

Rapporto sulla sostenibilità 2018

Toyota Material Handling Europe



* Toyota Traigo 80 - carrello elevatore elettrico per applicazioni gravose

TOGETHER
we make a difference

TOYOTA

MATERIAL HANDLING

Sommario

INTRODUZIONE

- 4 INFORMAZIONI SU TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE**
- 5 Messaggio del nostro Presidente & CEO
- 6 Insieme per fare la differenza - La nostra strategia di sostenibilità
- 7 Struttura organizzativa
- 9 I nostri valori
- 10 Prassi aziendali eque
- 10 ① Governance aziendale
- 11 ② Gestione del rischio
- 12 ③ Compliance
- 12 ④ Abuso d'ufficio e corruzione

- 13 INFORMAZIONI SUL RAPPORTO**
- 15 Valutazione degli aspetti materiali
- 17 Reportistica

LE NOSTRE 3 PRIORITÀ DI SOSTENIBILITÀ

- 19 MASSIMIZZARE LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEI CLIENTI**
- 21 ⑤ Qualità dei prodotti
- 24 ⑤ Qualità dei processi
- 25 ⑥ Acquisti responsabili
- 26 ⑦ Trasparenza e divulgazione
- 27 ⑧ Sicurezza dei clienti
- 29 KPI

- 30 OTTIMIZZARE LE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA DEL PERSONALE**
- 32 ⑨ Attrazione e conservazione dei talenti
- 33 ⑩ Formazione e sviluppo
- 36 ⑪ Coinvolgimento dei dipendenti
- 37 ⑫ Pari opportunità e diversità
- 38 ⑬ Salute e sicurezza dei dipendenti
- 42 KPI

- 43 RIDURRE AL MINIMO L'IMPATTO AMBIENTALE**
- 45 ⑭ Zero emissioni di carbonio dai nostri prodotti e dalle nostre soluzioni
- 47 ⑮ Zero emissioni di carbonio dalle nostre operations
- 50 ⑯ Gestione ambientale
- 52 ⑰ Economia circolare
- 54 KPI

DATI

- 55 DATI SUPPLEMENTARI**
- 55 Panoramica delle persone giuridiche coperte da GRI, EcoVadis e ISO
- 56 Indici GRI
- 58 Glossario





TOGETHER we make a difference

Questo è il terzo rapporto sulla sostenibilità di Toyota Material Handling Europe e la tappa successiva del nostro viaggio. Collaboriamo con i nostri partner per affrontare i problemi che ci riguardano tutti. Abbiamo ascoltato i commenti dei partner per migliorare la reportistica in alcune aree chiave e ci siamo concentrati principalmente sui problemi materiali più importanti per la società, noi e i nostri partner.

I NOSTRI STAKEHOLDER

Dipendenti
Potenziali dipendenti
Studenti

Clienti
Fornitori
Distributori

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

Insieme ai nostri partner, CI IMPEGNIAMO per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità che abbiamo in comune. Concentrando i nostri sforzi possiamo creare INSIEME un impatto maggiore.

INTRODUZIONE

Un nuovo dialogo

Prima di redigere il presente rapporto, abbiamo ripetuto lo sforzo di coinvolgimento degli stakeholder che avevamo effettuato nella preparazione del nostro rapporto sulla sostenibilità 2013, e insieme ai nostri stakeholder abbiamo identificato alcuni aspetti supplementari riguardo ai quali i nostri stakeholder ci richiedono trasparenza. Il volume del nostro rapporto è cresciuto considerevolmente rispetto alla precedenti edizioni, pertanto abbiamo scelto un formato interattivo che consente ai lettori di mettere direttamente a fuoco gli aspetti di loro interesse.

Cambiamenti

Il presente rapporto segna un importante passaggio, con l'introduzione dell'obbligo annuale di conformità alla Direttiva UE sulla rendicontazione non finanziaria e la diversità nei consigli di amministrazione. Il rapporto è stato redatto secondo gli standard del Global Reporting Initiative (GRI): opzione Core. I nostri primi due rapporti erano su base volontaria, biennali e redatti in linea con le linee guida G3.1 del GRI.

Il rapporto illustra la gestione della sostenibilità e i risultati di Toyota Material Handling Europe, parte di Toyota Industries Europe, società interamente controllata da Toyota Industries Corporation.

Le sezioni descrittive del rapporto riflettono lo stato dell'organizzazione al termine dell'anno finanziario 2018, ovvero FY18, (chiusura al 31 marzo 2018). Se non indicato diversamente, i dati numerici dei risultati si riferiscono agli esercizi finanziari 2016, ovvero FY16 (chiusura al 31 Marzo 2016), 2017, ovvero FY17 (chiusura al 31 Marzo 2017), e 2018, ovvero FY18 (chiusura al 31 marzo 2018), e coprono oltre il 95% del personale. I dati provengono dai nostri stabilimenti (Svezia, Francia e due in Italia), 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 europeo a Bruxelles, Logistics Solutions a Gothenburg, e i nostri centri logistici europei a Mölby e Anversa.)

Per il presente rapporto non è stata condotta alcuna verifica esterna. Tuttavia, abbiamo fatto valutare per la prima volta nel 2017 da Ecovadis tutte le nostre prestazioni di sostenibilità. Sebbene ciò possa non rappresentare una verifica esterna condotta specificamente sul presente rapporto, la consideriamo comunque una valutazione esterna indipendente della governance in materia di sostenibilità della nostra azienda.

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



INFORMAZIONI SU TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

FATTI IN BREVE

Toyota Material Handling Europe fa parte di Toyota Industries Europe, una società interamente controllata da Toyota Industries Corporation, leader a livello globale nella movimentazione materiali dal 2001 e attiva in 5 regioni di tutto il mondo con l'obiettivo di essere il partner di prima scelta nel settore della movimentazione materiali.

Una forte rete globale

	TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION	FY18 vs FY13	TOYOTA MATERIAL HANDLING GROUP	FY18 vs FY13	TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE	FY18 vs FY13
Numero di dipendenti	61.200	+29%	41.200	+99%*	10.800	+29%
Fatturato	€ 15,4 mld	**	€ 10,1 mld	**	€ 2,3 mld	+35%
Struttura	4 unità operative Movimentazione materiali, Logistica, Autoveicoli, Macchine tessili		5 regioni Giappone, Europa, Nord America, Cina, Internazionale		30 entità operative	

Attiva in 42 paesi

190.897 unità vendute	4 milioni di visite di assistenza all'anno	+200 concessionari e 15 distributori	5 stabilimenti
+4.900 esperti per l'assistenza tecnica	377.000 carrelli con contratto di assistenza	+300 fornitori	21 società di vendita e assistenza
			4 entità di supporto

* 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



La qualità è la chiave per far sì che il nostro business continui a crescere. Pertanto vi invito a lavorare tutti insieme per arrivare a una condizione di zero guasti, zero incidenti e zero emissioni di carbonio entro il 2050.

Matthias Fischer,
Presidente & CEO di Toyota Material Handling Europe



DICHIARAZIONI DEL NOSTRO PRESIDENTE & CEO SULLA SOSTENIBILITÀ

In Toyota Material Handling, miriamo a rendere la qualità parte integrante di tutto ciò che facciamo. Questo vale per i nostri prodotti, i nostri servizi, ma anche per come ci comportiamo nei confronti dei nostri dipendenti, della società e del pianeta. Assumere un ruolo di primo piano nella sostenibilità è fondamentale per comprendere le future priorità aziendali dei nostri clienti, poiché sicurezza, automazione, politiche energetiche e trasparenza della catena di fornitura sono solo alcuni degli aspetti che guideranno il nostro settore verso un cambiamento radicale entro il 2030.

Nel 2017 avevamo raggiunto 18 dei 25 obiettivi per i quali ci eravamo pubblicamente impegnati nel nostro rapporto sulla sostenibilità 2015. Nello stesso periodo abbiamo inoltre ricevuto tre riconoscimenti esterni di massimo livello. Nel 2017, la commissaria europea Marianne Thyssen ci ha encomiato per avere presentato un case study su come Material Handling Spagna ha ridotto l'assenteismo di oltre il 50%. Nel 2018 EcoVadis, agenzia di rating nel campo della sostenibilità leader a livello mondiale, ha assegnato a Toyota Material Handling Europe il premio "Best Group Engagement", nella sua prima edizione, per avere raggiunto il livello Oro in più del 33% delle sue controllate europee. Sempre nel 2018, ci siamo aggiudicati il prestigioso premio per il design "Red Dot" per il nostro carrello per magazzino riprogettato BT Reflex, quale riconoscimento del nostro incessante impegno verso la progettazione, la qualità e la sostenibilità.

L'esserci posti dei traguardi ambiziosi naturalmente ha significato non riuscire a conseguire tutto quanto ci eravamo prefissati. Per esempio, non abbiamo raggiunto il nostro obiettivo dell'80% delle valutazioni, e abbiamo assistito a un leggero aumento delle percentuali di ricambio del personale e assenteismo. Ora abbiamo incrementato significativamente i nostri impegni volti a ottimizzare le opportunità di crescita per il nostro personale: abbiamo introdotto due nuovi programmi di sviluppo della leadership e potenziato i nostri programmi di formazione dei dipendenti. Tutte le nostre entità hanno definito una propria Strategia per le persone, nella quale hanno stabilito le priorità a livello locale per acquisire maggiore attrattiva come datori di lavoro.

Abbiamo più che raddoppiato il numero di impegni pubblici a favore della sostenibilità, che passeranno da 25 a 65 entro il 2021. Siamo pronti a lavorare con entusiasmo insieme ai nostri clienti, fornitori, dipendenti, alle comunità locali e alle ONG per essere certi di contribuire a creare insieme una società più sostenibile.

Matthias Fischer
Presidente & CEO di Toyota Material Handling Europe



SOSTENIBILITÀ, IL FONDAMENTO DELLA NOSTRA STRATEGIA AZIENDALE

Guardando indietro ai risultati ottenuti con la nostra precedente strategia, che abbiamo comunicato nel rapporto 2015, ci siamo prefissati tre priorità relative alla sostenibilità.

I quattro pilastri della nostra strategia aziendale 2015

1 TRASFORMAZIONE dell'offerta

La nostra offerta aiuta i clienti a operare con i più alti standard di sicurezza e a usare le risorse efficientemente. L'efficienza energetica della maggior parte delle serie di prodotti è stata migliorata dal 10% al 49%. Siamo particolarmente fieri della soluzione di gestione flotta I_Site, che con la sua eccellenza tecnica è lo standard di gestione della flotta globale in tutte le operations di Toyota Industries Corporation. Nel periodo FY16-FY18, sette delle nostre serie di carrelli sono state premiate per il design e l'innovazione e gli esperti esterni concordano che la nostra offerta stia cambiando.

L'automazione aiuterà i nostri clienti a dirottare le attività dei loro dipendenti su ruoli più sicuri e sani con un maggiore valore aggiunto. La connettività consentirà ai clienti di comprendere meglio le loro prestazioni a livello di sicurezza ed energia nella movimentazione materiali e, intraprendendo di conseguenza azioni mirate, servirà a ridurre i costi.

2 LEADER EUROPEI nell'assistenza

I nostri 4.900 tecnici di assistenza realizzano ogni anno oltre 4.000.000 di visite in tutta Europa, per questo necessitiamo di un sistema altamente efficiente per consentire ai clienti di ottenere l'assistenza necessaria quando ne hanno bisogno. Il sistema di produzione Toyota, famoso a livello mondiale, originariamente sviluppato per le attività di produzione, si è evoluto nel Toyota Service Concept per sostenere le operazioni di assistenza e permettere l'uso efficiente delle risorse e un migliore supporto ai clienti. La nostra creazione di valore si baserà sempre di più sull'economia della creatività: la capacità di trovare una soluzione a un problema del cliente, o un modo nuovo di vendere e fornire un nuovo prodotto o servizio.

3 RAFFORZAMENTO DELLA posizione sui mercati chiave

Tutti i mercati e i segmenti sono importanti, ma il top management è focalizzato su alcuni di essi in particolare. Per rafforzare la nostra posizione nei nostri quattro maggiori paesi europei, negli ultimi tre anni abbiamo inserito 630 nuovi addetti.

4 OTTIMIZZAZIONE dell'efficienza operativa

Per raggiungere i nostri obiettivi finanziari dobbiamo pensare in modo "integrato" e "inter-dipartimentale". I nostri dipendenti sono costantemente impegnati a eliminare i "muda" o "sprechi non necessari", ciascuno al proprio livello e, naturalmente, al livello dei clienti e partner.



La nostra strategia di SOSTENIBILITÀ ha tre priorità

Sempre di più le aziende sono ritenute responsabili della loro intera catena di valore e del ciclo di vita dei prodotti. La nostra strategia di sostenibilità consiste nell'assumere un ruolo di leadership nel nostro settore a livello europeo, allo scopo di servire meglio il crescente numero di clienti che intraprendono azioni coraggiose per trovare un equilibrio tra pianeta, persone e profitto. Aumentare la circolarità dei flussi delle risorse significa anche passare a prodotti più durevoli, modularizzare e rilavorare, riutilizzare i componenti e progettare prodotti eco-compatibili. È imparando attraverso la pratica che puntiamo a comprendere quali sono le soluzioni di cui i nostri clienti hanno realmente bisogno per raggiungere i loro obiettivi di salvaguardia tanto delle persone quanto del pianeta e del loro profitto.

L'automazione aiuterà i nostri clienti a dirottare le attività dei loro dipendenti su ruoli più sicuri e sani con un maggiore valore aggiunto. La connettività consentirà ai clienti di comprendere meglio le loro prestazioni a livello di sicurezza ed energia nella movimentazione materiali e, intraprendendo azioni mirate, servirà a ridurre i costi.

Con in mente le nostre priorità aziendali, ci focalizziamo su tre priorità:

- 1 MASSIMIZZARE la qualità e la sicurezza dei clienti
- 2 OTTIMIZZARE le opportunità di crescita del personale
- 3 MINIMIZZARE l'impatto ambientale

Non dobbiamo lasciarci sfuggire l'occasione di giocare d'attacco per quanto riguarda la sostenibilità e cercare di rendere questo tema il punto sul quale ci differenziamo dagli altri nel mercato.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Toyota Industries Corporation

Il proprietario ultimo di Toyota Material Handling Europe è Toyota Industries Corporation, leader mondiale del mercato dei carrelli elevatori, dei carrelli da magazzino e dei servizi e delle soluzioni ad essi associati. Toyota Industries Corporation ha quattro unità operative: attrezzature per movimentazione materiali (59%), autoveicoli (motori, climatizzazione, elettronica per veicoli) (34%), macchine tessili (4%) e logistica (3%). Toyota Industries Corporation impiega 61.200 addetti e nel FY18 ha registrato un fatturato di 15,4 miliardi di euro. Toyota Industries Corporation è una società quotata alla borsa di Tokyo. Maggiori informazioni sugli ultimi rapporti annuali, ambientali e sulla CSR di Toyota Industries Corporation [🔗](#).

Toyota Industries Europe

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 un certo numero di altre società, tra cui Toyota Material Handling Europe AB (che rappresenta la maggior parte dei ricavi e dei dipendenti) e Vanderlande BV. Vanderlande prevede di pubblicare il proprio rapporto sulla sostenibilità sul proprio sito web nel 2018.

Toyota Industries Europe AB ha acquisito Vanderlande Industries Holding BV, società internazionale con oltre 5.000 dipendenti e leader sul mercato globale per l'automazione di processi logistici a valore aggiunto di magazzini, servizi di spedizione pacchi e corrispondenza e movimentazione dei bagagli negli aeroporti. Tale acquisizione non ha prodotto effetti sulle dimensioni, struttura o catena di fornitura di Toyota Material Handling Europe durante il periodo coperto nel presente rapporto.

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'autorità ufficiale svedese per le registrazioni societarie.

Toyota Material Handling Europe

La nostra società è stata costituita nel 2006, a seguito dell'integrazione di Toyota Industrial Equipment Europe con la società svedese BT Products AB. La nostra sede centrale si trova a Mjölby, in Svezia, con un ufficio europeo a Bruxelles, in Belgio, e operiamo in oltre 40 paesi. Diamo lavoro a 10.800 persone (FTE) e nel FY18 abbiamo generato un fatturato di 2,3 miliardi di euro.

La nostra gamma di prodotti (dieci serie di prodotti [🔗](#)) è realizzata presso i nostri stabilimenti europei situati in Svezia (Mjölby), Francia (Ancenis) e Italia (Bologna e Ferrara). Lift Truck Equipment S.p.A., con sede a Ferrara, è una società interamente controllata fornitrice di montanti per carrelli elevatori che serve i nostri stabilimenti in Francia e Italia. Nel FY17 abbiamo acquisito un quinto sito produttivo: Simai, con sede in Italia, a Milano. Simai produce con il proprio marchio trattori elettrici per aeroporti e impiega circa 30 dipendenti. 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.

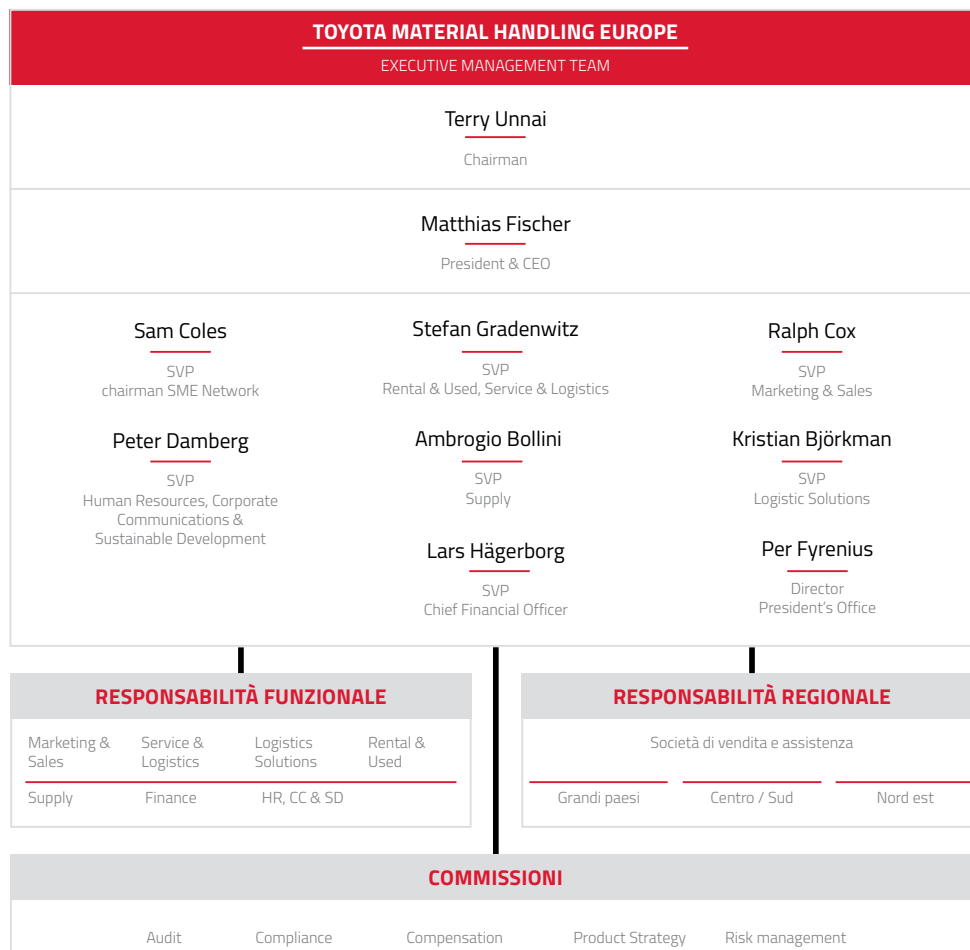
Fanno parte della nostra organizzazione 21 società di vendita e assistenza nazionali e quattro entità di supporto, a cui si aggiungono oltre 200 concessionari e 15 distributori indipendenti presenti in 20 paesi. [Leggi la nostra scheda dati aziendale](#) [🔗](#).

I nostri addetti rappresentano oltre il 25% del personale impiegato in tutto il mondo da Toyota Material Handling Group. 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 cinque continenti.

La nostra rete interna ed esterna

- Sede centrale
- Stabilimenti
- Rappresentanza nazionale Toyota
- Distributori indipendenti
- Società di vendita e assistenza





* Supply controlla le operazioni di produzione, i centri R&D e la qualità dei prodotti degli acquisti strategici

Consiglio di amministrazione

Il Consiglio di amministrazione della nostra società si compone di quattro membri: Terry Unnai, Takuo Sasaki, Toru Inagawa e Matthias Fischer. Terry Unnai è Chairman del Consiglio di amministrazione, e inoltre Chairman non esecutivo di Toyota Material Handling Europe. Matthias Fischer è Presidente & CEO dell'Executive Management Team della nostra società.

Il Consiglio è responsabile dell'organizzazione e della gestione della società. Il Consiglio si riunisce di norma una volta al mese e convoca una riunione straordinaria quando richiesto dal Managing Director o da un Consigliere per discutere di aspetti specifici o per fini particolari. Per ciascuna controllata di Toyota Material Handling Europe (vedi elenco completo [🔗](#)) il Consiglio riceve una relazione annuale con i risultati finanziari, verificata da auditor esterni. Al nostro Consiglio di amministrazione compete la responsabilità ultima di assicurare che il bilancio consolidato della nostra azienda sia redatto in conformità con le leggi e i principi contabili applicabili.

Executive Management Team

Il Management Team è composto da sette Senior Vice President, dal nostro Presidente & CEO, dal Director of the President's Office e dal nostro Chairman, gli ultimi due con ruoli non esecutivi. Il Management Team definisce, integra e riesamina la visione, la mission e la strategia dell'azienda. Quattro membri del forum sulla governance sono presenti in varie commissioni, che assicurano i processi decisionali interfunzionali su tutte le tematiche relative a strategia di prodotto, conformità, gestione del rischio, audit e compensi dei dipendenti a livello dirigenziale.

Per il funzionamento dell'organizzazione abbiamo adottato un modello a matrice. Due membri del Management Team hanno responsabilità regionali, mentre gli altri membri hanno una responsabilità funzionale, come illustrato nella mappa della struttura della governance. Il Management Team tiene incontri mensili, ai quali i direttori e, con cadenza prestabilita o quando richiesto, altri membri di vari reparti o regioni sono invitati a partecipare.

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

Appartenenza ad associazioni

Matthias Fischer è membro del Board della European Materials Handling Federation [🔗](#) e presidente dell'Industrial Trucks Product Group della Federazione [🔗](#).



IL FONDAMENTO DEI 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 dell'azienda e in generale.
- 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 importanti per tutte le aziende di Toyota Industries Corporation. Tanto per i dipendenti come per i loro leader costituiscono una guida in tutto ciò che fanno, dai comportamenti nella vita quotidiana alle decisioni aziendali strategiche.

Nel FY17 abbiamo lanciato una formazione interattiva di e-learning sui Toyoda Precepts. Inserendoli nella storia e nel contesto, intendiamo stimolare i nostri dipendenti a riflettere sul loro significato e a pensare in modo creativo a come applicarli quotidianamente nel posto di lavoro.

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, basata sul "miglioramento continuo" (sfida, Kaizen e Genchi Genbutsu) e il "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.

- **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.

Insegniamo i nostri cinque valori aziendali a tutti i dipendenti come parte della loro formazione di inserimento. 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.



PRASSI AZIENDALI EQUE

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, linee guida e politiche specifiche, oltre a prassi aziendali eque che affrontano la gestione del rischio, la conformità, la corruzione e l'abuso d'ufficio.

LEADERSHIP

La nostra **Filosofia della Leadership**, definita 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. Aggiungeremo la nostra Filosofia della Leadership nel FY19 per meglio rispondere ai cambiamenti che stanno intervenendo nel nostro settore e nella società. Più specificamente, il nostro impegno è volto a:

- stabilire un riferimento ai Toyoda Precepts
- armonizzare la leadership con la visione 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 definire delle aspettative per comportamenti desiderati di leadership

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 visione dell'azienda.

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.

LINEE GUIDA E POLITICHE

Il nostro **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, la salvaguardia dell'ambiente e la violazione delle norme. Leggi l'intero Codice di condotta [qui](#).

Il nostro **Codice di condotta per i fornitori** specifica gli standard minimi che ci attendiamo da tutti i fornitori con un'attenzione particolare ai comportamenti responsabili sul piano sociale e ambientale. Leggi l'intero Codice di condotta per i fornitori [qui](#).

La nostra **Politica sugli acquisti 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. Leggi sugli Acquisti responsabili presso Toyota Material Handling [qui](#).

La nostra **Helpline del Codice di condotta**, una piattaforma gestita da Società terza, accessibile ai dipendenti 24 ore su 7 giorni, è contattabile telefonicamente e attraverso il sito web per segnalazioni e dubbi.

Nel FY18:

- abbiamo formato il 100% dei nostri dipendenti sul Codice di condotta
- abbiamo formato tutti i nostri dipendenti addetti all'approvvigionamento sugli acquisti responsabili
- abbiamo ottenuto che tutti i nostri principali fornitori sottoscrivessero il nostro Codice di condotta per i fornitori
- abbiamo ottenuto un punteggio del 60% da Ecovadis sulle "Prassi aziendali eque", posizionandoci nel top 12% dei fornitori globali valutati nel nostro settore

GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ

La sostenibilità è sempre presente nell'ordine del giorno del nostro Executive Management Team e due volte all'anno viene posta più specificamente in primo piano: i membri discutono di come gli aspetti legati alla sostenibilità interagiscono con altre priorità aziendali e stabiliscono le priorità e gli obiettivi futuri. I Vice President regionali vengono aggiornati trimestralmente sui risultati rispetto agli indicatori chiave di prestazione (KPI) e lavorano insieme ai Managing Director locali per stabilire le priorità operative. Queste possono variare a seconda dell'entità interessata, sulla base dei rischi e delle opportunità a livello locale.

Il **reparto Sustainability**, presente presso la nostra sede centrale di Mjölby e il nostro ufficio europeo di Bruxelles, stabilisce l'agenda del Management Team incontrando i referenti diretti di ogni Vice Presidente all'interno del Management Team. Il Director del reparto Sustainability riferisce direttamente al nostro Senior Vice President of HR, Corporate Communications & Sustainable Development, che a sua volta riferisce direttamente al nostro Presidente & CEO.

I **Sustainability Champions Locali**, nominati dal Managing Director in ciascuna delle nostre 29 entità, hanno la responsabilità di:

- 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
- 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



GESTIONE DEL RISCHIO

In linea con il nostro Codice di condotta, miriamo ad essere conformi a tutte le normative applicabili e a mantenere dei comportamenti in situazioni lavorative conformi alle normative e, comunque, che non si ripercuotano o rischino di ripercuotersi negativamente sulla reputazione della nostra azienda. La gestione del rischio è un elemento critico per gestire o mitigare gli impatti sul nostro business e sulle nostre operations e per assicurarci la "licenza di operare" all'interno della società.

La nostra **Politica sui rischi dell'impresa** (Enterprise Risk Policy - ERP) stabilisce le procedure obbligatorie per la nostra azienda e le sue entità locali per "identificare, analizzare, mitigare e segnalare i rischi" utilizzando i nostri meccanismi di **Valutazione dei rischi dell'impresa** (Enterprise Risk Assessment - ERA) e **Gestione dei rischi dell'impresa** (Enterprise Risk Management - ERM).

Il Managing Director (MD) di ciascuna entità ha la responsabilità di condurre annualmente un'ERM e di definire e implementare delle misure di mitigazione durante tutto l'anno. Una volta all'anno, il Risk Officer presenta i rischi critici e le misure di mitigazione alla Risk Committee, composta dai nostri Chairman, Presidente & CEO, CFO, SVP HR, Compliance Officer, General Counsel, Internal Auditor & Risk Officer. I potenziali rischi sono classificati come "operativi, finanziari, strategici, di emergenza o conformità". L'MD locale è inoltre chiamato a sviluppare tra i dipendenti e altri stakeholder una cultura di consapevolezza dei rischi.

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

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 J-Sox, ovvero il Japanese Sarbanes-Oxley Act*. Tale legge contiene dei criteri soglia specifici relativi a ricavi, numero di addetti ecc. in base ai quali viene stabilito se un'entità è tenuta a conformarsi al J-Sox. Per fare ciò, viene utilizzato un **Questionario di autovalutazione** (Self-Assessment Questionnaire - SAQ), fornito annualmente da Toyota Industries Corporation e che abbiamo adottato e implementato per la prima volta in tutta la nostra organizzazione nel FY11. All'inizio di ogni nuovo esercizio finanziario, il reparto Finance e il Management Team di ciascuna entità compila il SAQ e presenta un piano di rimedio per migliorare i potenziali rischi relativi a governance, rischio e conformità, tenendo conto delle raccomandazioni del nostro reparto Internal Audit ubicato presso la sede centrale svedese.

La nostra azienda ha istituito l'**Audit Committee** nel FY12 con il compito di riesaminare e consolidare i SAQ delle diverse entità. Fanno parte della commissione le seguenti funzioni: Chairman, Presidente & CEO, CFO, General Counsel e Head of Financial Control. 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 ai reparti Audit e CSR di Toyota Industries Corporation.

** I requisiti di reportistica dell'IFRS sono gli stessi nell'UE e in Giappone. Dal FY18 anche Toyota Industries Corporation ha implementato lo stesso livello di requisiti IFRS, pertanto utilizziamo gli stessi standard inseriti nel rapporto sulla sostenibilità. Il divario svedese è trattato solo nel rapporto annuale di TIE*





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 Organisation consiste in un team **di 28 persone composto da Local Compliance Officers (LCO)**, con rappresentanti dei nostri stabilimenti, delle società di vendita e assistenza e delle entità di supporto e che ricoprono incarichi nelle aree della finanza, delle risorse umane, della qualità e in ambito compliance. Un LCO è responsabile dell'implementazione della compliance, che include le politiche e le linee guida nell'area della compliance. Una versione in 13 lingue della formazione e-learning interattiva online completa la formazione frontale condotta dagli LCO.

Un LCO ha inoltre la responsabilità della formazione continua su aspetti legati alla compliance, quali l'impatto di nuove normative sulla lotta alla corruzione, e della gestione di problemi di conformità, per esempio violazioni del Codice di condotta. Il nostro General Legal Counsel e membro della nostra Governance Committee presiede la Compliance Organisation.

Il Competition Compliance Programme stabilisce che non saranno tollerate violazioni delle leggi sulla concorrenza. A partire dal FY15, il nostro reparto Legal & Compliance, supportato dal nostro Presidente & CEO, ha condotto delle indagini relative ad "associazioni di categoria e leggi sulla concorrenza" aventi per oggetto l'appartenenza come singoli individui e azienda ad associazioni di categoria e simili, a cui hanno fatto seguito azioni di follow-up mirate e basate sul rischio allo scopo di accrescere ulteriormente la nostra conformità al Competition Compliance Programme. L'LCO dovrebbe valutare e stabilire il potenziale livello di rischio di ciascuna appartenenza a un'associazione.

I nostri strumenti per la valutazione del rischio nell'area della conformità consistono nell'attività generale di **Valutazione del rischio nella conformità** (CRA - Compliance Risk Assessment) e nella nostra attività di **Valutazione dell'esposizione al rischio nella concorrenza** (CREA - Competition Risk Exposure Assessment). Entrambe le attività attualmente fanno parte del processo ERM applicato presso Toyota Material Handling Europe. Gli LCO di tutte le entità locali devono condurre la CREA, identificare i potenziali rischi per la nostra azienda e discutere dei rischi e delle strategie di mitigazione con i dirigenti competenti. All'MD di ciascuna entità locale compete la responsabilità ultima di realizzare e attuare le misure di mitigazione e monitorare l'avanzamento.

Nel FY17, Toyota Industries Corporation ha tenuto una **conferenza mondiale in materia di compliance**, che ha visto la partecipazione dei rappresentanti regionali di tutte le società del gruppo, in rappresentanza della maggior parte dei dipendenti. Dal FY17, abbiamo tenuto due conferenze europee durante le quali gli LCO hanno discusso delle sfide in campo, quali la condivisione delle best practice, la conduzione di indagini sulla mancata conformità, le valutazioni dei rischi e il coinvolgimento dei dirigenti locali su problemi di conformità.

Il Regolamento generale in materia di protezione dei dati (GDPR - General Data Protection Regulation)

Dal 25 maggio 2018, l'UE dispone di un regolamento comune valido in tutta l'Unione, il GDPR, che disciplina la protezione dei dati in generale e dei dati personali in particolare. Il GDPR fissa degli standard più alti per la protezione dei dati e stabilisce criteri di conformità più rigorosi per tutti coloro che sono coinvolti nel trattamento di dati personali.

All'interno di Toyota Material Handling Europe, è stato necessario adottare misure di sicurezza per oltre 400 sistemi in virtù della nuova legislazione. I dati personali dei nostri clienti, fornitori e dipendenti sono presenti in quasi ognuno dei nostri sistemi. Le nostre funzioni Legal e IS/IT hanno messo a punto una roadmap del GDPR e hanno predisposto un programma per consentirci di garantire ai nostri stakeholder la nostra conformità al GDPR.

ABUSO D'UFFICIO E CORRUZIONE

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 doni 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. Secondo il test sui doni, nei casi difficoltà i dipendenti devono rivolgersi a colleghi, manager o al loro Compliance Officer locale per ricevere indicazioni.





Agire in modo sostenibile e comunicare con trasparenza fa parte di ciò che occorre per essere leader nel ventunesimo secolo.

È per questo motivo che abbiamo scelto di inserire la sostenibilità e le comunicazioni aziendali nella nostra



funzione Human Resources e nei nostri programmi di sviluppo della leadership.

Peter Damberg,
Senior Vice President, Human
Resources, Corporate Communications
& Sustainable Development

INFORMAZIONI SUL RAPPORTO



Campioni della CSR di Toyota Material Handling Europe durante un seminario a Bologna



INFORMAZIONI SUL RAPPORTO

FATTI IN BREVE

Un dialogo rinnovato con i nostri stakeholder, la copertura di un maggior numero di aspetti materiali e la raccolta di più dati da più entità rendono Toyota Material Handling Europe più trasparente. 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 all'indirizzo [sustainable.development@toyota-industries.eu](mailto:development@toyota-industries.eu)



>95%

dei nostri ricavi e dipendenti coperti



56

stakeholder

coinvolti nel riesame delle nostre priorità di sostenibilità



Copre

17
6

aspetti materiali

dei quali non coperti nei precedenti rapporti



Standard GRI

Reportistica Opzione Core



Prima divulgazione di

dati su rifiuti e acqua



VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI

Il dialogo con gli stakeholder

Nel 2012 abbiamo organizzato il nostro primo giro ufficiale di “coinvolgimento degli stakeholder” per individuare gli aspetti considerati più materiali da 28 stakeholder interni ed esterni.

Nel 2013 abbiamo pubblicato il nostro primo rapporto sulla sostenibilità  e lo abbiamo sottoposto al riesame di un gruppo scelto di stakeholder esterni.

Nel 2015 abbiamo pubblicato il nostro secondo rapporto  nel quale abbiamo preso in esame le raccomandazioni fornite dal gruppo scelto di stakeholder.

Nel 2017 abbiamo condotto un secondo giro di “coinvolgimento degli stakeholder” per aggiornare l’elenco degli aspetti materiali che gli stakeholder si attendono di vedere trattati nel presente rapporto. Abbiamo riaperto un dialogo formale nel 2017 e aggiornato la nostra matrice degli aspetti materiali, chiedendo a **56 stakeholder** di indicare in ordine di priorità 27 aspetti che a loro giudizio rientravano nella nostra “sfera d’influenza”. I nostri 34 stakeholder interni comprendevano leader e responsabili dei processi decisionali di Toyota Material Handling Europe, sia a livello regionale che funzionale, provenienti dalla sede centrale e dalle entità locali. Abbiamo garantito una forte rappresentanza del nostro personale addetto al mercato del post-vendita e dell’assistenza (che costituisce quasi la metà dei nostri addetti, ma è più difficilmente raggiungibile tramite e-mail) coinvolgendo 15 team leader di diverse entità, i quali hanno raggiunto circa 250 tecnici nel corso dei loro incontri periodici. I nostri 22 stakeholder esterni comprendevano associazioni del settore, un’agenzia di rappresentanza della società civile, un consulente esterno, un auditor, il nostro proprietario, una società figlia e una consorella, una rappresentanza del mondo accademico, dei media, un rappresentante del governo locale, un lavoratore che non era un dipendente e vari fornitori e clienti. Le opinioni rappresentate sono molto più vaste del numero di interviste condotte: vari partecipanti hanno coinvolto altri esperti/responsabili dei processi decisionali all’interno dei propri reparti o delle proprie organizzazioni per rispondere all’indagine.

17 aspetti materiali

Gli stakeholder hanno identificato un totale di 16 aspetti materiali, su ognuno dei quali abbiamo deciso di relazionare, secondo i principi degli standard GRI 2016. Sebbene gli stakeholder non avessero considerato la gestione ambientale come un aspetto materiale, riteniamo opportuno iniziare a relazionare su questo aspetto, in quanto rappresenta un’importante prescrizione di Toyota Industries Corporation. Pertanto il nostro rapporto relaziona su 17 aspetti. Definiamo aspetti materiali quelli ai quali i nostri stakeholder interni ed esterni hanno attribuito un potenziale impatto sul business di importanza “molto alta” o “alta”, se non risolti dalla nostra organizzazione.

I nostri nuovi aspetti materiali, ritenuti soggetti a produrre un grande impatto potenziale nei prossimi tre-cinque anni, sono l’economia circolare, la diversità e le pari opportunità. Nel dicembre 2017 il nostro European Management Team ha approvato i risultati del coinvolgimento degli stakeholder e la nuova matrice degli aspetti materiali.



MATRICE DEGLI ASPETTI MATERIALI 2017

		STAKEHOLDER INTERNI			
		Bassa	Media	Alta	Molto Alta
STAKEHOLDER ESTERNI	Molto Alta		■ Acquisti responsabili	★ Gestione del rischio	▲ Soluzioni per il cliente energeticamente efficienti ■ Qualità ■ Sicurezza del cliente ● Attrazione e conservazioni dei talenti
	Alta		▲ Gestione dell'energia nelle operations ■ Trasparenza e divulgazione	▲ Economia circolare ★ Governance aziendale ★ Corruzione e abuso d'ufficio ★ Compliance ● Formazione e sviluppo ● Coinvolgimento dei dipendenti	
	Media	● Creazione di valore locale	▲ Gestione ambientale ▲ Impronta di carbonio del ciclo di vita ● Consegna tramite partner aziendali		● Salute e sicurezza dei dipendenti
	Bassa	▲ Gestione risorse idriche ■ Condizioni del mercato locale ▲ Viaggi d'affari e mobilità ● Contributo sociale	■●▲ Obiettivi di sviluppo sostenibile ONU	● Pari opportunità e diversità	

aspetti non materiali
 12 aspetti materiali relativi alla sostenibilità
 4 aspetti materiali relativi al business

Prioritizzazione degli aspetti materiali

Siamo responsabili delle nostre attività da un punto di vista economico, sociale e ambientale e integriamo la sostenibilità nel lavoro quotidiano presso i siti produttivi, le entità di vendita e assistenza e le funzioni di supporto.

★ Fissiamo degli standard elevati in merito alla condotta aziendale

Pertanto, divulghiamo i dati sulle nostre fondamenta, che consistono nella struttura e organizzazione della nostra azienda. Forniamo maggiori informazioni sui regolamenti interni, le politiche e le linee guida volte ad assicurare un livello appropriato di conformità alle legislazioni europea e nazionale nelle aree della governance aziendale, della gestione del rischio e della corruzione e abuso d'ufficio.

Abbiamo classificato gli altri aspetti materiali, collegati ai tre punti fondamentali: produttività, persone e pianeta, in base alle diverse sezioni del presente rapporto.

■ MASSIMIZZARE la qualità e la sicurezza

La qualità è essenziale nella nostra produzione, nei processi, nei prodotti e servizi che offriamo ai clienti, garantendo loro la massima sicurezza.

● OTTIMIZZARE le opportunità di crescita del personale

Sono i nostri dipendenti a costruire il nostro successo: gestione dei talenti, remunerazione, formazione e sviluppo, coinvolgimento dei dipendenti, salute e sicurezza dei dipendenti, pari opportunità e diversità sono le priorità in quest'area.

▲ MINIMIZZARE l'impatto ambientale

In linea con la Vision 2020 di Toyota Industries Corporation, aumentiamo la nostra competenza esperta nello sviluppare prodotti e servizi energeticamente efficienti per i nostri clienti. Vogliamo inoltre ridurre l'energia utilizzata nelle nostre operations e attraverso la gestione ambientale monitorare l'utilizzo dell'acqua e i rifiuti. Sebbene la gestione ambientale non sia considerata un aspetto materiale, relazioniamo ugualmente su questo aspetto, in quanto rappresenta un'importante prescrizione di Toyota Industries Corporation. E in linea con la nostra ferma convinzione che la vitalità a lungo termine della nostra azienda e la qualità dei servizi dei nostri fornitori siano imperniati su un comportamento responsabile dal punto di vista sociale e ambientale, incoraggiamo i nostri partner commerciali a crescere all'interno di una relazione reciproca fondata su questi principi.



LA REPORTISTICA SULLA SOSTENIBILITÀ

Maggiore copertura

Tutte le **29 entità** relazionano trimestralmente sui dati relativi a risorse umane, salute e sicurezza e ambiente in CloudApps™, la 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 KPI definiti sulla base degli aspetti materiali individuati nel rapporto del 2015. Lo stesso software è utilizzato da Toyota Industries Corporation per estrarre le informazioni di carattere ambientale per il suo rapporto annuale.

Dalla pubblicazione del nostro ultimo rapporto sulla sostenibilità del 2015, il numero delle entità che relazionano sui dati relativi alla sostenibilità è cresciuto passando da 14 a 29, equivalente a una copertura **di oltre il 95% delle nostre operations** (rispetto all'82% del 2015) e **oltre il 90% dei nostri dipendenti**.

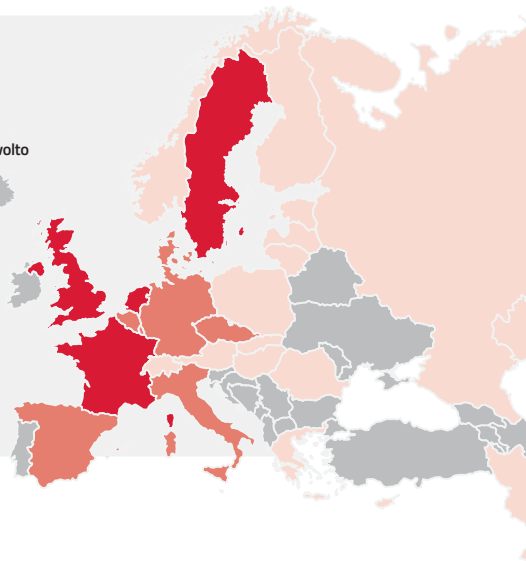
Più aspetti materiali

Anche il numero degli aspetti coperti dal presente rapporto è aumentato. Nella nostra seconda indagine condotta nel FY17 gli stakeholder hanno ribadito l'importanza dei valori delle persone, definendo attrazione e conservazione, formazione e sviluppo e salute e sicurezza dei dipendenti come alcuni degli aspetti materiali più sviluppati.

Nell'ottica dei nostri valori Toyota e delle attuali tendenze del mercato, il nostro Management Team ha appoggiato il maggiore focus posto su questi aspetti **"soft" non finanziari**. Abbiamo inoltre incrementato la reportistica sugli **acquisti responsabili, la gestione ambientale e l'economia circolare**, che non erano stati definiti dagli stakeholder come aspetti materiali nei precedenti rapporti.

Ampliamento della rete di sostenibilità

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)	





Gli standard GRI e gli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDG - Sustainable Development Goals)

Poiché il nostro rapporto segue gli **Standard GRI - Opzione Core**, assumendo una portata più ampia della sostenibilità nella catena di fornitura, divulghiamo anche i dati sulle nostre fondamenta, che consistono nella struttura e organizzazione della nostra azienda. Forniamo maggiori informazioni sui regolamenti interni, le politiche e le linee guida volte ad assicurare un livello appropriato di conformità alle legislazioni europea e nazionale nelle aree dell'ambiente, delle prassi lavorative, delle prassi aziendali eque e degli acquisti responsabili.

Abbiamo preso la decisione consapevole di non allineare formalmente il nostro rapporto sulla sostenibilità agli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDG). Ciò aggiungerebbe un ulteriore livello di complessità al nostro rapporto, cosa che riteniamo renderebbe più difficile, e non più agevole, per i nostri stakeholder interni ed esterni supportare e identificarsi con le azioni che dobbiamo intraprendere per stimolare dei passi avanti sui nostri aspetti materiali. Siamo tuttavia consapevoli del fatto che nel nostro rapporto sulla sostenibilità trattiamo in certa misura alcune delle priorità coperte da sei dei 17 SDG delle Nazioni Unite.

Obiettivo 3	• Salute e benessere	Pagine da 27 a 29, da 38 a 42
Obiettivo 5	• Parità di genere	Pagina 37
Obiettivo 9	• Imprese, innovazione e infrastrutture	Pagine da 21 a 24
Obiettivo 12	• Consumo e produzione responsabili	Pagine da 50 a 54
Obiettivo 13	• Lotta contro il cambiamento climatico	Pagine da 44 a 49, 54
Obiettivo 17	• Partnership per gli obiettivi	Pagine da 23 a 27, 36



L'ispirazione più significativa che traiamo dai SDG delle Nazioni Unite è l'importanza di lavorare in partnership con i nostri stakeholder per creare un mondo più sostenibile. È per questo motivo che 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.

IL NOSTRO VIAGGIO NELLA REPORTISTICA SULLA SOSTENIBILITÀ

Titolo del rapporto	Rapporto sulla sostenibilità 2018	Punti salienti della sostenibilità 2017	Rapporto sulla sostenibilità 2015	Rapporto sulla sostenibilità 2013
Anno del rapporto	FY18 + FY17 + FY16	FY17	FY15 + FY14	FY13 + FY12
Standard	Standard GRI livello Core	-	GRI G3.1. livello C+	GRI G3.1. livello C+
Dipendenti (%)	> 95%	> 95%	> 82%	> 58%
Entità (n.)	29	29	14	8
Aspetti materiali (n.)	17	11	11	11
Pagine (n.)	60	4	32	26
Verifica esterna	No	No	Parziale, PwC	Gruppo scelto di stakeholder



La concezione di qualità nel nostro settore si è evoluta 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 sposta il nostro obiettivo dal ridurre i costi delle prestazioni in garanzia al concentrarsi maggiormente sulla qualità dalla prospettiva del cliente e del ciclo di vita, che si traduce nella nostra eccellenza nella progettazione, nei programmi di qualità dei fornitori e nella nostra copertura della

ISO 9001, oltre che nei vari programmi mirati a migliorare la qualità dei processi nella nostra rete di vendita e servizi.



Tony Ageneau,
Supply Quality Director,
Toyota Material Handling Europe

MASSIMIZZARE



* Componenti di un carrello su nastro trasportatore della linea di verniciatura automatizzata nel nostro stabilimento svedese



MASSIMIZZARE la qualità e la sicurezza dei clienti

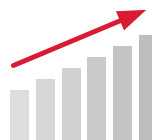
FATTI IN BREVE

Una qualità eccellente ottenuta mediante metodi proattivi e la costante offerta di prodotti attrattivi che anticipano le esigenze dei clienti sono i principali ingredienti della nostra nuova strategia per la qualità.

In Toyota Material Handling Europe puntiamo sulla qualità nello sviluppo dei prodotti, negli acquisti, nella produzione e nell'assistenza seguendo i principi del miglioramento continuo e della sicurezza dei clienti.



per la nostra app I_Site di gestione della flotta con avviso istantaneo di incidente per i manager di magazzino



49
Net Promoter Score (NPS)

I nostri clienti valutano la nostra assistenza su una scala da -100 a +100. Nel FY17, in media, ci hanno assegnato 3 punti in più rispetto al FY16



91%
Tasso di soluzione al primo intervento



75%
di ricavi generati da stabilimenti e società di vendita e assistenza certificati ISO 9001

-80%
prestazioni in garanzia rispetto al 2007



34
certificati

per ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 e OSHAS 18001



I_Site

Raddoppio dei carrelli dotati del sistema di gestione della flotta I_Site per una maggiore efficienza e sicurezza dei clienti



Supplier Excellence Award

da EcoVadis per 'Best Group Engagement' per ottenimento dell'Oro per il 30% delle controllate e posizionamento nel top 3% del nostro settore



Formazione di
24.000

operatori di carrelli in tutta Europa



QUALITÀ DEI PRODOTTI

La filosofia definita dalla Vision 2020 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 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 riasamina regolarmente l'attuazione.

Approccio olistico

La concezione di qualità nel nostro settore si è evoluta 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

Questi cambiamenti della norma sui sistemi di gestione produrrà un impatto significativo sul modo in cui gestiamo la qualità nella nostra azienda: nel FY18 oltre il 75% dei nostri ricavi è stato generato tramite stabilimenti e società di vendita e assistenza certificati ISO 9001 .

Sviluppo di soluzioni

Lo sviluppo dei prodotti attraverso carrelli più intelligenti (come I_Site ) , la focalizzazione sull'automazione (come Autopilot ) , la connettività ed efficienza energetica (tecnologie basate su ioni di litio L, celle a combustibile e idrogeno) si accompagnano a software all'avanguardia (T-ONE ) , T-Stream ) impiegati nell'utilizzo dei carrelli elevatori.

La nuova strategia per la qualità

In linea con questa evoluzione, per quanto riguarda la qualità la nostra organizzazione ha deciso di passare dall'obiettivo di ridurre semplicemente i costi delle prestazioni in garanzia a concentrarsi maggiormente sulla qualità dalla prospettiva del cliente e del ciclo di vita. Come riferimento, le prestazioni in garanzia (WCP - warranty claims paid) nel 2017 sono diminuite dell'80% rispetto al 2007. Una qualità eccellente ottenuta mediante metodi proattivi e la "costante offerta di prodotti attrattivi che anticipano le esigenze dei clienti" saranno i principali ingredienti 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 nostri 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 proattiva Kaizen** Condurremo un'analisi delle cause di fondo per difetti e incidenti noti e utilizzeremo i risultati per identificare in modo continuativo delle contromisure a monte che ne impediscano il ripetersi, inoltre aggiorneremo manuali e checklist per i nostri dipendenti.
- **Assicurazione qualità dei fornitori** Continueremo 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** Forniremo ulteriori strumenti e formazione in materia di qualità ai dipendenti attuali e assumeremo nuovi profili con una specifica competenza nell'analisi dei dati per supportare la nostra strategia per la qualità.

Pertanto, il nostro reparto Quality considera la riduzione delle prestazioni in garanzia un indicatore rappresentativo solo per il primo anno di utilizzo dei nostri prodotti. La nostra strategia per la qualità guarda oltre il periodo di garanzia. Negli ultimi due anni il miglioramento nel tasso di prestazioni in garanzia (WCP) si è fermato, mentre i volumi di produzione sono significativamente aumentati. Questo è l'ultimo rapporto in cui relazioneremo in merito al nostro tasso di WCP, per completare l'obiettivo che ci siamo prefissati nel rapporto del 2015.

In futuro, invece, oggetto dei nostri rapporti saranno il nostro impegno per l'eccellenza nella progettazione, i programmi sulla qualità per i fornitori, la nostra copertura della ISO 9001, oltre ai nostri vari programmi per migliorare la qualità dei processi nella nostra rete di vendita e assistenza e nello sviluppo delle risorse umane.



L'intelligenza artificiale basata su milioni di calcoli al secondo permetterà ai carrelli di individuare il percorso più sicuro e ottimale con un utilizzo minimo di risorse. L'impiego di questo tipo di comunicazione diretta significa che non sarà più necessario il controllo del sistema di gestione del magazzino centrale. Si tratterà solo di un lavoro di squadra tra le macchine.

Boris Ahnberg,
Core Technology Developer,
Toyota Material Handling Manufacturing Sweden



Durante la progettazione dei carrelli BT Reflex serie E, non abbiamo mai dimenticato che l'obiettivo principale non era il carrello, bensì l'uomo e la sua dimensione. Naturalmente l'oggetto è il carrello. Ma, ed è questo il punto, se il carrello non va bene per la persona che lo guida, ciò significa semplicemente che non è abbastanza buono.

Magnus Oliveira Andersson,
Head of Design, Toyota Material Handling Manufacturing Sweden

Eccellenza nella progettazione

L'APPROCCIO LOGICONOMI TOYOTA

L'approccio Logiconomi descrive il nostro modo di pensare: mirare a processi snelli, eliminare gli sprechi, massimizzare l'efficienza e ridurre i costi. Tutto ciò con l'aiuto dell'innovazione e della collaborazione tra partner che condividono la stessa mentalità. È la nostra **collaborazione per il futuro**, la realizzazione della nostra **visione lean per il futuro**.

La logistica efficiente e il flusso continuo sono aspetti determinanti negli impianti attuali e diventeranno imprescindibili nel futuro. La nostra soluzione? Lavoro di squadra fra i carrelli grazie all'intelligenza artificiale, affinché siano inviati i carrelli appropriati nel luogo corretto al momento giusto. Per una logistica che assicuri il massimo valore aggiunto, all'insegna dell'ottimizzazione, e il conseguente azzeramento degli sprechi di energia, tempo e spazio.



I PREMI RICEVUTI

Il nostro Design Center

Il design è un elemento cruciale, che rinforza la qualità del prodotto. La sostenibilità svolge un ruolo sempre più importante nello sviluppo dei prodotti. Il nostro Design Center è un ambiente creativo in cui operano professionisti entusiasti di portare il mondo della movimentazione materiali nel futuro. 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.

Riconoscimento per la serie BT Reflex e Levio

"Per me, progettare carrelli significa mettere l'uomo al centro. La nostra sfida consiste nel creare una **buona ergonomia** nel design corrente, per offrire all'operatore un'esperienza completa," ha dichiarato Magnus Oliveira Andersson, Head of Design presso Toyota Material Handling Europe, che dal 1995 continua a migliorare la serie BT Reflex. Il carrello elevatore retrattile BT Reflex ha una lunga storia e inizialmente era stato dotato di un interno semplice. Sull'onda della filosofia sviluppata negli anni '70 e '80 che richiedeva di rispondere alle esigenze dei clienti nei diversi settori e di ideare i prodotti tenendo a mente l'utilizzatore, il design aggiornato del BT si è concentrato sul comfort dell'operatore. Questo ha permesso di ottenere nel 1982 il primo iF Design Award per l'eccellente ergonomia del carrello elevatore retrattile BT1350E. Un buon design è sinonimo di **semplicità**. Rendere qualcosa pulito, avere il coraggio di eliminare invece di aggiungere, evidenziare le funzioni, compiere una scelta accurata dei materiali e avere un orientamento preciso ai dettagli.

Negli anni, i modelli sono stati migliorati in base al valore Kaizen (miglioramento continuo) di Toyota e utilizzando il processo di riesame della progettazione di Toyota. E grazie a questi processi di riesame, dal nostro ultimo rapporto del 2015 le due serie hanno ottenuto vari riconoscimenti.

Il Red Dot Award 2018 'Best of the Best' per il carrello elevatore retrattile BT Reflex Serie E, in virtù di una funzionalità ben concepita che garantisce prestazioni di trasporto della massima qualità, anche in applicazioni ad altezze elevate. Progettata con una forte attenzione ai suoi utilizzatori, l'ergonomia di questo carrello offre un altissimo livello di comfort di guida, che si traduce in prestazioni eccezionali. Il BT Reflex Serie R ha ottenuto nel 2018 il German Design Award per il suo design pulito e funzionale. Il BT Reflex Serie O ha ottenuto nel 2017 l'IF Design Award per il suo design revisionato con esclusivo tettuccio in vetro, il montante eccezionalmente pulito e la qualità complessiva del design. E precedentemente, nel 2016, Toyota Material Handling si era aggiudicata il German Design Award per il BT Levio Serie P. Per questo carrello BT Levio Serie P, Toyota Material Handling aveva ricevuta nel 2015 il premio giapponese Good Design Long Life Design Award per il design pulito e minimalista.



MASSIMIZZARE la qualità e la sicurezza dei clienti

OTTIMIZZARE le opportunità di crescita del personale

MINIMIZZARE l'impatto ambientale



La nostra soluzione adotta un approccio diverso servendosi di un'impresa di una rete sociale esterna per coprire l'ultimo miglio in modo sostenibile ed efficiente.

Matt Putman,
Vincitore del Logistic design award 2018,
Studente presso l'Università di
Loughborough, UK



La competizione ci ha costretto a collaborare con studenti di altre discipline. Mi ha fatto comprendere che diventare un ingegnere significa diventare un "problem solver".

Valdemar Melin,
Vincitore del Logistic engineering challenge 2018,
Università di Linköping, Svezia



Essere un tutor significa guidare gli studenti, e sono sorpreso di quanto mi abbiano ispirato oltre le mie aspettative.

Axel Wahle,
Marketing Director,
Toyota Material Handling Europe

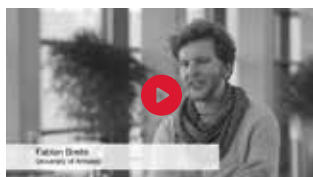
I PREMI ORGANIZZATI DA NOI

Logistic Design Award

Le sfide delle precedenti edizioni della Toyota Design Competition erano focalizzate sul "rinnovamento dei carrelli trattori" nel 2014 e sul ricreare il "carrello elevatore come non l'avete mai visto prima" nel 2016. La competizione del 2018 riguardava soluzioni rivoluzionarie per la fornitura sostenibile dell'ultimo miglio nell'era dell'e-commerce. Date uno sguardo ai progetti vincenti dei diversi anni.



Nea Kosonen e Elisa Määttänen
Università delle scienze applicate di Turku
Industrial Design, Finlandia
[Scoprite di più su Bubo \(pdf\)](#)



Fabian Breës
Università di Anversa
[Scoprite di più sul Flock \(pdf\)](#)



Hannah Rayner e Matt Putman
Università di Loughborough, UK



Mattias Barrklev e Oskar Brännström
Università di Linköping, Svezia

Logistic Engineering Challenge

L'edizione 2018 della Toyota Engineering Competition "dal progetto alla realtà" ha messo alla prova gli studenti di ingegneria chiedendo loro di dare vita al progetto vincitore della Toyota Logistic Design Competition 2016, il **Flock**. Il concorso era alla ricerca di una soluzione automatizzata che facesse lavorare insieme i carrelli elevatori.

I vincitori sono stati **Woodpecker** (un derivato della Mother Goose del Flock) e **Nestling** (successori dei Ducklings del Flock). Woodpecker di Mattias Barrklev e Oskar Brännström (Università di Linköping) e Nestling progettato da Fredrik Engström, Alexander Nilsson e Valdemar Melin (Università di Linköping), hanno colmato la distanza tra progetto e realizzazione pratica, sulla base di calcoli corretti, con in mente l'intero sistema di movimentazione materiali, facilità di manutenzione, collaborazione ed economia circolare.

Il Toyota Logistic Design Competition è stato lanciato nel 2014 per avviare un dialogo con giovani progettisti e introdurre nuove idee. Dopo il successo ottenuto, nel 2018 abbiamo introdotto in Svezia il concorso Toyota Logistics Engineering Challenge per incentivare giovani ingegneri a creare soluzioni tecniche innovative e fattibili. I due concorsi di Design e Engineering hanno ricevuto oltre 1.500 registrazioni e rispettivamente 86 e 9 presentazioni. Tre vincitori hanno ottenuto degli **stage** retribuiti e ad altri due vincitori è stato offerto un **impiego** all'interno della nostra azienda. Tramite questi [concorsi](#), intendiamo condividere la nostra passione per il design di alta qualità e riteniamo che siano un modo per promuovere prodotti e servizi innovativi "migliori tra i migliori" (dantotsu) per i nostri clienti.

Smart Logistics Challenge

Insieme ad altre 5 rinomate aziende del settore movimentazione materiali, collaboriamo con la European Materials Handling Federation (FEM) nello "Smart Logistics Challenge". Il concorso richiede agli studenti di immaginare come sarà la movimentazione materiali nel futuro. Solo in Europa, ogni giorno vengono consegnati circa 25 milioni di pacchi. Gli acquisti online stanno aumentando a un ritmo esponenziale e non si prevedono rallentamenti nemmeno nel prossimo decennio. Pertanto, come faranno le aziende a rispondere alle richieste dell'e-commerce nel 2027? Un'altra opportunità per gli studenti di ideare soluzioni rivoluzionarie e vincere stage retribuiti in importanti aziende del settore movimentazione materiali.



Consideriamo la trasformazione digitale un mezzo strategico per fare di Toyota l'azienda leader nel mercato europeo dell'assistenza. Collaboriamo strettamente con Microsoft nello sviluppo di T-Stream, una soluzione che fornirà più strumenti ai dipendenti, oltre ad aumentare il valore e la soddisfazione dei clienti.

Joakim Plate,
Director Service Market, Toyota Material Handling Europe



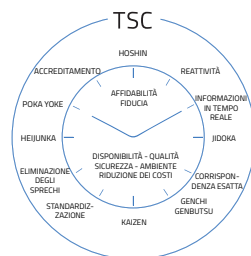
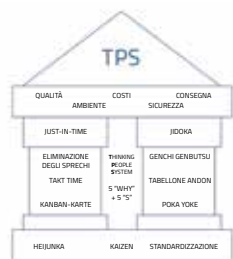
Nella nostra esperienza come dealer, ASEC rappresenta un modo coinvolgente di vivere l'officina ed in generale l'After Sales. ASEC ha guidato il nostro gruppo attraverso il miglioramento dei processi e degli standard di sicurezza ed efficienza verso una efficace fidelizzazione del Cliente. "Essere ASEC" diventa una mentalità, un'attitudine quotidiana focalizzata sul Cliente.

Carlotta Ghetti,
HR manager Ghetti 3, Italia

QUALITÀ DEI PROCESSI

Toyota Product 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 i 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. Miriamo a far sì che nel FY20 tutte le società di vendita e assistenza utilizzino il TSC.

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 tecniche e siano in grado di costruire rapporti di fiducia 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 livello base per il 100% della rete entro il FY21.

Collegato al Toyota Service Concept, T-Stream è stato sviluppato in collaborazione con Microsoft e costituisce uno strumento interno per aiutare i tecnici a gestire il proprio lavoro. T-Stream dispone di funzionalità migliorate rispetto al precedente strumento, EASY, ed è stato lanciato in versione prova alla fine del FY17. In futuro, questo strumento verrà aggiornato per operare con dati telematici e la realtà aumentata, allo scopo di contribuire a fornire un migliore supporto sia ai tecnici che ai clienti e a realizzare una visione zero guasti.

Net Promoter Score

A partire dal 2015, abbiamo valutato quotidianamente i nostri servizi di assistenza mediante lo strumento riconosciuto in tutto il mondo Net Promoter Score (NPS). Il NPS è uno strumento di gestione che può essere utilizzato per misurare la fedeltà nella relazione azienda-cliente. Quasi 40.000 risposte da clienti di 16 mercati europei hanno fornito preziose informazioni per migliorare la nostra assistenza. 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.

Nel 2017:

- i clienti di 16 mercati hanno attribuito alla nostra assistenza un Net Promoter Score del 43%, che è arrivato al 49% nel FY18
- abbiamo raggiunto un tasso di soluzione al primo intervento del 92% nell'intera rete
- abbiamo aumentato la percentuale di tecnici formati su sicurezza e sostenibilità (livello Bronzo del programma STEP) fino al 92%
- abbiamo portato dal 35 al 41% l'accREDITAMENTO di assistenza ASEC della rete



Adottare comportamenti etici, contribuire allo sviluppo economico, migliorare la qualità della vita sono dichiarazioni precise che richiedono azioni precise. Per questa ragione è giunto il momento di accelerare e inserire tutti i fornitori strategici nel nostro processo CSR.

Stéphane Lolicart,
Purchasing Deputy Director, Toyota Material Handling France

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. Come risultato delle azioni intraprese fino ad oggi, abbiamo conseguito un punteggio del 70% da Ecovadis sugli "Acquisti responsabili", posizionandoci nella fascia del **top 2% dei fornitori** nella categoria della produzione di macchine per scopi generali, secondo la valutazione di Ecovadis (ben al di sopra della media di riferimento del 38% di oltre altri 150 fornitori nel settore delle macchine pesanti).

In linea con il nostro Codice di condotta, intendiamo condurre i nostri affari in modo equo e onesto e 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. 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 nei quali operiamo e dai quali acquistiamo. 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.

Tutti i principali fornitori hanno accettato il **Codice di condotta dei fornitori**, sottoscrivendo la dichiarazione di Approvvigionamento responsabile. Tutti i nuovi contratti prevedono l'accettazione del Codice di condotta dei fornitori, di cui viene monitorata l'adozione complessiva.

Da vari anni chiediamo costantemente a tutti i nostri fornitori di ottenere la certificazione 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 **97%** del valore del prezzo dei ricambi per i nostri carrelli provenienti da fornitori che ci fatturano oltre 100.000 euro all'anno.

CODICE DI CONDOTTA PER I FORNITORI

LAVORO E DIRITTI UMANI	ETICA	SALUTE E SICUREZZA	AMBIENTE
Lotta alla discriminazione	Integrità nella conduzione degli affari	Infortuni sul lavoro	Sostanze potenzialmente pericolose
Corretto trattamento	Approvvigionamento di minerali	Prevenzione dell'esposizione ad agenti chimici	Gestione dei rifiuti
Prevenzione del lavoro forzato e del traffico di esseri umani	Doni e ospitalità	Prevenzione delle emergenze, prontezza e risposta	Gestione risorse idriche
Prevenzione del lavoro al di sotto dei limiti minimi di età	Divulgazione delle informazioni	Procedure e sistemi per la sicurezza professionale	Emissioni atmosferiche
Dipendenti minorenni	Protezione degli informatori e segnalazioni anonime	Ergonomia	Contaminazione del suolo
Orario di lavoro, retribuzioni e benefici	Coinvolgimento della comunità	Alloggi e pasti	Permessi ambientali e reportistica
Libertà di associazione	Privacy dei dati, proprietà intellettuale e confidenzialità	Comunicazione su salute e sicurezza	Prevenzione dell'inquinamento
		Commissioni per la salute e la sicurezza dei dipendenti	Riduzione delle risorse
			Efficienza energetica

Nel 2015 è stata inoltre introdotta in via sperimentale l'**autovalutazione CSR** per un gruppo di 14 fornitori. Nel 2017 abbiamo condotto le valutazioni CSR di 30 importanti fornitori di materiali diretti e 10 fornitori di materiali indiretti in Svezia, superando pertanto il target del 2015. In Francia sono state condotte le valutazioni CSR di 21 fornitori strategici. E in Italia 14 fornitori hanno effettuato l'autovalutazione CSR. Nel FY18 abbiamo formato il 100% dei nostri addetti agli acquisti negli "acquisti responsabili".

Sempre nel FY18, il nostro annuale Supplier's Day ha richiamato oltre 500 partecipanti, che hanno colto l'opportunità di discutere delle sfide comuni, dell'innovazione del settore e del miglioramento continuo.

Siamo allineati al regolamento europeo 'REACH', alla direttiva europea ROHS e al regolamento POPs e siamo andati oltre la conformità legale prevista per il nostro settore aggiungendo al Codice di condotta per i fornitori una sezione sui conflitti relativi ai minerali. 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 delle SVHC viene aggiornato ogni sei mesi.



Una maggiore trasparenza sulla sostenibilità produce vari benefici: nei confronti dei nostri partner d'affari ci aiuta a costruire la fiducia, all'interno dell'azienda ci aiuta a stimolare prestazioni migliori.

Tom Schalenbourg,
Director Sustainable Development, Toyota Material Handling Europe

TRASPARENZA E DIVULGAZIONE

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 45.000 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 120 paesi.

La valutazione CSR effettuata da EcoVadis nel FY18 ha assegnato a Toyota Material Handling Europe un punteggio complessivo del 73%, posizionandoci nella fascia del **top 3%** delle aziende nel settore delle "macchine per scopi generali". Abbiamo ottenuto il livello Oro di EcoVadis per Toyota Material Handling Europe e il livello Oro di EcoVadis per 10 delle 25 entità locali. 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.

CDP

Quando i clienti ci chiedono il nostro punteggio CDP, facciamo presente che il CDP ha accettato solo domande al massimo livello aziendale nell'anno solare 2017: Toyota Industries Corporation ha conseguito dal CDP un punteggio di livello B.

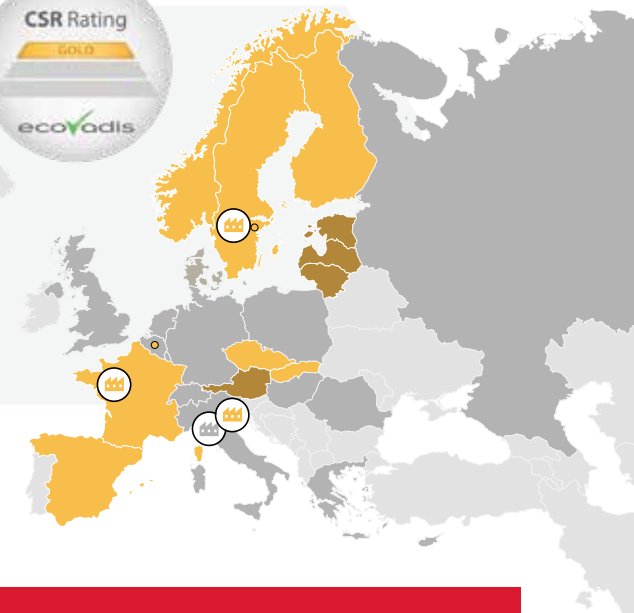
Toyota Material Handling e 10 delle sue filiali hanno conseguito l'EcoVadis Oro nel 2017

Livello	Entità	Benchmark EcoVadis
Oro	11	Top 10%
Argento	13	Top 30%
Bronzo	2	Top 60%

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

ISO

Tutti i nostri 34 certificati sono disponibili sul nostro sito web.



STORICO DELLE VALUTAZIONI ECOVADIS

Anno del rapporto	FY21	FY18	FY17	FY16	FY15	FY14	FY13
Posizione di Toyota Material Handling Europe	Top 3%	Top 3%, Premio Best Group Engagement	Top 3%	Top 3%	Top 3%	Top 10%	Top 60%
Mantenimento Toyota Material Handling Europe	Oro	Oro	Oro	Oro	Oro	Oro	Argento
Punteggio totale EcoVadis	75%	73%	75%	71%	71%	68%	51%
Punteggio parziale EcoVadis - Prassi lavorative	80%	70%	80%	80%	80%	70%	50%
Punteggio parziale EcoVadis - Ambiente	80%	80%	80%	80%	80%	80%	70%
Punteggio parziale EcoVadis - Prassi aziendali eque	70%	60%	60%	60%	60%	60%	50%
Punteggio parziale EcoVadis - Acquisti responsabili	70%	70%	70%	70%	70%	50%	30%
Livello locale	20 x Oro	10	5	-	-	-	-



Il beneficio più significativo apportato dagli eventi di benchmarking sulla sicurezza EU-OSHA in Italia è stato comprendere come possiamo aiutare i nostri clienti a creare un ambiente di lavoro più sicuro e produttivo adattando le nostre soluzioni alle loro esigenze in materia di sicurezza.

Maria Cristina Iacazio,
CFO, Director HR & Sustainability,
Toyota Material Handling Italia



Sempre di più i nostri clienti si attendono che analizziamo i loro rischi e li supportiamo con soluzioni che migliorino la salute e sicurezza nelle loro attività. In risposta a tali aspettative, abbiamo raddoppiato i nostri sforzi nella formazione degli operatori e attualmente disponiamo di 136 formatori qualificati per operatori in tutta Europa e il loro numero è in aumento. Alcune delle nostre attività formative in più rapida crescita sono invece rivolte a figure diverse dagli operatori, come i responsabili di magazzino e i pedoni.

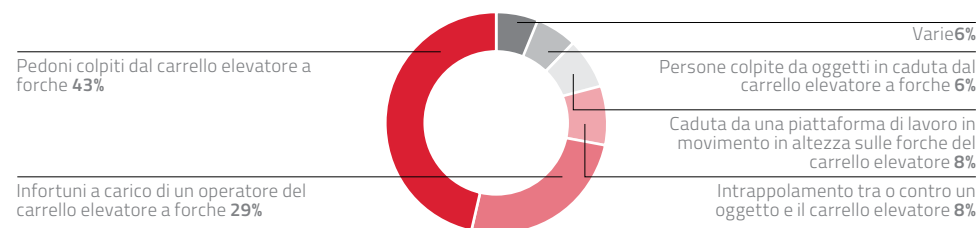
Olivier Drouin,
Sales Development Manager, Safety & Training,
Toyota Material Handling Manufacturing France

SICUREZZA DEL CLIENTE

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 cliente. La sicurezza del cliente è 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 (il 40% di tutti gli infortuni nell'UE è causato dalla movimentazione manuale di merci, che le nostre soluzioni contribuiscono a evitare).

Pertanto, dobbiamo offrire attrezzature sicure e servizi di qualità, ma poiché abbiamo notato che in oltre l'80% dei casi i problemi erano dovuti a un errato utilizzo del carrello, riteniamo che per aiutare i clienti a massimizzare la sicurezza è necessario il supporto dei nostri formatori con programmi per la leadership, i processi e i comportamenti sicuri. La nostra ricerca di soluzioni parte dall'analisi delle cause che stanno alla fonte (Genchi Genbutsu). Quando analizziamo le cause di fondo, osserviamo che il 43% degli incidenti coinvolge dei pedoni. Utilizzando dei poster sulla sicurezza intendiamo aiutare i nostri clienti ad affrontare e gestire meglio questi rischi.

STATISTICHE SUGLI INFORTUNI CON I CARRELLI ELEVATORI A FORCHE



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

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.

QUATTRO FASI DELLA SICUREZZA DEL CLIENTE



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). Siamo entrati a far parte del comitato direttivo dell'iniziativa di benchmarking dell'EU-OSHA. 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. Nel FY17 abbiamo sostenuto la campagna "Healthy Workplaces for all Ages" insieme ad altri 10 partner, con i quali abbiamo tenuto dei workshop in Belgio, Spagna e Italia. Con la campagna 2018 "Healthy Workplaces Manage Hazardous Substances", ancora una volta intendiamo condurre un'opera di sensibilizzazione presso i nostri clienti su aspetti della sicurezza attraverso il nostro sito web e i social media. Scoprite di più sulle campagne e gli eventi dell'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. Laddove sia necessario, eseguiamo una completa analisi sulle cause di fondo dell'incidente. Ogni errore di progettazione viene sistematicamente inserito nel processo di revisione della progettazione del nostro **Early Warning System (EWS)** e gli errori di produzione sono registrati nel sistema ISO 9001 dello stabilimento.

Innoviamo da sempre per la sicurezza dei clienti che usano i nostri carrelli. Nel 1998, Toyota ha introdotto il suo **Sistema per la stabilità attiva (SAS - System for 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 per gli operatori dei carrelli (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.

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.

Attività automatizzate senza conducente mediante i carrelli elevatori a forche **Autopilot**  permettono 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** operano con facilità 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. In diversi siti in Europa, i carrelli elevatori a forche automatizzati Autopilot hanno permesso di aumentare la produttività fino al 70-80%.

I_Site  è il nostro premiato sistema di gestione della flotta che collegandosi alla flotta di un cliente raccoglie i dati e fornisce indicazioni sulle azioni da intraprendere per ottimizzare le attività del cliente. Il sistema ha dato prova di essere in grado di migliorare la sicurezza e l'efficienza nelle sedi dei clienti. I_Site consente ai responsabili del magazzino di tenere monitorate le patenti di guida di tutti gli operatori, segnalando quali tra loro necessitano di una formazione di aggiornamento prima che la patente scada. Nel FY17 abbiamo raddoppiato il numero di carrelli abilitati ad operare con I_Site rispetto al FY15. Guarda il video su I_Site .

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 dell'operatore. La nostra formazione di base per gli operatori 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. In molti paesi la legislazione è meno rigorosa di quanto noi riteniamo necessario per mettere in grado i clienti di operare in sicurezza. Molti di essi richiedono solo un giorno di formazione per azionare un veicolo che presenta una complessità molto maggiore rispetto a 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 le richieste di un **programma di formazione degli operatori**  armonizzato a livello europeo provenienti da alcuni clienti più esigenti. Dal 2015 abbiamo erogato una formazione sui carrelli elevatori a forche a **50 responsabili di salute e sicurezza**  di nostri clienti. Nel FY17, la nostra azienda ha formato oltre **26.000** operatori della movimentazione materiali in 10 paesi di tutta Europa, estendendo le proprie competenze nella formazione ad altri paesi europei.





MASSIMIZZARE LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEI CLIENTI

VISION 2050	OBIETTIVO DEL FY21 SUI KPI	SITUAZIONE FY18	SITUAZIONE FY17	SITUAZIONE FY15
QUALITÀ DEI PRODOTTI Fornire costantemente prodotti attrattivi che anticipano le esigenze dei clienti attuando processi esenti da difetti	5 premi per il design	2	5	7
	1 concorso per studenti di design	1	-	1
	1 concorso per studenti di ingegneria	1	-	-
	Erogazione di formazione su "Dantotsu" ai fornitori (nessun target)	10	44	-
	Visite sulla qualità "Dantotsu" condotte presso le strutture dei fornitori (nessun target)	317	346	-
	Audit sulla qualità condotti presso le strutture dei fornitori (nessun target)	161	238	-
	Ridurre le prestazioni in garanzia rispetto al 2007 (indicatore da mettere a punto entro il prossimo rapporto)	-80% (target 88%)	-83% (target 88%)	-80% (target 80%)
	Mantenere la copertura della certificazione ISO 9001 delle operations fino a >75% dei ricavi totali	>75%	>75%	72%
QUALITÀ DEI PROCESSI 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	12	10 (target 21)	5 (target 5)
	Implementazione di T-Stream da parte del 50% delle società di vendita e assistenza	Prima versione di T-Stream	Ulteriore studio preliminare	Studio preliminare
	Mantenimento della certificazione ASEC da parte del 100% delle società di vendita e assistenza	41%	35%	25%
	Ottenimento di un Net Promoter Score > = 54 da parte del 100% delle società di vendita e assistenza	NPS = 49	NPS = 42	NPS = 40
	Ottenimento di un tasso di soluzione al primo intervento > = 95% da parte del 100% delle società di vendita e assistenza	91,3%	91%	89,1%
	Implementazione di T-ONE da parte del 50% delle società di vendita e assistenza	processo definito	238	-
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 comportamento da parte di tutti i fornitori più importanti	100%	100%	100%
	Meccanismo di controllo per valutare la conformità dei fornitori	-	Definito	-
	Mantenere il 100% degli acquirenti formati nell'approvvigionamento responsabile	100%	100% (target 100%)	-
	Autovalutazione sulla CSR di tutti i più importanti fornitori di materiali diretti	30	30 (target 30)	-
	Autovalutazione sulla CSR di 10 fornitori di materiali indiretti	Pilota eseguito	5	-
	Installare lo strumento per la gestione del rischio per tutti i più importanti fornitori di materiali diretti	-	-	-
	Riesaminare i processi di valutazione della CSR per tutti i fornitori	-	-	-
TRASPARENZA E DIVULGAZIONE Mantenere il posizionamento nel top 3% su trasparenza e divulgazione tra > 40.000 fornitori globali valutati da EcoVadis rispetto alle prestazioni su aspetti ambientali, sociali e di governance	Mantenere la posizione di leadership di Toyota Material Handling Europe nella trasparenza e sostenibilità	Top 3%	Top 3%	Top 10%
	Mantenimento della classificazione Oro a livello europeo di Toyota Material Handling Europe	1	1	1
	Ottenimento della classificazione Oro a livello europeo di 20 filiali locali	9	10	-
	Ottenimento della classificazione Bronzo di EcoVadis di 8 distributori indipendenti entro il FY21	-	-	-
	Produrre continuamente rapporti sulla sostenibilità in linea con il GRI che coprano > 95% dei dipendenti	Standard GRI > 95%	Standard GRI > 90%	GRI 3.1 82%
	Rapporto verifica esterna GRI entro FY21	No	No	PwC (parziale)
SICUREZZA DEL CLIENTE Puntare a zero incidenti con attrezzature per la movimentazione materiali nell'UE	Potenziare il nostro approccio per aiutare i clienti a migliorare la salute e sicurezza nelle loro attività di movimentazione materiali	-	-	-
	3 case study di clienti pubblicati annualmente	-	-	-
	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)	-	-	-
	Integrare tecnologia aggiuntiva per la sicurezza nei prodotti standard	-	-	-
	100% di carrelli abilitati ad operare con il sistema di gestione delle flotte I_Site	+150%	+100%	+20%
	Formazione sui carrelli elevatori a forche per i responsabili della sicurezza globali dei nostri clienti: 100	60 (target 60)	50 (target 50)	10 (target 10)
	Continuare a promuovere la sicurezza, come partner dell'EU-OSHA dal 2010	SI	SI	SI



Nel Regno Unito stiamo sviluppando la nostra Strategia per le persone per offrire la migliore esperienza possibile a tutti i nostri team, con una particolare attenzione ad attrarre le persone giuste, conservare il grande capitale di talento che già possediamo e sviluppare le persone che vogliono progredire. Negli ultimi tre anni, abbiamo promosso ogni anno più di 40 persone all'interno dell'azienda attuando una pianificazione della successione e dello sviluppo. Intendiamo inoltre seguire



a sviluppare questo capitale di talento attraverso una leadership efficace e fare di TMHUK il datore di lavoro di prima scelta.

Michelle Clark,
HR Director,
Toyota Material Handling UK

OTTIMIZZARE





OTTIMIZZARE LE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA DEL PERSONALE

FATTI IN BREVE

La capacità di Toyota Material Handling Europe di continuare a mantenere e far crescere il proprio business, così come di fornire ai clienti prodotti di alta qualità, dipende dal contributo offerto dalle sue persone. Pertanto la nostra capacità di attrarre, conservare e motivare dipendenti qualificati in tutta l'organizzazione è di importanza fondamentale.

Abbiamo strutturato un'organizzazione paneuropea per le risorse umane e integrato i KPI relativi alle risorse umane nell'organizzazione con l'obiettivo di raggiungere una maggiore armonizzazione e promuovere lo sviluppo di best practice nel riuscire ad attrarre e conservare i talenti, formare, rispettare le pari opportunità e coinvolgere i dipendenti.



1^o
encomio

nel nostro settore da un commissario UE per il nostro approccio a salute e sicurezza in Spagna



745
corsi

disponibili sulla nostra e-learning academy, in 13 lingue



100%
dipendenti

lavorano in entità con un'ambiziosa "Strategia per le persone" locale



OHSAS 18001 (ora ISO 45001) per

4 stabilimenti
3 società di vendita e assistenza



200

manager formati fino ad ora in competenze di leadership nel programma LEAD



12
e-learning

sessioni completate in media per dipendente per anno



1.481
nuovi dipendenti

assunti dal FY15



14%
donne manager

mentre il 17% della forza lavoro è costituita da donne



ATTRARRE E CONSERVARE I TALENTI

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 dei processi per reclutare le persone giuste e conservare una forza lavoro motivata e che consegua eccellenti risultati. Abbiamo ottenuto da Ecovadis un **punteggio del 70%** corrispondente a "Livello avanzato" per le "Prassi lavorative", e puntiamo a raggiungere l'80% nel FY21.

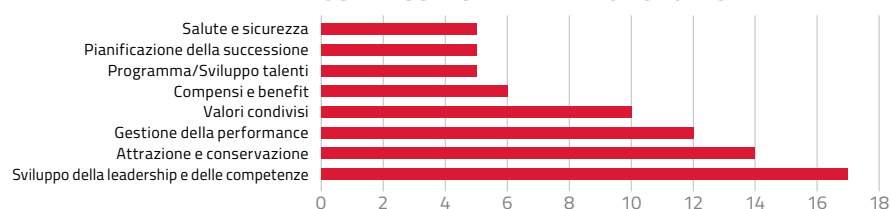
In linea con il nostro Codice di condotta, ottimizziamo la performance aziendale in modo da essere in grado di continuare a offrire lavoro e mantenere condizioni lavorative eque e stabili. Intendiamo inoltre creare un ambiente di lavoro armonioso e stimolante.

Strategia per le persone

Tutte le nostre entità hanno approvato le Strategie per le persone locali, per consentire ai team HR di supportare l'azienda nello sviluppare la forza lavoro locale di cui necessita per attuare la strategia aziendale, ognuna delle quali è focalizzata su tre priorità locali in ambito HR.

Reclutamento, leadership e gestione della performance sono state considerate le principali priorità (si veda il grafico che segue). Le iniziative in questi settori dovrebbero portare a risultati nelle HR migliori della media europea del settore. Le entità locali porteranno a compimento i rispettivi obiettivi stabiliti in queste strategie entro il FY21.

ATTIVITÀ HR LOCALI AGGREGATE A LIVELLO EUROPEO



* Il grafico rappresenta il numero di attività HR locali per priorità di HR, consolidate a livello europeo

Inserimento lavorativo e uscita

Poiché i dipendenti di aziende che offrono eccellenti programmi di inserimento lavorativo **raggiungono la completa competenza in tempi significativamente più brevi**, li riteniamo di grande importanza. Organizziamo delle giornate di orientamento quattro volte all'anno presso le nostre entità principali.

Nel 2018 abbiamo registrato un **tasso di ricambio del personale dell'8%**, al di sotto della media del 10% del settore manifatturiero. L'ulteriore riduzione di tale percentuale è diventata una delle priorità principali e in futuro miriamo a mantenerla al di sotto dell'8%.

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. Abbiamo lanciato questo strumento nel FY18 e la nostra ambizione è che entro il FY21 l'80% delle persone che lasciano la nostra azienda partecipi a questi colloqui di uscita.

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.

Nel FY16, abbiamo sviluppato una **Politica di ricompensa** che 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 nuova Politica di ricompensa 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 modello e all'intento strategico di Toyota Material Handling Europe. In linea con le strategie aziendali, abbiamo sviluppato dei Contratti per executive e dei Piani di incentivi a breve termine. Appliciamo un Contratto per executive comune per tutte le posizioni dirigenziali, sottolineando in questo modo che operiamo come un'unica società in tutta Europa con termini e condizioni simili per tali posizioni.

Nel FY14, abbiamo istituito una **Commissione compensi** che decide in merito ai compensi e benefit degli executive. Questa Commissione, composta dai nostri Chairman, President & CEO e Senior Vice President of HR, monitora e controlla l'area dei compensi e benefit. I membri prendono inoltre decisioni in merito a tutti i programmi nuovi o modificati. Annualmente viene definito e 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, permettendoci di disporre di dati di riferimento sui salari aggiornati annualmente e accurate pratiche di mercato. Inoltre 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 con l'intento di ottenere maggiore coerenza ed equità mediante un'armonizzazione.



FORMAZIONE E SVILUPPO

Forniamo ai membri del nostro personale opportunità per sviluppare e mantenere le proprie competenze e abilità. La formazione e lo sviluppo sono elementi chiave per la progressione di carriera dei nostri dipendenti e l'acquisizione da parte loro di un insieme di competenze più completo va a vantaggio dei nostri clienti. Pertanto investiamo nello sviluppo continuo dei nostri dipendenti e in partnership responsabili con la 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:

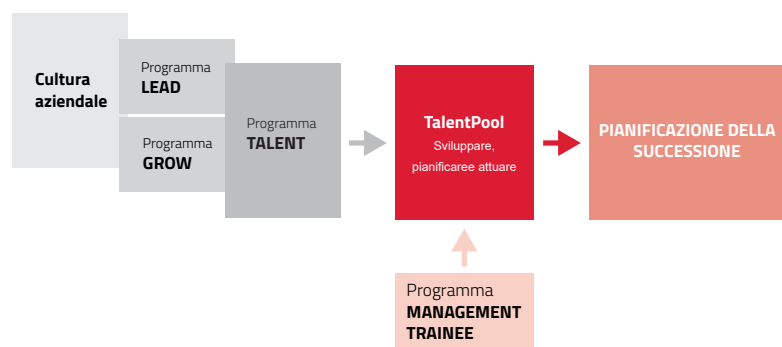
- siano formati e lavorino nel rispetto del nostro Codice di condotta e dei nostri principi e valori: i Toyota Precepts e il Toyota Way
- siano guidati da leader che seguono la Filosofia della Leadership
- ricevano le opportunità e siano attivamente supportati per diventare i leader aziendali del futuro attraverso i nostri programmi LEAD, GROW e Talent al fine di rafforzare una leadership interfunzionale, agile e motivazionale (responsabilità come strateghi, coach e manager)
- abbiano l'opportunità di sviluppare le loro abilità e competenze esperte 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 loro lavoro e instaurino un dialogo continuo con i loro manager attraverso i nostri strumenti di Agile Performance recentemente sviluppati e ottengano il supporto necessario per svilupparsi ulteriormente, come stabilito nella nostra Politica per lo sviluppo delle competenze
- siano integrati da personale di alto livello reclutato esternamente come parte del nostro programma di pianificazione della successione, il programma Management Trainee



LEAD è un potente strumento di gestione. Mi ha fatto comprendere meglio me stessa e Toyota. Questo programma rispecchia lo stile di gestione di una persona. Inoltre è un set di strumenti per addestrare i membri di un team. Abbinato ad Agile Performance, porta la mia leadership a un livello superiore.

Chris Coens,
Marketing Manager, Toyota Material Handling Belgium

Sviluppo della leadership

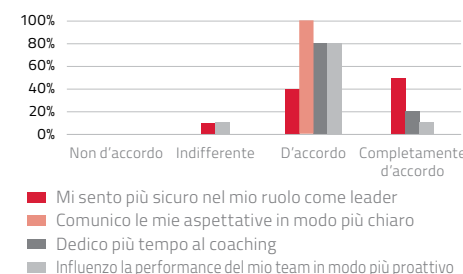


Negli ultimi cinque anni, la nostra organizzazione HR europea si è dedicata in modo estensivo alla formazione e allo sviluppo dei nostri leader. L'elemento fondante di questa attività è la consapevolezza del ruolo critico svolto dalla leadership nel mettere in grado le persone e la nostra azienda di crescere. Inoltre, le ricerche dimostrano che il fattore chiave per conservare le persone è la qualità della leadership. Nei prossimi cinque anni, seguiranno a concentrarci sullo sviluppo della leadership.

LEAD

Toyota Material Handling Europe ha compiuto un passo fondamentale rendendo permanente il programma di sviluppo della leadership LEAD (Leadership Development Programme). Il programma, che ha una durata di 13 giorni ed è composto da quattro moduli, assiste ciascun partecipante nel progredire nel 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. Il nostro target è che entro il FY21 il 30% dei partecipanti ai programmi di sviluppo di Toyota Material Handling Europe sia costituito da donne.

VALUTAZIONI DEI PARTECIPANTI AL PROGRAMMA LEAD SUI PROGRESSI CONSEGUITI



16 manager hanno preso parte al programma LEAD nel FY16, altri 60 nel FY17 e 120 nel FY18. Le valutazioni condotte sei mesi dopo la conclusione del programma mostrano che i partecipanti al LEAD hanno compiuto progressi significativi come leader, con conseguenti **migliore performance del team**, **migliore comunicazione** e **migliore utilizzo del potenziale nel coaching** dei loro subalterni diretti. Il nostro obiettivo è aumentare gradualmente la capacità del nostro programma LEAD. Per il FY19 è stata pianificata una partecipazione di 85 leader al programma LEAD.



Il programma Management Trainee è un eccellente modo per conoscere rapidamente le attività aziendali. Mi permette di contribuire da subito a fare entrare l'azienda nel futuro della logistica. A motivarmi sono la passione e il talento dei colleghi che ho conosciuto in Toyota.

Maria Arnell,
Partecipante al Management Trainee Programme



La formazione STEP funge da riferimento di qualità per i clienti: è uno strumento trasparente che dimostra che stai lavorando con tecnici certificati e competenti. Toyota crede nell'investire sulle persone, sul valore aggiunto della formazione e vuole che siamo orgogliosi dei nostri tecnici e dell'assistenza che forniscono.

Francesco Benazzi,
Technical Service Manager, Toyota Material Handling Italia

GROW

Per rispondere alla crescente esigenza di riuscire a generare valore che interessa varie funzioni organizzative, nel FY19 lanceremo il nostro primo programma GROW allo scopo di **sviluppare dei leader interfunzionali**. Per il FY19, dieci persone parteciperanno al programma GROW ed entro il FY21 più di 50 dipendenti avranno completato il programma.

TALENT

Nel FY16, 18 **futuri senior manager** hanno partecipato al secondo Talent Programme, arrivando a 34 persone nel FY18 al termine del terzo Talent Programme. Lanceremo il quarto programma nel FY19.

MANAGEMENT TRAINEE

Per integrare i nostri programmi interni sulla leadership, intendiamo **reclutare dei potenziali futuri leader**. Nel FY19 attueremo il nostro primo programma Management Trainee. Abbiamo reclutato otto candidati di alto livello di tutta l'Europa (cinque maschi e tre femmine) con un'esperienza lavorativa da tre a otto anni, che lavoreranno su diversi incarichi presso varie sedi della nostra organizzazione. Dopo un anno di partecipazione positiva come tirocinanti, verrà offerta loro una posizione all'interno dell'organizzazione abbinando le esigenze aziendali e l'insieme di competenze e il potenziale di crescita dei tirocinanti.

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 apprendimento formale e formazione 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 apprendimento formale e formazione 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. Ad esempio, il nostro "Sales Training Portfolio" con modalità mista online e offline è supportato da un team di specialisti per assicurare che tutti i dipendenti che lavorano nelle vendite ricevano una formazione, nella lingua di loro scelta, disponibile a richiesta.

Nel FY18, **745 corsi** (rispetto ai 681 del FY17) sono stati messi a disposizione nella nostra e-learning academy, in 13 lingue diverse. In media, ogni dipendente ha preso parte a 29 attività di formazione in modalità digitale.

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 FY17, la nostra Network Academy ha registrato circa **3.000 utenti esterni** e ha offerto **oltre 170 corsi** su vendite, assistenza, competenze tecniche e il nostro software per la gestione della flotta, I_Site.

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 e dei concessionari e 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 **Aftersales Service Evaluation Certification** (ASEC) 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. Assicura la condizione delle **'5 S'** (Toyota (seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke, vale a dire selezionare, riordinare, pulire a fondo, standardizzare, sostenere) per ciascun tecnico di assistenza prima che inizi il lavoro, per esempio dispositivi di protezione individuale, gestione ambientale, riciclo, formazione ecc. Ogni tre anni ciascun sito viene sottoposto ad audit per verificare la corretta applicazione dell'ASEC.

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 base per il 100% della rete entro il FY21.



Correre per scopi benefici significa che in TMH France coltiviamo lo spirito di squadra, incoraggiamo uno stile di vita sano e al contempo contribuiamo al benessere della società.

Nel 2018 abbiamo partecipato alla competizione La Baule Triathlon con 20 squadre e 10 atleti individuali.

Gildas de Bouillierie,
Partecipante a La Baule Triathlon 2018,
Toyota Material Handling France



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 massimizza 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 28 entità. Nel FY18, il **63%** dei nostri dipendenti è stato sottoposto a una valutazione annuale della performance.

- Dieci entità hanno raggiunto il target dell'80% di valutazioni della performance (Austria, Repubblica Ceca, Danimarca, Finlandia, Russia, Spagna, Slovacchia, Svezia, il nostro stabilimento in Francia e il nostro magazzino in Belgio).
- Sei entità hanno migliorato il loro livello di valutazioni, in particolare i nostri stabilimenti in Svezia e Italia.
- Nove entità sono rimaste allo stesso livello.
- Tredici entità hanno condotto un numero inferiore di valutazioni rispetto all'anno precedente.

Toyota Material Handling Europe mira a incrementare le valutazioni della performance e a rendere il lavoro più coinvolgente e significativo per tutti, allo stesso tempo adottando un approccio strutturato per attivare il cambiamento nella nostra organizzazione.

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 legislazione sul lavoro specifiche del paese. 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 in numerosi 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.

Volontariato

Al fine di aumentare la consapevolezza in materia di sostenibilità presso i nostri dipendenti, ogni anno svolgiamo numerose attività, in particolare nei periodi attorno alla Giornata mondiale dell'ambiente indetta dalle Nazioni Unite (giugno) e alla Settimana europea per la salute e sicurezza sul lavoro (ottobre).

Ci impegniamo per offrire un contributo positivo alla società e vogliamo coinvolgere i nostri dipendenti in questo intento. Nel FY18 abbiamo donato circa 100.000 euro a organizzazioni no-profit che operano in ambito sociale e ambientale. Inoltre, più di 500 dipendenti hanno preso parte ad attività di volontariato per raccogliere fondi a favore di enti benefici. Varie entità organizzano delle corse per scopi benefici. 42 dipendenti di Toyota Material Handling France hanno preso parte alla competizione La Baule Triathlon, e in Italia, Francia, Grecia e Belgio i dipendenti hanno corso a favore della lotta contro il cancro. La Svezia ha sostenuto delle iniziative per la donazione del sangue. La nostra entità dei Paesi Bassi ha istituito un fondo e la nostra organizzazione svedese ha contribuito versando somme pari a quelle raccolte dai dipendenti. La Svezia ha inoltre donato vari carrelli all'UNHCR, l'Alto commissario delle Nazioni Unite per i rifugiati.



PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITÀ

Nella nostra 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 28 entità, mentre il rapporto del FY15 presentava i dati di 14 entità.

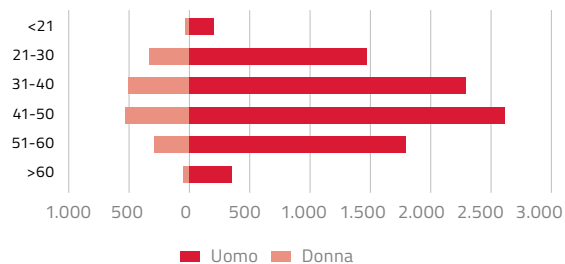
Al termine del FY18, Toyota Material Handling Europe aveva un totale di **10.800 dipendenti a tempo indeterminato**. Il personale temporaneo rappresentava circa il 2,25%, mentre il 97,75% del personale aveva dei contratti full-time. La nostra forza lavoro è composta per il 17% da donne e il 25% dei nostri dipendenti ha un'età superiore ai 50 anni. Disponiamo di 4.900 tecnici di assistenza, dei quali solo uno è una donna.

Al termine del FY18 il 14% dei nostri manager è costituito da donne, ma intendiamo incrementare gradualmente tale percentuale inserendo il 30% di dipendenti donne nei nostri programmi di formazione sulla leadership.

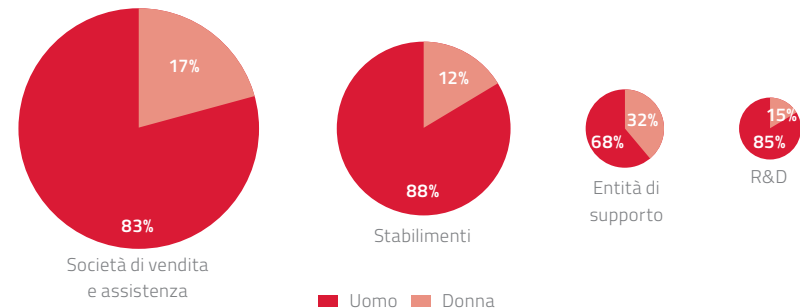
Considerato che un dipendente su quattro è di età superiore ai 50 anni, abbiamo già intrapreso iniziative per l'invecchiamento sano sul posto di lavoro e per assicurare un ambiente lavorativo adatto ai dipendenti di ogni età. Riteniamo che l'aspetto "luoghi di lavoro sani" sia un componente essenziale 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**. Il gruppo è composto da membri dei nostri reparti centrali HR, Sustainable Development e Legal & Compliance e riferirà periodicamente alla nostra Governance Committee. Farà il punto sulla nostra attuale diversità di genere, valuterà i potenziali rischi e le opportunità e intende definire e attuare entro il FY21 una strategia su diversità e pari opportunità.

DIPENDENTI PER ETÀ E GENERE



DIPENDENTI PER FUNZIONE E GENERE





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 aziendale, 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 realizzazione di spazi di lavoro eccellenti in cui lavorare. Scopri di più sulla Safety Vision di Toyota Industries Corporation [🔗](#), e sull'approccio alla sicurezza nel luogo di lavoro [🔗](#).

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 sicuro per creare una cultura della sicurezza. I dipendenti hanno la responsabilità di seguire le linee guida sulla sicurezza e intraprendere azioni proattive per garantire la sicurezza propria e dei loro colleghi.

Con l'aiuto di alcuni dei nostri maggiori esperti in salute e sicurezza delle nostre entità di Francia, Spagna e Svezia, abbiamo redatto una dettagliata **Politica su salute e sicurezza** a livello dell'intera azienda, che il reparto Sustainability ha presentato al nostro European Management Team all'inizio del 2018.

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 di fondo degli incidenti e dei quasi incidenti che si sono verificati, allo scopo di evitare che si ripetano
- assicurare che la direzione e i manager 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 valido esempio
- 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 locali 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 "Occupational Health & Safety OHSAS 18001" (dal 2013), ora la nuova ISO 45001. La corretta applicazione di questo sistema di gestione della sicurezza viene sottoposta ad audit due volte all'anno, in occasione dell'audit di certificazione di ciascun stabilimento. [Visualizza le certificazioni delle nostre entità e le nostre politiche su salute & sicurezza in produzione 🔗](#).

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

Comitati salute e sicurezza

Il 100% dei dipendenti che lavorano nella produzione di Toyota Material Handling Europe è coperto 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 degli incidenti 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" [🔗](#) Toyota, inoltre vengono presentate nuove azioni di prevenzione, strumenti per la sicurezza e dispositivi di protezione.



Mi piace la completa autonomia di cui godo come tecnico quando tratto con i clienti: lavorare sul campo e gestirmi il mio programma. Sono entrato da poco in Toyota, quindi per me è stata un'opportunità per competere con altri tecnici nella European Service Skills Competition e i risultati sono ottimi.

Kévin Ferrand,
Tecnico di assistenza, Toyota Material Handling France,
Vincitore della European Service Skills Competition 2018



Facendo seguito al forte accento posto sui programmi STEP e ASEC, intendiamo puntare l'attenzione sul ruolo dei nostri tecnici di assistenza. Nel FY18 abbiamo organizzato il nostro primo "Skill Contest", un modo per riconoscere la loro competenza esperta e attirare potenziali candidati esterni.

Antoine Réminiac,
Manager Service Development Market,
Toyota Material Handling Manufacturing France

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, OHSAS 18001, ora ISO 45001, viene presa autonomamente dal Management Team di ciascuna entità. Fino ad ora è stato adottato da Italia, Repubblica Ceca e Romania; Regno Unito e Francia mirano a ottenere la certificazione entro il FY21.

Dedichiamo particolare attenzione a diversi aspetti legati a salute e sicurezza rilevanti per questo vasto gruppo di dipendenti, prendendo in esame temi quali la guida responsabile, l'uso corretto degli strumenti e i comportamenti sicuri 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.

Al loro ingresso in Toyota Material Handling, tutti i tecnici di assistenza partecipano al nostro Service Technician Education Programme (STEP). Il programma comprende una formazione sulla sicurezza e i pacchetti sulla sicurezza, che assicura l'uso corretto degli strumenti, la corretta manipolazione di prodotti chimici e l'esecuzione in sicurezza di interventi di assistenza presso i siti dei clienti. Il nostro obiettivo è garantire che il nostro intero mercato del post-vendita e dell'assistenza sia certificato STEP al livello Bronzo entro il FY21, dove attualmente abbiamo raggiunto il **92%**.

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. Questa iniziativa incentiverà tutti i partecipanti a sviluppare ulteriormente i loro comportamenti legati alla sicurezza.

Comitati salute e sicurezza

Dei comitati salute e sicurezza formali sono presenti in oltre metà delle nostre 21 entità di vendita e assistenza, a copertura 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 (Slovacchia e Austria), un responsabile locale della sicurezza o salute 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.

Tutte le nostre società di vendita e assistenza riportano tutti gli incidenti ed eventi attraverso le nostre operazioni tecniche, dove vengono comunicati 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 Service Technician Education Programme (STEP) è messo a disposizione anche dei distributori indipendenti e concessionari certificati. Attraverso il programma di formazione STEP, 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.





Incrementando la consapevolezza e l'impegno, la nostra direzione e i dipendenti hanno ridotto passo dopo passo il nostro tasso di infortuni. Guidati dalla Safety Vision di Toyota, puntiamo a raggiungere ZERO incidenti. Ogni incidente è uno di troppo.

Agneta Ring,
Sustainability Manager,
Toyota Material Handling Manufacturing Sweden



Lo scorso anno abbiamo lanciato il nostro progetto SAFE 21 per migliorare l'atteggiamento generale verso la sicurezza negli stabilimenti attraverso la formazione e varie iniziative sulla sicurezza. Ottenendo risultati migliori rispetto agli scorsi anni, abbiamo creato una maggiore consapevolezza e rinforzato i comportamenti dei dipendenti in materia di sicurezza.

Laurent Marcoul,
Health Safety and Environment Manager,
Toyota Material Handling Manufacturing France

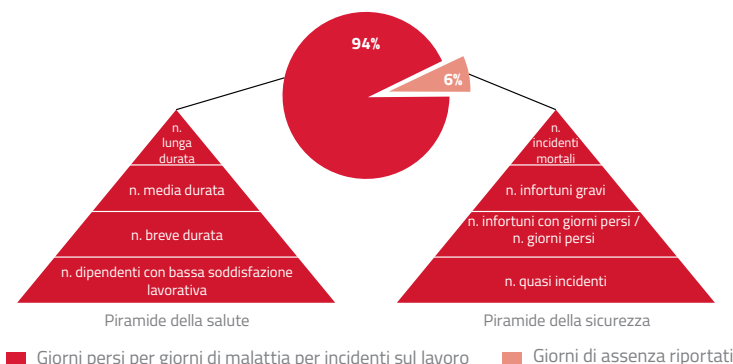
Dati su assenteismo, infortuni e tempo perso

TASSO DI ASSENTEISMO

Dal 2016, l'assenteismo è stato inserito nei KPI delle HR strategici che vengono riportati annualmente sia all'HR Management Team della nostra organizzazione, sia all'Executive Management Team. I nostri esperti di HR registrano tutti i casi di assenteismo, ma nella presentazione di queste informazioni sono limitati da rigorose normative sulla privacy e differenze nelle definizioni nazionali. Pertanto, a livello centrale, non siamo in grado di raccogliere dati sulle cause di fondo o sull'assenteismo e di stabilire delle priorità a livello europeo con lo stesso grado di dettaglio delle cause profonde relative agli incidenti.

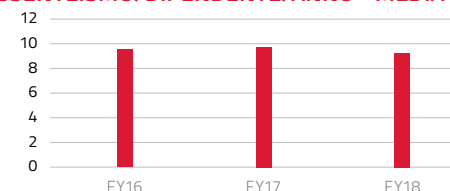
In generale, notiamo che negli ultimi anni una media del **6%** di assenze è stata dovuta a **incidenti sul posto di lavoro**, mentre **le assenze per malattia** hanno costituito il restante **94%**.

GIORNI DI ASSENZA RIPORTATI FY18



Più precisamente, possiamo dire che in media per le nostre 29 entità il tasso di assenza degli ultimi tre anni è di circa **8 giorni** per ogni dipendente e che questo tasso è piuttosto stabile.

TASSO DI ASSENTEISMO/DIPENDENTE/ANNO - MEDIA PER 29 ENTITÀ



TASSO DI INFORTUNI

Il tasso di infortuni per le stesse 29 entità è in media di **18 giorni**, in leggero aumento rispetto ai 15 giorni circa di tra anni fa. Osservando più da vicino la differenza tra entità funzionali, gli stabilimenti sono responsabili di oltre 30 giorni di infortunio per dipendente all'anno, seguiti dalle entità di supporto con circa 30 giorni e infine dalle società di vendita e assistenza con meno di 10 giorni di infortunio per dipendente all'anno. I nostri stabilimenti hanno registrato un aumento nel tasso totale di infortuni, ma sono riusciti a ridurre gli infortuni gravi. Tale aumento è dovuto principalmente a un incremento degli infortuni lievi, come tagli e contusioni.

TASSO DI INFORTUNIO/MILIONE DI ORE LAVORATE - MEDIA PER 20 ENTITÀ



Considerato che Toyota Material Handling Europe impiega più di 4.500 tecnici di assistenza, questi rappresentano oltre il 50% della forza lavoro aziendale. In aggiunta a ciò, il 15% della forza lavoro totale ha un'età superiore ai 50 anni. Sebbene all'interno dello stabilimento e delle altre strutture si possano eliminare i movimenti che richiedono sforzi eccessivi, quando i tecnici lavorano presso i siti dei clienti in posizioni scomode possono essere sottoposti a tali sforzi.



Oltre ad avere aumentato il benessere dei dipendenti nel FY18, nell'arco di 10 anni abbiamo ridotto del 71% i tassi di infortuni e del 50% i tassi relativi ai giorni persi. Dal 2013 abbiamo organizzato oltre 750 sedute di fisioterapia e in questo modo abbiamo anche ridotto significativamente il nostro tasso di assenteismo.

Elisabeth Folguera,
Quality, Health & Safety and Environmental Manager,
Toyota Material Handling Spain

Al fine di prevenire questi tipi di infortuni, Toyota Material Handling in Spagna ha sviluppato un programma di fisioterapia per tutti i suoi tecnici che è stato successivamente implementato da altre entità di Toyota Material Handling e presentato ai partner della campagna EU-OSHA in occasione degli eventi "Good Practice Benchmarking" dell'EU-OSHA. Ha ricevuto un "encomio" per il suo approccio alla gestione della salute dei dipendenti durante la loro intera vita lavorativa da Marianne Thyssen, commissaria europea per l'occupazione, gli affari sociali, le competenze e la mobilità del lavoro.

In considerazione del successo ottenuto, il programma è stato esteso ad altre categorie di dipendenti e ad altre quattro entità, ognuna delle quali ha investito in programmi di fisioterapia per prevenire gli infortuni e assicurare un invecchiamento in salute.



Implementando delle buone prassi nella gestione dell'età, i datori di lavoro possono tutelare la salute dei loro lavoratori e salvaguardare il futuro delle proprie attività. Tramite questo concorso coinvolgiamo degli importanti stakeholder, forniamo esempi di interventi di successo e creiamo una cultura della prevenzione in tutta Europa.

Christa Sedlatschek,
Direttore della European Agency for Safety and Health at Work

ALTRE INIZIATIVE IN MATERIA DI SICUREZZA

CAMPAGNE EU-OSHA

In qualità di **partner ufficiale per le campagne dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro** (EU-OSHA) dal 2010, e in qualità di membro del gruppo direttivo dei partner per le campagne dal 2014, Toyota ha promosso le campagne biennali di portata europea organizzate dall'EU-OSHA "Manutenzione sicura", "Lavoriamo insieme per la prevenzione dei rischi", "Lavorare con stress?" e "Ambienti di lavoro sani e sicuri ad ogni età" attraverso il nostro sito web e i social media, accessibili attraverso dei kit di strumenti in 27 lingue messi a disposizione dall'EU-OSHA.

Toyota promuoverà la campagna EU-OSHA 2018-2019 "Salute e sicurezza negli ambienti di lavoro in presenza di sostanze pericolose" presso i suoi dipendenti e anche presso i suoi clienti e fornitori europei e condividerà delle buone prassi con i partner della campagna.

Dialogando 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, dati che ci confermano che la sicurezza dei clienti deve essere 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 entro il FY21.

CONFERENZE SULLA SOSTENIBILITÀ

I nostri leader ed esperti di sicurezza partecipano inoltre a conferenze annuali sulla sostenibilità. Dal 2013, al tema della salute e sicurezza è riservato oltre il 50% dell'ordine del giorno. Nel FY17, più di 40 esperti di salute e sicurezza e i nostri Sustainability Champions locali e regionali provenienti da 20 entità hanno partecipato all'evento sulle buone prassi organizzato da Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation Europe e Toyota Industries Corporation Japan. La **quinta conferenza europea** ha puntato ad assicurare la conformità legale, rinforzare la nostra cultura della sicurezza e migliorare la tecnologia 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.



OTTIMIZZARE LE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA DEL PERSONALE

VISION 2050	OBIETTIVO DEL FY21 SUI KPI	SITUAZIONE FY18	SITUAZIONE FY17	SITUAZIONE FY15
ATTRARRE E CONSERVARE TALENTI Diventare uno dei datori di lavoro più attrattivi nell'industria UE per attrarre e conservare talenti	Tasso di ricambio del personale < 8%	8%	8%	6%
	% colloqui di uscita con dimissionari: 80%	8%	-	-
	Punteggio HR EcoVadis 80% - Livello avanzato	70%	70%	60%
	3 case study - il nostro "approccio alle persone" ogni anno	Strategia per le persone approvata		
	Stabilire delle pratiche europee sulle remunerazioni	Ottimizzare le procedure e strutture per le HR	Commissione remunerazioni istituita	/
FORMAZIONE E SVILUPPO Essere un'azienda di riferimento per tutto il settore nella formazione e sviluppo	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	Definire il processo	-	-
	Programma GROW per leader interfunzionali: 40* formati nel 2015-2021	Iniziare il processo	-	-
	Programma Management Trainee: 16* formati nel 2015-2021	Programma iniziato	-	-
	Programma LEAD per leader funzionali: 300* formati nel 2015-2021	120	60	Processo definito
	Programma Talent per futuri senior manager: 50* formati nel 2015-2021	34	34	16
	Programmi di sviluppo dei dipendenti			
	Il 100% dei nuovi dipendenti deve ricevere una formazione di inserimento	Programma da iniziare	-	-
	Implementare e applicare profili delle competenze	Definire il processo	-	-
	Numero di corsi disponibili sulla e-learning academy (nessun target)	745	681	circa 500
COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI Rinforzare la nostra cultura di comunicazione reciproca attraverso il coinvolgimento dei dipendenti	Numero di lingue disponibili sulla e-learning academy (nessun target)	13	13	13
	Service Technician Education Programme: 100% livello Bronzo	92%	92%	87%
	tasso di valutazioni 100%	63% (target 80%)	65% (target 80%)	55% (target 80%)
	Entità con un tasso di valutazioni > = 80%	10	17	12
	Agile Performance estesa a 29 entità	9		
PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITÀ Diventare un datore di lavoro che applica buone prassi nelle pari opportunità e diversità	Stabilire un'indagine presso i dipendenti in varie entità (nessun target)	2		
	* Tutti i nostri programmi sulla leadership in UE devono includere			
	• 30% donne	20%		
	• gamma diversificata di nazionalità	✓		
SALUTE E SICUREZZA DEL PERSONALE Diventare un leader del settore nella salute e sicurezza del personale e raggiungere la Safety Vision di Toyota Industries Corporation per zero incidenti	• gamma diversificata di età	✓		
	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)	18	18	16
	Tasso di assenteismo - somma delle assenze per malattia e dei giorni persi a causa di infortuni per dipendente (target < 8 giorni/dipendente/anno)	10	9	10
	40 esperti devono partecipare a eventi di salute e sicurezza	40	40	20
	Aumentare la copertura operativa dei sistemi di gestione di salute e sicurezza fino a > 60% dei ricavi, contemporaneamente alla transizione di tutti i sistemi dalla OSHAS 18001 alla ISO 45001	49%	48%	47%



In Toyota riteniamo che la conoscenza venga acquisita attraverso l'azione. Trasferendoci in un edificio nuovo di classe A e ricercando attivamente opportunità di efficienza energetica nella nostra flotta, abbiamo ridotto la nostra impronta di carbonio di oltre il 40% in 5 anni. Inoltre abbiamo installato tre differenti caricabatteria portatili pilota per carrelli collegati a pannelli solari. Quando i clienti vogliono ridurre l'impronta di carbonio della loro movimentazione

materiali possiamo fare di meglio che non semplicemente parlarne. Possiamo mostrare loro come facciamo noi!



Pank Hertsenberg,
Managing Director,
Toyota Material Handling Netherlands



Sistema di ricarica solare per carrelli, Toyota Material Handling, Paesi Bassi



MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

FATTI IN BREVE

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 CO₂ dai nostri prodotti e dalle nostre operations. Operiamo in linea con le aree di attenzione 2020 di Toyota Industries Corporation per ridurre le emissioni dai nostri prodotti e dalle nostre operations nel Sesto piano d'azione per l'ambiente.

Questo comporta promuovere prodotti innovativi e più energeticamente efficienti, ridurre il consumo energetico nelle nostre operations, esplorare la possibilità di utilizzare fonti di energia rinnovabili, ridurre l'utilizzo dell'acqua e i rifiuti e potenziare il riciclo dei nostri prodotti.



146
iniziative
con un risparmio di 2,2
milioni di euro



74%
elettricità
verde
che ha risparmiato 5.182
tonnellate di CO₂ in Europa



85%
di famiglie di prodotti ad
alimentazione elettrica disponibili
con batterie Li-ion, riducendo il
consumo tra il 13 e il 25% e
ottenendo tra il 10 e il 20% in
meno di perdita di energia



-30%
emissioni CO₂ in relazione ai ricavi
(tonnellate di CO₂ / EUR)
-12%
emissioni CO₂ negli stabilimenti
(tonnellate di CO₂)



>60%
ricavi
generati da stabilimenti
e società di vendita e
assistenza certificati
ISO 14001



+50%
crescita
della nostra flotta per noleggio a
breve e lungo termine (con
aumento del ciclo di vita dei
prodotti, riduzione dei trasporti per
interventi di assistenza del 15%)



97%
dei fornitori hanno ottenuto la
certificazione di gestione
ambientale ISO 14001



+44%
vendite
dicarrelli
usati
nel FY18 rispetto al FY13



ZERO EMISSIONI DI CARBONIO DAI NOSTRI PRODOTTI E DALLE NOSTRE SOLUZIONI

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 ottimizzarne l'utilizzo.

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 2020, il Sesto 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 celle a combustibile e idrogeno

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**. Nel 2012 abbiamo lanciato delle soluzioni automatizzate, utilizzando fino al 20% di energia in meno rispetto a carrelli manuali identici con l'operatore. Nel 2013 abbiamo introdotto dei nuovi motori a combustione interna per i carrelli controbilanciati. Negli ultimi tre anni abbiamo proseguito con i nostri sforzi per monitorare l'utilizzo dell'energia, evitando gli sprechi di energia e innovando attraverso tecnologie ad alta efficienza energetica e zero emissioni di carbonio.

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 risparmiare sui costi.

QUATTRO PASSAGGI PER RIDURRE AL MINIMO IL CONSUMO DI ENERGIA E LE EMISSIONI DI CO₂ DEI CLIENTI



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 e 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.

Il nostro strumento di gestione della flotta I_Site  consente ai nostri clienti di ottimizzare l'efficienza operativa, di prolungare la vita produttiva della batteria e li avvisa quando è necessario sostituirla.

2 Evitare sprechi di energia

Incoraggiamo inoltre i nostri clienti a utilizzare dei **caricabatteria ad alta frequenza** ogniqualvolta sia tecnicamente possibile; questo permette infatti di accorciare i tempi di ricarica (ottimizzando così la produttività del carrello), aumentare la probabilità che la batteria si carichi completamente e migliorare l'efficienza energetica della ricarica della batteria fino al **15%**.

3 Innovare: efficienza energetica

Negli ultimi quattro anni, Toyota Material Handling ha introdotto nuovi **motori a combustione interna** che sono fino al **49% più efficienti** in quanto sfruttano una nuova tecnologia per ridurre il consumo di carburante e le emissioni di CO₂, NOx e particolati. I motori diesel conformi alla recente Fase IIIB sono ora disponibili per l'intera gamma di carrelli elevatori nel mercato europeo. Sono stati compiuti ulteriori miglioramenti negli ultimi due anni, in particolare per raggiungere la conformità con la futura Fase V, a partire dal 2019.

Il trattore elettrico a celle a combustibile è un modello concettuale che utilizza delle tecnologie originariamente sviluppate per i **carrelli elevatori a forche a celle a combustibile** di Toyota Industries. I veicoli a celle a combustibile possono venire riforniti rapidamente con idrogeno per offrire lo stesso tempo di funzionamento di attrezzature alimentate a batteria e contribuiscono a fornire ai clienti una maggiore efficienza operativa.

Dal nostro rapporto 2015 a oggi, Toyota ha migliorato anche l'efficienza energetica dei suoi **carrelli elettrici**. La tabella che segue mostra il consumo energetico di un campione dei nostri prodotti elettrici e come il modello più recente sia 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 del settore. Lo standard specifico utilizzato è il VDI 2198.



È comodo lavorare con i carrelli con batterie agli ioni di litio: non solo sono più facili ed ergonomici da ricaricare, ma richiedono anche meno tempo. Basta inserire la spina, invece di dovere sostituire tutta la batteria.

Katja Sysioja,
Operatrice di carrelli con batterie agli ioni di litio
presso Meira Nova

L'**85% delle serie di prodotti ad alimentazione elettrica** è ora disponibile con batterie agli ioni di litio (Li-ion) e intendiamo completare l'intera gamma entro la fine del FY19. La progettazione intelligente di queste batterie Li-ion offre una **riduzione dal 13 al 25% nei consumi di elettricità** rispetto alle batterie piombo-acido. Il primo miglioramento nell'efficienza energetica è dovuto a una riduzione della perdita di energia nel processo di ricarica delle batterie Li-ion rispetto alle batterie tradizionali. Si ricaricano rapidamente e la disponibilità del carrello risulta ulteriormente migliorata grazie alla maggiore capacità di accumulo e il 10%-20% in meno di perdita di energia. Il costo iniziale di una batteria Li-ion è superiore rispetto a una batteria tradizionale piombo-acido. Molti dei nostri clienti stanno considerando con interesse questa tecnologia, in ragione della prolungata vita utile e dei costi operativi inferiori, nonché dei risparmi ottenibili attraverso significative riduzioni nell'utilizzo di energia e delle ridotte emissioni di CO₂.

Categoria di carrello elevatore a forche	Categoria di carrello	Nome del carrello	Consumo base al 100%	Anno dello base	Miglioramento consumo nuovo modello	Uscita nuovo modello	Miglioramento percentuale
Classe 3	Elevatore elettrico	SPE160L	100%	2003	87%	2015	13%
Classe 3	Transpallet elettrico	LWE130	100%	2005	86%	2017	14%
Classe 3	Elevatore elettrico	SWE120	100%	2008	90%	2014	10%
Classe 1	Carrello elettrico controbilanciato	Traigo 80 8	100%	2009	75%	2018	25%

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 per ridurre l'impatto ambientale attraverso un più ampio utilizzo e una migliore gestione della batteria. La nostra soluzione **I_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 gli operatori.

4 Innovare: soluzioni a bassa emissione di CO₂

Sviluppiamo costantemente e promuoviamo tecnologia e prassi aziendali per raggiungere il minimo impatto possibile sul pianeta.

Le **celle a combustibile** ora possono essere utilizzate per alimentare l'85% delle nostre serie di prodotti. Le uniche emissioni sono acqua e calore, inoltre per fare il pieno di **idrogeno** per 10 ore di funzionamento ci vuole lo stesso tempo che per i motori a combustione interna. 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 fatto notare che presso le loro strutture si sta valutando la possibilità di predisporre gli impianti necessari. Per rispondere a questa esigenza stiamo sviluppando la tecnologia per altri prodotti. L'uso di un carrello a celle a combustibile permette di ridurre le emissioni di CO₂ di 300 tonnellate all'anno. 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.



* Ricarica di una batteria agli ioni di litio



** Un carrello elevatore Traigo 80V Compact fa il pieno di idrogeno a Woikoski, in Finlandia



ZERO EMISSIONI DI CARBONIO DALLE NOSTRE OPERATIONS

Riteniamo che riducendo l'energia utilizzata nelle attività, possiamo servire meglio i nostri clienti con prodotti e soluzioni che permettono loro di migliorare la loro efficienza energetica e di ridurre le emissioni di CO₂, aspetto che per loro rappresenta un importante problema sostanziale e una priorità aziendale.

Gestione dell'energia e delle emissioni

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 operations. Nel 1993, Toyota si è impegnata pubblicamente per integrare l'efficienza energetica nella propria strategia aziendale con il primo piano di azione per l'ambiente. Toyota Industries Corporation ha definito il cambiamento climatico l'assoluta priorità in materia ambientale e si è prefissata un target di riduzione del carbonio del 26% entro il 2020 per tutti i nostri stabilimenti. Toyota Industries Corporation richiede inoltre che la nostra rete riferisca annualmente sul proprio consumo energetico e la incoraggia a fissare dei target locali in linea con il Sesto piano d'azione per l'ambiente .

In linea con il nostro Codice di condotta, miriamo a ridurre l'utilizzo di energia e a ridurre le emissioni, al fine di rendere la crescita economica compatibile con la preservazione dell'ambiente naturale. I nostri stakeholder, e in particolare i clienti, considerano il nostro utilizzo di energia e le emissioni di CO₂ aspetti fondamentali della sostenibilità, sui quali si informano nelle richieste di preventivo o attraverso piattaforme di terze parti per le catene di fornitura come EcoVadis. La maggior parte delle nostre emissioni di CO₂ e il principale rischio di futuri aumenti dei prezzi dell'energia si collocano lungo la catena di valore piuttosto che all'interno delle nostre operations (meno del 3% della nostra impronta di carbonio). Tuttavia, per poter essere leader nel nostro settore e influenzare i nostri clienti e fornitori in merito a soluzioni ad alta efficienza energetica e basse emissioni di carbonio, dobbiamo noi stessi diventare leader.

Il nostro reparto **Sustainable Development** è responsabile delle **linee guida sull'energia** e della relativa strategia su **energia e CO₂**. I Vice President, responsabili delle singole funzioni e regioni, stabiliscono e concordano i target che i nostri Sustainability Champions locali mettono in atto. Dal 2015, i nostri quattro stabilimenti e le 11 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, per il periodo fino al 2020. In altre cinque entità, il Management Team locale assolve le funzioni dell'Energy Management Team.

Le entità riportano i dati sul loro utilizzo di energia nel software per la rendicontazione non finanziaria CloudApps™, che 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, KPI di 24 entità, mentre il rapporto del 2015 presentava 14 entità. Per tutte le entità incluse possediamo il 100% del capitale e il controllo operativo. Abbiamo basato i nostri calcoli sul Greenhouse Gas Protocol, in particolare sul relativo standard per il Corporate Greenhouse Gas Reporting.

Le emissioni collegate al consumo di energia possono venire ridotte migliorando l'efficienza energetica e incrementando l'impiego di fonti energetiche rinnovabili. Una gestione sistematica dell'efficienza energetica e la produzione di elettricità da fonti rinnovabili aumentano l'efficienza energetica e fanno diminuire le emissioni.

Mix energetico e utilizzo dell'elettricità

Nel FY18, Toyota Material Handling Europe ha utilizzato 660 TJ di energia, equivalente a un aumento del 19% rispetto al 2015. Il diesel, con il 26%, è la principale fonte di energia del nostro mix energetico, prevalentemente utilizzata dai furgoni per l'assistenza. Tuttavia, la sua quota del 90% registrata nel FY12 nel nostro mix di carburanti per le autovetture è scesa al 70% grazie alla nostra politica sulle auto ecologiche (vedi anche "Flotte più intelligenti" ). Il 21% della nostra energia proviene da fonti rinnovabili, percentuale che intendiamo portare a oltre il 35% entro il FY21.

All'interno del nostro utilizzo totale di energia, l'elettricità rappresenta il 29%, il 72% della quale proviene da fonti rinnovabili. Puntiamo a raggiungere il 100% entro il FY21.

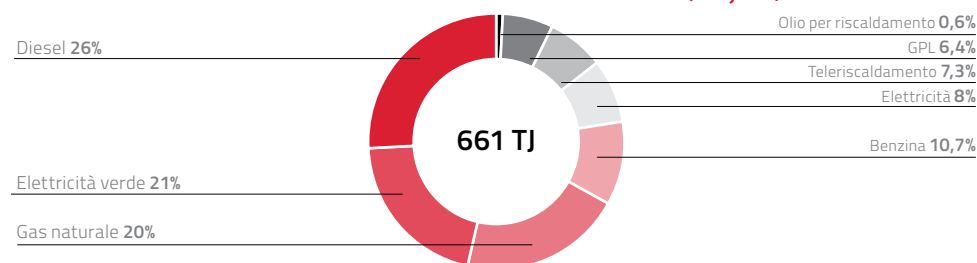
Crescita dell'utilizzo di energia e delle emissioni di CO₂ rispetto alla crescita dei ricavi

Nel FY18, i nostri ricavi sono cresciuti del 43% rispetto al nostro anno base 2012, mentre il nostro consumo complessivo di energia è aumentato solo del 19%, di cui il 38% nei nostri stabilimenti e il 4% nelle nostre società di vendita e assistenza.

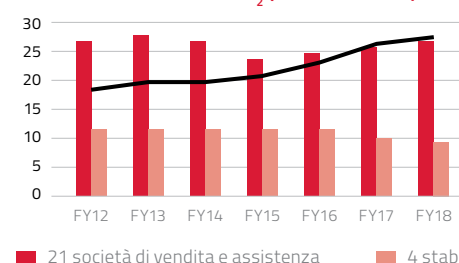
Sempre nel FY18, le nostre emissioni di CO₂ si sono ridotte del 6%, di cui il 19% nei nostri stabilimenti, il che mostra il chiaro effetto dell'attuazione dei nostri target relativi a energia e CO₂. All'interno delle nostre società di vendita e assistenza, le emissioni di CO₂ sono diminuite del 10% rispetto al nostro periodo base del 2012.



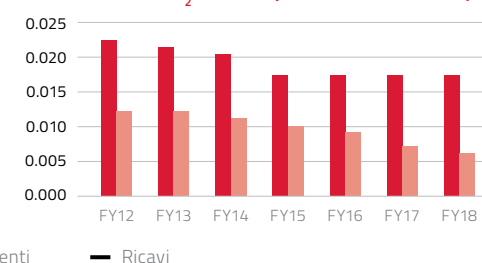
UTILIZZO DI ENERGIA NEL FY18 PER CARBURANTE (terajoule)



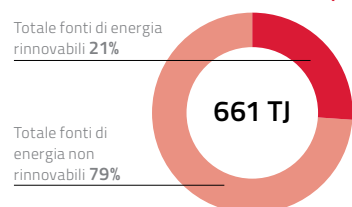
EMISSIONI DI CO₂ (chilotonnellate)



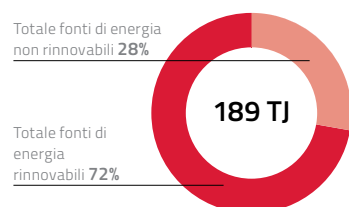
EMISSIONI DI CO₂ / RICAVI (chilotonnellate/euro)



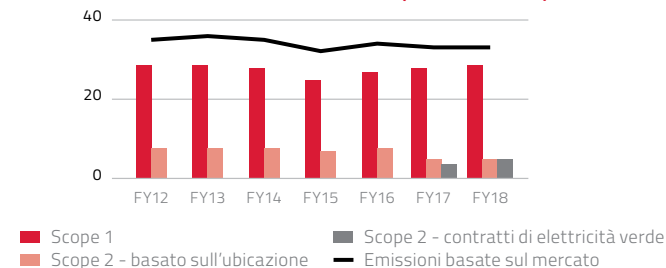
UTILIZZO DI ENERGIA NEL FY18 (terajoule)



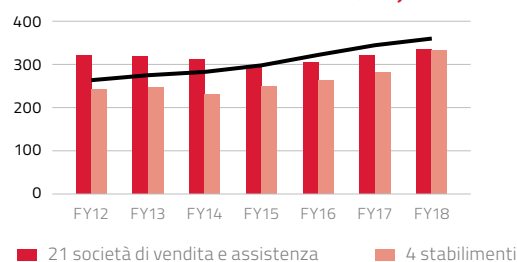
UTILIZZO DI ELETTRICITÀ NEL FY18 (terajoule)



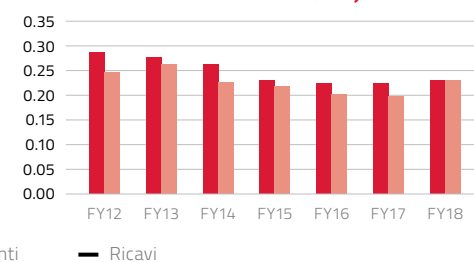
EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 (chilotonnellate)



UTILIZZO DI ENERGIA NEL FY18 (terajoule)



UTILIZZO DI ENERGIA / RICAVI (terajoule/euro)



Emissioni di CO ₂ (chilotonnellate)	FY12	FY13	FY14	FY15	FY16	FY17	FY18	FY21 (obiettivo)
Scope 1	30	30	29	26	28	30	30	-
Scope 2 - basato sull'ubicazione	8	8	8	7	9	8	5	-
Scope 2 - contratti di elettricità verde	0	0	0	0	0	4	5	-
EMISSIONI BASATE SUL MERCATO (emissioni totali nette)	37	38	37	34	36	35	35	-7%
								26
								-30% emissioni



È stato motivo di grande orgoglio per il nostro team venire premiato due volte durante l'incontro dei Sustainability Champions per la maggiore riduzione di CO₂ all'interno di TMHE e per il nostro livello Oro EcoVadis. Siamo stati il primo stabilimento a ottenere la certificazione ISO 50001 e abbiamo ridotto le emissioni di CO₂ di oltre il 56% rispetto al livello del FY16.

Rudy Zaramella,
Operations & Sustainability Director,
Lift Truck Equipment, Italia



Consideriamo la transizione al biogas liquido un passo molto importante verso il nostro obiettivo di ridurre al minimo i combustibili fossili nella nostra produzione. È il cammino naturale da percorrere per realizzare la nostra ambizione di sostenibilità: assicurare che le nostre attrezzature per la movimentazione materiali siano prodotte in modo da ridurre al minimo l'impatto sull'ambiente e il clima.

Kristian Björkman,
Managing Director and SVP Logistic Solutions,
Toyota Material Handling Manufacturing Sweden

Programmi specifici di riduzione energetica

Da quando nel 2015 abbiamo iniziato il nostro programma di riduzione energetica, abbiamo contato **146 azioni di risparmio energetico** portate a termine localmente in tutta Europa, che hanno permesso di risparmiare oltre 2,2 milioni di euro all'anno. 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.

SMARTER FLEET

Già nel FY15, abbiamo riportato che il nostro **consumo di carburante** complessivo in 10 paesi **si era ridotto del 19%**. Abbiamo lanciato la nostra linea guida sulle auto aziendali ecologiche, passando a modelli più ibridi e riducendo il consumo di carburante della flotta. Dal FY12 a oggi, la quota di **diesel** nel nostro mix di carburanti per le auto aziendali e i furgoni per l'assistenza si è **ridotta dal 90 al 70%**.

Con quattro milioni di visite di assistenza all'anno, l'80% del carburante utilizzato e il 60% dell'energia totale utilizzata sono dovuti al carburante consumato dai furgoni per l'assistenza. Trasportando circa il 20% di peso in meno, servendoci di furgoni per l'assistenza più piccoli, utilizzando GPS e guida ecologica, consumiamo meno carburante e riduciamo le emissioni di CO₂.

SMARTER BUILDINGS

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 nella gestione dell'energia. Un altro stabilimento (Francia) e due società di vendita e assistenza otterranno la certificazione ISO 50001 nel FY21. Toyota Material Handling Manufacturing Sweden ha avviato un nuovo progetto che punta a passare al biogas liquefatto (LBG) e a ridurre in questo modo la produzione totale di CO₂ di Toyota Material Handling di oltre il 5% grazie a un unico progetto nel FY19.

Presso le nostre sedi sono stati predisposti due nuovi siti dimostrativi per i clienti per la ricarica con energia solare.

- Nella proprietà di Toyota Material Handling Netherlands a Ede, l'energia prodotta dai pannelli solari viene immessa attraverso delle stazioni di ricarica solare nelle attrezzature di movimentazione materiali elettriche.
- Lift Truck Equipment S.p.A. (LTE), la nostra azienda di produzione di montanti in Italia, nel maggio 2017 ha installato una stazione a idrogeno, dove l'idrogeno viene prodotto da elettricità rinnovabile generata dai pannelli solari dell'azienda (140 kW). L'idrogeno alimenta i carrelli elevatori a celle a combustibile - sviluppati da Toyota Industries Corporation - contribuendo alla riduzione di CO₂.

Grazie al loro impegno per l'efficienza energetica e tecnologie a basse emissioni di carbonio, entrambe le entità hanno già raggiunto i loro target relativi a energia e CO₂ per il 2020. Nel FY16, i nostri Sustainability Champions hanno fatto visita a Toyota Material Handling Netherlands e nel FY18 allo stabilimento di Lift Truck Equipment factory (LTE) a Ferrara affinché i nostri esperti imparassero dalla loro esperienza le best practice.



* Stazione a idrogeno in Italia



** Passaggio al biogas liquefatto nello stabilimento, Svezia



Quando si decide di intraprendere la strada della sostenibilità, è perché si hanno dei valori che si vogliono diffondere. Quando le proprie azioni iniziano a dare dei risultati, non c'è più nulla da spiegare: la sostenibilità diventa l'unica opzione possibile.

Andrea Raviolo,
Sustainability Manager,
Toyota Material Handling Manufacturing Italy

GESTIONE AMBIENTALE

La gestione ambientale, la gestione delle risorse idriche e dei rifiuti, è stata classificata come un aspetto di importanza medio-bassa dagli stakeholder sia interni che esterni intervistati, ma diamo riscontro ugualmente su questo aspetto in quanto rappresenta una priorità di Toyota Industries Corporation. L'impegno per l'ambiente di Toyota Industries Corporation (Vision 2050 di Toyota Industries Corporation) intende contribuire a costruire una società basata sul riciclo raggiungendo una condizione di "Zero scarichi di acqua", realizzare una società in armonia con la natura favorendo un impatto positivo sulla biodiversità e promuovere la gestione ambientale.

Toyota Industries Corporation si concentra nella sua Vision 2020, oltre che sulla catena di valore e sul mercato mondiale, sulle 3 E: Ecology, Energy, Environment (ecologia, energia, ambiente). Pertanto, anche Toyota Material Handling Europe contribuisce alla realizzazione di una società con un impatto ambientale minimo attraverso l'innovazione tecnologica nelle aree dell'ambiente e dell'energia.

Inoltre, il Sesto piano d'azione per l'ambiente di Toyota Industries Corporation ci richiede di:

- ridurre i rifiuti del 30% attraverso il riuso e il riciclo
- monitorare l'entrata e l'uscita di acqua in ciascun paese e sviluppare e promuovere misure appropriate
- ridurre le emissioni di VOC del 36%
- indagare sulle sostanze chimiche contenute nei prodotti e gestire la sostituzione delle SVHC e di altre sostanze preoccupanti

In linea con il nostro Codice di condotta, miriamo a ridurre i rifiuti, l'impiego di sostanze chimiche pericolose e le emissioni nella produzione e nella distribuzione. Riteniamo che la crescita economica e la conservazione dell'ambiente naturale siano compatibili.

I nostri clienti considerano la nostra governance ambientale un **aspetto fondamentale della sostenibilità** su cui si informano nelle **richieste di preventivo** o attraverso piattaforme di terze parti per le catene di fornitura come EcoVadis, che ha classificato il livello di Toyota Material Handling Europe "avanzato" sui temi combinati della gestione ambientale (che copre anche i nostri aspetti materiali "energia utilizzata nelle attività" e "soluzioni energeticamente efficienti per i clienti").

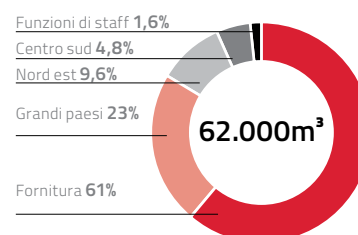
Toyota Industries Corporation richiede ai nostri stabilimenti di mantenere una certificazione di sistema di gestione ambientale ISO 14001. Inoltre, le nostre società di vendita e assistenza in Francia, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Spagna, Finlandia e Svezia hanno adottato volontariamente la ISO 14001 in risposta alle condizioni di mercato locali. I certificati ISO per tutte queste entità sono scaricabili dalla pagina www.toyota-forklifts.eu/sustainability. Nei Paesi Bassi, la nostra società di vendita e assistenza locale ha optato per lo standard di certificazione "BMWT".

Utilizzo dell'acqua

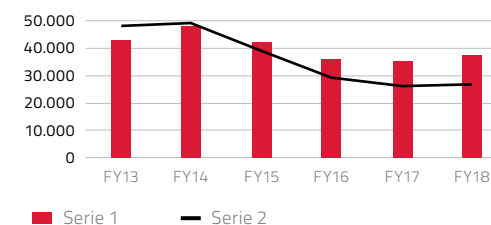
Nel presente rapporto tutte le 29 entità di Toyota Material Handling in Europa (quattro stabilimenti, 21 società di vendita e assistenza e quattro entità di supporto) riferiscono sul loro utilizzo dell'acqua. In totale, oltre il **98,5%** del consumo di acqua riportato è costituito da acqua municipale e meno dell'1,5% da acqua di falda. Nel FY18, Toyota Material Handling ha consumato più di 62.000 m³ di acqua, dei quali oltre il 60% è stato utilizzato nei nostri stabilimenti come parte del processo produttivo. La maggior parte dell'acqua utilizzata nelle nostre società di vendita e assistenza è servita per pulire i carrelli noleggiati e usati. I nostri stabilimenti hanno utilizzato circa il 10% in meno di acqua rispetto al FY15, mentre i ricavi degli stabilimenti sono aumentati del 50%, rendendo tale riduzione relativamente ancora più importante.

L'efficienza idrica e l'efficienza energetica sono strettamente legate, vale a dire che un minore consumo di acqua implica un minore consumo di energia, con conseguenti costi inferiori: il 10% di elettricità in un'attività industriale media è collegata al pompaggio dell'acqua da fare circolare; un risparmio del 10% sul consumo di acqua, pertanto, risulterà in un risparmio di un ulteriore 1% sulla bolletta energetica.

CONSUMO IDRICO FY 18 (m³) PER REGIONE



CONSUMO IDRICO (m³) STABILIMENTI

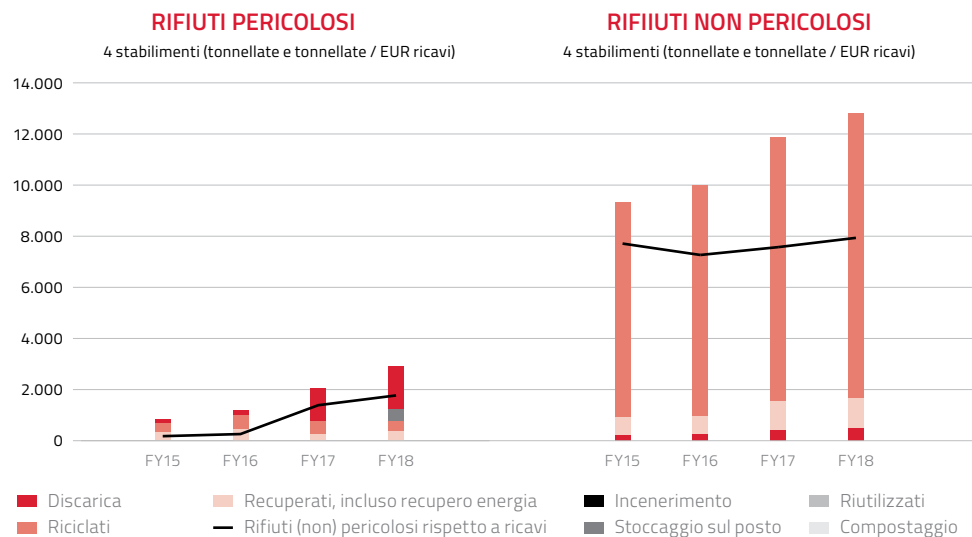




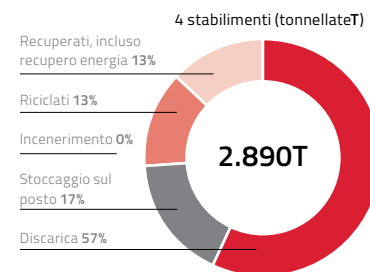
Smaltimento dei rifiuti

Nel presente rapporto abbiamo per la prima volta consolidato i KPI relativi ai rifiuti per quattro stabilimenti. I rifiuti generati da questi stabilimenti provengono principalmente dalle attività di produzione, manutenzione e rottamazione dei carrelli. Attualmente solo 14 delle nostre 21 società di vendita e assistenza e nessuno dei nostri quattro uffici di supporto riferiscono dati sui rifiuti, il che li rende insufficienti per un'estrapolazione affidabile. Nei prossimi anni abbiamo l'intenzione di riferire sui rifiuti nelle società di vendita e assistenza, quando le relative definizioni saranno più specifiche che non semplicemente rifiuti pericolosi/non pericolosi.

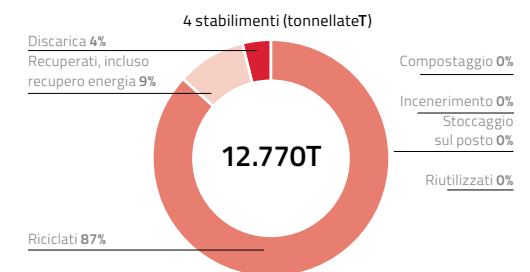
Dal FY15, i rifiuti pericolosi riportati sono aumentati del 148% e quelli non pericolosi riportati del 27%. Dal FY15, i rifiuti totali sono aumentati del 38%, mentre nello stesso periodo i ricavi degli stabilimenti sono aumentati di oltre il 50%: ciò dimostra che il tasso di aumento complessivo dei rifiuti è inferiore al tasso di crescita, indicando un controllo operativo ragionevole. L'incremento relativamente più rapido della crescita dei rifiuti pericolosi è dovuto a una migliore reportistica, a cambiamenti nella legislazione locale e nei processi.



RIFIUTI PERICOLOSI FY18



RIFIUTI NON PERICOLOSI FY18





ECONOMIA CIRCOLARE

Ciclo di vita dei prodotti

La crescente importanza dell'economia circolare, non considerata un aspetto materiale dai nostri stakeholder, ci richiede di potenziare la nostra governance ambientale nelle nostre operations per coprire aspetti ambientali nella nostra catena di fornitura e nelle operations dei nostri clienti.

Nel gennaio 2018 la Commissione Europea ha presentato il pacchetto per l'economia circolare 2018 con lo scopo di rendere l'economia europea più competitiva ed efficiente nell'uso delle risorse. Nell'ambito della nostra attività siamo già in grado di controllare o influenzare significativamente diverse fasi del ciclo di vita dei nostri prodotti. Dalla collaborazione con i fornitori per ridurre la quantità delle sostanze pericolose nei carrelli fino alla vendita di carrelli usati, siamo costantemente coinvolti nel ciclo della vita produttiva dei carrelli, come illustrato di seguito.



■ Nella nostra sfera di controllo

■ Nella nostra sfera di influenza

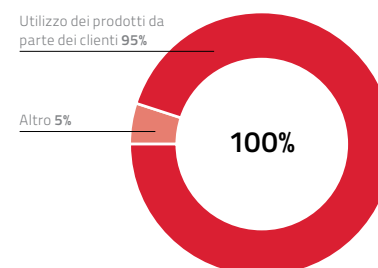
■ Per ora coinvolgimento limitato

Rilavorazione

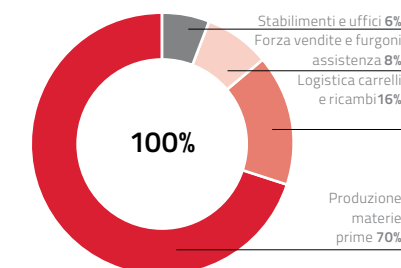
All'interno del ciclo di vita dei prodotti, l'utilizzo di energia da parte del cliente è la maggiore fonte di emissioni di CO₂, pari al 95% della nostra impronta di carbonio.

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. Nel 2015-2017, abbiamo collaborato con l'Università di Linköping per condurre uno studio sugli effetti positivi sulla vita utile dei nostri processi di rilavorazione a Truckhuset, la struttura centrale dedicata ai carrelli di Toyota Material Handling Sweden.

IMPRONTA DI CARBONIO INCLUSO USO DEI CLIENTI



IMPRONTA DI CARBONIO ESCLUSO USO DEI CLIENTI





Miriamo a massimizzare la durata di vita dei nostri carrelli garantendo la massima qualità dalla fase di progettazione, alla manutenzione fino al ricondizionamento e alla seconda vita. Per supportare una crescita sostenibile, abbiamo recentemente aperto le nostre piattaforme di e-commerce per carrelli usati approvati Toyota, dove i clienti possono accedere ai carrelli disponibili ovunque e in qualsiasi momento in 16 paesi europei.

Cecilia Nilsson,
Online commerce manager, Toyota Material Handling Europe

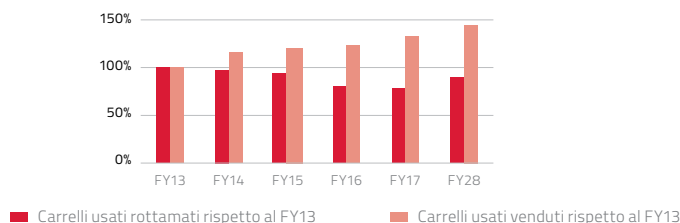
Strategia Second Life

La strategia Second Life (Seconda vita) di Toyota Material Handling Europe intende ridurre la percentuale di carrelli elevatori rottamati del 20% nei prossimi anni. Sebbene solo i nuovi prodotti ad efficienza energetica siano adatti ad applicazioni intensive, i clienti sono interessati ai carrelli elevatori usati o rilavorati per applicazioni a più bassa intensità o come mezzi di riserva per i periodi di maggior 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. Il ricondizionamento è inoltre eseguito quasi del tutto localmente, evitando un ulteriore 15% delle emissioni dovute alla logistica.

Grazie all'aumentata popolarità della nostra offerta di noleggio a lungo e breve termine, che costituisce un grande segmento del nostro business, abbiamo migliorato drasticamente la durata di vita dei nostri prodotti, riducendo allo stesso tempo del 15% le emissioni dovute alla logistica dei trasporti verso e dai nostri clienti. Questo ci consente anche di ottimizzare l'utilizzo dei prodotti, un dato importante da considerare sapendo che l'utilizzo medio di un carrello è del solo 35%. Dal FY14 a oggi, la nostra flotta per il noleggio a lungo e breve termine è cresciuta del 50% e attualmente rappresenta oltre la metà delle unità totali consegnate ai nostri clienti ogni anno.

Dal FY13 siamo riusciti a vendere quasi il 44% di carrelli usati in più, riducendo al contempo dell'11% il numero di unità rottamate. Inoltre, un prodotto rilavorato ha generalmente un costo inferiore rispetto a uno nuovo e questo consente di offrire alle aziende economicamente meno floride una valida alternativa. Maggiori informazioni sulla nostra offerta di carrelli usati [🔗](#).

AUMENTO DEL 44% DELLE VENDITE DI CARRELLI USATI





MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

VISION 2050	OBIETTIVO DEL FY21 SUI KPI	SITUAZIONE FY18	SITUAZIONE FY17	SITUAZIONE FY15
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	Potenziare il nostro approccio per supportare i nostri clienti nel migliorare l'efficienza energetica e ridurre la loro impronta di carbonio pubblicare 3 case study all'anno su come aiutiamo i clienti a ottenere una ridotta impronta di carbonio focalizzandosi su una combinazione delle priorità di Toyota Industries Corporation	2 siti dimostrativi per i clienti con carrelli a ricarica solare	10 partnership con clienti per migliorare l'efficienza energetica e ridurre le emissioni di CO ₂	
	Tecnologie ancora più energeticamente efficienti (nessun target specifico)	3	-	-
	Elettrificazione (nessun target specifico)	-	-	-
	Riduzione del peso (nessun target specifico)	-	-	-
	Riduzione delle perdite di energia (nessun target specifico)	-	-	-
	Tecnologie basate su celle a combustibile e idrogeno (nessun target specifico)	1	1	1
ZERO EMISSIONI DI CARBONIO DALLE OPERATIONS Toyota Industries Corporation mira a raggiungere zero emissioni di carbonio dalle operations Entro il 2030, Toyota Industries Corporation mira a ridurre le emissioni di carbonio dalle operations del 50%. Operiamo in linea con le aree di attenzione 2020 di Toyota Industries Corporation per ridurre le emissioni dei processi nel Sesto piano d'azione per l'ambiente	Sviluppare una strategia per l'energia e di riduzione delle emissioni di CO ₂ per le nostre operations			Lanciato
	Condurre degli audit energetici in 10 entità una volta ogni 4 anni			Completato
	Estendere le iniziative per ridurre il consumo energetico della flotta (furgoni e auto aziendali)	Quota del diesel nel mix di carburanti della flotta ridotta dal 90 al 70% in 5 anni	La maggior parte delle nuove auto aziendali sono ibride	riduzione del 20% del peso nei furgoni
	-10% utilizzo di energia rispetto al FY12**	+21%	+9%	+2%
	-10% utilizzo di energia relativamente ai ricavi rispetto al FY12**	-20%	-23%	-20%
	-30% emissioni di CO ₂ rispetto al FY12**	0	0%	-6%
	Numero di azioni per ridurre l'utilizzo di energia e le emissioni di CO ₂	146	131	33
	100% utilizzo di elettricità verde	74%	67%	16%
	Raddoppiare i ricavi coperti dalle certificazioni ISO 50001 fino a > 30%	14%	14%	14%
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	50%	40%	20%
	Mantenere >60% la copertura dei ricavi con certificazione ISO 14001	61%	60%	9%
ECONOMIA CIRCOLARE Economia circolare a supporto della Vision di Toyota Industries Corporation per zero rifiuti	+50% aumento dei carrelli usati venduti rispetto al FY13	+44% rispetto al FY13	+32% rispetto al FY13	+20% rispetto al FY13
	Ridurre i carrelli rottamati del -25% rispetto al FY 2013	-11% rispetto al FY13	-22% rispetto al FY13	-8



MASSIMIZZARE la qualità e la sicurezza dei clienti

OTTIMIZZARE le opportunità di crescita del personale

MINIMIZZARE l'impatto ambientale

PANORAMICA DELLE SOCIETÀ DI TOYOTA MATERIAL HANDLING, COPERTURA DEI SISTEMI GRI, ECOVADIS E ISO IN RELAZIONE AL TOTALE DEI DIPENDENTI E RICAVI (%)

Funzione	Attività	Abbreviazione	Nome dell'azienda	Città	Paese	GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS					ISO			Commenti
						2013	2015	2018	2021	2017	2021	9001	14001	50001	18001	9001	14001	50001	45001	
% dipendenti coperti						58%	81%	97%	98%	98%	99%	77%	62%	12%	43%	77%	62%	38%	60%	
% ricavi coperti						59%	80%	96%	96%	98%	99%	76%	61%	14%	49%	77%	61%	39%	62%	
Fornitura (5 stabilimenti + 1 magazzino)	Stabilimento	TMHMS	Toyota Material Handling Manufacturing Sweden AB	Mjölby	Svezia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	1	1	1	1	
	Stabilimento	TMHMF	Toyota Material Handling Manufacturing France SAS	Ancenis	Francia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	1	1	1	1	
	Stabilimento	TMHMI	Toyota Material Handling Manufacturing Italy Supply	Bologna	Italia	1	1	1	1	1	Argento	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	1	
	Stabilimento	SIMAI	Simai S.p.A.	Milano	Italia	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	Acquisita nel 2017
	Magazzino	TMHELAS	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (sede di Mjölby)	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	Nell'ambito delle certificazioni TMHMS
	Magazzino	TMHELAB	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	
Regione Grandi paesi (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	
	Vendita e assistenza	TMH FR	Toyota Material Handling France SAS	Parigi	Francia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	1
	Vendita e assistenza	TMH IT	Toyota Material Handling Italia S.R.L.	Bologna	Italia	0	1	1	1	1	Argento	1	1	0	0	1	1	0	0	1
	Vendita e assistenza	TMH UK	Toyota Material Handling UK Ltd	Slough	Regno Unito	1	1	1	1	1	Argento	1	1	1	0	0	1	1	0	1
Regione Nord est (8)	Vendita e assistenza	TMH BA	Toyota Material Handling Baltic SIA	Riga	Lettonia	0	0	1	1	1	Bronzo	1	0	0	0	0	0	0	0	Copre anche Estonia e Lituania
	Vendita e assistenza	TMH BE	Toyota Material Handling Belgium NV/SA	Wilrijk	Belgio	0	1	1	1	1	Argento	1	1	0	0	0	1	0	0	Copre anche Lussemburgo
	Vendita e assistenza	TMH DK	Toyota Material Handling Danmark A/S	Slangerup	Danimarca	0	1	1	1	1	Argento	1	1	0	0	0	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	
	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	Certificato ambientale BMWT
	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	
	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	
	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	
Regione Centro sud (9)	Vendita e assistenza	TMH AT	Toyota Material Handling Austria GmbH	Vienna	Austria	0	0	1	1	1	Bronzo	1	0	0	0	0	0	0	0	
	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	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	
	Vendita e assistenza	TMH ES	Toyota Material Handling Espana SA	Barcellona	Spagna	0	1	1	1	1	Oro	1	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	Copre anche Cipro
	Vendita e assistenza	TMH HU	Toyota Material Handling Hungary Ltd	Budapest	Ungheria	0	0	1	1	1	Argento	1	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	Argento	1	1	0	0	0	1	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	0	1	1	1	0	1
	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	
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	
	Vendita e assistenza	N/A	Cesab Ltd	Wellingborough	Regno Unito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Staff	Ufficio	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	1	Oro	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ufficio	TMHE BXL	Toyota Material Handling Europe Brussels Office NV/SA	Bruxelles	Belgio	0	0	1	1	1		0	0	0	0	0	0	0	0	
Soluzioni logistiche	Ufficio	TMHLS	Toyota Material Handling Logistics Solutions AB (da aprile 2018)	Göteborg	Svezia	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servizi finanziari (3)	Ufficio	TMHCF	Toyota Material Handling Commercial Finance AB	Mjölby	Svezia	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	
	Ufficio	TMHFF	Toyota Material Handling FlexibleFleet AB (cessata marzo 2018)	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	



MASSIMIZZARE la qualità e la sicurezza dei clienti

OTTIMIZZARE le opportunità di crescita del personale

MINIMIZZARE l'impatto ambientale

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE INFORMATIVE SPECIFICHE SU ASPETTI MATERIALI

Aspetti materiali	DMA, KPI,Target	Pagine	Collegamento con standard GRI
MASSIMIZZARE			
Qualità	Informativa sulle modalità di gestione	da 21 a 24	103-1, 103-2, 103-3
	KPI e target (numero di certificati ISO)	29	103-1, 103-2, 103-3
Acquisti responsabili	Informativa sulle modalità di gestione	25	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, ...)	29	
Trasparenza e divulgazione	Informativa sulle modalità di gestione (informativa generale GRI)	26	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, da 417-1 a 417-3
	KPI e target (punteggio Ecovadis)	29	
Sicurezza del cliente	Informativa sulle modalità di gestione	27, 38	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 e 416-2
	KPI e target (zero incidenti)	29, 42	
OTTIMIZZARE			
Attrarre e conservare talenti	Informativa sulle modalità di gestione	da 32 a 33	103-1, 103-2, 103-3, da 401-1 a 401-3
	KPI e target (tasso di ricambio,...)	42	
Formazione e sviluppo	Informativa sulle modalità di gestione	da 33 a 35	103-1, 103-2, 103-3, da 404-1 a 404-3
	KPI e target (n. corsi disponibili nella e-learning academy,...)	42	
Coinvolgimento dei dipendenti	Informativa sulle modalità di gestione	36	103-1, 103-2, 103-3, da 401-1 a 401-3
	KPI e target (% di dipendenti con valutazione della performance annuale)	42	
Diversità e pari opportunità	Informativa sulle modalità di gestione	37	103-1, 103-2, 103-3, 405-1 e 405-2
	KPI e target (ripartizione dei dipendenti per genere, età,...)	42	
Salute e sicurezza dei dipendenti	Informativa sulle modalità di gestione	da 38 a 41	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, ...)	42	
MINIMIZZARE			
Soluzioni per il cliente energeticamente efficienti	Informativa sulle modalità di gestione	da 45 a 46	103-1, 103-2, 103-3, da 302-1 a 302-5
	KPI e target (efficienza consumi dei carrelli, % soluzioni a celle a combustibile, ...)	54	
Gestione dell'energia nelle operations	Informativa sulle modalità di gestione	da 47 a 49	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)	54	
Economia circolare	Informativa sulle modalità di gestione	da 52 a 53	103-1, 103-2, 103-3, da 301-1 a 301-3
	KPI e target (ridurre del 20% la percentuale di carrelli rottamati)	54	
Gestione ambientale	Informativa sulle modalità di gestione	da 50 a 51	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 e 306-4
	KPI e target (riduzione del consumo idrico e smaltimento dei rifiuti)	54	



TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE INFORMATIVE GENERALI GRI

Titolo informativa	Pagine	Informative generali GRI 102
Profilo dell'organizzazione	4, 7, 8, 55	102-1
Attività, brand, prodotti e servizi	4, 6	102-2
Ubicazione della sede centrale	7	102-3
Ubicazione delle operations	7, 55	102-4
Proprietà e forma legale	7, 8, 55	102-5
Mercati serviti	7	102-6
Scala dell'organizzazione	4	102-7
Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	4, da 31 a 42	102-8
Catena di fornitura	6, 25, 26, 52	102-9
Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	6, 7, 8	102-10
Principio o approccio precauzionale	9, 10, 11, 12	102-11
Iniziative esterne	17, 23, 27, 41	102-12
Appartenenza ad associazioni	7	102-13
Dichiarazione del principale responsabile delle decisioni	5	102-14
Valori, principi, standard e norme di comportamento	9	102-16
Struttura della governance	7	102-18
Governance aziendale	8	102-18
Gestione del rischio	11	102-30
Compliance	11	102-18
Abuso d'ufficio e corruzione	12	205-1 e 205-2
Elenco dei gruppi di stakeholder	3, 15, 18, 36	102-40
Contratti collettivi	36	102-41
Identificazione e selezione degli stakeholder	15	102-42
Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	15	102-43
Aspetti chiave e preoccupazioni sollevati dagli stakeholder	da 16 a 17	102-44
Entità incluse nel bilancio consolidato	7, 55	102-45
Definizione dei contenuti del rapporto e dei limiti degli aspetti	da 17 a 18	102-46
Elenco degli aspetti materiali	16	102-47
Riformulazioni delle informazioni	3	102-48
Cambiamenti nella reportistica	3	102-49
Periodo della reportistica	3	102-50
Data del rapporto più recente	3	102-51
Ciclo della reportistica	3	102-52
Punto di contatto per domande riguardanti il rapporto	18	102-53
Affermazioni relative alla reportistica in conformità con gli standard GRI	3	102-54
Indice dei contenuti GRI	2, 46, 56	102-55
Assicurazione esterna	3	102-56



Glossario

SOSTENIBILITÀ: GLOSSARIO DEI TERMINI

ASEC

Programma di formazione Aftersales Service Evaluation & Certification, 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"; prodotti Dantotsu (prodotti senza pari) è una designazione utilizzata solo per macchine considerate 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 di oltre 45.000 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 120 paesi.

Elettricità verde

Generata da 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, pertanto un'elettricità è verde solo se il fornitore consegna anche i certificati di origine rinnovabile (Renewable Origin Certificates - ROC).

Effetto serra

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

Emissioni di CO₂ di Scope 1 o emissioni dirette da fonti di proprietà o sotto il diretto controllo

Emissioni risultanti dalla combustione di combustibili fossili per il riscaldamento degli ambienti o altre applicazioni industriali, dalla combustione di combustibili fossili utilizzati per il funzionamento dei veicoli o altre forme di trasporto mobile.

Emissioni di CO₂ di Scope 2 o emissioni indirette da fonti sotto il diretto controllo

Emissioni risultanti dall'energia consumata all'interno delle strutture di un'azienda, ma generata altrove, per esempio elettricità e teleriscaldamento. I carrelli elettrici generano emissioni di CO₂ di Scope 2, tranne se caricati con "elettricità verde".

Equivalenti di biossido di carbonio (eCO₂)

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

L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute 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 elevatori controbilanciati IC ed elettrici e attrezzature di 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	Celle a carburante
Transpallet elettrici	✓	✓
Elevatori elettrici a forche ricoprenti	✓	-
Commissionatori	✓	✓
Carrelli retrattili	✓	✓
Carrelli per corsie strette	-	-
Carrelli elettrici controbilanciati	✓	✓
Trattori da traino	✓	-
Transpallet manuali	-	-
Carrelli elevatori a forche a motore	-	-
Veicoli a guida automatica (AGV)	✓	-



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 su ambiente, società ed economia.

Impronta di carbonio

Le emissioni totali di gas serra (in equivalenti di carbonio) misurata da qualsiasi fonte, a livello di un individuo, un'organizzazione o un prodotto.

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 14001

Fornisce i requisiti di base per un sistema di gestione ambientale.

ISO 50001

Fornisce i requisiti di base per un sistema di gestione dell'energia.

Indicatore chiave di prestazione (Key Performance Indicator - KPI)

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

Matrice degli aspetti materiali

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 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 fornisce un servizio per i quali il cliente è disposto a pagare; muda è qualsiasi vincolo o impedimento che causa il verificarsi dello spreco.

-
- | | |
|---------------------------|---|
| • Trasporto | Spostare prodotti che non sono effettivamente richiesti per eseguire la lavorazione. |
| • Giacenze | Tutti i componenti, i lavori in corso e i prodotti finiti che non vengono lavorati. |
| • 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. |
| • Sovraproduzione | Produzione superiore alla domanda. |
| • Sovralavorazione | Risultante da una scarsa attività di progettazione dello strumento o prodotto. |
| • Difetti | Lo sforzo richiesto per 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, si pone una domanda: con che probabilità raccomanderesti questa azienda a un amico? I clienti assegnano un valore tra 0 e 10. Le persone che assegnano un valore basso (tra 0 e 6) sono i detrattori, gli altri i 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.

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.

STEP

Programma di formazione Service Technician Education Programme. 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 di 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 strato di integrazione in comunicazione con i carrelli a guida automatica (AGV) della gamma Autopilot di Toyota e con 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

TMHE

Toyota Material Handling 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 "Profitto, Persone, Pianeta" 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.

Zero carbonio

Corrisponde a ridurre a zero tutte le emissioni di carbonio mediante buone prassi, senza comprendere la compensazione.

Rapporto sulla sostenibilità 2018

Toyota Material Handling Europe

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

TOYOTA

MATERIAL HANDLING