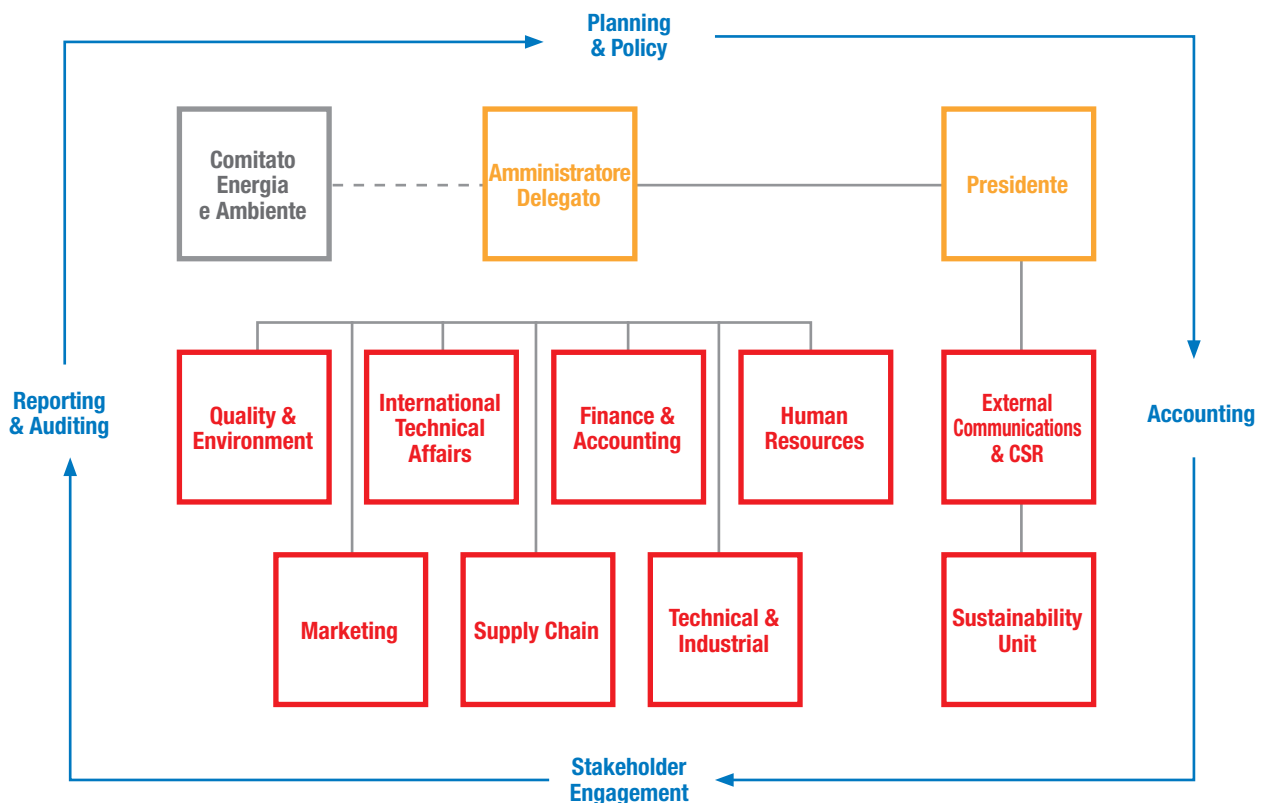
- Dal 2006 aderisce al **Global Compact**, l'iniziativa sostenuta dall'ONU volta a promuovere e favorire il rispetto di alcuni principi universali inerenti i diritti umani, il lavoro, l'ambiente e la lotta alla corruzione.
- Nel 2009 ha sottoscritto la **Carta per le Pari Opportunità e l'uguaglianza sul lavoro**, 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.
- Ha sottoscritto il **Codice di Comportamento sviluppato dal CECED** – Associazione Produttori di Apparecchi Domestici e Professionali – che impegna tutte le aziende associate ad agire quali “soggetti responsabili”, promuovendo condizioni di lavoro leali e sostenibili, responsabilità sociale e qualità dell'ambiente.
- Indesit rispetta le **convenzioni internazionali dell'ILO** (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e impegno nella promozione e diffusione di pratiche di gestione responsabile dei lavoratori anche presso i fornitori.

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.

La Società si è dotata 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.

Sistema di gestione della Responsabilità Sociale



Nel corso del 2009 e dei primi mesi del 2010, in particolare, sono stati ridefiniti i processi e le attività a rischio ex D.Lgs. 231/2001 alla luce dell'evoluzione normativa e dell'organizzazione della Indesit Company S.p.A.. Ciò ha portato all'approvazione di un nuovo Codice di Comportamento, tradotto anche in lingua inglese, che esplicita i comportamenti attesi da tutti i destinatari in tema di Business Ethics, e del Modello Organizzativo nella versione aggiornata rispetto alle più recenti norme di legge.

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

A seguito dell'approvazione del Modello Organizzativo e del Codice di Comportamento, le attività si sono concentrate, oltre che sull'integrazione e il miglioramento delle procedure del Gruppo, sull'informazione e la formazione dei dipendenti sui contenuti dei suddetti documenti.

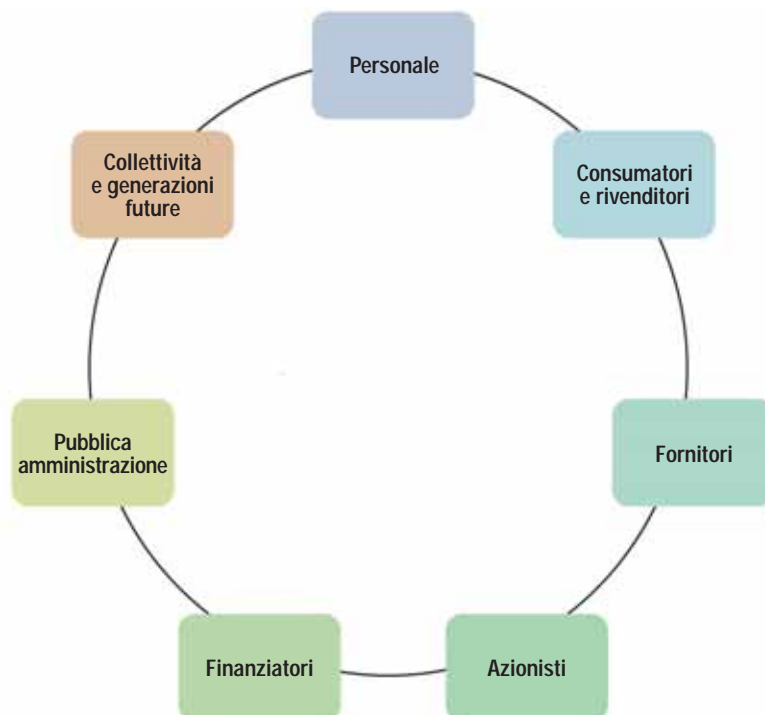
Sempre nel 2010, sono iniziate le attività volte a ottenere una più diffusa conoscenza e l'adesione al nuovo Codice da parte dei fornitori e dei clienti, anche a seguito di attività di audit che avevano rilevato punti di miglioramento sull'argomento.

Infine, nel 2010 nell'ambito del piano annuale di audit, definito sulla base di un processo di risk-assessment, sono stati inseriti audit di "Business Ethics Compliance" sulle principali subsidiary del Gruppo (Svizzera, Gran Bretagna, Russia, Polonia e Turchia). Tali audit, finalizzati a valutare il Sistema di Controllo Interno, vanno a considerare anche i rischi di corruzione previsti dal D.Lgs. 231/2001.. È importante sottolineare che le principali tipologie di rischio considerate nell'ambito delle tematiche di Risk Management riguardano anche i rischi ambientali.

Gli stakeholder

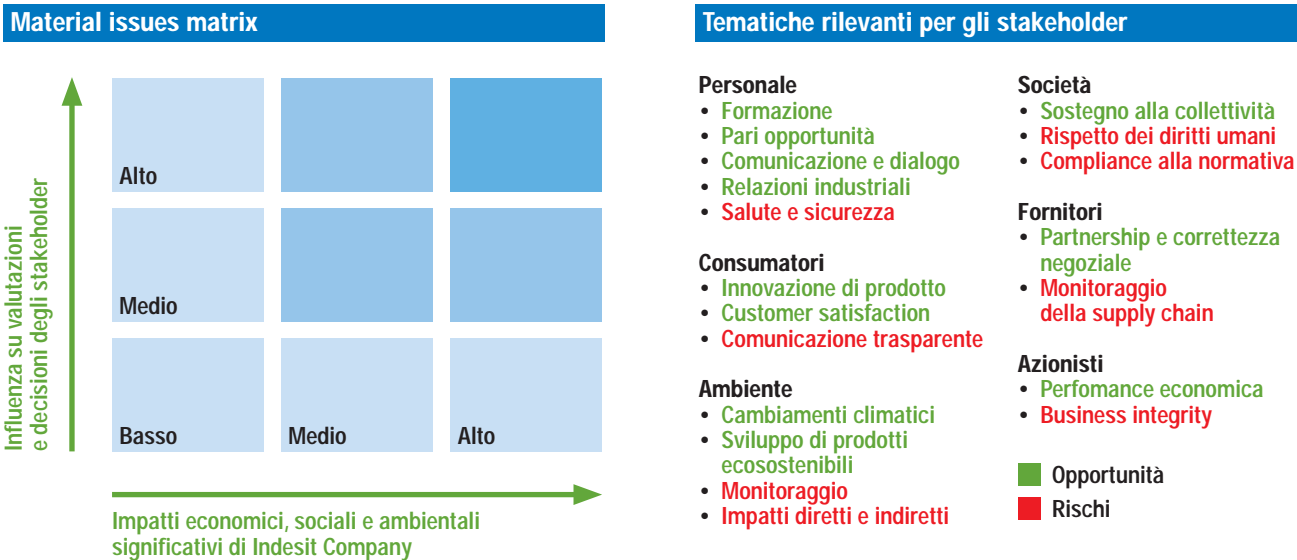
Indesit Company s'impegna a instaurare un dialogo aperto e trasparente con i propri interlocutori. Questi momenti di confronto rappresentano l'occasione per rilevare le loro legittime aspettative, generare benefici in termini di miglioramento della gestione dei rischi, rafforzare la fiducia nei confronti 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, nel 2010 sono state realizzate alcune attività di dialogo, tra cui si segnalano convention con i fornitori nell'ambito dell'annuale Supplier Award e l'indagine di customer satisfaction.



Le tematiche rilevanti

Indesit Company ha svolto un'analisi per la definizione delle tematiche rilevanti da trattare nel Bilancio di Sostenibilità, pesando i temi ritenuti 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 significativi per il Gruppo e la loro influenza sulle valutazioni e le decisioni degli stakeholder. La valutazione è stata condotta su una scala a tre livelli: basso, medio, alto. 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).



Le tappe della Sostenibilità

- 1998. Nasce il progetto Jonathan-Indesit Company che ha l'obiettivo di reinserire nella società ragazzi disagiati con precedenti penali attraverso il lavoro.
- 1999. È l'anno di una nuova generazione di elettrodomestici "intelligenti", di facile utilizzo e in grado di comunicare tra loro, nonché verso le reti di telecomunicazioni in un sistema di automazione domestica.
- 2000. Debutta il Sistema Qualità che ha l'obiettivo di coinvolgere tutta la Società per migliorare le procedure qualitative in tutti i processi aziendali.
- 2001. Indesit Company presenta il primo bilancio della sostenibilità del settore e vince l'Oscar di bilancio della comunicazione finanziaria.
- 2002. Oscar per la comunicazione finanziaria online.
- 2003. Il Codice di Comportamento stipulato con le parti sociali a tutela dei diritti dei lavoratori vince la prima edizione del "Sodalitas Social Award".
- 2004. Indesit Company realizza le Riciclette utilizzando materiale di riciclo dei vecchi frigoriferi.
- 2005. Lancio di Aqualtis, la lavabiancheria che racchiude tutte le più avanzate tecnologie e funzionalità nel rispetto dell'ambiente.
- 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.
- 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.
- 2008. Il Gruppo sancisce un rigoroso Codice di Comportamento che consente di adottare un comportamento nel pieno rispetto di tutti gli stakeholder.
- 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.
- 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".

LA PERFORMANCE ECONOMICA

Il contesto economico di riferimento

Dopo un periodo particolarmente difficoltoso, il 2010 ha evidenziato una ripresa mondiale a due velocità: da una parte le economie avanzate con una crescita dei consumi moderata, il tasso di disoccupazione ancora elevato e le forti pressioni sull'euro, dall'altra la maggior parte dei Paesi emergenti con una vivace ripresa delle attività produttive alimentata dalla domanda di beni e servizi in forte ascesa.

La situazione nel settore degli elettrodomestici non è stata significativamente differente rispetto a questo scenario globale. In Europa Orientale, si è registrata una significativa ripresa determinata dall'ottimo andamento dei due mercati fondamentali per il Gruppo in questa Area: Russia e Ucraina. Negli altri Paesi dell'Est la domanda di elettrodomestici ha avuto invece ancora dinamiche contrastanti: crescite su base annua in Polonia e in Turchia, decrementi in tutti gli altri Paesi con alcuni segnali di ripresa nell'ultimo trimestre solo in Ungheria e Slovacchia.

In Europa Occidentale si è rilevata una crescita moderata della domanda di elettrodomestici, anche in questo caso risultante da dinamiche contrastanti sia per quanto riguarda l'andamento nel corso dell'anno, sia per quanto riguarda la distribuzione geografica, che ha visto, da una parte, Nord Europa, Gran Bretagna, Germania e Italia in aumento e, dall'altra, Penisola Iberica e Francia in calo.

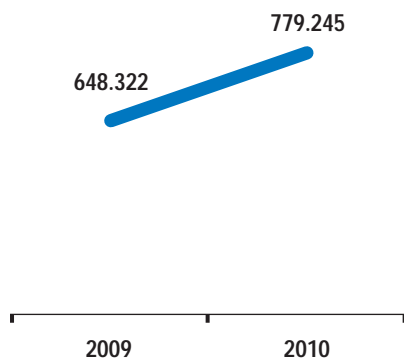
L'andamento dei prezzi al dettaglio ha fatto registrare un lieve calo sia in Europa Occidentale che in Europa Orientale con un andamento globale in peggioramento nel secondo semestre.

La creazione e la distribuzione della ricchezza generata

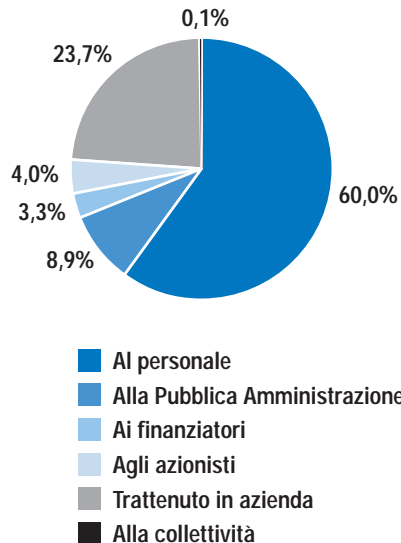
L'elaborazione del valore aggiunto rappresenta la capacità del Gruppo di creare ricchezza e di ripartire la stessa tra i suoi diversi stakeholder.

Le tabelle e i grafici seguenti illustrano i risultati del processo di formazione del valore aggiunto (inteso come differenza tra il valore della produzione lorda e i costi intermedi della produzione) e di distribuzione dello stesso tra gli stakeholder del Gruppo attraverso la riclassificazione dei dati del conto economico consolidato.

**Valore aggiunto creato
(migliaia di euro)**



**Distribuzione del Valore Aggiunto
2010**



| Valore aggiunto creato (migliaia di euro) | 2010 | 2009 | 2008 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Valore della produzione | 2.962.680 | 2.542.345 | 3.232.365 |
| Ricavi della produzione tipica | 2.892.195 | 2.526.059 | 3.213.662 |
| Ricavi della produzione atipica | 70.485 | 16.285 | 18.703 |
| Costi intermedi della produzione | (2.203.568) | (1.863.450) | (2.452.217) |
| Valore aggiunto caratteristico lordo | 759.112 | 678.895 | 780.148 |
| Componenti accessori e straordinari | 20.133 | 5.428 | 34.637 |
| Valore aggiunto globale lordo | 779.245 | 684.322 | 814.786 |

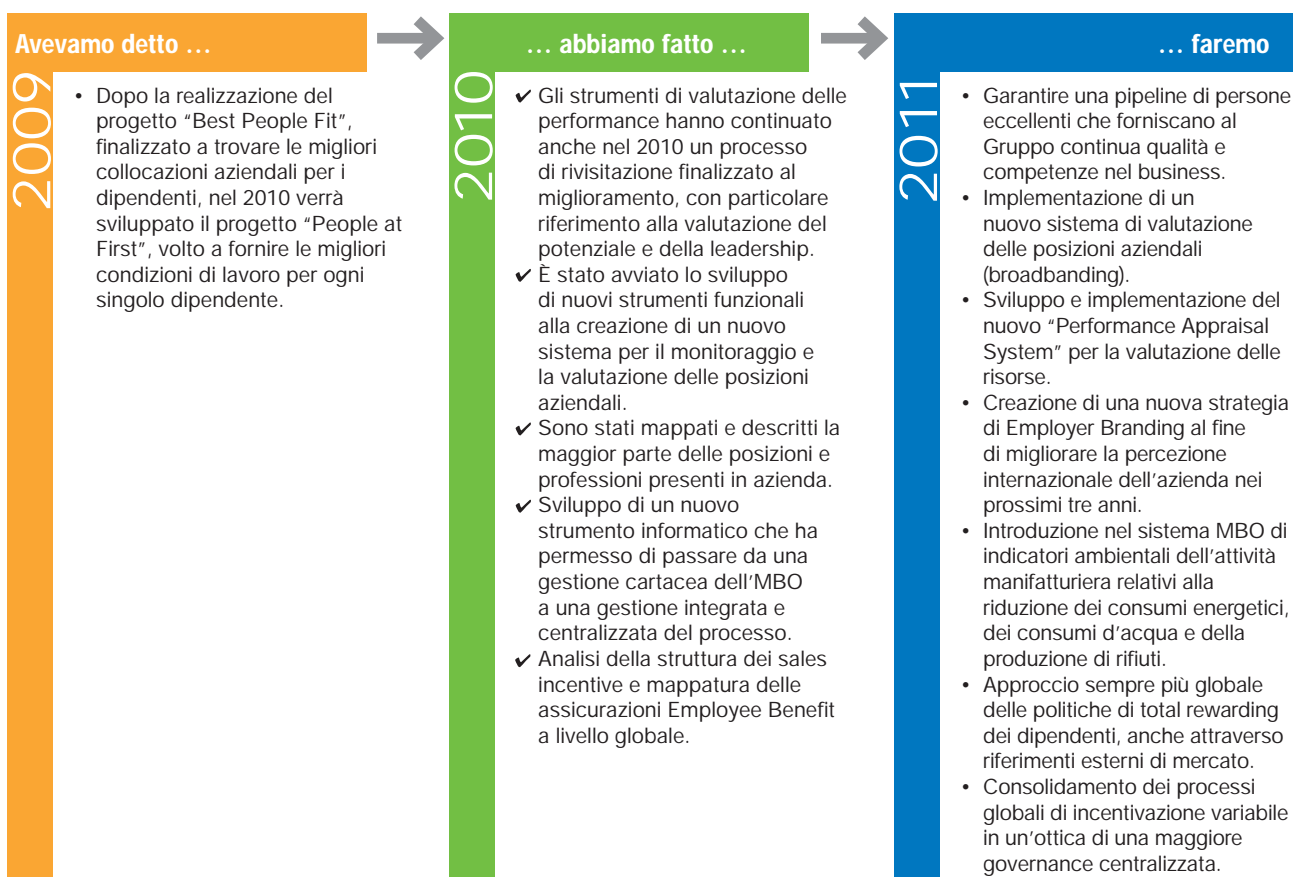
| Valore aggiunto distribuito (migliaia di euro) | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Ai personale | 467.430 | 428.404 | 526.997 |
| Personale non dipendente | 19.547 | 12.248 | 30.821 |
| Personale dipendente | 447.883 | 416.157 | 496.176 |
| Alla Pubblica Amministrazione | 69.724 | 48.289 | 55.054 |
| Imposte dirette | 59.658 | 33.332 | 38.941 |
| Imposte indirette | 17.422 | 20.796 | 20.446 |
| Sovvenzioni | (7.356) | (5.838) | (4.333) |
| Ai finanziatori | 25.535 | 30.292 | 44.448 |
| Oneri per capitali | 25.535 | 30.292 | 44.448 |
| Agli azionisti | 30.950 | 15.475 | 23 |
| Dividendi | 30.950 | 15.475 | 23 |
| Trattenuto in Azienda | 184.754 | 160.543 | 186.743 |
| Variazione riserve | 58.782 | 18.022 | 55.899 |
| Ammortamenti | 125.972 | 142.521 | 130.844 |
| Alla collettività | 852 | 1.319 | 1.520 |
| Liberalità | 852 | 1.319 | 1.520 |
| Valore aggiunto distribuito | 779.245 | 684.322 | 814.786 |

Nota: per continuità con gli anni precedenti, Indesit Company ha preferito seguire la metodologia proposta dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS) per la determinazione e distribuzione del valore aggiunto.

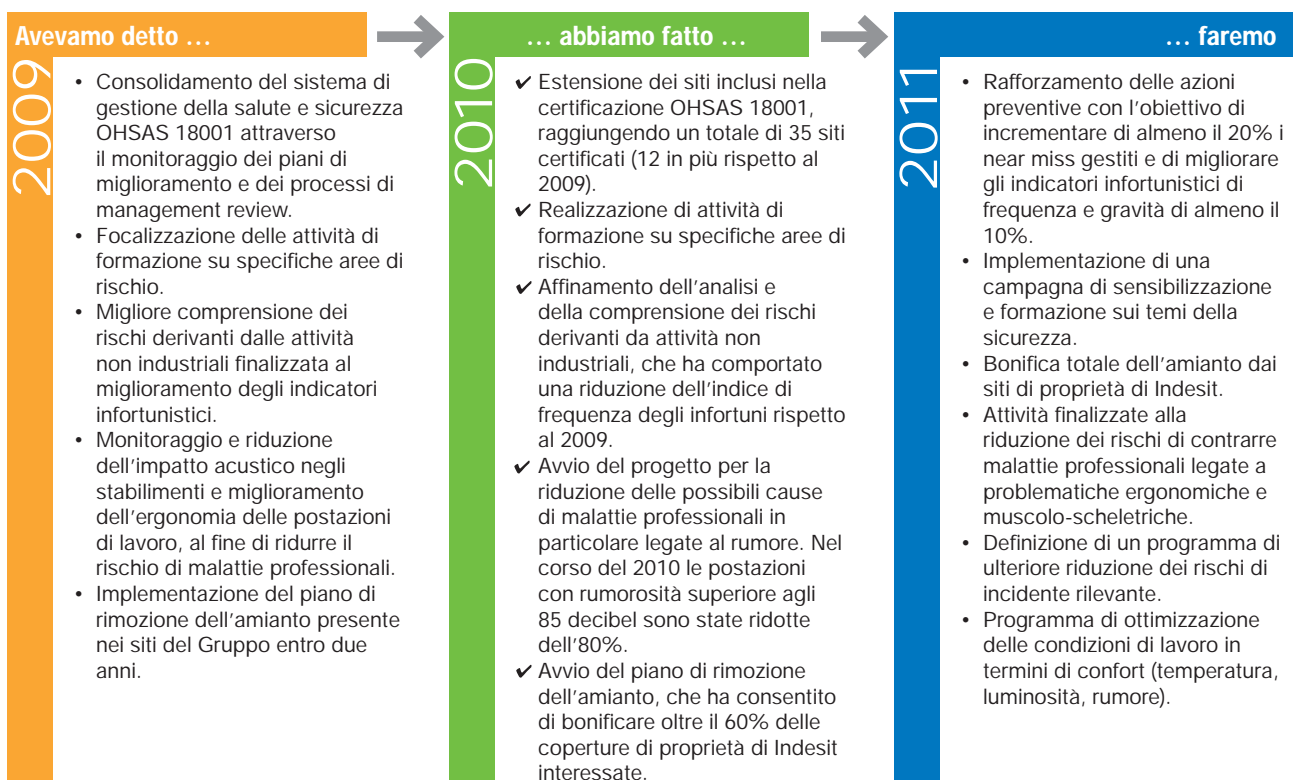
LA PERFORMANCE SOCIALE

Le risorse umane

Valutazione e sviluppo del personale



Salute e sicurezza del lavoratore



La Human Value Chain

L'obiettivo principale di Indesit Company è proporsi al mercato e al suo interno come "organizzazione di qualità" e operare costantemente, nella gestione delle proprie risorse, ponendo le persone al centro dell'organizzazione e dell'attività. Per questo il Gruppo mette a disposizione tutti gli strumenti utili alla valorizzazione e allo sviluppo dei propri dipendenti in termini di conoscenza, competenza e spirito d'innovazione.

L'orientamento 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 dalla Società.



Le persone

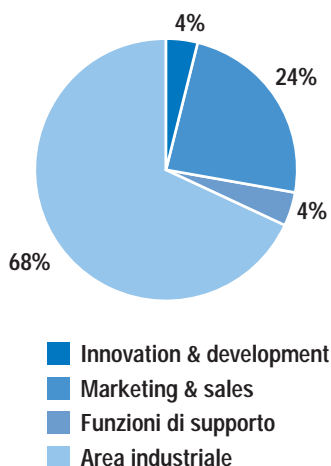
Nel 2010, Indesit ha impiegato oltre 16 mila dipendenti in 16 stabilimenti produttivi (14 nel 2011 a seguito del processo di riorganizzazione aziendale), localizzati in Italia, Polonia, Regno Unito, Russia e Turchia, e 24 sedi commerciali.

| Dipendenti per qualifica | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Management | 125 | 129 | 128 |
| White collar | 5.128 | 5.062 | 5.257 |
| Blue collar | 10.807 | 11.103 | 11.954 |
| Totale | 16.060 | 16.294 | 17.339 |

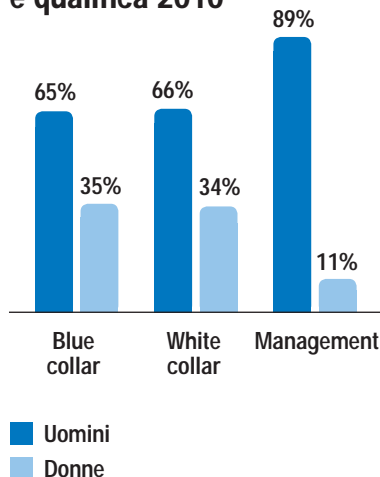
Nel 2010 hanno collaborato, inoltre, 565 lavoratori interinali ed è stata offerta l'opportunità di stage a 56 giovani lavoratori.

Nei rapporti con le proprie risorse umane, il Gruppo predilige forme contrattuali stabili e di lunga durata: al 31 dicembre 2010, in linea con l'esercizio precedente, l'80% dei dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato, mentre il 20% a tempo determinato.

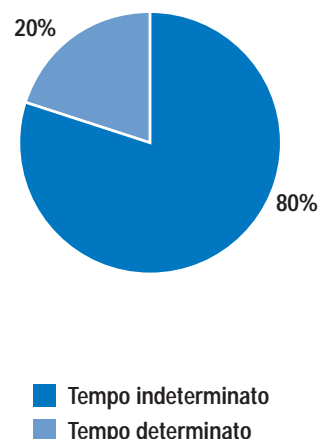
Le aree professionali 2010



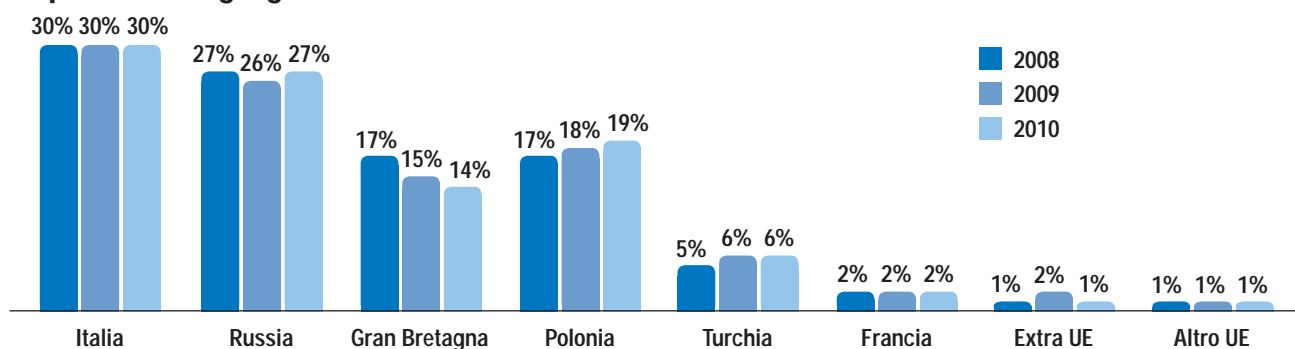
Dipendenti per sesso e qualifica 2010



Le tipologie contrattuali 2010



La provenienza geografica



| Dipendenti del Gruppo | 2010 | | 2009 | |
|-----------------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | n. | % | n. | % |
| Full-time totale | 15.739 | 98,0% | 16.066 | 98,6% |
| Part-time totale | 321 | 2,0% | 228 | 1,4% |
| Totale | 16.060 | 100% | 16.294 | 100% |
| Part-time uomini | 22 | 7% | 30 | 13% |
| Part-time donne | 299 | 93% | 198 | 87% |

| Età media dei dipendenti | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Management | 46,0 | 45,5 | 44,0 |
| White collar | 39,5 | 39,5 | 39,2 |
| Blue collar | 38,9 | 38,6 | 38,5 |
| Media | 39,1 | 39,0 | 38,8 |

La selezione del personale

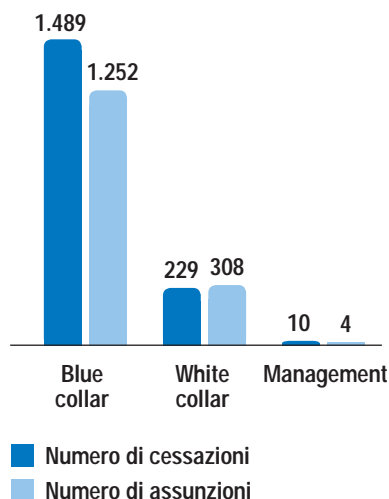
Nel rispetto dei principi di pari opportunità, non discriminazione e tutela delle diversità, il piano di assunzioni di Indesit Company prevede un processo di ricerca e selezione diversificato secondo il livello di esperienza delle figure ricercate (neolaureati, junior, senior).

Attualmente, le figure necessarie a coprire le posizioni ricercate vengono individuate tra le risorse già disponibili all'interno dell'organizzazione o, in caso di mancanza di specifiche competenze, sul mercato esterno. In questo caso, la ricerca può avvenire affidandosi a società specializzate in recruiting, attraverso il portale web Join-in, consultando i database aziendali, o ricercando neo-laureati anche grazie alle collaborazioni dirette con i maggiori atenei.

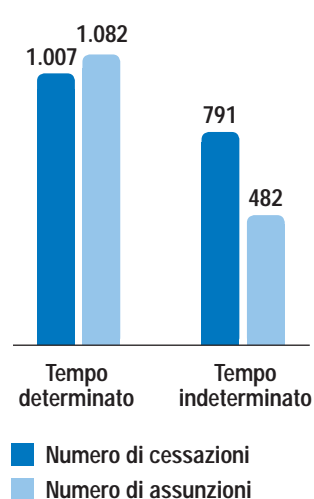
In particolare, per i neolaureati e i profili junior la selezione passa attraverso assessment di gruppo e successivi colloqui tecnici e motivazionali con i responsabili delle aree aziendali interessate all'assunzione; una volta assunti, è previsto un periodo di orientamento e un training formativo per lo sviluppo delle capacità manageriali di base che si svolge nell'arco dei primi due anni.

Relativamente alle uscite, i dipendenti che hanno lasciato il Gruppo nel 2010 sono stati 1.798, generando un tasso di turnover pari all'8,4%, di cui il 5,3% ha riguardato personale maschile e il 3,1% personale femminile.

Assunzioni e cessazioni per qualifica 2010



Assunzioni e cessazioni per tipologia 2010



| Anzianità di servizio dei dipendenti (anni) | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Management | 11,3 | 10,7 | 10,4 |
| White collar | 10,6 | 10,7 | 10,3 |
| Blue collar | 10,1 | 9,9 | 10,0 |
| Media | 10,3 | 10,2 | 10,0 |

Indesit ha adottato una politica di job rotation internazionale, interfunzionale e funzionale 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 espatriato o distaccato la possibilità di svolgere un'esperienza internazionale significativa per la propria crescita professionale e, dall'altro, favorisce la diffusione del know-how e allo sviluppo delle competenze locali. Secondo questa politica, gli espatri hanno in genere una durata media di 2 anni e possono coinvolgere sia il senior management sia figure più junior. Nel 2010 la quantità di personale distaccato o localizzato all'estero è stata pari al 2% del personale che comprende white collar e management.

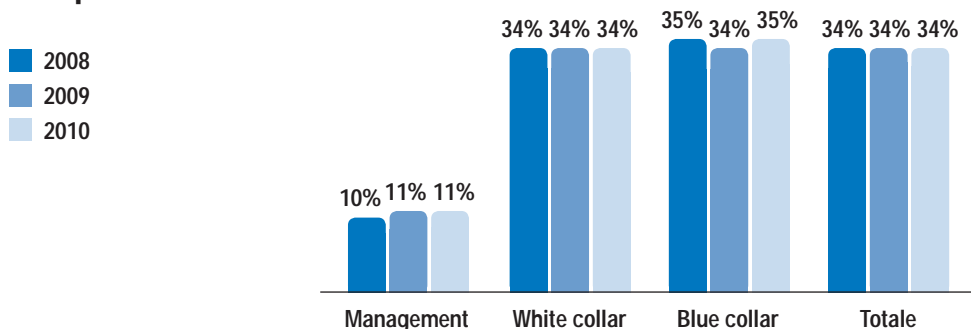
Normalmente, durante la fase iniziale di acquisizione o start up di un nuovo sito, vengono espatriate o distaccate delle risorse da altri Paesi; progressivamente all'integrazione della struttura nel Gruppo, la percentuale di tali risorse diminuisce a favore dello sviluppo di manager e specialisti di provenienza locale. Questo perché, per quanto possibile, Indesit tende a privilegiare l'assunzione e lo sviluppo di risorse appartenenti alla comunità del Paese in cui opera.

Pari opportunità

L'impegno di Indesit è da lungo tempo orientato all'integrazione e alla tutela della diversità. Il rispetto dei diritti fondamentali della persona è manifestato espressamente tramite l'adesione alle convenzioni dell'Organizzazione Mondiale del Lavoro (riportata nel codice di comportamento interno) e dalla sottoscrizione, dal 2009, della 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.

In linea con i due esercizi precedenti, le donne rappresentano oltre il 34% dei dipendenti. 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. Inoltre, uno degli obiettivi è investire nel rafforzare la presenza femminile nel management, che oggi è pari all'11%.

Occupazione femminile



| Dipendenti per età, sesso e qualifica 2010 | Sotto i 30 anni | | Tra i 30 e i 50 anni | | Sopra i 50 anni | |
|--|-----------------|------------|----------------------|------------|-----------------|------------|
| | uomini | donne | uomini | donne | uomini | donne |
| Management | - | - | 76% | 14% | 94% | 6% |
| White collar | 50% | 50% | 67% | 33% | 72% | 28% |
| Blue collar | 71% | 29% | 63% | 37% | 80% | 20% |
| Totale | 65% | 35% | 64% | 36% | 75% | 25% |

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 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 formazione

La gestione delle attività formative nel 2010 ha proseguito il percorso iniziato l'anno precedente basato sul coinvolgimento diretto delle persone nel processo formativo.

Sono state poste le basi per il miglioramento degli strumenti utilizzati per la formazione attraverso l'elaborazione di piani formativi che dipendono dalle esigenze dell'organizzazione e del dipendente stesso.

La formazione del personale si struttura sulla base di:

- obiettivi aziendali indicati nelle linee strategiche del Piano di Medio Termine;
- programmi previsti dalla formazione istituzionale obbligatoria;
- richieste del dipendente espresse attraverso il sistema di Performance Management System (PMS).

I dipendenti hanno a disposizione circa 23 corsi d'aula e un ampio catalogo di corsi online. Il sistema di formazione istituzionale, parallelamente, oltre ai moduli "corporate" come i corsi di lingua e su salute e sicurezza, prevede quattro programmi specifici finalizzati:

- all'inserimento delle nuove risorse (In-Indesit);
- all'introduzione al funzionamento dell'azienda (Induction);
- allo sviluppo di giovani con alte potenzialità di crescita attraverso lo studio e la simulazione dei processi aziendali dalla nascita dell'idea alla vendita (In-Tune);
- allo sviluppo del business acumen del personale con media esperienza mediante lo svolgimento di business game (Inspire).

Nel 2011 ai quattro programmi si è aggiunto un quinto corso dedicato a manager e senior manager più giovani che prevede lo studio di casi aziendali di successo al fine di stimolare nuove idee per il miglioramento dell'area aziendale di appartenenza.

Language Label per "English On The Move For Key People", un corso innovativo per l'apprendimento della lingua inglese.

Indesit Company si è aggiudicata nel 2010 l'European Language Label, una certificazione europea sulla qualità e l'efficacia (contenuti e metodi) dei corsi di formazione che diano un contributo decisivo al livello di cultura linguistica nei Paesi europei.

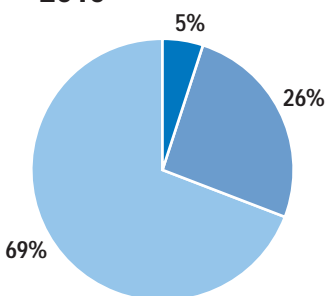
| Formazione | 2010 | 2009 |
|--|---------|---------|
| Dipendenti coinvolti | 6.770 | 5.400 |
| Ore totali di formazione | 128.550 | 87.000 |
| Ore totali di formazione – incluso training-on-the-job | 211.279 | 432.000 |

Le attività di formazione svolte nel 2010 hanno coinvolto oltre 6.700 dipendenti per un totale di 128.550 ore, escludendo il training-on-the-job: sia il numero di dipendenti che le ore erogate sono state maggiori rispetto al 2009.

Le modalità di erogazione della formazione sono la formazione d'aula (60%), l'e-learning (1%) e il training-on-the-job (39%).

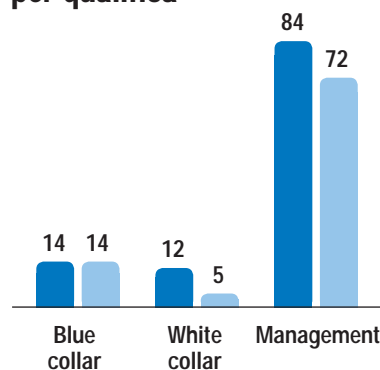
L'approvazione di finanziamenti ricevuti per la formazione dal Gruppo nel 2010 è stato pari a circa 1,3 milioni di euro.

Formazione per qualifica 2010



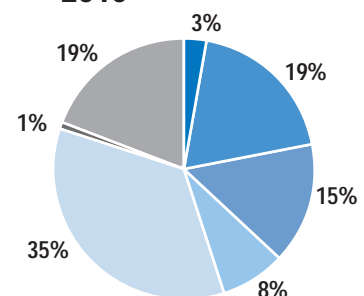
- Management
- White collar
- Blue collar

Ore medie di formazione per qualifica



- 2010
- 2009

Formazione per tematica 2010



- Inserimento lavorativo
- Formazione manageriale
- Formazione tecnica
- Formazione linguistica
- Formazione su salute e sicurezza
- Formazione su D.Lgs. 231/01
- Formazione relazionale

Tra le tematiche affrontate durante le sessioni formative, la salute e sicurezza rappresenta il tema maggiormente trattato (35%). Uno degli obiettivi per il 2011 è consentire a tutto il personale di seguire corsi online su tale tematica in seguito ai quali saranno rilasciati appositi attestati.

Rispetto alla formazione sugli aspetti attinenti la corruzione, sono stati erogati a quasi tutti i dirigenti e figure equiparate corsi relativi al modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01 (che prevede, tra gli altri, protocolli necessari a prevenire reati di corruzione). In futuro, si prevede di estendere tale formazione alla popolazione non dirigenziale inquadrata come white collar attraverso strumenti online.

Inoltre tutti i neo-assunti hanno svolto corsi di formazione sul nuovo Codice di Condotta di Gruppo, la cui nuova versione è stata approvata dal Consiglio di amministrazione nel marzo 2010.

La valutazione del personale e lo sviluppo professionale

Nel 2010, 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 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 impiegati 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 Resource Review (HRR)* è un processo annuale che, coinvolgendo circa 800 impiegati, 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 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.

La valutazione del personale

Nel 2010 sono stati sottoposti a valutazione delle performance il 70% del personale impiegatizio. Obiettivo per il 2011 è arrivare alla valutazione del 100%.

Gli strumenti di valutazione delle performance hanno continuato anche nel 2010 un processo di rivisitazione finalizzato al miglioramento e all'integrazione verso un sistema unico (*Performance Appraisal System*). Uno degli obiettivi per il 2011 è consentire la valutazione dell'intera popolazione impiegatizia (circa 5.000 persone) attraverso tre distinti livelli di valutazione (advanced, standard, basic) dedicati a specifiche figure aziendali (top e senior manager, middle management, altri impiegati).

Obiettivo Best Employer of Choice

È stata avviata un'attività di employer branding che mira a migliorare la percezione internazionale del Gruppo nell'arco dei prossimi tre anni, al fine di accrescerne l'attrattività del brand e la reputazione per collocarla, a livello europeo, tra i primi posti in cui una persona desidera lavorare. L'employer branding plan prevede la partecipazione a Job fair, pubblicazioni e comunicazioni WEB, la realizzazione di progetti speciali (come ad esempio campus program) e relazioni con le migliori Università e Business School.

Altra iniziativa in fase di sviluppo per il miglioramento dello sviluppo professionale e organizzativo è la creazione di un nuovo sistema per il monitoraggio e la valutazione delle posizioni aziendali: sono in fase di implementazione strumenti che permettano di misurare e classificare il peso della singola posizione organizzativa in base a determinati parametri (quali competenze e conoscenze possedute, numero di persone gestite, ecc.) e processi di omogeneizzazione in tutti i Paesi di operatività di Indesit dei job title e dei profili e mansioni relativi a essi. I risultati ottenuti con le suddette attività saranno utili anche in fase di ricerca del personale.

Le attività di comunicazione

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

Tra i principali strumenti utilizzati: il portale *Insight*, l'house organ *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 Channel

La WebTV è un altro importante strumento di coinvolgimento del personale dei tanti Paesi in cui Indesit opera che ha messo insieme un grande numero di competenze in termini di tecnologie, comunicazione, gestione del personale e dei costi, know-how, proattività e teamworking. Il progetto costituisce un'opportunità unica per avere una maggiore comprensione dei prodotti, dei servizi, delle iniziative interne.

Un anno di Insight

Nel 2010 il portale Insight ha compiuto un anno di successi e di partecipazione attiva del personale. Per l'occasione sono state lanciate alcune novità di utilizzo del portale. Insight è nato con l'obiettivo di sviluppare un'identità aziendale comune e contribuire alla diffusione dei valori del Gruppo e rappresenta il principale canale di comunicazione interna ispirato ai principi del social network, con un'ampia scelta di strumenti di collaborazione studiati per favorire nuove dinamiche sociali nell'ambiente di lavoro.

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 dell'azienda.

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 i 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.

Da una mappatura del 96% della forza lavoro è risultato che il salario d'ingresso di operai e impiegati è superiore al minimo previsto dalla normativa locale.

Rapporto tra retribuzione d'ingresso in Indesit e retribuzione minima locale - 2010

| | Operai | Impiegati |
|---------------------|--------|-----------|
| Mercati maturi | 113% | 120% |
| Mercati in sviluppo | 174% | 267% |

Il Gruppo ha definito anche 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 rilievo del ruolo ricoperto rispetto all'impatto sul business. I parametri del piano sono generalmente indicatori di performance quantitativi, raramente si utilizzano indicatori su specifici progetti e anche questi, nel caso, sono misurati per

il loro impatto economico sul business.

Oltre agli aspetti economici, tra gli MBO rientrano anche gli aspetti legati alla salute e sicurezza, come l'indice di gravità e di frequenza degli infortuni e il grado di esposizione al rumore. Inoltre, nel 2011 saranno introdotti indicatori ambientali dell'attività manifatturiera relativi alla riduzione dei consumi energetici, dei consumi d'acqua e della produzione di rifiuti.

A partire dal 2009, Indesit ha introdotto il piano Long Term Retention Plan (L-TRI Plan) con lo scopo di incentivare la retention all'interno di uno specifico numero di manager e promuovere contemporaneamente il miglioramento dei risultati economici e manageriali nel lungo termine. Attualmente, i manager che partecipano anche a un piano di incentivazione a lungo termine rappresentano l'8% di quelli compresi nel piano di incentivazione annuale.

I sistemi di incentivazione variabile sono strutturati in modo da considerare degli elementi di sostenibilità nel lungo periodo. In generale, la rilevanza del peso della retribuzione fissa a breve all'interno del pacchetto retributivo complessivo del management, è tale da permettere di focalizzarsi sulla creazione di un valore a medio-lungo termine.

Benefit

All'interno della *Total Rewarding Policy* del Gruppo, una serie di benefit completano l'offerta retributiva. 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 fornire un supporto aggiuntivo ai dipendenti e alle loro famiglie.

A tale proposito, le linee guida interne determinano elementi comuni a molti dipendenti, compresi i lavoratori a tempo parziale o determinato, a seconda delle specificità dei paesi di riferimento: ad esempio, il servizio di mensa, di trasporto o assicurazioni infortuni extraprofessionali. In alcuni casi, sono state stabilite anche convenzioni per l'utilizzo di asili e servizi rivolti alla cura dei bisogni familiari.

Il peso rivestito dal ruolo ricoperto determina, invece, la partecipazione di alcune categorie di dipendenti a specifici programmi di incentivazione non monetaria, come ad esempio l'auto e coperture assicurative specifiche.

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 (politiche, procedure, responsabilità) a presidio della tutela della salute e sicurezza, rispettando la normativa di riferimento di ciascun Paese.

Nell'ambito di tale gestione, la Direzione Salute e Sicurezza 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 sul tema;
- sviluppo di un sistema per la gestione delle tematiche di salute e sicurezza;
- garanzia di coordinamento funzionale tra tutti gli enti che operano in tale ambito;
- implementazione di politiche ambientali in stretta collaborazione con la Funzione Ambiente.

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.

Nel 2010 questo forte impegno si è concretizzato con l'estensione della certificazione OHSAS 18001 a 35 siti del Gruppo (12 in più rispetto al 2009). Inoltre, l'andamento dei piani di miglioramento dei livelli di salute e sicurezza è stato monitorato attraverso il proseguimento del piano di audit triennale: nel 2010 sono stati monitorati secondo le procedure di verifica previste 15 nuovi stabilimenti.

Le altre attività svolte hanno avuto come scopo: la formazione su specifiche aree ai fini del miglioramento del risk management, la gestione delle problematiche di salute e sicurezza negli ambiti della logistica e del service, la riduzione dei rischi cui sono associate malattie professionali e la bonifica dei siti dall'amianto.

In particolare, nell'ambito della prevenzione delle malattie professionali e dell'eliminazione dei fattori di rischio, è stato avviato presso ciascun sito un progetto per la riduzione del rumore che pone 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 dell'80%.

Sempre nel 2010, è stato avviato un programma per la rimozione dell'amianto da tutti i siti Indesit nell'arco di due anni. Il progetto, gestito con monitoraggi ambientali giornalieri e con il supporto di Coordinatori

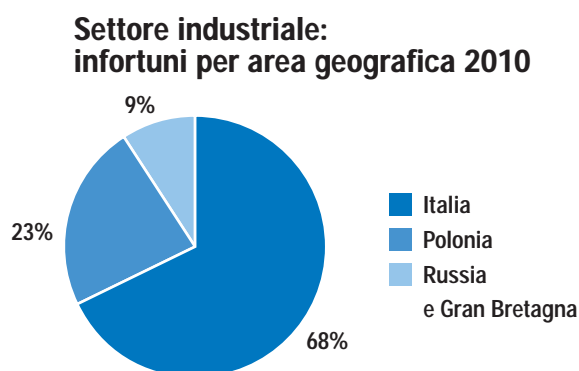
per la Salute e Sicurezza indipendenti, ha impegnato nel 2010 investimenti per oltre 8 milioni di euro e ha riguardato un'area di oltre 220 mila metri quadrati (superficie pari a circa 30 campi di calcio): tutte le attività sono state gestite senza interrompere l'operatività dei siti.

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, agisce sempre in una logica preventiva al fine di individuare quali situazioni di pericolo possano facilitare l'accadimento di infortuni e in quali aree dei siti possano generarsi.

Le performance raggiunte

Durante il 2010, 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, l'indice di frequenza è diminuito del 18% circa. Anche l'indice di gravità è diminuito seppur in misura minore (5%).
- negli ambiti della logistica e del service, l'indice di frequenza ha segnato un miglioramento di circa il 10%, mentre l'indice di gravità è rimasto invariato.



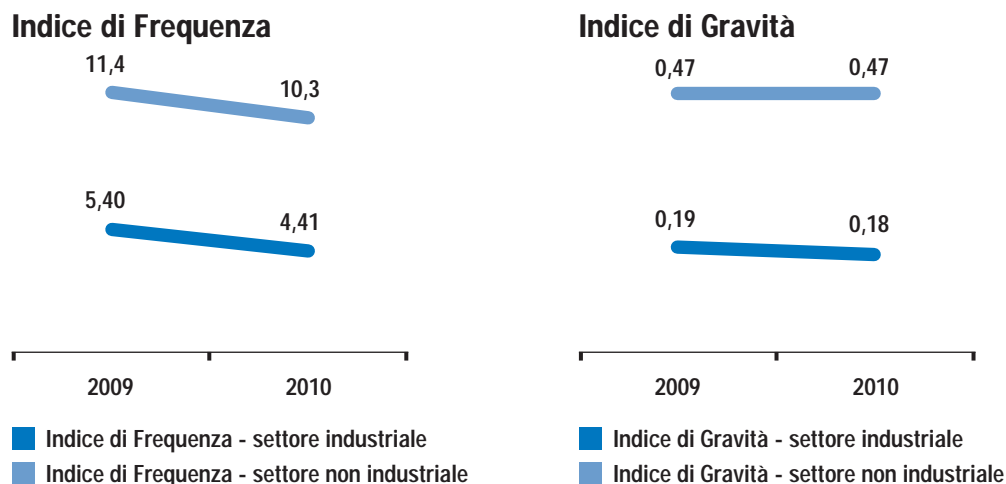
| Settore industriale - Indici infortunistici per area geografica | | | |
|---|-------------|-------------|--------------|
| Indice di Frequenza - settore industriale | 2010 | 2009 | 2008 |
| Italia | 8,02 | 7,30 | 11,30 |
| Polonia | 3,67 | 6,70 | 29,40 |
| Russia e Gran Bretagna | 1,18 | 1,50 | 1,80 |
| Totale | 4,41 | 5,40 | 11,70 |
| Indice di Gravità - settore industriale | 2010 | 2009 | 2008 |
| Italia | 0,29 | 0,23 | 0,34 |
| Polonia | 0,15 | 0,21 | 0,35 |
| Russia e Gran Bretagna | 0,09 | 0,12 | 0,08 |
| Totale | 0,18 | 0,19 | 0,24 |
| Settore non industriale - Indici infortunistici per area geografica | | | |
| Indice di Frequenza - settore non industriale | 2010 | 2009 | 2008 |
| Totale | 10,3 | 11,4 | n.d. |
| Indice di Gravità - settore non industriale | 2010 | 2009 | 2008 |
| Totale | 0,47 | 0,47 | n.d. |

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

Nota: i dati raccolti derivano direttamente dal sistema di monitoraggio aziendale certificato OHSAS 18001.

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

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



Relativamente al monitoraggio delle cause che generano o possono generare infortuni, è emerso che le motivazioni principali degli eventi che hanno portato all'infortunio o hanno creato situazioni di possibile infortunio (near miss) sono il non corretto utilizzo delle attrezzature e degli impianti e aspetti comportamentali. Nel corso del 2010 è stata effettuata una "behavioural survey" coinvolgendo 180 risorse di cinque diversi Paesi appartenenti alle posizioni chiave della sicurezza: Datori di lavoro, Dirigenti, Preposti, Rappresentanti dei Lavoratori (RLS) e RSPP al fine di confrontare i diversi punti di vista e le diverse valutazioni su come sono gestiti i vari aspetti della sicurezza. I risultati hanno consentito di tracciare un quadro molto ricco e interessante e hanno permesso di attivare una serie di attività di sviluppo attinenti principalmente alla comunicazione e alla sfera comportamentale. 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 e di eliminazione dell'amianto ne sono due esempi significativi. Nel corso del 2010 il tasso di malattia professionale (calcolato come numero totale di casi di malattia professionale/numero totale di ore lavorate x 200.000) è risultato pari a 0,09.

Polonia: lo stabilimento di Radomsko registra zero infortuni da due anni

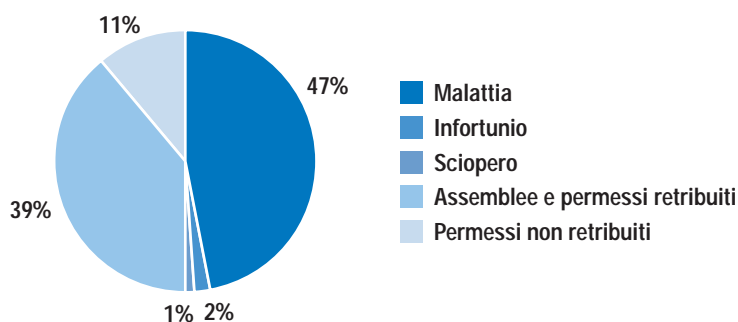
Health and Safety Award

Nel 2010 Indesit Company ha istituito il "Health and Safety Award" per premiare gli stabilimenti che si sono distinti in termini di frequenza e gravità degli infortuni.

Lo stabilimento di Radomsko (lavastoviglie) ha vinto il primo premio per non aver registrato alcun infortunio nel 2009 e nel 2010. Lo stabilimento di Radomsko (lavatrici) e di None si sono classificati rispettivamente al secondo e terzo posto.

Delle assenze totali registrate nel 2010, solo il 2% è legato agli infortuni, mentre la maggior parte delle ore perse è da attribuire a malattia (47%) e assemblee/permessi retribuiti (39%). Le dipendenti in congedo parentale corrispondono al 2% dei dipendenti.

Assenze per tipologia 2010



Nota: percentuali calcolate sul totale delle ore di assenza e relative al 99% della popolazione.

La formazione 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.

In totale, nel 2010 sono state erogate oltre 38.000 ore di formazione su temi di salute e sicurezza a circa 8.000 dipendenti (25% di persone in più rispetto al 2009), includendo la formazione tecnica. La riduzione delle ore di training rispetto al 2009 (quando ammontavano a 72.000 ore circa) è riconducibile in primo luogo alle intense attività di formazione svolte nel 2009 a seguito dell'implementazione del sistema gestionale OHSAS 18001.

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 è importante diffondere la cultura della salute e sicurezza anche al di fuori dell'ambito lavorativo, coinvolgendo e sensibilizzando le famiglie dei dipendenti e le comunità vicine alle realtà aziendali attraverso la realizzazione di iniziative che coinvolgono le famiglie dei lavoratori e le scuole locali.

Ad esempio, il progetto Children for Safety, sviluppato nei siti polacchi di Łódź e Radomsko, ha consentito alle famiglie dei dipendenti di partecipare a visite negli stabilimenti; nell'ambito del programma, i ragazzi sono stati coinvolti in alcuni giochi e diversi di loro sono stati fotografati con indosso i dispositivi antinfortunistici; le migliori immagini sono state stampate su poster e utilizzate nella campagna di comunicazione a favore della sicurezza all'interno degli stabilimenti.

In Inghilterra sono state coinvolte le scuole locali: dopo alcune lezioni sulla prevenzione, i bambini hanno realizzato disegni e slogan poi esposti nello stabilimento. In Turchia è stata dedicata alle famiglie e ai loro bambini una giornata di giochi e premi per accrescere la sensibilità sul tema della salute e sicurezza sul lavoro, mentre in Russia è stata organizzata una campagna di sensibilizzazione sui rischi presenti nei vari punti dello stabilimento con l'ausilio di poster e foto dei figli dei dipendenti.

I comitati per la salute e la sicurezza

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.

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 alcuni casi le organizzazioni procedono a incontri del comitato su base mensile.

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.

Indesit rispetta le indicazioni previste dalla legge contenute negli accordi nazionali e internazionali in merito a cambiamenti organizzativi. Infatti, in caso di trasferimenti di azienda, oltre al termine minimo di preavviso previsto dalla legge italiana 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 largo anticipo il confronto con le organizzazioni sindacali al fine di individuare la migliore soluzione possibile. In ogni caso, Indesit opera nel rispetto delle normative locali e degli accordi sindacali sottoscritti.

In anticipo rispetto al recepimento della Direttiva 45/94/CE da parte della legge italiana, Indesit ha costituito il Comitato Aziendale Europeo (CAE), al quale partecipano anche i rappresentanti dei lavoratori di Paesi non facenti parte della Comunità Europea (Russia e Turchia).

Il regolamento del Comitato 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.

In caso di chiusura di stabilimenti, il Gruppo attiva un modello di Redundancy Management che comprende una serie di iniziative a favore dei dipendenti 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 a fine 2010.

La responsabilità sociale nelle riorganizzazioni dell'attività produttiva

Come per lo stabilimento di Kinmel Park nel Regno Unito, la cui esperienza si è conclusa con il reimpiego del 90% delle persone interessate dalla riorganizzazione, 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 finalizzata al ricollocamento dei 510 lavoratori occupati nei due stabilimenti. 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 ricollocazione del personale nell'ottica della tutela dell'occupazione e della professionalità dei lavoratori dei siti produttivi chiusi. L'efficacia dell'operazione, seppure ancora in corso, è dimostrata dal fatto che sono giunte alla Società centinaia di offerte di lavoro, poi selezionate e pubblicate nelle bacheche degli stabilimenti. 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. In riferimento al piano, tra ricollocazione e reindustrializzazioni, sono giunte manifestazioni di interesse che coinvolgono circa 330 lavoratori.

Indesit Company intrattiene relazioni industriali avvedute, alimentate da processi di condivisione, coinvolgimento e compartecipazione dei dipendenti alle scelte aziendali, in modo da garantire il mantenimento di un buon clima aziendale ed evitare situazioni di contrasto con i dipendenti.

Nel corso del 2010 si è registrata una diminuzione delle ore totali di sciopero e in particolare per gli scioperi aziendali.

| Ore di sciopero* | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------|--------|--------|--------|
| Ore di sciopero | 33.720 | 35.054 | 23.069 |
| - scioperi nazionali | 13.761 | 7.818 | 21.744 |
| - scioperi aziendali | 19.959 | 27.236 | 1.325 |

* I dati si riferiscono all'Italia.

Per completezza di informazione si segnala che nel corso del 2010 sono sorte 72 cause passive con i dipendenti. L'aumento rispetto agli anni precedenti è legato soprattutto al maggior numero di contenziosi per rapporti di lavoro.

| Contenziosi con i dipendenti per oggetto* | 2010 | 2009 | 2008 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Inquadramento professionale/mansioni/contribuzioni | 19 | 15 | 9 |
| Danno biologico, morale, malattia professionale, infortunio | 16 | 14 | 10 |
| Provvedimenti disciplinari, licenziamento, danno da licenziamento, reintegro al lavoro | 7 | 8 | 5 |
| Rapporti di lavoro | 30 | 11 | 10 |
| Totale | 72 | 48 | 34 |

* I dati si riferiscono all'Italia.

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/UIILM 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.

Il rispetto dei diritti dei lavoratori

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

- *n. 182 - prevenire lo sfruttamento minorile;*
- *n. 29 - non utilizzare il lavoro forzato o eseguito in condizioni di schiavitù;*
- *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. 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. 111 - non ammettere discriminazioni in base a razza, religione, opinioni politiche, origini sociali;*
- *n. 100 - non ammettere discriminazioni salariali tra uomini e donne a parità di inquadramento professionale;*
- *n. 135 - non ammettere discriminazioni o intimidazioni nei confronti dei rappresentanti dei lavoratori.*

La relazione con i clienti



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

Per Indesit Company l'innovazione è da sempre una priorità per lo sviluppo, per la creazione di valore e per una crescita sostenibile e riguarda l'intero ciclo di vita dei prodotti: attenzione all'ambiente, facilità di utilizzo, ergonomia, flessibilità e design sono i driver alla base dello sviluppo di nuovi prodotti. Il Gruppo dedica ogni anno circa un terzo degli investimenti alla ricerca e allo sviluppo avvalendosi di un modello di open innovation che include fornitori, aziende produttrici di beni correlati agli elettrodomestici, Università e Centri di Ricerca italiani e internazionali per sviluppare tecnologie e processi innovativi. Dall'impegno costante delle oltre 600 persone che lavorano nella Ricerca e Sviluppo, il numero dei brevetti depositati dall'Azienda cresce mediamente del 30% l'anno.

Premio "Imprese per l'Innovazione 2010"

Indesit Company ha ricevuto il Premio "Imprese per l'Innovazione 2010" nella categoria Grandi Imprese "per la gestione sistematica e integrata dell'innovazione usata come leva competitiva per il miglioramento della qualità e la soddisfazione dei clienti che sta perseguendo con successo".

Per garantire la qualità e la sicurezza dei propri prodotti, Indesit pone la massima attenzione a tutte le norme che regolano il settore e lungo l'intera filiera produttiva.

In particolare:

- prima di entrare nella fase produttiva, tutti i prodotti 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 (CSQ). 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.

Per i progetti particolarmente innovativi, Indesit svolge un'analisi specifica sulla sicurezza del progetto attraverso la tecnica "Safety FMEA" che consente di analizzare tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto con l'obiettivo di verificare che non vi siano situazioni o condizioni pericolose per le persone. Solo se queste analisi si concludono con esito positivo, viene rilasciato il release a produrre.

A partire dal 2008, il Gruppo ha avviato il "Fifty Project", un progetto volto al miglioramento costante della qualità e strutturato in due aree: Fifty Service, che mira al miglioramento dell'efficienza del Service aziendale, e Fifty Product, volta al miglioramento complessivo della qualità dei prodotti. Il piano di miglioramento, che parte dall'identificazione degli aspetti critici dei processi che hanno un'incidenza sulla qualità del prodotto, ha consentito di raggiungere importanti risultati: nel 2010, rispetto all'esercizio precedente, si è registrato una riduzione media della difettosità di tutti i prodotti pari al 7% e in particolare, sulle lavabiancherie, alle quali si è scelto di applicare per prima gli output del progetto Fifty, del 12%. Per ottenere tali risultati sono stati definiti 14 progetti che incidono su 6 processi aziendali: Product Development, Process Control, Traceability, Discontinuity Management, Service Processes e Continuous Improvement.

Ambient Assisted Living Vision: Progetto FOOD

Indesit Company sta sviluppando il "Progetto Food" secondo l'approccio Ambient Assisted Living Vision e del design for all. L'obiettivo è individuare e sviluppare dei sistemi di connessione, anche attraverso internet, e delle apparecchiature per uso domestico (in particolare, per la cucina) facilmente accessibili anche da persone con difficoltà motorie come ad esempio gli anziani e i disabili. Il progetto, svolto in collaborazione con enti, università e centri di ricerca nazionali e internazionali e con un investimento per i prossimi tre anni di circa 3,3 milioni di euro, sfrutterà anche la sinergia con le principali tecnologie tradizionali (come le smart-energy), consentendo la costruzione di servizi ad alto valore aggiunto.

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 la 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, Indesit 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.

Il servizio di 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 ha sviluppato un'efficiente sistema di assistenza post vendita, sia per fase di contatto con il cliente sia per la fase assistenza tecnica.

Le attività di call center nel 2010

- 6 milioni di chiamate ricevute (dati riferiti a Italia, Francia, Gran Bretagna, Olanda, Portogallo, Repubblica Ceca, Slovacchia e Ungheria)
- 95% di chiamate risposte (sul totale chiamate inbound)
- 70% di risposte in 15 secondi (escluso messaggio iniziale)
- 16% di call avoidance (clienti che non richiamano entro 7 gg)

Nel corso del 2010 oltre ad aver istituito un nuovo call center in Portogallo e aver ampliato l'area di copertura di quelli già presenti in Ucraina e Polonia, il Service ha avviato un'indagine dettagliata dell'efficacia ed efficienza dei principali call center (Italia, Gran Bretagna e Francia) e un benchmark tramite il Center for Customer-Driven Quality della Purdue University in Indiana (Stati Uniti). Tali assessment hanno dimostrato che, pur con specificità diverse, le performance sono al massimo livello di eccellenza nel settore.

Per quanto riguarda la risoluzione delle problematiche segnalate dai clienti, il Gruppo ha continuato 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 sta usando 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 nel servizio 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, i cui elementi di novità sono stati:

- la razionalizzazione della struttura dei centri di assistenza in quasi tutti i Paesi, con lo scopo di focalizzare al massimo i tecnici sui clienti Indesit Company;
- l'apertura di un nuovo centro direttamente gestito da Indesit per l'area di Torino;
- il passaggio in Francia da una gestione diretta del 50% dei clienti a oltre il 75%, sviluppando una rete di assistenza di tecnici direttamente gestiti e coordinati dal Gruppo con la possibilità di disporre di informazioni in tempo reale su guasti, soluzioni, disegni tecnici e disponibilità ricambi.

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 e customer loyalty 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 Indesit;
- la fase di intervento tecnico, quando il tecnico esegue il lavoro a casa del cliente.

Nel 2010 i risultati dell'indagine, basata su 56.000 interviste telefoniche, sono stati positivi, raggiungendo un punteggio di 79 su 100 per entrambe le fasi. Tale valore, secondo i benchmark per assistenze similari della società che ha effettuato la ricerca, è considerato molto buono.

Le segnalazioni dei consumatori al top management

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.

Unitamente all'indagine relativa alla soddisfazione dei clienti, 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. Circa il 90% dei reclami ricevuti è risolto in meno di sette giorni.



Nota: per monitorare la customer satisfaction Indesit Company utilizza la metodologia TRI*M (TRI*M Index). Questo indice è calcolato mediante sommatorie ponderate delle valutazioni che gli intervistati danno al Gruppo sulle 4 dimensioni basilari della "Fidelizzazione", 2 relative alla "Satisfaction" e 2 alla "Loyalty". Il valore puntuale del TRI*M Index viene collocato all'interno di un tachimetro in cui sono evidenziate le 3 fasce di performance. Sono considerati positivi tutti i valori che ricadono nell'area verde superiore a 72.

La relazione con i fornitori



Qualità e trasparenza nei processi di acquisto

Indesit 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.

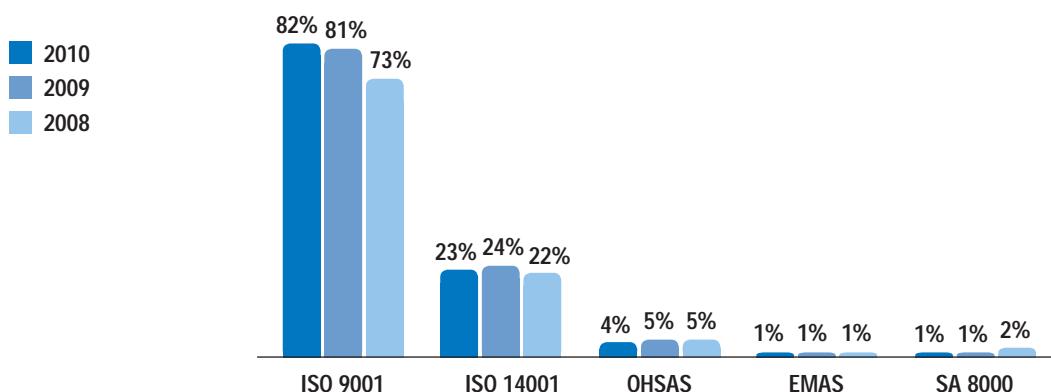
La responsabilità sociale nella selezione dei partner

I criteri di selezione dei fornitori sono stati definiti anche in base alle loro politiche di responsabilità sociale e ambientale. In linea con il proprio Codice di Comportamento, Indesit stringe rapporti di fornitura solamente con aziende che si 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*



* Percentuali 2010 basate su un campione di 436 fornitori di materiali diretti

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, Indesit non avvia o non prosegue alcun rapporto con fornitori che rifiutino esplicitamente di rispettare tali principi o che non rispettino le norme di legge che possono far sorgere la responsabilità amministrativa ai sensi del D. Lgs. 231/01.

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

La selezione dei fornitori è guidata da criteri di responsabilità sociale.

Nel 2010 hanno compilato il questionario di self-assessment su Etica, Ambiente e Sicurezza 121 fornitori, che si vanno ad aggiungere a quelli che avevano risposto negli anni precedenti.

Nel 2010 tutti i nuovi fornitori hanno compilato il self-assessment per i temi dell'Etica, Ambiente e Sicurezza, mentre per i fornitori in essere è continuato il piano di richiesta di compilazione del questionario. Nel corso del 2010, durante i processi di qualifica di nuovi fornitori, non sono state individuate criticità legate al mancato rispetto dei diritti umani.

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

Indesit premia i fornitori strategici

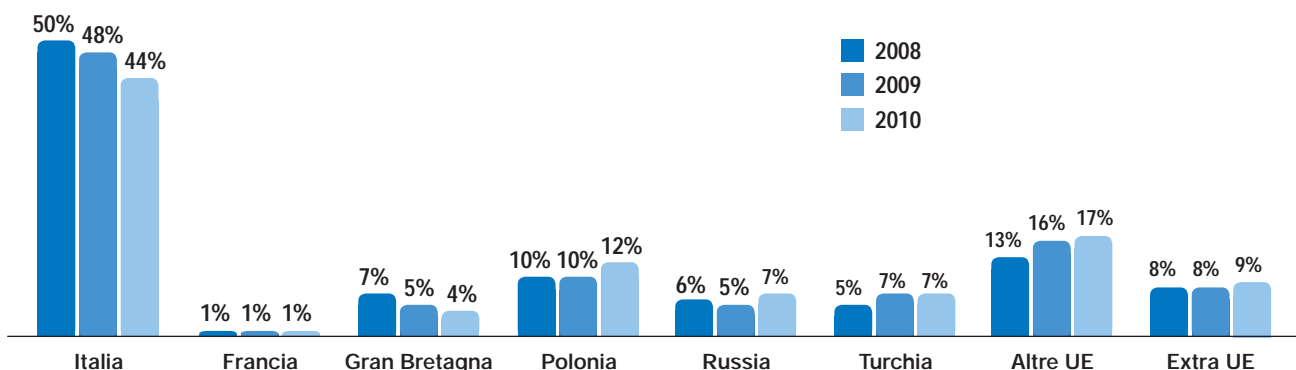
Indesit Company assegna il "Supplier Award 2010": si è svolta a Fabriano la quarta edizione della convention che Indesit Company dedica ogni anno ai suoi migliori partner industriali. Nel corso dell'evento, il Gruppo ha premiato le due migliori aziende fornitrici con il Supplier Award 2010, assegnato alle realtà che eccellono per qualità e ambiente.

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

La politica di acquisto di Indesit Company è basata anche sullo sviluppo dei fornitori locali, intesi come quei fornitori situati in una posizione territoriale strategica nei confronti delle realtà produttive del Gruppo. La costruzione di una filiera "corta" ha come obiettivo lo sviluppo economico e sociale delle comunità residenti presso i territori in cui opera Indesit e la creazione di un tessuto produttivo consolidato su cui poter fare affidamento per i piani di sviluppo aziendali.

Il valore delle forniture ammonta per il 2010 a circa 1,5 miliardi di euro, di cui la quasi totalità per fornitori residenti in Europa.

Fornitori per area geografica



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.

La sezione Fornitori sul sito istituzionale www.indesitcompany.com è stata migliorata per accrescere la qualità delle informazioni e rendere la navigazione più semplice e intuitiva. In particolare, sono stati chiariti i passi e i requisiti per presentare la candidatura da parte di un potenziale fornitore ed è stato pubblicato il processo e alcuni documenti a supporto. È stata, inoltre, attivata la pagina "note legali" dove, oltre al Codice di Comportamento, sarà allegata anche l'informativa sulla privacy e l'informativa relativa al modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 adottato da Indesit.

Nel 2010 è stato anche perfezionato il 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 ha investito molte energie e risorse per questo progetto e alla fine del 2010 è stato raggiunto l'importante obiettivo della migrazione sul portale di un numero di fornitori pari al 70% del fatturato.

I feedback positivi dei tanti fornitori già attivati sono un chiaro segnale della correttezza nel continuare a investire su strumenti di questo tipo anche per i prossimi anni.

Il Portale REACH per i fornitori

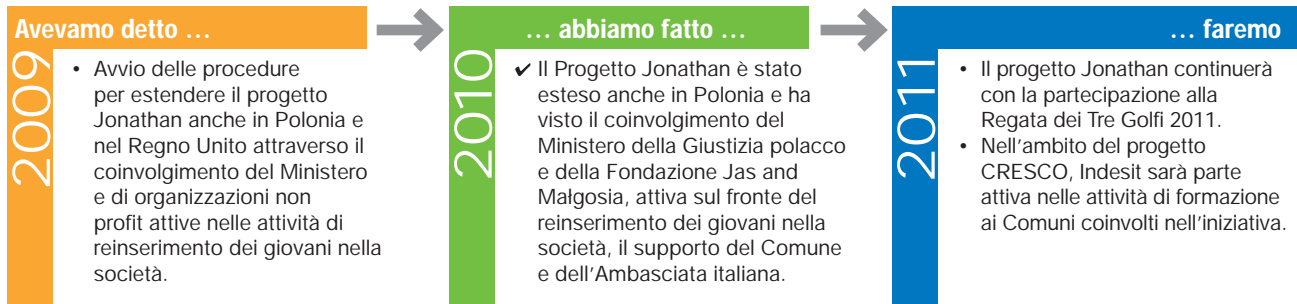
A seguito del regolamento normativo europeo sulla gestione delle sostanze chimiche REACH (Registration, Evaluation, Authorisation of CHEmicals), Indesit Company ha definito un piano di azione che prevede la valutazione completa delle sostanze utilizzate nei processi e l'implementazione di un sistema di scambio di informazioni con i fornitori di materie contenenti le sostanze soggette al REACH. Ha infatti predisposto:

- il Portale REACH (come sviluppo del Portale Fornitori che da anni è disponibile e accessibile ai Fornitori attraverso internet);*
- un indirizzo di posta elettronica (reach@indesit.com) al quale risponde un esperto della normativa.*

Il Portale è utilizzato per informare i fornitori della pubblicazione di una nuova lista SVHC (Substances of Very High Concern) e invitarli a dichiarare la presenza o meno di tali sostanze nei loro prodotti. Dalle informazioni ricevute in merito, Indesit Company si attiva per garantire che tutte le attività e azioni richieste all'interno della Normativa siano rispettate.

Ha, inoltre, istituito un gruppo di lavoro permanente che si occupa della gestione di tutti gli aspetti operativi e realizzato una sezione Intranet "REACH", gestita dal team di lavoro dedicato che agevola lo scambio di informazioni e documenti interni.

La collettività e il territorio



Indesit Company condivide con il territorio e le comunità in cui opera un approccio fondato sul rispetto e sulla correttezza nei rapporti con le istituzioni e la società civile, cogliendo da tali legami non solo opportunità di reciproco sviluppo, ma anche esigenze di carattere sociale 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 è di sicuro interesse per Indesit che considera la responsabilità sociale come parte integrante della sua missione, dei valori e delle sue strategie. Di seguito sono riportate le principali iniziative nel 2010.

Il Progetto Jonathan nel 2010

Indesit Company continua a sostenere il progetto Jonathan, nato 12 anni fa in collaborazione con l'Associazione Jonathan Onlus, con l'obiettivo di reintegrare nella collettività ragazzi con problemi sociali e penali attraverso la ricerca di strumenti innovativi e educativi.

Nel 2010 il progetto è proseguito con diverse sfumature:

In Polonia

Il Progetto è stato esteso con modalità diverse anche in Polonia, a Lodz, presso gli stabilimenti del Gruppo e ha visto il coinvolgimento del Ministero della Giustizia polacco e della Fondazione Jas and Małgosia, attiva sul fronte del reinserimento dei giovani nella società, il supporto del Comune e dell'Ambasciata italiana. Il programma è fondato su due elementi importanti: un programma formativo specializzato presso gli stabilimenti al fine di permettere ai giovani di inserirsi nel mondo del lavoro e l'utilizzo dello sport come attività ricreativa e strumento utile per motivare e stimolare gli stessi giovani nel tempo libero.

La Regata dei tre Golfi

La vela diventa uno strumento di crescita per riscoprire i valori della disciplina, del rispetto delle regole e dell'altro, della civile convivenza, delle proprie responsabilità: ecco la «vela solidale».

La partecipazione alla Regata, che si è svolta a maggio con una partenza in flotta numerosa e un percorso a vela non stop, ha voluto dire per i ragazzi delle Comunità Jonathan una maggiore cooperazione, autostima per ogni difficoltà e paura superata, conoscenza di sé, senso di appartenenza e di responsabilità verso il gruppo, condivisione di regole di condotta e rispetto dei ruoli, passione per le barche e scoperta delle attività lavorative a esse collegate.

Quest'esperienza ha dato vita al libro "Il viaggio. Quando le api vanno a vela..." a cura di S. Ricciardi e V. Morgera, che riporta una parte del materiale scritto e fotografico raccolto nel corso dell'esperienza velica del 2010.

I giorni buoni

Il documentario del regista Andrea Barzini, realizzato con il contributo della Provincia di Napoli e di Indesit Company, apre una finestra su un mondo a molti sconosciuto, e rappresenta uno spaccato crudo della realtà quotidiana di tanti giovani che vivono ai margini della società: in primo piano, le storie dei ragazzi sottoposti a misura cautelare collocati nelle comunità gestite dall'Associazione Jonathan onlus e le testimonianze di quanti, a diverso titolo, prestano quotidianamente il loro impegno professionale al progetto. "I giorni buoni" ha vinto il 3° Festival del Cinema dei Diritti Umani di Napoli per la sezione "Napoli ieri, oggi e... domani?".

Il sostegno alle zone colpite da calamità naturali

Indesit ha dato il proprio supporto ai comuni del Veneto colpiti dall'alluvione dell'autunno 2010 attraverso donazioni di elettrodomestici ad alcune famiglie del territorio e attraverso considerevoli agevolazioni nell'acquisto di un nuovo elettrodomestico e negli interventi di riparazione, sia per manodopera sia per le parti di ricambio.

Anche all'estero, il Gruppo ha sostenuto con una donazione di elettrodomestici l'intervento dell'organizzazione umanitaria "Habitat of Humanity" che ha realizzato un progetto rivolto alle famiglie colpite dalla disastrosa alluvione a Dorohoi, nel nord della Romania. L'intervento dell'associazione comprende non solo la ricostruzione delle case colpite, ma anche l'assistenza tecnica e il supporto attraverso la distribuzione di materiali e strumenti utili ai lavori di ricostruzione.

A sostegno delle pari opportunità in Russia

Indesit è stata protagonista nell'avvio di progetti di beneficenza a favore di due organizzazioni umanitarie a Lipetsk: "Belaya Trost", che aiuta i non vedenti, e "Russian Diabetes Association" che sostiene i bambini e gli adulti malati di diabete. Alcuni tra i prodotti più innovativi del Gruppo sono stati consegnati a persone con gravi problemi di salute e condizioni di vita difficili.

Il premio ricevuto come Miglior Azienda nella Regione di Lipetsk dimostra l'efficacia dell'impegno della Società nel campo sociale.

Tennis4Cambridgeshire

Indesit è operativa anche sul fronte sportivo, consapevole della rilevanza sociale e educativa che lo sport ricopre nella collettività. La Società ha infatti partecipato alla promozione e sponsorizzazione della "Tennis4Cambridgeshire" e ha stretto una partnership che consente ai bambini di 5-10 anni di giocare a tennis con il supporto di allenatori professionisti all'interno della loro scuola. L'iniziativa si è conclusa con un torneo interscolastico svoltosi a luglio.

Progetto CRESCO

Indesit aderisce, insieme ad altre 22 imprese, al progetto CRESCO Crescita Compatibile, promosso dalla Fondazione Sodalitas e realizzato in sinergia con 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. Sono tre gli aspetti fondamentali su cui si focalizza il progetto: energia, acqua, rifiuti, riciclo e smaltimento, mobilità sostenibile. 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.

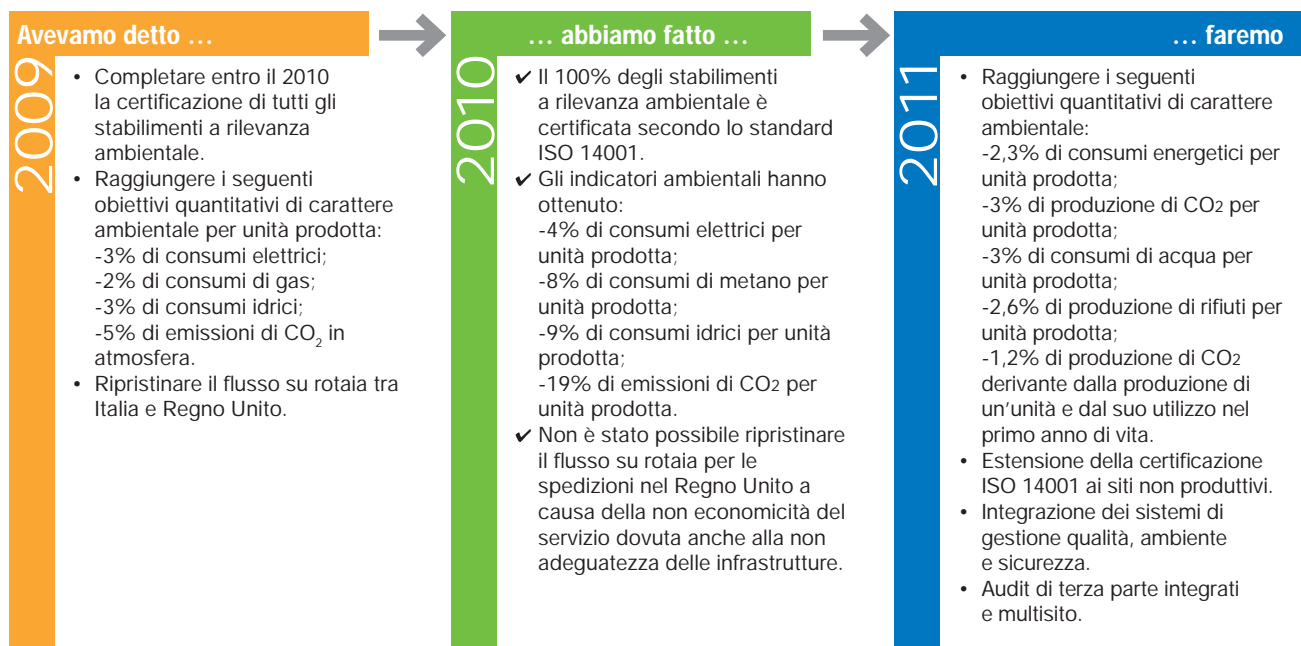
Clean up: pensare pulito per vivere meglio

Indesit Company ha partecipato al progetto Clean up, uno spettacolo teatrale, dedicato al tema del riciclo e della salvaguardia ambientale organizzato da Ecodom. Un viaggio multimediale all'interno del mondo dei Rifiuti Elettrici ed Elettronici (RAEE) per conoscere il ciclo di vita degli elettrodomestici che fanno parte della nostra quotidianità: dalla lavatrice al frigorifero, dalla lavastoviglie al computer, dal forno a microonde al telefonino.

I rifiuti diventano gli attori di uno spettacolo rivolto alle scuole: un progetto educativo per sensibilizzare i giovani sul tema del rispetto ambientale e sull'importanza di un corretto processo di smaltimento.

LA PERFORMANCE AMBIENTALE

La sostenibilità dei processi



La sostenibilità dei prodotti



L'innovazione e la tutela dell'ambiente

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.



Le sfide ambientali alla base dell'innovazione

Per Indesit Company l'innovazione a vantaggio dell'ambiente è da sempre una priorità per lo sviluppo, per la creazione di valore e per una crescita sostenibile e l'output di questo impegno è stato riconosciuto nel tempo anche attraverso prestigiosi premi internazionali.

Un'area di grande sviluppo in campo ambientale è la ricerca di soluzioni per l'automazione domestica, recente evoluzione del percorso di eco sostenibilità dei prodotti iniziato da tempo con il lancio della prima lavabiancheria digitale capace di connettersi alla rete e con lo sviluppo della tecnologia delle smart tag, ovvero le etichette elettroniche grazie alle quali lavabiancheria e frigoriferi applicano il trattamento più adatto in base al tipo di bucato o il cibo. Molte di queste funzioni innovative hanno portato a significative riduzioni dei consumi idrici ed energetici: le lavabiancheria e le lavastoviglie della nuova piattaforma consumeranno, nei 15 anni di vita media, oltre il 60% di energia in meno rispetto a quelle della vecchia piattaforma e i frigoriferi il 75% in meno.

Gli elettrodomestici intelligenti sul Treno Verde di Legambiente

C'è anche Indesit Company con i suoi elettrodomestici intelligenti sul Treno Verde di Legambiente, locomotiva dove i visitatori vanno alla scoperta dei problemi ambientali, ma soprattutto delle loro soluzioni. Sulla terza carrozza la casa ecologica del futuro è costituita da un sistema di apparecchi domestici, interconnessi tra loro e con internet, che contribuisce a ridurre i consumi e a ottimizzare l'uso di energia verde: questo il principio di funzionamento di Green@home.

All'interno della casa sono esposti anche gli eco-consigli suggeriti dal Gruppo per spiegare al consumatore il modo migliore di usare gli elettrodomestici per risparmiare energia e altre risorse e spendere meno in bolletta.

Come membro della ZigBee Alliance, l'organizzazione internazionale composta da oltre 250 società dedicate allo sviluppo e attuazione dello standard per la connettività wireless, Indesit ha compiuto un ulteriore passo avanti per recepire e contribuire a definire il protocollo più adatto a garantire l'interoperabilità fra elettrodomestici e altri dispositivi realizzati da produttori diversi. Più in generale, il continuo impegno in ricerca e sviluppo ha portato il Gruppo a utilizzare sempre più le smart technology all'interno dei propri prodotti: oggi la gamma elettronica è pari al 70% dell'intera produzione di elettrodomestici.

Nell'ambito delle smart grid Indesit ha sviluppato nel corso del 2010 una serie di importanti progetti. Nel Regno Unito, ad esempio, è stato avviato negli ultimi anni il primo test domestico di diffusione su larga scala di frigoriferi intelligenti dotati di tecnologia DDC (Dynamic Demand Control) che consente di adattare i propri consumi in base alla disponibilità energetica della rete, contribuendo direttamente al bilanciamento fra domanda e offerta energetica e indirettamente alla riduzione delle emissioni di CO₂. Con il progetto, che coinvolge un team di circa 30 persone per un investimento di oltre 1 milione di euro solo nella prima fase sperimentale, Indesit ha voluto verificare l'efficacia della tecnologia DDC mediante l'installazione e il monitoraggio di 1.200 frigoriferi dotati di questa tecnologia presso altrettante famiglie inglesi. Sulla base dei primi risultati raccolti, si stima che qualora venisse estesa a tutti i frigoriferi/freezer inglesi si potrebbe raggiungere una riduzione annua di più di 2 milioni di tonnellate di CO₂.

Con il progetto Energy@home, Indesit Company ha sviluppato un sistema costituito dai migliori elettrodomestici di ultima generazione che, mediante raffinati software installati in via sperimentale, sono interconnessi via wireless fra loro e a Internet, tramite un gateway. Queste connessioni permettono, attraverso uno scambio continuo di informazioni fra gli elettrodomestici e le applicazioni a disposizione in Internet, di realizzare delle logiche di coordinamento e funzionamento "remoto" (ossia, a distanza) delle loro funzionalità.

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 del proprio prodotto.

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 CO₂.

HomeLab: la casa del futuro

Per cogliere le opportunità offerte dalle recenti evoluzioni nel settore degli ambienti domestici, nel 2011 Indesit ha costituito il consorzio HomeLab insieme ad altri attori della filiera dell'household (Ariston Thermo Group, Loccioni Group, SPE, Guzzini, Elica, MR&D) e all'Università Politecnica delle Marche al fine di sviluppare strategie e tecnologie per la creazione di abitazioni efficienti e a ridotti impatti ambientali.

La riduzione dei consumi e degli impatti ambientali dei prodotti

Uno dei principali obiettivi per Indesit è realizzare prodotti ad alta efficienza energetica, in modo da contribuire al rafforzamento del vantaggio competitivo sul mercato e della reputazione sostenibile del Gruppo. Negli ultimi anni Indesit Company, consapevole 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, infatti, l'80% degli impatti totali) ha definito una strategia basata sullo sviluppo di prodotti a elevata efficienza energetica.

Nel 2010, Indesit ha continuato a raggiungere importanti risultati nel mix dei prodotti ad alte prestazioni:

- il 72% dei frigoriferi venduti appartengono alla classe energetica A o superiore, il 24% alla classe A+ e A++;
- il 68% delle vendite delle lavabiancherie è in classe A e il 32% in classe A+ o superiore;
- tutte le lavastoviglie vendute appartengono almeno alla classe A; nel 2011 Indesit Company lancerà un nuovo modello 10 litri in classe A+.

Freddo

È stata estesa la gamma di frigoriferi Quadrio con alcuni modelli in classe A+ che hanno sviluppato circa il 20% dei volumi totali di vendita.



La gamma attuale dei freezer Hotpoint-Ariston built-in ha il 75% dei codici in classe A+ e il restante 25% è in classe A.

Cottura

È stato lanciato il nuovo piano induzione 90 cm che non solo garantisce massima ergonomia ma, sfruttando l'efficienza energetica dell'induzione, eccelle nel rispetto ambientale. Il lancio, previsto per il Regno Unito, è stato esteso anche a Italia e Francia.



È in corso in tutta Europa il lancio del nuovo bruciatore Planar Technology: sui nuovi piani cottura Scholtès è installato il primo bruciatore a gas piatto che permette una riduzione fino al 20% del consumo di gas e del tempo di cottura.



Lavaggio

Sono state lanciate le lavatrici 7 kg in classe A+++ e 9 kg in classe A++ a marchio Hotpoint che garantiscono un'efficienza energetica più elevata con prestazioni di lavaggio ottimali.



È stato introdotto il sistema Energy Saver che, grazie alla combinazione intelligente di fattori come l'uso ottimale dell'acqua e l'efficacia dell'azione meccanica del cesto, consente alle lavatrici di ridurre i consumi fino al 70% rispetto a un ciclo standard.

L'eco-efficienza nella produzione

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 per l'energia (EN 16001).

Green Award agli stabilimenti virtuosi

Nel 2010 Indesit Company ha istituito il "Green Award" per premiare gli stabilimenti che si sono distinti per la maggiore riduzione di consumi di acqua, energia e rifiuti. Il primo e il secondo premio sono stati assegnati rispettivamente agli stabilimenti della cottura e del freddo di Lodz, mentre il terzo premio agli stabilimenti del lavaggio di Radomsko.

In merito all'uso efficiente dell'energia e del risparmio energetico, nel 2010 lo stabilimento di Albacina ha ottenuto la certificazione secondo lo standard EN 16001, che sollecita lo sviluppo di una politica energetica che consideri, tramite la comparazione e l'analisi dei consumi, informazioni utili per mettere in pratica piani di monitoraggio dell'efficienza.

Un'altra interessante iniziativa realizzata del 2010 è stata la cessione in uso delle pensiline dei parcheggi auto del sito Teverola-Carinaro per la realizzazione di un impianto fotovoltaico costituito da 6.886 pannelli che sviluppano una superficie di circa 11.500 m² per una potenza equivalente a oltre 1.546 kWp. Da tale impianto si dovrebbe ottenere una produzione di energia attesa di circa 2.000 MWh/anno.

Tutti gli interventi nel campo dell'utilizzo efficiente delle risorse hanno portato alla riduzione nel 2010 dei consumi unitari (ossia, per prodotto realizzato) di acqua e di energia consumata, con un conseguente abbattimento delle emissioni di CO₂ unitaria da 12,03 a 9,7 kg.

Le attività produttive hanno portato nel 2010 alla produzione di oltre 54 mila tonnellate di rifiuti. Si è confermato, anche in tale ambito, il trend di diminuzione della quantità di rifiuti prodotta per unità di elettrodomestico.

Consumi energetici unitari (GJ/pezzo)



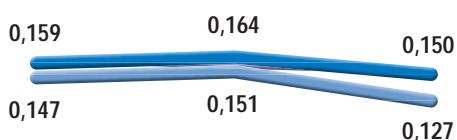
2008 2009 2010

Emissioni di CO₂ unitarie (kg/pezzo)



2008 2009 2010

Prelievi e scarichi di acqua unitari (m³/pezzo)



2008 2009 2010

Rifiuti prodotti unitari (kg/pezzo)



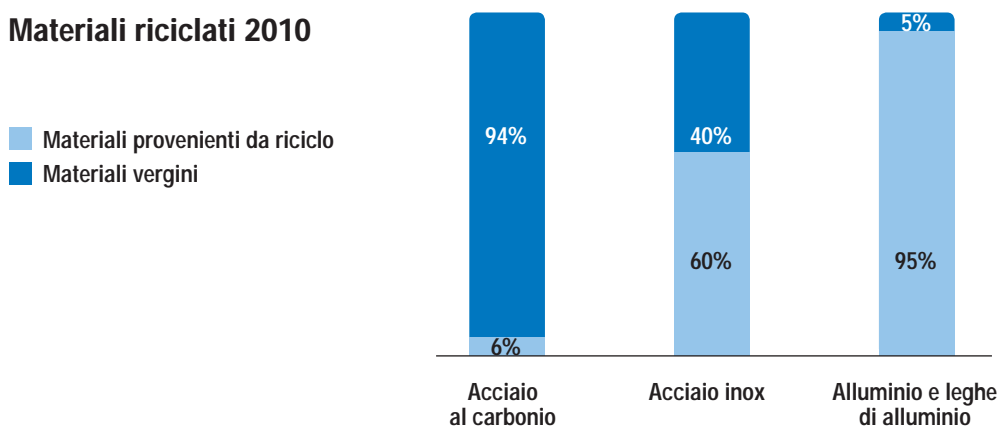
2008 2009 2010

- Prelievi per unità di prodotto (m³/pezzo)
- Scarichi per unità di prodotto (m³/pezzo)

Indesit Company è impegnata da tempo nell'applicazione 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.

In futuro, l'obiettivo potrebbe essere quello di individuare una soluzione per riciclare gli scarti ottenuti direttamente durante la produzione e aumentare la resistenza chimica di alcune parti consentendo una riduzione dei materiali usati.

Materiali riciclati 2010



Nota: la percentuale è calcolata sulla materia prima utilizzata e non comprende i materiali semilavorati.

I processi logistici

Un'altra importante fonte d'impatto ambientale è rappresentata dalle attività di trasporto dei prodotti dagli stabilimenti di produzione ai mercati di vendita.

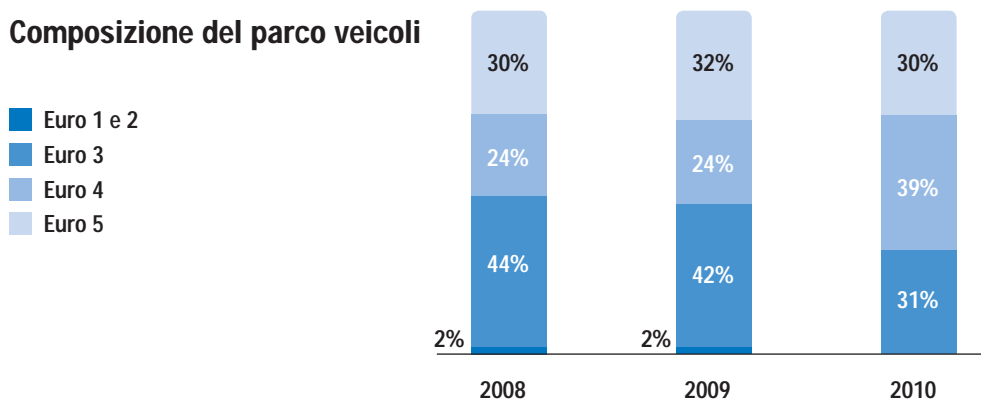
La politica dei trasporti di Indesit Company è da sempre orientata alla ricerca dell'intermodalità e all'implementazione di soluzioni logistiche efficienti e a ridotto impatto ambientale. Tuttavia, nel 2010 sono state incontrate difficoltà oggettive nel trovare un'offerta di servizi e infrastrutture di trasporto adeguati che hanno portato a un ulteriore rallentamento dei programmi originari volti allo spostamento del traffico dalla strada alla ferrovia. Attualmente, circa l'84% dei trasporti avviene su gomma e il 14% via mare, mentre solo il 2% è su treno o con soluzioni intermodali.

| Trasporti per modalità | 2010 | | | 2009 | | | 2008 | | |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|------------|------------|----------------------|-------------|-------------|
| | 2010 | 2009 | 2008 | 2010 | 2009 | 2008 | 2010 | 2009 | 2008 |
| Intermodale ferrovia | 1% | 1% | 2% | Intermodale ferrovia | 7,5 | 11,2 | Intermodale ferrovia | n.d. | n.d. |
| Intermodale mare | 1% | 2% | 1% | Intermodale mare | 2,2 | 2,2 | Intermodale mare | n.d. | n.d. |
| Mare | 14% | 17% | 14% | Mare | 9,1 | 9,1 | Mare | n.d. | n.d. |
| Treno | 0% | 1% | 4% | Treno | 8,9 | 1,9 | Treno | n.d. | n.d. |
| Gomma | 84% | 79% | 79% | Gomma | 5,1 | 4,6 | Gomma | n.d. | n.d. |
| Totale | 100% | 100% | 100% | Totale | 5,5 | 5,0 | Totale | n.d. | n.d. |

Le emissioni da trasporti hanno generato emissioni unitarie di CO₂ in atmosfera per 5,5 tonnellate, in aumento del 9% rispetto al 2009.

Le scelte fatte sul mix dei mezzi della flotta utilizzata dal Gruppo nel 2010, invece, hanno portato a un ulteriore spostamento verso mezzi meno inquinanti Euro 4.

Composizione del parco veicoli



Il recupero dei prodotti e dei materiali

La sfida ambientale di Indesit 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.

In tal senso, la partecipazione al consorzio Ecodom – Consorzio Italiano di Recupero e Riciclaggio degli Elettrodomestici – permette di perseguire 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.

L'utilizzo di materiali derivanti dalla dismissione di vecchi elettrodomestici per la realizzazione di nuovi prodotti permette, inoltre, a Indesit Company di chiudere così il ciclo dei rifiuti dando nuova vita ai materiali recuperati.

I risultati di Ecodom nel 2010

Dal trattamento dei rifiuti raccolti dal consorzio sul territorio nazionale sono stati ottenuti:

- 58.340 tonnellate di ferro
- 1.655 tonnellate di rame
- 2.876 tonnellate di alluminio
- 7.500 tonnellate di plastica

Rispetto al 2009, è stato registrato un aumento del 17% del quantitativo totale e emissioni evitate in atmosfera di circa 1,8 milioni di tonnellate di CO₂. L'utilizzo delle materie prime ricavate dallo smaltimento comporta, secondo le stime di Ecodom, un risparmio energetico di circa 181 milioni di kWh rispetto a quanto occorrerebbe per ottenere le stesse quantità di materie prime "vergini".

La minimizzazione delle conseguenze sull'ambiente naturale si completa con alcune iniziative avviate per il recupero degli imballaggi dei prodotti. Di particolare rilevanza sotto quest'aspetto è stato il progetto avviato nel Regno Unito, dove il Gruppo offre ai propri clienti il servizio di raccolta immediata dei materiali con i quali vengono imballati i prodotti consegnati. Una volta raccolti, contrariamente a quanto avveniva in passato, 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

Il progetto avviato in Gran Bretagna ha consentito di recuperare:

- 322 tonnellate di polistirene espanso
- 134 tonnellate di politene
- 112 tonnellate di cartone
- 76 tonnellate di legno

Il riutilizzo di tali materiali per nuovi imballaggi ha consentito il risparmio di 10.000 packaging set.

Il ruolo attivo nella promozione dell'attenzione all'ambiente

La partecipazione attiva alla maggior parte delle associazioni di categoria presenti nei Paesi in cui opera consente al Gruppo di mantenere un costante dialogo con le istituzioni, rappresentare gli interessi del settore e monitorare l'evoluzione della normativa vigente.

Durante il 2010 Indesit ha giocato un ruolo attivo nell'ambito del CECED per la promozione delle seguenti iniziative:

- accanto al CECED Europa, nella diffusione e comunicazione della nuova etichetta energetica (anche attraverso il sito www.newenergylabel.com), per offrire maggiore chiarezza e trasparenza ai clienti, in primo luogo al trade;
- nell'ambito del CECED Italia e in collaborazione con AIRES (Associazione Italiana Retailer Elettrodomestici Specializzati), nell'avvio di un progetto di comunicazione rivolto ai distributori.

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.

E' uniforme per tutti gli elettrodomestici della stessa categoria. Questo permette ai consumatori 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.

Indesit Company fornisce anche adeguate informazioni sul corretto utilizzo dei prodotti 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 istruzioni vengono esposte più dettagliatamente tutte le prescrizioni e le precauzioni da rispettare.

L'impegno di Indesit nelle associazioni

- *CECED Italia, l'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, il 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, del quale Indesit Company detiene la presidenza.*

Indicatori ambientali

| Materie prime utilizzate (tonnellate) | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|----------------|-------------|-------------|
| Materiali diretti | 735.226 | n.d. | n.d. |
| Acciaio | 279.063 | n.d. | n.d. |
| Alluminio e leghe di alluminio | 17.892 | n.d. | n.d. |
| Carta e cartone | 7.332 | n.d. | n.d. |
| Cemento | 114.388 | n.d. | n.d. |
| Ceramica | 47 | n.d. | n.d. |
| Componenti elettrici | 39.431 | n.d. | n.d. |
| Fibra di vetro | 2.000 | n.d. | n.d. |
| Gomma | 8.491 | n.d. | n.d. |
| Legno | 13.029 | n.d. | n.d. |
| Leghe | 1.035 | n.d. | n.d. |
| Plastica | 150.156 | n.d. | n.d. |
| PUR espanso | 32.000 | n.d. | n.d. |
| Rame | 12.704 | n.d. | n.d. |
| Schede elettroniche | 3.579 | n.d. | n.d. |
| Smalti | 2.500 | n.d. | n.d. |
| Vetro | 32.000 | n.d. | n.d. |
| Vernici e solventi | 10.000 | n.d. | n.d. |
| Altri chimici | 8.414 | n.d. | n.d. |
| Altro | 1.165 | n.d. | n.d. |
| Materiali ausiliari | 20.778 | n.d. | n.d. |
| Oli lubrificanti | 20.778 | n.d. | n.d. |
| Totale materiali utilizzati | 756.004 | n.d. | n.d. |
| Materiali provenienti da materiale riciclato (%) | | | |
| Acciaio al carbonio | 6% | n.d. | n.d. |
| Acciaio Inox | 60% | n.d. | n.d. |
| Alluminio | 95% | n.d. | n.d. |

Nota: i dati sono frutto di stima

| Consumi energetici diretti e indiretti (GJ) | 2010 | 2009 | 2008 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Metano | 568.556 | 544.267 | 674.070 |
| GPL | 16.411 | 12.785 | 9.543 |
| Gasolio | 0 | 64.134 | 173.256 |
| Totale consumi diretti | 584.967 | 621.187 | 856.870 |
| Energia elettrica | 701.238 | 654.398 | 840.726 |
| - di cui da fonti rinnovabili | 29% | n.d. | n.d. |
| Energia termica | 318.269 | 311.360 | 328.882 |
| Totale consumi indiretti | 1.019.507 | 965.758 | 1.169.608 |
| Totali consumi energetici | 1.604.474 | 1.586.945 | 2.026.478 |
| Consumi totali per unità di prodotto (GJ/pezzo) | 0,125 | 0,130 | 0,126 |
| Consumi elettrici per unità di prodotto | 0,054 | 0,057 | 0,052 |
| Consumi metano per unità di prodotto | 0,043 | 0,047 | 0,042 |

| Prelievi di acqua (m ³) | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Da pozzi o acque superficiali | 1.612.944 | n.d. | n.d. |
| Fornitura pubblica | 336.493 | n.d. | n.d. |
| Totale prelievi | 1.949.437 | 1.889.579 | 2.378.144 |
| Prelievi per unità di prodotto (m³/pezzo) | 0,150 | 0,164 | 0,159 |

| Scarichi di acqua (m³) | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|------------------|------------------|------------------|
| Effluenti direttamente scaricati | 1.561.751 | n.d. | n.d. |
| Effluenti inviati al trattamento (indirettamente scaricati) | 104.461 | n.d. | n.d. |
| Totale scarichi | 1.666.212 | 1.738.105 | 2.203.052 |
| Scarichi per unità di prodotto (m³/pezzo) | 0,127 | 0,151 | 0,147 |

| Emissioni di gas a effetto serra | 2010 | 2009* | 2008 |
|--|-------------|--------------|--------------|
| CO ₂ prodotta (t) | 126.908 | 138.339 | 149.538 |
| CO₂ per unità di prodotto (kg/pezzo) | 9,70 | 12,03 | 10,00 |

Nota: le emissioni di CO₂ sono state calcolate in base ai consumi di energia elettrica e di metano.

* Si segnala che il valore relativo al 2009 è stato rettificato a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo.

| Altre emissioni nell'aria (t) | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| NO _x | 34,2 | n.d. | n.d. |
| SO ₂ | 0,5 | n.d. | n.d. |
| CO | 41,1 | n.d. | n.d. |
| Polveri totali (PTS) | 5,4 | n.d. | n.d. |
| Sostanze Organiche Volatili (SOV) | 104,3 | n.d. | n.d. |
| Altre | 7,7 | n.d. | n.d. |
| Totale | 193,1 | n.d. | n.d. |

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

| Rifiuti prodotti (t) | 2010 | 2009** | 2008 |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Rifiuti per tipologia | | | |
| Pericolosi | 2.543 | n.d. | n.d. |
| Non pericolosi | 51.803 | n.d. | n.d. |
| Rifiuti per metodo di smaltimento | | | |
| Rifiuti riciclati internamente* | 18.903 | n.d. | n.d. |
| Rifiuti riciclati esternamente* | 31.519 | n.d. | n.d. |
| Rifiuti in discarica | 3.776 | n.d. | n.d. |
| Rifiuti inceneriti | 53 | n.d. | n.d. |
| Valorizzazione energetica | 0 | n.d. | n.d. |
| Altro | 95 | n.d. | n.d. |
| Totale rifiuti prodotti | 54.346 | 48.109 | 67.200 |
| Rifiuti per unità di prodotto (kg/pezzo) | 4,15 | 4,19 | 4,49 |

* Scarti di produzione inclusi.

** Si segnala che il valore relativo al 2009 è stato rettificato a seguito di un affinamento della metodologia di calcolo.

INDICE DEGLI INDICATORI GRI (GRI Content Index)

| | Profilo | Copertura | Pag./rif. | Note |
|----------|---|-----------|---|--|
| 1 | Strategia e analisi | | | |
| 1.1 | Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato | | Sezione del sito aziendale: Anno 2010>Messaggio del Presidente, Intervista al CEO | |
| 1.2 | Principali impatti, rischi opportunità | Totale | 5-7, 13, 27, 31, 34, 37 | |
| 2 | Profilo dell'organizzazione | | | |
| 2.1 | Nome dell'organizzazione | Totale | Copertina | |
| 2.2 | Principali marchi, prodotti e/o servizi | Totale | Sezione del sito aziendale: Indesit Company>Marchi e Prodotti | Indesit Company produce e commercializza grandi elettrodomestici a uso domestico con i principali marchi Indesit, Hotpoint, Scholtès |
| 2.3 | Struttura operativa | Totale | RF 122-123 | |
| 2.4 | Sede principale | Totale | | Fabriano (AN), Italia |
| 2.5 | Paesi di operatività | Totale | | Indesit possiede 16 stabilimenti produttivi (14 nel 2011 a seguito del processo di riorganizzazione aziendale) localizzati in Italia, Gran Bretagna, Polonia, Turchia e Russia e 24 sedi commerciali |
| 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 | Sezione del sito aziendale: Indesit Company; 28, 40, RF 9-13 | |
| 2.8 | Dimensione dell'organizzazione | Totale | Sezione del sito aziendale: Indesit Company; 14, RF 5, 16; RCG 8 | |
| 2.9 | Cambiamenti significativi | Totale | 25, RF 14 | |
| 2.10 | Riconoscimenti/premi ricevuti | Totale | Sezione del sito aziendale: Anno 2010>Awards | |
| 3 | Parametri del bilancio | | | |
| 3.1 | Periodo di rendicontazione | Totale | 2 | |
| 3.2 | Data di pubblicazione del precedente bilancio | Totale | 2 | |
| 3.3 | Periodicità di rendicontazione | Totale | 2 | |
| 3.4 | Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio | Totale | 63 | |
| 3.5 | Processo per la definizione dei contenuti | Totale | 8 | |
| 3.6 | Perimetro del bilancio | Totale | 2 | |
| 3.7 | Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio | Totale | 2 | |
| 3.8 | Informazioni relative alle altre società collegate | Totale | 2 | |
| 3.9 | Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo | Totale | 2 | |
| 3.10 | Modifiche rispetto al precedente bilancio | Totale | 2 | |

| | Profilo | Copertura | Pag./rif. | Note |
|----------|--|-----------|-------------------|---|
| 3.11 | Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio | Totale | 2 | |
| 3.12 | Tabella di riferimento | Totale | 47 | |
| 3.13 | Attestazione esterna | Totale | | Il Bilancio di Sostenibilità 2010 non è stato sottoposto a verifica da parte di una società di revisione |
| 4 | Governance, impegni, coinvolgimento | | | |
| 4.1 | Struttura di governo | Totale | RCG 14-20, 25, 44 | |
| 4.2 | Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo | Totale | RCG 18 | |
| 4.3 | Amministratori indipendenti e non esecutivi | Totale | RCG 15, 44 | |
| 4.4 | Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni | Totale | RCG 27-28 | |
| 4.5 | Legame tra compensi di amministratori e alta direzione e performance | Totale | 5, 13, 20, RCG 21 | |
| 4.6 | Conflitti di interessi | Totale | | I Codice di Comportamento del Gruppo, nella sezione relativa a "Regole di comportamento negli affari", dispone che – nella conduzione di qualsiasi attività – devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano essere, in conflitto di interessi. Chiunque si trovi a operare in conflitto di interessi è tenuto a darne immediata comunicazione al superiore gerarchico, il quale comunica all'Organismo di Vigilanza o al Compliance Officer le azioni messe in atto per garantire che la transazione si svolga a prezzi e a condizioni di mercato o, qualora ciò non fosse possibile, è tenuto a interrompere i rapporti commerciali con le controparti. Oltre a quanto previsto dal Codice di Comportamento, Indesit Company si è dotata di una specifica procedura che disciplina lo svolgimento delle operazioni con parti correlate |
| 4.7 | Qualifiche degli amministratori | Totale | RCG 21, 39-43 | |
| 4.8 | Missione, valori, codici di condotta e principi | Totale | 5-6 | |
| 4.9 | Procedure per identificare e gestire le performance economiche ambientali e sociali | Totale | 5-6, 21 | |
| 4.10 | Processo per valutare le performance del CdA | Totale | RCG 16-17,19-20 | |
| 4.11 | Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale | Totale | 6, 27 | |
| 4.12 | Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale | Totale | 6-7, 26 | |
| 4.13 | Partecipazioni ad associazioni di categoria | Totale | 43 | |

| | Profilo | Copertura | Pag./rif. | Note |
|------------------------------|---|-----------|---------------------|--|
| 4.14 | Elenco degli stakeholder coinvolti | Totale | 7 | |
| 4.15 | Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere | Totale | 7-8 | |
| 4.16 | Attività di coinvolgimento degli stakeholder | Totale | 8, 20, 28-29, 33 | |
| 4.17 | Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni | Totale | 8, 20, 28-29, 33 | |
| Performance economica | | | | |
| DMA EC | Informazioni sulle modalità di gestione | Totale | 10-11, 34 | |
| EC1 Core | Valore economico direttamente generato e distribuito | Totale | 10-11 | Indesit Company utilizza la metodologia proposta dal Gruppo di studio del Bilancio Sociale (GBS) per la determinazione e distribuzione del valore aggiunto |
| EC2 Core | Rischi e opportunità dovuti ai cambiamenti climatici | Totale | 5, 38, RF 33-34 | |
| EC3 Core | Copertura degli obblighi pensionistici | Totale | RF 40, 55-56, 93-95 | |
| EC4 Core | Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione | Totale | 11, RCG 9 | |
| EC5 Add | Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale nelle sedi operative più significative | Totale | 20 | Sono considerate "significative" le sedi di operatività del Gruppo |
| EC6 Core | Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali | Totale | 31-32 | |
| EC7 Core | Assunzione di persone residenti dove si svolge prevalentemente l'attività | Parziale | 16 | |
| EC8 Core | Sviluppo di investimenti forniti principalmente per "pubblica utilità" | Totale | 34-35 | |
| Performance sociale | | | | |
| DMA LA | Informazioni sulle modalità di gestione | Totale | 14, 21 | |
| LA1 Core | Ripartizione del personale per tipo, contratto e regione | Totale | 14-15 | |
| LA2 Core | Turnover per età, sesso e regione | Parziale | 16 | |
| 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 | 21 | |
| LA4 Core | Grado di copertura dei contratti collettivi | Totale | 25 | |
| LA5 Core | Periodo minimo di preavviso per modifiche operative | Totale | 25 | |
| LA6 Add | Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza | Totale | 24 | |
| LA7 Core | Infortuni sul lavoro e malattie | Totale | 22-23 | Non si sono verificati casi di infortunio mortale |
| LA8 Core | Programmi formativi relativi alla prevenzione e al controllo dei rischi a supporto del personale in relazione a disturbi o a malattie gravi | Totale | 24 | |
| LA10 Core | Formazione del personale | Totale | 17-18 | |

| | Profilo | Copertura | Pag./rif. | Note | |
|------------------------------|---------|---|-----------|-------------------|--|
| 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 | 17, 25 | |
| LA12 | Add | Percentuale dipendenti valutati sulle performance e sullo sviluppo della carriera | Totale | 19 | |
| LA13 | Core | Ripartizione del personale per sesso e altri indicatori di diversità (es. disabilità) | Totale | 15-17, RCG 39-44 | |
| LA14 | Core | Rapporto dello stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne a parità di categoria | Parziale | 20 | |
| Diritti umani | | | | | |
| DMA | HR | Informazioni sulle modalità di gestione | Totale | 14, 20, 25-26, 31 | |
| HR1 | Core | Operazioni con valutazione del rispetto dei diritti umani | Parziale | 31 | |
| HR2 | Core | Fornitori e appaltatori sottoposti a verifiche in materia di diritti umani | Parziale | 31-32 | |
| HR4 | Core | Episodi di discriminazione e azioni intraprese | Totale | | L'impegno di Indesit verso la tutela dei diritti umani ha fatto sì che, anche nel 2010, non si siano verificati episodi legati a pratiche discriminatorie |
| HR5 | Core | Attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi | Totale | 26 | |
| HR6 | Core | Operazioni a elevato rischio di ricorso a lavoro minorile | Totale | 26 | |
| HR7 | Core | Operazioni a elevato rischio di ricorso a lavoro forzato | Totale | 26 | |
| Impatti nella società | | | | | |
| DMA | SO | Informazioni sulle modalità di gestione | Totale | 5-7, 34 | |
| SO1 | Core | Gestione degli impatti nella comunità | Totale | 25, 34 | |
| SO2 | Core | Monitoraggio del rischio di corruzione | Totale | 7 | |
| SO3 | Core | Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione | Totale | 18 | |
| SO4 | Core | Azioni intraprese in risposta a casi di corruzione | Totale | | Nel corso del 2010, 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 | 43 | |
| SO8 | Core | Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi e regolamenti | - | | |

| | Profilo | Copertura | Pag./rif. | Note |
|-----------------------------------|--|-----------|-----------|---|
| Responsabilità di prodotto | | | | |
| DMA PR | Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati per promuoverne il miglioramento e percentuale delle principali categorie di prodotti/servizi soggetti a tali procedure | Totale | 27, 44 | |
| PR1 Core | Fasi del ciclo di vita dei servizi i cui impatti sulla salute e sicurezza sono valutati | Totale | 27 | |
| 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 significativi 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 | 27, 44 | |
| PR5 Add | Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione | Totale | 29-30 | |
| PR6 Core | Programmi di conformità a leggi e codici volontari relativi alle attività di marketing | Parziale | | In merito all'ideazione 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 |
| PR8 Add | Reclami relativi a violazioni della privacy | Totale | | Non risultano essere pervenuti reclami relativi al mancato rispetto della Privacy |
| PR9 Core | Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti | Totale | | Il Gruppo non ha ricevuto multe e sanzioni significative per non conformità a leggi e regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti e servizi |
| Performance ambientale | | | | |
| DMA EN | Informazioni sulle modalità di gestione | Totale | 38-44 | |
| EN1 Core | Materie prime utilizzate | Totale | 45-46 | |
| EN2 Core | Materiali riutilizzati o riciclati | Totale | 45-46 | |
| EN3Core | Consumo diretto di energia per fonte | Totale | 45-46 | |
| EN4Core | Consumo indiretto di energia | Totale | 45-46 | |
| EN6 Add | Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile | Totale | 38-40 | |
| EN8 Core | Consumo di acqua per fonte | Totale | 45-46 | |

| Profilo | | Copertura | Pag./rif. | Note |
|-----------|--|-----------|-----------|--|
| 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 |
| 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 ricettori |
| EN16 Core | Emissioni dirette di gas a effetto serra | Totale | 45-46 | |
| EN17 Core | Altre emissioni indirette di gas a effetto serra significative per peso | Totale | 42-43 | |
| EN19 Core | Emissioni di sostanze nocive per l'ozono | Totale | | Nel corso del 2010 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 | 45-46 | |
| EN21 Core | Scarichi idrici | Parziale | 45-46 | |
| EN22 Core | Produzione rifiuti e metodi di smaltimento | Totale | 45-46 | |
| EN23 Core | Numero totale e volume di sversamenti inquinanti | Totale | | Nel corso del 2010 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 | 38-40 | |

| | Profilo | Copertura | Pag./rif. | Note |
|-----------|--|-----------|-----------|---|
| EN27 Core | Percentuale di prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato | Totale | 43-44 | |
| EN28 Core | Sanzioni per mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale | Totale | | Nel corso del 2010 il Gruppo non ha ricevuto multe o sanzioni significative per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale |

Legenda:

RF: Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2010

RCG: Relazione annuale al 22 marzo 2011 sul Governo societario e sugli assetti proprietari

www.indesitcompany.com