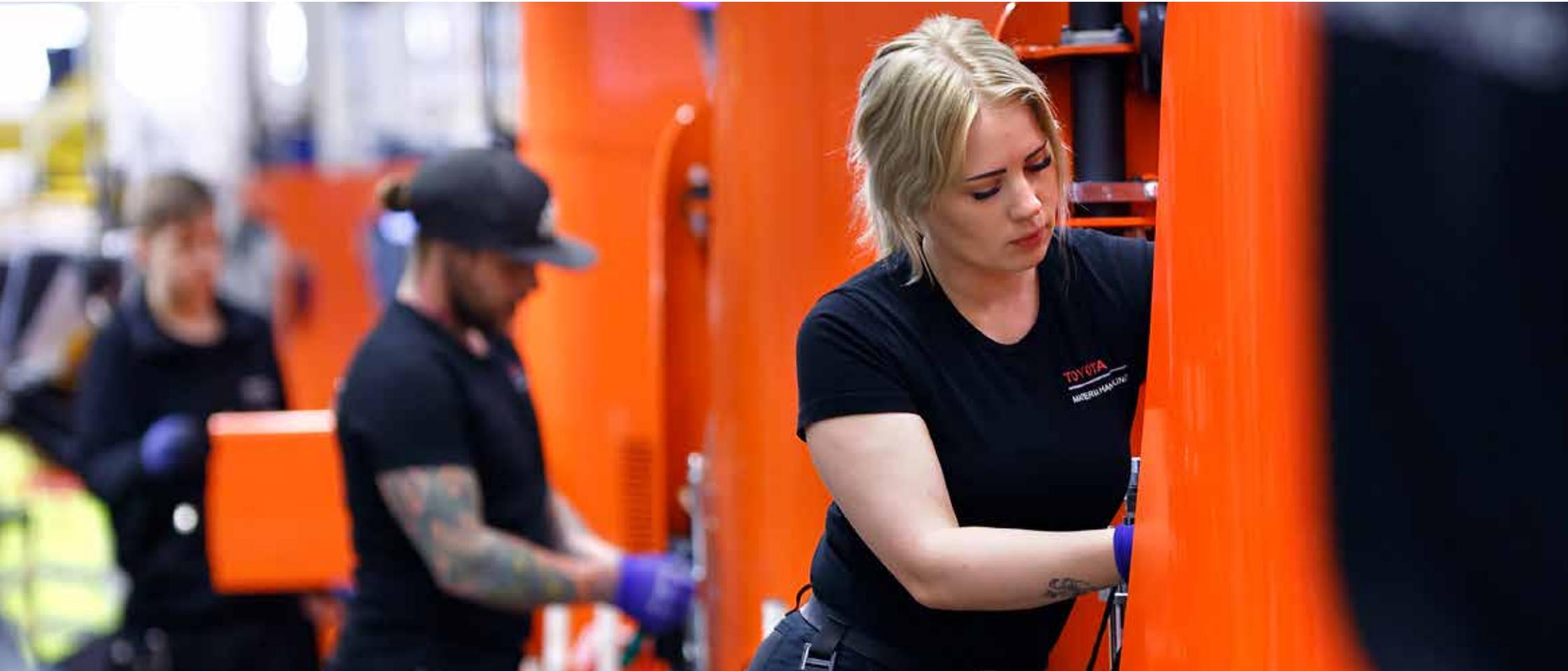


Rapporto sulla sostenibilità 2021

Toyota Material Handling Europe



INSIEME MUOVIAMO IL MONDO
VERSO LA SEMPLICITÀ E LA SOSTENIBILITÀ

TOYOTA

MATERIAL HANDLING



Sommario

INTRODUZIONE

- 3 | **INFORMAZIONI SU TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE**
- 4 | Informazioni su Toyota Material Handling Europe
- 5 | Messaggio della nostra Direzione
- 7 | Qualità, il fondamento della nostra strategia aziendale
- 8 | Struttura organizzativa
- 10 | I nostri valori
- 11 | ● Governance aziendale
- 12 | ● Gestione del rischio
- 13 | ● Compliance
- 13 | ● Abuso d'ufficio e corruzione

- 14 | **INFORMAZIONI SUL RAPPORTO**
- 16 | Introduzione
- 17 | Valutazione degli aspetti materiali
- 19 | Reportistica sulla sostenibilità

LE NOSTRE 3 PRIORITÀ DI SOSTENIBILITÀ

- 22 | **Persone | Come ottimizziamo le opportunità di crescita per le persone**
- 25 | La nostra People Strategy
- 26 | ● Salute e sicurezza dei dipendenti
- 30 | ● Attrarre e trattenere i talenti
- 31 | ● Formazione e sviluppo
- 35 | ● Pari opportunità e diversità
- 36 | ● Coinvolgimento dei dipendenti
- 43 | KPI e target

- 44 | **Pianeta | Come minimizziamo l'impatto ambientale**
- 47 | Partecipazione alla Race to Zero delle Nazioni Unite
- 48 | ● Zero emissioni di carbonio dai nostri prodotti e dalle nostre soluzioni
- 51 | Zero emissioni di carbonio dai nostri fornitori
- 52 | ● Zero emissioni di carbonio dalle nostre operations
- 57 | ● Gestione ambientale
- 61 | ● Economia circolare
- 63 | KPI e target

- 64 | **Prosperità | Come massimizziamo la qualità e la sicurezza del cliente**
- 67 | ● Sicurezza del cliente e formazione dei carrellisti
- 70 | ● Qualità dei prodotti
- 72 | ● Qualità dei servizi
- 74 | ● Qualità dell'esperienza
- 76 | ● Acquisti responsabili
- 78 | ● Trasparenza e responsabilità
- 80 | KPI e target

DATI

- 81 | **DATI SUPPLEMENTARI**
- 81 | Panoramica delle persone giuridiche coperte da GRI, EcoVadis e ISO
- 82 | Indici GRI
- 84 | Glossario

● Aspetti materiali come definiti dai nostri stakeholder; si rimanda alle pagine 17-18 per comprendere come siano stati identificati gli aspetti a cui dare priorità nel nostro rapporto





Informazioni su TMHE

Toyota Material Handling Europe aiuta le aziende di ogni dimensione in tutta Europa ad affrontare le sfide che oggi presenta la movimentazione dei materiali. Attiva in 42 paesi europei, con sede centrale in Svezia e un Ufficio marketing europeo vicino a Bruxelles, Toyota Material Handling ha cinque stabilimenti operativi in Francia, Italia e Svezia. Con 11.600 dipendenti, oltre a una rete di distributori e concessionari indipendenti, Toyota Material Handling Europe fa parte di Toyota Industries Corporation (TICO), leader globale nel settore delle attrezzature per la movimentazione materiali.





Informazioni su Toyota Material Handling Europe



Attiva in
42 paesi



5
stabilimenti



177.500
unità vendute



438.000 carrelli
con contratti di assistenza

Parte di una forte rete globale

FATTI IN BREVE

Toyota Material Handling Europe fa parte di Toyota Industries Europe AB, una società interamente controllata da Toyota Industries Corporation, leader a livello globale nella movimentazione materiali.

	TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION	FY21 vs FY13	TOYOTA MATERIAL HANDLING GROUP	FY21 vs FY13	TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE	FY21 vs FY13
Dipendenti	66.947*	+41%	46.980	+125%	11.608	+39%
Fatturato	€ 17,1 mld**	+23%	€ 11,6 mld	+59%	€ 2,4 mld	+41%
Struttura	3 segmenti di business Movimentazione materiali, Autoveicoli, Macchine tessili		5 regioni Giappone, Europa, Nord America, Cina, Internazionale		30 entità operative	

* Include varie acquisizioni: Vanderlande, Bastian, Tailift; le cifre relative a Vanderlande in Europa non sono incluse in Toyota Material Handling Europe

** Il passaggio dallo standard giapponese all'IFRS rende difficoltosi i confronti con gli anni precedenti, tuttavia i tassi di crescita sono ampiamente in linea con quelli mostrati per i dipendenti



4

entità di supporto



21

società di vendita e assistenza



200

concessionari e 15 distributori



+300

fornitori



3.437

Tecnici di Assistenza formati



4,4 milioni

di visite di assistenza all'anno



Muoviamo il mondo verso la semplicità e la sostenibilità

Ernesto Domínguez, Presidente e CEO, e Peter Damberg, Senior Vice President Human Resources, Corporate Communications and Sustainable Development parlano di come il viaggio decennale verso la sostenibilità di Toyota Material Handling Europe abbia consentito all'azienda di continuare a operare durante la pandemia e contemporaneamente prepararsi per un futuro a zero emissioni nette.

Ernesto: Il mio primo giorno come CEO è stato il 1° aprile 2020, proprio nel momento in cui i paesi di tutta Europa stavano entrando in lockdown a causa del COVID-19. Ci è stato chiaro da subito che le nostre priorità erano tre: la sicurezza dei nostri dipendenti, dei nostri clienti e della società in generale, senza dimenticare le comunità locali in cui operiamo.

Peter: La nostra People Strategy paneuropea lanciata nel 2015, che metteva la salute e sicurezza tra le sue priorità, ci ha fornito un valido punto di partenza dal quale sviluppare le nostre priorità in relazione al COVID-19, priorità che rimarranno tali indipendentemente dall'emergenza pandemica.

Ernesto: Lo sconvolgimento delle nostre attività è stato notevole, ma abbiamo rapidamente messo a punto delle misure per gestire l'impatto e supportare le operazioni critiche, sia le nostre, sia quelle dei nostri clienti.

Peter: Sono grato a tutti i colleghi che hanno dovuto subire la cassa integrazione per contribuire ad assicurare il proseguimento della nostra azienda, ma sono anche orgoglioso del fatto di essere riusciti a evitare contromisure drastiche e frettolose. Nessuno ha dovuto lasciare la nostra azienda per colpa del Coronavirus.

Ernesto: Siamo particolarmente grati ai nostri tecnici di assistenza che hanno continuato a fornire supporto ai nostri clienti mentre la maggior parte dell'Europa era in lockdown. La pandemia ci ha fatto rendere conto di quando fosse determinante il nostro ruolo nelle catene di approvvigionamento delle forniture ospedaliere e dei medicinali, dei generi alimentari e di altri prodotti di prima necessità.

Peter: L'impegno e la resilienza di tutti i nostri colleghi europei hanno creato un contatto ancora più stretto con lo Scopo della nostra azienda, che costituisce anche la base del nostro nuovo approccio di Employer branding. Mentre tutti i processi venivano messi in sospenso, è stato il nostro scopo condiviso a traghettarci attraverso questi tempi difficili. Ecco perché vogliamo perseguirlo in modo ancora più strategico.

Ernesto: La sostenibilità è un elemento fondamentale del nostro scopo, pertanto nonostante la pandemia di COVID-19 siamo riusciti a raggiungere pienamente il 50% dei nostri obiettivi di sostenibilità a lungo termine per il 2021. Alcuni dei risultati di cui andiamo più fieri – come il passaggio al 100% di elettricità rinnovabile in tutte le nostre sedi, il raggiungimento del livello Platino di EcoVadis e la realizzazione una produzione a zero emissioni nette nel nostro stabilimento svedese – sono stati conseguiti negli ultimi due anni.

Peter: Attraverso gli sforzi combinati di 30 campioni della sostenibilità in tutta Europa, abbiamo ridotto del 29% le emissioni di CO₂ e allo stesso tempo incrementato i ricavi del 50%. Una parte significativa dei nostri risparmi di emissioni di CO₂ è da attribuire alla migliorata efficienza energetica nelle entità certificate ISO 50001. Considerati i prezzi attuali dell'energia, questo dimostra che la sostenibilità è un investimento aziendale intelligente.

Ernesto: La visione e l'ambizione sono le chiavi per aprire al cambiamento. Di tutti gli obiettivi di sostenibilità che ci siamo prefissati, sono stati quelli più audaci e ambiziosi ad avere prodotto un effetto trasformativo, come quello dello stabilimento di Mjölby di essere il primo stabilimento a zero emissioni nette.

Peter: Le metriche da sole non spingono all'azione. Cerchiamo di creare una cultura della sostenibilità, un ambiente in cui incoraggiamo tutti i nostri team a innovare, osare compiere degli errori e diventare leader della transizione nel nostro settore.

Ernesto: È per questo motivo che abbiamo aderito alla campagna Race to Zero delle Nazioni Unite. Sottoscrivendo la lettera d'impegno per la Business Ambition 1.5°C dell'iniziativa Science Based Targets, ci siamo impegnati a pubblicare, entro i prossimi due anni, degli obiettivi di riduzione delle emissioni basati sulla scienza che ci pongano in linea con lo scenario più ambizioso dell'Accordo di Parigi.



Peter: Siamo certi che questa sfida tirerà fuori il meglio dalle nostre persone. Nella guerra dei talenti, sappiamo che il tipo di persone che vogliamo attrarre desidera lavorare per un'azienda dove poter dare il proprio contributo nella ricerca di soluzioni per contrastare la sfida climatica.

Ernesto: Le emissioni prodotte dai clienti che utilizzano i nostri prodotti e le nostre soluzioni rappresentano l'80% dell'impronta di carbonio complessiva della nostra azienda. Il nostro impegno ci offre un'opportunità di sviluppare i prodotti e le soluzioni che i nostri clienti si attendevano da noi in un futuro a zero emissioni nette.

Peter: Da dieci anni EcoVadis è nostro partner nel migliorare le prestazioni di sostenibilità all'interno della nostra rete europea. Come prossimo passo, collaborerà con la nostra funzione acquisti per prendere a bordo i nostri fornitori nel nostro viaggio verso zero emissioni nette.

Ernesto: La sensibilizzazione è un elemento centrale del nostro impegno. Inviteremo tutti i nostri partner commerciali e le nostre comunità locali a unirsi a noi nell'iniziativa Race to Zero. Con la nostra adesione, siamo inoltre entrati a far parte di un movimento di oltre 6.000 organizzazioni di tutto il mondo che ha rivolto un appello ai leader politici del pianeta affinché dalla COP26 di Glasgow uscisse un accordo significativo.

Peter: La capacità di lavorare in partnership con altre organizzazioni è fondamentale per le aziende che vogliono raggiungere obiettivi di sostenibilità ambiziosi. Dal 2010 partecipiamo attivamente come partner delle campagne dell'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro. Promuoviamo ogni campagna sulla sicurezza presso la nostra rete e anche presso i clienti e scambiamo best practice con altri partner delle campagne.

Ernesto: Le partnership attivate con l'EU-OSHA ed EcoVadis a favore della sostenibilità ci hanno portato dei benefici commerciali che non avremmo potuto immaginare all'inizio di questo viaggio. Ecco perché cercheremo di individuare altre partnership strategiche che potrebbero aiutarci ad accelerare il nostro viaggio verso zero emissioni nette.

Peter: Il percorso è ancora lungo, ma lavorando tutti insieme percorreremo più strada e più rapidamente. L'unione e la solidarietà hanno fatto un'enorme differenza in Toyota, dove ogni collega contribuisce alla creazione di una cultura della sostenibilità che promuove una vera innovazione e un reale cambiamento. Il lavoro di squadra costituisce uno dei nostri valori fondamentali.

Ernesto: Il modo in cui i nostri dipendenti e partner si sono compattati per ottenere questi risultati e contribuire a una società più vivibile e a un'economia a zero emissioni nette ci fa sentire umili e riconoscenti. Ora, mentre rivolgiamo lo sguardo a un futuro post-pandemia, dobbiamo essere determinati a procedere più efficacemente e velocemente che mai!



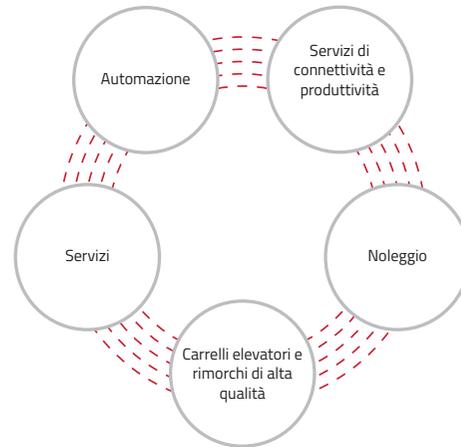
"La visione e l'ambizione sono le chiavi per aprire al cambiamento. Si tende a pensare che i piccoli target a basso impatto siano i più facili da realizzare, ma la nostra esperienza ci insegna il contrario".

Ernesto Domínguez,
Presidente e CEO
Toyota Material Handling Europe



Qualità, il fondamento della nostra strategia aziendale

Movimentazione efficiente, sicura e sostenibile: questo è il valore che intendiamo offrire ai nostri clienti. Proseguiamo l'attuazione della nostra strategia aziendale con l'obiettivo di aumentare la velocità e continuare ad essere il miglior partner commerciale per i nostri clienti e per la loro trasformazione.



Offerta principale ampliata

Carrelli elevatori e carrelli da traino di alta qualità, soluzioni di assistenza correlate e soluzioni di noleggio costituiscono da tempo la nostra offerta principale, e continueranno a esserlo. In aggiunta, e sempre più importante, offriamo soluzioni nei campi dell'automazione, della connettività e dei servizi per la produttività come parte della nostra offerta principale. Essere leader in questi settori è indispensabile per rimanere al top.

Qualità in tutto ciò che facciamo

In Toyota la qualità è sempre stata il punto centrale e il fondamento del nostro successo. Ridefinire e innalzare la qualità in ogni aspetto della nostra attività aziendale è fondamentale per la nostra strategia ed essenziale

QUALITÀ IN TUTTO CIÒ CHE FACCIAMO



per i nostri clienti, per i quali si prospetta un futuro complesso e caratterizzato da nuove tecnologie, sistemi integrati, nuovi servizi, nuovi competitor e nuovi partner. Ci impegniamo al massimo per portare la qualità a un livello superiore e ampliarla, con l'obiettivo di offrire al cliente un'esperienza eccellente. Velocità, semplicità e affidabilità sono i fattori che definiscono la nuova qualità.

Persone appassionate che muovono il mondo

La nostra cultura aziendale è speciale. Le persone e la qualità sono sempre state al centro della nostra azienda. Vediamo i problemi come opportunità, ci entusiasmiamo nel risolverli e nell'aiutare i clienti ad ottenere sempre maggiore successo. Questa cultura ha radici profonde nella nostra azienda e deriva dal nostro fondatore Sakichi Toyoda e dai suoi precetti. Creiamo esperienze di consegna positive in ogni parte del globo e siamo convinti che una movimentazione

delle merci più efficiente renda il mondo più sostenibile. Puntiamo a risparmiare energia e ridurre gli sprechi. Ci serviamo della digitalizzazione, dell'automazione e di nuovi servizi, e riteniamo che questo sarà il punto focale del nostro settore per il prossimo decennio. Dopo la produzione, i prossimi settori a essere oggetto di profonde trasformazioni saranno proprio la logistica e la movimentazione dei materiali.

Zero Muda cambierà ogni cosa

Vogliamo creare un futuro in cui il Muda sia soltanto storia. Tutti i beni prodotti e i servizi forniti saranno un valore aggiunto per gli utenti finali. I limiti, come l'attesa, le carenze e gli errori scompariranno. In questa nostra visione del futuro le apparecchiature e i sistemi di movimentazione dei materiali saranno collegati e integrati end-to-end superando ogni tipo di confine. Inoltre, saranno anche, per quanto possibile, automatizzati. Zero Muda, questa è la nostra vision.



Struttura organizzativa

Toyota Industries Società

Il nostro proprietario Toyota Industries Corporation (TICO) è il leader mondiale del mercato dei carrelli elevatori e dei carrelli da magazzino. TICO opera in tre segmenti di business: attrezzature per movimentazione materiali (67%), autoveicoli (motori, climatizzazione, elettronica per i veicoli) (28%) e macchine tessili (2%). L'azienda impiega oltre 64.000 addetti e nel suo FY21 ha registrato un fatturato di 17,1 miliardi di euro. La società è quotata alla borsa di Tokyo e di Nagoya.

Maggiori informazioni sugli [ultimi rapporti annuali, ambientali e sulla CSR di Toyota Industries Corporation](#).

Con la costituzione di una nuova società e centro di expertise – T-Hive – operativa nei Paesi Bassi da aprile 2021, TICO concentrerà tutte le attività di sviluppo dei software per i veicoli a guida autonoma. Il compito principale di T-Hive sarà quello di fornire un sistema di controllo ottimizzato che comprenda tutti i veicoli automatizzati (AV) di TICO, come i carrelli elevatori a guida automatica (AGF), i veicoli a guida automatica (AGV) e i robot autonomi mobili (AMR).

Toyota Industries Europa

Toyota Industries Europe AB è una società privata svedese che riferisce annualmente alle autorità competenti come previsto dai principi contabili svedesi per imprese di grandi dimensioni. Toyota Industries Europe AB è la società madre di varie altre società, tra cui Toyota Material Handling Europe AB (che rappresenta la maggior parte dei ricavi e dei dipendenti) e Vanderlande BV. Vanderlande pubblica il proprio rapporto sulla sostenibilità.

L'ultima relazione annuale di Toyota Industries Europe AB Group, insieme al bilancio consolidato e altre informazioni sulla società, può essere richiesta (in svedese) al [Bolagsverket](#), l'Ufficio di registrazione delle società svedese.



Toyota Material Handling Europe

Nel 2006 è stata completata l'integrazione di BT Industries AB in Toyota Industrial Equipment. La nostra sede centrale si trova a Mjölby, in Svezia, con un ufficio europeo Marketing & Sales a Bruxelles, in Belgio, e operiamo da 42 paesi. Diamo lavoro a circa 11.600 persone e nel FY21 abbiamo generato un fatturato di 2,4 miliardi di euro.

Lift Truck Equipment S.p.A., con sede a Ferrara, è una società interamente controllata fornitrice di montanti per carrelli elevatori e che serve i nostri stabilimenti di carrelli. Nel FY17 abbiamo acquistato Simai, un'azienda con sede a Milano. Il nostro sito italiano attualmente produce anche trattori elettrici per aeroporti e impiega circa 30 persone. Nel presente rapporto non abbiamo consolidato i dati relativi a Simai. Meno del 5% del volume delle nostre vendite in Europa viene importato da stabilimenti situati in altre regioni all'interno del Toyota Material Handling Group, l'organizzazione a livello globale per il settore movimentazioni materiali in seno a TICO.

Fanno parte della nostra organizzazione 21 società di vendita e assistenza nazionali e quattro entità di supporto, a cui si aggiungono oltre 200 concessionari e 15 distributori indipendenti presenti in 20 paesi.

Le altre regioni coperte dal gruppo sono Giappone, Nord America, Cina e Internazionale, che serve tutti gli altri mercati nel mondo. Toyota Material Handling Group è leader globale nelle attrezzature per movimentazione materiali in 5 continenti.



Our internal and external network

Headquarters

Factories

Sales and service companies

National Toyota representation

Independent distributors



Toyota Material Handling Europe Executive Management Team

Norio Wakabayashi
Chairman

Ernesto Domínguez
President & CEO

Hiroyuki Taniguchi
Executive Coordinator
TICO/TMHG

Per Fyrenius
SVP
Corporate Development

Lars Hägerborg
SVP
& CFO

Peter Damberg
SVP
Human Resources, Corporate Communications and
Sustainable Development

Kristian Björkman
SVP
Supply Operations

Hiroyuki Taniguchi
SVP
R&D e CTO

Ralph Cox
SVP
Market Operations

Patric Hed
SVP
Logistics Solutions

Commissioni

IS/IT Audit Conformità Compensation Product Strategy Gestione del rischio Investment

Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione della nostra società si compone di tre membri: Norio Wakabayashi, Yoichiro Yamazaki ed Ernesto Domínguez, e i sindacati, in conformità alle leggi svedesi, hanno nominato tre Consiglieri. Norio Wakabayashi ricopre l'incarico di Chairman ed Ernesto Domínguez è Presidente & CEO dell'Executive Management Team del nostro gruppo.

Il Consiglio ha la responsabilità ultima dell'organizzazione e della gestione degli affari e delle operations della società. Funge da collegamento tra TICO e Toyota Material Handling Europe e di norma si riunisce una volta al mese.

Allo scopo di guidare e gestire le controllate all'interno del Toyota Material Handling Europe Group, alcuni SVP e VP sono nominati Chairman.

Il nostro lavoro all'interno del reparto Sustainable Development, incluso il presente rapporto, viene svolto sotto la guida del nostro SVP Human Resources.

Varie commissioni assicurano i processi decisionali interfunzionali che comprendono tematiche relative a strategia di prodotto, conformità, gestione del rischio, audit e compensi dei dipendenti a livello dirigenziale.

L'Executive Management Team tiene regolarmente incontri operativi e strategici, ai quali i direttori e, con cadenza prestabilita o quando richiesto, altri membri di vari reparti sono invitati a partecipare.

I membri dell'Executive Management Team provengono da differenti background e insieme possiedono un curriculum eccellente fatto di competenza nel settore della movimentazione materiali, specializzazione su temi strategici e profonda e consolidata conoscenza della nostra azienda. Per visualizzare i profili dettagliati del nostro Executive Management Team, cliccare sui singoli nominativi nella mappa della struttura della governance.

Executive Management Team

L'Executive Management Team è composto da sette Senior Vice President ("SVP"), dal nostro Presidente & CEO e dal nostro Chairman. L'Executive Management Team definisce, attua e riasamina la visione, lo scopo e la strategia dell'azienda.

Gli SVP sono responsabili di diverse aree di business o funzioni. All'interno di Market Operations, tre Vice President ("VP") sono responsabili di Marketing & Sales, Service & Logistics e Rental & Used e riferiscono direttamente all'SVP Market Operations. All'interno di Supply Operations, un VP è responsabile degli acquisti e riferisce all'SVP Supply Operations.



I nostri valori



Toyoda Precepts

Nel 1935 Toyota Industries Corporation formulò i Toyoda Precepts per codificare i principi innovativi in base ai quali Sakichi Toyoda aveva fondato la società e per assicurare che sarebbero sopravvissuti alla scomparsa del fondatore. I Toyoda Precepts sono talvolta denominati il nostro Credo aziendale e la nostra Storia aziendale.

Sii sempre fedele ai tuoi doveri, contribuendo al bene in generale e a quello dell'azienda.

Sii sempre studioso e creativo, sforzandoti di anticipare i tempi.

Sii sempre pratico ed evita il superfluo.

Sforzati sempre di creare un'atmosfera familiare che sia accogliente e amichevole.

Abbi sempre rispetto per le questioni spirituali e ricorda di esprimere sempre la tua gratitudine.

I cinque punti che compongono i **Precepts** rappresentano il corpo di principi più importante per tutte le aziende di Toyota Industries Corporation. Tanto i dipendenti quanto i loro leader sono esortati a utilizzarli come guida in tutto ciò che fanno, dai comportamenti nella vita quotidiana alle decisioni aziendali strategiche.

Toyota Way

Il Toyota Way consiste nei nostri **valori aziendali condivisi**, adottati da Toyota Material Handling nel 2004. Ispirati ai Toyoda Precepts, sono le fondamenta della nostra cultura aziendale: "Miglioramento continuo" (Sfida, Kaizen e Genchi Genbutsu) e "Rispetto per le persone" (Rispetto e Lavoro di squadra).

Il **Toyota Way** ci aiuta a parlare un linguaggio comune e a condividere obiettivi comuni in tutta l'azienda e le sue entità.

Insegniamo i nostri cinque valori aziendali a tutti i dipendenti come parte della loro formazione introduttiva. I processi, le pratiche e gli strumenti aziendali assicurano che i valori del Toyota Way siano sempre al centro della nostra cultura decisionale, dei nostri modi di comunicare e dei nostri comportamenti sul lavoro. Una valutazione dell'allineamento dei dipendenti ai valori del Toyota Way è inclusa nei riesami annuali della performance.

Sfida	Mantenere una visione a lungo termine e superare tutte le sfide con coraggio e creatività per realizzare quella visione.
Kaizen	Kaizen significa "miglioramento continuo" e implica che ogni prodotto o processo possa essere sempre migliorato.
Genchi Genbutsu	Per raggiungere la comprensione completa di un problema occorre "andare all'origine" (genchi genbutsu) e valutarlo autonomamente.
Rispetto	Toyota rispetta i propri partner, si impegna in ogni modo per comprendere gli altri, accetta le responsabilità e si sforza di costruire la fiducia reciproca.
Lavoro di squadra	Sappiamo quanto sia importante condividere la conoscenza e la motivazione per imparare gli uni dagli altri. Utilizziamo il lavoro di squadra per massimizzare il rendimento dei singoli e del gruppo.



Governance aziendale

Nel presente rapporto divulghiamo i dati sulla nostra governance in modo più estensivo rispetto ai rapporti precedenti: una chiara struttura organizzativa, una forte leadership, politiche e linee guida, oltre a prassi aziendali eque che affrontano la gestione del rischio, la conformità, la corruzione e l'abuso d'ufficio.

Codice di Condotta

La gerarchia dei documenti di governo interni inizia con il Codice di Condotta di Toyota Material Handling Europe, che contiene una serie di regole e indicazioni vincolanti relative ai comportamenti responsabili per tutti i dipendenti del Gruppo Toyota Material Handling Europe.

Il fondamento dei nostri valori è espresso attraverso il nostro Codice di Condotta. Il Codice di Condotta stabilisce il comportamento etico che ci attendiamo dai nostri dipendenti quando interagiscono tra loro, con i clienti, con i fornitori, con altri stakeholder o con la società in generale. Copre un'ampia gamma di argomenti, come la discriminazione e il rispetto dei diritti umani, e di situazioni, come l'utilizzo di beni aziendali, l'insider trading, la conformità alle leggi e ai regolamenti locali e la salvaguardia dell'ambiente. Leggi l'intero [Codice di Condotta](#).



Il nostro Codice di Condotta Fornitori specifica gli standard minimi che ci attendiamo da tutti i fornitori con un'attenzione particolare al comportamento responsabile sul piano sociale e ambientale. Leggi l'intero [Codice di Condotta per i fornitori](#).

La nostra Politica sugli approvvigionamenti responsabili (documento interno), riflette i nostri principi e valori aziendali, dichiara che i dipendenti devono orientarsi su fornitori socialmente responsabili e li stimola a promuovere la consapevolezza in materia di acquisti responsabili in termini ambientali.

La nostra Helpline del Codice di Condotta, una piattaforma di terzi accessibile 24/7 ai dipendenti, è contattabile telefonicamente e attraverso il sito web per segnalazioni e dubbi. Le informazioni vengono comunicate ai nostri dipendenti sulla Intranet.

Nel FY20:

- Abbiamo formato il 100% dei nostri dipendenti sul Codice di Condotta.
- Abbiamo tenuto dei corsi di aggiornamento sulla Politica degli approvvigionamenti responsabili nel nostro stabilimento di Mjölby.
- Abbiamo ottenuto che tutti i nostri principali fornitori sottoscrivessero il nostro Codice di Condotta Fornitori.

Politiche e linee guida

Toyota Material Handling Europe ha definito delle politiche e linee guida per fissare standard interni che consentano di ottenere un modo di lavorare armonizzato e il "kaizen", o miglioramento continuo, che costituisce uno dei valori del Toyota Way. Le politiche sono obbligatorie, mentre le linee guida lasciano spazio ad adattamenti locali.

Le politiche e le linee guida per le pertinenti aree di business sono emesse centralmente e pubblicate sulla nostra Intranet. Le entità del nostro Gruppo, dove applicabile, devono adottarle nella loro lingua locale.

Nel 2019 è iniziata l'implementazione di T-Space, la nostra nuova Intranet. Inizialmente con le funzioni della sede centrale ed entità pilota e successivamente con un roll out continuativo nell'intera organizzazione europea. Ciò ha migliorato la visibilità di tutte le politiche e linee guida centrali e anche delle relative versioni localizzate riunite in un unico portale. Durante il FY21 è stato svolto un consistente lavoro per migliorarne l'accessibilità mediante una funzione di filtro di facile utilizzo per gli utenti.



Gestione del rischio

Toyota Material Handling Europe si trova di fronte a fattori e influenze interne ed esterne che rendono difficile prevedere se e quando raggiungeremo i nostri obiettivi. L'effetto di questa incertezza relativamente agli obiettivi di un'organizzazione si traduce in un "rischio".

La nostra **Politica sui rischi dell'impresa** stabilisce le procedure obbligatorie e gli obiettivi per la nostra Gestione dei rischi dell'impresa (Enterprise Risk Management - ERM).

L'ERM fa parte della Governance aziendale di Toyota Material Handling Europe ed è gestita dal Risk Committee, guidato dal Chairman e Presidente di Toyota Material Handling Europe. Le responsabilità del Risk Committee sono le seguenti:

- Stabilire le linee guida ad alto livello su come le persone in tutta l'organizzazione devono identificare, valutare e comunicare i rischi.
- Definire la dichiarazione sul rischio e le tolleranze di rischio di Toyota Material Handling Europe.
- Analizzare i rischi segnalati, valutare i piani per mitigare i rischi e sviluppare dei piani di mitigazione integrati.

La dichiarazione sul rischio di Toyota Material Handling Europe afferma che un rischio può essere assunto entro i limiti e le politiche stabiliti da Toyota Material Handling Europe. Ciò significa che le entità prendono decisioni consapevoli bilanciando rischi e benefici. Compriamo ogni sforzo possibile per evitare i rischi relativi a sicurezza, qualità, conformità e sostenibilità. L'obiettivo fondamentale è quello di proteggere l'azienda, i dipendenti e il brand.

L'MD di ciascuna entità ha la responsabilità di condurre le valutazioni del rischio e di definire le misure di mitigazione. Questo comprende anche il coordinamento e la predisposizione delle misure di mitigazione, così come le attività di reporting, tracciamento e monitoraggio dello stato di tali misure.

Poiché Toyota Industries Corporation è quotata alla borsa giapponese, la maggior parte delle nostre entità è obbligata a seguire i requisiti di controllo stabiliti dal Japanese Sarbanes-Oxley Act (J-SOX). Sulla base del J-SOX, abbiamo istituito e stiamo attuando un sistema di controllo interno per mantenere l'affidabilità della rendicontazione finanziaria. Tutte le entità all'interno del gruppo conducono un'autovalutazione del proprio sistema di controllo interno. Qualora siano identificati dei punti di debolezza nell'ambiente di controllo interno, viene predisposto un piano di rimedio per ridurre i potenziali rischi relativi a governance, rischio e conformità. Lo stato e l'avanzamento del sistema di controllo interno sono riesaminati dal reparto Internal Audit e verificati da auditor indipendenti.

Il nostro audit interno intende "essere un'attività di assicurazione e consulenza indipendente e obiettiva mirata ad aggiungere valore e migliorare le nostre operations."

Il nostro Audit Committee è stato istituito con il compito di supervisionare il processo di audit, il sistema aziendale dei controlli interni e la conformità alle leggi e ai regolamenti. È composto dai nostri Chairman, Presidente & CEO, CFO e General Counsel. Altri stakeholder coinvolti nelle attività di audit sono gli altri membri dell'Executive Management Team e i nostri Managing Director locali. Il riesame consolidato viene presentato al reparto Audit di Toyota Industries Corporation.

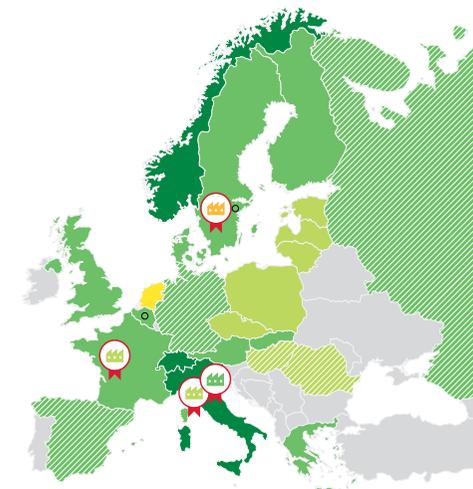


EcoVadis valuta i fornitori su quattro aspetti:

Gestione ambientale, Prassi lavorative, Etica e Acquisti responsabili. La valutazione relativa all'Etica considera la performance nelle aree trattate nelle pagine precedenti del rapporto: struttura direttiva, governance aziendale, leadership, conformità, corruzione e abuso di ufficio, gestione del rischio ecc. Grazie al loro impegno su questi temi, Toyota Material Handling Europe e dodici delle sue controllate hanno ottenuto un punteggio "avanzato" e altre otto controllate hanno conseguito un punteggio "confermato".

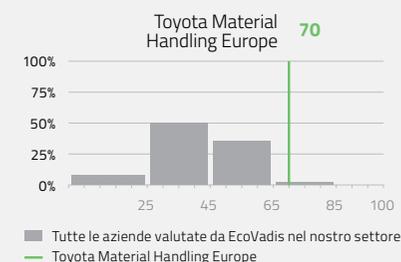
Ulteriori informazioni su EcoVadis alle pagine 24 e 46.

PUNTEGGIO RELATIVO ALL'ETICA - Secondo EcoVadis



- Stabilimento
- Società di vendita e assistenza
- Toyota Material Handling Europe

Distribuzione del punteggio per tema 2021





Prassi aziendali eque

Compliance

In linea con il nostro Codice di Condotta, intendiamo operare con integrità e assicurare che la nostra azienda sia conforme a tutte le leggi e regolamenti applicabili nei Paesi in cui operiamo. Riteniamo che sia nostra responsabilità conoscere le leggi a noi applicabili in qualsiasi situazione di lavoro, incluse le leggi in materia di concorrenza e ambiente.

ORGANIZZAZIONE

La nostra Compliance Committee ha la responsabilità di supervisione per questioni di conformità di natura non finanziaria, incluso il Compliance System di Toyota Material Handling Europe per quanto riguarda la conformità legale e normativa.

La nostra Compliance Organisation è presieduta dal nostro General Counsel e consiste in un **team di 29 persone composto da Local Compliance Officers (LCO)**, con rappresentanti dei nostri stabilimenti, delle società di vendita e assistenza e delle entità di supporto. Accanto agli incarichi che ricoprono all'interno delle funzioni finanza, risorse umane e qualità, gli LCO assumono il rispettivo ruolo nella Compliance Organisation. Un LCO è responsabile dell'implementazione del Compliance System, incluse le politiche e linee guida nell'area della conformità.

Una versione della formazione e-learning interattiva online sul Codice di Condotta disponibile in quindici lingue completa la formazione in aula condotta dagli LCO.

Nel FY20, Toyota Material Handling Europe ha introdotto la **formazione sul Codice di Condotta** biennale obbligatoria per tutti i dipendenti. Scopo della formazione è quello di ricordarci il contenuto e lo spirito del Codice di Condotta per tenere viva e rafforzare la nostra cultura aziendale all'insegna della sostenibilità e dell'etica. Questa formazione sarà ora replicata nel FY22.

Nel FY21 è stata lanciata una **formazione con oggetto la Politica sulle tecnologie dell'informazione per l'utente finale** come parte del nostro programma di formazione relativo al Codice di Condotta allo scopo di migliorare la consapevolezza sugli attacchi informatici e i tentativi di frode.

Il nostro strumento per la valutazione del rischio nell'area della conformità consiste nella **Valutazione del rischio nella conformità** (CRA - Compliance Risk Assessment), che fa parte del processo di Gestione dei rischi dell'impresa (ERM - Enterprise Risk Management) attualmente applicato presso Toyota Material Handling Europe. Gli LCO di tutte le entità locali conducono la CRA, identificano i potenziali rischi per la nostra azienda e discutono dei rischi e delle strategie di mitigazione con i dirigenti competenti. Al Managing Director di ciascuna entità locale compete la responsabilità ultima di realizzare e attuare le misure di mitigazione e monitorare l'avanzamento.

Intendiamo tenere delle conferenze europee degli LCO a cadenza regolare per discutere di temi rilevanti e condividere le best practice. Per l'organizzazione di un LCO si tratta di un compito impegnativo lavorare sulla conformità e svilupparla passando da un approccio basato sul rispetto della legge alla creazione di uno stile di lavoro basato sull'etica e la cultura. Appliciamo un approccio di miglioramento continuo finalizzato a migliorare in modo efficace le capacità e gestire i rischi emergenti.

PROTEZIONE DEI DATI PRESSO IL GRUPPO TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

Il Regolamento generale in materia di protezione dei dati (GDPR - General Data Protection Regulation) è in vigore ormai da oltre tre anni e continua ad avere un forte impatto sulle nostre attività. In Toyota Material Handling Europe, la conformità al GDPR e ad altre leggi simili è parte integrante del nostro Codice di Condotta e un tema che rientra perfettamente nell'approccio Kaizen, il nostro miglioramento continuo, che applichiamo alle nostre operations.

A partire dal FY19, abbiamo istituito un **Gruppo di lavoro sulla protezione dei dati** (DPWG - Data Protection Working Group) per continuare a lavorare su questioni relative al GDPR e alla protezione dei dati. Il DPWG funge da supporto per l'organizzazione e controlla che i processi predisposti siano seguiti. Abbiamo emesso una **Politica sulla protezione dei dati personali basata su sette principi fondamentali** – (1) liceità, correttezza e trasparenza, (2) limitazione dello scopo, (3) minimizzazione dei dati, (4) accuratezza, (5) limitazione della conservazione, (6) riservatezza e integrità e (7) responsabilità – che disciplinano l'intero trattamento dei dati personali in tutte le nostre operazioni, e dei documenti di guida per garantire lo sviluppo e il mantenimento dei servizi IT.

L'attenzione di Toyota Material Handling Europe e del DPWG è focalizzata, e continua ad esserlo, sulla protezione dei dati personali dei nostri dipendenti e di quelli relativi ai dipendenti dei nostri clienti. I nostri sforzi di sensibilizzazione sulla sicurezza informatica – attraverso sessioni di e-learning e altre attività di comunicazione – sono fattori determinanti per la conformità al GDPR di Toyota Material Handling Europe.

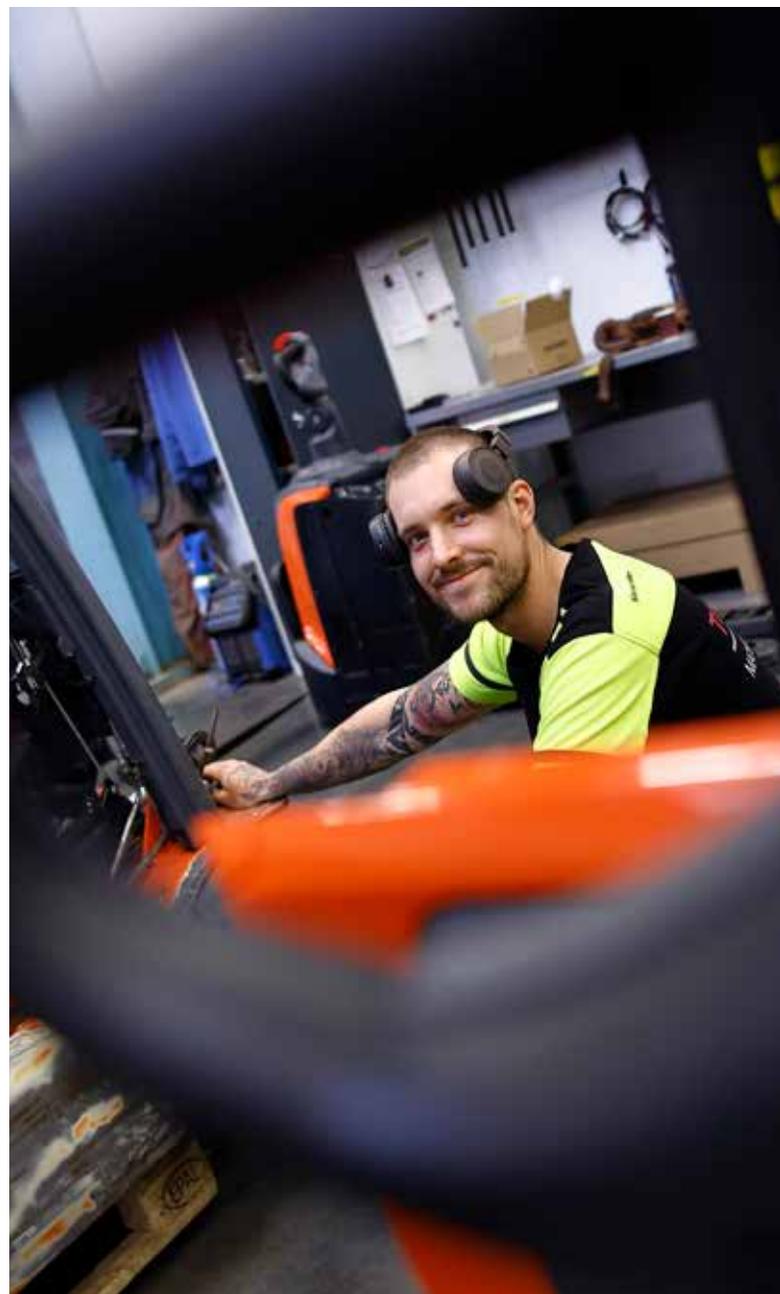
Corruzione e abuso di ufficio

Il nostro Codice di Condotta ci vieta di richiedere o accettare, direttamente o indirettamente, qualsiasi dono ingiustificato o altri vantaggi ingiustificati da qualsiasi fornitore, cliente o altra terza parte (compresi gli organi e le autorità pubbliche ed enti simili) in relazione a operazioni commerciali o altro.

A supporto di ciò, abbiamo implementato una **Linea guida su regalie e ospitalità** che abbiamo inserito nelle formazioni sul nostro Codice di Condotta. Tale linea guida è basata sui riferimenti legali esistenti in relazione all'accettazione e all'elargizione di doni, benefici e ospitalità; offre una guida e indica i requisiti minimi per tutto il nostro personale. In merito ai doni, in caso di difficoltà i dipendenti devono rivolgersi a colleghi, manager o al loro Compliance Officer locale per ricevere indicazioni.



Informazioni sul rapporto



Il nostro rapporto sulla sostenibilità mostra in che modo agiamo da azienda responsabile e contribuiamo al benessere della società. Crea un dialogo con i nostri clienti e li supporta nell'impegno a raggiungere i loro obiettivi di sostenibilità."



Ralph Cox,
Senior Vice President
Market Operations
Toyota Material Handling Europe



Fatti in breve sul rapporto

La trasparenza sta diventando il nuovo paradigma per la conduzione di attività. Ci aiuta a raccontare la nostra storia, ma, cosa più importante, indirizza le conversazioni e azioni interne su come possiamo migliorare.

Partecipate alla conversazione sui nostri canali social



Novità in questo rapporto

Il nostro impegno verso i Science Based Target definiti entro il 2023

Nel mezzo della pandemia globale abbiamo pienamente raggiunto il **50%** dei nostri obiettivi di sostenibilità per il 2021



Standard GRI
Reportistica Opzione Core



17
aspetti materiali coperti



>95%
dei nostri ricavi e dipendenti coperti



Top 1%
dei fornitori globali



Introduzione

I NOSTRI STAKEHOLDER

Dipendenti
 Potenziali dipendenti
 Studenti
 Clienti
 Fornitori
 Distributori
 Toyota Industries e le società del suo gruppo
 Comunità locali
 Autorità pubbliche
 Comitato aziendale europeo

* Il Comitato aziendale europeo (CAE) si interessa in particolare di questioni relative al lavoro. I risultati rispetto ai KPI delle risorse umane e della sicurezza sono condivisi annualmente agli incontri del CAE e le istanze dei rappresentanti dei lavoratori sono considerate quando vengono preparati i piani di azione.

IL NOSTRO APPROCCIO

Collaboriamo con i nostri partner per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità condivisi. Insieme, concentrando i nostri sforzi, potremo produrre un maggiore impatto.

TRE DIVERSE ICONE PER I LINK



Riferimento a un'altra parte del rapporto o al glossario



Riferimento a un sito web o a un documento esterno



Video

Il dialogo con gli stakeholder

Questo rapporto 2021 rappresenta il completamento del nostro primo set di obiettivi di sostenibilità a lungo termine per il 2021. I nostri target erano stati inizialmente sviluppati dopo un primo giro di dialogo formale con gli stakeholder nel 2012 e aggiornati in un secondo giro di dialogo formale con gli stakeholder nel 2017. Intendiamo utilizzare questo rapporto 2021 come base di conversazione per un terzo giro di dialogo formale con gli stakeholder, allo scopo di allinearci sul nostro nuovo set di obiettivi per il 2031. Ci confrontiamo costantemente con ciascuno dei nostri stakeholder singolarmente. Il valore aggiunto del coinvolgimento formale degli stakeholder consiste nel comprendere qual è il modo migliore per allineare le nostre priorità con quelle dei diversi gruppi di stakeholder.

Requisiti per la comunicazione dei dati

La Commissione UE pianifica di trasformare l'economia europea attraverso l'implementazione del Green Deal europeo. I suoi obiettivi sono zero emissioni e zero rifiuti, le sue finalità una ripresa economica sostenibile e il suo toolkit prevede un progressivo incremento della legislazione in materia di trasparenza e responsabilità. Tra il 2025 e il 2030 le aziende dovranno aumentare le proprie capacità di fornire dati sulla sostenibilità, tanto a livello aziendale quanto a livello di ogni singolo prodotto e componente venduto.

Attualmente le grandi imprese devono fornire informazioni su aspetti ambientali, aspetti sociali e di trattamento dei dipendenti, rispetto dei diritti umani, lotta contro la corruzione e l'abuso di ufficio e diversità nei consigli di amministrazione ai sensi della [Direttiva 2014/95/UE](#) e delle [FAQ](#) sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e inoltre sulla [comunicazione di informazioni relative al clima](#).

Entrambi i documenti sottolineano l'importanza dell'impiego della materialità nello stabilire le priorità delle informazioni comunicate; il nostro approccio è descritto nel presente rapporto. Tra le numerose linee guida e standard riconosciuti a livello internazionale raccomandati in questi orientamenti, per la redazione del presente rapporto sono stati scelti come riferimento gli standard GRI: opzione Core. I capitoli dedicati al cambiamento climatico sono stati redatti in linea con il [Greenhouse Gas Protocol Corporate Standard](#) e del relativo [Scope 2 Guidance](#). Toyota Industries Corporation include i nostri dati nelle sue [divulgazioni di informazioni a CDP](#) sul cambiamento climatico e la sicurezza idrica per tutte le sue controllate globali.

Ambito

Il presente rapporto sulla sostenibilità copre le operations di Toyota Material Handling Europe (TMHE), una controllata di Toyota Industries Europe (TIE). TIE è a sua volta una società interamente controllata da Toyota Industries Corporation (TICO).

Se non indicato diversamente, i dati numerici dei risultati si riferiscono ai nostri Esercizi Finanziari FY21 e FY20, (chiusura, rispettivamente, al 31 marzo 2021 e 2020) e coprono oltre il 95% del personale. Le sezioni descrittive del rapporto riflettono lo stato dell'organizzazione al 1° ottobre 2021.

La maggior parte dei dati relativi ai KPI copre quattro dei nostri cinque stabilimenti (Francia, Svezia e tre in Italia). Lo stabilimento SIMAI, con sede in Italia e meno di 40 dipendenti, è la nostra acquisizione più recente. Attualmente non è incluso nei KPI centrali relativi alla sostenibilità. I KPI sono monitorati localmente nell'ambito dei rispettivi sistemi di gestione locali certificati secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. I dati coprono inoltre 21 società di vendita e assistenza (Austria, Paesi Baltici, Belgio, Repubblica Ceca, Danimarca, Francia, Finlandia, Germania, Grecia, Ungheria, Italia, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Romania, Russia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera e Regno Unito) e quattro uffici con funzione di supporto (la nostra sede centrale a Mjölby, il nostro Ufficio

marketing europeo in Belgio, Logistics Solutions a Gothenburg e il nostro centro europeo Trucks and Parts Logistics in Belgio).

Verifica

Le nostre operations europee sono state valutate da EcoVadis per l'ottava volta ottenendo un livello Platino. Lo consideriamo un primo passo verso una valutazione esterna indipendente della nostra governance in materia di sostenibilità in linea con gli standard GRI. La verifica esterna, sebbene consigliata sia dall'UE che dal GRI e implementata dalla maggior parte delle aziende che redigono rapporti secondo gli standard GRI, è ancora nella nostra lista delle cose da fare per i prossimi rapporti. Inoltre, nel FY21 tutti i nostri stabilimenti e le società di vendita sono stati sottoposti a valutazione per la quinta volta da EcoVadis e oltre il 50% delle entità ha ottenuto il livello Oro o Platino.

Cambiamenti

Il 1° aprile 2020, [Ernesto Domínguez è stato nominato nuovo Presidente & CEO di Toyota Material Handling Europe](#). Il 1° aprile 2021, la società ha assegnato Patric Hed all'European Management Team con il ruolo di Senior Vice President Logistics Solutions. Il 10 giugno 2021, Norio Wakabayashi ha assunto l'incarico di Chairman dell'European Management Team.

Dal nostro precedente rapporto è intervenuto un importante cambiamento nello stato delle nostre entità oggetto del rapporto quando [Toyota Material Handling Europe ha acquisito la proprietà al 100% della sua controllata svizzera](#). Considerato che i precedenti rapporti comprendevano già i dati relativi alla nostra controllata svizzera, l'acquisizione non comporta cambiamenti dell'ambito del rapporto.



Aggiornamenti sugli stakeholder

Abbiamo deciso di posticipare un giro di interviste agli stakeholder per concentrare tutti i nostri sforzi nel supportare le nostre persone e i nostri clienti durante la pandemia. In assenza di una matrice della materialità aggiornata, vogliamo comunque includere una sintesi di alto livello su come si stanno evolvendo le opinioni degli stakeholder.



Prevediamo di intervistare di nuovo i nostri stakeholder nel 2022 per ottenere degli input riguardo alla nostra roadmap della sostenibilità per il 2031. Ne uscirà una nuova matrice della materialità che sarà pubblicata al più tardi nel nostro rapporto sulla sostenibilità del 2023. Nel 2021 abbiamo riscontrato un coinvolgimento spontaneo degli stakeholder a livello di sostenibilità maggiore che in passato: i clienti cominciano a inserire nei contratti clausole relative alla sostenibilità, molti fornitori iniziano la loro presentazione di vendita fornendo le proprie credenziali di sostenibilità, oltre 2.000 dipendenti hanno partecipato ad attività di volontariato a supporto delle comunità locali e oltre il 50% dei candidati a un posto di lavoro nel nostro maggiore stabilimento ha posto domande dettagliate sugli impegni dell'azienda a favore della sostenibilità.

I nostri stakeholder confermano le nostre attuali priorità

SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE

Nel 2020, in risposta alla crisi dovuta al COVID-19, abbiamo fatto della salute e sicurezza dei dipendenti la nostra priorità numero uno. I prolungati lockdown hanno messo in luce l'importanza di estendere la nostra attenzione al benessere dei dipendenti. Un numero crescente di stakeholder esterni considera tutti i temi riguardanti le persone dal punto di vista del benessere dei dipendenti: compensi e benefit, formazione e sviluppo, coinvolgimento dei dipendenti e diversità e inclusione. I nostri clienti hanno analogamente attuato un cambio di prospettiva, pertanto abbiamo assistito a un incremento significativo dei requisiti di salute e sicurezza da parte dei clienti. Ciò che ci ha permesso di portare questi aspetti a diventare la nostra priorità numero uno è stato il nostro percorso decennale come partner dell'EU-OSHA. Numerosi clienti richiedono evidenze del nostro impegno in quest'area sotto forma di certificazioni ISO 45001.

CAMBIAMENTO CLIMATICO

Il cambiamento climatico costituisce una delle aree di attenzione chiave del Green Deal europeo, un pacchetto di normative europee nuove e revisionate a trasformare l'economia dell'UE, creare nuovi posti di lavoro e rendere l'UE meno dipendente dall'importazione di energia e materie prime. Ciò porrà numerose nuove sfide e aprirà nuove opportunità di business. Dal momento che il 30% delle aziende Fortune 500 si è impegnata pubblicamente a favore dei Science Based Target, assistiamo a un aumento esponenziale delle richieste dei clienti di offrire soluzioni energeticamente efficienti e fornire evidenze della gestione energetica nelle operations. Nel quadro del nostro proposito di minimizzare l'impatto ambientale, gli aspetti relativi al cambiamento climatico sono quelli in cui abbiamo compiuto i progressi più significativi,

con una riduzione del 30% delle emissioni assolute dal 2012 a oggi a fronte di un aumento dei ricavi di oltre il 50% nello stesso periodo. Numerosi clienti richiedono evidenze del nostro impegno anche in quest'area sotto forma di certificazioni ISO 50001, un impegno a favore di un Science Based Target e/o l'impiego di elettricità al 100% rinnovabile.

ETICA AZIENDALE

Questa per noi è stata una priorità fin dal 2009, anno in cui abbiamo presentato il nostro Codice di Condotta affrontando una vasta gamma di tematiche come la conformità legale, la lotta alla corruzione e all'abuso di ufficio e gli acquisti responsabili. Numerosi clienti hanno richiesto evidenze del nostro impegno anche in quest'area. Svolgiamo con cadenza regolare delle formazioni obbligatorie sul Codice di Condotta per tutti i nostri dipendenti. Una parte importante della gestione della supply chain consiste in processi che richiedono ai nostri fornitori di impegnarsi a rispettare il nostro Codice di Condotta Fornitori.

Gli stakeholder indicano come priorità aspetti aggiuntivi

ESPERIENZA DEL CLIENTE – SEMPLICITÀ NELLA CONDUZIONE DEGLI AFFARI

Registriamo un marcato spostamento nelle priorità dei clienti da tematiche puramente tecniche ad altre più olistiche. Un numero crescente di clienti richiede evidenze della qualità dei processi, come il nostro Net Promoter Score (NPS), della qualità dei prodotti, come la certificazione ISO 9001, degli acquisti responsabili, come la valutazione di EcoVadis dei nostri fornitori, di soluzioni per il cliente energeticamente efficienti, come Science Based Target, e della sicurezza dei clienti.

Per tutti questi aspetti, i clienti e altri stakeholder si attendono un aumento esponenziale della trasparenza e della responsabilità. Sempre più i clienti richiedono anche evidenze sotto forma, per esempio, di un

rapporto sulla sostenibilità in linea con gli standard GRI, o una valutazione di EcoVadis sia delle nostre operations europee che di ognuna delle nostre entità locali.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Da quando la digitalizzazione e l'automazione sono diventati dei pilastri della nostra nuova strategia aziendale, abbiamo osservato un aumento del numero di clienti che richiedono l'implementazione di sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni per trattare in modo sicuro i dati dei loro dipendenti e clienti.

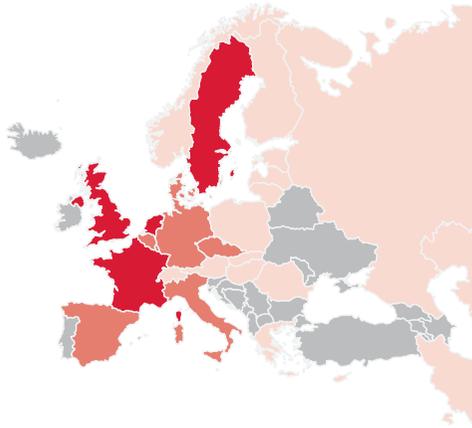
ECONOMIA CIRCOLARE

Subito dopo il cambiamento climatico, l'economia circolare rappresenta un secondo importante punto chiave del Green Deal europeo, che mira a ridurre le emissioni, stimolare l'occupazione, ridurre la dipendenza di materiali importati e tutelare i diritti umani nelle catene di fornitura delle materie prime. Anche in questo ambito, normative radicalmente nuove offriranno molte opportunità di innovazione del modello di business. I nostri clienti si aspettano sempre maggiori informazioni sulle valutazioni del ciclo di vita (LCA - Life Cycle Assessments) relative ai nostri prodotti e soluzioni. Parte della sfida consiste nel fatto che i clienti hanno aspettative diverse riguardo a quali standard si dovrebbero utilizzare.

Ognuno dei sei aspetti citati è un aspetto fondamentale nel questionario EcoVadis utilizzato da oltre 200 dei nostri clienti e anche in tutti i questionari specifici dei clienti sulla sostenibilità dei fornitori. Nel presente rapporto sono trattati tutti questi aspetti, ad eccezione della Sicurezza delle informazioni. I primi tre aspetti contengono una notevole quantità di informazioni e dettagli, in quanto costituiscono da tempo delle priorità.



Reportistica sulla sostenibilità



Estensione della Sostenibilità al nostro network

Ambito	% di personale coinvolto
● Ambito del rapporto 2013	> 58%
● Aggiunto al rapporto 2015	> 82 %
● Aggiunto al rapporto 2018	> 95 %
● Rete di concessionari indipendenti (attualmente fuori dall'ambito)	

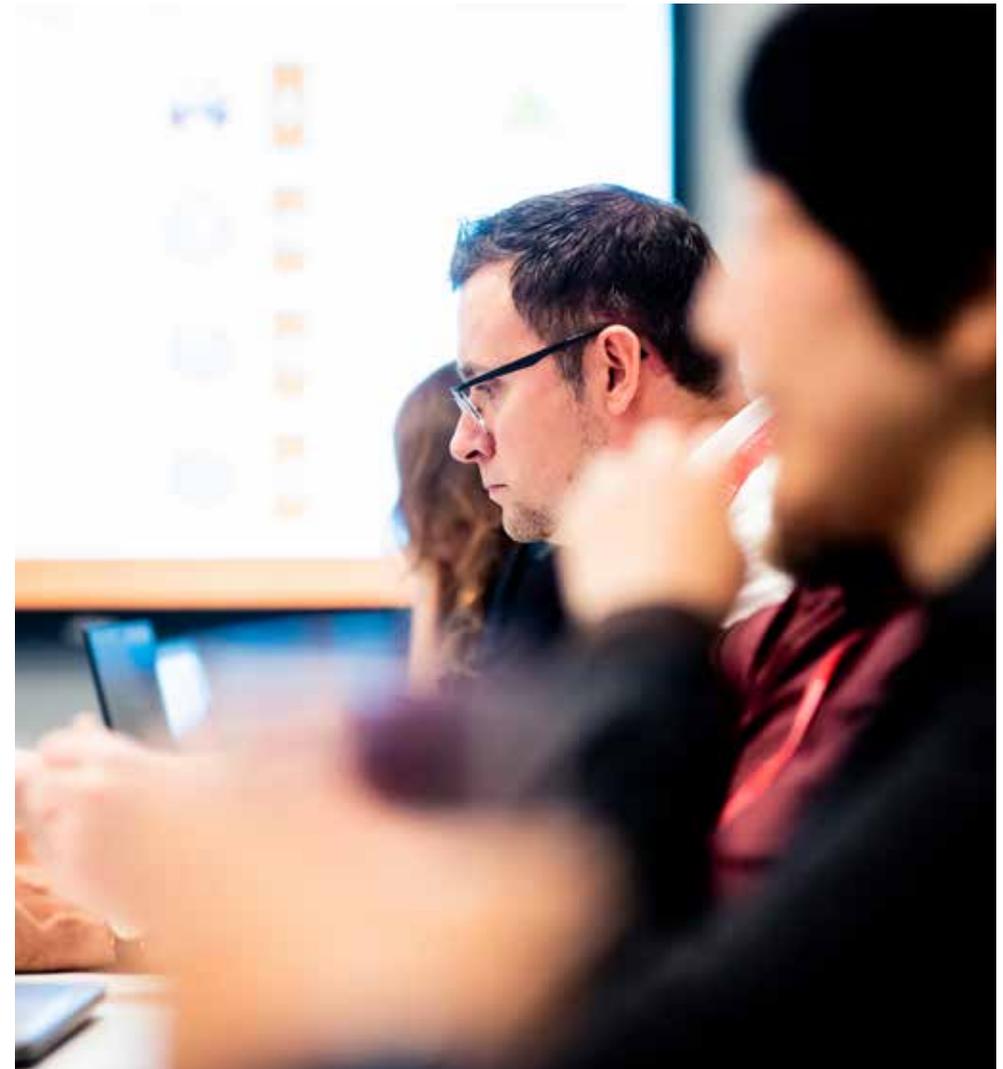
Copertura

Tutte le 29 entità relazionano trimestralmente sui dati relativi a risorse umane, salute e sicurezza e ambiente nella nostra soluzione software per la sostenibilità basata su cloud che abbiamo adottato dal 2012. La piattaforma consente, in modo efficiente, la raccolta dei dati e la gestione dei risultati per i nostri KPI definiti sulla base dei nostri aspetti materiali di sostenibilità individuati nei precedenti rapporti.

Toyota Industries Corporation ha iniziato ad adottare il proprio software di reportistica ambientale basato sul cloud presso le proprie operations globali. Attualmente 4 dei nostri stabilimenti hanno implementato questa soluzione in parallelo con la soluzione di Toyota Material Handling Europe.

L'aumento esponenziale dei requisiti di reportistica per i dati relativi alla sostenibilità ci ha indotto a tenere in sospeso il riesame pianificato delle nostre piattaforme di reportistica sulla sostenibilità. Attualmente stiamo lavorando su un nuovo set di obiettivi di sostenibilità per il 2031, che intendiamo riesaminare e perfezionare dialogando con vari stakeholder.

Dalla pubblicazione del nostro ultimo rapporto sulla sostenibilità del 2019, il numero delle entità che relazionano sui dati relativi alla sostenibilità è rimasto invariato, equivalente a una copertura di oltre il 95% dei nostri dipendenti.





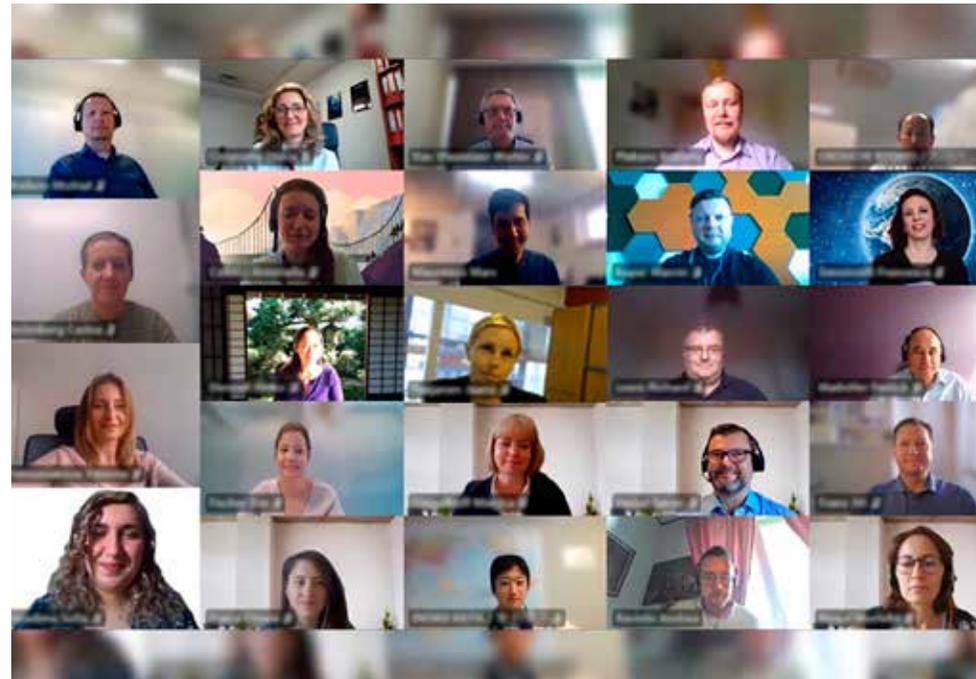
Gestione della sostenibilità

Salute, sicurezza e benessere sono presenti nell'ordine del giorno di ogni riunione del Management Team. La sostenibilità in generale viene inserita nell'ordine del giorno del nostro Executive Management Team due volte all'anno, quando i membri discutono di come gli aspetti legati alla sostenibilità interagiscono con altre priorità aziendali e stabiliscono le priorità e gli obiettivi futuri.

Il reparto Sustainability Development è presente presso la nostra sede centrale di Mjölby e il nostro ufficio di Bruxelles. Il reparto riferisce direttamente al nostro Senior Vice President of HR, Corporate Communications & Sustainable Development, che a sua volta riferisce direttamente al nostro Presidente & CEO.

I Campioni della sostenibilità locali, nominati dal Managing Director in ciascuna delle nostre entità locali, hanno la responsabilità di:

- implementare l'impegno per la tutela dell'ambiente, la visione su salute e sicurezza e la politica sulla CSR di TICO
- gestire la conformità legale nella aree legate alla sostenibilità



- riferire in merito all'evoluzione dei KPI per la sostenibilità rispetto agli obiettivi
- coordinare la presentazione a livello locale a EcoVadis
- promuovere le buone prassi presso i responsabili locali e i dipendenti locali
- partecipare agli incontri mensili online organizzati dal reparto Sustainability per allinearsi alle direttive dell'Executive Management Team
- partecipare all'incontro annuale sulla sostenibilità con particolare attenzione alla condivisione delle buone prassi

L'incontro annuale dei Campioni della sostenibilità più recente è stato organizzato nel 2019. Nel 2020 l'incontro è stato annullato a causa della pandemia. Durante tutto il periodo della pandemia, la community che lavora sulla sostenibilità ha proseguito gli incontri mensili durante i quali gli esperti a livello TICO comunicano i nuovi requisiti di sostenibilità a livello aziendale. Gli esperti a livello europeo analizzano lo stato degli obiettivi di sostenibilità del FY21, per esempio il passaggio al 100% di elettricità rinnovabile, e gli esperti a livello locale condividono le buone prassi come stimolo reciproco.

CONFERENZE SULLA SOSTENIBILITÀ

I Campioni della sostenibilità locali partecipano a conferenze annuali sulla sostenibilità. Dal 2013, al tema della salute e sicurezza è riservato il 50% dell'ordine del giorno. Nel FY20, 60 Campioni della sostenibilità locali si sono riuniti in occasione di un evento sulle buone prassi al quale hanno partecipato rappresentanti di Toyota Motor Europe, Vanderlande e altre entità europee. Durante l'evento si sono tenuti dei workshop sullo stato delle attività relative a salute e sicurezza in Europa e sono inoltre stati stabiliti dei piani e degli obiettivi per il futuro. Tutto questo è finalizzato a rafforzare la nostra cultura della sicurezza e migliorare le tecnologie e le misure in materia di salute e sicurezza. Il team centrale europeo ha presentato i risultati sui target locali e di gruppo relativi ai tassi di incidenti e assenteismo, mentre le entità locali hanno presentato le proprie best practice.



Nel FY21 non ci è stato possibile organizzare un incontro in presenza a causa della pandemia. In sostituzione, abbiamo formato dei gruppi di lavoro più ristretti che si sono riuniti regolarmente online concentrando la loro attenzione su salute, sicurezza e benessere, oltre che sul cambiamento climatico.

Gli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDG - Sustainable Development Goals)

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

L'Obiettivo 17 "Partnership per gli obiettivi" è il più importante di tutti gli SDG, in quanto nessuna organizzazione può raggiungere un futuro sostenibile da sola. In tutto il rapporto mettiamo in evidenza esempi di come collaboriamo con i nostri clienti, fornitori, dipendenti, organismi del settore, istituzioni, università e comunità locali. La nostra partnership con l'EU-OSHA avviata nel FY10 costituisce un esempio eccellente di come collaboriamo con le istituzioni dell'UE e i clienti per promuovere "la salute e il benessere" per i nostri dipendenti, clienti e fornitori, in linea con l'aspirazione generale dell'Obiettivo 3.

A partire dal nostro rapporto sulla sostenibilità del 2018 trattiamo alcune delle priorità coperte da 8 dei 17 SDG:

Pagine da 23 a 29, da 64 a 69	Pagine 31, 43	Pagine da 44 a 47, da 52 a 57	Pagine 51, da 64 a 66, da 76 a 80, 83	Pagine da 23 a 29, da 58 a 60	Pagine da 61 a 62	Pagine da 44 a 47, da 52 a 57	Pagine 5, 6, 21, 33, 38, 42, 47, 66, 74, 75, 29

TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

Nel nostro rapporto del 2019, abbiamo spiegato in che modo il nostro proprietario Toyota Industry Corporation collega la propria strategia aziendale agli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDG) nel proprio [Processo di creazione del valore](#).

Nel 2020, TICO ha formalizzato nove [Aspetti materiali](#) attraverso un dialogo formale con gli stakeholder. Tramite questo processo, l'azienda si è potuta concentrare su nove dei diciassette SDG nei quali può offrire il contributo più significativo per rendere il pianeta un luogo migliore in cui vivere, migliorare gli stili di vita e promuovere una società solidale in linea con la [Vision 2030](#).

Aspetti materiali della CSR	SDG a cui partecipare
<ul style="list-style-type: none"> Mitigazione del riscaldamento globale Contributo all'economia circolare 	
Risolvere problemi sociali attraverso il nostro rispetto aziendale <ul style="list-style-type: none"> Creazione di valori innovativi 	
<ul style="list-style-type: none"> Prodotti e servizi che contribuiscono alla sicurezza e al comfort Reciproca prosperità attraverso partnership con comunità locali 	
Fondamenti a supporto delle nostre operations aziendali <ul style="list-style-type: none"> Ambienti sani e sicuri Valorizzazione della diversità e inclusione Approvvigionamento sostenibile Conformità e gestione del rischio 	



Persone

Come
ottimizziamo
le opportunità
di crescita
per le nostre
persone



Gestire l'azienda in un'epoca di pandemia ci induce a concentrarci ancora di più sulle nostre persone"



Peter Damberg,
Senior Vice President,
Human Resources, Corporate Communications
and Sustainable Development
Toyota Material Handling Europe





Il nostro viaggio fino a qui – i primi 10 anni

Salute e sicurezza – La nostra priorità numero uno



Toyota Material Handling Europe collabora con l'EU-OSHA

per utilizzare la propria rete di dipendenti, fornitori e clienti nelle campagne "Ambienti di lavoro sani e sicuri ad ogni età" in Europa

2010



KPI salute e sicurezza

Avvio della raccolta dati a livello aziendale sui tassi di infortuni, i quasi incidenti e le assenze per malattia

2014



Politica su salute e sicurezza

Con l'introduzione della Politica su salute e sicurezza, Toyota Material Handling Europe ha stabilito gli standard minimi e i livelli di best practice raccomandati attraverso 10 priorità in materia di salute e sicurezza + autovalutazioni annuali

2019



Team di risposta al COVID-19

Pronta risposta delle Risorse Umane e di rinomati esperti di tutta Toyota Material Handling Europe per adattare le strategie di prevenzione locali

2020



"Muovere il mondo verso la semplicità e la sostenibilità"

L'azienda ha posto la sostenibilità al centro della proposta di valore dei dipendenti

2021



Tutti gli stabilimenti certificati

Tutti gli stabilimenti hanno ottenuto la certificazione OSHAS 18001 per i loro sistemi di gestione di salute e sicurezza, ora convertita nella ISO 45001



L'EU-OSHA premia Toyota Material Handling Spain

Toyota Material Handling Spain riceve un encomio da un commissario europeo per il suo approccio alla prevenzione



In tre anni nessun giorno di lavoro perso per infortuni nel nostro stabilimento di produzione montanti LTE

L'azienda interamente controllata produttrice di montanti italiana è la prima di Toyota Material Handling Europe a registrare tre anni senza infortuni risultanti in almeno un giorno di lavoro perso



Tasso di giorni di lavoro persi -10%

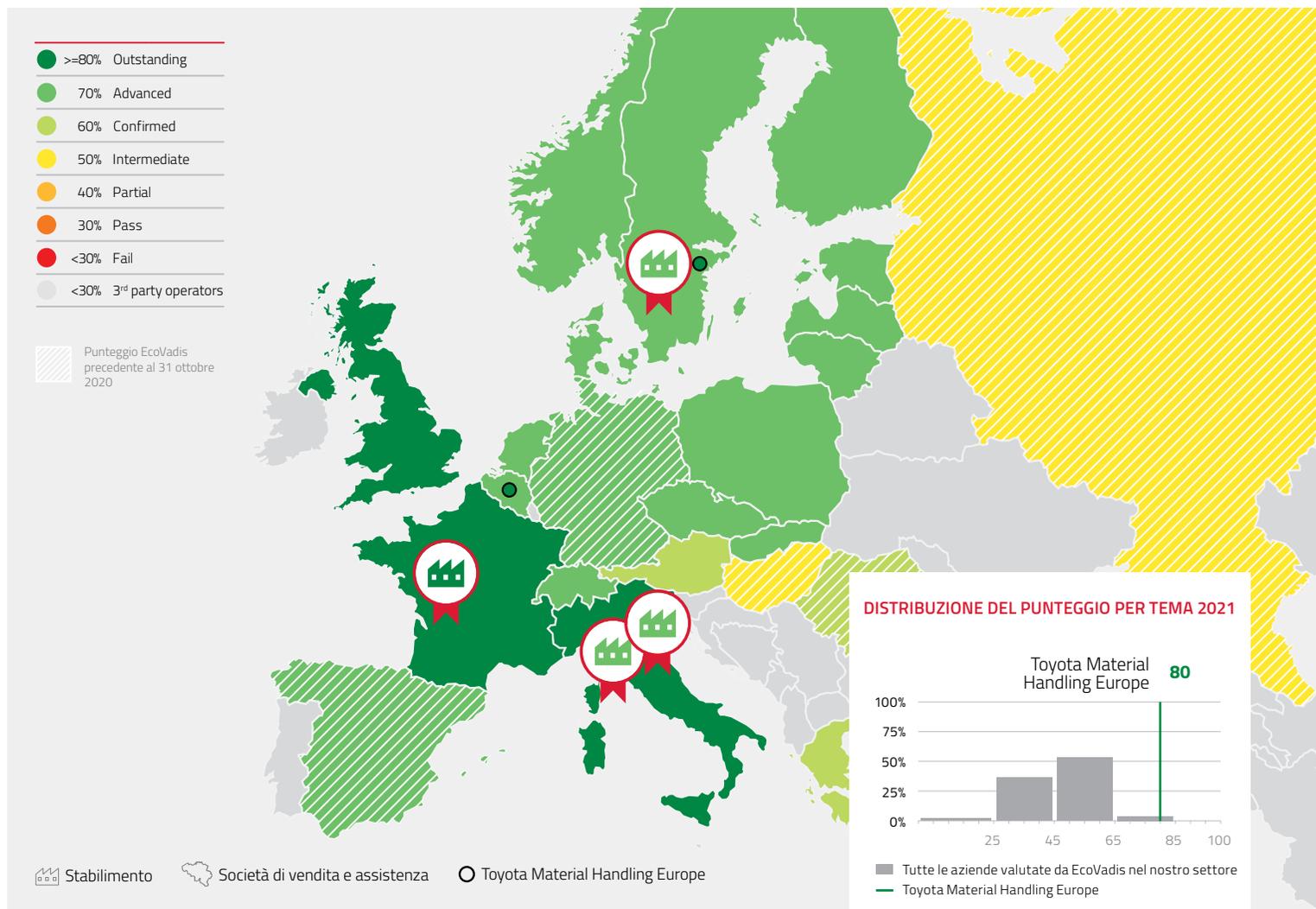
Per un periodo di cinque anni, ci siamo concentrati sul ridurre gli infortuni gravi tra i nostri dipendenti. Come risultato, abbiamo registrato il 10% di giorni di lavoro persi a causa di infortuni. Seguitiamo a lavorare per arrivare a zero incidenti.



Punteggio relativo a lavoro e diritti umani

Secondo EcoVadis

EcoVadis è leader globale nel campo dei servizi di valutazione di terza parte indipendente dei fornitori sulla sostenibilità. Ogni anno valuta oltre 75.000 aziende per conto di più di 200 industrie. Le prassi lavorative costituiscono 1 dei 4 pilastri della sua valutazione, con copertura di tutte le tematiche descritte nella sezione "Persone" del nostro rapporto sulla sostenibilità, e rappresentano il 40% del nostro punteggio totale.



> 2010 > 2011 > 2012 > 2013 > 2014 > 2015 > 2016 > 2017 > 2018 > 2019 > 2020 > 2021 > 2022





La nostra People Strategy



Nel febbraio 2020 la pandemia di COVID-19 ha iniziato a influire sulle nostre operations. La gestione della pandemia è stata molto impegnativa. Abbiamo garantito la produzione nei nostri stabilimenti, effettuato interventi di assistenza presso i siti dei nostri clienti e continuato a vendere avendo come priorità assoluta la salute, la sicurezza e il benessere dei nostri dipendenti, clienti e altri stakeholder.

La pandemia ha prodotto un impatto in vari e differenti modi. Una parte dei nostri dipendenti è stata messa in cassa integrazione, con limitazione del loro orario di lavoro. Inoltre, molti dipendenti hanno lavorato da casa e le riunioni e gli incontri si sono svolti di prassi online. A causa dell'incertezza e delle misure di cassa integrazione adottate, le assunzioni di personale sono state limitate.

Il nostro successo come datore di lavoro di prima scelta risiede nel nostro costante investimento nelle nostre persone, nelle loro competenze professionali e nel loro sviluppo personale. Dal 2014 abbiamo incrementato gli investimenti nei nostri dipendenti e sviluppato dei programmi e processi per reclutare le persone giuste e conservare una forza lavoro motivata e che consegua eccellenti risultati.

In linea con il nostro Codice di Condotta, ottimizziamo la performance aziendale in modo da essere in grado di continuare a offrire lavoro e mantenere condizioni lavorative eque e stabili. Intendiamo inoltre creare un ambiente di lavoro armonioso e stimolante.

Con i nostri programmi Return to Work e Future of Work, prepariamo i nostri dipendenti a un ritorno in sicurezza nell'ambiente lavorativo e puntiamo a creare un luogo di lavoro attrattivo per il futuro.

People Strategy

Tutte le nostre entità hanno approvato la propria People Strategy locale per consentire ai team HR locali di supportare l'azienda nello sviluppo della forza lavoro locale di cui necessita per attuare la strategia aziendale. Ognuna di queste è focalizzata su almeno tre priorità locali in ambito HR rispetto ai cinque pilastri che compongono la People Strategy di Toyota Material Handling Europe.

Leadership

La nostra Leadership Philosophy, definita per la prima volta nel 2012, consiste in un insieme di principi che guidano il comportamento dei nostri leader nel loro lavoro quotidiano e nei rapporti con gli altri. La Leadership Philosophy è stata aggiornata nel FY20 per fare progredire ulteriormente l'attuazione della nostra strategia rivista. Mediante la nostra Leadership Philosophy miriamo a:

- armonizzare la leadership con il fondamento dei valori e la strategia aziendali
- attestare le aspettative e responsabilità comuni dei nostri leader
- ampliare l'ambito della leadership, focalizzandoci maggiormente sulla leadership interfunzionale
- porre un maggiore accento sulla leadership orientata al cambiamento
- e stabilire delle aspettative verso i comportamenti di leadership desiderati

Un leader ha tre ruoli differenti, ma complementari, da svolgere: quello di manager, che supporta i team nel garantire i risultati e conseguire gli obiettivi aziendali, quello di coach, che fornisce un feedback e incoraggia la comunicazione aperta all'interno dei team, e quello di stratega, che stimola l'innovazione e i miglioramenti aziendali contribuendo a realizzare la mission e la vision dell'azienda. Un leader ha inoltre delle responsabilità in termini di risultati, oltre che di progressi.

Negli ultimi cinque anni, la nostra organizzazione HR europea si è principalmente dedicata alla formazione e allo sviluppo dei leader. Numerose ricerche dimostrano che quando dei dipendenti se ne vanno da un'organizzazione, la motivazione più importante del loro abbandono è la qualità della leadership.



"Durante il periodo difficile della pandemia abbiamo comunque continuato a perseguire la nostra People Strategy. Questo ha dato ai nostri dipendenti un senso di sicurezza e la rassicurazione che continueremo a portare avanti con successo la nostra crescita sostenibile e che Toyota Handling Austria ha a cuore i propri dipendenti. Grazie anche a una comunicazione continua e trasparente, siamo riusciti a diventare più forti come team e come organizzazione."

Melanie Flanitzer,
Finance and HR Director
Toyota Material Handling Austria GmbH

Trasformazione digitale

- Nuovo spazio di lavoro digitale
- Talentsoft

Velocità e responsabilità

- Leadership e agile performance
- Delega
- Interfunzionalità
- Talenti e aspiranti dirigenti

Il vantaggio della competenza

- Employer Branding
- Nuove competenze
- Aumentare le capacità

Comunicazione motore del cambiamento

- Fiducia
- Trasparenza
- Chiarezza strategica
- Una direzione

Primi nella sostenibilità

- Valori in azione
- Salute e sicurezza
- Clima ed energia
- Nuovi business



Salute e sicurezza dei dipendenti

La Safety Vision di Toyota Industries Corporation, finalizzata a raggiungere zero incidenti, dichiara che ciascun dipendente, guidato dal nostro credo, mira a creare una cultura aziendale che assegni la massima priorità al mantenimento della sicurezza in tutte le aree, e sia focalizzata sulla reciproca cortesia e sicurezza, così come alla trasformazione degli spazi di lavoro in luoghi eccellenti in cui lavorare.

Per ulteriori informazioni: [Vision aziendale 2030](#), [TICO](#) e [CSR per i dipendenti](#).

In linea con il nostro Codice di Condotta, creiamo un ambiente di lavoro sicuro e sano per tutti. Riteniamo che la salute e la sicurezza siano una responsabilità condivisa tra leader e dipendenti. I leader dovrebbero fornire un ambiente fisico e psicologico sicuro per creare una cultura della sicurezza. I dipendenti hanno la responsabilità di seguire le linee guida e intraprendere azioni proattive per garantire la sicurezza propria e dei loro colleghi.

GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro

1. Informativa sulla modalità di gestione

2. Informativa specifiche

Informativa 403-1 Rappresentanza dei lavoratori in comitati formali congiunti management-lavoratori per la salute e la sicurezza

Informativa 403-2 Tipi di infortunio e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi, e assenteismo, e numero di incidenti mortali lavoro-correlati

Informativa 403-3 Lavoratori con alta incidenza o ad alto rischio di malattie correlate alla loro occupazione

Informativa 403-4 Temi relativi a salute e sicurezza coperti in accordi formali con i sindacati

Nota: Esiste un nuovo standard GRI 403 revisionato (versione 2018). La nostra attuale reportistica è stata basata sulla versione del 2016 e non abbiamo avuto l'opportunità di aggiornare i nostri processi di rendicontazione per allinearli al nuovo standard. Considereremo come passare al nuovo standard durante il riesame dei nostri processi di rendicontazione.

La nostra **Politica su salute e sicurezza** è stata adottata dall'European Management Team, implementata e comunicata all'azienda nel FY19. Al fine di raggiungere il nostro obiettivo di zero incidenti, infortuni e malattie lavorative, Toyota Material Handling Europe mira a:

- Garantire che la sicurezza sia parte integrante di tutte le attività e decisioni in tutta l'azienda.
- Collaborare per prevenire incidenti e malattie professionali identificando, valutando ed eliminando i rischi.
- Identificare ed eliminare sistematicamente le cause radice degli incidenti e dei quasi incidenti che si sono verificati, allo scopo di evitare che si ripetano.
- Assicurare che la direzione e le organizzazioni in linea siano responsabili della sicurezza sul lavoro, assistite da specialisti in questo campo.
- Assicurare che tutti i manager guidino mediante il loro esempio. Sono responsabili dell'ambiente di lavoro e devono fungere da validi modelli di ruolo.
- Assicurare che a tutti i dipendenti siano fornite tutte le istruzioni dovute, la formazione e le attrezzature necessarie per promuovere metodi di lavoro sicuri.
- Rispettare tutte le leggi, i regolamenti e i requisiti applicabili.

Gestione della salute e sicurezza

La salute e la sicurezza sono gestite a livello di funzione e locale.

PRODUZIONE

Dal momento che i dipendenti che lavorano nella produzione utilizzano macchine industriali all'interno di uno stabilimento, poniamo particolare attenzione alla loro salute e sicurezza. Inoltre, sappiamo dalle ricerche condotte nell'ambito della partnership con EU-OSHA che il 10% di tutti gli incidenti industriali avviene con i carrelli elevatori a forche.

Gestione

Ciascuna delle Politiche su salute e sicurezza dei nostri stabilimenti incorpora le specifiche leggi nazionali e il contesto locale. Lo sviluppo e l'adozione di una Politica su salute e sicurezza a livello di stabilimento è un requisito di base per essere certificati secondo la ISO 45001 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro". La corretta applicazione di questo sistema di gestione della sicurezza viene sottoposta ad audit due volte all'anno, in occasione dell'audit di ricertificazione di ciascun stabilimento. [Qui sono riportati i certificati delle nostre entità](#).

Il reparto Health and Safety di Toyota Industries Corporation richiede ai nostri stabilimenti di presentare mensilmente i loro risultati relativi a salute e sicurezza e annualmente un piano d'azione in linea con le priorità globali di Toyota Industries Corporation. Una volta all'anno il reparto Health and Safety di Toyota Industries Corporation organizza un incontro su salute e sicurezza con i rappresentanti di tutti gli stabilimenti.

Comitati per la salute e sicurezza

Il 100% dei dipendenti che lavorano nella produzione di Toyota Material Handling Europe è tutelato da un comitato salute e sicurezza formale. La struttura di tali comitati differisce leggermente in base a specifici requisiti legali e al contesto locale. A seconda del paese e della legislazione locale sul lavoro, questi comitati si incontrano una, due o quattro volte all'anno, o quando si verifica un incidente o un quasi incidente, per effettuare l'analisi e la valutazione dei rischi e vengono consultati prima di apportare qualsiasi modifica alle politiche o ai processi. Presso tutti gli stabilimenti hanno luogo delle ispezioni intermedie. I "dojos" o spazi di apprendimento attivo sulla sostenibilità nelle officine forniscono un apprendimento continuo su salute e sicurezza (oltre che su aspetti ambientali e di qualità). Attraverso esercitazioni pratiche, vengono presentati visivamente l'analisi delle cause di fondo e i risultati di tutti i quasi incidenti o effettivi incidenti utilizzando la metodologia delle "5 S" di Toyota, inoltre vengono presentate nuove azioni di prevenzione, strumenti per la sicurezza e dispositivi di protezione.



Case study >



Rudy Zaramella,
Operations Director

Daniele Tomasi,
Process & Logistic Engineering and S&H
Supervisor

Antonella Colucci,
HSE Engineer

"Considerando i valori fondamentali alla base della nostra Policy e Mission, come il rispetto per le persone e il miglioramento continuo, ci siamo assicurati che siano adottati trasversalmente in ogni processo aziendale, con un conseguente effetto anche sugli aspetti legati alla sicurezza. A tal fine, intendiamo supportare e incoraggiare tutte le forme di comunicazione e formazione associate, quando possibile e sostenibile, all'applicazione delle migliori soluzioni tecnologiche disponibili. Tramite questi punti chiave aspiriamo a rendere i processi aziendali sempre più sicuri a "livello umano". Grazie a questo approccio, da anni il nostro stabilimento di produzione dei montanti continua costantemente a migliorare i KPI. Negli ultimi tre anni abbiamo registrato zero infortuni con giorni di lavoro perso."



SOCIETÀ DI VENDITA E ASSISTENZA

Gestione

Per le nostre società di vendita e assistenza, la decisione se adottare il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro ISO 45001 viene presa autonomamente dal Management Team di ciascuna entità. Nel 2021, la nostra società di vendita e assistenza del Regno Unito è stata la quarta a ottenere la certificazione, insieme a quelle della Repubblica Ceca, Italia e Romania. In Francia e Svezia le certificazioni sono state messe in attesa, dal momento che gli esperti di salute e sicurezza si sono concentrati interamente sulle sfide a breve termine poste dall'adattamento di tutte le procedure alla nuova normalità.

I tecnici di assistenza rappresentano oltre il 30% dei nostri dipendenti, pertanto abbiamo predisposto procedure e formazioni dedicate per assicurarne la salute e sicurezza sul lavoro. Poniamo particolare attenzione alla guida responsabile, all'uso corretto degli strumenti e al comportamento sicuro presso i siti dei clienti. Integriamo l'adozione e applicazione di corrette politiche, sistemi di gestione e progetti di cambiamento con programmi formativi specificamente concepiti per integrare ulteriormente e promuovere continuamente comportamenti sicuri all'interno della nostra cultura aziendale.

Siamo pienamente consapevoli del fatto che la fase di inserimento è di fondamentale importanza per garantire una collaborazione positiva con i dipendenti neoassunti. Il nostro Service Technician Education Programme (STEP) copre tutti gli aspetti formativi necessari ai tecnici di assistenza per rappresentare adeguatamente l'azienda, incluso sicurezza, sostenibilità e interazione con il cliente, aspetti che vengono prima delle conoscenze proprie dell'assistenza. Il nostro obiettivo è assicurare che tutti i dipendenti neoassunti inizino la loro carriera in Toyota in un modo fluido, progressivo e coerente.

In aprile 2018 è stato lanciato un concorso sulle competenze nell'assistenza per tutti i professionisti STEP, dipendenti che operano nel post-vendita e nell'assistenza diretta e dipendenti che lavorano per la nostra rete esterna di distributori e concessionari. L'iniziativa ha incentivato tutti a sviluppare ulteriormente la consapevolezza sul tema della sicurezza e inoltre ci ha fornito indicazioni su come migliorare i contenuti dei nostri programmi formativi.



Comitati per la salute e sicurezza

Dei comitati per la salute e sicurezza formali sono presenti in oltre metà delle nostre 21 entità di vendita e assistenza, per la tutela di tutti i dipendenti; sono obbligatori per legge o istituiti su base volontaria a seconda delle leggi sul lavoro locali.

Nei paesi in cui non è presente un comitato formale (Austria e Slovacchia), un responsabile locale della salute e sicurezza delle risorse umane riferisce internamente ai livelli superiori, quando pertinente, qualsiasi problema di benessere, salute o sicurezza dei dipendenti, li segnala all'interno dei nostri sistemi di gestione e alle autorità locali, in linea con le procedure di reportistica nazionali e i requisiti di legge.

Ogni società di vendita e assistenza riporta tutti gli incidenti ed eventi tramite le operations tecniche, che comunicano i dati ai relativi reparti a livello centrale, allo scopo di condividere le esperienze e best practice e di attuare rapidi ed efficienti rimedi e mitigazioni.

ENTITÀ DI SUPPORTO E LOGISTICA

La gestione della salute e sicurezza è affidata al reparto HR locale, o come stabilito ai sensi del diritto del lavoro nazionale.

LA NOSTRA RETE ESTERNA

La nostra rete comprende 15 distributori indipendenti operanti in 20 paesi e oltre 200 concessionari. Il nostro programma After Sales Evaluation & Certification (ASEC) è messo a disposizione anche dei distributori indipendenti e concessionari certificati. Attraverso il programma ASEC, vengono condotte delle valutazioni periodiche per assicurare che i team dispongano di attrezzature sicure, delle conoscenze e competenze richieste per manipolare prodotti e rifiuti pericolosi e adottino le precauzioni necessarie per garantire la sicurezza propria e di coloro che si trovano nelle vicinanze.



"Grazie all'implementazione della nuova ISO 45001, le statistiche recenti mostrano una riduzione degli incidenti totali e segnalabili. È stata inserita una risorsa aggiuntiva nel nostro team per ottenere e mantenere la certificazione; intendiamo infatti sfruttare i benefici di questo standard per proseguire in questa direzione."

Paul Mulcahy,
QHSE Manager
Toyota Material Handling UK



Promuovere il miglioramento tramite i KPI di salute e sicurezza

TASSI DI ASSENTEISMO (AR)



TASSI DI GIORNI PERSI (LDR)



TASSI DI INFORTUNI (IR)



— media
 ■ 4 stabilimenti ■ 21 società di vendita e assistenza
 ■ 4 funzioni di supporto

TASSO DI ASSENTEISMO

L'assenteismo è inserito nei KPI strategici delle HR che riferiamo annualmente sia al nostro HR Management Team, sia all'Executive Management Team. Per assenteismo intendiamo la somma delle assenze per malattia e dei giorni persi a causa di incidenti. I nostri esperti di HR registrano tutti i casi di assenza per malattia, ma nella presentazione di queste informazioni sono limitati da rigorose normative sulla privacy e differenze nelle definizioni nazionali. Pertanto non siamo in grado di raccogliere dati sulle cause di fondo delle assenze per malattia e di stabilire delle priorità a livello europeo come ci è invece possibile fare con le cause radice relative agli incidenti.

Il tasso di assenteismo medio per tutta la nostra azienda è rimasto stabile a 10,2 giorni per dipendente; nel FY21 il 9% delle assenze è consistito in giorni di lavoro persi per infortunio e il 91% in giorni di assenza per malattia. Dal FY17, il tasso di assenteismo è cresciuto di oltre il 20% in sei entità ed è diminuito di oltre il 20% in dieci entità.

Dal FY17 ci siamo concentrati sulle entità con i tassi di assenteismo più alti, verificatisi nelle società di vendita e assistenza che non avevano sistemi di gestione della salute e sicurezza certificati. La sede centrale ha focalizzato l'attenzione su queste entità per migliorare il livello di salute, sicurezza e benessere.

Quattro società di vendita e assistenza (CZ, IT, TO, UK), certificate secondo lo standard ISO 45001, negli ultimi cinque anni hanno registrato un aumento del tasso di assenteismo medio, comunque inferiore del 20% rispetto al tasso di assenteismo medio delle entità non certificate.

TASSO DI GIORNI PERSI E TASSO DI INFORTUNI

Il tasso di giorni persi è un indicatore messo a punto per misurare gli incidenti sul posto di lavoro più gravi, che risultano in almeno un giorno di assenza dal lavoro. Considera il numero di giorni di assenza dovuti a incidenti sul posto di lavoro, conteggiato ogni 200.000 ore di lavoro. Nel complesso, dal FY17 il tasso di giorni persi è diminuito del 10%. Negli ultimi due anni abbiamo registrato un nuovo aumento dei tassi di giorni persi. Le società di vendita e assistenza certificate ISO 45001 riportano un tasso di giorni persi inferiore del 32% rispetto a quelle non certificate.

Abbiamo dedicato grande attenzione a creare una cultura della sicurezza all'interno della nostra azienda. Parlare di più di salute e sicurezza si traduce in un aumento delle segnalazioni di infortuni, anche in caso di infortuni lievi. Il tasso di infortuni è salito a 37 infortuni per milione di ore lavorate. Questo effetto è particolarmente visibile nelle entità non certificate secondo lo standard ISO 45001, in quanto hanno intrapreso più recentemente il loro percorso di creazione di una cultura della sicurezza. I tassi di infortuni negli stabilimenti sono rimasti stabili e si sono ridotti significativamente nelle società di vendita e assistenza certificate ISO 45001.

ISO 45001 E PRESTAZIONI

Nell'ambito delle attività di preparazione del presente rapporto, abbiamo voluto indagare la correlazione tra la ISO 45001 e le prestazioni. Per quanto concerne la sicurezza, i nostri dati mostrano una forte correlazione positiva. Riguardo alla salute e al benessere, il quadro è disomogeneo: alcune entità certificate evidenziano prestazioni migliori rispetto alla media aziendale nelle assenze per malattia, mentre altre hanno registrato un incremento.

In tema di salute e benessere, anche altri approcci si sono dimostrati utili per promuovere dei miglioramenti, soprattutto in entità che non sono certificate ISO 45001.

All'interno della nostra taskforce centrale dedicata alla salute e sicurezza, ci concentriamo sull'individuazione di best practice e sulla loro promozione a livello sia interno che esterno. I case study contenuti nel presente rapporto sono stati tutti forniti dalla nostra taskforce. Il team intende inoltre ampliare l'ambito d'azione includendo, oltre alla salute e sicurezza sul lavoro, anche il benessere dei dipendenti. La maggior parte delle entità ha compiuto dei progressi sulla sicurezza o sulla salute e benessere. Come ulteriore passo, incoraggeremo tutte le entità a essere ancora più ambiziose nelle loro People Strategy locali considerando la salute, la sicurezza e il benessere complessivo dei dipendenti.

INCIDENTE FATALE

In aprile 2020 abbiamo ricevuto la segnalazione di un incidente fatale sul posto di lavoro che ha coinvolto un dipendente di una delle nostre società di vendita e assistenza. Questa è stata la prima segnalazione di un incidente fatale da quando nel 2015 abbiamo iniziato il nostro processo di reportistica sulla sostenibilità che copre il 95% di tutte le entità di Toyota Material Handling Europe.

A seguito dell'incidente, tutte le altre entità sono state informate delle circostanze che lo hanno provocato ed è stato richiesto a tutte di aggiornare le loro procedure sulla sicurezza. È stato effettuato anche un aggiornamento della formazione per i tecnici di assistenza allo scopo di prevenire il ripetersi di incidenti simili in futuro.

Insieme alla pandemia, questo incidente ha indotto ogni persona di Toyota Material Handling Europe ad assegnare, ancora più di prima, la massima priorità alla salute e sicurezza.

Altre iniziative in materia di sicurezza

CAMPAGNE EU-OSHA

Dal 2010 Toyota è **partner ufficiale delle Campagne dell'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro** (EU-OSHA). Toyota è inoltre membro del gruppo direttivo dei partner delle campagne dal 2014. Essere un partner significa impegnarsi a promuovere le campagne a livello europeo e Toyota svolge questo compito tramite siti web e social media interni ed esterni. Pertanto Toyota condivide il materiale a sua disposizione con i propri dipendenti così come con i propri clienti, fornitori e altri stakeholder europei. La nuova campagna, "Alleggeriamo il carico!", è dedicata alla prevenzione dei disturbi muscoloscheletrici (DMS) lavoro-correlati e si svolgerà nel periodo 2020-2022.

Dialogando e confrontandoci con i partner dell'EU-OSHA, abbiamo appreso che il 10% degli infortuni gravi che avvengono nell'industria europea coinvolge delle attrezzature per la movimentazione materiali e che l'80% degli incidenti coinvolge un errore umano. Questo ci conferma che la **sicurezza è la nostra massima priorità**. È per questo motivo che la maggior parte delle nostre funzioni, come R&D, Logistic Solutions, Marketing e Sales ha assunto l'impegno di **migliorare e ottimizzare la nostra offerta di soluzioni per la sicurezza dei clienti**.



Case study >

In Toyota Material Handling Manufacturing France, ci prendiamo cura dei disturbi muscoloscheletrici con il nostro programma CARE.

Avendo osservato un aumento dei dolori fisici proporzionale al numero di incidenti con assenze dal lavoro, abbiamo affrontato la questione dei disturbi muscoloscheletrici. Sono pertanto state intraprese delle azioni mirate a comprendere e identificare i fattori di rischio per i disturbi muscoloscheletrici.

Tra queste, è stato effettuato un intervento (con l'aiuto della società di consulenza Ergonova) su una postazione di lavoro nella quale gli operatori avevano riferito dolori alle spalle.

L'approccio ergonomico è consistito nelle seguenti fasi:

- Comprendere e analizzare il lavoro nel suo complesso. Per fare ciò, è necessario andare oltre la semplice visione dei gesti e delle posture e considerare gli aspetti interindividuali (competenze ecc.), psicosociali (soddisfazione, relazioni sociali ecc.) e organizzativi del lavoro (requisiti qualitativi o procedurali ecc.).
- Coinvolgere l'operatore nell'analisi e nella progettazione di soluzioni.

Tutto ciò richiede osservazioni sul campo, scambi e tempo lavorativo trascorso insieme agli operatori.

Un'analisi routinaria può identificare:

- La movimentazione di piastre pesanti come attività con maggiore sforzo fisico. Questa co-analisi ha mostrato che sono invece i piccoli componenti pesanti a causare la maggior parte dei dolori alle spalle.
- La consegna dei componenti comportava degli impedimenti da un punto di vista psicosociale. Infatti l'operatore aveva la sensazione di disturbare il collega che stava effettuando la consegna di componenti nelle vicinanze. Durante questa operazione, il collega non assumeva la posizione desiderata e non riusciva a effettuare la sua consegna in modo efficiente (risistemazione manuale della collocazione dei carrelli, posizionamento del carrello di consegna sulla corsia per i pedoni ecc.).

La co-progettazione delle soluzioni ha portato a modificare i ripiani di stoccaggio dei componenti (collocandoli all'altezza corretta ecc.) e a riorganizzare la consegna. Questo intervento ha dunque consentito di apportare dei miglioramenti in base ai rischi di DMS identificati.



Attrarre e conservare talenti

Inserimento lavorativo e uscita

Poiché i dipendenti di aziende che offrono programmi di onboarding di alta qualità, guadagnano la piena competenza in tempi significativamente più veloci, consideriamo questi programmi molto importanti.



Prima della pandemia organizzavamo delle giornate di orientamento in presenza presso le nostre entità principali tre volte all'anno, incoraggiandole a organizzare attività di onboarding a livello locale. Durante la pandemia abbiamo introdotto delle attività di onboarding on-line. Nel 2022 prevediamo di passare a un modello ibrido con un'introduzione in presenza per i dipendenti locali abbinata alla partecipazione online per i dipendenti lontani. La nostra strategia di Employer Branding fornisce ai responsabili HR aziendali un set di strumenti finalizzati a renderci un datore di lavoro attrattivo durante tutta la carriera dei nostri dipendenti, non solo al momento del loro reclutamento.

GRI 401: Occupazione

1. Informativa sulla modalità di gestione

2. Informative specifiche

Informativa 401-1 Nuove assunzioni e turnover

Informativa 401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato

Informativa 401-3 Congedo parentale

Prima della pandemia, il nostro tasso di turnover del personale era intorno al 10%, un valore vicino alla media per il settore manifatturiero. Nel FY21 questo tasso è sceso al 7,6%. Riteniamo che le ragioni che ci hanno permesso di avvicinarci al nostro target dell'8% siano due: durante la pandemia le persone erano restie a cambiare lavoro, ma abbiamo anche intrapreso varie attività per incoraggiare i dipendenti a rimanere con noi.

I dipendenti che lasciano l'azienda vengono ascoltati e messi in condizione di poter esprimere eventuali problemi o lamentele durante il nostro colloquio di uscita, che è stato introdotto in tutta l'azienda per comprendere meglio le ragioni dell'abbandono e raccogliere dati affidabili che consentano di prioritizzare le misure di mitigazione. La nostra ambizione è che all'80% delle persone che lasciano la nostra azienda sia offerta l'opportunità di partecipare a questi colloqui di uscita. Per riuscire a raggiungere questo obiettivo e migliorare i nostri metodi di misurazione dell'esito dei colloqui di uscita, stiamo integrando questo processo nel nostro sistema di gestione delle risorse umane (Talentsoft). Ciò assicurerà che tutti i dipendenti che lasciano l'azienda abbiano la stessa opportunità di condividere le loro esperienze e inoltre ottimizzerà il nostro modo di misurare la nostra performance.

Compensi e benefit

In Toyota Material Handling Europe, crediamo in un processo equo e trasparente per stabilire i livelli di remunerazione in linea con le pratiche di mercato e la performance individuale. Confrontiamo i trend relativi ai salari a livello europeo e locale, nelle aree delle retribuzioni fisse e variabili e degli schemi pensionistici. Intendiamo continuare a perfezionare il modo in cui elaboriamo e utilizziamo queste informazioni.

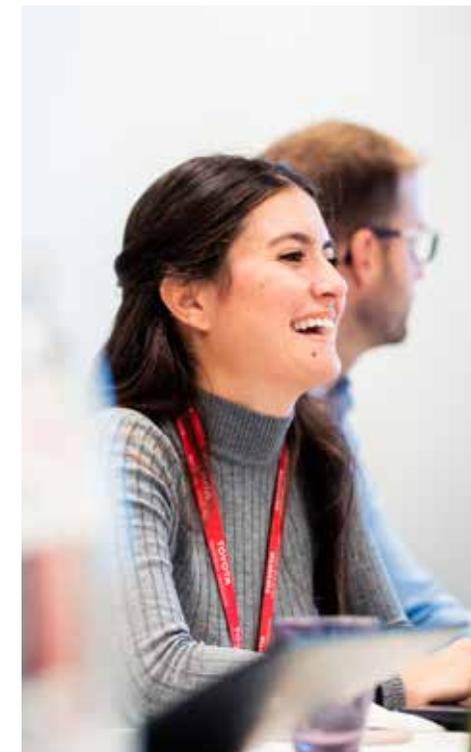
La Politica retributiva di Toyota Material Handling Europe funge da guida per lo sviluppo di piani e strategie in alcune sotto-aree, come gli incentivi a breve termine, e per attuare programmi di compensi e benefit. Questa Politica incorpora i principi di equità, trasparenza

e pari opportunità per tutti. Le strutture di retribuzione delle nostre 21 società di vendita e assistenza sono allineate al nostro modello europeo. Abbiamo sviluppato dei Contratti per executive e dei Piani di incentivi a breve termine in linea con la nostra strategia aziendale. Appliciamo un Contratto per executive comune per tutte le posizioni dirigenziali, sottolineando in questo modo che operiamo come un'unica società in tutta Europa.

Tutte le decisioni relative al compenso e ai benefit degli executive devono essere approvate dalla Commissione compensi. Questa Commissione, composta dai nostri Presidente e CEO, Senior Vice President of HR ed Executive Coordinator monitora e controlla l'area dei compensi e benefit. I membri prendono inoltre decisioni in merito a tutti i programmi. Annualmente viene predisposto un processo di revisione degli stipendi funzionale alle decisioni da prendere all'interno della Commissione compensi. Tutte le posizioni dirigenziali sono state classificate a cura di un partner esterno indipendente. Ciò ci permette di disporre di dati di riferimento sui salari aggiornati annualmente in linea con i mercati locali.

Assicuriamo il controllo e un'approfondita conoscenza degli accordi relativi a pensionamento e benefit in tutte le nostre filiali. Nel FY18 abbiamo condotto un audit degli schemi pensionistici e assicurativi in tutta Europa da cui è emerso che il panorama pensionistico di Toyota Material Handling Europe presenta una grande varietà di piani/accordi basati su diverse filosofie e concezioni dei benefit di pensionamento. Tali differenze sono legate a:

- diversità delle pratiche in materia pensionistica preesistenti nell'Europa occidentale,
- tendenze a livello internazionale sui piani pensionistici professionali e successive modifiche di tali piani,
- lo sviluppo tardivo delle economie dell'Est europeo come liberi mercati che ha comportato punti di partenza diversi per la creazione di benefit di pensionamento.



Lo scopo di questo audit era garantire che i benefit di pensionamento in tutte le nostre entità sia in linea con le pratiche di mercato locali. Nei FY19, FY20 e FY21 abbiamo intrapreso delle azioni in quattro paesi per assicurare un migliore allineamento alle pratiche di mercato locali e anche alla nostra Politica retributiva europea.



Formazione e sviluppo

Lo sviluppo del nostro personale è essenziale sia per gli individui, ma anche per i clienti e la nostra azienda nel suo insieme. È per questo motivo che offriamo al nostro personale opportunità di sviluppo e mantenimento delle loro competenze e abilità e investiamo nella nostra rete di concessionari e fornitori.

In linea con il nostro Codice di Condotta, perseguiamo continuamente la crescita personale e il miglioramento delle capacità professionali dei nostri dipendenti attraverso la formazione e altri mezzi appropriati.

I nostri programmi di leadership e sviluppo dei dipendenti assicurano che i membri del nostro personale:

- siano formati e lavorino nel rispetto del nostro Codice di Condotta, dei nostri principi e dei nostri valori: i Toyoda Precepts e il Toyota Way, e siano guidati da leader che comprendono e possiedono le capacità per realizzare la nostra Leadership Philosophy
- abbiano l'opportunità e siano supportati attivamente per agire come leader, perseguendo le ambizioni personali di carriera attraverso i nostri programmi LEAD, LIFT e Talent

GRI 404: Formazione e istruzione

Informativa 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale



- abbiano l'opportunità di sviluppare le loro abilità e competenze durante tutta la loro vita lavorativa con noi mediante una formazione tecnica, come il Toyota Production System (TPS) o il nostro programma di inserimento nelle attività di vendita
- siano valutati in modo equo per il lavoro svolto e instaurino un dialogo continuo con i loro manager attraverso gli strumenti di Agile Performance recentemente sviluppati e ottengano il supporto necessario per sviluppare ulteriormente le proprie abilità, come stabilito nella nostra Politica per lo sviluppo delle competenze
- siano completati da personale di alto livello reclutato esternamente come parte del nostro programma Management Trainee



1.866 corsi

sono disponibili nella nostra e-learning academy, in 15 lingue diverse



Sviluppo della leadership



La formazione e lo sviluppo dei nostri leader rimane una priorità. Durante la pandemia, inizialmente abbiamo posticipato i programmi di sviluppo della leadership. Nel corso della pandemia, abbiamo modificato i piani e iniziato a utilizzare delle soluzioni digitali per attuare un livello base di sviluppo della leadership. Tuttavia, la percentuale inferiore di formazione sulla leadership ci ha fatto rimanere indietro rispetto al nostro obiettivo di partecipazione femminile ai programmi.

Negli ultimi cinque anni, la nostra organizzazione HR europea si è dedicata in modo estensivo alla formazione e allo sviluppo dei nostri leader. L'elemento fondante di questa attività è la consapevolezza del ruolo critico

svolto dalla leadership nel mettere in grado le persone e la nostra azienda di crescere. Inoltre, le ricerche dimostrano che il fattore chiave per trattenere le persone è la qualità della leadership. Nei prossimi cinque anni, seguiranno a concentrarci sullo sviluppo della leadership.

LEAD

Toyota Material Handling Europe ha messo a punto il programma di sviluppo della leadership LEAD (Leadership Development Programme), un passo fondamentale nella sua formazione sulla leadership. Il programma, che ha una durata di 13 giorni ed è composto da quattro moduli, assiste ciascun partecipante nel progredire del suo ruolo come leader. I contenuti del programma spaziano da come far leva sui nostri valori aziendali a sviluppare tecniche di coaching, fino ad ampliare le conoscenze e la comprensione generale dell'azienda dei partecipanti. Puntiamo ad incrementare la percentuale delle donne in ruoli di responsabilità e pertanto dedichiamo una particolare attenzione a includere le donne nel programma LEAD.

Nel FY20, 52 manager hanno preso parte al programma LEAD. Nel FY21, a causa del COVID-19 hanno partecipato solo 16 manager. Per misurarne gli effetti, conduciamo delle valutazioni sei-otto mesi dopo la conclusione del programma; queste indagini continuano a mostrare che i partecipanti hanno compiuto progressi significativi come leader, con conseguenti migliore performance del team, migliore comunicazione e migliore utilizzo del potenziale nel coaching dei loro subalterni.

LIFT

Nel FY20 è stato introdotto un nuovo programma di sviluppo della leadership, denominato LIFT. Il programma LIFT è rivolto ai leader interfunzionali. Nel FY20 hanno preso parte al programma 32 leader. A causa del COVID-19, durante il FY21 il programma non è stato svolto.

TALENT

In totale, un gruppo misto di oltre 50 junior e senior manager ha partecipato al programma Talent di Toyota. Il programma prepara i partecipanti a compiere ulteriori passi avanti nel loro sviluppo verso ruoli di senior leadership. Abbiamo lanciato il terzo programma nell'aprile 2019.

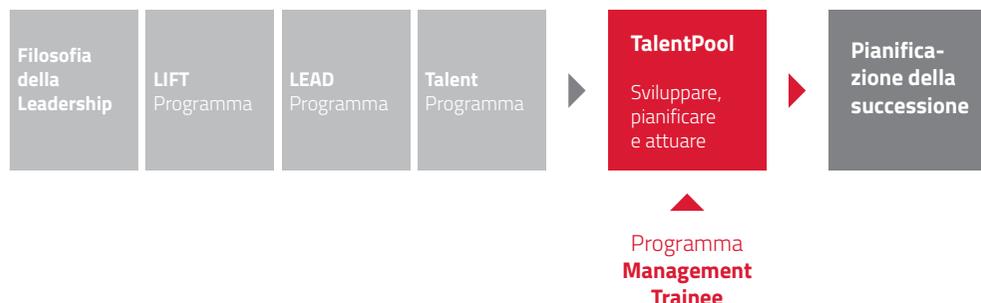
PROGRAMMA MANAGEMENT TRAINEE

Per integrare i nostri programmi interni di leadership, abbiamo lanciato un programma Management Trainee. Nel FY19 abbiamo svolto il nostro primo programma con otto partecipanti. Abbiamo reclutato otto candidati di alto livello in tutta l'Europa (cinque uomini e tre donne) con un'esperienza lavorativa compresa tra i tre e gli otto anni, che, come parte del programma, hanno ricoperto diversi incarichi presso varie sedi della nostra organizzazione. Dopo un anno di partecipazione positiva come tirocinanti, sono state offerte loro delle posizioni all'interno dell'organizzazione abbinando le esigenze aziendali e l'insieme di competenze e il potenziale di crescita dei tirocinanti.



"LEAD mi ha fornito degli strumenti efficaci per guidare e affiancare le persone nel conseguimento di risultati positivi. La chiave del successo per me, in qualità di leader, consiste nel dare ai miei dipendenti fiducia e responsabilità e lasciarli crescere. L'uso di questi strumenti mi ha aiutato a delegare ed è entrato a far parte della mia leadership quotidiana."

Luigi Bencivenni,
Purchasing Director
Toyota Material Handling Manufacturing Italy





Programmi di sviluppo dei dipendenti

La nostra Politica di sviluppo delle competenze è stata adottata in tutta l'organizzazione nel dicembre 2015. I requisiti di formazione e addestramento sono documentati in un piano di sviluppo e delle competenze del dipendente, che viene discusso nell'ambito del riesame annuale della performance dei dipendenti.



TRAINING ACADEMY

Offriamo opportunità di formazione e addestramento a tutti i dipendenti full-time e part-time. Un reparto dedicato gestisce la nostra Training Academy online e offline. Vengono sviluppati dei programmi di formazione personalizzati, continuamente aggiornati per specifiche aree aziendali o per tutti i dipendenti, come ad esempio il nostro "Sales Training Portfolio", con modalità mista online e offline, che è supportato da un team di specialisti per assicurare che tutti i dipendenti che lavorano nelle vendite ricevano una formazione nella lingua da loro scelta, disponibile a richiesta.

Nel FY21, 1.866 corsi (rispetto ai 1.032 del FY19) sono stati messi a disposizione nella nostra e-learning academy, in 21 lingue del sistema e 15 lingue dei corsi.

Per effettuare quattro milioni di interventi di assistenza all'anno, dipendiamo da oltre 200 concessionari e 15 distributori indipendenti in tutta Europa, con i quali lavoriamo in stretta collaborazione. Sebbene si tratti di aziende indipendenti, i loro dipendenti che lavorano con i nostri prodotti e servizi vengono formati e sottoposti a valutazioni per assicurare che offrano ai loro clienti prestazioni conformi agli standard di Toyota Material Handling.

Nel FY21, la nostra Network Academy ha registrato circa 7.457 utenti esterni e ha offerto oltre 430 corsi su vendite, assistenza, competenze tecniche e il nostro software per la gestione della flotta, I_Site.



Case study >

TOP training:

Toyota Material Handling Germany ha ricevuto il sigillo di qualità della Camera dell'industria e del commercio tedesca come una delle migliori aziende di formazione tedesche



Dal 2001, Toyota Material Handling Germany (TMHDE) è un'azienda di formazione riconosciuta e ha formato 95 giovani nelle seguenti professioni:

- Addetto al commercio all'ingrosso ed estero
- Addetto alla gestione dell'ufficio
- Specialista della logistica di magazzino
- Specialista IT per l'integrazione dei sistemi

Attualmente, 15 giovani lavorano per Toyota in varie occupazioni oggetto della formazione. Per essere in grado di sostenere al meglio la prossima generazione di lavoratori specializzati, l'area formazione di Toyota Material Handling Germany ha continuato a sviluppare i propri processi e oggi offre condizioni particolarmente favorevoli per i tirocinanti. La Camera dell'industria e del commercio di Hannover ha riconosciuto questa alta qualità assegnandole il sigillo di qualità "TOP training" della Camera dell'industria e del commercio tedesca.

Per candidarsi a ricevere questo sigillo di qualità è stato necessario compilare un questionario esaustivo. L'attenzione era principalmente incentrata sulle diverse aree della formazione all'interno dell'azienda, per esempio marketing, organizzazione e implementazione della formazione, oltre allo sviluppo del personale dopo il completamento della formazione.

Un audit condotto da una giuria indipendente della Camera dell'industria e del commercio tedesca stabilisce se tali aree sono anche messe in pratica dall'azienda. Nel corso dell'audit vi è uno scambio diretto tra i membri della giuria e i tirocinanti.



TOYOTA SERVICE CONCEPT E FORMAZIONI

Il Toyota Service Concept (TSC) mira ad adattare i principi lean del Toyota Production System (TPS), concepito per la produzione, alle nostre attività di assistenza. Il TSC descrive il nostro approccio alla pianificazione, gestione e fornitura di standard di assistenza eccezionali per tutta la vita utile dei carrelli e i nostri rapporti con i clienti. La formazione dei tecnici è l'elemento chiave per un'assistenza efficiente dei carrelli elevatori a forche.

Il nostro [Service Technician Education Programme](#) (STEP) è messo a disposizione dei team di assistenza, dei concessionari e dei distributori indipendenti certificati. STEP assicura che i tecnici dispongano delle conoscenze adeguate alle necessità tecniche e siano in grado di costruire rapporti di fiducia con i clienti. Il 92% dei nostri tecnici è formato su come eseguire l'assistenza sui nostri carrelli in condizioni di sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e osservando i massimi standard di qualità. Scopri come STEP aiuta i concessionari in [Italia](#) a lavorare in modo da aumentare l'efficienza.

Anche il [certificato di valutazione dell'assistenza post-vendita](#) (ASEC - Aftersales Service Evaluation Certification) è destinato ai nostri dipendenti, distributori indipendenti e concessionari. L'ASEC fornisce una standardizzazione per tutte le società di vendita e assistenza a livello globale, distribuite in 280 sedi, ed assicura la condizione delle "5 S" di Toyota (seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke, vale a dire selezionare, sistemare, splendere, standardizzare, sostenere) per ciascun tecnico di assistenza prima che inizi il lavoro, per quel che riguarda ad esempio dispositivi di protezione individuale, gestione ambientale, riciclo e formazione. Ogni tre anni ciascuna sede viene sottoposta ad audit per verificare la corretta applicazione dell'ASEC.



100% dipendenti

lavorano in entità con un'ambiziosa "People Strategy" locale

I nostri programmi ASEC e STEP costituiscono una parte cruciale del miglioramento dell'insieme di competenze delle nostre organizzazioni di assistenza. Continuiamo a lavorare per perseguire il nostro obiettivo: la formazione STEP a livello Bronzo del 100% dei tecnici e il conseguimento della certificazione ASEC di "livello buono" per il 100% della rete entro il FY21.



Pari opportunità e diversità

In qualità di importante datore di lavoro presente in oltre 20 paesi europei, rispettiamo tutte le persone allo stesso modo, accogliamo le differenze e riflettiamo la natura globale della famiglia e dei valori Toyota. Riteniamo che disporre di una forza lavoro che presenta al suo interno delle diversità sia di importanza fondamentale in tutta la nostra azienda e che questo contribuisca direttamente al nostro successo aziendale. In linea con il nostro Codice di Condotta, non tolleriamo la discriminazione.

Nel presente rapporto abbiamo consolidato i dati relativi a genere ed età per 29 entità, mentre il rapporto del FY15 presentava i dati di 14 entità. Al termine del FY20, Toyota Material Handling Europe aveva un totale di 11.600 dipendenti. Il personale temporaneo rappresentava circa il 3,8%, mentre il 96,2% del personale aveva dei contratti full-time. La nostra forza lavoro è composta per il 17% da donne e il 26% dei nostri dipendenti ha un'età superiore ai 50 anni.

Disponiamo di 3.437 tecnici di assistenza, 13 dei quali sono donne, mentre due anni fa ce n'era solo una. Abbiamo l'opportunità di ripensare alle nostre modalità per comprendere come rendere i ruoli tecnici nella nostra azienda più attrattivi per una forza lavoro diversificata. Ci incoraggia vedere che i leader HR in varie delle nostre entità hanno intrapreso questo percorso.

La percentuale delle donne manager è aumentata passando dal 15% nel FY19 al 16,8% nel FY21. Avevamo puntato al 30% di partecipanti donne ai nostri programmi di formazione sulla leadership e abbiamo raggiunto il 21%. Intendiamo accelerare i progressi in quest'area.

Considerato che circa un dipendente su cinque è di età superiore ai 50 anni, abbiamo già intrapreso iniziative per l'invecchiamento sano sul posto di lavoro e per assicurare un ambiente lavorativo adatto ai dipendenti di ogni età. Riteniamo che l'aspetto "luoghi di lavoro sani" sia un componente essenziale della conservazione dei dipendenti. Vogliamo inoltre incoraggiare questi dipendenti a mantenersi attivi e a partecipare ai nostri programmi di formazione e sviluppo. Quattro entità con un'età dei dipendenti superiore alla media hanno predisposto dei piani di successione per assicurarsi che le loro conoscenze vengano trasferite internamente alla nostra forza lavoro del futuro.

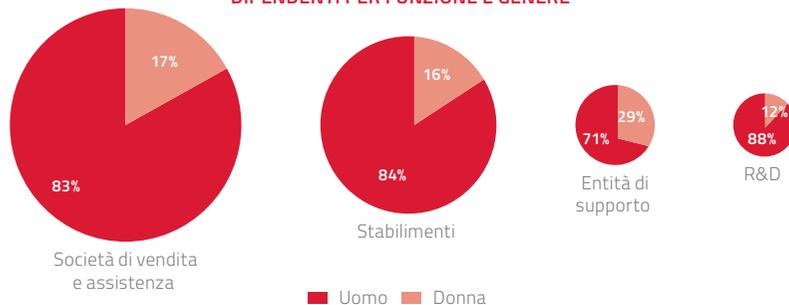
Prendendo ispirazione da iniziative locali, come il "Piano di trattamento equo 2016- 2018" e il piano di azione sulla "diversità di genere" del 2017 attuati in Svezia, Toyota Material Handling Europe ha creato all'inizio del 2018 un gruppo di lavoro sulla diversità di genere. Questa è stata una delle iniziative che abbiamo messo in sospenso a causa della pandemia. Prevediamo di far partire al più tardi nell'aprile 2022 un nuovo team dedicato al confronto delle best practice all'interno e all'esterno della nostra organizzazione. L'obiettivo è quello di mettere a punto un piano di azione allineato al nostro proposito di essere un datore di lavoro per il quale le persone sono contente di lavorare.



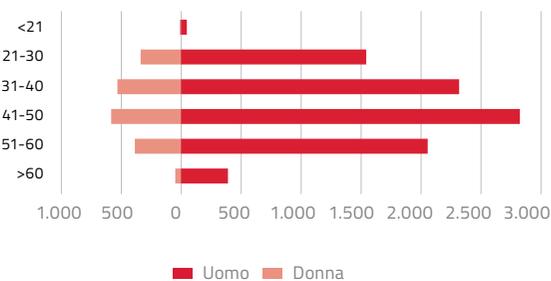
"Sono una madre single. Non ero sicura se sarebbe stato possibile conciliare la cura dei miei figli con i miei impegni di lavoro come tecnico, ma, come ho sperimentato, la relativa libertà di cui godo come tecnico è un grande vantaggio per la mia vita indaffarata. Non ci rinuncerei per nulla al mondo."

Joke Verscheure,
Tecnico di assistenza
Toyota Material Handling Belgium

DIPENDENTI PER FUNZIONE E GENERE



DIPENDENTI PER ETÀ E GENERE



GRI 405: Diversità e pari opportunità
Informativa 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti



"Durante il precedente esercizio finanziario, abbiamo incrementato del 35% il numero dei dipendenti nel nostro sistema software HR come parte della nostra strategia di digitalizzazione. Grazie a ciò, siamo stati in grado di mantenere alto il punteggio delle nostre valutazioni. Vogliamo che i nostri dipendenti sappiano che abbiamo a cuore il loro sviluppo, indipendentemente dalle circostanze esterne."

Veronique Lenaers,
HR Director
Toyota Material Handling Europe

Coinvolgimento dei dipendenti

Il coinvolgimento dei dipendenti è fondamentale per attrarre e conservare i dipendenti. È risaputo che i dipendenti che si sentono coinvolti sono più motivati nel loro lavoro quotidiano, più produttivi nel raggiungimento degli obiettivi, più creativi e leali nei confronti del datore di lavoro. In linea con il nostro Codice di Condotta, rispettiamo le aspettative e ambizioni dei dipendenti attraverso l'incessante ricerca del miglioramento.

Valutazioni

Crediamo che una forte cultura aziendale che massimizzi la performance individuale e aziendale sia alla base della soddisfazione nel lavoro dei singoli. La gestione della performance individuale è un elemento chiave per la motivazione dei dipendenti, la loro conservazione e la performance aziendale. Nel tempo, la tecnologia ci consentirà di coinvolgere i dipendenti a un livello molto più personale e individuale. Il presente rapporto prende in considerazione le valutazioni condotte presso 29 entità.

Nel FY21, è stato sottoposto a una valutazione della performance annuale il 77% dei nostri dipendenti, pertanto non siamo riusciti a raggiungere pienamente l'obiettivo dell'80% fissato per il FY21. Siamo comunque orgogliosi di avere costantemente

GRI 404: Formazione e istruzione
Informativa 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale

migliorato i nostri risultati nel corso degli ultimi anni e ringraziamo le 22 entità che nel FY21 hanno raggiunto l'obiettivo di valutazione dell'80%: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Italia, Logistics Solutions, Manufacturing France, Manufacturing Italy, Manufacturing Sweden, Norvegia, Paesi Baltici, Polonia, Repubblica Ceca, Romania, Russia, Slovacchia, Spagna, Svezia, Ungheria, Ufficio marketing europeo a Bruxelles e Toyota Material Handling AB.

Rispetto al FY20:

- diciassette entità hanno migliorato il proprio livello di valutazione
- quattro entità sono rimaste allo stesso livello
- otto entità hanno condotto meno valutazioni

Rappresentanza

Rispettiamo tutte le norme di legge relative ai contratti collettivi che interessano la maggior parte dei nostri dipendenti (>80%). Alcuni paesi hanno accordi diversi in base a prassi, tradizioni e legislazioni specifiche vigenti in quei paesi. Toyota Material Handling Europe mette a disposizione dei dipendenti dei canali per favorire il loro coinvolgimento nelle attività aziendali e l'espressione delle loro opinioni.

Comitato aziendale europeo

Il Comitato aziendale europeo (CAE) è un partner che offre un contributo essenziale nelle comunicazioni su questioni che riguardano i dipendenti nella maggior parte dei paesi dell'UE. Si occupa di problemi come la salute e sicurezza dei dipendenti. Ogni anno, vengono presentati al Comitato aziendale europeo i risultati ottenuti rispetto ai KPI relativi a salute e sicurezza. Inoltre, nello sviluppo dei piani d'azione vengono tenuti in considerazione i pareri dei rappresentanti dei dipendenti. Il CAE è stato istituito nel 1996 ai sensi del diritto del lavoro europeo e svedese. Ciascuna entità ha l'opportunità di eleggere uno o più rappresentanti, a seconda delle sue dimensioni. Alla riunione annuale partecipano il nostro Presidente e vari membri del Management Team.





Employer branding

ATTUARE LA STRATEGIA ASSICURANDOSI IL VANTAGGIO DELLA COMPETENZA

Toyota Material Handling Europe è pronta per il cambiamento. Per far crescere nuove aree di business in un ambiente in rapido cambiamento, occorre sviluppare in modo attivo e costante il nostro ruolo di datore di lavoro, con l'obiettivo di conservare i nostri attuali dipendenti e attrarre nuove competenze.

È per questo motivo che Toyota Material Handling Europe alla fine del 2020 e all'inizio del 2021 ha coinvolto i rappresentanti di tutti i principali gruppi di dipendenti europei e l'alta direzione in intensivi workshop. Il compito era quello di definire una nuova strategia di Employer branding, la nostra Proposta di valore del datore di lavoro (EVP - Employer Value Proposition) e una piattaforma di comunicazione connessa. È stato anche sviluppato e allestito un processo per supportare le entità locali nella strutturazione del lavoro relativo all'Employer branding in un modo analogo e professionale.

Il lancio interno ha avuto luogo durante la primavera e l'inizio dell'estate 2021 e l'implementazione e l'utilizzo dei nuovi strumenti hanno preso il via durante l'autunno 2021. A capo delle attività è la funzione Corporate Communications, che svolge il proprio incarico operativo attraverso incontri periodici con un gruppo di professionisti delle risorse umane e della comunicazione provenienti da tutta l'organizzazione.



Toyota Material Handling Europe ha coinvolto gruppi di dipendenti ed il Top Management in workshop intensivi per definire la propria proposta di valore.

La strategia di Employer branding mira ad assicurare la "Qualità lungo tutto il percorso del dipendente". Tre aree di attenzione ci indicheranno le priorità dei nostri prossimi sforzi: a) creare un luogo di lavoro moderno investendo nella leadership, in strumenti e processi finalizzati a diventare più digitali e agili; b) assicurare la qualità in ogni punto di contatto per attrarre i candidati e i dipendenti in ciascuna fase del percorso del dipendente; c) rinforzare il brand attraverso contenuti autentici ed emozionali che comunichino il nostro lavoro e in che modo Toyota Material Handling Europe offre il proprio contributo al mondo.

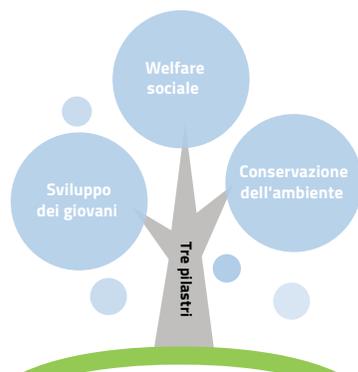
La nuova proposta di valore di TMHE è strettamente connessa allo scopo dell'azienda **"Muovere il mondo verso la semplicità e la sostenibilità"**, un elemento chiave della strategia aziendale che d'ora in avanti formerà la struttura portante della comunicazione relativa all'Employer branding.

Un [primo video con protagonisti dipendenti di tutta Europa](#)  è stato utilizzato per presentare la nuova piattaforma di Employer branding.



Contributi sociali e volontariato

Toyota Industries Corporation incoraggia tutte le sue controllate a impegnarsi in attività a supporto dell'impegno assunto dall'azienda di creare una società in armonia con la natura. Nel FY21, TICO ha lanciato un modulo del proprio software di rendicontazione non finanziaria in tutte le nostre controllate europee. L'intento è quello di raccogliere dati su "contributi sociali e volontariato", condividere le buone prassi e incoraggiare tutte le controllate di TICO a contribuire localmente a favore dei tre pilastri identificati: sviluppo dei giovani, welfare sociale e conservazione dell'ambiente.



Nel FY21, le entità locali hanno riferito 104 attività locali, oltre il 50% di tutte le attività riferite dalle controllate di TICO a livello globale.

Più di 2.000 dipendenti hanno preso parte a differenti attività di volontariato di varia natura, per sostenere azioni locali per la tutela dell'ambiente, fare opera di sensibilizzazione sulla disabilità od organizzare eventi per studenti.

Inoltre, le controllate locali hanno donato più di 134.000 euro a organizzazioni no-profit che operano in ambito sociale e ambientale. Lo scorso anno, oltre alle nostre tre priorità TICO, anche la pandemia di COVID-19 ha costituito un'area di attenzione chiave.

Il nostro obiettivo principale consiste nel far sì che i nostri dipendenti si impegnino attivamente nella società e incoraggiarli a mostrare leadership e iniziativa, collaborando con colleghi con i quali non lavorano quotidianamente. Oltre alla leadership e al lavoro di squadra, vogliamo promuovere il pensiero innovativo. Il denaro donato è un KPI, ma rappresenta solo una parte del quadro generale per quanto riguarda il coinvolgimento dei colleghi nei nostri Valori Toyota. Ecco perché monitoriamo anche altri KPI, come le ore di volontariato e la longevità della partnership.



Case study >

"Persone sulle ruote", una partnership reciprocamente vantaggiosa che dura da oltre 16 anni

Ogni anno nella Repubblica Ceca 280 persone sono colpite da lesioni del midollo spinale e 180 di esse rimangono confinate su una sedia a rotelle. Da 27 anni, il "Centrum Paraple" offre a circa 1500 persone in tutto il paese dei programmi di riabilitazione per pazienti sia ricoverati che ambulatoriali.

Il suo obiettivo consiste nell'aumentare l'autonomia dei suoi clienti e aiutarli a realizzare quanto più possibile i loro progetti di vita, intervenendo su aspetti che possono riguardare l'alloggio, il trasporto, gli hobby, il lavoro, le relazioni tra partner o la genitorialità. Nel 2005, Toyota Material Handling Czech ha iniziato la sua collaborazione con il "Centrum Paraple", uniti da uno slogan che si potrebbe tradurre all'incirca come "Persone sulle ruote", per creare una visione e uno scopo condiviso dalle due organizzazioni. Grazie all'autenticità del legame che i dipendenti di Toyota hanno sperimentato lavorando con le persone del Centrum,

dopo 16 anni l'azienda continua a essere un partner fedele. Le due organizzazioni sono apparse insieme ad eventi, su riviste e online, occasioni in cui l'azienda ha aiutato questo ente benefico a organizzare delle raccolte fondi. Durante il popolare programma della televisione ceca "StarDance", dei ballerini professionisti ballano insieme a persone con disabilità del Paraple Center. Questo è un altro esempio di come, utilizzando dei mezzi semplici, l'organizzazione riesce a suscitare un'attenzione positiva nei confronti delle persone con disabilità. Toyota Material Handling Czech è onorata di far parte dei suoi tanti sostenitori di lunga data. Durante il programma vengono ringraziati tutti i partner di Paraple per il loro supporto.

Ogni anno, dei gruppi di volontari si recano presso la sede centrale del Centro per svolgere attività di volontariato e molti di loro versano regolarmente un loro contributo personale sul conto del Centro. Le due organizzazioni hanno sperimentato che l'aiuto può assumere varie forme, e andare a beneficio di entrambe, dato che i dipendenti tornano da questa esperienza ispirati dal coraggio e dalla resilienza delle persone incontrate al "Centrum Paraple". Anni prima dell'Employer brand ufficiale di Toyota, la filiale ceca aveva già iniziato a "muovere il mondo verso la semplicità e la sostenibilità".





Contributi sociali e volontariato



SUPPORTO ALLA SOCIETÀ DURANTE LA CRISI DA COVID-19

- Lo stabilimento SIMAI di Milano ha donato 5.000 euro all'ospedale locale e uno dei suoi trattori industriali, del valore di 17.000 euro, alla Croce Rossa Italiana.



- Durante i momenti più difficili, Toyota Material Handling Spain ha donato alla Croce Rossa e ai Banchi Alimentari dei carrelli usati per un valore di 14.900 euro e ha prestato dei carrelli per un valore di 2.800 euro. Nel primo trimestre del FY21 ha risposto positivamente a un numero di richieste di supporto della Croce Rossa e dei Banchi Alimentari maggiore rispetto agli anni precedenti. Toyota Material Handling Spain collabora da anni con organizzazioni no-profit donando attrezzature o cedendole gratuitamente in caso di necessità. Durante il FY21, la situazione economica di molte famiglie è stata gravemente colpita, cosa che ha causato un aumento delle richieste di aiuto da parte di organizzazioni non governative come il Banco Alimentare e la Croce Rossa. In questi momenti di crisi abbiamo potenziato considerevolmente la collaborazione con queste associazioni per consentire loro di migliorare lo sviluppo della loro opera umanitaria, come segno del nostro impegno verso la società.

- Il nostro stabilimento e la nostra società di vendita in Italia hanno unito le forze per offrire un sostegno finanziario agli ospedali della zona di Bologna coordinato dalla campagna "Piu forti insieme".



- Toyota Material Handling Czech ha effettuato una donazione al Politecnico di Praga - Istituto ceco di informatica, robotica e cibernetica sotto forma di contributo destinato allo sviluppo del respiratore CIIRC RP95 per la lotta contro il COVID-19.



- Toyota Material Handling Romania ha donato 20.000 euro all'iniziativa "Dona per la prima linea", che è andata in aiuto degli ospedali per la fornitura di DPI per i dipendenti nella prima fase della crisi, quando la disponibilità dei dispositivi di protezione era un grosso problema.



- Toyota Material Handling Italy ha donato 4.500 euro al Teatro Regio di Parma a sostegno della cultura locale.



Contributi sociali e volontariato

WELFARE SOCIALE

- Per il 16° anno consecutivo, **Toyota Material Handling Czech** ha donato circa **8.000 euro** al **Centrum Paraplececo**, che offre una vasta gamma di servizi e terapie a persone con lesioni del midollo spinale causate da patologie o incidenti, spesso subite durante lo svolgimento di attività lavorative o sportive o in conseguenza di incidenti automobilistici o cadute.



- Matsentralen è un'organizzazione no-profit che distribuisce le eccedenze di prodotti delle aziende alimentari ad associazioni benefiche. Il suo obiettivo è quello di ridurre lo spreco alimentare offrendo allo stesso tempo cibi sani a persone bisognose. **Toyota Material Handling Norway** ha offerto un contributo di **4.000 euro** a diversi centri del paese, oltre a fornire un supporto materiale sotto forma di vari transpallet manuali con relativa formazione dei carrellisti.



- Lo stabilimento svedese nel FY21 ha donato **13.000 euro** per finanziare la ricerca scientifica sul cancro nei bambini.



- Invece di inviare regali natalizi ai propri clienti, **Toyota Material Handling Austria** ha deciso di donare una somma di denaro all'organizzazione "**Licht ins Dunkel**" che aiuta persone in stato di bisogno. Ha deciso di sostenere il progetto di David, un bambino di 11 anni. David non può camminare né parlare e il suo più grande desiderio è quello di riuscire a compiere qualche passo stando in piedi. Affinché il suo desiderio potesse realizzarsi, aveva bisogno di un particolare dispositivo medico denominato Innwalk.



Contributi sociali e volontariato

SVILUPPO DEI GIOVANI

- **Toyota Material Handling Sweden ha fornito un contributo di 7.300 euro come parte di un impegno triennale** volto a supportare corsi di pallacanestro per giovani che vivono in aree socialmente vulnerabili con un altro livello di immigrazione.



- **Toyota Material Handling Italy e Toyota Material Handling Manufacturing Italy hanno accolto una classe di studenti del Liceo Economico-Sociale Laura Bassi di Bologna** per un progetto di alternanza scuola-lavoro. L'iniziativa prevedeva dei moduli di formazione in aula, presentazione e visita della realtà Toyota e lo sviluppo di progetti operativi realizzati dagli studenti. Ispirati e guidati dal team Toyota, gli studenti si sono confrontati su aspetti relativi a qualità, salute e sicurezza sul lavoro, temi sempre al centro della nostra attenzione.



- **Toyota Material Handling Netherlands ha offerto 1.500 euro a un'organizzazione che affianca giovani volontari ad altri giovani che necessitano di una guida.** Lavorando insieme per un intero anno, ricevono supporto e prospettive future. In collaborazione con la rete "Serve Your City", persone sole e vulnerabili vengono affiancate nelle loro relazioni con gli altri.



- **Toyota Material Handling Norway ha siglato un accordo con la Croce Rossa di Trondheim** per lavorare a favore dei giovani e dei disoccupati. Oltre a una donazione annua in denaro, Toyota offre sette corsi di formazione gratuiti sui carrelli elevatori per i suoi giovani dipendenti.



- **Toyota Material Handling Germany e i suoi dipendenti hanno donato 2.000 euro a MOKI eV,** una struttura mobile che offre un aiuto a bambini e ragazzi affetti da gravi patologie o disabilità e supporta le loro famiglie in questi tempi difficili.

Contributi sociali e volontariato

ATTIVITÀ AMBIENTALI

Prendersi cura dell'ambiente in cui viviamo è un concetto profondamente radicato nei valori Shinto che hanno ispirato i Toyota Precepts. Per questa ragione la nostra azienda vanta una lunga tradizione nell'organizzare attività che coinvolgono tutti i suoi dipendenti e i loro familiari in opere di sensibilizzazione a favore dell'ambiente.

- In Romania, i dipendenti sono stati invitati a partecipare a un concorso fotografico il cui tema era il loro rapporto personale con la natura. Contestualmente, i loro bambini sono stati invitati a presentare i loro disegni.



- Il nostro stabilimento principale di Ferrara ha distribuito a tutti i dipendenti delle bottiglie riutilizzabili in acciaio. LTE ha installato nel reparto di produzione e negli uffici due distributori d'acqua per incoraggiare l'utilizzo di bottiglie personali. Nello stabilimento sono stati affissi dei poster per sensibilizzare i dipendenti ad agire in prima persona a tutela dell'ambiente. I dipendenti hanno fatto un tale uso dell'acqua fornita, che per soddisfare la richiesta lo stabilimento ha installato un ulteriore distributore.

- Nel settembre 2020, centinaia di dipendenti in Francia, Grecia, Romania e Svezia hanno partecipato ad attività locali in occasione della "Giornata della raccolta dei rifiuti".

In Francia e in Grecia hanno raccolto rifiuti nelle aree circostanti agli uffici centrali, mentre in altri paesi la raccolta è stata organizzata all'interno di riserve naturali.



A cette occasion, Toyota Ancenis devient partenaire de l'association Les Papiers de l'Espoir. Nous ferons don de l'ensemble de nos papiers à cette association de Vertou qui les collecte et les revend à des entreprises de recyclage. Les fonds ainsi dégagés financent des projets humanitaires et éducatifs en France et dans les pays en développement.

- Il nostro stabilimento in Francia è diventato partner di Les Papiers de l'Espoir. Lo stabilimento dona tutta la sua carta a questa associazione di Vertou, che la raccoglie per rivenderla ad aziende che si occupano di riciclaggio. I fondi raccolti hanno consentito di finanziare dei progetti umanitari e didattici in Francia e in paesi in via di sviluppo. In collaborazione con il Rotary, in ottobre lo stabilimento ha organizzato una raccolta di rifiuti elettrici ed elettronici. In totale sono stati raccolti 928 kg e 72 cartucce di inchiostro, che serviranno per l'acquisto di vaccini antipolio.



VISION 2050

SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI

Diventare un leader del settore nella Salute e Sicurezza dei dipendenti e raggiungere la Safety Vision di Toyota Industries Corporation per raggiungere zero incidenti

TARGET E/O KPI FY21

SITUAZIONE FY21

SITUAZIONE FY20

SITUAZIONE FY19

Implementare in tutta l'azienda la politica e strategia su Salute e Sicurezza

> 80% dipendenti coperti da comitati Salute e Sicurezza	> 80%	> 80%	> 80%
Tasso di infortuni - numero di infortuni per milione di ore lavorate (nessun target)	37	29	31
Tasso di assenteismo - somma delle assenze per malattia e dei giorni persi a causa di infortuni per dipendente (target < 8 giorni/dipendente/anno)	10,2	10,4	9,4
40 esperti devono partecipare a eventi di Salute e Sicurezza	In sospeso a causa del COVID-19	62	50
Aumentare le certificazioni ISO 45001 fino a > 60% della nostra rete di vendita	4/21	3/21	3/21
Aumentare le certificazioni ISO 45001 fino al 100% degli stabilimenti	5/5*	4/5	4/5

Turnover < 8%	7,6%	10,5%	10,2%
% colloqui di uscita con dimissionari: 80%	Gestite localmente - raccolta dati centrale in sospeso per gestire COVID-19		17,8%
Punteggio HR EcoVadis 80 - Livello avanzato	80	80	80
tre case study - il nostro "approccio alle persone" ogni anno	4	3	0

Stabilire delle pratiche europee sulle remunerazioni

Struttura Pay & Title sperimentata in due entità

Struttura Pay & Title sviluppata

Continuare a ottimizzare le procedure per le HR Focalizzazione sulla struttura Pay & Title

Programmi di sviluppo della leadership

Il 100% dei nuovi manager deve ricevere la formazione di base sulla leadership e un'introduzione alla nostra Filosofia sulla leadership	Introduzione alla Filosofia sulla leadership integrata nell'introduzione dei manager. Livello di realizzazione non misurato.	Nessuna nuova iniziativa	Nuova filosofia della leadership lanciata
Programma LIFT per leader interfunzionali: 40* formati nel 2015-2021 (complessivamente)	34	12	12
Programma Management Trainee: 16* formati nel 2015-2021 (complessivamente)	8	8	8
Programma LEAD per leader funzionali: 300* formati nel 2015-2021 (complessivamente)	268	252	200
Programma Talent per futuri senior manager: 50* formati nel 2015-2021 (complessivamente)	50	50	50

Programmi di sviluppo dei dipendenti

Il 100% dei nuovi dipendenti deve ricevere una formazione di inserimento	Il programma copre i dipendenti della sede centrale. Altre entità svolgono i propri programmi.	Il programma copre i dipendenti della sede centrale con una piccola partecipazione da altre entità europee.	Programma implementato, 4 sono stati completati
Implementare e applicare profili delle competenze	7 profili implementati	Ulteriori profili in corso di sviluppo	4 profili implementati
Numero di corsi disponibili sulla e-learning academy (nessun target)	1866	1377	1032
Numero di lingue disponibili sulla e-learning academy (nessun target)	15	15	13
Service Technician Education Programme: 92% livello Bronzo	92%	92%	92%

*** Tutti i nostri programmi sulla leadership in UE devono includere**

• 30% donne	20,60%	23,40%	22%
• gamma diversificata di nazionalità	✓	✓	✓
• gamma diversificata di età	✓	✓	✓

Sviluppare una strategia per la diversità e le pari opportunità

È stata ritardata, il processo di sviluppo è ripartito

In corso

In corso

valutazione del personale 100%	77%	71,9%	73,2%
Entità con un tasso di valutazione del personale > = 80%	22	16	15
Agile Performance estesa a 29 entità	In sospeso	9	9
Stabilire un'indagine presso i dipendenti in varie entità (nessun target)	2	2	2

* Nel 2021, il nostro stabilimento SIMAI di Milano ha ottenuto la certificazione ISO 45001. SIMAI non è ancora inclusa negli altri KPI.



Pianeta

Come
minimizziamo
l'impatto
ambientale



Per raggiungere i nostri obiettivi climatici sono necessarie decisioni audaci e investimenti mirati."

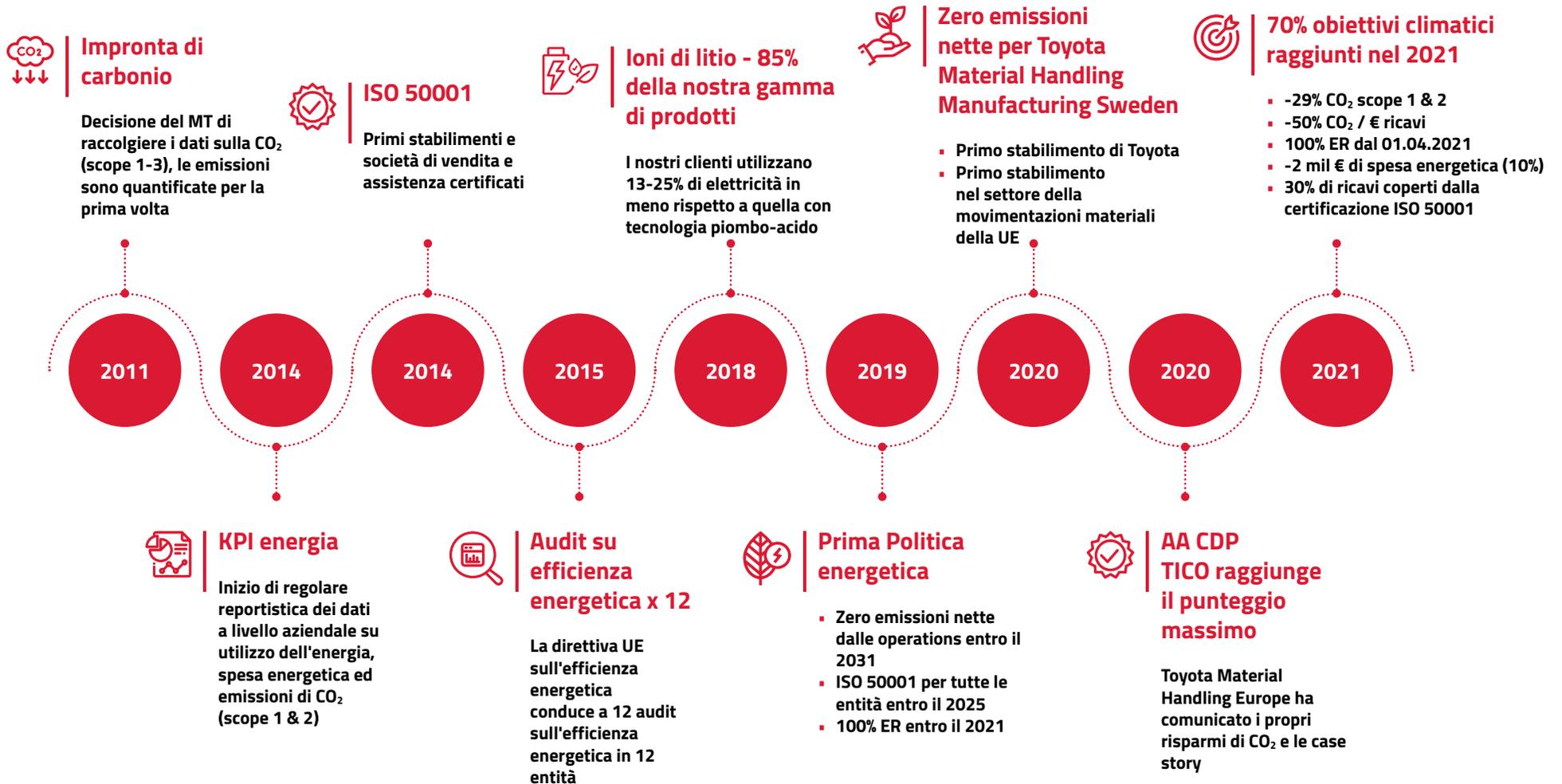


Lars Hägerborg,
Senior Vice President &
Chief Financial Officer
Toyota Material Handling Europe



Il nostro viaggio fino a qui – i primi 10 anni

Ridurre al minimo il consumo di energia e l'impatto sul clima – La nostra comprovata leadership nella sostenibilità

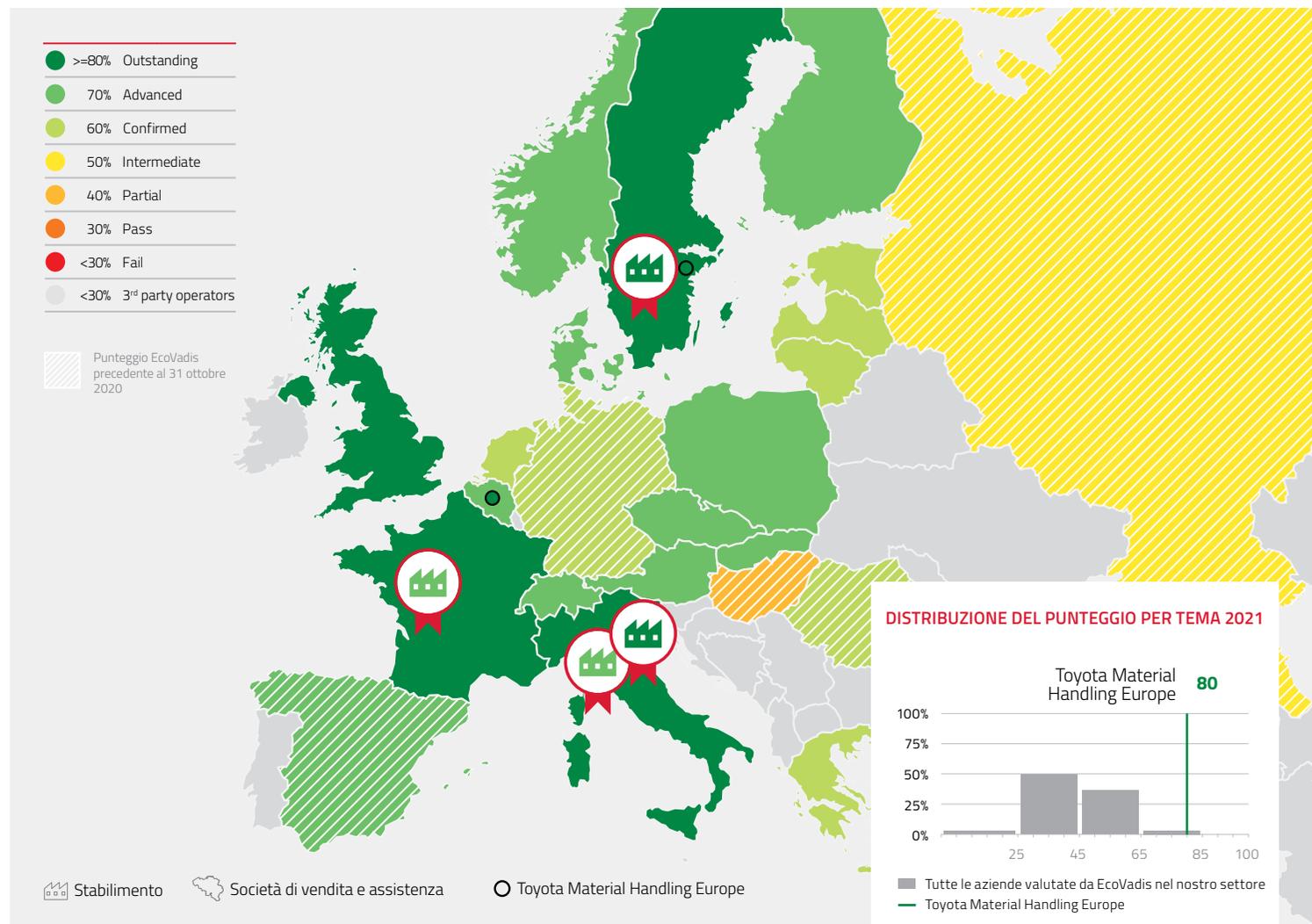




Punteggio relativo alla Gestione ambientale

Secondo EcoVadis

EcoVadis è leader globale nel campo dei servizi di valutazione di terza parte indipendente dei fornitori sulla sostenibilità. Ogni anno valuta oltre 75.000 aziende per conto di più di 200 industrie. La gestione ambientale costituisce uno dei quattro pilastri della sua valutazione, con copertura di tutte le tematiche descritte nella sezione "Pianeta" del nostro rapporto sulla sostenibilità, e rappresenta il 30% del nostro punteggio complessivo EcoVadis.



> 2010 > 2011 > 2012 > 2013 > 2014 > 2015 > 2016 > 2017 > 2018 > 2019 > 2020 > 2021 > 2022

ecovadis

70%

70%

70%

70%

70%

70%

80%

80%

80%

80%



Adesione alla Race to Zero delle Nazioni Unite

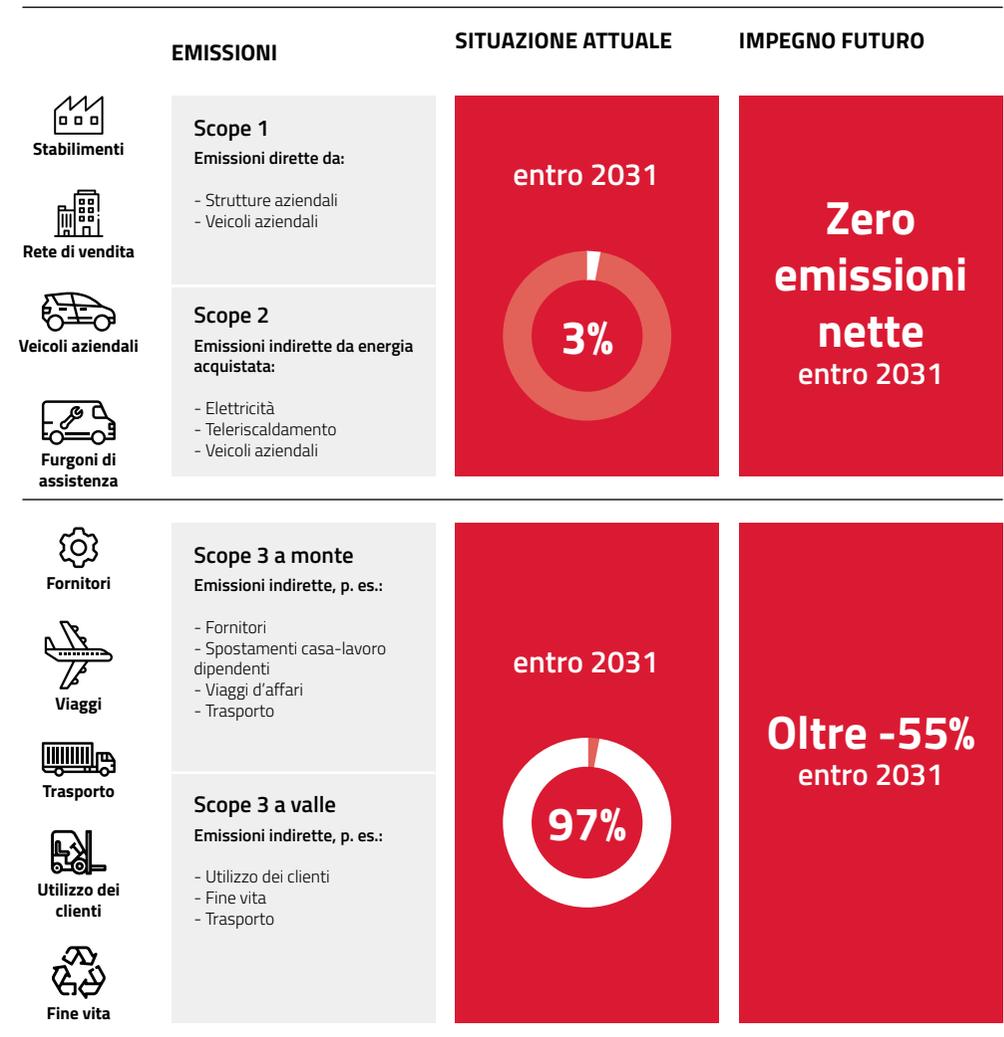
Il 14 ottobre 2021, la nostra azienda ha aderito alla Race to Zero delle Nazioni Unite inviando la "[Lettera di impegno per la Business Ambition for 1.5°C](#)" all'iniziativa Science Based Targets. Ora l'azienda ha tempo fino al 14 ottobre 2023 per sviluppare, presentare e comunicare i propri obiettivi basati sulla scienza.

Toyota Material Handling Europe sta allineando i propri target di mitigazione del clima all'obiettivo più ambizioso dell'Accordo sul clima di Parigi. Cerca inoltre di fare tutto quanto ritenuto necessario dagli scienziati per ridurre l'impatto distruttivo del cambiamento climatico sulla società e sulla natura. Pertanto l'azienda intende raggiungere zero emissioni nette globali al più tardi entro il 2050, contribuendo in questo modo a limitare il riscaldamento globale a 1,5°C.

La trasformazione in un'economia a zero emissioni nette richiede un'azione coordinata di tutti i settori dell'economia supportata da quadri strategici attuativi. Con la sottoscrizione di questo documento, la nostra azienda s'impegna a supportare e promuovere la politica e gli obiettivi del governo che realizzeranno un'economia a zero emissioni nette entro non oltre il 2050. L'azienda mira a continuare a essere un leader in materia di clima tra i partner del suo settore.

Quando nel 2018 abbiamo condotto il nostro ultimo coinvolgimento degli stakeholder, l'efficienza energetica, i prodotti energeticamente efficienti e le emissioni di CO₂ prodotte dalle operations sono stati identificati come "aspetti materiali" prioritari dai nostri stakeholder. Per i relativi KPI, intendiamo fare riferimento agli standard GRI selezionati. Oltre il 97% delle nostre emissioni avviene al di fuori delle nostre operations. Continueremo a incrementare il livello del coinvolgimento presso i nostri clienti, fornitori, dipendenti e altri stakeholder. Con il loro contributo, stabiliremo un livello di ambizione per le emissioni di Scope 3. Nel 2020 avevamo già comunicato un obiettivo di zero emissioni nette entro 2031 per le emissioni di Scope 1 e 2. Seguiremo a concentrarci sull'implementazione di questo obiettivo nei prossimi due anni, mentre sviluppiamo i nostri obiettivi per le emissioni di Scope 3.

BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C





Zero emissioni di carbonio dai nostri prodotti e dalle nostre soluzioni

Secondo un rapporto sull'impronta di carbonio aziendale realizzato all'inizio del nostro viaggio verso la sostenibilità, le emissioni di carbonio di Scope 3 a valle generate dai nostri clienti rappresentano circa l'85% dell'impronta di carbonio totale. Il processo di definizione dei Science Based Target comporterà un approccio molto più granulare nella quantificazione e riduzione delle emissioni dei fornitori.

In qualità di produttori e di fornitori di soluzioni, siamo alla ricerca di miglioramenti incrementali nei consumi energetici su tutta la nostra gamma di prodotti e nel modo in cui i nostri clienti possono ottimizzare il loro comportamento a livello di consumo energetico.

L'Environmental Vision di Toyota Industries Corporation intende contribuire a costruire una società a basse emissioni di carbonio azzerando entro il 2050 le emissioni di carbonio dai nostri prodotti e dalle nostre soluzioni. Entro il 2021, il 6° Piano d'azione per l'ambiente di Toyota Industries Corporation intende ridurre le emissioni di CO₂ dei prodotti concentrandosi su:

- tecnologie ancora più energeticamente efficienti
- elettrificazione
- riduzione del peso
- riduzione delle perdite di energia
- tecnologie basate su fuel cells

In linea con il nostro Codice di Condotta, offriamo prodotti, servizi e soluzioni puliti. Miriamo a sviluppare nuovi prodotti con emissioni ridotte e una migliore efficienza energetica. In linea con la posizione di Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe si impegna per costruire una società con zero emissioni di CO₂ entro il 2050. Nel 2011, la nostra prima impronta di carbonio aziendale ha indicato che il 95% delle emissioni prodotte in tutta la nostra catena di valore era generato dai nostri prodotti durante l'utilizzo.

Dal nostro precedente rapporto a ora, oltre il 96% della nostra gamma elettrica è stato dotato di tecnologia con batterie agli ioni di litio energeticamente efficienti. Inoltre, per i nostri motori diesel Toyota è specificato anche l'utilizzo di biocombustibile conforme alla norma europea: EN590.

Il nostro approccio

Lavoriamo con i nostri clienti per ridurre il consumo energetico e le emissioni di CO₂, così che possano raggiungere i loro obiettivi di sostenibilità e insieme abbassare i costi.

Indicatori GRI coperti

302-5 Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi



I nostri prodotti sono per il 92% elettrici

1. MONITORARE L'USO DELL'ENERGIA

Le tradizionali batterie piombo/acido hanno una durata limitata. In media è possibile ricaricarle fino a 1.500 volte. In molte applicazioni, non vengono scaricate o ricaricate completamente. Questa prassi abbrevia la durata utile della batteria e comporta un aumento di costi per il cliente e in termini di impatto ambientale. La tecnologia delle batterie al litio offre una durata maggiore di almeno tre volte rispetto alle tradizionali batterie al piombo-acido.

Il nostro strumento di gestione della flotta [Site](#) consente ai nostri clienti di ottimizzare l'efficienza operativa, li aiuta a prolungare la vita delle loro soluzioni per la movimentazione dei materiali e li avvisa quando è necessario sostituire la batteria.



Case study >

La tecnologia agli ioni di litio di Toyota ottimizza la "consegna il giorno successivo" per il centro logistico di Hermes Fulfilment

Soddisfatte le aspettative dei clienti

Affinché le operazioni si svolgano in modo fluido ed efficiente, le diverse sezioni all'interno del centro logistico devono lavorare in stretta collaborazione. "Tutti i processi nel sito devono essere coordinati tra loro, diversamente possiamo trovarci con dei periodi di picco, come per esempio prima di Natale, difficili da gestire," afferma Ronald Ganther, Head of Inbound, Hermes Fulfilment. Negli ultimi due anni, il centro ha offerto tempi di consegna addirittura più brevi. Ganther prosegue: "Per mantenere la nostra promessa di "consegna il giorno successivo", i nostri dipendenti lavorano su due turni, il che significa che le nostre macchine lavorano a doppio ritmo e per periodi più lunghi." I carrelli rimangono in funzione per circa sette ore alla volta, quindi cercare di utilizzarli per due turni consecutivi (con il minimo tempo di inattività possibile) utilizzando le batterie al piombo-acido si stava dimostrando difficoltoso. Nemmeno le batterie sostituibili erano adatte allo scopo, dal momento che richiedono troppo tempo e troppo spazio di stoccaggio. "Ci siamo posti la domanda: come possiamo fare per utilizzare i nostri carrelli industriali con la massima efficienza possibile e insieme soddisfare le crescenti richieste dei clienti? Avevamo bisogno di un dispositivo flessibile con un nuovo tipo di energia."

[Cliccare qui per maggiori informazioni](#)



Case study >

Alimentazione agli ioni di litio in un formato compatto

L'azienda di commercio di uova Rozenhoeve aveva bisogno di potenziare i suoi mezzi poiché i piccoli transpallet manuali non riuscivano più a gestire il pesante lavoro. Alla fine la sua scelta è caduta sul modello LWI160, un transpallet elettrico costruito su una batteria agli ioni di litio caratterizzato da un design più compatto e leggero. "Uso quotidianamente il nostro LWI160 perché è una macchina compatta molto facile da manovrare. È perfetto da utilizzare sul camion quando si fanno le consegne ai clienti," ha affermato Peter Vanderhaegen, titolare di Rozenhoeve.

Il passaggio da manuale a elettrico

"Consegniamo a un numero sempre crescente di clienti, quindi questa attività si sta facendo più pesante. Eravamo alla ricerca di una nuova macchina e abbiamo deciso di rivolgerci a Toyota Material Handling. Siamo suoi clienti già da 16 anni e la qualità dei suoi servizi ci ha convinti a scegliere di nuovo Toyota," ha dichiarato Peter. "Il suo agente commerciale ci ha fornito un ottimo supporto nella ricerca della macchina giusta. È stato in grado di rispondere rapidamente a tutte le mie domande e, partendo da questa base, mi ha proposto un carrello dimostrativo (LWI160)", ha raccontato Peter. In Rozenhoeve non avevano intenzione di acquistare delle attrezzature alimentate con una batteria agli ioni di litio. Ma dopo il periodo di prova, erano pienamente convinti.

[Cliccare qui per maggiori informazioni](#)

2. EVITARE SPRECHI DI ENERGIA

Incoraggiamo inoltre i nostri clienti a utilizzare dei caricabatteria ad alta frequenza, se tecnicamente possibile; essi permettono infatti di accorciare i tempi di ricarica (ottimizzando così la produttività del carrello), aumentare la probabilità che la batteria si carichi completamente (allungando la vita produttiva della batteria) e migliorare l'efficienza energetica della ricarica della batteria fino al 20%. Inoltre, i caricabatteria smart Toyota sono dotati di serie di Limitazioni di Potenza Dinamiche (DPL) che riducono i costi relativi al livello di "picco di domanda".

Quattro passaggi per ridurre al minimo il consumo di energia e le emissioni di CO2 dei clienti:

1. [Monitorare l'uso dell'energia](#)
2. [Evitare sprechi di energia](#)
3. [Innovare attraverso l'efficienza energetica](#)
4. [Innovare attraverso soluzioni a bassa emissione di CO2](#)

Zero emissioni

3. INNOVARE: EFFICIENZA ENERGETICA

I veicoli a fuel cells possono venire riforniti rapidamente con l'idrogeno per ottenere lo stesso tempo di funzionamento dei motori a combustione interna. Inoltre incrementano l'efficienza operativa per i clienti.

Dal 2018 a oggi, Toyota ha migliorato l'efficienza energetica dei suoi carrelli elettrici. La tabella che segue mostra il consumo energetico di un campione dei nostri prodotti elettrici ed evidenzia che il modello più recente è significativamente più efficiente in termini energetici dei suoi predecessori. Gli standard utilizzati per determinare il consumo energetico sono gli standard per il consumo energetico VDI 2198 e EN 16796 del settore.

Il 96% della nostra gamma di prodotti ad alimentazione elettrica è disponibile con batterie agli ioni di litio e intendiamo portare questa percentuale al 100%. La progettazione intelligente di queste batterie agli ioni di litio offre una riduzione dal 13 al 25% nei consumi di elettricità rispetto alle batterie al piombo-acido. Questa perdita di energia ridotta è attribuibile al processo di ricarica delle batterie agli ioni di litio, altamente efficiente dal punto di vista energetico.

Le batterie agli ioni di litio non solo hanno una perdita di energia inferiore del 10-20%, ma possono anche venire ricaricate rapidamente e questi tipi di carrelli hanno una maggiore capacità di accumulo. Il costo iniziale di una batteria agli ioni di litio è superiore rispetto a una batteria tradizionale al piombo-acido, ma molti dei nostri clienti guardano con interesse a questa tecnologia in ragione della prolungata vita utile e dei costi operativi inferiori, nonché del rapporto favorevole costi/benefici, incluse significative riduzioni nell'utilizzo di energia e ridotte emissioni di CO₂.

L'automazione riduce gli incidenti e lo stress degli ambienti di lavoro impegnativi mentre la telematica collega i carrelli e altre fonti di dati ai sistemi di gestione della flotta basati su cloud, riducendo l'impatto ambientale attraverso un maggiore utilizzo e una gestione migliorata della batteria. La nostra soluzione [L_Site](#) è stata ampliata con le app per smartphone per eseguire in remoto il controllo della flotta, le verifiche pre-operative per i responsabili della sicurezza e un sistema di controllo degli accessi per i carrellisti.

Categoria di carrello elevatore a forche	Categoria di carrello	Nome del carrello	Consumo base al 100%	Introduzione precedente modello	Miglioramento percentuale	Uscita nuovo modello
Classe 1	Carrello controbilanciato elettrico 80V (8t)	Traigo 80 8T	100%	2003	87%	13%
Classe 3	Transpallet elettrico (costruito su tecnologia agli ioni di litio)	LWI160	100%	2005	86%	14%
Classe 5	Carrello controbilanciato diesel 2.0-3.5t (Stage V)	Tonero TC	100%	2008	90%	10%
Classe 5	Carrello controbilanciato diesel 2.0-3.5t (Stage V)	Tonero HST	100%	2008	90%	10%
Classe 1	Carrello controbilanciato elettrico 80V (2.5-4t)	Traigo 80	100%	2008	90%	10%
Classe 3	Carrello retrattile (serie R-E-O-N)	RRE160H	100%	2009	75%	26%



4. INNOVARE: SOLUZIONI A BASSA EMISSIONE DI CO2

Sviluppiamo costantemente e promuoviamo tecnologie e prassi aziendali per ridurre al minimo l'impatto sul pianeta.

Attualmente, per circa il 90% della flotta di carrelli elettrici Toyota è disponibile la tecnologia a fuel cells e stiamo costantemente ampliando la nostra gamma di carrelli con questo tipo di alimentazione. Utilizziamo l'alimentazione a idrogeno nei nostri stabilimenti di produzione in Giappone e in Italia.

I carrelli alimentati con fuel cells a idrogeno funzionano con zero emissioni e sono carbon neutral se si utilizza idrogeno verde. Con un pieno di serbatoio, i carrelli alimentati a idrogeno possono lavorare fino a dieci ore e il loro rifornimento è rapido quanto quello dei motori a combustione interna; inoltre le celle a combustibile emettono solo acqua e calore. Il rifornimento può essere effettuato tanto in ambienti chiusi quanto all'aperto, caratteristica che la rende una soluzione estremamente flessibile. L'utilizzo di celle a combustibile per i trasporti al momento è limitato dalla carenza di infrastrutture per l'idrogeno, ma alcuni dei nostri clienti hanno investito nella realizzazione degli impianti necessari presso le loro strutture e ne stanno già usufruendo. Per rispondere a questa esigenza stiamo sviluppando la tecnologia per altri prodotti. Inoltre, grazie alla loro capacità di fornire elettricità, i carrelli elevatori a forche a celle a combustibile possono fungere da fonte di alimentazione elettrica durante le emergenze.



Carrello con fuel cells presso la stazione di rifornimento dello stabilimento italiano di Ferrara



Case study >

L'Antwerp Euroterminal sperimenta la stazione di rifornimento di idrogeno mobile per il suo carrello Toyota

L'Antwerp Euroterminal, o AET, è il terminal multipurpose più grande d'Europa situato nel porto di Anversa, in Belgio. Insieme ai suoi partner, ha deciso di testare un carrello con fuel cells a idrogeno di Toyota e utilizzare una stazione di ricarica mobile nel suo nuovo progetto di sostenibilità.

La decisione di utilizzare le fuel cells a idrogeno per carrelli elevatori, autocarri, gru a cavaliere, gru ecc. non era facile da prendere, dato che sono poche le soluzioni di trasporto che permettono la coesistenza di un serbatoio di idrogeno e una batteria. L'alimentazione a idrogeno presenta tuttavia alcuni importanti vantaggi rispetto all'alimentazione al piombo-acido o agli ioni di litio: ha durata maggiore, i tempi di rifornimento sono più brevi e richiede meno manutenzione del piombo-acido. Come nel caso delle batterie agli ioni di litio, la potenza erogata dalle celle a combustibile rimane indipendente dal livello di riempimento del serbatoio.

[Cliccare qui per maggiori informazioni](#)



Zero emissioni di carbonio dai nostri fornitori

Secondo un rapporto sull'impronta di carbonio aziendale realizzato all'inizio del nostro viaggio verso la sostenibilità, le emissioni di Scope 3 a monte generate dai nostri fornitori rappresentano circa il 10-15% dell'impronta di carbonio totale di Toyota Material Handling Europe. Nei rapporti precedenti non ci eravamo concentrati su queste emissioni di Scope 3 a monte. Avevamo piuttosto rivolto l'attenzione alle emissioni di carbonio di Scope 3 a valle generate dai nostri clienti, che rappresentano l'85% circa dell'impronta di carbonio totale.

Ci siamo concentrati sulle nostre emissioni di Scope 1 e 2 generate dalle nostre operations, che rappresentano solo il 3% delle emissioni totali. Queste devono essere obbligatoriamente incluse nella nostra reportistica per rispettare la Direttiva UE sulla rendicontazione non finanziaria e le rispettive linee guida e la Direttiva UE sull'efficienza energetica.

Ad oggi non abbiamo identificato uno strumento idoneo a supportare il processo di raccolta dati sulla CO₂ presso i nostri fornitori. Tuttavia EcoVadis aveva già lanciato uno strumento per la misurazione del carbonio nella supply chain. Abbiamo pertanto deciso di adottare questo strumento per i nostri fornitori insieme a estese valutazioni della sostenibilità. Questo ci consentirà di determinare i livelli di prestazioni dei nostri fornitori in termini di ambiente, persone, etica aziendale e supply chain.

Già nel 2015 avevamo incluso nel nostro Codice di Condotta Fornitori dei requisiti specifici per incoraggiare i fornitori a iniziare a impegnarsi per ridurre le loro emissioni e a supportare Toyota Material Handling Europe nell'intento di ridurre le proprie emissioni. Non solo i fornitori generano emissioni di Scope 3 a monte, ma il loro know-how e le loro innovazioni possono ridurre le emissioni di Scope 3 a valle generate dai nostri clienti e dai processi di fine vita. Sottoscrivendo il nostro Codice di Condotta Fornitori, essi saranno tenuti a:

- Ridurre o eliminare le emissioni atmosferiche, comprese emissioni atmosferiche indirette relative all'energia adottando appropriate misure conservative nei processi di produzione, manutenzione e relativi alle strutture e mediante il riciclaggio, il riutilizzo o la sostituzione dei materiali.

- Utilizzare l'energia in modo più efficiente ed evitare sprechi di energia. Toyota Material Handling Europe incoraggia a definire obiettivi di efficienza energetica e a monitorare il consumo di corrente ed energia, ad adottare prassi gestionali, a spegnere le apparecchiature non necessarie e a ridurre il consumo di energia laddove possibile. Le certificazioni ISO 50001 contribuiranno a una valutazione positiva dei fornitori, ma non sono obbligatorie.
- Sviluppare prodotti e soluzioni energeticamente efficienti. Nell'utilizzo dell'energia, cercheranno inoltre di ridurre le emissioni di carbonio generate dai nostri prodotti. I fornitori di materiali indiretti offriranno proattivamente a Toyota Material Handling Europe i loro prodotti e le loro soluzioni più energeticamente efficienti che consentano a Toyota Material Handling Europe di ridurre il proprio consumo energetico e le emissioni di carbonio. L'efficienza energetica è destinata a diventare un criterio di selezione più determinante insieme alla qualità, al prezzo e al momento della consegna.

Questi messaggi sono stati ripetutamente sottolineati anche durante la conferenza annuale dei fornitori di Toyota Material Handling Europe. La definizione dei Science Based Target comporterà un approccio molto più granulare nella quantificazione e riduzione delle emissioni dei fornitori. Per maggiori informazioni su come gestiamo la sostenibilità nella nostra supply chain, rimandiamo alla sezione sugli "[Acquisti responsabili](#)".



Indicatori GRI coperti

GRI 305 Modalità di gestione
GRI 305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)



Zero emissioni di carbonio dalle nostre operations

Gestione dell'energia e delle emissioni

Toyota Industries Corporation intende contribuire a costruire una società a basse emissioni di carbonio azzerando entro il 2050 le emissioni di carbonio dalle nostre operations. L'azienda si è prefissata un target di riduzione del carbonio del 26% entro il 2021 per tutti i nostri stabilimenti. Con una riduzione del 31% delle emissioni di CO₂ rispetto al FY12, i nostri stabilimenti europei hanno superato ampiamente il loro target

GRI 302: Energia

Informative sulla modalità di gestione

302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione
302-3	Intensità energetica
302-4	Riduzione del consumo di energia

GRI 305: Emissioni

Informative sulla modalità di gestione

GRI 305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)
GRI 305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di GHG
GRI 305-5	Riduzione delle emissioni di GHG

aziendale.

Il nostro Codice di Condotta incoraggia tutti i dipendenti a ridurre l'utilizzo di energia, a ridurre le emissioni e a rendere la crescita economica compatibile con la preservazione della natura. I nostri stakeholder considerano il cambiamento climatico un aspetto materiale. I nostri clienti chiave vogliono dei fornitori che li supportino nella loro transizione verso zero emissioni nette e che pongano degli obiettivi ambiziosi in tema di clima per le loro catene di fornitura. Come accade per la maggior parte delle aziende, la quota principale delle nostre emissioni di CO₂ e del nostro rischio climatico si situa nella nostra catena del valore.

Sebbene le nostre **emissioni di Scope 1 e 2** rappresentino meno del 3% della nostra impronta totale, la loro riduzione è fondamentale per sviluppare un know-how strategico e porci come guida mediante il nostro esempio. Nel 2020, il nostro European Management Team ha concordato il raggiungimento di zero emissioni nette dalle nostre operations entro il 2030. Riducendo le emissioni nelle nostre operations, acquisiamo il know-how necessario per supportare i nostri clienti e fornitori nel loro percorso verso zero emissioni. L'efficienza energetica e l'energia rinnovabile costituiscono due elementi chiave del nostro approccio.

Le entità riportano i dati relativi ai loro consumi energetici nel nostro software di rendicontazione non finanziaria. Questo software calcola automaticamente i dati relativi alle emissioni di equivalenti di CO₂ e funge da archivio dati per tenere monitorati i progressi rispetto ai target a livello di sito, regionale ed europeo. Nel presente rapporto abbiamo consolidato i KPI relativi a energia e CO₂ di 24 entità. Per le entità incluse possediamo il 100% del capitale e il controllo operativo. Abbiamo basato i nostri calcoli sul Corporate Reporting Standard del Greenhouse Gas Protocol. Per calcolare le emissioni di CO₂ a partire dai dati energetici, utilizziamo i fattori di conversione dell'elettricità di rete della International Energy Agency (IEA) e i fattori di conversione dei combustibili fossili del Department of Food and Rural Affairs (DEFRA) del Regno Unito.

Tonnellate di emissioni di CO ₂	FY2012		FY2021		FY2022		FY2031	
	Scope 1	Scope 2	Scope 1	Scope 2	Scope 1	Scope 2	Scope 1	Scope 2
Stabilimenti	4.770	5.440	2.254	0	2.200	0	0	0
Uffici rete di vendita	3.429	3.122	2.122	1.321	2.100	0	0	0
Auto aziendali	9.908	0	6.268	0	6.500	0	0	0
Furgoni di assistenza	12.448	0	14.146	0	14.500	0	0	0
Totale annuo	39.117		26.111		25.300 previsione		0 target	
			-33%		-35%		-100%	

Tutte le nostre controllate acquistano la maggior parte della loro energia e solo poche entità generano tra lo 0,1% e il 10% della loro energia tramite pannelli solari sul sito. Nessuna delle nostre entità vende il surplus di energia generato.

Il nostro team interfunzionale dedicato all'energia è composto da esperti nel campo della sostenibilità ed energia in rappresentanza degli stabilimenti, della rete di vendita e delle funzioni centrali. Insieme, verificano e confrontano costantemente le nostre politiche in vigore, le aggiornano e affiancano le diverse componenti aziendali nel loro viaggio verso un futuro a zero emissioni nette.

Dal 2015, quattro stabilimenti e undici società di vendita e assistenza hanno costituito un Energy Management Team (EMT) dedicato, composto da responsabili delle strutture, responsabili delle flotte e responsabili della produzione. L'EMT redige e aggiorna un piano di gestione dell'energia, l'Energy Management Plan (EMP), focalizzato sulle opportunità per migliorare l'efficienza energetica e ridurre l'impronta di carbonio, inizialmente per il periodo fino al 2021. In altre cinque entità, il Management Team locale assolve le funzioni dell'Energy Management Team.

Maggiori informazioni sul nostro viaggio verso zero emissioni nel post sul blog del nostro CEO Ernesto Dominguez.



"L'efficienza energetica e l'energia rinnovabile sono i due pilastri per il raggiungimento di zero emissioni nette nelle operations. Il passaggio alle fonti di energia rinnovabili è relativamente più semplice, ma è quello dell'efficienza energetica l'approccio più economicamente efficiente per accelerare il nostro viaggio verso zero emissioni nette".

Francesca Simoncelli,
Sustainability Manager
Toyota Material Handling Italia

Mix energetico

Energia non rinnovabile: Nel FY21, il diesel ha rappresentato il 33% del nostro mix energetico ed è stato principalmente utilizzato nei furgoni di assistenza. La benzina ha rappresentato il 17% del nostro mix energetico ed è stata principalmente utilizzata nelle auto aziendali. Anche il gas naturale utilizzato negli edifici ha rappresentato il 17%. Altri combustibili fossili (olio per riscaldamento, GPL) complessivamente hanno rappresentato poco più dell'1%.

Energia rinnovabile: Nel FY21, il 33% del nostro consumo totale di energia proveniva da fonti rinnovabili. Il totale era ripartito come segue: 24% elettricità da fonti rinnovabili coperte da Garanzia di Origine, 6% da teleriscaldamento con utilizzo di scarti del legno e 3% da biogas liquefatto. La nostra Politica energetica c'impegna a passare entro il 2031 al 100% di energia rinnovabile nelle nostre operations. Nel quadro del nostro impegno verso questo piano ambizioso per contrastare il cambiamento climatico, nel FY21 abbiamo completato il passaggio al 100% di elettricità rinnovabile.



I pannelli solari presso Toyota Material Handling Manufacturing Italy generano fino al 33% del consumo di elettricità locale



Case study >

Il 1° aprile 2021 Toyota Material Handling Europe passa al 100% di elettricità rinnovabile

Il passaggio coinvolge ogni singola entità europea dell'organizzazione e rappresenta un significativo passo avanti verso il raggiungimento dei suoi ambiziosi obiettivi di sostenibilità. Questo cambiamento può già costituire il 15% del nostro avanzamento verso l'obiettivo di Toyota per il 2030: zero emissioni nette dalle nostre operations.

Toyota Material Handling Europe suddivide il suo utilizzo di elettricità rinnovabile al 100% in 3 categorie:

- il 95% è ottenuto stipulando dei contratti per elettricità rinnovabile con fornitori di energia elettrica locali. I fornitori presentano prove della cancellazione delle Garanzie di Origine corrispondenti alla quantità di elettricità acquistata.
- Toyota Material Handling Europe acquisterà e cancellerà le Garanzie di Origine tramite intermediari diversi dai fornitori di energia elettrica per un altro 4% dove non siano disponibili soluzioni a livello locale.
- Il restante 1% di elettricità è generato da pannelli solari installati sul posto presso varie strutture europee.

[Cliccare qui per maggiori informazioni](#)



Come conseguenza diretta della pandemia di COVID-19, nel FY21 il nostro consumo energetico in tutta Europa in un anno è calato del 12%, fino a 644 TJ (terajoule). Nel FY22 prevediamo un nuovo aumento del consumo energetico nel quadro della ripresa dopo la crisi causata dal COVID-19. Ci attendiamo anche che il conseguente aumento delle emissioni di CO₂ sarà in larga misura compensato dal completamento del passaggio al 100% di elettricità rinnovabile realizzato il 1° aprile 2021.

Programmi specifici di riduzione energetica

Da quando nel 2015 abbiamo iniziato il nostro programma di riduzione energetica, abbiamo già contato oltre 200 azioni di risparmio energetico portate a termine localmente in tutta Europa, che hanno permesso di risparmiare oltre 2,5 milioni di euro all'anno. Abbiamo interrotto il monitoraggio centrale di tutte le singole azioni in campo energetico in quanto stava creando inutili costi generali. Analizzando i dati presentati negli anni precedenti, abbiamo notato una forte correlazione positiva tra la certificazione ISO 50001 e la quantità di energia risparmiata dalle nostre entità. Pertanto la nostra Politica energetica 2020 stabilisce che entro il 2025 tutte le entità di Toyota Material Handling Europe dovranno essere certificate ISO 50001.

Nel FY21 abbiamo raggiunto il nostro obiettivo di avere il 30% di tutti i ricavi di Toyota Material Handling Europe generato da entità certificate ISO 50001.

Alcune azioni specifiche riguardano iniziative per il risparmio energetico e la riduzione delle emissioni con flotte più intelligenti, stabilimenti più intelligenti ed edifici più intelligenti.



100% dell'elettricità
nelle nostre operations europee è rinnovabile dal 1° aprile 2021

Trend

La nostra azienda è riuscita a incrementare significativamente i ricavi riducendo allo stesso tempo le emissioni: per ogni euro delle vendite generate nel FY21, emettiamo il 51% in meno di CO₂ rispetto al FY12.

Altri trend dal FY12 al FY21:

- il consumo energetico assoluto è aumentato di solo 2%
- le emissioni assolute sono diminuite del 29%
- i ricavi sono aumentati del 46%



Case study >

Progetto pilota di un furgone di assistenza elettrico in Norvegia.

I nostri colleghi di Toyota Material Handling Norway hanno deciso di sperimentare il primo furgone di assistenza elettrico Toyota Proace nella loro flotta. Il Parlamento norvegese ha pianificato che entro il 2025 tutte le vetture nuove dovranno essere veicoli a zero emissioni. Nel FY21, Toyota Material Handling Norway ha prodotto 760 tonnellate di CO₂ con la sua flotta di veicoli di assistenza, equivalenti al 75,1% delle nostre emissioni totali di CO₂.

L'azienda ha l'ambizione di trasformare il maggior numero possibile di furgoni alimentati a combustibili fossili in furgoni elettrici, ma deve tenere in considerazione le possibilità di ricarica e le lunghe distanze di percorrenza in alcuni distretti. In futuro questi aspetti miglioreranno e inoltre la tecnologia delle batterie si sta sviluppando rapidamente, pertanto sarà possibile avere una flotta composta da veicoli di assistenza elettrici.

Nel 2020, le emissioni prodotte dai furgoni di assistenza hanno costituito oltre il 50% delle emissioni di CO₂ generate da tutte le operations di Toyota Material Handling in Europa. Se il progetto pilota in Norvegia avrà successo, potrà contribuire ad accelerare il passaggio ai furgoni elettrici in tutta Europa. Questo progetto potrebbe consentire un risparmio annuo di 14.000 tonnellate di emissioni di CO₂.



"Saremo i primi nel nostro mercato a sperimentare un furgone di assistenza elettrico; vogliamo dimostrare ai nostri tecnici che intendiamo prenderci cura dell'ambiente come parte del nostro impegno verso Zero Muda."
ha dichiarato Lars Rune Johansen – Service Manager presso Toyota Material Handling Norway.



FLOTTE PIÙ INTELLIGENTI

Dal FY12 a oggi, quota di diesel nel nostro mix di carburanti per le auto aziendali e i furgoni per l'assistenza si è ridotta dall'89 al 72%. La percentuale è tuttavia leggermente superiore al 70% riferito nel nostro rapporto del 2019. Questo va attribuito alle auto aziendali, il cui utilizzo è diminuito sensibilmente durante il primo periodo di lockdown. Nonostante ciò, i nostri furgoni di assistenza hanno continuato a fornire i loro servizi ai nostri clienti. La nostra linea guida sulle auto aziendali è stata pubblicata nel FY15 e aggiornata nel FY20, incoraggiando i dipendenti a preferire le auto aziendali ibride e a ridurre il consumo di carburante della flotta.

Con oltre 4 milioni di visite di assistenza all'anno, il 60% del carburante utilizzato e il 32% dell'energia totale utilizzata nel FY21 sono stati dovuti al carburante consumato dai furgoni per l'assistenza. Cerchiamo di utilizzare meno carburante e di ridurre le emissioni di CO₂ dei nostri furgoni di assistenza alleggerendo i loro carichi, servendoci di furgoni più piccoli, utilizzando GPS e guida ecologica, ma la flotta complessiva dei furgoni di assistenza continua a crescere. Per questo motivo è fondamentale accelerare il viaggio verso un'assistenza di manutenzione a zero emissioni nette per i nostri clienti.



EDIFICI PIÙ INTELLIGENTI

Nel nostro rapporto del FY15, avevamo già riferito che i nostri stabilimenti in Italia e la nostra società nella Repubblica Ceca hanno conseguito la certificazione ISO 50001, e che la nostra società nei Paesi Bassi ha ottenuto significative riduzioni delle emissioni di CO₂. Queste entità continuano a porsi come centri di eccellenza nell'efficienza energetica. Nel FY21 il nostro stabilimento in Svezia e la nostra società di vendita nel Regno Unito hanno ottenuto la certificazione ISO 50001. Toyota Material Handling Manufacturing Sweden ha completato il passaggio al biogas liquefatto (BGL) azzerando in questo modo la produzione totale di CO₂.

I nostri stabilimenti fanno da apripista nella prima parte del nostro viaggio verso la sostenibilità riducendo le emissioni assolute di CO₂ del 78% dal FY12. Sono la dimostrazione che un'azione ambiziosa sul cambiamento climatico è realizzabile, sia da un punto di vista finanziario che tecnico. Il nostro stabilimento svedese di Mjölby si distingue per avere raggiunto zero emissioni nette nel FY21.



Case study >

Lo stabilimento svedese è il primo a raggiungere zero emissioni

Da agosto 2019, Toyota Material Handling Manufacturing Sweden (con sede a Mjölby) è stata riconosciuta come azienda a zero emissioni di CO₂, impiega infatti soltanto energia verde, sistemi di teleriscaldamento e a biogas liquefatto. Questo risultato è stato ottenuto grazie al passaggio dal gas di petrolio liquefatto (GPL) al biogas liquefatto (BGL). Lo stabilimento di Mjölby è la prima entità di Toyota Material Handling Europe ad avere raggiunto emissioni zero, esempio che si auspica sarà presto seguito da altre. Toyota Industries Corporation (TICO) ha pertanto conferito allo stabilimento l'Annual Environmental Excellence Award del Gruppo TICO per i risultati ottenuti nel progetto.

[Cliccare qui per maggiori informazioni](#)

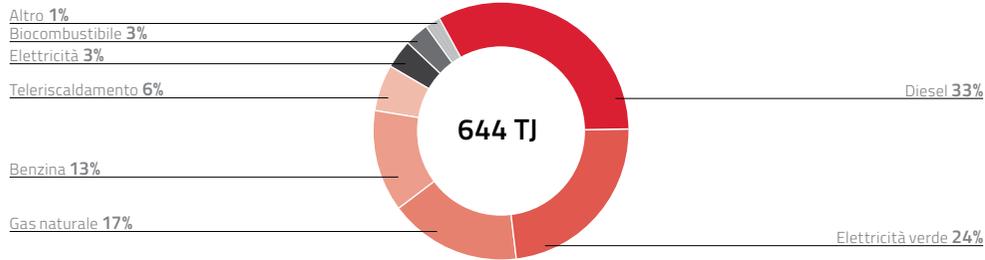


"Produrre a zero emissioni nette è possibile, noi l'abbiamo fatto. Il nostro impegno evita 3.000 tonnellate di emissioni di CO₂ all'anno. A quanto arriverete voi?"

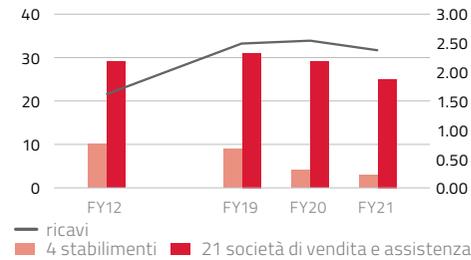
Maria Väitalo,
Sustainability Manager
Toyota Material Handling Manufacturing Sweden



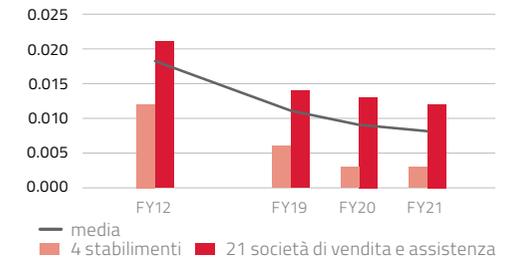
UTILIZZO DI ENERGIA NEL FY21 PER CARBURANTE (terajoule)



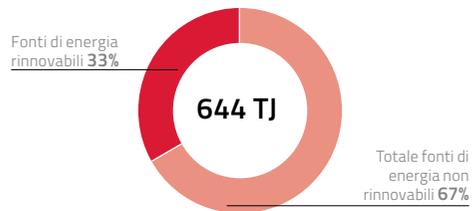
EMISSIONI DI CO₂ (chilotonnellate) VS RICAVI (m €)



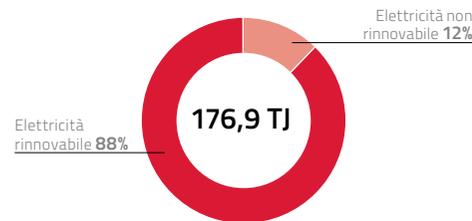
EMISSIONI DI CO₂ / RICAVI (chilotonnellate/euro)



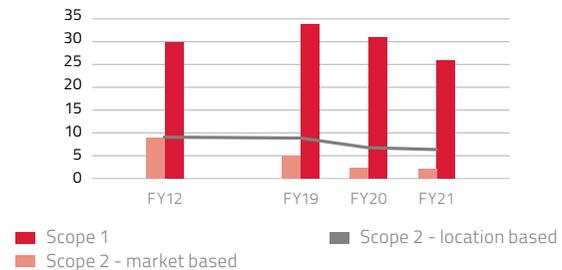
UTILIZZO DI ENERGIA NEL FY21 (terajoule)



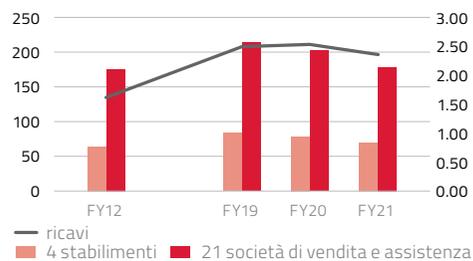
UTILIZZO DI ELETTRICITÀ NEL FY21 (terajoule)



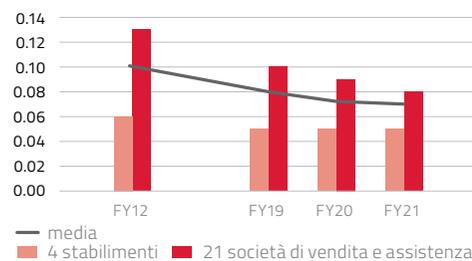
EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 (chilotonnellate)



UTILIZZO DI ENERGIA (terajoule) VS RICAVI (m €)



UTILIZZO DI ENERGIA / RICAVI (terajoule/euro)



Emissioni di CO ₂ (chilotonnellate)	FY12	FY19	FY20	FY21
Scope 1	30	34	31	26
Scope 2 - basato sull'ubicazione	8.933	8.782	6.612	6.251
Scope 2 - basato sul mercato	8.933	4.888	2.272	2.016

Le emissioni di Scope 2 basate sull'ubicazione sopra riportate sono calcolate sommando le emissioni provenienti dal teleriscaldamento alle emissioni provenienti dall'elettricità sia di rete che verde e applicando gli appropriati fattori di emissione IEA.

Le emissioni di Scope 2 basate sul mercato sopra riportate sono calcolate in un modo diverso: applichiamo un fattore di emissione zero al consumo di elettricità verde e un fattore di emissione misto residuo dell'AIB all'elettricità di rete, mentre il componente di emissioni da teleriscaldamento è uguale a quello del metodo basato sull'ubicazione. La riduzione nel tempo mostrata nelle emissioni basate sul mercato è stata ottenuta mediante il passaggio del consumo di elettricità a fonti di energia rinnovabili.



Gestione ambientale

Sempre più i nostri stakeholder considerano la nostra governance ambientale un aspetto chiave della sostenibilità.

I clienti indicano specificamente questo punto nelle loro richieste di preventivi o sulle piattaforme esterne dei fornitori. Un esempio è fornito da EcoVadis, che ha assegnato alla nostra azienda un punteggio di 80, vale a dire "Avanzato", per la gestione ambientale, inserendoci nel top 1% di 75.000 fornitori di tutto il mondo.

Da decenni i nostri proprietari considerano la sostenibilità ambientale una priorità, pertanto abbiamo strutturato le nostre attività nel presente capitolo in linea con i risultati conseguiti rispetto ai quattro pilastri del 6° Piano d'azione per l'ambiente.

Nel corso degli ultimi due anni abbiamo assistito a un cambiamento nelle aspettative delle autorità di regolamentazione, dei clienti e dei dipendenti in merito alla sostenibilità ambientale.

GRI 303: Acqua e scarichi idrici

Informative sulla modalità di gestione

GRI 303-3 Prelievo idrico
GRI 303-5 Consumo di acqua

GRI 306: Rifiuti

Informative sulla modalità di gestione

GRI 306-3 Rifiuti prodotti
GRI 306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento
GRI 306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento

La Commissione europea mira a creare un'Europa digitale e sostenibile entro il 2030. Il Green Deal europeo è una raccolta di oltre cinquanta direttive, regolamenti e altri strumenti di policy finalizzati a trasformare tutti i settori della nostra economia. È stato concepito con l'intento di influenzare significativamente l'intero ciclo di vita dei nostri prodotti, nella speranza di raggiungere una maggiore sostenibilità in tutte le sue fasi, dall'approvvigionamento delle materie prime fino al termine della vita utile. Le aziende saranno obbligate a essere molto più trasparenti, non solo a livello aziendale, ma anche a livello di prodotto. A quel punto, ci si attende che i loro clienti e fornitori di servizi finanziari utilizzeranno questi dati sulla sostenibilità per scegliere i partner commerciali più sostenibili.

Uno degli strumenti di policy europei è la Tassonomia UE, che assicura che le società di servizi finanziari offrano condizioni di finanziamento preferenziali per aziende, prodotti e servizi sostenibili. Nel 2025, la maggior parte di questi strumenti politici entrerà in pieno vigore facendo della sostenibilità ambientale il più importante elemento discriminante rispetto alla concorrenza. Sebbene la Brexit comporti una divergenza di politiche per la nostra azienda nel Regno Unito, pare che non dovremo attuare una strategia in materia di sostenibilità completamente diversa per il mercato del Regno Unito.

Come esempio dell'impatto del Green Deal europeo, nel 2020 l'azienda ha costituito una taskforce interfunzionale per prepararsi all'inserimento delle informazioni richieste nel database SCIP gestito dall'Agenzia europea per le sostanze chimiche (ECHA) in vista della scadenza del 5 gennaio 2021.

Ai sensi della Direttiva quadro UE sui rifiuti revisionata, le aziende hanno l'obbligo di registrare qualsiasi prodotto contenente sostanze estremamente preoccupanti (SVHC). Abbiamo contattato oltre 600 fornitori affinché ci fornissero le necessarie informazioni sulle SVHC contenute nei loro prodotti per consentirci di disporre dei dati richiesti per ottemperare ai nostri obblighi di informazione. A nostra volta, abbiamo osservato un aumento delle richieste da parte dei clienti di informazioni sulle SVHC ai sensi sia della Direttiva quadro sui rifiuti, sia del regolamento REACH.

Di conseguenza, migliaia di persone in tutta la nostra catena di fornitura sono state coinvolte per settimane, a volte per mesi, per assicurare che la nostra azienda fosse conforme a solo uno dei requisiti di questa Direttiva europea. Prevediamo che le sfide per la nostra azienda e i nostri fornitori continueranno ad aumentare man mano che entreranno in vigore altre parti del Green Deal europeo.

Stiamo inoltre osservando un cambiamento nel ruolo che la sostenibilità svolge nella decisione delle persone di volere o meno lavorare per noi. I nuovi candidati iniziano a porre domande approfondite sui nostri impegni a favore della sostenibilità. La novità è che i dipendenti non si limitano più a chiedere cosa sta facendo l'azienda per diventare sostenibile, ma vogliono sapere come loro stessi saranno coinvolti attivamente nel processo relativo alla sostenibilità.

Quando nel 2018 abbiamo effettuato il nostro ultimo coinvolgimento degli stakeholder, la gestione dell'acqua, dei rifiuti e dell'ambiente non erano state priorizzate come "aspetti materiali" dai nostri stakeholder. Invece di fare riferimento all'esatta corrispondenza con gli standard GRI per gli indicatori di questa sezione, riportiamo i dati di cui disponiamo. Continuare a migliorare la nostra reportistica sulla sostenibilità procedendo a piccoli passi fa parte della nostra cultura aziendale di "Kaizen".

La Vision 2050 di Toyota Industries Corporation intende realizzare una società in armonia con la natura attraverso quattro pilastri:

1. creare una società a zero emissioni di carbonio
2. contribuire a una società basata sul riciclo raggiungendo una condizione di "Zero scarichi di acqua" e "Zero rifiuti";
3. ridurre i rischi ambientali e contribuire a una società in armonia con la natura
4. promuovere la gestione ambientale

Ogni cinque anni questi quattro pilastri vengono tradotti in un nuovo Piano d'azione per l'ambiente con target e KPI dettagliati per tutte le controllate globali. Nel 2020, TICO ha lanciato il [7° Piano d'azione per l'ambiente](#), che coprirà il periodo dal 1° aprile 2021 al 31 marzo 2026. Qui riportiamo i target aggiornati del 6° Piano d'azione per l'ambiente che si è concluso il 31 marzo 2021. I nostri target sono principalmente focalizzati sugli stabilimenti, tuttavia invitiamo anche le nostre società di vendita e assistenza ad adottarli su base volontaria.

1. Creare una società a zero emissioni di carbonio

Politiche del 6° Piano d'azione per l'ambiente di TICO:

- Sviluppare prodotti e tecnologie con il massimo livello di prestazioni ecologiche
- Sviluppare tecnologie di progettazione della produzione con emissioni di CO₂ ridotte e utilizzare energia pulita

Dal nostro rapporto sulla sostenibilità del 2013 ci siamo concentrati estensivamente sul primo pilastro "creare una società a zero emissioni di carbonio"; con particolare attenzione alle emissioni generate dai nostri prodotti e dalle nostre soluzioni oltre che da quelle generate dalle nostre operations. Questo tema è stato ampiamente trattato nei precedenti capitoli. Dal nostro rapporto sulla sostenibilità del 2019, abbiamo aggiunto questo capitolo sulla "gestione ambientale" come aspetto materiale di sostenibilità, in modo da coprire anche i pilastri due, tre e quattro della strategia ambientale dei nostri proprietari.

2. Contribuire a una società basata sul riciclo raggiungendo una condizione di "Zero scarichi di acqua" e "Zero rifiuti";

Politiche del 6° Piano d'azione per l'ambiente di TICO:

- Promuovere misure di contrasto all'impoverimento delle risorse mediante il riciclo dei rifiuti
 - ridurre la quantità di utilizzo delle risorse con misure a monte
 - riciclare il più possibile le risorse sul posto
 - ridurre i rifiuti con le tecnologie più avanzate
- Predisporre e promuovere misure di contrasto all'impoverimento delle risorse idriche dopo avere determinato il consumo d'acqua e la quantità di acque reflue;
 - monitorare l'entrata e l'uscita di acqua in ciascun paese
 - sviluppare e promuovere misure appropriate per contrastare l'impoverimento

In linea con il nostro Codice di Condotta, Toyota Material Handling Europe mira a ridurre i rifiuti, in particolare le sostanze chimiche pericolose e le emissioni della nostra produzione e distribuzione. Riteniamo che la crescita economica e la conservazione dell'ambiente naturale siano compatibili.

Ridurre, riutilizzare, riciclare i rifiuti

STABILIMENTI

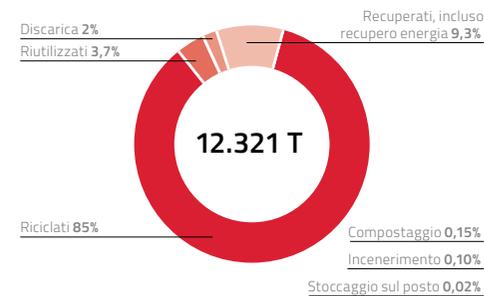
I nostri stabilimenti generano rifiuti principalmente durante la produzione e la manutenzione e attraverso la rottamazione dei carrelli. Dal FY15, i nostri stabilimenti hanno riferito un aumento dei rifiuti sia pericolosi che non pericolosi. Nel complesso gli stabilimenti non sono ancora stati in grado di dissociare la crescita aziendale da un aumento nell'utilizzo di materie prime e nella generazione di rifiuti durante la produzione, come sono invece riusciti a fare rispetto alle emissioni di CO₂.

Le evidenze ottenute dai dati indicano che gli stabilimenti stanno iniziando a gestire i loro rifiuti in modo più sostenibile.

Il nostro stabilimento principale in Italia è stato il primo a comunicare attività di compostaggio per i propri rifiuti organici. Il nostro stabilimento in Svezia è stato il primo a comunicare buone prassi sul riutilizzo dei rifiuti. Tutti gli stabilimenti nel loro complesso hanno riferito una riduzione del 50% dei rifiuti inviati in discarica.

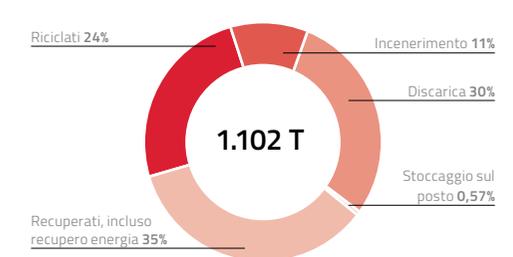
RIFIUTI NON PERICOLOSI FY21

4 stabilimenti (tonnellate)



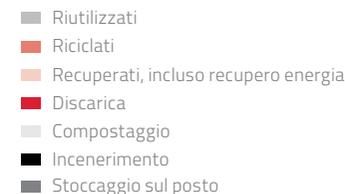
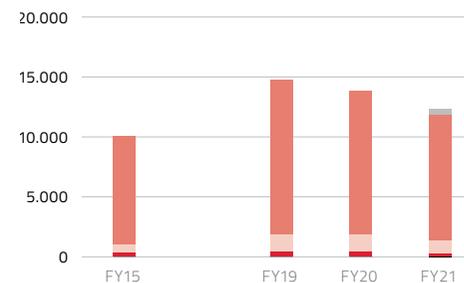
RIFIUTI PERICOLOSI FY21

4 stabilimenti (tonnellate)



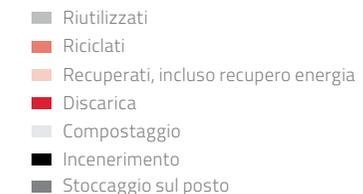
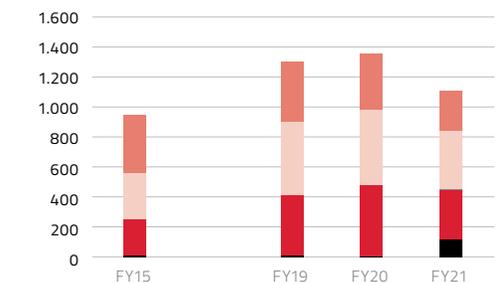
RIFIUTI NON PERICOLOSI

4 stabilimenti (tonnellate)



RIFIUTI PERICOLOSI

4 stabilimenti (tonnellate)



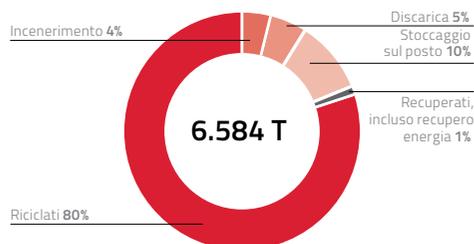


SOCIETÀ DI VENDITA E ASSISTENZA

C'è ancora del lavoro da compiere per integrare pienamente la circolarità nel nostro modello di business. Attualmente solo 16 delle nostre 21 società di vendita e assistenza riferiscono dati sui rifiuti, tuttavia riferiscono [oltre il 33%] dei nostri rifiuti totali. La maggior parte delle entità che non riferiscono dati sono piccole aziende, anche se due rappresentano importanti paesi europei. Tra le aziende che riferiscono dati, nessuna comprende dati relativi alle vendite di carrelli usati, che nel nostro business costituisce l'attività più significativa di riduzione dei rifiuti.

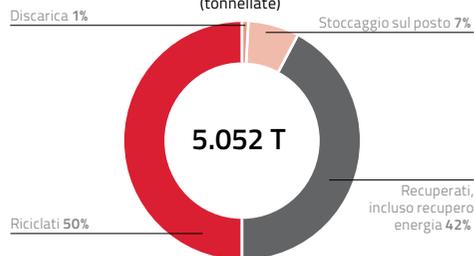
RIFIUTI NON PERICOLOSI FY21

16 società di vendita e assistenza (tonnellate)



RIFIUTI PERICOLOSI FY21

16 società di vendita e assistenza (tonnellate)



A causa del COVID-19, abbiamo messo in sospeso uno dei nostri target per il FY21 (100% delle nostre entità riferiscono dati sui rifiuti) per lasciare libere alcune risorse del reparto Ambiente, Salute e Sicurezza incaricate di gestire la pandemia all'interno dell'azienda.

La nostra reportistica futura sui rifiuti dovrà essere più completa, più granulare e finalizzata a supportare un modello di business circolare. Nel frattempo, i dati a disposizione possono aiutarci a iniziare a comprendere i flussi di materiali nella nostra azienda.

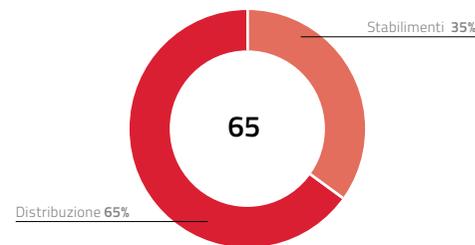
Utilizzo dell'acqua

Dal nostro rapporto sulla sostenibilità del 2019, il 100% dei nostri stabilimenti continua a riferire i propri dati sull'acqua, così come 17 su 21 delle nostre società di vendita e assistenza.

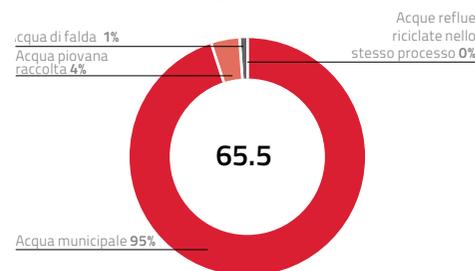
La maggior parte delle entità che non riferiscono dati sono piccole aziende in cui le spese per l'acqua sono comprese nell'affitto e non sono disponibili dati relativi al consumo idrico. Una si trova in un importante paese europeo, il che dimostra che abbiamo ancora molto lavoro da fare per creare una cultura della sostenibilità.

Oltre il 95% del consumo idrico riferito è costituito da acqua municipale. L'acqua piovana costituisce fino al 4% della nostra acqua totale, che nel FY19 ha rappresentato circa l'1%. L'acqua di processo riciclata e l'acqua di falda sono state entrambe riportate come inferiori all'1%. Nel FY21, le nostre entità hanno riferito un consumo di più di 65.000 m³ di acqua, dei quali oltre il 65% è stato utilizzato nei nostri stabilimenti come parte del processo produttivo. L'acqua utilizzata nelle nostre società di vendita e assistenza è servita principalmente per pulire i carrelli noleggiati e usati.

UTILIZZO DELL'ACQUA PER FUNZIONE FY21 (migliaia di m³)



FONTI IDRICHE FY21 (migliaia di m³)



CONSUMO DI ACQUA DEGLI STABILIMENTI RISPETTO AI RICAVI (migliaia di m³ / €)



Durante la pandemia la maggior parte dei nostri stabilimenti è rimasta aperta e ha riferito un aumento del consumo di acqua pari all'8% dal nostro precedente rapporto. Il consumo di acqua degli stabilimenti per euro di ricavi generati è aumentato del 27% rispetto al FY19; è ancora tuttavia inferiore del 22% rispetto al FY12.



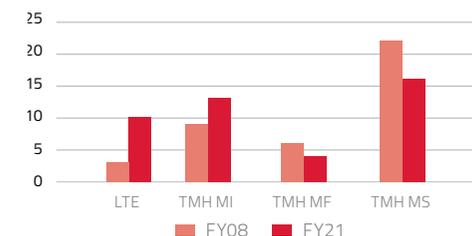
Case study >

Zero scarichi di acqua presso Toyota Material Handling Manufacturing Sweden

Il reparto verniciatura di Mjölby lavora in modo altamente sostenibile e snello. Maria Valitalo, Sustainability Manager presso Toyota Material Handling Manufacturing Sweden, ne spiega i benefici in termini ecologici: "Nel 2009 il nostro stabilimento in Svezia ha investito significativamente nel reparto verniciatura ponendosi degli obiettivi ambiziosi: zero scarichi, riduzione dei rifiuti della verniciatura a polvere e minore consumo di energia, oltre a zero emissioni. Ciò ha portato a una riduzione del 90% delle acque reflue totali prodotte dal sito; ora lo stabilimento scarica solo acqua dalla mensa e dai servizi sanitari."

[Cliccare qui per leggere la storia completa](#)

TREND NEL CONSUMO DI ACQUA PER STABILIMENTO (migliaia di m³)



Gli stabilimenti in Francia e Svezia sono riusciti a ridurre significativamente il consumo idrico nel lungo termine, aumentando contemporaneamente i ricavi. Abbiamo chiesto loro di documentare le loro buone prassi e di trasmetterle ad altre entità.



3. Ridurre i rischi ambientali e contribuire a una società in armonia con la natura

Politiche del 6° Piano d'azione per l'ambiente di TICO:

- ridurre al minimo l'utilizzo di sostanze preoccupanti
- promuovere attività di conservazione della biodiversità nell'intero Gruppo

Sostanze preoccupanti

Priorità chiave per TICO, le sostanze preoccupanti sono disciplinate anche da numerose Direttive e Regolamenti creati o revisionati nel quadro del Green Deal europeo. Abbiamo registrato un notevole aumento dei requisiti legali relativi alle sostanze preoccupanti:

- Il regolamento UE REACH (concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche) ci impone di informare i nostri clienti su qualsiasi sostanza estremamente preoccupante (SVHC) contenuta nei nostri prodotti.
- La Direttiva quadro UE sui rifiuti ci impone di registrare, a partire dal 5 gennaio 2021, tutti i prodotti e i componenti contenenti SVHC nel database SCIP gestito dall'ECHA.
- La Direttiva UE sulle batterie impone che le batterie immesse sul mercato dell'UE siano sostenibili, ad alte prestazioni e sicure durante l'intero ciclo di vita. Ciò significa che le batterie devono essere prodotte con il minore impatto ambientale possibile, utilizzando materiali ottenuti nel pieno rispetto dei diritti umani e delle norme sociali ed ecologiche. Le aziende devono riferire i dati relativi alle batterie che immettono sul mercato all'ente nazionale preposto alle batterie di ogni paese membro dell'UE.

- Direttiva UE sulle catene di approvvigionamento
- Il Regolamento UE sui minerali provenienti da zone di conflitto ci impone di fornire trasparenza su oro, tantalio, stagno e tungsteno, in termini di azienda a valle nella catena di approvvigionamento dei 3TG.

Nel FY21 abbiamo realizzato dei progetti in tutta Europa per assicurare che le nostre aziende rispettino i nuovi requisiti della Direttiva quadro UE sui rifiuti e la Direttiva UE sulle batterie. Per ottemperare ai nuovi requisiti di legge, sarà necessario un cambiamento radicale a livello dei dati ottenuti dai fornitori, dell'elaborazione dei dati e dei rapporti inviati ai clienti e alle autorità di regolamentazione.

Biodiversità

L'impatto diretto sulla biodiversità della produzione e manutenzione dei carrelli elevatori a forche è limitato. Anche se non abbiamo condotto una due diligence estensiva sulla supply chain, prevediamo che l'impatto indiretto su tutta la nostra catena del valore sia limitato ad alcune aree selezionate della nostra supply chain, per esempio l'approvvigionamento di alcuni minerali.

Nella sua sede centrale di Parigi, Toyota Material Handling France ha installato degli alveari che ospitano specie rare di api mellifere. Il miele estratto dagli alveari viene offerto in mensa, con l'intento di invitare i dipendenti a comprendere l'importanza della biodiversità. Vogliamo che i nostri dipendenti partecipino attivamente e supportino la biodiversità.

Sempre in Francia, il nostro stabilimento di Ancenis ha sostituito i tosaerba con delle pecore. Si tratta di una soluzione meno costosa e allo stesso tempo migliore per l'ambiente. Riduce le emissioni di CO₂, garantisce la sopravvivenza di razze ovine rare e coinvolge i dipendenti nell'innovazione sostenibile.



Sistemi di gestione ambientale

Toyota Industries Corporation richiede ai nostri stabilimenti di mantenere una certificazione di sistema di gestione ambientale ISO 14001 e lo stesso viene richiesto a tutti i loro fornitori chiave. Inoltre, le nostre società di vendita e assistenza in Francia, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Spagna, Finlandia e Svezia hanno adottato volontariamente la ISO 14001 in risposta alle condizioni di mercato locali. Nei Paesi Bassi, la nostra società di vendita e assistenza locale ha optato per lo standard di certificazione "BMWT". I certificati per tutte queste entità sono scaricabili dalla pagina <https://toyota-forklifts.it/chi-siamo/sostenibilita>.

Gli Esperti ambientali globali di TICO hanno partecipato a tutti gli incontri in presenza sulla sostenibilità organizzati durante il periodo coperto dal rapporto, l'ultimo dei quali si è svolto nell'ottobre 2019. A partire da settembre 2020, abbiamo intensificato i nostri incontri mensili online sulla sostenibilità e i nostri colleghi in Giappone partecipano a ogni incontro portando inoltre regolarmente il loro contributo.

Attività di sensibilizzazione ambientale

Prendersi cura dell'ambiente in cui viviamo è un concetto profondamente radicato nei valori Shinto che hanno ispirato i Toyoda Precepts. Per questa ragione la nostra azienda vanta una lunga tradizione nell'organizzare attività che coinvolgono tutti i suoi dipendenti e i loro familiari in opere di sensibilizzazione a favore dell'ambiente.

Esempi di queste attività sono riportati nelle pagine su ["Contributi sociali e volontariato"](#).

4. Promuovere la gestione ambientale

Politiche del 6° Piano d'azione per l'ambiente di TICO:

- allestire un sistema di gestione ambientale globale e promuovere le attività correlate
- estendere la portata delle attività di sensibilizzazione a controllate consolidate all'interno e al di fuori del Giappone



Economia circolare

Ciclo di vita dei prodotti

L'economia circolare non era ancora stata considerata dai nostri stakeholder un aspetto materiale durante il nostro ultimo giro formale di coinvolgimento degli stakeholder condotto nel 2018. Pertanto non disponiamo di KPI relativi ai GRI associati su cui riferire per il completamento del primo decennio di obiettivi di sostenibilità.

Per ciò che riguarda i nostri obiettivi di sostenibilità al 2031, l'economia circolare sarà un tema strategico per l'azienda. L'economia circolare è una priorità del Green Deal europeo, e un numero crescente di clienti ci chiede di presentare la nostra strategia circolare aziendale supportata da evidenze quali i dati sulla valutazione del ciclo di vita.

Nel del Material Handling, varie aziende hanno un certo tipo di controllo o di influenza sul ciclo di vita dei nostri prodotti. Dagli accordi con i fornitori per ridurre la quantità delle sostanze pericolose nei nostri prodotti fino alla vendita di carrelli usati con i nostri partner, sono numerose le aziende che intervengono nel corso della vita dei nostri carrelli.



■ Nella nostra sfera di controllo
 ■ Nella nostra sfera di influenza

Rilavorazione

All'interno del ciclo di vita dei prodotti, l'utilizzo di energia da parte del cliente è la maggiore fonte di emissioni di CO₂, pari al 95% della nostra impronta di carbonio. Escludendo l'utilizzo da parte del cliente, la lavorazione dell'acciaio (materia prima per i nostri carrelli) è la principale fonte della nostra impronta di carbonio (70%). La rilavorazione dei carrelli elevatori a forche allunga la vita utile del telaio in metallo e spalma l'"investimento di alte emissioni di carbonio" iniziale su un tempo più lungo di vita utile.

Toyota Industries Corporation ha pubblicato l'impronta di carbonio totale durante il ciclo di vita dei suoi prodotti, reperibile sul suo sito web attraverso questo [link](#).



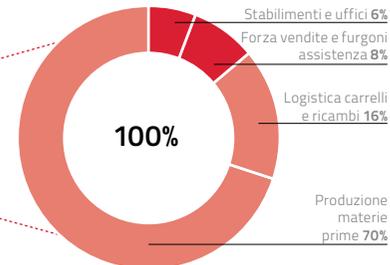
"L'economia circolare rappresenta un'opportunità veramente entusiasmante dove noi possiamo fare ancora di più. La progettazione dei nostri prodotti in un modo che permetta di aggiornarli e prolungare il loro ciclo di vita potrebbe avere un forte impatto positivo sulla sostenibilità."

Hans Larsson,
Director Strategic Innovation
Toyota Material Handling Europe

IMPRONTA DI CARBONIO INCLUSO L'UTILIZZO DA PARTE DEL CLIENTE



IMPRONTA DI CARBONIO ESCLUSO L'UTILIZZO DA PARTE DEL CLIENTE





"La sostenibilità va oltre i confini nostri e dei nostri clienti. Abbiamo assunto l'impegno di sostenere e rispettare l'accordo di Parigi. Tutti i miglioramenti dei processi apportati durante la vita di un carrello sono focalizzati sul raggiungimento di questi obiettivi e target. È il nostro modo di porci come guida nel mercato della movimentazione materiali per ridurre l'impatto ambientale sul pianeta."

Niklas Jalkner,
Rental & Used Director Europe
Toyota Material Handling Europe



Strategia Second Life

Toyota Material Handling Europe intende ridurre la percentuale di carrelli rottamati a meno del 20% tramite la sua strategia Second Life.

Sebbene solo i nuovi prodotti ad efficienza energetica siano adatti ad applicazioni intensive, i clienti considerano favorevolmente i carrelli elevatori usati o rilavorati per applicazioni a più bassa intensità o come mezzi di riserva per i periodi di maggiore produttività. Il case study sulla nostra strategia Second Life spiega come la produzione di materie prime sia la maggior responsabile dell'impronta di CO2 totale derivante dalla produzione di un nuovo carrello elevatore, mentre il ricondizionamento riguarda solo la cabina e il motore, non il telaio.

Grazie alla maggior popolarità della nostra offerta di noleggio a lungo e a breve termine, che costituisce un grande segmento del nostro business, abbiamo aumentato drasticamente la durata di vita dei nostri prodotti, riducendo allo stesso tempo le emissioni dovute alla logistica dei trasporti da e verso i nostri clienti. Per applicazioni a bassa intensità, i carrelli usati costituiscono un'alternativa a basse emissioni di carbonio per clienti interessati a ridurre le emissioni a monte nella loro catena del valore. Qualora non sia possibile ricondizionare i carrelli, saranno riciclati in modo responsabile.

Dal FY13 siamo riusciti a vendere quasi il 48% di carrelli usati in più, riducendo al contempo il numero di unità rottamate di 3 p.p. (3 punti percentuali). Un carrello rilavorato offre ai nostri clienti l'opportunità di acquistare un carrello approvato Toyota con un impatto ambientale ridotto.



VISION 2050

ZERO EMISSIONI DI CARBONIO DAI NOSTRI PRODOTTI E DALLE NOSTRE SOLUZIONI

L'Environmental Vision di Toyota Industries Corporation intende contribuire a costruire una società a basse emissioni di carbonio azzerando entro il 2050 le emissioni di carbonio dai nostri prodotti e dalle nostre soluzioni

TARGET E/O KPI FY21

SITUAZIONE FY21

SITUAZIONE FY20

SITUAZIONE FY19

Potenziare il nostro approccio per aiutare i clienti a migliorare l'efficienza energetica e ridurre la loro impronta di carbonio; pubblicare tre case study all'anno su come aiutiamo i clienti a ridurre l'impronta di carbonio puntando su una combinazione delle priorità di Toyota Industries Corporation

3 Energia solare ☺
3 Concept di progettazione RED ☺
3 L-Site ☺
3 GludMarstrand ☺
3 LWI 160 ☺
3 Eneo ☺
3 Uponor ☺
3 Logitri ☺
3 Kesko ☺

Tecnologie ancora più energeticamente efficienti (nessun target specifico)	1	3	4
Elettrificazione (nessun target specifico)	1	-	1
Riduzione del peso (nessun target specifico)	-	1	1
Riduzione delle perdite di energia (nessun target specifico)	-	-	1
Tecnologie basate su celle a combustibile e idrogeno (nessun target specifico)	1	-	1

ZERO EMISSIONI DI CARBONIO DALLE NOSTRE OPERATIONS

Toyota Industries Corporation mira a raggiungere zero emissioni di carbonio dalle proprie operazioni

Entro il 2031, Toyota Industries Corporation mira a ridurre le emissioni di carbonio dalle operations del 50%

Operiamo in linea con le aree di attenzione 2021 di Toyota Industries Corporation per ridurre le emissioni dei processi nel 6° Piano d'azione per l'ambiente

Sviluppare una strategia per l'energia e di riduzione delle emissioni di CO ₂ per le nostre operations	Impegno verso i SBT	Pubblicato	In corso di riesame
Condurre degli audit energetici in dieci entità una volta ogni quattro anni	1 condotto 5 posticipati al FY22	2 audit 2 ISO 50001 6 posticipati al FY21	Previsto nel FY20
Estendere le iniziative per ridurre il consumo energetico della flotta (furgoni e auto aziendali)	Progetto pilota furgone di assistenza elettrico presso Toyota Material Handling Norway	Corso di guida ecologica per Campioni SD	In corso
-10% utilizzo di energia rispetto al FY12**	+2%	+26%	+23%
-10% utilizzo di energia relativamente ai ricavi rispetto al FY12**	-31%	-32%	-26%
-30% emissioni di CO ₂ rispetto al FY12**	-29%	-15%	2%
-30% emissioni di CO ₂ relativamente ai ricavi rispetto al FY12**	-52%	-49%	-
Numero di azioni per ridurre l'utilizzo di energia e le emissioni di CO ₂	>200	>200	>140
100% utilizzo di elettricità rinnovabile (ER)*	88%*	90%	82%
Aumentare le certificazioni ISO 50001 fino a > 40% nella nostra rete di vendita	4/21	3/21	2/21
Aumentare le certificazioni ISO 50001 fino al 80% degli stabilimenti	4/5	4/5	4/5

GESTIONE AMBIENTALE

Gestione ambientale in linea con la vision di Toyota Industries Corporation per "creare una società in armonia con la natura" e "ridurre il rischio ambientale"

Estendere la reportistica sui rifiuti per coprire tutti gli stabilimenti	100%	100%	100%
Estendere la reportistica sui rifiuti per coprire tutte le società di vendita e assistenza	71%	71%	71%
Aumentare le certificazioni ISO 14001 fino a > 60% nella nostra rete di vendita	7/21	7/21	7/21
Aumentare le certificazioni ISO 14001 fino al 100% degli stabilimenti	5/5	5/5	5/5
Estendere la reportistica sulle risorse idriche per coprire tutti gli stabilimenti	100%	100%	100%
Estendere la reportistica sulle risorse idriche per coprire tutte le società di vendita e assistenza	86%	86%	81%

ECONOMIA CIRCOLARE

Economia circolare a supporto della vision di Toyota Industries Corporation per zero rifiuti

Aumentare le unità di carrelli controbilanciati e da magazzino usati	+67% rispetto al FY13	+62% rispetto al FY13	+48% rispetto al FY13
Ridurre i carrelli rottamati rispetto al FY13	-51% rispetto al FY13	-39% rispetto al FY13	-19% rispetto al FY13

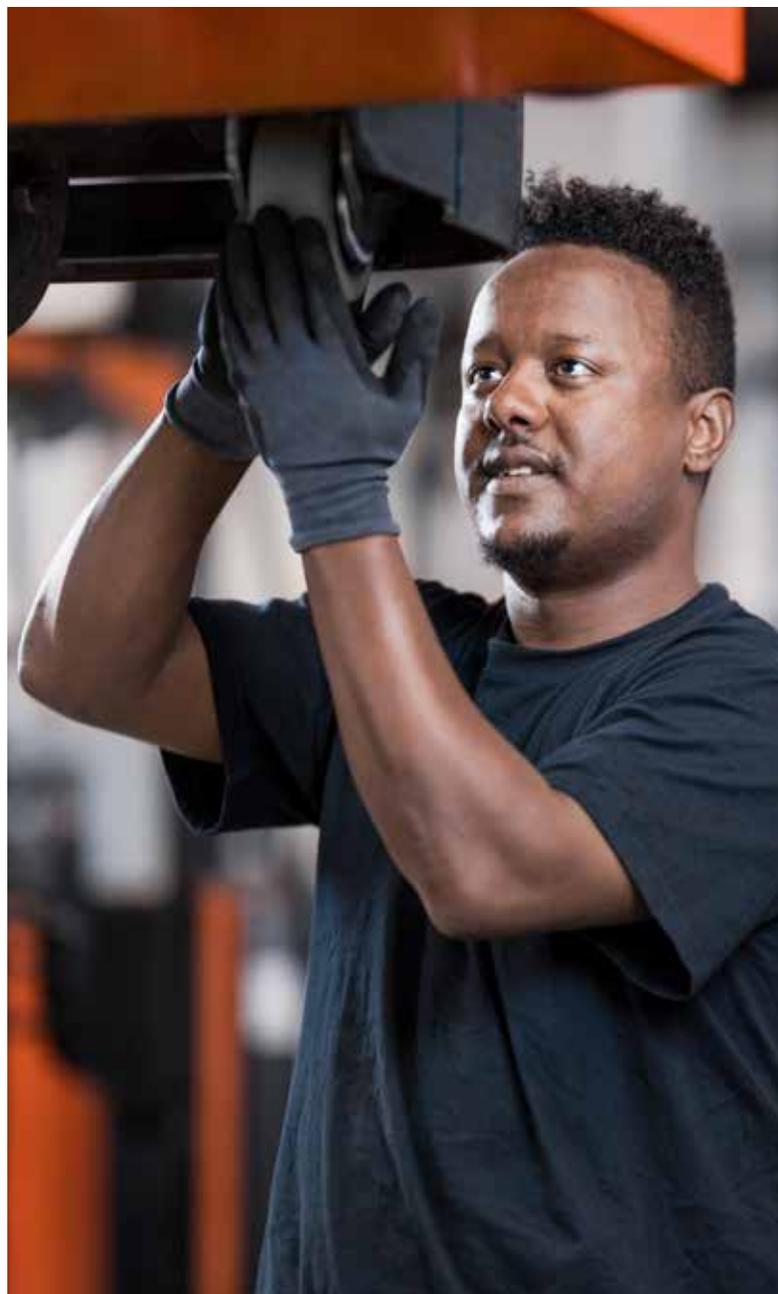
* Completamento per tutte le entità del passaggio a 100% ER il 1° giorno del FY22

** FY12: L'esercizio finanziario chiuso il 31 marzo 2012. L'abbiamo utilizzato come anno base per stabilire tutti i nostri target relativi a energia ed emissioni al FY21 in linea con il Corporate Reporting and Accounting Standard del Greenhouse Gas Protocol.



Prosperità

Come massimizziamo la qualità e la sicurezza del cliente



"Qualità in tutto ciò che facciamo" significa anche aiutare i clienti a proteggere la salute e la sicurezza del loro personale."



Per Fyrenius,
Senior Vice President
Corporate Development
Toyota Material Handling Europe



Il nostro viaggio fino a qui – i primi 10 anni

Trasparenza e responsabilità – le due forze trainanti delle nostre prestazioni di sostenibilità



Design 4 Safety Award Pro Lifter

Il transpallet manuale BT Pro Lifter di Toyota, con oltre il 50% dei voti espressi, è stato eletto vincitore del Design 4 Safety Award 2010 all'IMHX.



Design 4 Safety Award a I_Site

Design Safety Award dell'IMHX a I_Site di Toyota nella categoria Automation e per la seconda volta a BT Pro-Lifter



EcoVadis premia Toyota Material Handling Europe

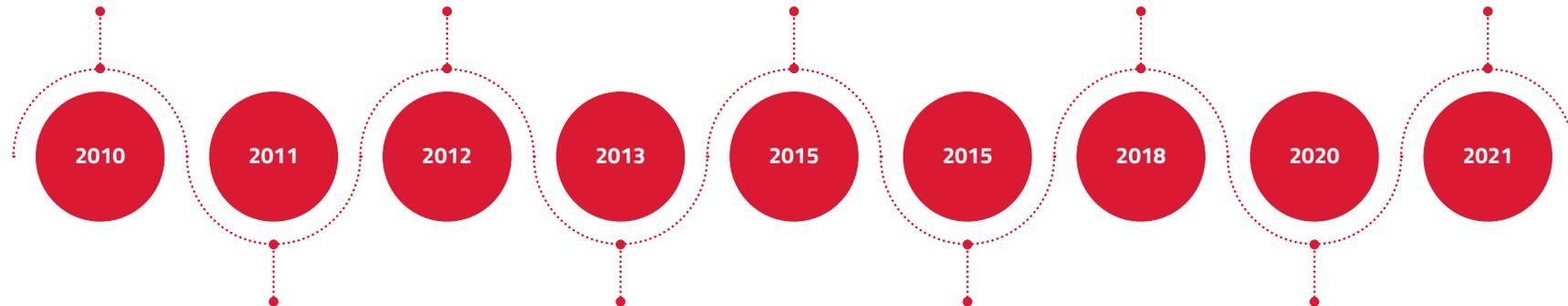
Per avere coperto il 95% dei dipendenti con la valutazione EcoVadis locale e avere ottenuto l'oro per >50% delle entità



Toyota Material Handling raggiunge il 50% dei suoi 71 obiettivi di sostenibilità a lungo termine per il 2021



1ª Valutazione di EcoVadis



MT decide di utilizzare il GRI per la reportistica

- Creare una funzione per la sostenibilità secondo la VP Strategy
- Diventare i primi nel settore della movimentazione materiali in Europa a pubblicare un rapporto sulla sostenibilità secondo lo standard GRI



1° Rapporto sulla sostenibilità

L'azienda è stata la 1ª nel settore della movimentazione materiali in Europa a pubblicare un rapporto completo sulla sostenibilità secondo il GRI



Toyota Material Handling Europe pubblica il suo primo Codice di Condotta Fornitori



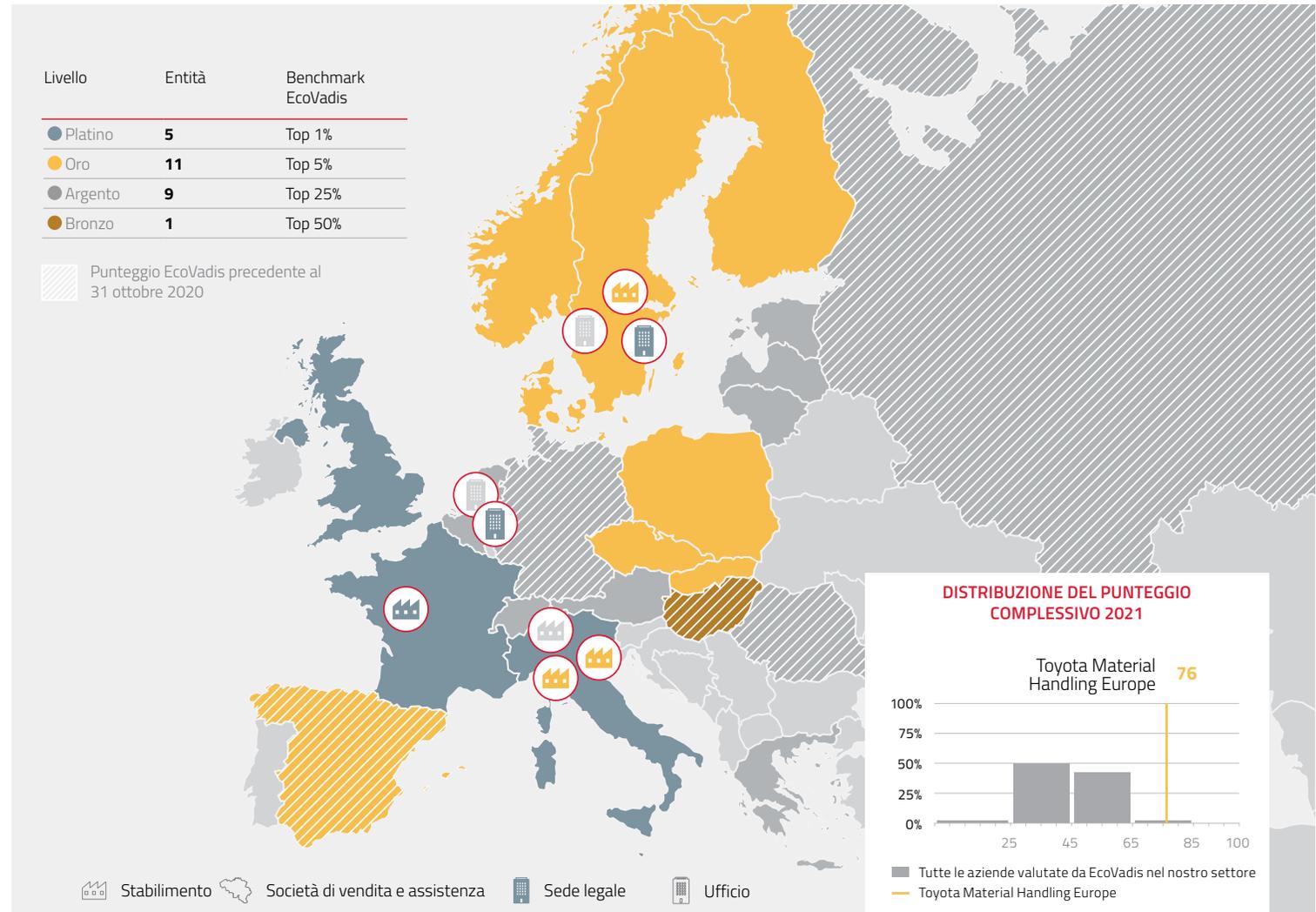
Platino EcoVadis

L'azienda è inserita nel top 1% di 75.000 fornitori globali



EcoVadis è leader globale nel campo dei servizi di valutazione di terza parte indipendente sulla sostenibilità. Ogni anno valuta oltre 75.000 aziende per conto di più di 200 industrie. Il punteggio complessivo consiste nella media ponderata dei punteggi parziali per prassi lavorative, gestione ambientale, etica aziendale e acquisti responsabili. Il punteggio complessivo è una misura indipendente dell'impegno di un'azienda verso la trasparenza e la responsabilità.

Ad oggi, Toyota Material Handling Europe, tre delle sue società di vendita e uno stabilimento hanno raggiunto il livello Platino di EcoVadis. La mappa mostra la situazione al 31 ottobre 2021.



> 2010 > 2011 > 2012 > 2013 > 2014 > 2015 > 2016 > 2017 > 2018 > 2019 > 2020 > 2021 > 2022

ecovadis
n. di clienti

> 1
Bronzo

> 5
Argento

> 8
Argento

> 10
Oro

> 15
Oro

> 25
Oro

> 50
Oro

> 100
Oro

> 150
Platino

> 200
Platino



Sicurezza del cliente e formazione dei carrellisti

Tutti i nostri sforzi tesi a migliorare la qualità dei prodotti e dei processi hanno un unico obiettivo principale: fornire la massima sicurezza per il nostro cliente. La sicurezza del cliente e la formazione dei carrellisti sono al primo posto tra le nostre responsabilità sociali (il 10% degli infortuni gravi che si verificano nelle industrie europee avviene con attrezzature per la movimentazione materiali) e rappresenta la nostra principale opportunità di produrre un impatto sociale positivo (la movimentazione manuale di merci è una delle cause più comuni di infortuni sul lavoro e i disturbi muscoloscheletrici rappresentano quasi il 40% delle malattie professionali).

GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti

1. Informativa sulla modalità di gestione

2. Informativa specifiche

Informativa 416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sicurezza per categorie di prodotto e servizi

Quattro fasi della sicurezza del cliente:

1.

Leadership

2.

Attrezzature

3.

Processi

4.

Persone



Zero incidenti

Noi offriamo attrezzature sicure e servizi di qualità, tuttavia abbiamo riscontrato che in oltre l'80% dei casi di incidenti il problema consiste in un utilizzo non corretto del carrello. Riteniamo che per aiutare i nostri clienti a massimizzare la sicurezza sia necessario il supporto dei

nostri formatori con programmi per la leadership, oltre a quelli di formazione dei carrellisti e sui comportamenti sicuri. La nostra ricerca di soluzioni parte dall'analisi delle cause di fondo. Quando analizziamo le cause di fondo, osserviamo che il 43% degli incidenti coinvolge dei pedoni. Utilizzando dei cartelli informativi sulla sicurezza sul posto di lavoro intendiamo aiutare i nostri clienti ad affrontare e gestire questi rischi.

Il nostro approccio

Il nostro approccio si basa sul "modello di sicurezza di Bradley" utilizzato dai responsabili sicurezza dei clienti per arrivare a zero incidenti.

La qualità dei nostri corsi di formazione

Toyota Material Handling Europe s'impegna a fornire alla nostra rete e ai nostri utenti finali servizi di formazione di qualità. Ci adoperiamo al massimo per mantenere alti i livelli della formazione e siamo inseriti in un programma di certificazione con Bureau Veritas Certification come auditor esterno (Certificazione "Quality Progress Training").



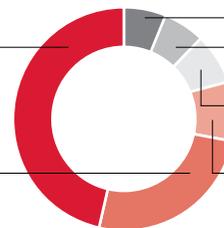
"La "Operator Training Business Area" è una community di 91 strutture per la formazione europee che condividono le loro esperienze con clienti e utenti. I programmi di formazione e il comportamento dei carrellisti sono fattori essenziali per migliorare e rendere efficienti le attività con i carrelli elevatori. La consapevolezza sui temi della sicurezza e un Cultura della Sicurezza conducono a una migliore comprensione dei rischi, una prevenzione più efficace, una riduzione dei costi causati dai danni e una maggiore produttività."

Olivier Drouin,
Operator Training Business Area -
Business Development Manager
Toyota Material Handling Europe

STATISTICHE SUGLI INFORTUNI CON I CARRELLI ELEVATORI A FORCHE

Pedoni colpiti dal carrello elevatore a forche **43%**

Infortuni a carico di un operatore del carrello elevatore a forche **29%**



Varie **6%**

Persone colpite da oggetti in caduta dal carrello elevatore a forche **6%**

Caduta da una piattaforma di lavoro in movimento in altezza sulle forche del carrello elevatore **8%**

Intrappolamento tra o contro un oggetto e il carrello elevatore **8%**

* European statistics on accidents at work (ESAW), 2015.



1. SUPPORTO RECIPROCO DELLA LEADERSHIP

Dal 2010 partecipiamo attivamente come partner nelle campagne dell'Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro (EU-OSHA). Toyota è inoltre membro del gruppo direttivo dei partner delle campagne dal 2014. Questo ci fornisce l'opportunità di scambiare best practice con altri partner EU-OSHA e di acquisire conoscenze approfondite sulla sicurezza del cliente e su come e quando si verificano gli incidenti.

La campagna 2020-2022 "Ambienti di lavoro sani e sicuri. Alleggeriamo il carico!" è dedicata alla prevenzione dei disturbi muscoloscheletrici (DMS) lavoro-correlati. In Europa, i DMS continuano a essere una delle tipologie più diffuse di problemi di salute legati al lavoro. Intendiamo sensibilizzare i nostri dipendenti e clienti attraverso il nostro sito web e i social media. Scoprite di più sulle campagne e sugli eventi dell'EU-OSHA sulla pagina web [campagne EU-OSHA](#).



2. ATTREZZATURE SICURE

Consideriamo la fornitura di carrelli sicuri un requisito legale fondamentale. Abbiamo adottato solidi processi per la raccolta e l'analisi delle informazioni relative a incidenti accaduti nelle sedi dei clienti e provocati da nostri prodotti. Se necessario, eseguiamo una completa analisi sulle cause di fondo dell'incidente. Ogni errore di progettazione sarà sistematicamente inserito nel processo di revisione della progettazione grazie al nostro Early Warning System (EWS) e gli errori di produzione saranno registrati nel sistema ISO 9001 dello stabilimento.

Da sempre Toyota Material Handling Europe continua a innovare i suoi carrelli per migliorare la sicurezza dei clienti. Nel 1998, Toyota ha introdotto il suo Sistema di stabilità attiva (SAS - System of Active Stability) sui carrelli controbilanciati, per ridurre il rischio di ribaltamento durante le manovre di svolta con carico, una delle cause più frequenti di infortunio tra i carrellisti (29%). Tra l'altro, Toyota Material Handling è l'unica azienda a disporre di questa tecnologia.

Il Toyota Production System (TPS), che consiste nell'avere sempre presente la qualità nella costruzione dei prodotti e l'obiettivo della riduzione le richieste di prestazioni in garanzia, costituisce un elemento essenziale per garantire la sicurezza del cliente.

I nostri clienti sono soddisfatti di come mettiamo in pratica queste quattro linee guida sulla sicurezza. Anche se alcune funzioni di sicurezza sono di serie sui nostri carrelli, come SAS, EWS e il pacchetto base di i_Site, numerosi clienti scelgono specificamente soluzioni di sicurezza più avanzate.



Case study >

Presso Coop gli elevatori automatici interagiscono in modo sicuro con i carrellisti degli elevatori a forche

Uno dei nostri clienti, Coop Norge di Trondheim (Norvegia), ha deciso di adottare una soluzione per la sicurezza più sofisticata. Coop Norge, il secondo maggiore rivenditore di generi alimentari e beni di consumo del paese, era principalmente interessato ad aumentare il suo spazio di stoccaggio e il trasporto orizzontale. Per consentire uno svolgimento più fluido e sicuro dei suoi oltre 17.500 trasporti settimanali, ha scelto una soluzione AGV in cui l'Autopilot preleva le merci, passa attraverso un portale scanner e prosegue fino al luogo stabilito per lo scarico. L'azienda ha una complessa flotta mista di carrelli Toyota e pertanto dispone di una propria officina per ripararli sul posto.

Gli impilatori Autopilot per i quali ha optato Coop Norge non solo incrementano la produttività grazie a modalità operative relativamente semplici, ma aumentano anche la sicurezza. Sono infatti in grado di rilevare ostacoli come altri carrelli, persone e oggetti e di rallentare o arrestarsi automaticamente. Poiché i veicoli Autopilot richiedono modalità di movimentazione diverse, i nostri specialisti di AGV formano la forza lavoro di Coop Norge per assicurare che sappiano azionare i carrelli in sicurezza.

[Cliccare qui per leggere la storia completa](#)



Case study >

Danske Fragtmænd migliora la produttività e la sicurezza con il sistema di fleet management I_Site

Un altro caso è quello di Danske Fragtmænd, una società di logistica danese che aveva bisogno di un aiuto per il trasporto orizzontale e di operazioni di stoccaggio e prelievo. Dispone di una flotta consistente e diversificata composta da 42 carrelli elevatori e ha chiesto ai nostri esperti di proporre una soluzione che consentisse una facile supervisione generale dei carrelli. Poiché in Toyota i carrelli intelligenti sono già uno standard, abbiamo offerto una versione più elaborata del nostro sistema di gestione della flotta I_Site. I_Site è un sistema di facile utilizzo a cui si può accedere da un computer, un tablet o uno smartphone sia quando si lavora sul posto, sia da remoto. Permette all'azienda di analizzare i dati relativi agli spostamenti dei carrelli e di regolare alcune funzioni come il sistema Smart Access, che consente solo ai carrellisti autorizzati di azionare determinati carrelli. L'app mostra vari tipi di dati, come il livello della batteria del carrello, comode aree di parcheggio, limiti di velocità, messaggi automatici, urti ed eventuali difetti. Grazie a questi dati trasparenti, è possibile effettuare indagini più approfondite sugli incidenti o le collisioni e intraprendere le azioni opportune. L'app offre inoltre all'azienda varie opportunità per ridurre i costi e aumentare la sicurezza sulla base del comportamento dei suoi carrellisti.

[Cliccare qui per leggere la storia completa](#)

3. PROCESSI

Supportiamo i clienti nell'utilizzo dei nostri carrelli mediante il sistema per la gestione della flotta e i programmi di formazione per gli operatori. I clienti ci chiedono sempre più spesso di sviluppare soluzioni automatizzate o semi automatizzate per ottimizzare la produttività e massimizzare la sicurezza nella loro attività. Un esempio di come stiamo operando per migliorare l'ergonomia è fornito dalla pubblicazione reperibile tramite questo [link](#).

Attività automatizzate senza conducente mediante i carrelli elevatori a forche [Autopilot](#) hanno permesso una movimentazione più precisa e sicura, riducendo significativamente il rischio di incidenti in ambienti affollati. Dotati di sensori per la rilevazione di ostacoli che determinano il rallentamento o la fermata e consentono di evitare gli urti, gli AGV (veicoli a guida automatica) [Autopilot](#) possono operare in attività miste dove sono presenti persone e veicoli azionati manualmente. Adatti a molteplici ambienti di lavoro, questi veicoli riducono sia i costi energetici che lo spreco derivante da merci e attrezzature danneggiate. Presso diversi siti in Europa, i carrelli elevatori a forche automatizzati [Autopilot](#) hanno permesso di incrementare significativamente la produttività.

Dal 2018, i carrelli da magazzino Toyota sono carrelli intelligenti dotati di telematica integrata. I clienti possono collegare in tutta semplicità i loro carrelli intelligenti attraverso [I_Site](#), il sistema di gestione della flotta di Toyota che consente loro di controllare la loro flotta, misurare vari parametri del carrello, come la percentuale di carica della batteria e le prestazioni, e migliorare le loro operazioni quotidiane in termini sia di macchine che di carrellisti. In qualsiasi momento e in qualsiasi luogo, un pannello di controllo dedicato offre una panoramica completa delle operazioni del cliente. Pertanto, grazie ai carrelli intelligenti collegati attraverso [I_Site](#) di Toyota, i clienti potranno incrementare la loro produttività, migliorare la sicurezza sul luogo di lavoro e ridurre i costi complessivi.

4. COMPORTAMENTI DELLE PERSONE

Di tutti gli infortuni causati ogni anno dai carrelli elevatori a forche, circa il 25% è attribuibile a una mancanza di formazione del carrellista. La nostra formazione di base per i carrellisti è una procedura che assicura la conformità alle leggi che richiedono che i guidatori siano in possesso delle qualifiche appropriate.

Nella maggior parte dei paesi, la legislazione non tratta in modo adeguato la sicurezza dei comportamenti. Molti paesi hanno una legislazione meno rigorosa di quanto noi riteniamo necessario per mettere in grado i clienti di operare in sicurezza. Le norme e i regolamenti spesso stabiliscono che occorre solo un giorno di formazione per azionare un veicolo di gran lunga più complesso di una vettura, anche se nessuno si aspetterebbe che una persona sia in grado di guidare una vettura dopo un solo giorno. Ecco perché abbiamo realizzato un approccio europeo che soddisfa la maggior parte delle normative locali e risponde alle richieste di un [programma di formazione dei carrellisti](#) armonizzato a livello europeo provenienti da alcuni clienti più esigenti. Dal 2015 abbiamo erogato una formazione sui carrelli elevatori a forche a 350 [responsabili di salute e sicurezza](#) di nostri clienti. Nel FY19, la nostra azienda ha formato oltre 35.000 operatori del Material Handling

in 14 paesi di tutta Europa, estendendo le proprie competenze nella formazione ad altri paesi europei. Attualmente Toyota Material Handling Europe ha in attività 91 strutture per la formazione e 136 istruttori.

Un comportamento non sicuro può avere gravi ripercussioni sulla salute e sicurezza dei propri lavoratori. I carrellisti sono più soggetti a subire infortuni al collo e alle spalle. In Toyota cerchiamo di ottenere un design ottimale dal punto di vista ergonomico; vogliamo assicurare il massimo comfort ad ogni operatore in modo che possa lavorare in sicurezza e con precisione. Alcune delle caratteristiche ergonomiche dei nostri carrelli sono il gradino di accesso ad altezza ridotta o la guida a distanza mediante telecomando, la seduta confortevole e la cabina reclinabile per alleviare l'affaticamento del collo, carrelli e pallet in grado di sollevare i carichi all'altezza del piano, un modo semplice per tirare i carichi quando si lavora con transpallet e carrelli e relative cabine idonee per l'uso all'esterno. Eliminare lo stress e la scomodità per i vostri carrellisti può essere di grande beneficio non solo alla loro salute, ma anche alla sicurezza e produttività generali; i carrellisti saranno più vigili e in grado di evitare i danni, con la conseguente riduzione dei costi connessi.





"In questi tempi difficili, il nostro valore che consiste nell'assicurarci che ognuno tenda a una qualità eccellente è fondamentale per offrire prodotti di qualità ai nostri clienti."

Tony Agneau,
Supply Quality Director
Toyota Material Handling Europe

Qualità dei prodotti

La filosofia definita dalla Vision 2030 di Toyota Industries Corporation, che si applica a tutti i membri del gruppo Toyota Industries Corporation, consiste nell'assicurare la qualità e fornire esclusivamente prodotti e servizi di elevata qualità. In linea con il nostro Codice di Condotta, offriamo prodotti, servizi e soluzioni di alta qualità, tenendo come riferimento sia per noi che per i nostri fornitori le nostre linee guida sulla qualità che vengono aggiornate ogni anno. Queste linee guida vengono presentate durante gli incontri periodici sull'assicurazione qualità e l'alta direzione ne riesamina frequentemente l'attuazione.

Approccio olistico

Il nostro atteggiamento nei confronti della qualità si è evoluto passando da un'attenzione concentrata esclusivamente sui prodotti a un approccio più olistico, che tiene conto dei dati che le organizzazioni ricevono sui loro prodotti lungo l'intero ciclo di vita. Questa evoluzione è confermata dalla nuova norma ISO 9001:2015 sui sistemi di gestione per la qualità, la quale:

- aiuta ad analizzare i rischi e le opportunità per l'organizzazione in modo strutturato
- affronta in modo più efficace i problemi relativi alla gestione della catena di fornitura

Questa evoluzione della norma sui sistemi di gestione produrrà un impatto significativo sul modo in cui gestiamo la qualità nella nostra azienda: nel FY21 oltre il 61% dei nostri ricavi è stato generato tramite stabilimenti e società di vendita e assistenza certificati ISO 9001.



COVID-19:

La pandemia ha messo ulteriormente sotto pressione il settore delle supply chain. Le norme e le restrizioni imposte hanno richiesto ai nostri stabilimenti di produzione e ai nostri fornitori di diventare più flessibili e adattabili. Abbiamo dovuto individuare dei modi nuovi per gestire la qualifica, la tracciabilità e la validazione dei componenti.

Grazie all'impiego di strumenti di comunicazione online, siamo stati in grado di incontrarci, valutare nuovi processi tramite video e immagini, ottenere evidenze dei piani di controllo ecc. Queste attività online si sono dimostrate un'ottima alternativa al nostro modo tradizionale di trattare con i fornitori. Durante i tempi difficili vissuti, questa modalità di comunicazione è stata inoltre fondamentale per relazionarci con i fornitori e assicurarci che tendano sempre alla qualità secondo la nostra filosofia.

La nuova strategia per la qualità

In linea con questa evoluzione, per quanto riguarda la qualità la nostra organizzazione ha deciso di spostare l'attenzione dal cercare di ridurre i costi delle prestazioni in garanzia al migliorare la qualità dalla prospettiva del cliente e del ciclo di vita. Una qualità eccellente ottenuta mediante metodi proattivi e la "costante offerta di prodotti attrattivi che anticipano le esigenze dei clienti" è il principale ingrediente della nostra nuova strategia per la qualità. La strategia si baserà su quattro pilastri.

Sviluppo dei prodotti

Faremo un uso più attivo dei dati ottenuti direttamente dai carrelli attraverso il nostro sistema di gestione della flotta I_Site e altre applicazioni software come T-ONE, e indirettamente dalle attività di manutenzione e riparazione condotte dai nostri tecnici di assistenza attraverso T-Stream.

Prevenzione della ripetizione dell'errore e prevenzione proattiva

In quest'area conduciamo una FMEA di progetto e di processo (valutazioni del rischio) presso tutti i nostri stabilimenti e per alcuni dei nostri fornitori.

Assicurazione qualità dei fornitori

Proseguiamo con il nostro attuale approccio, vale a dire lavorare a stretto contatto con i nostri fornitori sul miglioramento della qualità, offrendo loro periodiche sessioni formative di "dantotsu" (come essere il migliore dei migliori) e svolgendo regolari audit presso le strutture dei fornitori.

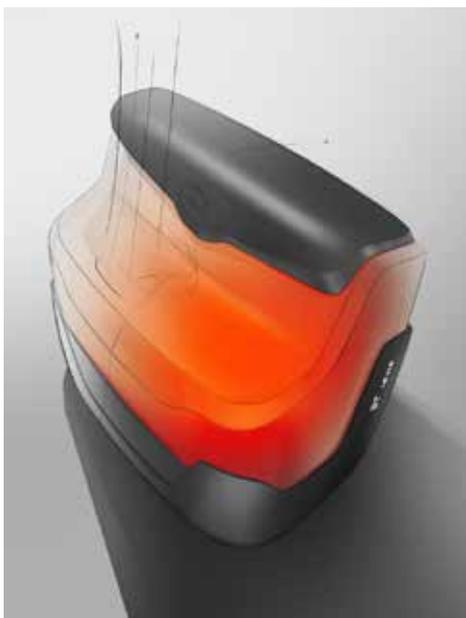
Sviluppo delle risorse umane e lavoro di squadra

Parteciperemo a vari concorsi sulle abilità globali di TICO in differenti aree come per esempio saldatura, ispezione ed assistenza allo scopo di sviluppare le competenze e aumentare la motivazione.



Eccellenza nella progettazione

Dalla nozione di un'idea fino al prodotto finito finale, il team progettazione di Toyota Material Handling Europe crea carrelli di ottima qualità tenendo sempre al centro dell'attenzione il dipendente e il cliente. Il team progettazione è orgoglioso dei premi ottenuti dai propri prodotti per la movimentazione materiali, risultato di una stretta collaborazione con clienti, ergonomisti, ingegneri, esperti di marketing e addetti commerciali.



I nostri progetti non hanno a cuore soltanto l'estetica, ma forniscono anche un perfetto equilibrio tra sicurezza, durata, produttività, guidabilità e semplicità: i valori fondamentali di Toyota. Anche la sostenibilità svolge un ruolo sempre più importante nello sviluppo dei prodotti.

Riteniamo che i risultati migliori possano essere ottenuti ascoltando con attenzione le esigenze dei nostri clienti e facendo un lavoro di squadra, fianco a fianco con i nostri colleghi. Seguendo questa filosofia, nel 2019 abbiamo aperto il Design Center di Toyota Material Handling Europe presso il nostro stabilimento di Bologna. Avere portato il mondo della produzione più vicino al mondo della progettazione ci aiuta a dare vita a nuove visioni, rinforzando il nostro obiettivo di creare le soluzioni migliori e più innovative per i nostri clienti.

Godiamo di una solida reputazione a livello internazionale per lo sviluppo di carrelli funzionali ed ergonomici dotati di carattere e stile.

Solo negli ultimi dieci anni, Toyota Material Handling Europe ha ricevuto oltre venti premi per la progettazione, tra i quali tre Red Dot Award, dodici iF Design Award e cinque German Design Award. Abbiamo un sito web dedicato al nostro [Design Center](#) dove esponiamo il nostro approccio e riportiamo i nostri successi nella progettazione di qualità.

Questo testimonia il nostro impegno nello sviluppo di soluzioni innovative di design che consentano ai nostri clienti di migliorare l'efficienza dei loro processi.

Dal nostro precedente rapporto sulla sostenibilità, Toyota Material Handling Europe ha ricevuto altri quattro premi per la progettazione



reddot winner 2020



DESIGN AWARD 2020



Nel 2020 il nostro BT Levio Serie W con l'esclusivo design modulare con batteria agli ioni di litio si è aggiudicato sia il Red Dot Award, sia l'iF Design Award. La Giuria ha decretato che, grazie alle sue forme arrotondate, il BT Levio ha un aspetto pulito e accattivante.

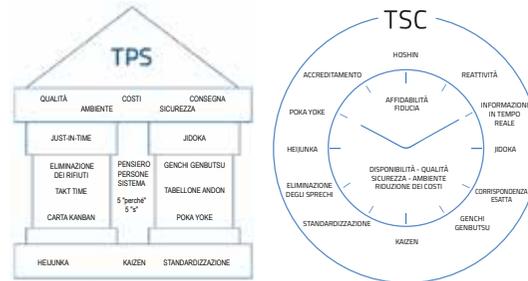




"Attribuiamo grande importanza al feedback dei clienti fornito tramite il Sondaggio sulla qualità. Analizzando ogni singola risposta, cerchiamo di migliorare il servizio che offriamo a tutti i clienti. Se identifichiamo delle preoccupazioni o dei dubbi dei clienti, cerchiamo di ricontattarli il giorno stesso o quello successivo."

Lars Rune Johansen,
Service Manager
Toyota Material Handling Norway

Qualità dei servizi



Toyota Production System

Il Toyota Production System (TPS) è il nostro sistema di produzione snella che opera secondo una logica di tipo "pull": produciamo solo quello che è stato ordinato. Il TPS attribuisce ai membri del gruppo di lavoro responsabilità ben definite allo scopo di ottimizzare la qualità, attraverso il continuo miglioramento dei processi e l'eliminazione degli sprechi non necessari di risorse naturali, umane e aziendali. Il TPS influenza ogni aspetto dell'organizzazione in quanto comprende un insieme condiviso di valori, conoscenze e procedure. Il TPS ci permette di realizzare un flusso di lavoro continuo, definito "just-in-time", e assicura anche la qualità del flusso di lavoro stesso.

Toyota Service Concept

Il Toyota Service Concept (TSC) descrive il nostro approccio alla pianificazione, gestione e fornitura di standard di assistenza eccezionali per tutta la vita utile dei carrelli e nei nostri rapporti con i clienti.

Si basa su una serie di valori che rispecchiano i problemi critici su cui ci concentriamo per tutta la durata delle nostre attività di assistenza ai clienti. L'obiettivo finale dell'implementazione del TSC è fornire la massima affidabilità ai clienti. Il nostro impegno è volto ad offrire la qualità migliore e garantire la massima disponibilità, produttività e convenienza dei carrelli, senza scendere a compromessi in termini di sicurezza e ambiente.

Come parte del TSC, abbiamo due programmi di accreditamento a livello europeo, l'Aftersales Service Evaluation & Certification (ASEC) e il nostro Service Technician Education Programme (STEP). Il loro scopo è assicurare che i team di assistenza e i distributori dispongano delle conoscenze adeguate alle necessità con i clienti. I nostri tecnici sono formati su come eseguire l'assistenza sui nostri carrelli in condizioni di sicurezza, nel rispetto dell'ambiente e osservando i massimi standard di qualità.

I nostri programmi ASEC e STEP rappresentano una parte cruciale del processo di accrescimento delle competenze all'interno delle strutture di assistenza. Continuiamo a lavorare per perseguire il nostro obiettivo: la formazione STEP a livello bronzo del 100% dei tecnici e il conseguimento della certificazione ASEC di primo livello (BUONO) per il 100% della rete.

In connessione con il Toyota Service Concept, abbiamo creato T-Stream, la piattaforma per i nostri tecnici di assistenza e i loro colleghi del backoffice che li supportano. T-Stream è la piattaforma per servizi di connettività lanciata nel FY19. La sua terza importante versione, che conterrà ancora più funzionalità, uscirà durante il FY22 e in futuro questo strumento sarà ulteriormente arricchito con dati telematici e realtà aumentata. Questo contribuisce a fornire un sistema di supporto migliore per i tecnici e i clienti e a realizzare una visione zero guasti.

61
Net Promoter Score (NPS)

I nostri clienti valutano la nostra assistenza su una scala da -100 a +100. Nel FY20, la nostra media è aumentata di quattro punti rispetto al FY19.

Sondaggio sulla qualità Toyota

A partire dal 2015, abbiamo valutato quotidianamente i nostri servizi di assistenza, supportati dal Net Promoter Score (NPS) nei nostri sondaggi sulla qualità presso i clienti. Si tratta di uno strumento di gestione che può essere utilizzato per misurare la fedeltà nella relazione azienda-cliente. Più di 100.000 risposte da clienti di 20 mercati europei hanno fornito preziose informazioni per migliorare i nostri servizi di assistenza, vendita e noleggio. Attraverso le misurazioni quotidiane, vediamo che le misure correttive intraprese fanno la differenza per i nostri clienti. Il nostro indice di soddisfazione del cliente, il Net Promoter Score, sta crescendo di anno in anno. Per maggiori informazioni consultate le nostre pagine online relative al Sondaggio sulla qualità Toyota.



Sviluppo di soluzioni

Toyota è la fonte del lean thinking, che deriva dall'iconico Toyota Production System. Ora le aziende hanno la possibilità di imparare i principi lean direttamente dalla fonte grazie alla Toyota Lean Academy, il nostro nuovo servizio di consulenza lean.

Lo sviluppo del capitale umano è il fondamento del nostro approccio di consulenza, con l'obiettivo di ottimizzare i processi del cliente per essere pronti a entrare nel mondo digitale. Le nostre aree di attenzione principali sono tre:

- **Flusso** - L'obiettivo consiste nell'incrementare il valore del flusso eliminando gli sprechi e sopprimendo le attività che non aggiungono valore
- **Leadership** - Il valore ottenuto dal flusso viene accelerato attraverso Genchi Genbutsu, leadership e gestione visuale
- **Persone** - Per gestire il cambiamento con successo le persone devono essere al centro dell'intero processo Kaizen. È attraverso le persone che si crea valore

Scoprite di più sulla [Toyota Lean Academy](#).

Le attività quotidiane del nostro team Solutions Development sono incentrate sullo sviluppo di carrelli elevatori intelligenti ([Smart Trucks](#)) con l'impiego della telematica come standard durante la produzione per una facile connessione con il sistema di gestione della flotta I_Site ([I_Site Fleet Management](#)), sull'automazione (Autopilot), sullo sviluppo continuo di soluzioni a base di ioni di litio prodotte internamente ([lithium-ion](#)) e su software all'avanguardia (T-ONE, T-Stream).

Nel FY21



Abbiamo ottenuto una **percentuale di risoluzione al primo intervento del 96%** in tutta la nostra rete



Il nostro programma di formazione sull'assistenza promuove lo sviluppo continuo dei nostri tecnici durante tutta la loro carriera negli ambiti della sicurezza, della sostenibilità, della relazione con il cliente e dell'eccellenza tecnica



Abbiamo portato al **65%** l'accreditamento di assistenza [ASECS](#) della rete

T-ONE è la nostra piattaforma di controllo per i sistemi automatizzati venduti come progetti. Standardizza i nostri software industriali, riducendo la necessità di adattamenti specifici per il cliente e sviluppo dei software.

La certezza di disporre di software adeguatamente testati ci consente di migliorare la qualità complessiva. La prima versione della piattaforma ha suscitato numerosi suggerimenti di miglioramento e la sua adozione è stata lenta. Nella seconda fase siamo passati a un'architettura più moderna con adattamenti configurabili che ha portato a un aumento dell'adozione ben al di sopra del target prefissato.



"Noi di Toyota siamo orgogliosi di essere la fonte primaria del lean-thinking, le cui origini si basano interamente sul Toyota Production System (TPS). La Toyota Lean Academy offre supporto ai clienti nel loro percorso verso un approccio lean."

Claus Christensen,
Head of Toyota Lean Academy
Toyota Material Handling Europe



Qualità dell'esperienza

Logiconomi

MONITORAGGIO DEI TREND E DELLE TECNOLOGIE

Il mondo della logistica sta cambiando a un ritmo senza precedenti: l'impatto dell'e-commerce, le crescenti aspettative dei clienti, l'automazione, la connettività e la ricerca di soluzioni sempre più sostenibili ed energeticamente efficienti sono solo alcuni esempi delle novità più recenti.

Affinché i responsabili della logistica rimangano al passo con questi cambiamenti, Toyota Material Handling si è attivata per collaborare con altre aziende e innovatori che condividono la stessa mentalità allo scopo di scambiare idee e identificare i trend e le tecnologie che impatteranno sul mondo della logistica in un futuro prossimo o lontano.



CHE COS'È LOGICONOMI?

Il programma Logiconomi consiste in una piattaforma dedicata a condividere concept, idee e soluzioni che nascono dalla collaborazione. Nel forum si possono trovare brevi e semplici interviste, presentazioni e discussioni. Il programma è aperto a tutti i leader del settore della logistica e presenta anche eventi e brevi episodi di "Logiconomi TV", tutti accessibili dal nostro sito web [🔗](#).

COLLABORAZIONE

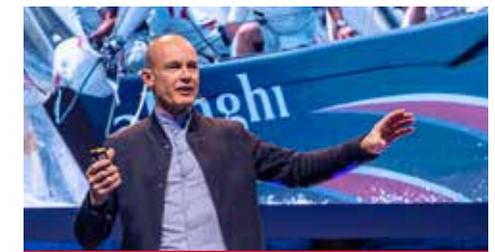
La collaborazione è al centro del programma Logiconomi. Quello della logistica è un settore che si muove velocemente, su diversi canali e affidandosi a numerose tecnologie. Nessuna organizzazione da sola ha tutte le risposte. È per questo motivo che il programma Logiconomi vede la partecipazione di attori di primo piano come Microsoft, Bosch ed Ericsson, che hanno presentato le loro idee e i loro concept al Logiconomi Forum 2019, ma anche di aziende più piccole e startup all'avanguardia che possiedono la libertà e la creatività necessarie per sviluppare dei concept completamente nuovi. Il programma Logiconomi analizza questi concept utilizzando un "radar tecnologico" e invita alcuni ospiti speciali a condividere le loro idee in modo semplice ed efficace. A causa degli effetti del COVID-19, il programma Logiconomi 2021 è interamente reperibile sulla nostra piattaforma online.



Sanjay Ravi, General Manager di Microsoft Automotive Industry intervista all'evento Logiconomi



Il CEO di Vanderlande Remo Brunschweiler intervista all'evento Logiconomi



Bertrand Piccard, Fondatore e CEO di Solar Impact Foundation intervista all'evento Logiconomi



Toyota Logistic Design Competition

Il nostro concorso biennale di progettazione ha l'intento di stimolare studenti di design di tutto il mondo a mettersi alla prova per migliorare in modo creativo il mondo della logistica.

La società civile è la base per strategie efficaci in tema di sostenibilità. Di tutte le attività di coinvolgimento degli stakeholder organizzate dalla nostra azienda, questa è quella che coinvolge il maggior numero di persone e organizzazioni esterne. Dopo solo quattro edizioni, è passato dall'essere un modesto concorso regionale a un evento che richiama l'attenzione di tutto il mondo. Alla nostra edizione 2020 ha partecipato un totale di 2.397 studenti provenienti da 123 paesi. All'iniziativa lanciata nel 2014 da Toyota Material Handling Europe si sono successivamente unite altre regioni del mondo e la nostra consociata Toyota Motor Europe in qualità di sponsor e giudici.

TLDC	Tema del concorso	N. di iscrizioni	N. di paesi
2020	"Baggage Handling. Can you make it fly?"	2.397	123 (concorso mondiale)
2018	"Package Delivery. Join the revolution"	1.205	18 paesi europei
2016	"Forklifts, like you've never seen them before"	562	18 paesi europei
2014	"Tow Tractors: Industrial Machine in Need of a Makeover"	132	17 paesi europei

TLDC 2022 – CAN YOU DELIVER?

Le città stanno diventando sempre più congestionate con il conseguente divieto di circolazione delle vetture nei centri urbani. Questi provvedimenti rappresentano inoltre un modo per contrastare l'inquinamento. Tuttavia, la micrologistica deve affrontare nuove e complicate sfide. Chiediamo ai partecipanti di individuare i punti deboli della gestione del flusso di merci e servizi nelle e attraverso le città. Per il Design Competition di quest'anno, incentrato sulla micrologistica, abbiamo deciso di unirici a Toyota Motor Europe per adottare un approccio integrato. Ciò che cerchiamo sono idee che permettano ai sistemi logistici urbani di essere operativi sempre e in ogni momento.

Le iscrizioni al concorso sono già chiuse e i lavori revisionati saranno presentati sul sito web del concorso nel febbraio 2022. Esperti e leader del settore prenderanno la decisione finale e sceglieranno i vincitori del concorso.

TLDC 2020 – CAN YOU MAKE IT FLY?

La scorsa edizione aveva come tema la movimentazione dei bagagli negli aeroporti. Abbiamo chiesto a studenti e neolaureati di proporre idee su come risolvere i problemi connessi alla "movimentazione dei bagagli negli aeroporti".



Il progetto vincitore è stato "Mobi", ideato da Batuhan Yildirin e Sena Tasli della TOBB University di Ankara. Si tratta di un approccio rivoluzionario alla movimentazione dei bagagli in cui il viaggiatore non ha bisogno di una valigia. Il viaggiatore riceve invece un bagaglio vuoto che successivamente viene prelevato, caricato sull'aereo e infine consegnato all'indirizzo di destinazione del passeggero. Un'intervista ai due vincitori è disponibile [qui](#).



Una competizione per l'innovazione

Insieme ad altri tre partner industriali della regione della Svezia orientale e in collaborazione con il Linköping Science Park, Toyota Material Handling Europe AB ha fondato un'arena collaborativa per l'innovazione chiamata IndX.

Scopo dell'arena IndX è ricercare idee e startup/scaleup innovative nel campo delle tecnologie emergenti e cogliere l'opportunità di realizzare delle prove di concetto nella vita reale. IndX e i suoi soci fondatori si focalizzano sui trend tecnologici e sulle startup/scaleup che mostrano un legame evidente con le nostre aree di attenzione congiunte: automazione, connettività e sostenibilità.

Durante il 2020, la competizione lanciata da IndX ha richiamato oltre 70 candidati provenienti da vari paesi e appartenenti a diversi settori tecnologici. I finalisti sono stati cinque, e Toyota Material Handling Europe ha avviato un progetto pilota sulla teleoperazione dei carrelli elevatori con una startup svedese chiamata Voysys che consente di azionare i carrelli, per esempio, in ambienti pericolosi.

La competizione di IndX sta proseguendo nel 2021 e siamo impazienti di scoprire altre nuove idee entusiasmanti e di poter collaborare con startup e scaleup innovative.





"L'approvvigionamento responsabile è un tema importante della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR - Corporate Social Responsibility) che tocca numerose questioni fondamentali, dalle condizioni di vita dei lavoratori dei nostri fornitori alla sostenibilità ambientale.

L'approvvigionamento responsabile offre l'opportunità di produrre un impatto sostanziale e positivo all'interno della sfera di influenza di un'azienda."

Giorgio Polonio,
Purchasing Vice President
Toyota Material Handling Europe Supply

Acquisti responsabili

Oltre l'80% del volume annuale degli approvvigionamenti viene da fornitori europei. Molti sono localizzati nei pressi degli impianti di produzione, a vantaggio dell'economia locale e con ridotto impatto dei trasporti.

Lavoriamo a stretto contatto con tutti i nostri fornitori per assicurarci che aderiscano ai nostri criteri di qualità, sociali e ambientali. Effettuando "acquisti responsabili" vogliamo creare un impatto positivo per oltre 300 fornitori, mitigare i rischi per la nostra azienda e creare ulteriore valore per i nostri clienti. In linea con il nostro Codice di Condotta, intendiamo condurre i nostri affari in modo equo e onesto e vogliamo divenire il partner europeo più rispettato e degno di fiducia nel settore della movimentazione materiali. La responsabilità della fabbricazione dei nostri prodotti europei è ripartita tra diverse aziende, diversi reparti e diverse collocazioni geografiche: Toyota Industries Corporation, i nostri reparti di Sviluppo prodotti e R&D.

GRI 204: Pratiche di approvvigionamento

1. Informativa sulla modalità di gestione
2. Informativa specifiche
Informativa 204-1 Proporzioni di spesa verso fornitori locali

GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori

1. Informativa sulla modalità di gestione
2. Informativa specifiche
Informativa 308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali
Informativa 308-2 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese

GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori

1. Informativa sulla modalità di gestione
2. Informativa specifiche
Informativa 414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali
Informativa 414-2 Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese

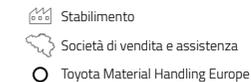
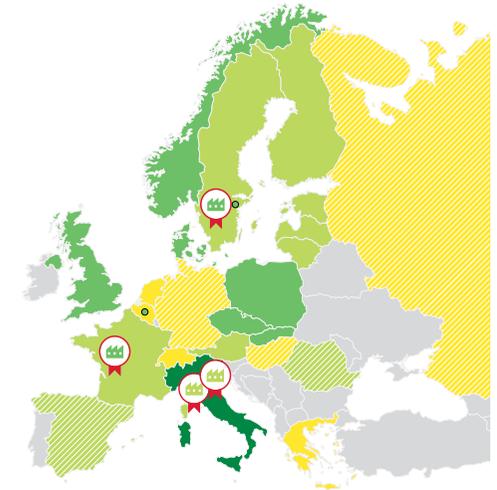
Definiscono i requisiti dei prodotti e assicurano che vengano impiegate le tecnologie più all'avanguardia. Le principali categorie dei prodotti acquistati sono rappresentate da materie prime di acciaio, componenti meccanici, elettromeccanica, elettronica e idraulica.

Gli acquisti responsabili sono gestiti in base alle politiche di Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe e dei nostri quattro stabilimenti e sono disciplinati dalle direttive europee e dalle leggi nazionali in vigore nei paesi dai quali operiamo e presso i quali acquistiamo materiali. La Politica sugli acquisti responsabili (documento interno) mira a incorporare fornitori responsabili dal punto di vista sociale e ambientale nella nostra catena di fornitura e ad aumentare la consapevolezza sull'approvvigionamento responsabile nei confronti dell'ambiente. Coordinandosi con altri reparti, il reparto Procurement applica criteri di tipo sociale e ambientale nella scelta dei fornitori. Come risultato delle azioni intraprese fino ad oggi, abbiamo conseguito un punteggio di 70 da EcoVadis sugli Acquisti responsabili, posizionandoci nella fascia del **top 1% dei fornitori** nella categoria della produzione di macchine per scopi generali, secondo la valutazione di EcoVadis (ben al di sopra della media di punteggio 38 di oltre altri 150 fornitori nel settore delle macchine pesanti).

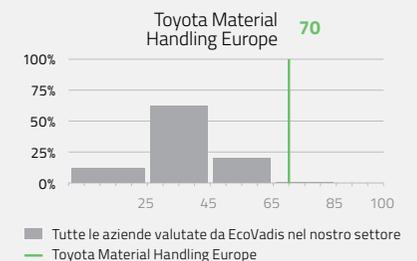


Prima della pandemia, organizzavamo delle "visite Dantotsu" presso i nostri fornitori, che combinavano elementi di formazione sulla qualità, consulenza, coaching e auditing, il tutto in uno spirito di autentica collaborazione. Dopo avere sperimentato le autovalutazioni CSR con 50 fornitori, abbiamo compreso il valore di una buona governance della CSR con i nostri fornitori. Abbiamo inoltre compreso che sarebbe impegnativo realizzare questo programma su ampia scala, effetto ulteriormente peggiorato dalla pandemia. È per questo motivo che abbiamo messo in attesa vari di questi KPI e deciso di lanciare EcoVadis presso tutti i nostri fornitori a partire dal FY23.

APPROVVIGIONAMENTO SOSTENIBILE - Secondo EcoVadis



Distribuzione del punteggio per tema 2021





Tutti i principali fornitori hanno accettato il Codice di Condotta Fornitori, sottoscrivendo la dichiarazione di Approvvigionamento Responsabile. Tutti i nuovi contratti prevedono l'accettazione del Codice di Condotta Fornitori, di cui viene monitorata l'adozione complessiva.

Da vari anni chiediamo costantemente a tutti i nostri fornitori di ottenere le certificazioni ISO 14001. Questi sistemi di gestione ambientale assicurano che i nostri fornitori rispettino la legislazione ambientale nella loro giurisdizione locale e che predispongano delle politiche e procedure di miglioramento continuo per i principali aspetti di impatto ambientale. Attualmente questo programma copre più del 98% del valore annuo del prezzo dei ricambi per i nostri carrelli provenienti da fornitori che ci fatturano oltre 100.000 euro all'anno.

IMPORTANTI CONTENUTI IN TEMA DI SOSTENIBILITÀ PER I PROSSIMI SUPPLIER'S DAY

Il nostro annuale Supplier's Day richiama tutti i nostri fornitori chiave, che colgono l'opportunità di discutere delle sfide comuni, dell'innovazione del settore e del miglioramento continuo. Anche il tema della sostenibilità costituisce una parte importante di questa conferenza.

Siamo allineati al regolamento europeo REACH, alle direttive europee RoHS, WFD e allo SCIP e al regolamento POPs e siamo andati oltre la conformità legale prevista per il nostro settore aggiungendo al Codice di Condotta Fornitori una sezione sui "minerali dei conflitti". Inoltre, Toyota Material Handling Europe ha il dovere di informare i clienti su tutti i nostri prodotti contenenti "Sostanze estremamente preoccupanti" (SVHC - Substances of Very High Concern). L'elenco



100% dei fornitori chiave
ha rinnovato l'impegno verso il Codice di Condotta Fornitori

delle SVHC è disponibile [qui](#).

Con l'introduzione delle batterie agli ioni di litio nella gamma di prodotti a nostro marchio, riconosciamo l'importanza di una più stretta vigilanza sulla presenza dei cosiddetti "minerali dei conflitti" nei materiali di cui ci riforniamo. Le batterie agli ioni di litio prodotte nei nostri stabilimenti di Mjölby e Bologna sono assemblate utilizzando esclusivamente celle di fornitori provvisti di una Politica sull'approvvigionamento responsabile dei minerali*.

** Nelle celle delle nostre batterie agli ioni di litio non sono presenti minerali provenienti da zone di conflitto. L'espressione "minerali dei conflitti" si riferisce a tantalio, tungsteno, alluminio e oro (3TG) approvvigionati in zone interessate da conflitti nella Repubblica Democratica del Congo e paesi limitrofi. Il cobalto non è compreso nei quattro minerali dei conflitti, sebbene il suo approvvigionamento avvenga principalmente in aree ad alto rischio. I nostri fornitori di batterie hanno pertanto attuato delle attività di miglioramento ad ampio spettro per creare migliori condizioni di lavoro per i minatori e sostenere le comunità locali.*

Codice di Condotta Fornitori

LAVORO E DIRITTI UMANI

Lotta alla discriminazione
Corretto trattamento
Prevenzione del lavoro forzato e del traffico di esseri umani
Prevenzione del lavoro al di sotto dei limiti minimi di età
Dipendenti minorenni
Orario di lavoro, retribuzioni e benefici
Libertà di associazione

ETICA

Integrità nella conduzione degli affari
Approvvigionamento di minerali
Doni e ospitalità
Divulgazione delle informazioni
Protezione degli informatori e segnalazioni anonime
Coinvolgimento della comunità
Privacy dei dati, proprietà intellettuale e confidenzialità

SALUTE E SICUREZZA

Infortuni sul lavoro
Prevenzione dell'esposizione ad agenti chimici
Prevenzione delle emergenze, prontezza e risposta
Procedure e sistemi per la sicurezza professionale
Ergonomia
Alloggi e pasti
Comunicazione relativa a salute e sicurezza
Commissioni per la salute e la sicurezza dei dipendenti

AMBIENTE

Sostanze preoccupanti
Gestione dei rifiuti
Gestione risorse idriche
Emissioni atmosferiche
Contaminazione del suolo
Permessi ambientali e reportistica
Prevenzione dell'inquinamento
Riduzione delle risorse
Efficienza energetica



"La pandemia ci ha indotto a ri-valutare il nostro specifico approccio agli audit sui fornitori. I fornitori hanno apprezzato le nostre visite in loco, considerandole un momento di vera collaborazione per risolvere varie sfide. Ora dovremo ottenere il loro coinvolgimento sia negli audit in campo che online!"

Jean-Charles Mélix,
Strategic Commodity Manager
Toyota Material Handling Europe Supply



"Le aziende che lavorano attivamente per rispondere alle priorità dei loro clienti in materia di sostenibilità hanno l'opportunità di costruire delle partnership più solide basate su priorità condivise."

Tom Schalenbourg,
Director Sustainable Development Toyota
Material Handling Europe

Trasparenza e responsabilità



Secondo il GRI, il 70% delle aziende predispone una verifica esterna del proprio rapporto. Avevamo pianificato di organizzare, come primo passo, la verifica esterna del capitolo sulle emissioni del nostro rapporto. Questo progetto è stato uno dei tanti cancellati per concentrarci su altri aspetti, come salute, sicurezza e benessere. Con il proprio impegno verso Science Based Target definiti, ora l'azienda si è impegnata fermamente a richiedere una verifica esterna della propria rendicontazione delle emissioni di Scope 1, 2 e 3 e dei propri piani per il raggiungimento dei target di riduzione entro il 2030, 2040 e 2050.

Ci eravamo prefissati l'obiettivo di avere anche almeno otto distributori indipendenti che avessero superato positivamente la valutazione di EcoVadis. Nel 2019, entrambi i distributori di Portogallo e Ucraina hanno superato positivamente la valutazione di EcoVadis. Anche in questo caso, a causa della pandemia, i nostri distributori indipendenti hanno optato per tenere temporaneamente in sospenso ulteriori valutazioni. I distributori locali subiranno sempre più pressioni da parte dei clienti chiave, molti dei quali hanno iniziato a inserire le valutazioni EcoVadis locali tra i requisiti contrattuali.

Un nuovo imperativo commerciale

ISTITUTI FINANZIARI

Molti dei nostri partner finanziari ci hanno informato che la Tassonomia del Green Deal europeo impone loro di richiedere ai propri clienti una maggiore quantità di informazioni sulla sostenibilità prima di prendere decisioni relative all'erogazione di soluzioni finanziarie.

DIPENDENTI

Osserviamo che la sostenibilità svolge un ruolo sempre più importante nella scelta del datore di lavoro. Questo cambiamento è evidente all'interno di tutte le professioni, le fasce di età e le aree geografiche.

REQUISITI DEI CLIENTI

Di fronte all'aumentato interesse da parte dei loro stakeholder, i nostri clienti a loro volta presentano questi requisiti ai loro fornitori.

Come siamo organizzati

STANDARD GRI

Gli Standard GRI ci forniscono un quadro di riferimento primario per la rendicontazione, utilizzato da oltre l'80% delle 250 maggiori società del mondo.

"GRI" è l'acronimo di Global Reporting Initiative, un'organizzazione non governativa con sede ad Amsterdam. È uno degli standard raccomandati dalle Linee guida per la rendicontazione non finanziaria dell'UE per le aziende che vogliono conformarsi alla Direttiva europea sulla rendicontazione non finanziaria. Per noi, è uno standard applicato a livello di gruppo, dove raccogliamo le informazioni non finanziarie da tutte le controllate. Non richiediamo alle nostre controllate di pubblicare dei rapporti sulla sostenibilità in linea con lo standard GRI.

Poiché il presente rapporto costituisce il capitolo conclusivo dei nostri primi dieci anni di sostenibilità e chiude tutti i target che erano stati riesaminati per l'ultima volta nel 2018 in linea con gli standard GRI 2016, per continuità abbiamo continuato a utilizzare l'edizione 2016 degli standard GRI.

Il nostro prossimo passo consisterà nello sviluppo di una nuova strategia di sostenibilità con KPI e target nuovi per il 2031. Questi KPI saranno allineati con gli standard GRI 2018 o con la versione degli standard più aggiornata disponibile al momento della pubblicazione del prossimo rapporto.



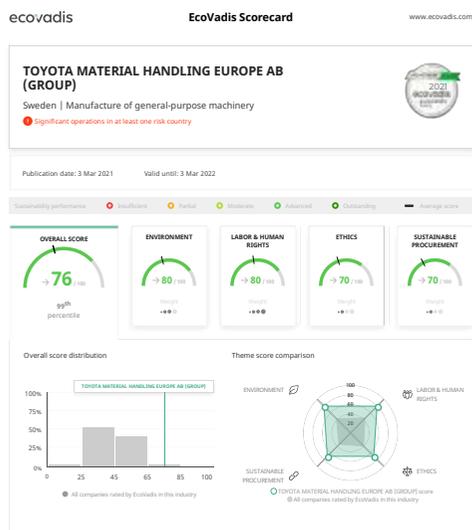
ECOVADIS

I nostri principali clienti includono con sempre maggiore incidenza le valutazioni CSR nei loro processi di approvvigionamento. EcoVadis viene utilizzato come parte di una crescente tendenza globale all'incremento della trasparenza e della responsabilità nella catena di fornitura.

Fornisce le valutazioni di sostenibilità di oltre 75.000 aziende mondiali sulle loro prestazioni ambientali, sociali ed etiche. La sua piattaforma online consente a 175 multinazionali di accedere alle valutazioni dei fornitori selezionati in 160 paesi. La valutazione CSR effettuata da EcoVadis nel FY21 ha assegnato a Toyota Material Handling Europe un punteggio complessivo di 76, posizionandoci nella fascia del top 1% delle aziende nel settore delle "macchine per scopi generali".

Abbiamo ottenuto il livello Platino di EcoVadis per Toyota Material Handling Europe e per quattro delle nostre 25 entità locali. Le valutazioni locali di EcoVadis riportate nel presente rapporto sono basate sulla valutazione più recente disponibile di EcoVadis negli anni solari 2020-2021. Alla data di pubblicazione del presente rapporto, era in corso una rivalutazione di un totale di quattro entità da parte di EcoVadis.

Nell'aprile 2018, EcoVadis ci ha assegnato il premio per i fornitori "Best Group Engagement", nella sua prima edizione, per il nostro impegno a favore della trasparenza nelle attività di tutte le nostre entità locali.



ISO

Tutti i 42 certificati ISO sono stati ottenuti da persone giuridiche locali e hanno un ambito locale. Nei Paesi Bassi, l'azienda ha adottato uno standard locale equivalente all'ISO 50001. A pag. 81 sono elencate tutte le singole entità con i rispettivi certificati. Tutti i certificati ISO sono scaricabili dal nostro sito web.

SBT

I Science Based Target forniscono alle aziende un riferimento per assumersi la responsabilità di contribuire a mantenere le emissioni di gas serra in linea con l'Accordo di Parigi. Oltre il 10% delle aziende Fortune 500 ha pubblicato i propri SBT e oltre il 20% si è impegnato nei confronti di SBT definiti nei prossimi 24 mesi. Dal settembre 2021, la nostra azienda è entrata a far parte del gruppo di società che si sono impegnate nei confronti di target definiti.

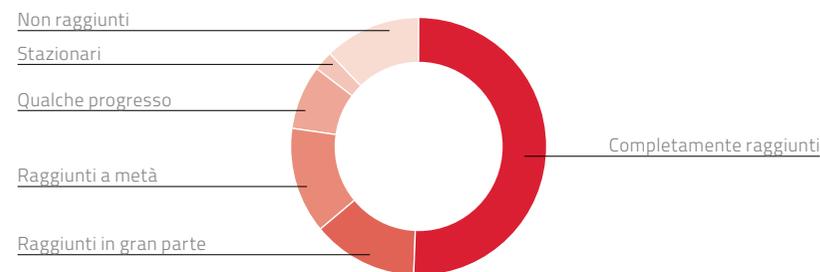
CDP

Quando i clienti ci chiedono il nostro punteggio CDP, facciamo presente che il CDP accetta solo domande al massimo livello aziendale.

Nell'anno solare 2019 Toyota Industries Corporation ha ottenuto due punteggi di livello A dal CDP, uno per il cambiamento climatico e l'altro per la gestione idrica.

Conformemente alle linee guida del CDP, Toyota Material Handling e le sue controllate non presentano la propria rendicontazione CDP.

STATO RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ FY21





VISION 2050

SICUREZZA DEL CLIENTE E FORMAZIONE DEI CARRELLISTI

Puntare a zero incidenti con attrezzature per la movimentazione materiali nell'UE

TARGET E/O KPI FY21

SITUAZIONE FY21

SITUAZIONE FY20

SITUAZIONE FY19

Potenziare il nostro approccio per aiutare i nostri clienti a migliorare la salute e sicurezza nelle loro operazioni di movimentazione materiali tre case study di clienti pubblicati annualmente

9
Velux, Danske Fragtmænd, Migliorare l'ergonomia, Toro, Line, Coop, Comfort dell'operatore, Ridurre i danni ai prodotti, Esame accurato3
ID Logistics, Makfa, Philip Morris International3
Glud & Marstrand, Logitri, Kesko

Tutte le nostre soluzioni di sicurezza per i clienti disponibili in tutte le 21 società di vendita e assistenza (dojo, cartelli, valutazione del rischio, formazione, telematica, automazione)

Sì

Sì

Sì

Integrare tecnologia aggiuntiva per la sicurezza nei prodotti standard

Sì

Sì

Sì

100% di carrelli abilitati ad operare con il sistema di gestione delle flotte I_Site

Sì

Sì

Sì

Formazione sui carrelli elevatori a forche per i responsabili della sicurezza globali dei nostri clienti: 100

271

359

182

Continuare a promuovere la sicurezza, come partner dell'EU-OSHA dal 2010

Sì

Sì

Sì

Analisi del rischio dei clienti - Implementazione in tre paesi nel FY20; Implementazione in sei paesi entro il FY21

Implementata in due paesi

Implementata in tre paesi

Lancio

QUALITÀ DEI PRODOTTI

Fornire costantemente prodotti attrattivi che anticipano le esigenze dei clienti attuando processi esenti da difetti

Premi di progettazione aggiuntivi nel periodo FY18 - FY21 - target > cinque (complessivamente)

9

7

5

Un concorso per studenti di design ogni due anni

2.397 partecipanti

-

1.205 partecipanti

Un concorso per studenti di ingegneria ogni due anni

Rinviato a tempo indeterminato

-

-

Erogazione di formazione su "Dantotsu" ai fornitori (nessun target)

-

12

8

Visite sulla qualità "Dantotsu" condotte presso le strutture dei fornitori o online* (nessun target)

In presenza: 13
Online: 132

142

295

Audit sulla qualità /SPTT presso le strutture dei fornitori o online* (nessun target)

In presenza: 26
Online: 247

166

104

Mantenere la certificazione ISO 9001 a >70% nella nostra rete di vendita

8/21

8/21

10/21

Mantenere la certificazione ISO 9001 al 100% degli stabilimenti

5/5

5/5

5/5

QUALITÀ DEI SERVIZI

Essere un punto di riferimento sulla qualità dei processi in tutte le nostre 21 società di vendita e assistenza

Implementazione del Toyota Service Concept da parte del 100% delle società di vendita e assistenza

20

20

20

Implementazione di T-Stream da parte del 50% delle società di vendita e assistenza

Versione 2: Installata nel 100%
Versione 3: Avvio progettoVersione 1: Installata nel 100%
Versione 2: Pronta per lancioVersione 1 installata in 17 società di
vendita e assistenza

Mantenimento della certificazione ASEC da parte del 100% delle società di vendita e assistenza

65%

65%

55%

Ottenimento di un Net Promoter Score > = 54 da parte del 100% delle società di vendita e assistenza

NPS = 61

NPS = 56

NPS = 52

Ottenimento di un tasso di soluzione al primo intervento > = 95% da parte del 100% delle società di vendita e assistenza

96,3%

96,1%

95,7%

Implementazione di T-ONE da parte del 50% delle società di vendita e assistenza

67%

Processo di lancio iniziato

Processo definito

ACQUISTI RESPONSABILI

Trovare i partner giusti per supportare i nostri clienti e noi nel raggiungimento di tutti i nostri obiettivi di sostenibilità

Mantenere la sottoscrizione del Codice di Condotta Fornitori da parte di tutti i fornitori più importanti

100%

100%

100%

Meccanismo di controllo per valutare la conformità dei fornitori

In sospeso

In sospeso

In corso di riesame

Mantenere il 100% degli acquirenti formati in materia di approvvigionamento responsabile

100%

100%

100%

Autovalutazione sulla CSR di tutti i più importanti fornitori di materiali diretti

In sospeso

In sospeso

50

Autovalutazione sulla CSR di dieci fornitori di materiali indiretti

In sospeso

In sospeso

Pilota eseguito

Installare lo strumento per la gestione del rischio per tutti i più importanti fornitori di materiali diretti

Definito

Definito

Definito

Riesaminare i processi di valutazione della CSR per tutti i fornitori

In sospeso

In sospeso

In corso di riesame

Mantenere la posizione di leadership di Toyota Material Handling Europe nella trasparenza e sostenibilità

Top 1%

Top 1%

Top 1%

Mantenimento della classificazione oro a livello europeo EcoVadis di Toyota Material Handling Europe

Platino

Platino

1

Ottenimento della classificazione oro a livello europeo di diciassette filiali locali

16

16

16

Ottenimento della classificazione bronzo di EcoVadis di otto distributori indipendenti

0

Due piloti (Portogallo, Ucraina)

Pilota iniziato

Produrre continuamente rapporti sulla sostenibilità in linea con il GRI che coprono > 95% dei dipendenti

Standard GRI

Nessun rapporto nel 2020

Standard GRI

> 95%

> 95%

Rapporto verifica esterna GRI entro FY21

Abbiamo iniziato a discutere con il nostro auditor finanziario al fine di pianificare/prevenire l'ampliamento dei suoi servizi di verifica, allo scopo di includere una sua dichiarazione nel nostro rapporto sulla sostenibilità FY21.

Non raggiunto

No

No

* o online a causa delle restrizioni per il COVID-19

Per maggiori informazioni sugli anni passati, consultare i nostri [Rapporti sulla sostenibilità](#) precedenti.



Panoramica delle persone giuridiche di Toyota Material Handling, copertura dei sistemi GRI, EcoVadis e ISO in relazione al totale dei dipendenti (%)

Funzione	Attività	Abbreviazione	Nome dell'azienda	Città	Paese	Standard GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS				ISO			Commenti			
						2013	2015	2019	2021	2019	2021	9001	14001	18001	50001	9001	14001	45001		50001		
						58%	81%	97%	98%	98%	99%	77%	62%	43%	12%	67%	62%	47%		45%		
Supply (5 stabilimenti + 1 magazzino)	Stabilimento	TMHMS	Toyota Material Handling Manufacturing Sweden AB	Mjölby	Svezia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	1	0	1	1	1	1		
	Stabilimento	TMHMF	Toyota Material Handling Manufacturing France SAS	Ancenis	Francia	1	1	1	1	1	Platino	1	1	1	1	0	1	1	0	1		
	Stabilimento	TMHMI	Toyota Material Handling Manufacturing Italy S.p.A.	Bologna	Italia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	Stabilimento	LTE	L.T.E LiftTrucks Equipment S.p.A.	Ferrara	Italia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	0	1	ISO 14067 su impronta di carbonio di prodotto	
	Stabilimento	SIMAI	Simai S.p.A.	Milano	Italia	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1		
	Magazzino	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (sede di Mjölby)	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	Nell'ambito delle certificazioni TMHMS
	Magazzino	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (filiale di Anversa)	Wilrijk	Belgio	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Grandi entità (4)	Vendita e assistenza	TMH DE	Toyota Material Handling Deutschland GmbH	Hannover	Germania	0	1	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Vendita e assistenza	TMH FR	Toyota Material Handling France SAS	Parigi	Francia	1	1	1	1	1	Platino	1	1	1	0	0	1	1	0	0		
	Vendita e assistenza	TMH IT	Toyota Material Handling Italia S.R.L.	Bologna	Italia	0	1	1	1	1	Platino	1	1	0	1	1	1	0	1	1		
	Vendita e assistenza	TMH UK	Toyota Material Handling UK Ltd	Slough	Regno Unito	1	1	1	1	1	Platino	1	1	1	0	0	1	1	1	1		
Piccole e medie imprese (17)	Vendita e assistenza	TMH AT	Toyota Material Handling Austria GmbH	Vienna	Austria	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Vendita e assistenza	TMH BA	Toyota Material Handling Baltic SIA	Riga	Lettonia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Copre anche Estonia e Lituania
	Vendita e assistenza	TMH BE	Toyota Material Handling Belgium NV/SA	Willebroek	Belgio	0	1	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Copre anche Lussemburgo
	Vendita e assistenza	TMH CH	Toyota Material Handling Schweiz AG	Bülach	Svizzera	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	proprietà 50%
	Vendita e assistenza	TMH CZ	Toyota Material Handling Czech s.r.o.	Praga	Repubblica Ceca	0	0	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	Vendita e assistenza	TMH DK	Toyota Material Handling Danmark A/S	Slangerup	Danimarca	0	1	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	1	0	0	0		
	Vendita e assistenza	TMH ES	Toyota Material Handling Espana SA	Barcelona	Spagna	0	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	0		
	Vendita e assistenza	TMH FI	Toyota Material Handling Finland Oy	Helsinki	Finlandia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	1	0	0	0	1	0	0		
	Vendita e assistenza	TMH GR	Toyota Material Handling Greece SA	Atene	Grecia	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Copre anche Cipro
	Vendita e assistenza	TMH HU	Toyota Material Handling Hungary Ltd	Budapest	Ungheria	0	0	1	1	1	Bronzo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vendita e assistenza	TMH NL	Toyota Material Handling Nederland BV	Ede	Paesi Bassi	1	1	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Certificato ambientale e qualità BMWWT, certificato salute e sicurezza VCA
	Vendita e assistenza	TMH NO	Toyota Material Handling Norway AS	Trondheim	Norvegia	0	1	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vendita e assistenza	TMH PL	Toyota Material Handling Polska Sp z o.o.	Jaktorov	Polonia	0	0	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vendita e assistenza	TMH RO	Toyota Material Handling Romania S.R.L.	Bucarest	Romania	0	0	1	1	1	Argento	1	1	1	1	0	1	1	1	0		
	Vendita e assistenza	TMH RU	OOO Toyota Material Handling Russia	Mosca	Russia	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vendita e assistenza	TMH SE	Toyota Material Handling Sweden AB	Stoccolma	Svezia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	0		
	Vendita e assistenza	TMH SK	Toyota Material Handling Slovensko s.r.o.	Bratislava	Slovacchia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Altri canali di vendita	Vendita e assistenza	N/A	Cesab GmbH	Eberstadt	Germania	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Vendita e assistenza	N/A	Cesab Ltd	Wellingborough	Regno Unito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Dipendenti	Ufficio	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	1	Platino	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Ufficio	TMHE BXL	Toyota Material Handling Europe Brussels NV/SA	Willebroek	Belgio	0	0	1	1	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Soluzioni logistiche	Ufficio	TMHLS	Toyota Material Handling Logistics Solutions AB	Gothenburg	Svezia	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Servizi finanziari (2)	Ufficio	TMHCF	Toyota Material Handling Commercial Finance AB	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Ufficio	TMHTF	Toyota Material Handling Truckfleet AB	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		



Toyota Material Handling Europe Informativa specifiche su aspetti materiali

Aspetti materiali	DMA, KPI, Target	Pagine	Collegamento con standard GRI
PERSONE Come ottimizziamo le opportunità di crescita per le persone			
Salute e sicurezza dei dipendenti	Informativa sulle modalità di gestione	da 23 a 29	103-1, 103-2, 103-3, da 403-1 a 403-4
	KPI e target (n. giorni di assenza per dipendente, n. infortuni/1.000.000 ore lavorate,...)	43	
Attrarre e conservare talenti	Informativa sulle modalità di gestione	da 22 a 25, 30	103-1, 103-2, 103-3, da 401-1 a 401-3
	KPI e target (tasso di ricambio,...)	43	
Formazione e sviluppo	Informativa sulle modalità di gestione	da 22 a 25, da 31 a 34	103-1, 103-2, 103-3, da 404-1 a 404-3
	KPI e target (n. corsi disponibili nella e-learning academy,...)	43	
Diversità e pari opportunità	Informativa sulle modalità di gestione	31	103-1, 103-2, 103-3, 405-1
	KPI e target (ripartizione dei dipendenti per genere, età,...)	43	
Coinvolgimento dei dipendenti	Informativa sulle modalità di gestione	da 22 a 25, da 36 a 42	103-1, 103-2, 103-3, da 401-1 a 401-3
	KPI e target (% di dipendenti con valutazione della performance annuale)	43	
PIANETA Come minimizziamo l'impatto ambientale			
Soluzioni per il cliente energeticamente efficienti	Informativa sulle modalità di gestione	da 44 a 51	103-1, 103-2, 103-3, da 302-1 a 302-5
	KPI e target (efficienza consumi dei carrelli, % soluzioni a celle a combustibile,...)	63	
Gestione dell'energia nelle operations	Informativa sulle modalità di gestione	da 44 a 47, da 52 a 57	103-1, 103-2, 103-3, da 302-1 a 302-5
	KPI e target (uso di energie rinnovabili, zero emissioni di carbonio entro 2050)	63	
Gestione ambientale	Informativa sulle modalità di gestione	da 58 a 60	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 e 306-4
	KPI e target (riduzione del consumo idrico e smaltimento dei rifiuti)	63	
Economia circolare	Informativa sulle modalità di gestione	da 61 a 62	103-1, 103-2, 103-3, da 301-1 a 301-3
	KPI e target (ridurre del 20% la percentuale di carrelli rottamati)	63	
PROSPERITÀ Come massimizziamo la qualità e la sicurezza del cliente			
Sicurezza del cliente	Informativa sulle modalità di gestione	da 64 a 69	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 e 416-2
	KPI e target (zero incidenti)	80	
Qualità	Informativa sulle modalità di gestione	da 64 a 66, da 70 a 75	103-1, 103-2, 103-3
	KPI e target (numero di certificati ISO)	80	
Acquisti responsabili	Informativa sulle modalità di gestione	51, da 64 a 66, da 76 a 77	103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 e 414-2
	KPI e target (n. fornitori coperti da programma ISO14001, autovalutazione CSR, ...)	80	
Trasparenza e divulgazione	Informativa sulle modalità di gestione (informativa generale GRI)	da 64 a 66, da 78 a 79	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, da 417-1 a 417-3
	KPI e target (punteggio EcoVadis)	83	



Toyota Material Handling Europe Informativa generali GRI

Titolo informativa	Pagine	Informative generali GRI 102
Profilo dell'organizzazione	da 3 a 5, da 8 a 9	102-1
Attività, brand, prodotti e servizi	4, 8	102-2
Ubicazione della sede centrale	8	102-3
Ubicazione delle operations	8, 81	102-4
Proprietà e forma legale	da 8 a 9, 81	102-5
Mercati serviti	8	102-6
Scala dell'organizzazione	4	102-7
Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	4, da 22 a 43	102-8
Catena di fornitura	4, 51, da 64 a 66, da 76 a 77	102-9
Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	da 7 a 9	102-10
Principio o approccio precauzionale	da 10 a 13	102-11
Iniziativa esterne	da 5 a 6, 21, 29, 33, 38, 42, 47, 66, 74, 75,	102-12
Appartenenza ad associazioni	9	102-13
Dichiarazione del principale responsabile delle decisioni	da 5 a 6	102-14
Valori, principi, standard e norme di comportamento	da 10 a 13, da 22 a 25	102-16
Struttura della governance	8	102-18
Governance aziendale	9, 11	102-18
Gestione del rischio	12	102-30
Compliance	13	102-18
Abuso d'ufficio e corruzione	13	205-1 e 205-2
Elenco dei gruppi di stakeholder	da 16 a 20	102-40
Contratti collettivi	36	102-41
Identificazione e selezione degli stakeholder	da 16 a 20	102-42
Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	da 16 a 20	102-43
Temi chiave e preoccupazioni sollevati dagli stakeholder	da 16 a 20	102-44
Entità incluse nel bilancio consolidato	8, 81	102-45
Definizione dei contenuti del rapporto e dei limiti dei temi	da 14 a 19	102-46
Elenco degli aspetti materiali	17	102-47
Riformulazioni delle informazioni	16	102-48
Cambiamenti nella reportistica	16	102-49
Periodo della reportistica	16	102-50
Data del rapporto più recente	Novembre 2019	102-5
Ciclo della reportistica	16	102-52
Punto di contatto per domande riguardanti il rapporto	87	102-53
Affermazioni relative alla reportistica in conformità con gli standard GRI	da 14 a 16	102-54
Indice dei contenuti GRI	da 82 a 83	102-55
Assicurazione esterna	16, 78	102-56



Glossario

Sostenibilità: glossario dei termini

Il nostro impegno a favore della sostenibilità introduce numerosi nuovi termini e acronimi nel nostro linguaggio aziendale. Per renderla più accessibile a tutti, presentiamo un glossario dei termini più comuni.

ASEC

Il programma di formazione Aftersales Service Evaluation & Certification è stato sviluppato per standardizzare ed eseguire le attività relative ad assistenza e ricambi di Toyota. È rivolto alle entità di Toyota Material Handling e a concessionari indipendenti con attività relative a ricambi e assistenza. Il programma comprende i livelli "buono" ed "eccellente".

Concessionario

Un concessionario è un'azienda indipendente che distribuisce i nostri prodotti e servizi in una parte di un paese in cui abbiamo una società di vendita e assistenza nazionale.

Dantotsu

Termine giapponese per "il migliore dei migliori"; i prodotti Dantotsu (prodotti senza pari) hanno un utilizzo specifico relativo alle macchine e sono considerati ampiamente superiori ai prodotti dei concorrenti. Inoltre, è questa selettività che assicura che Dantotsu sia sinonimo di un valore commerciale significativamente più elevato.

Distributore indipendente

Azienda indipendente che offre i nostri prodotti e servizi in un mercato in cui Toyota non è presente.

EcoVadis

EcoVadis fornisce valutazioni di sostenibilità per oltre 75.000 fornitori mondiali sulle loro prestazioni ambientali, sociali ed etiche. La sua piattaforma online consente a 175 multinazionali di accedere alle valutazioni dei fornitori selezionati in 155 paesi.

Effetto serra

Gas prodotti naturalmente e dalle attività umane che hanno contribuito al riscaldamento del pianeta, il riscaldamento globale, intrappolando i raggi del sole.

Elettricità rinnovabile

Elettricità generata attraverso risorse rinnovabili come l'energia eolica, solare e fotovoltaica, risorse a basso impatto, risorse geotermiche a basse emissioni, biomassa a basse emissioni prodotta in modo sostenibile, o biogas. I certificati delle energie rinnovabili possono essere venduti separatamente; l'elettricità è verde se il fornitore consegna anche i certificati di origine rinnovabile (Renewable Origin Certificates - ROC).

Emissioni di CO₂ di Scope 1

Emissioni dirette da fonti di proprietà o sotto il diretto controllo. Spesso queste emissioni risultano dalla combustione di combustibili fossili per il riscaldamento degli ambienti o altre applicazioni industriali. Derivanti dalla combustione di combustibili fossili come risultato diretto delle operations di un'azienda. Le fonti delle emissioni sono possedute o affittate dall'azienda, che paga il combustibile o la bolletta energetica.

Emissioni di CO₂ di Scope 2

Emissioni indirette da fonti sotto il diretto controllo. Spesso queste emissioni risultano dal consumo energetico all'interno delle operations dell'azienda, generate fuori dal contesto indicato nello Scope 1, p. es. elettricità e teleriscaldamento. I carrelli elettrici generano emissioni di CO₂ di Scope 2, tranne se alimentati da "elettricità verde".

Equivalenti di biossido di carbonio (CO₂e)

Modo internazionalmente riconosciuto per esprimere la quantità di riscaldamento globale di un particolare gas serra in termini di quantità di CO₂ richiesta per ottenere lo stesso effetto di riscaldamento su un orizzonte temporale di 100 anni.

EU-OSHA

Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (EU-OSHA) è un'agenzia decentralizzata dell'Unione Europea che ha il compito di raccogliere, analizzare e diffondere informazioni pertinenti che possono servire a persone che si occupano di salute e sicurezza sul lavoro. L'EU-OSHA opera attraverso diverse reti in tutta l'UE e le sue principali attività coprono tre distinte aree: analisi e ricerca, prevenzione, e campagne e sensibilizzazione.

Gamma di prodotti di Toyota Material Handling

Toyota Material Handling offre una gamma completa di carrelli controbilanciati elettrici, carrelli controbilanciati endotermici, carrelli elevatori a forche IC ed elettrici e attrezzature da magazzino. Tutti i carrelli sono costruiti secondo il sistema di produzione Toyota (Toyota Production System, TPS), che garantisce l'elevata qualità e il minimo impatto ambientale. L'ampia scelta di servizi e soluzioni include contratti di assistenza, ricambi originali, soluzioni a noleggio, carrelli usati garantiti, sistema di gestione flotta I_Site e altre soluzioni per la logistica. Guardiamo anche al futuro ed è per questo che la maggior parte della gamma è disponibile con tecnologia agli ioni di litio o celle a combustibile.

Serie di prodotti	Ioni di litio	Cella a combustibile
Transpallet elettrici	✓	✓
Elevatori elettrici	✓	-
Commissionatori	✓	✓
Carrelli retrattili	✓	✓
Carrelli per corsie strette	✓	-
Carrelli elettrici controbilanciati	✓	✓
Trattori industriali	✓	-
Transpallet manuali	-	-
Carrelli endotermici controbilanciati	-	-
Veicoli a guida automatica (AGV)	✓	-



Impronta di carbonio

Le emissioni totali di gas serra (in equivalenti di carbonio) misurate da qualsiasi fonte, a livello di un individuo, un'organizzazione o un prodotto. Un'impronta di carbonio pari a zero significa che grazie all'adozione di buone pratiche, esclusa la compensazione, non viene prodotta alcuna emissione di carbonio.

Indicatore chiave di prestazione (Key Performance Indicator - KPI)

Indicatore finanziario e non finanziario per le prestazioni di un'azienda.

Iniziativa Science Based Targets

L'iniziativa Science Based Targets (SBTi) è una partnership tra il CDP, il World Resources Institute (WRI), il World Wide Fund for Nature (WWF) e il Global Compact delle Nazioni Unite (UN Global Compact). Stabilire degli obiettivi basati sulla scienza tramite l'SBTi è anche uno degli obiettivi della coalizione We Mean Business. Le aziende che aderiscono all'SBTi vengono automaticamente inserite tra i partecipanti alla campagna We Mean Business (possono comunque ritirare la loro partecipazione).

L'SBTi guida la campagna Business Ambition for 1.5°C, che invita tutti i responsabili aziendali a fissare degli obiettivi di riduzione delle emissioni in linea con un futuro a 1,5°C. Business Ambition for 1.5°C è partner della campagna Race to Zero. Pertanto, le aziende che aderiscono alla campagna Business Ambition for 1.5°C sono automaticamente considerate partecipanti anche alla campagna Race to Zero.

L'iniziativa ACT è complementare all'SBTi. Supportando le aziende nel processo di fissazione di obiettivi basati sulla scienza, l'SBTi le aiuta a definire un percorso chiaro per allinearsi con la decarbonizzazione. Supportando le aziende nel completamento della transizione verso basse emissioni di carbonio e monitorando le loro azioni per il clima, l'ACT le aiuta a compiere tale percorso e aumenta la credibilità dei loro impegni a favore del clima.

Intensità di emissione

L'intensità di emissione è una misura delle emissioni di gas serra per unità di attività economica, solitamente misurata in prodotto interno lordo (PIL). Diversamente dai valori di emissione assoluti che misurano la quantità di emissioni, l'intensità di emissione è un valore relativo rispetto alle unità prodotte. Ridurre l'intensità di emissione significa ridurre l'inquinamento per unità, ma se la produzione di unità aumenta, anche le emissioni aumentano di pari passo.

Intensità di energia

Quantità di energia utilizzata nella produzione di un determinato livello di output o attività (vedi anche efficienza rispetto a intensità). Viene misurata mediante la quantità di energia richiesta per eseguire una particolare attività (servizio), espressa come energia per unità di misura di servizio di output o attività.

ISO 9001

Fornisce i requisiti di base per un Sistema di gestione per la qualità. Le aziende certificate ISO 9001 in genere hanno una governance meglio strutturata sui processi relativi alla qualità. Tendono ad avere una cultura orientata alla qualità.

ISO 14001

Fornisce i requisiti di base per un sistema di gestione ambientale. Le aziende certificate ISO 14001 riportano risultati migliori nella compliance ambientale, riutilizzando e riducendo i rifiuti e il consumo idrico. Solitamente queste entità mostrano inoltre una cultura dell'innovazione più avanzata a tutti i livelli dell'organizzazione per ciò che riguarda la riduzione dell'impatto ambientale.

ISO 45001

Fornisce i requisiti di base per un Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Le aziende certificate ISO 45001 riportano risultati migliori nella compliance in materia di salute e sicurezza, riducendo gli infortuni e le assenze per malattia, e nelle misure di prevenzione generali. Solitamente queste entità mostrano inoltre una cultura dell'innovazione più avanzata a tutti i livelli dell'organizzazione per ciò che riguarda salute, sicurezza e benessere dei dipendenti.

ISO 50001

Fornisce i requisiti di base per un sistema di gestione dell'energia. Le aziende certificate ISO 50001 riportano risultati migliori nella compliance e una cultura dell'innovazione più avanzata a tutti i livelli dell'organizzazione per ciò che riguarda l'efficienza energetica e le normative in materia di emissioni di carbonio. Sono più efficaci nel ridurre il consumo di energia e i costi energetici, riducendo allo stesso tempo le emissioni.

FY

Il modo in cui indichiamo i nostri esercizi finanziari.

FY12:

L'esercizio finanziario chiuso il 31 marzo 2012. L'abbiamo utilizzato come anno base per stabilire tutti i nostri target relativi a energia ed emissioni al FY21 in linea con il Corporate Reporting and Accounting Standard del Greenhouse Gas Protocol.

FY19:

L'esercizio finanziario chiuso il 31 marzo 2019. Utilizzato come riferimento nel nostro rapporto sulla sostenibilità 2019 precedentemente pubblicato.

FY21:

Il nostro esercizio finanziario più recente alla data di pubblicazione del presente rapporto, chiuso il 31 marzo 2021. I nostri passati obiettivi di sostenibilità a lungo termine valutati nel presente rapporto erano stati stabiliti nel nostro rapporto 2015 per il 2021, in linea con i cicli di pianificazione quinquennali della nostra società madre. Il 6° Piano d'azione per l'ambiente è iniziato il 1° aprile 2015 ed è terminato il 31 marzo 2021.

FY31:

I nostri futuri obiettivi di sostenibilità a lungo termine saranno stabiliti per il 2031, in linea con i cicli di pianificazione quinquennali della nostra società madre. L'8° Piano d'azione per l'ambiente inizierà il 1° aprile 2025 e terminerà il 31 marzo 2031.

La campagna "Business Ambition for 1.5°C" dell'SBTi

La campagna Business Ambition for 1.5°C è un urgente invito all'azione lanciato dall'SBTi, dall'UN Global Compact e dalla coalizione We Mean Business che esorta le aziende a fissare degli obiettivi di riduzione delle emissioni finalizzati a limitare il riscaldamento globale a 1,5°C.

Le aziende possono aderire alla campagna Business Ambition for 1.5°C sottoscrivendo la lettera d'impegno che costituisce il primo passo del processo di fissazione degli obiettivi. Così facendo, saranno riconosciute sui siti web dell'SBTi e dell'UN Global Compact come aziende che hanno assunto un impegno a favore degli obiettivi basati sulla scienza più ambiziosi.

L'adesione alla campagna Business Ambition for 1.5°C rappresenta l'impegno più ambizioso proposto tramite l'SBTi e noi incoraggiamo tutte le aziende a scegliere questo livello d'impegno quando aderiscono all'SBTi.

Le aziende possono scegliere tra due opzioni quando aderiscono alla campagna Business Ambition for 1.5°C. Per mantenere questo impegno, possono fissare degli obiettivi allineati a 1,5°C relativamente alle emissioni di Scope 1, 2 e 3 oppure fissare degli obiettivi allineati agli attuali criteri dell'SBTi e impegnarsi per un obiettivo di zero emissioni nette secondo i criteri indicati dall'SBTi.



Consultate le FAQ specifiche relative alla campagna Business Ambition for 1.5°C [qui](#).

Matrice della materialità

Matrice che consente a un'azienda di decidere in quali iniziative di sostenibilità investire.

Metodologia delle 5 S

Quello delle 5 S è un metodo di organizzazione del luogo di lavoro che utilizza un elenco di cinque parole giapponesi: seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke. Questi termini sono stati tradotti come selezionare, riordinare, pulire a fondo, standardizzare e sostenere. Questo elenco descrive come organizzare uno spazio di lavoro in modo efficiente ed efficace identificando e riponendo gli oggetti usati, provvedendo alla manutenzione dell'area e degli oggetti e sostenendo il nuovo ordine. Il processo decisionale solitamente deriva da un dialogo sulla standardizzazione, che sviluppa tra i dipendenti la comprensione di come dovrebbero svolgere il loro lavoro.

Muda (sprechi)

Termine giapponese che significa "futilità, inutilità, spreco", un concetto chiave nella concezione dei processi lean, come il Toyota Production System (TPS), che rappresenta uno dei tre tipi di deviazione dall'allocazione ottimale delle risorse (gli altri sono mura e muri). La riduzione degli sprechi è un modo efficace per incrementare la redditività. Dal punto di vista di un cliente finale, un lavoro a valore aggiunto è un'attività che produce beni o servizi per i quali il cliente è disposto a pagare; muda è qualsiasi vincolo o impedimento a queste attività a valore aggiunto che causa il verificarsi dello spreco.

TRASPORTO

Spostare prodotti che non sono effettivamente richiesti per eseguire la lavorazione.

MOVIMENTO

Persone o attrezzature che si spostano o camminano più di quanto richiesto per eseguire la lavorazione.

ATTESA

Restare in attesa della successiva fase di produzione.

GIACENZE

Tutti i componenti, i lavori in corso e i prodotti finiti che non vengono lavorati.

SOVRAPRODUZIONE

Produzione superiore alla domanda.

DIFETTI

Lo sforzo richiesto nell'ispezionare e rimediare ai difetti.

Net Promoter Score

Il Net Promoter Score (NPS) viene calcolato come differenza tra la percentuale di promotori e detrattori. Il NPS non è espresso in percentuale bensì come numero assoluto compreso tra -100 e +100. Nel misurare il NPS, c'è una domanda molto importante da porre: con che probabilità raccomanderesti questa azienda a un amico? I clienti assegnano un valore tra 0 e 10. Quelli che assegnano un punteggio da 0 a 6 sono definiti "detrattori", da 7 a 8 "passivi" e da 9 a 10 "promotori". Il punteggio NPS finale viene ottenuto sottraendo la percentuale dei "detrattori" dalla percentuale dei "promotori".

Responsabilità sociale d'impresa (Corporate Social Responsibility - CSR)

In generale, la CSR è simile alla sostenibilità e si riferisce a una politica organizzativa mirata a ridurre l'impatto dell'azienda su aspetti ambientali e sociali. All'interno di Toyota Industries Corporation, la CSR si riferisce in modo specifico ad attività di contributo sociale e volontariato.

Science Based Target

I Science Based Target (obiettivi basati sulla scienza) offrono alle aziende un percorso chiaramente definito per ridurre le emissioni di gas serra (GHG), contribuendo a prevenire gli effetti più gravi del cambiamento climatico e ad assicurare una crescita dell'azienda a prova di futuro.

Gli obiettivi sono considerati "basati sulla scienza" se sono in linea con quanto la scienza più avanzata in materia di clima ritiene necessario per raggiungere gli obiettivi dell'Accordo di Parigi, vale a dire contenere il riscaldamento globale ben al di sotto della soglia di 2°C rispetto ai livelli pre-industriali e compiere sforzi per limitare il riscaldamento a 1,5°C.

Maggiori informazioni sono disponibili [qui](#).

Sostenibilità

Il concetto globale di sostenibilità si esprime nel soddisfare le esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie esigenze.

Sovralavorazione

Una scarsa attività di progettazione dello strumento o prodotto, risultante in una perdita di tempo, energia o denaro senza aggiungere valore allo strumento o prodotto.

Standard GRI

Il Global Reporting Initiative (GRI) è un'organizzazione internazionale costituita nel 1997 con sede nei Paesi Bassi. Fornisce un quadro di riferimento per guidare il processo di relazione sulla sostenibilità e le metriche prestazionali, producendo un rapporto sulla sostenibilità che presenti informative sugli impatti - positivi e negativi - di un'organizzazione sul proprio ambiente, sulla società e sull'economia.

STEP

Il programma di formazione Service Technician Education (STEP) assicura che i tecnici dispongano delle conoscenze adeguate alle necessità tecniche e siano in grado di costruire rapporti di fiducia con i clienti. È suddiviso in tre livelli: bronzo (incluso inserimento), argento e oro.

Sviluppo sostenibile

Tenere in considerazione i fattori ambientali, sociali e in modo più ampio il successo economico insieme agli indicatori finanziari, in una strategia aziendale a lungo termine che tenda a raggiungere la sostenibilità.

T-ONE

T-ONE è installato come livello di integrazione per la comunicazione tra i carrelli a guida automatica (AGV) della gamma Autopilot di Toyota e le infrastrutture esistenti dei clienti quali i sistemi gestionali del magazzino, i sistemi di identificazione della merce e altre attrezzature di movimentazione materiali. Il software intelligente assicura l'affidabilità operativa e ottimizza l'impiego delle risorse in magazzino, permettendoci in futuro di fornire soluzioni automatizzate personalizzate in tempi più brevi.

T-Stream

Strumento di assistenza interno per i tecnici Toyota che li supporta nel loro lavoro quotidiano.

Tasso di soluzione al primo intervento

Tasso con il quale i tecnici Toyota riparano un carrello elevatore a forche durante la loro prima visita di assistenza.

TICO

Toyota Industries Corporation



TIE

Toyota Industries Europe

TPS

Il Toyota Production System (TPS) è il nostro sistema di produzione snella che opera secondo una logica di tipo "pull": produciamo solo quello che è stato ordinato. Il TPS attribuisce ai membri del gruppo di lavoro responsabilità ben definite allo scopo di ottimizzare la qualità, attraverso il continuo miglioramento dei processi e l'eliminazione degli sprechi non necessari di risorse naturali, umane e aziendali.

Trasparenza

Come principio, i direttori di società e organizzazioni e i membri dei consigli di amministrazione hanno il dovere di operare in modo visibile, prevedibile e comprensibile per promuovere la partecipazione e l'assunzione di responsabilità. Le informazioni dovrebbero essere gestite e pubblicate in modo da essere: 1. pertinenti e accessibili; 2. tempestive e accurate.

Tre punti fondamentali

Al punto fondamentale tradizionale, si aggiungono altri due "punti fondamentali", relativi agli aspetti sociali e ambientali. Spesso parafrasati come "Persone, Pianeta, Prosperità" o denominati "i tre pilastri".

TSC

Il Toyota Service Concept (TSC) descrive il nostro approccio alla pianificazione, gestione e fornitura di standard di assistenza eccezionali per tutta la vita utile dei carrelli e i nostri rapporti con i clienti.

Valutazione del ciclo di vita (LCA)

Strumento per valutare l'impatto ambientale di un prodotto o sistema di servizi lungo tutte le fasi del suo ciclo di vita.

Rapporto sulla sostenibilità 2021

Toyota Material Handling Europe

Per maggiori informazioni contattateci all'indirizzo
sustainable.development@toyota-industries.eu

TOYOTA

MATERIAL HANDLING