

Rapporto sulla sostenibilità 2019

Toyota Material Handling Europe



TOGETHER
we make a difference

TOYOTA

MATERIAL HANDLING

INTRODUZIONE

3	INFORMAZIONI SU TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE
4	Introduzione
5	Informazioni su Toyota Material Handling Europe
6	Messaggio del nostro Presidente & CEO
7	Qualità, il fondamento della nostra strategia aziendale
8	Struttura organizzativa
10	I nostri valori
11	Prassi aziendali eque
11	1 Governance aziendale
12	2 Compliance
12	3 Abuso d'ufficio e corruzione
13	4 Gestione del rischio
14	INFORMAZIONI SUL RAPPORTO
16	Valutazione degli aspetti materiali
18	Reportistica

LE NOSTRE 3 PRIORITÀ DI SOSTENIBILITÀ

21	MASSIMIZZARE LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEI CLIENTI
24	5 Qualità dei prodotti
27	5 Qualità dei processi
28	6 Acquisti responsabili
30	7 Trasparenza e divulgazione
31	8 Sicurezza dei clienti
33	KPI
34	OTTIMIZZARE LE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA DEL PERSONALE
37	9 Attrarre e trattenere i talenti
38	10 Formazione e sviluppo
41	11 Coinvolgimento dei dipendenti
42	12 Pari opportunità e diversità
43	13 Salute e sicurezza dei dipendenti
47	KPI
48	RIDURRE AL MINIMO L'IMPATTO AMBIENTALE
51	14 Zero emissioni di carbonio dai nostri prodotti e dalle nostre soluzioni
53	15 Zero emissioni di carbonio dalle nostre operations
56	16 Gestione ambientale
58	17 Economia circolare
58	KPI

DATI

61	DATI SUPPLEMENTARI
61	Panoramica delle persone giuridiche coperte da GRI, EcoVadis e ISO
62	Indici GRI
64	Glossario

SOMMARIO

● Aspetti materiali come definiti dai nostri stakeholder; si rimanda alle pagine 16-17 per comprendere come siano stati identificati gli aspetti a cui dare priorità nel nostro rapporto



INFORMAZIONI SU TMHE

Toyota Material Handling Europe fa parte di Toyota Industries Corporation (TICO), leader a livello globale nella movimentazione materiali dal 2001. L'ambizione di TICO è diventare il partner di prima scelta nel settore della movimentazione materiali come fornitore di soluzioni totali per progetti di tutte le dimensioni.





INTRODUZIONE

I NOSTRI STAKEHOLDER

Dipendenti
Potenziali dipendenti
Studenti

Clienti
Fornitori
Distributori

Toyota Industries e le società del suo gruppo
Comunità locali
Autorità pubbliche
Comitato aziendale europeo

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

IL NOSTRO APPROCCIO

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.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Nella preparazione del rapporto 2019 continuiamo a utilizzare il feedback del 2018 per la scelta degli aspetti materiali da includere nel presente rapporto. Prima di redigere il rapporto 2018, avevamo ripetuto l'esercizio di coinvolgimento degli stakeholder che avevamo effettuato nella preparazione del nostro rapporto sulla sostenibilità 2013, e insieme ai nostri stakeholder avevamo identificato alcuni temi supplementari riguardo ai quali i nostri stakeholder ci richiedono trasparenza.

CAMBIAMENTI


Il nostro precedente rapporto aveva segnato un importante passaggio, dal momento che aveva dovuto conformarsi alla Direttiva UE sulla rendicontazione non finanziaria e la diversità nei consigli di amministrazione. I nostri primi due rapporti erano su base volontaria, biennali e redatti in linea con le linee guida G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI).


Il presente 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. Analogamente al rapporto dello scorso anno, il presente rapporto è stato redatto secondo gli Standard GRI: opzione Core.

Le sezioni descrittive del rapporto riflettono lo stato dell'organizzazione al termine dell'anno finanziario (FY)19 (chiusura al 31 marzo 2019). Se non indicato diversamente, i dati numerici dei risultati si riferiscono al nostro FY19 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 in Europa).

Per il presente rapporto non è stata condotta alcuna verifica esterna. Tuttavia, abbiamo fatto valutare per la terza volta nel FY19 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

* I dati relativi al nostro quinto stabilimento, Simai S.p.A (Italia), al momento attuale non sono ancora inclusi nel rapporto. Si tratta di un'acquisizione recente con 40 dipendenti, per la quale dobbiamo mettere a punto i tempi dell'integrazione. Miriamo a includerla nei nostri processi di reportistica sulla sostenibilità a partire dal FY22.



INFORMAZIONI SU TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

FATTI IN BREVE

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



Attiva
in **42**
paesi

Parte di una forte
rete **globale**



187.581
unità vendute



5
stabilimenti



4
entità di supporto



21
società di vendita e assistenza



4 milioni
di visite di assistenza all'anno



+5.100
esperti per l'assistenza tecnica



404.000
carrelli con contratto di assistenza



+300
fornitori



200
concessionari e 15 distributori

	TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION	FY19 vs FY13	TOYOTA MATERIAL HANDLING GROUP	FY19 vs FY13	TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE	FY19 vs FY13
DIPENDENTI	64.641	+36%	44.878	+117%*	11.410	+37%
FATTURATO	€ 17,2 mld	**	€ 11,4 mld	**	€ 2,5 mld	+47%
STRUTTURA	3 unità operative Movimentazione materiali, Autoveicoli, Macchine tessili		5 regioni Giappone, Europa, Nord America, Cina, Internazionale		30 entità operative	

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

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



"ZERO MUDA" È LA NOSTRA VISION

"Attraverso la produzione, contribuiremo alla società e al mondo." Queste parole del nostro fondatore Sakichi Toyoda ci hanno ispirato nello sviluppo della nostra affinata strategia, che pone la qualità al centro di tutto ciò che facciamo. Essa si applica al modo in cui lavoriamo con i nostri partner commerciali, con i nostri dipendenti e con l'ambiente.

MASSIMIZZARE LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEI CLIENTI

La nostra nuova strategia aziendale si concentra sulla qualità dei nostri prodotti, delle nostre soluzioni e dell'esperienza del cliente. Negli ultimi 10 anni i nostri prodotti hanno ottenuto 26 premi internazionali di design. I nostri esperti della qualità visitano centinaia di fornitori ogni anno per assicurarsi che siano allineati con noi nel nostro cammino verso la qualità. Continuiamo a rafforzare le nostre capacità in termini di TPS e formazione degli operatori per interagire con i nostri clienti e consentire loro di imparare dal nostro viaggio verso il continuo miglioramento della qualità e della sicurezza.

OTTIMIZZARE LE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA DEL NOSTRO PERSONALE

Attraverso la nostra strategia per il personale ci assicuriamo che ogni azienda locale identifichi e consideri le priorità a livello locale per attrarre e conservare persone di talento. Dal 2014 abbiamo formato oltre 300 leader al fine di adottare uno stile che aiuti e favorisca maggiormente la crescita del personale. Ogni anno organizziamo numerosi concorsi per valorizzare l'eccellenza in alcune delle nostre professioni chiave: progettisti, addetti commerciali e tecnici di assistenza. Dal 2010 siamo partner delle campagne EU OSHA per "Healthy Workplaces", e da allora numerose delle nostre entità hanno conseguito notevoli miglioramenti nelle prestazioni a livello di salute e sicurezza. I nostri Valori Toyota guidano i nostri team nella ricerca di modalità sempre migliori di lavorare.

MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

Abbiamo significativamente ridotto le emissioni di CO₂ causate dalla produzione continuando allo stesso tempo a far crescere le nostre attività e puntiamo a utilizzare solo energia elettrica rinnovabile entro il 2021. In Svezia stiamo convertendo il nostro stabilimento più grande per passare dal GPL al bio-gas. Attraverso queste azioni, intendiamo offrire a TICO (Toyota Industries Corporation) il nostro contributo attivo per mantenere la sua leadership globale con una doppia A del rating CDP per i programmi Climate Change e Water. Riesaminiamo costantemente la nostra offerta di prodotti e servizi per aiutare i nostri clienti a raggiungere i loro obiettivi di riduzione delle emissioni.

TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ

Come parte di Toyota Industries Corporation, aderiamo inoltre agli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite in linea con la Vision 2030 di TICO. Stiamo utilizzando le valutazioni di terza parte di EcoVadis per ottimizzare la trasparenza nei confronti dei nostri maggiori clienti e migliorare la performance nella nostra rete. Con Toyota Material Handling Europe e 16 su 25 entità locali che hanno raggiunto il livello Oro di EcoVadis, siamo a buon punto per stabilire il livello Oro come standard minimo per l'intera Toyota Material Handling entro il 2021.

Matthias Fischer

Presidente & CEO di Toyota Material Handling Europe



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.

Matthias Fischer,
Presidente & CEO di Toyota Material Handling Europe



QUALITÀ, IL FONDAMENTO DELLA NOSTRA STRATEGIA AZIENDALE

Movimentazione efficiente, sicura e sostenibile: questo è il valore che intendiamo offrire ai nostri clienti. Nel 2019 Toyota Material Handling Europe ha affinato la propria strategia aziendale con l'obiettivo di aumentare la velocità e continuare ad essere il miglior partner commerciale per i propri clienti lungo il loro percorso di trasformazione:

OFFERTA PRINCIPALE AMPLIATA

Carrelli elevatori e carrelli da traino di alta qualità, soluzioni di assistenza correlate e soluzioni di noleggio costituiscono da tempo la nostra offerta principale, e continueranno a svolgere un ruolo fondamentale. In aggiunta, offriamo soluzioni nei campi dell'automazione, della connettività e dei servizi per la produttività, che ora sono parte integrante della nostra offerta principale. Essere leader in questi settori è indispensabile per rimanere al top.

QUALITÀ IN TUTTO CIÒ CHE FACCIAMO

In Toyota la qualità è sempre stata il punto centrale, fondamento del nostro successo. Ridefinire e innalzare la qualità in ogni aspetto della nostra attività aziendale è fondamentale per la nostra strategia ed essenziale per i nostri clienti, per i quali si prospetta un futuro complesso e caratterizzato da nuove tecnologie, sistemi integrati, nuovi servizi, nuovi competitor e nuovi partner. Ci impegniamo al massimo per portare la qualità a un livello superiore e ampliarla, con l'obiettivo di offrire al cliente un'esperienza eccellente. Velocità, semplicità e affidabilità sono i fattori che definiscono la nuova qualità.

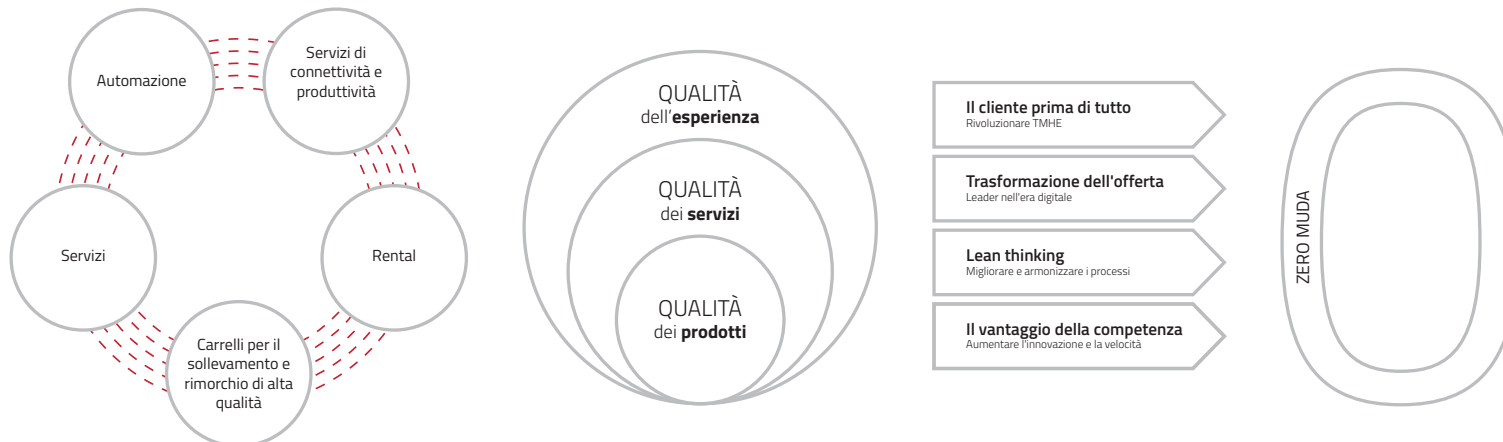
PERSONE APPASSIONATE CHE MUOVONO IL MONDO

La nostra cultura aziendale è speciale. Le persone e la qualità sono sempre state al centro della nostra attenzione. Vediamo i problemi come opportunità, ci entusiasmiamo nel risolverli e nell'aiutare i clienti ad ottenere sempre maggiore successo. Questa cultura ha radici profonde e deriva dal nostro fondatore Sakichi Toyoda e dai suoi precetti. Creiamo esperienze di consegna positive in ogni parte del globo e una movimentazione delle merci più efficiente rende il mondo più sostenibile. Puntiamo a risparmiare energia e ridurre gli sprechi. Gli strumenti sono la digitalizzazione, l'automazione e i nuovi servizi, e questo sarà il fulcro del nostro settore per il prossimo decennio. Dopo la produzione, i prossimi settori a essere oggetto di profonde trasformazioni saranno proprio la logistica e la movimentazione dei materiali.

ZERO MUDA CAMBIERÀ OGNI COSA

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

RENDERE IL MONDO PIÙ SOSTENIBILE ATTRAVERSO ZERO MUDA





STRUTTURA ORGANIZZATIVA



TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

Il nostro proprietario è il leader mondiale del mercato dei carrelli elevatori, dei carrelli da magazzino e dei servizi e delle soluzioni ad essi associati, con quattro unità di business: attrezzature per movimentazione materiali (59%), autoveicoli (motori, climatizzazione, elettronica per i veicoli) (34%), macchine tessili (4%) e logistica (3%). Toyota Industries Corporation impiega 64.641 addetti e nel FY19 ha registrato un fatturato di 18,6 miliardi di euro. La società è 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 pubblica il proprio rapporto sulla sostenibilità.

Nel maggio 2017 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

Nel 2006 è stata completata l'integrazione tra Toyota Industrial Equipment e la società BT Industries AB. La nostra sede centrale si trova a Mjölby, in Svezia, con un ufficio europeo Marketing & Sales a Bruxelles, in Belgio, e operiamo in oltre 40 paesi. Diamo lavoro a 11.410 persone e nel FY19 abbiamo generato un fatturato di 2,5 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 40 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, un'organizzazione a livello globale per il settore movimentazioni materiali in seno a TICO.

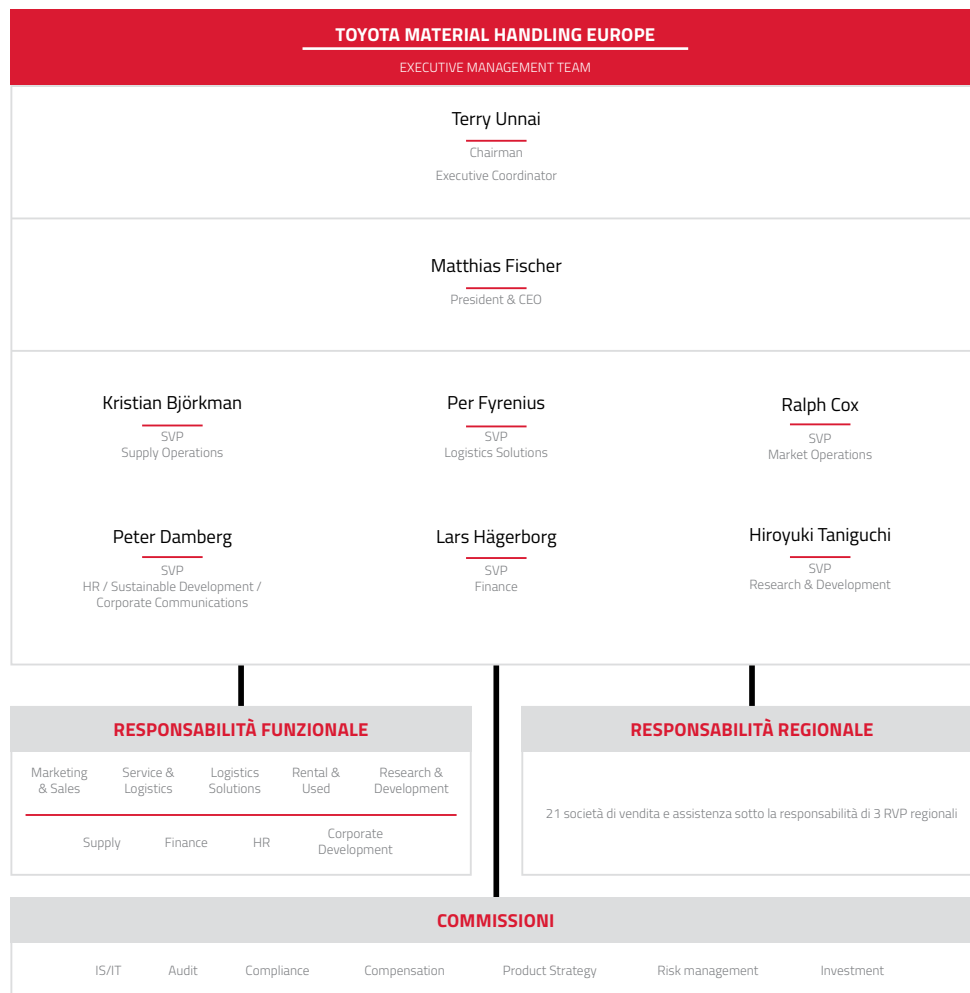
Fanno parte della nostra organizzazione 21 società di vendita e assistenza nazionali e quattro entità di supporto, a cui si aggiungono oltre 200 concessionari e 15 distributori indipendenti presenti in 20 paesi. [Leggi la nostra scheda dati aziendale 🔗](#).

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, Yuichiro Yamazaki, Toru Inagawa e Matthias Fischer. Terry Unnai è Chairman del Consiglio di amministrazione, e inoltre Executive Coordinator membro dell'Executive Management Team di Toyota Material Handling Europe. Matthias Fischer è Presidente & CEO alla guida dell'Executive Management Team dei nostri gruppi.

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 Presidente o da un Consigliere per discutere di temi 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

L'Executive Management Team è composto da sei Senior Vice President, dal nostro Presidente & CEO e dal nostro Chairman. Il Management Team definisce, integra e riesamina la visione, la mission e la strategia dell'azienda. Varie commissioni assicurano i processi decisionali interfunzionali su 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. 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 membri del Management Team provengono da differenti background e insieme possiedono un curriculum eccellente fatto di competenza nel settore della movimentazione materiali, specializzazione su temi strategici e profonda e consolidata conoscenza della nostra azienda. Per visualizzare i profili dettagliati del nostro 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 in generale e a quello dell'azienda.
- Sii sempre **studioso** e creativo, sforzandoti di anticipare i tempi.
- Sii sempre **pratico** ed evita il superfluo.
- Sforzati sempre di creare un'atmosfera **familiare** che sia accogliente e amichevole.
- Abbi sempre **rispetto** per le questioni spirituali e ricorda di esprimere sempre la tua gratitudine.

I cinque punti che compongono i Precepts rappresentano il corpo di principi più importante per tutte le aziende di Toyota Industries Corporation. Tanto 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.

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

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. La Filosofia della Leadership sarà aggiornata nel FY20 e comunicata in tutta l'azienda man mano che il nostro settore e la società in generale si evolvono. Mediante la nostra Filosofia della Leadership miriamo a:

- 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. Un leader ha inoltre delle responsabilità in termini di risultati, oltre che di progressi.

Negli ultimi cinque anni, la nostra organizzazione HR europea si è principalmente dedicata alla formazione e allo sviluppo dei leader. Numerose ricerche dimostrano che quando dei dipendenti se ne vanno da un'organizzazione, la causa principale del loro abbandono è da ricercare nella cattiva 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 e la salvaguardia dell'ambiente. [Leggi l'intero Codice di condotta](#).

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](#).

La nostra **Politica sugli approvvigionamenti responsabili** (documento interno), riflette i nostri principi e valori aziendali, dichiara che i dipendenti devono orientarsi su fornitori socialmente responsabili e li stimola a promuovere la consapevolezza in materia di acquisti responsabili in termini ambientali. [Leggi sugli Approvvigionamenti responsabili presso Toyota Material Handling](#).

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

Nel FY19:

- abbiamo formato il 100% dei nostri dipendenti sulla Consapevolezza della security
- abbiamo tenuto dei corsi di aggiornamento sulla Politica degli approvvigionamenti responsabili nei nostri stabilimenti di Mjölby e Ancenis
- abbiamo ottenuto che tutti i nostri principali fornitori sottoscrivessero il nostro Codice di condotta per i fornitori

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

I **Local Sustainability Champions**, nominati dal Managing Director in ciascuna delle nostre 30 entità, hanno la responsabilità di:

- implementare l'impegno per la tutela dell'ambiente, la visione su salute e sicurezza e la politica sulla CSR di TICO
- gestire la conformità legale nella aree legate alla sostenibilità
- riferire in merito all'evoluzione dei KPI per la sostenibilità rispetto agli obiettivi
- coordinare la presentazione a livello locale a EcoVadis
- promuovere le buone prassi presso i responsabili locali
- 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.



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 a tutti i regolamenti applicabili nei paesi in cui operiamo. Riteniamo che sia nostra responsabilità conoscere le leggi a noi applicabili in qualsiasi situazione di lavoro, incluse le leggi in materia di concorrenza e ambiente.

ORGANIZZAZIONE

La nostra Compliance Committee ha la responsabilità di supervisionare le questioni di conformità di natura non finanziaria, incluso il Compliance System per quanto riguarda la conformità legale e normativa.

Il nostro Compliance Organisation è presieduta dal nostro General Counsel e consiste in un team di **29 persone composto da Local Compliance Officers (LCO)**, con rappresentanti dei nostri stabilimenti, delle società di vendita e assistenza e delle entità di supporto e che ricoprono incarichi nelle aree della finanza, delle risorse umane, della qualità e in ambito compliance. Un LCO è responsabile dell'implementazione del sistema di compliance, incluse le politiche e linee guida nell'area della compliance. Una versione in 13 lingue della formazione e-learning interattiva online sul Codice di condotta completa la formazione in aula condotta dagli LCO.

Nel FY19, Toyota Material Handling Europe ha lanciato un **Corso di formazione e sensibilizzazione sulla security** per tutti i dipendenti come integrazione di importanza prioritaria alla formazione sul Codice di condotta. Il corso di formazione ha l'obiettivo di proteggere le nostre informazioni, che rappresentano uno dei nostri asset più importanti, metterci in grado di essere un partner commerciale responsabile e affidabile per i nostri clienti e proteggere il nostro brand per assicurarne la sopravvivenza e redditività a lungo termine.

Il LCO ha inoltre la responsabilità della formazione continua su temi legati alla compliance, quali l'impatto di nuove normative sulla lotta alla corruzione, e la gestione di problemi di conformità, come per esempio violazioni del Codice di condotta.

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

Abbiamo tenuto due conferenze europee nel FY15 e FY18 durante le quali gli LCO hanno discusso delle sfide in campo e condiviso best practice. Per l'organizzazione di un LCO si tratta di un compito impegnativo lavorare su temi legati alla conformità parallelamente allo svolgimento delle attività quotidiane e contemporaneamente sviluppare la Compliance per passare dal semplice rispetto della legge alla creazione di uno stile di lavoro basato sull'etica e la cultura. Abbiamo la necessità di potenziare le nostre capacità e prepararci a gestire la nostra esposizione ai complessi rischi che stanno emergendo, come i tentativi di frode e gli attacchi informatici.

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 sono stati identificati oltre 400 sistemi di trattamento dei dati personali. Le nostre funzioni Legal e IS/IT hanno messo a punto una roadmap del GDPR e hanno predisposto un programma per consentirci di garantire la nostra conformità al GDPR relativamente a questi sistemi.

Nel corso del FY19, abbiamo istituito un Gruppo di lavoro sulla protezione dei dati (DPWG - Data Protection Working Group) per continuare a lavorare su questioni relative al GDPR e alla protezione dei dati. Il DPWG funge da supporto per l'organizzazione e controlla che i processi predisposti siano seguiti. Abbiamo emesso una Politica sulla protezione dei dati personali basata su sette principi fondamentali che disciplinano l'intero trattamento dei dati personali in tutte le nostre operazioni e dei documenti di guida per garantire lo sviluppo e il mantenimento dei servizi IT.

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. In merito ai doni, in caso di difficoltà i dipendenti devono rivolgersi a colleghi, manager o al loro Compliance Officer locale per ricevere indicazioni.



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 che non si ripercuotano 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 operazioni 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 al fine di "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 Committee, composta dai nostri Chairman, Presidente & CEO, CFO, SVP, HR, Compliance Officer, General Counsel, Internal Auditor e Head of Internal Audit riesamina il rischio valutato dalle entità locali. 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. Tutte le entità all'interno del gruppo conducono un'Autovalutazione del proprio ambiente di controllo interno. Questa attività viene documentata sotto forma di un **Questionario di autovalutazione** (SAQ - Self-Assessment Questionnaire). All'inizio di ogni nuovo esercizio finanziario, il Management Team locale di ciascuna entità del gruppo valuta il proprio controllo interno e documenta tale valutazione nel SAQ. Qualora siano identificati dei punti di debolezza nell'ambiente di controllo interno, viene predisposto un piano di rimedio per ridurre i potenziali rischi relativi a governance, rischio e conformità.

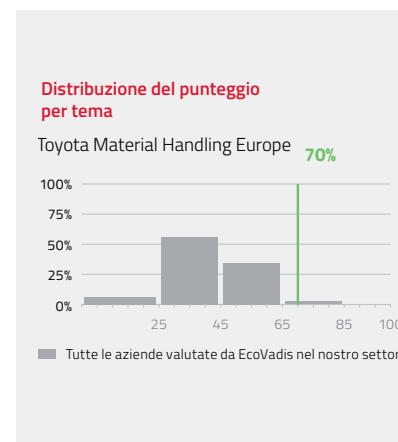
La nostra azienda ha istituito l'**Audit Committee** nel FY12 con il compito di supervisionare il processo di audit, il sistema aziendale dei controlli interni e la conformità alle leggi e ai regolamenti. Fanno parte della commissione le seguenti funzioni: Chairman, Presidente & CEO, CFO, General Counsel 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.

EcoVadis valuta i fornitori su 4 aspetti: Gestione ambientale, Prassi lavorative, Etica e Acquisti responsabili. La valutazione relativa all'Etica considera la performance nelle aree trattate nelle pagine precedenti del rapporto: struttura direttiva, governance aziendale, leadership, conformità, corruzione e abuso di ufficio, gestione del rischio ecc.

Grazie al loro impegno su questi temi, Toyota Material Handling Europe e 12 delle sue controllate hanno ottenuto un punteggio "avanzato" e altre 8 controllate hanno conseguito un punteggio "confermato". Ulteriori informazioni su EcoVadis alle pagine 22 e 30.

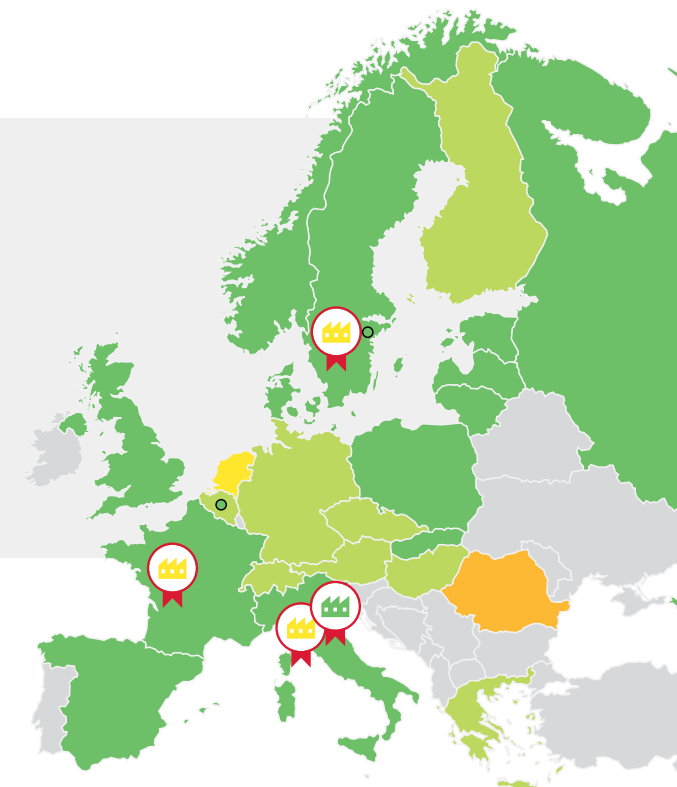
PUNTEGGIO RELATIVO ALL'ETICA

- Secondo EcoVadis



- >=80% Eccellente
- 70% Avanzato
- 60% Confermato
- 50% Intermedio
- 40% Parziale
- 30% Superato
- <30% Non superato
- Operatori di terza parte

- 🏭 Stabilimento
- 🗺 Società di vendita e assistenza
- 🌐 Toyota Material Handling Europe





INFORMAZIONI SUL RAPPORTO



Poiché la sostenibilità è strettamente collegata ai nostri Valori Toyota, molti dei nostri dipendenti in tutta Europa ci stanno aiutando a trovare sempre dei miglioramenti sugli aspetti ritenuti più materiali dai nostri stakeholder.



Tom Schalenbourg,
Director Sustainable Development,
Toyota Material Handling Europe



INFORMAZIONI SUL RAPPORTO

FATTI IN BREVE

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

Partecipate alla conversazione sui nostri canali social



69% 
di 71 obiettivi di
sostenibilità sarà
raggiunto entro il 2021



Novità in questo rapporto

Nuova strategia aziendale e filosofia della leadership



>95%
dei nostri ricavi e dipendenti coperti



Copre
17 aspetti materiali



Standard GRI
Reportistica Opzione Core




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 materiali più importanti 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 della materialità, 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

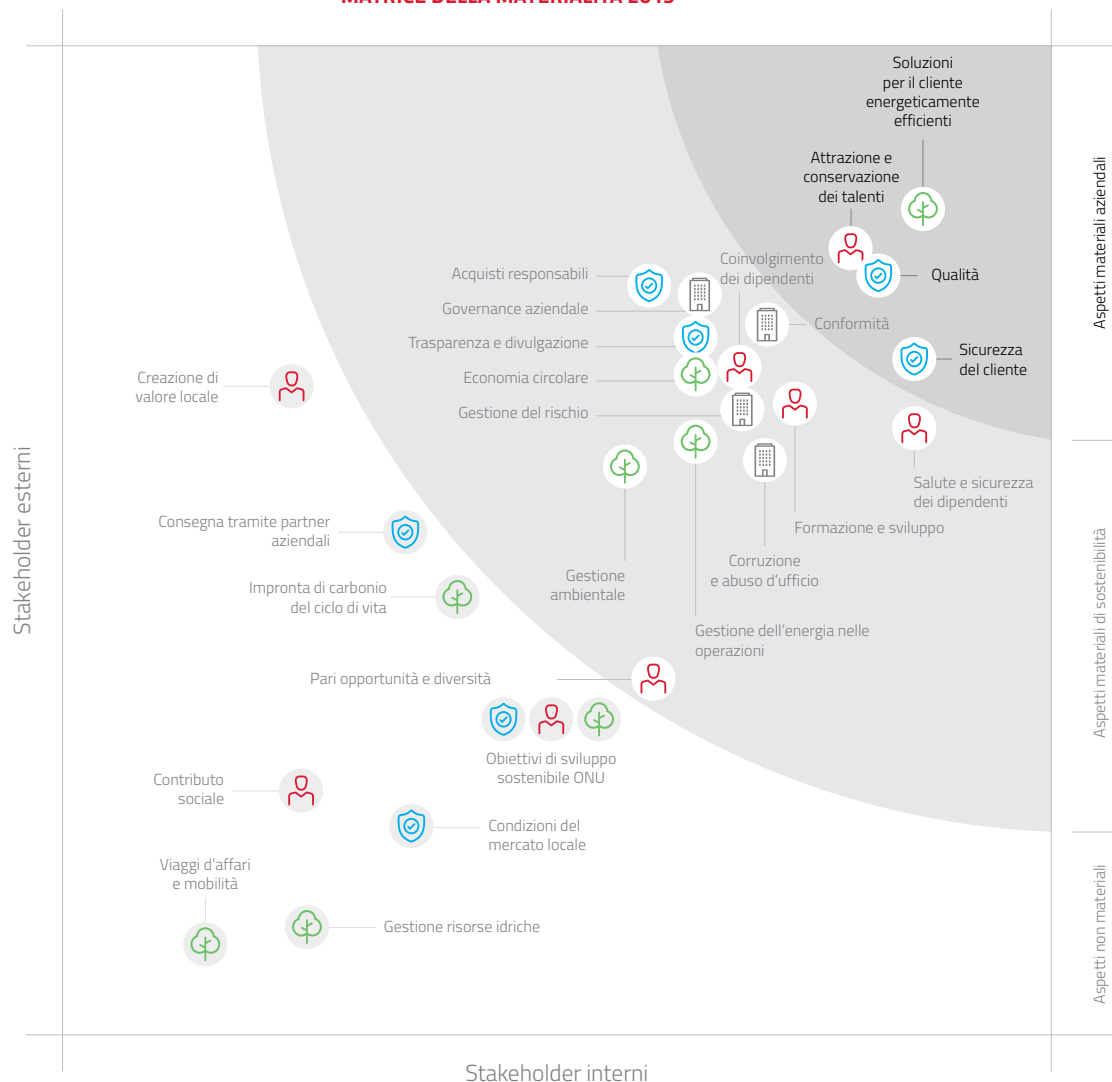
È questa analisi degli aspetti materiali a costituire la base dei Rapporti sulla sostenibilità sia del 2018 che del 2019. Gli stakeholder hanno identificato un totale di 17 aspetti materiali, su ognuno dei quali abbiamo deciso di relazionare, secondo i principi degli standard GRI 2016. Sebbene gli stakeholder non avessero considerato la gestione ambientale come un tema materiale importante, riteniamo opportuno iniziare a relazionare su questo tema, in quanto rappresenta un mandato importante di Toyota Industries Corporation. Pertanto il nostro rapporto relaziona su 17 temi. Definiamo aspetti materiali quelli ai quali i nostri stakeholder interni ed esterni hanno attribuito un potenziale impatto sul business di importanza “grande” o “alta”.

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





MATRICE DELLA MATERIALITÀ 2019



PRIORITIZZAZIONE DEGLI ASPETTI MATERIALI

Ci assumiamo la responsabilità 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 fondamentali che consistono nella struttura e nell'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 gestione del rischio, della governance aziendale, della corruzione e abuso d'ufficio e della conformità.



MASSIMIZZARE la qualità e la sicurezza dei clienti

La qualità è essenziale nella nostra produzione, nei processi e 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, salute e sicurezza dei dipendenti, pari opportunità e diversità sono le priorità in quest'area.



MINIMIZZARE l'impatto ambientale

In linea con la Vision 2030 di Toyota Industries Corporation, aumentiamo la nostra competenza 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. 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 impiegate 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.

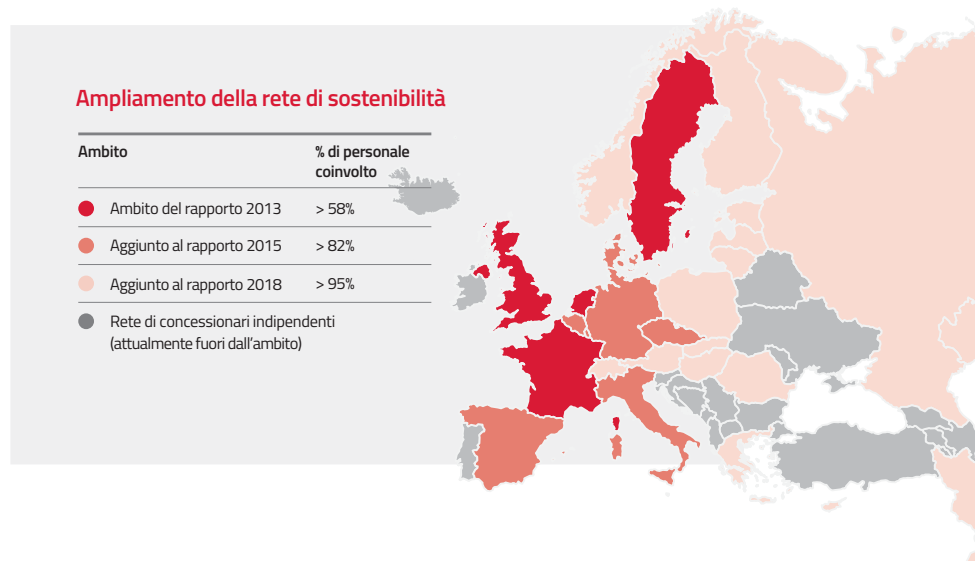


LA REPORTISTICA SULLA SOSTENIBILITÀ

COPERTURA

Tutte le **29 entità** relazionano trimestralmente sui dati relativi a risorse umane, salute e sicurezza e ambiente in Sofi di Thinkstep, 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. Toyota Industries Corporation ha iniziato ad adottare il proprio software di reportistica ambientale basato sul cloud, chiamato RISE, presso le proprie operazioni globali. Attualmente quattro dei nostri stabilimenti e Toyota Material Handling Poland stanno sperimentando questa soluzione. Entro i prossimi anni puntiamo a realizzare la migrazione su RISE di tutta la nostra reportistica ambientale.

Dalla pubblicazione del nostro ultimo rapporto sulla sostenibilità del 2018, il numero delle entità che relazionano sui dati relativi alla sostenibilità è rimasto invariato, equivalente a una copertura **di oltre il 95% delle nostre operations e oltre il 90% dei nostri dipendenti**.





GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELLE NAZIONI UNITE (SDG - SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS)

La Vision 2030 di Toyota Industry Corporation, presentata sulla destra, fa diretto riferimento agli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDG).

L'ispirazione più significativa che traiamo dai SDG 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.



Nel nostro rapporto sulla sostenibilità trattiamo alcune delle priorità coperte da sei dei 17 SDG:

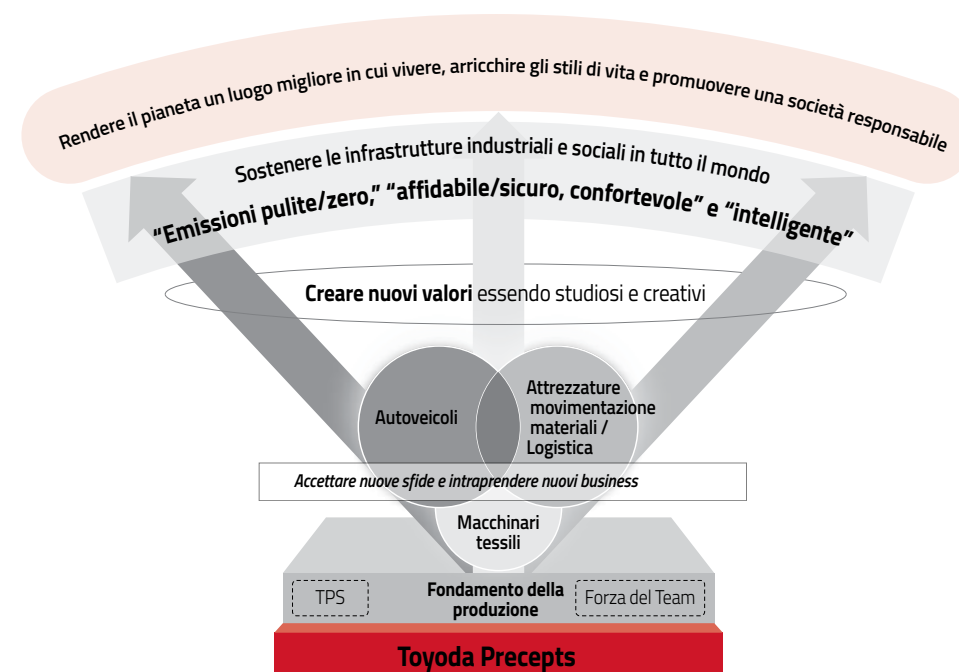
Obiettivo 3	▪ Salute e benessere	Pagine da 28 a 30, da 40 a 44
Obiettivo 5	▪ Parità di genere	Pagina 39
Obiettivo 9	▪ Imprese, innovazione e infrastrutture	Pagine da 22 a 25
Obiettivo 12	▪ Consumo e produzione responsabili	Pagine da 53 a 57
Obiettivo 13	▪ Lotta contro il cambiamento climatico	Pagine da 47 a 52, 57
Obiettivo 17	▪ Partnership per gli obiettivi	Pagine da 24 a 28, 38

LA VISION 2030 DI TICO

TICO sta espandendo il suo business, la sua struttura e la sua organizzazione. Pertanto, la Vision 2030 di TICO è stata revisionata in risposta alle sfide poste dall'ambiente interno ed esterno. La revisione condotta sulla Vision ha tenuto conto anche delle tendenze della quarta rivoluzione industriale, dell'innalzamento dei rischi geopolitici e della crescita delle richieste sociali di reportistica non finanziaria. TICO Group contribuisce al raggiungimento dei SDG delle Nazioni Unite impegnandosi a risolvere i problemi sociali attraverso attività aziendali.

SINTESI DELLA NUOVA VISION

Contribuire a rendere il pianeta un luogo migliore in cui vivere, arricchire gli stili di vita e promuovere una società responsabile sostenendo le infrastrutture industriali e sociali in tutto il mondo attraverso l'offerta costante di prodotti/servizi che anticipano le esigenze dei clienti.





IL NOSTRO VIAGGIO NELLA REPORTISTICA SULLA SOSTENIBILITÀ



Toyota Material Handling Europe
Sustainability Report 2013

DUAL IMPACT
Together we make a difference

Rapporto sulla sostenibilità 2013
Anno del rapporto FY13 + FY12

Standard
GRI G3.1. livello C+

Dipendenti (%)
>58%

Entità (n.)
8

Aspetti materiali (n.)
11

Pagine (n.)
26

Verifica esterna
Gruppo scelto di stakeholder

TOYOTA
MATERIAL HANDLING



Toyota Material Handling Europe
Sustainability Report 2015

DUAL IMPACT
Together we make a difference

Rapporto sulla sostenibilità 2015
Anno del rapporto FY14 + FY15

Standard
GRI G3.1. livello C+

Dipendenti (%)
>82%

Entità (n.)
14

Aspetti materiali (n.)
11

Pagine (n.)
30

Verifica esterna
Parziale, PwC

TOYOTA
MATERIAL HANDLING



SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS 2017

“
We did not know where the sustainability journey would lead us, but we knew taking the first steps needed strong leadership.”
Matthew Fisher
Chairman Toyota Material Handling Europe

LEADERSHIP MATTERS

TOYOTA
MATERIAL HANDLING

Punti salienti della sostenibilità 2017
Anno del rapporto FY16 + FY17


Standard
Non un rapporto completo, solo un aggiornamento

Dipendenti (%)
>82%

Aspetti materiali (n.)
11

Pagine (n.)
4

Verifica esterna
No



Sustainability Report 2018
Toyota Material Handling Europe

Rapporto sulla sostenibilità 2018
Anno del rapporto FY18 + FY17 + FY16

Standard
Standard GRI livello Core

Dipendenti (%)
> 95%

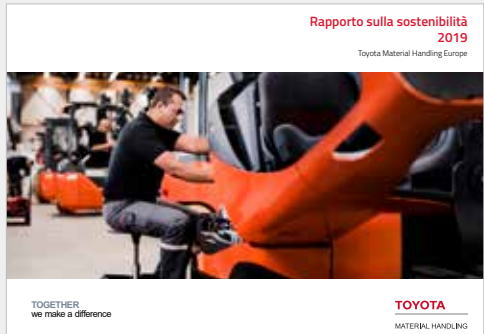
Entità (n.)
29

Aspetti materiali (n.)
17

Pagine (n.)
60

Verifica esterna
No

TOYOTA
MATERIAL HANDLING



Rapporto sulla sostenibilità 2019
Toyota Material Handling Europe

Rapporto sulla sostenibilità 2019
Anno del rapporto FY19

Standard
Standard GRI livello Core

Dipendenti (%)
> 95%

Entità (n.)
30

Aspetti materiali (n.)
17

Pagine (n.)
67

Verifica esterna
No

TOYOTA
MATERIAL HANDLING



MASSIMIZZARE

LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEI CLIENTI



Quality in everything we do è il punto centrale della nostra nuova strategia aziendale. La qualità si applica ai nostri prodotti, ai nostri servizi e all'esperienza del cliente. Uno dei modi in cui intendiamo migliorare la qualità dell'esperienza del cliente consiste nell'aumentare la trasparenza nei confronti dei nostri clienti sugli aspetti ambientali, sociali e di governance. Oltre il 50% delle entità locali ha raggiunto il livello Oro secondo l'agenzia indipendente di rating ESG (Environmental, Social and Governance) EcoVadis.



Per Fyrenius,
Senior Vice President,
Logistics Solutions,
Toyota Material Handling Europe

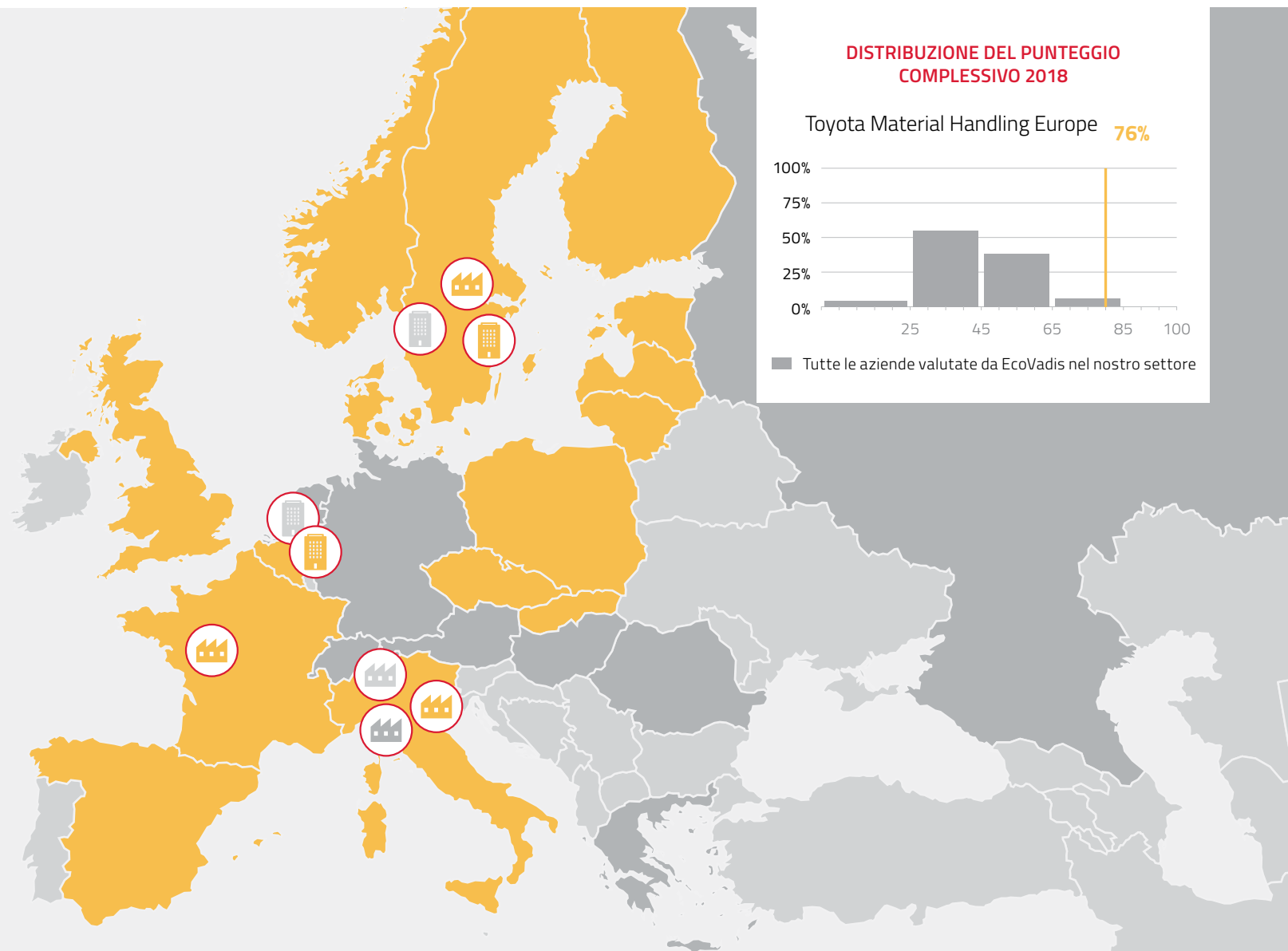


PUNTEGGIO SOSTENIBILITÀ

Secondo EcoVadis

Ad oggi Toyota Material Handling Europe e 16 delle sue filiali hanno conseguito l'EcoVadis Oro. La mappa mostra la situazione aggiornata al 1° ottobre 2019.

Livello	Entità	Benchmark EcoVadis
Oro	17	Top 10%
Argento	9	Top 30%
Bronzo	-	Top 60%



Stabilimento
 Società di vendita e assistenza
 Sede legale
 Ufficio




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.


52 
**Net Promoter
Score (NPS)**

I nostri clienti valutano la nostra assistenza su una scala da -100 a +100. Nel FY19, in media, ci hanno assegnato 3 punti in più rispetto al FY18.



**Formazione di
35.000**

operatori di carrelli in tutta Europa, +45% rispetto a FY18

 **34 certificati**
per ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 e OSHAS 18001



96%
Percentuale di risoluzione al primo intervento



Supplier Excellence Award
da EcoVadis per 'Best Group Engagement' nel 2018 per ottenimento dell'Oro per il 30% delle controllate e posizionamento nel top 3% del nostro settore



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




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



Ora i clienti possono imparare cosa significa Lean direttamente dalla fonte, attraverso la nostra Toyota Lean Academy. Quando lavoriamo con i clienti, ci concentriamo su 3 aree: flusso, leadership e persone.

Pär Forsell,
Senior Manager,
Toyota Material Handling Europe


QUALITÀ DEI PRODOTTI

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


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




Questa evoluzione della norma sui sistemi di gestione produrrà un impatto significativo sul modo in cui gestiamo la qualità all'interno della nostra azienda: nel FY19 oltre il 62% dei nostri ricavi è stato generato tramite stabilimenti e società di vendita e assistenza certificati ISO 9001 .

SVILUPPO DI SOLUZIONI

Toyota è la fonte del lean thinking, che deriva dall'iconico Toyota Production System. Ora le aziende hanno la possibilità di imparare i principi lean direttamente dalla fonte grazie alla Toyota Lean Academy, il nostro nuovo servizio di consulenza lean. Il nostro approccio mette le persone al centro, poiché è attraverso le persone che si crea valore. Quando lavoriamo con i clienti, ci concentriamo principalmente su 3 aree:

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

Scoprite di più sulla Toyota Lean Academy .

Lo sviluppo di carrelli elevatori intelligenti (Smart Trucks ) con l'impiego della telematica come standard durante la produzione per una facile connessione con il sistema di gestione della flotta I_Site (I_Site Fleet Management ) è focalizzato sull'automazione (Autopilot), sullo sviluppo continuo di soluzioni a base di ioni di litio prodotte internamente (Lithium-ion ) e su software all'avanguardia (T-ONE, T-Stream).

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. Una qualità eccellente ottenuta mediante metodi proattivi e la "costante offerta di prodotti nuovi 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 carrelli attraverso il nostro sistema di gestione della flotta I_Site e altre applicazioni software come T-ONE, e indirettamente dalle attività di manutenzione e riparazione condotte dai nostri tecnici di assistenza attraverso T-Stream.

Prevenzione della ripetizione dell'errore e prevenzione proattiva

In quest'area condurremo una FMEA di Progetto e di Processo (Valutazioni del rischio) presso tutti i nostri stabilimenti e alcuni dei nostri fornitori.

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 i fornitori.

Sviluppo delle risorse umane e lavoro di squadra

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



ECCELLENZA NELLA PROGETTAZIONE

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.

I PREMI RICEVUTI

Il Design Center

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

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

"L'idea era quella di fare da contrappeso alla R&D, e ci siamo sviluppati attorno a questa intenzione iniziale. Oggi il nostro team conta circa dieci persone e stiamo continuando a crescere, soprattutto all'interno di UX/UI. Le nuove tecnologie, come l'AR e la VR, sono in costante evoluzione e questo influisce sul nostro modo di lavorare. Sta diventando sempre più difficile prevedere le esigenze di oggi anche solo rispetto a dieci anni fa," ha dichiarato Magnus Oliveira Andersson, Head of Design.

Premi per il design

Il Design Center ha una solida reputazione a livello internazionale per lo sviluppo di carrelli funzionali ed ergonomici dotati di carattere e stile.



Toyota Material Handling Group (TMHG) ha ottenuto oltre 40 premi, la metà dei quali è costituita da premi internazionali Good Design. Questo testimonia il nostro impegno nello sviluppo di soluzioni innovative di design che consentano ai nostri clienti di migliorare l'efficienza dei loro processi.

Lo scorso marzo Toyota Material Handling si è aggiudicata 2 iF Design Award per l'edizione 2019. Un premio è stato assegnato al suo carrello elevatore elettrico Toyota Traigo 80 nella disciplina Product, nella categoria Automobiles / Vehicles e l'altro premio al Pallet drone nella disciplina Professional Concept, nella categoria Mobility, a prova della qualità del suo design.

All'inizio dell'anno il Traigo 80 aveva anche ricevuto il premio German Design Award per l'eccellente qualità del design. La cerimonia di premiazione ha avuto luogo nell'ambito della fiera Ambiente tenutasi a Francoforte sul Meno.



Magnus Oliveira Andersson, Simone Fremondi, Tomas Jankauskas



Mattias Nilsson, Tomas Jankauskas, Luigi Buzzi



I PREMI ORGANIZZATI DA NOI

Concorso Toyota Logistic Design

Il Toyota Logistic Design Competition è stato lanciato nel 2014 per avviare un dialogo con giovani progettisti e introdurre nuove idee. Nell'edizione 2018 della Logistic Design Competition, Toyota Material Handling Europe ha messo alla prova degli studenti universitari e dei neolaureati per rivoluzionare il futuro della movimentazione pacchi e dei processi logistici. Toyota era alla ricerca di idee nuove per la consegna pacchi. Ai partecipanti è stato richiesto di pensare a possibilità di consegna diretta ai clienti, abbandonando il concetto della supply chain tradizionale. Dovevano pensare a come ottimizzare la consegna dell'ultimo miglio di ciascun pacco al cliente finale. E presentare una soluzione logistica che fosse veloce, sostenibile e, soprattutto, rivoluzionaria.

Il progetto vincitore della competizione è stato "al.packer", di Hannah Rayner e Matt Putman (Loughborough University, Regno Unito). Si tratta di una nuova applicazione che offre una soluzione socialmente sostenibile per l'ultimo miglio della consegna pacchi. Abbandonata la supply chain tradizionale, introduce un terzo stakeholder rappresentato da un micro-imprenditore che garantisce di accettare la consegna. Il cliente finale ha la possibilità di ritirare il pacco quando e dove desidera, aumentando la comunicazione, l'affidabilità e la soddisfazione tra tutti gli stakeholder.

Ad aggiudicarsi il secondo posto è stato il progetto CIPS (combined infrastructure parcel service) di Paul Pötzelberger e Mohammad Moradi (Kunsthochschule Berlin-Weissensee, Germania). Questo concept offre una soluzione di consegna alternativa utilizzando il servizio di autobus per trasporto pubblico come rete base ecocompatibile per fornire un servizio locale di consegne più rapido ed efficiente. Servendosi delle stazioni autobus come punti di distribuzione, i destinatari possono stabilire l'orario e il luogo preferiti per ritirare le loro spedizioni o prenotare uno speciale servizio consegne a domicilio. Il CIPS aiuta a portare i prodotti più vicini ai consumatori, aumentando la flessibilità e adattabilità delle reti di distribuzione e usufruendo allo stesso tempo di una rete di trasporti disponibile in tutto il mondo.

Il terzo posto è stato assegnato al progetto Toyota Bee di David Wolter (Università di Lund, Svezia), basato su un sistema HIVE, composto da varie unità BEE di dimensioni più piccole e da punti di controllo mobili. Una collaborazione bilanciata tra il BEE e la sua controparte umana rende possibile la consegna dei pacchi 24 ore su 24. La capacità di passare da una modalità di consegne fissa a una mobile è ciò che rende il Toyota Bee estremamente versatile.

Logistic Engineering Challenge

Visto il successo della Toyota Logistic Design Competition, per l'edizione 2018 Toyota Material Handling ha portato la sfida a un livello superiore invitando studenti di ingegneria e neolaureati svedesi a creare soluzioni tecniche innovative ma concretizzabili per il progetto vincitore della seconda edizione: il FLOCK. Il FLOCK dimostra come delle soluzioni completamente automatizzate siano in grado di lavorare insieme autonomamente in un modo che non è possibile per i carrelli elevatori con operatori umani.



Terry Unnai, Mattias Barrklev, Oscar Brännström, Magnus Persson

Il progetto vincitore, Woodpecker (un derivato del Mother Goose del FLOCK), si è dimostrato la soluzione che la giuria stava cercando. Lavora in combinazione con Nestlings (successori dei Ducklings del FLOCK per il trasporto orizzontale) e riposiziona verticalmente le merci fornite da essi. Woodpecker può anche lavorare in modo autonomo ed è progettato secondo criteri di sostenibilità e facilità di manutenzione. Il progetto di Mattias Barrklev e Oskar Brännström (Università di Linköping) era compatto e concepito con grande abilità sulla base di calcoli esatti aventi al centro l'intero sistema di movimentazione materiali.

Secondo classificato è stato Nestling, una realizzazione del Duckling del FLOCK progettata da Fredrik Engström, Alexander Nilsson e Valdemar Melin (Università di Linköping). Questo piccolo veicolo autonomo trasporta le merci a livello del terreno e lavora a fianco del Woodpecker del FLOCK. Il suo meccanismo di sollevamento è stato progettato per ottenere un utilizzo efficiente dello spazio, facilità di manutenzione e collaborazione, pensando all'economia circolare.

Ad aggiudicarsi il terzo posto è stato Jonas Dahlgren (Università di Tecnologia di Luleå) con un sistema di sollevamento elettromeccanico a cinghia. Il numero limitato di componenti, una struttura semplice e i motori elettrici ne garantiscono la facilità di assemblaggio e l'efficienza energetica.





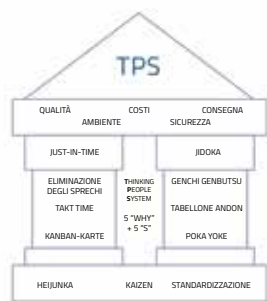
Ci siamo concentrati maggiormente sull'assistenza, ottenendo un migliore Net Promoter Score da parte dei nostri clienti. Per fare ciò, abbiamo applicato il Toyota Service Concept: ottenere certificati ASEC, migliorare i metodi di lavoro, l'organizzazione e il controllo, certificazione STEP dei tecnici e molto altro. I nostri Valori Toyota condivisi sono al centro di tutti questi processi.

Ion Stroe,
Service Director,
Toyota Material Handling Romania

QUALITÀ DEI PROCESSI

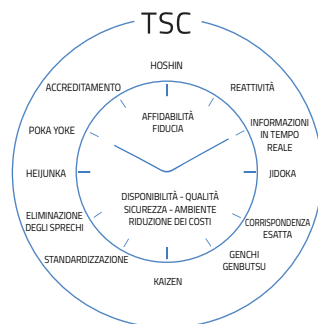
TOYOTA PRODUCT SYSTEM

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.



All'interno del TSC abbiamo due programmi di accreditamento a livello europeo, l'After-sales Service Evaluation & Certification (ASEC) e il nostro Service Technician Education Programme (STEP). Il loro scopo è assicurare che i team di assistenza ed i distributori dispongano delle conoscenze adeguate alle necessità tecniche e siano in grado di instaurare 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 è la piattaforma per servizi di connettività e la sua prima versione è stata lanciata nel FY19. La prossima versione, che conterrà ancora più funzionalità, uscirà durante il FY20 e in futuro questo strumento sarà ulteriormente arricchito con dati telematici e realtà aumentata. Questo contribuisce a fornire un migliore supporto per i tecnici e i 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 68.000 risposte da clienti di 19 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 FY19

- 19 mercati hanno attribuito alla nostra assistenza un Net Promoter Score di 49
- abbiamo raggiunto una percentuale di risoluzione al primo intervento del 96% nell'intera rete
- tutti i tecnici neoassunti vengono formati sia in materia di sicurezza che di sostenibilità
- abbiamo portato dal 41 al 54% l'accreditamento di assistenza ASEC della rete



In modo creativo, contribuiamo alla crescita di Toyota, stimolando noi stessi e i nostri fornitori partner a individuare soluzioni innovative e sostenibili con il miglior valore possibile per il cliente.

Stéphane Lolicart,
Supply Purchasing Director,
Toyota Material Handling Europe

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 65% da EcoVadis sugli "Acquisti responsabili", posizionandoci nella fascia del **top 1% dei fornitori** nella categoria della produzione di macchine per scopi generali, secondo la valutazione di EcoVadis (ben al di sopra della media di riferimento del 38% di oltre altri 150 fornitori nel settore delle macchine pesanti).

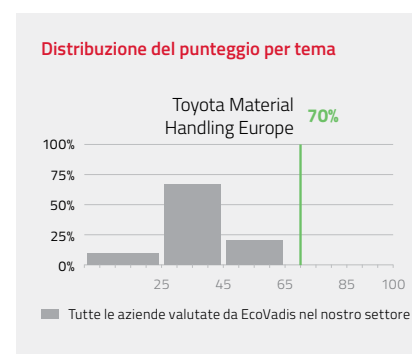
In linea con il nostro Codice di condotta, intendiamo condurre i nostri affari in modo equo e onesto e divenire il partner europeo più rispettato e degno di fiducia nel settore della movimentazione materiali. La responsabilità della fabbricazione dei nostri prodotti europei è ripartita tra diverse aziende, 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.

EcoVadis valuta i fornitori su 4 aspetti: Gestione ambientale, Prassi lavorative, Etica e Acquisti responsabili. Grazie al loro impegno su questo tema, Toyota Material Handling Europe e 4 delle sue controllate hanno ottenuto un punteggio "avanzato" e altre 5 controllate hanno conseguito un punteggio "confermato". Ulteriori informazioni su EcoVadis alle pagine 22 e 30.

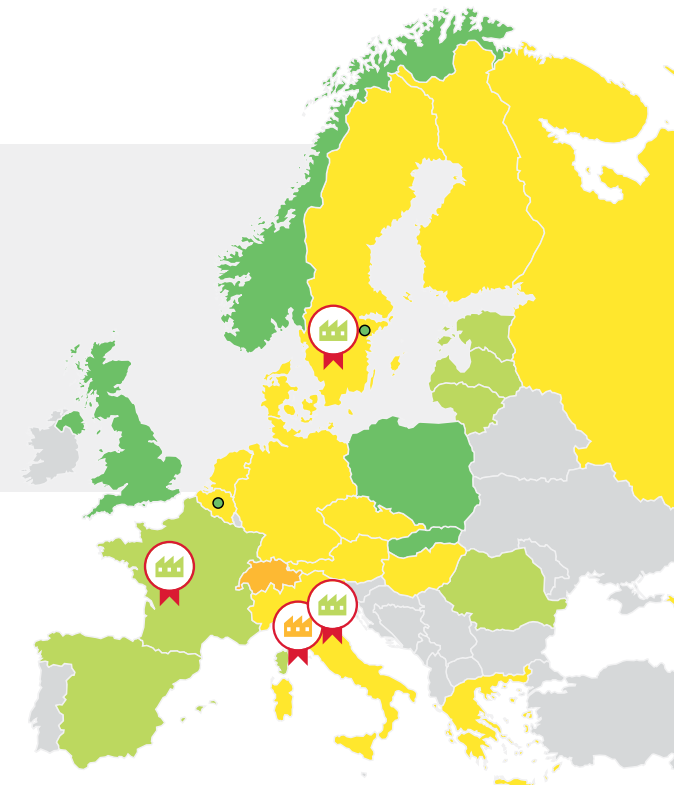
APPROVVIGIONAMENTO SOSTENIBILE

- Secondo EcoVadis



- >=80% Eccellente
- 70% Avanzato
- 60% Confermato
- 50% Intermedio
- 40% Parziale
- 30% Superato
- <30% Non superato
- Operatori di terza parte

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





Per noi di Toyota Material Handling Norway è importante instaurare delle relazioni buone e durature con i nostri principali fornitori. Per fare ciò, ci serviamo del nostro Codice di condotta per i fornitori, che dedica una grande attenzione alla capacità dei fornitori di concentrarsi sui miglioramenti in materia ambientale e di sicurezza per i dipendenti.

Solfrid Marken,
HR/IT/Quality/HMS Manager,
Toyota Material Handling Norway

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 **98%** 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

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

SALUTE E SICUREZZA

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

ETICA

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

AMBIENTE

Sostanze potenzialmente pericolose
Gestione dei rifiuti
Gestione risorse idriche
Emissioni atmosferiche
Contaminazione del suolo
Permessi ambientali e reportistica
Prevenzione dell'inquinamento
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". Nel FY19 il nostro stabilimento in Svezia ha condotto la valutazione CSR di altri 5 fornitori.

Sempre nel FY19, il nostro Supplier's Day annuale ha richiamato oltre 250 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 cosiddetti "minerali dei conflitti". Inoltre, Toyota Material Handling Europe ha il dovere di informare i clienti su tutti i nostri prodotti contenenti "Sostanze estremamente preoccupanti" (SVHC - Substances of Very High Concern). L'elenco delle SVHC viene aggiornato ogni sei mesi.

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

** Per quanto riguarda i minerali dei conflitti, questi non sono presenti nella nostra cella 18650/21700 - come stabilito dalla legislazione statunitense, attualmente comprendente i metalli tantalio, stagno, tungsteno e oro. Il cobalto non è compreso nei minerali dei conflitti, ma la maggior parte del cobalto proviene dalla zona di Congo, dove sono stati evidenziati problemi legati ai diritti umani. SDI, in quanto azienda che fa uso di cobalto, compie sforzi multilaterali applicando la dovuta diligenza per soddisfare i requisiti della comunità internazionale. Rapporto sulla sostenibilità di SDI (pagg. 59-61).*

*** Secondo quanto dichiarato da MIDAC, le celle per batterie fornite a TMHE non contengono alcuna traccia di cobalto, oro, tantalio, stagno o tungsteno.*



Siamo orgogliosi di avere ottenuto da EcoVadis il 72% per TMHUK, il punteggio più alto a livello locale all'interno di Toyota Material Handling. Siamo leader del settore nel Regno Unito per la sostenibilità, fondamento su cui ci basiamo per creare un luogo di lavoro attrattivo per i membri dei nostri team.

Michelle Clark,
HR & QHSE Director,
Toyota Material Handling UK


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. Esso fornisce le valutazioni di sostenibilità di oltre 55.000 fornitori mondiali relative alle loro prestazioni ambientali, sociali ed etiche. La sua piattaforma online consente a 175 multinazionali di accedere alle valutazioni dei fornitori selezionati in 150 paesi.

La valutazione CSR effettuata da EcoVadis nel FY19 ha assegnato a Toyota Material Handling Europe un punteggio complessivo del 76%, 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 16 delle 25 entità locali. Le valutazioni locali di EcoVadis riportate nel presente rapporto sono basate sulla valutazione più recente disponibile di EcoVadis negli anni solari 2018 e 2019. Alla data di pubblicazione del presente rapporto, era in corso una rivalutazione di un totale di [otto] entità da parte di EcoVadis. Nell'aprile 2018, EcoVadis ci ha assegnato il premio per i fornitori "Best Group Engagement", nella sua prima edizione, per il nostro impegno a favore della trasparenza nelle attività di tutte le nostre entità locali.

CDP (CARBON DISCLOSURE PROJECT)

Quando i clienti ci chiedono il nostro punteggio CDP, facciamo presente che il CDP accetta solo domande al massimo livello aziendale. Nell'anno solare 2019 Toyota Industries Corporation ha ottenuto due punteggi di livello A dal CDP , uno per il cambiamento climatico e l'altro per la gestione idrica.

ISO

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

STORICO DELLE VALUTAZIONI ECOVADIS

Anno del rapporto	Obiettivo FY21	FY19	FY18	FY13
Posizione di Toyota Material Handling Europe	Top 3%	Top 2%	Top 3%, Premio Best Group Engagement	Top 60%
Mantenimento Toyota Material Handling Europe	Oro	Oro	Oro	Argento
Punteggio totale EcoVadis	75%	76%	73%	51%
Punteggio parziale EcoVadis - Prassi lavorative	80%	80%	70%	50%
Punteggio parziale EcoVadis - Ambiente	80%	80%	80%	70%
Punteggio parziale EcoVadis - Prassi aziendali eque	70%	70%	60%	50%
Punteggio parziale EcoVadis - Acquisti responsabili	70%	70%	70%	30%
Oro a livello locale	20	16	10	-



I nostri clienti si attendono sempre più che analizziamo i loro rischi e li supportiamo con soluzioni che migliorino la salute e la 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. Tuttavia, le nostre attività formative in più rapida crescita sono rivolte a figure diverse dagli operatori, come i responsabili di magazzino e i pedoni.

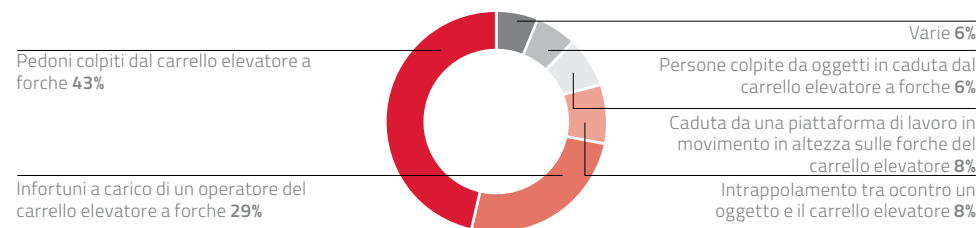
Olivier Drouin,
Sales Development Manager, Safety & Training,
Toyota Material Handling Europe

SICUREZZA DEL CLIENTE

Tutti i nostri sforzi tesi a migliorare la qualità dei prodotti e dei processi hanno un unico obiettivo: fornire al cliente la massima sicurezza. 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 avendo notato che in oltre l'80% dei casi i problemi sono dovuti ad un errato utilizzo del carrello, riteniamo che per aiutare i clienti a massimizzare la sicurezza sia necessario il supporto dei nostri formatori con programmi per la leadership, oltre a quelli per la sicurezza dei processi e dei comportamenti. La nostra ricerca di soluzioni parte dall'analisi delle cause di fondo. Quando analizziamo le cause di fondo, osserviamo che il 43% degli incidenti coinvolge dei pedoni. Utilizzando dei cartelli informativi sulla sicurezza sul posto di lavoro intendiamo aiutare i nostri clienti ad affrontare e gestire 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 condividere la divulgazione di buone pratiche con altri partner EU-OSHA e di acquisire conoscenze approfondite sulla sicurezza del cliente e su come e quando si verificano gli incidenti. Con la campagna 2018 "Healthy Workplaces Manage Dangerous Substances" intendiamo condurre, attraverso il nostro sito web e i social media, un'opera di sensibilizzazione presso i nostri clienti su aspetti relativi alla sicurezza. 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.

Abbiamo puntato molto sull'innovazione per offrire sicurezza ai 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 nella costruzione di prodotti puntando sempre sulla qualità con l'obiettivo della riduzione delle 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. Un esempio di come ci stiamo operando per migliorare l'ergonomia è fornito dalla pubblicazione reperibile tramite questo [link](#).

Attività automatizzate senza conducente mediante i carrelli elevatori a forche Autopilot 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 carrelli da magazzino Toyota ora sono carrelli intelligenti dotati di telematica integrata. I clienti possono collegare in tutta semplicità i loro carrelli intelligenti attraverso [I_Site](#), il sistema di gestione della flotta di Toyota che consente loro di controllare, misurare e migliorare le loro operazioni quotidiane in termini sia di macchine che di operatori. In qualsiasi momento, in qualsiasi luogo, attraverso un pannello di controllo dedicato, è disponibile una panoramica completa delle operazioni del cliente, online o tramite l'app [I_Site](#). Pertanto, grazie ai carrelli intelligenti collegati a [I_Site](#) di Toyota, i clienti potranno incrementare la produttività, migliorare la sicurezza sul luogo di lavoro e ridurre i costi complessivi.

4. Comportamenti delle persone

Di tutti gli infortuni causati ogni anno dai carrelli elevatori a forche, circa il 25% è attribuibile a una mancanza di formazione 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 lavorato ad un approccio europeo che soddisfa la maggior parte delle normative locali e risponda alle richieste, provenienti da alcuni clienti virtuosi, di un programma di formazione degli operatori armonizzato a livello europeo. Dal 2015 abbiamo erogato una formazione sui carrelli elevatori a forche a 350 responsabili di salute e sicurezza dei nostri clienti. Nel FY19, la nostra azienda ha formato oltre **35.000** operatori della movimentazione materiali in 11 paesi di tutta Europa, estendendo le proprie competenze nella formazione ad altri paesi europei. Attualmente Toyota Material Handling Europe ha in attività 86 strutture per la formazione e 136 istruttori.





MASSIMIZZARE LA QUALITÀ E LA SICUREZZA DEI CLIENTI

VISION 2050	TARGET E/O KPI FY21	SITUAZIONE FY19	SITUAZIONE FY18	SITUAZIONE FY17
QUALITÀ DEI PRODOTTI Fornire costantemente prodotti attrattivi che anticipano le esigenze dei clienti attuando processi esenti da difetti	5 ulteriori premi per il design nel periodo FY18 – FY21	3	2	5
	1 concorso per studenti di design ogni 2 anni	-	1	-
	1 concorso per studenti di ingegneria ogni 2 anni	-	1	-
	Erogazione di formazione "Dantotsu" ai fornitori (nessun target)	8	10	44
	Visite sulla qualità "Dantotsu" condotte presso le strutture dei fornitori (nessun target)	295	317	346
	Audit sulla qualità condotti presso le strutture dei fornitori (nessun target)	104	161	238
Mantenere la copertura della certificazione ISO 9001 delle operazioni fino a >75% dei ricavi totali	>70%	>75%	>75%	>75%
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	20	12	10 (target 21)
	Implementazione di T-Stream da parte del 50% delle società di vendita e assistenza	Versione 1 installata in 17 MSCO	Prima versione di T-Stream	Ulteriore studio preliminare
	Mantenimento della certificazione ASEC da parte del 100% delle società di vendita e assistenza	55%	41%	35%
	Ottenimento di un Net Promoter Score > = 54 da parte del 100% delle società di vendita e assistenza	NPS = 52	NPS = 49	NPS = 42
	Ottenimento di un tasso di soluzione al primo intervento > = 95% da parte del 100% delle società di vendita e assistenza	95,7%	95,3%	95,5%
	Implementazione di T-ONE da parte del 50% delle società di vendita e assistenza	Processo definito	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 condotta per i fornitori da parte di tutti i fornitori più importanti	100%	100%	100%
	Meccanismo di controllo per valutare la conformità dei fornitori	In corso di riesame	-	Definito
	Mantenere il 100% degli acquirenti formati in materia di approvvigionamento responsabile	100%	100%	100% (target 100%)
	Autovalutazione sulla CSR di tutti i più importanti fornitori di materiali diretti	50	30	30 (target 30)
	Autovalutazione sulla CSR di 10 fornitori di materiali indiretti	Pilota eseguito	Pilota eseguito	5
	Installare lo strumento per la gestione del rischio per tutti i più importanti fornitori di materiali diretti	Definito	-	-
Riesaminare i processi di valutazione della CSR per tutti i fornitori	In corso di riesame	-	-	
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 temi ambientali, sociali e di governance	Mantenere la posizione di leadership di Toyota Material Handling Europe nella trasparenza e sostenibilità	Top 1%	Top 3%	Top 3%
	Mantenimento della classificazione Oro a livello europeo EcoVadis di Toyota Material Handling Europe	1	1	1
	Ottenimento della classificazione Oro a livello europeo di 17 filiali locali	16	9	10
	Ottenimento della classificazione Bronzo di EcoVadis di 8 distributori indipendenti	Pilota iniziato	-	-
	Produrre continuamente rapporti sulla sostenibilità in linea con il GRI che coprono > 95% dei dipendenti	Standard GRI	Standard GRI	Standard GRI
	> 95%	> 95%	> 90%	
Rapporto verifica esterna GRI entro FY21	No	No	No	
Abbiamo iniziato a discutere con il nostro auditor finanziario al fine di pianificare/prevenire l'ampliamento dei suoi servizi di verifica, allo scopo di includere una sua dichiarazione nel nostro Rapporto sulla sostenibilità FY21.				
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 salute e sicurezza nelle loro attività di movimentazione materiali	3 Glud & Marstrand Logitri, Kesko	-	-
	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)	Sì	-	-
	Integrare tecnologia aggiuntiva per la sicurezza nei prodotti standard	Sì	-	-
	100% di carrelli abilitati ad operare con il sistema di gestione delle flotte I_Site	Sì	+150%	+100%
	Formazione sui carrelli elevatori a forche per i responsabili della sicurezza a livello globale dei nostri clienti: 100	182 (nuovo target da definire)	60 (target 60)	50 (target 50)
Continuare a promuovere la sicurezza, come partner dell'EU-OSHA dal 2010	Sì	Sì	Sì	
Analisi del rischio dei clienti - Implementazione in 3 paesi nel FY20; Implementazione in 6 paesi entro il FY21	Lancio			

Per maggiori informazioni sugli anni passati, consultare i nostri Rapporti sulla sostenibilità precedenti.



OTTIMIZZARE

LE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA DEL PERSONALE



Sono fiero della nostra solida rete di leader HR locali che mettono in atto la nostra ambiziosa People Strategy. Come risultato, oltre l'80% dei nostri 11.410 dipendenti in Europa ora lavora in stabilimenti e società commerciali le cui prassi lavorative hanno ottenuto un giudizio "Avanzato" dall'agenzia indipendente di rating nel campo della sostenibilità EcoVadis. Entro il 2021, vogliamo che tutte le nostre entità in Europa raggiungano lo stato "Eccellente" o "Avanzato" ottimizzando le opportunità di crescita del personale.

Peter Damberg,

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

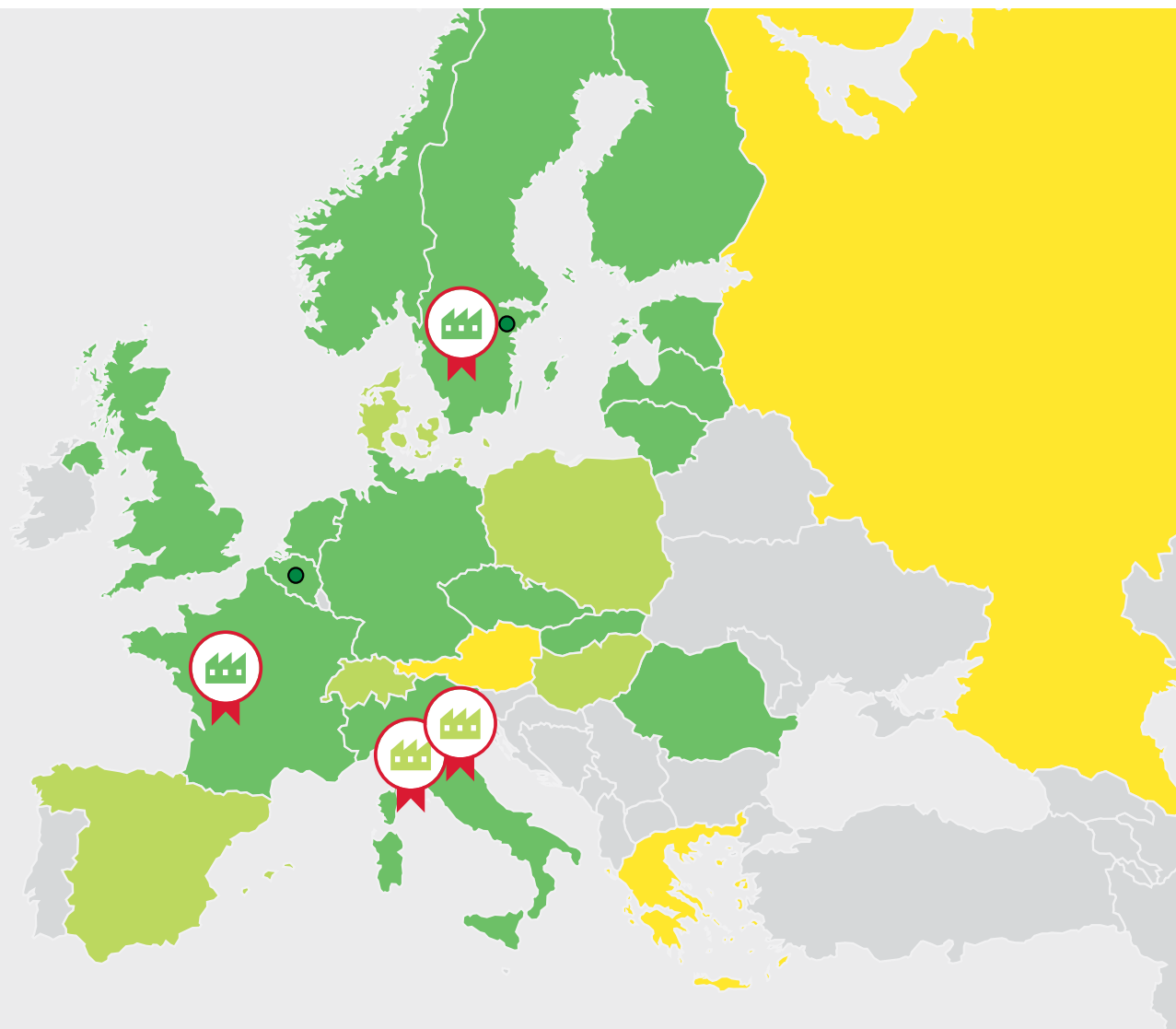
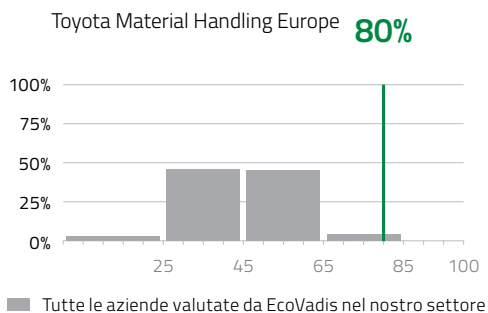


PUNTEGGIO RELATIVO A LAVORO E DIRITTI UMANI

Secondo EcoVadis

- >=80% Eccellente
- 70% Avanzato
- 60% Confermato
- 50% Intermedio
- 40% Parziale
- 30% Superato
- <30% Non superato
- Operatori di terza parte

DISTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO PER TEMA



Stabilimento

Società di vendita e assistenza

Toyota Material Handling Europe



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, trattenere e sviluppare dipendenti qualificati in tutta l'organizzazione è di importanza fondamentale.

Grazie alla messa a punto di una People Strategy, un'organizzazione HR e KPI relativi alle risorse umane di carattere paneuropeo e armonizzato, stiamo ottenendo un maggiore successo nel promuovere lo sviluppo di best practice per attrarre e mantenere i talenti, sviluppare il personale, rispettare le pari opportunità e coinvolgere i dipendenti.



200

manager formati

fino ad ora in competenze di leadership nel programma LEAD



12

sessioni di e-learning

completate in media per dipendente per anno



OHSAS 18001 (ora ISO 45001) per

4

stabilimenti

3

società di vendita e assistenza



100%

dipendenti

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



15%

donne manager

mentre il 16% della forza lavoro è costituito da donne



1.481

nuovi dipendenti

assunti dal FY18



1.032

corsi

disponibili nella nostra e-learning academy, in 13 lingue diverse (+39% vs FY18)



ATTRARRE E TRATTENERE 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 verso i nostri dipendenti e sviluppato dei programmi e processi per reclutare le persone giuste, conservando una forza lavoro motivata che consegua eccellenti risultati. Abbiamo ottenuto da EcoVadis un **punteggio del 80%** corrispondente a "Livello avanzato" per le "Prassi lavorative".

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.

PEOPLE STRATEGY

Tutte le nostre entità hanno approvato la propria People Strategy locale, per consentire ai team HR di supportare l'azienda nello sviluppo della forza lavoro locale di cui necessita per attuare la strategia aziendale. Ognuna di queste è focalizzata su tre priorità locali in ambito HR.

Abbiamo revisionato la nostra People Strategy centralizzata allo scopo di supportare il lancio della nostra nuova strategia aziendale "Zero Muda". Allineando le nostre attività HR con le nuove priorità della nostra strategia aziendale, abbiamo dedicato una maggiore attenzione alla digitalizzazione investendo in competenze e nuove risorse per le nostre divisioni Logistics Solutions.

TRASFORMAZIONE DIGITALE	VELOCITÀ E RESPONSABILITÀ	IL VANTAGGIO DELLA COMPETENZA	COMUNICAZIONE MOTORE DEL CAMBIAMENTO	FAVORIRE LA SOSTENIBILITÀ
<ul style="list-style-type: none"> New Digital Workspace (T-Space) Talentsoft 	<ul style="list-style-type: none"> Leadership e Agile performance Delega Interfunzionalità o Leadership trasversale Talenti e aspiranti Manager 	<ul style="list-style-type: none"> Employer Branding Competenze nuove Accrescere le capacità 	<ul style="list-style-type: none"> Fiducia Trasparenza Chiarezza strategica Una direzione 	<ul style="list-style-type: none"> Valori in azione Salute e sicurezza Clima ed energia Nuovi business

INSERIMENTO LAVORATIVO E USCITA

Poiché i dipendenti di aziende che offrono eccellenti programmi di Onboarding **raggiungono la completa competenza in tempi significativamente più brevi**, riteniamo tali programmi di grande importanza. Organizziamo delle giornate di orientamento presso le nostre entità principali tre volte all'anno, incoraggiando queste a organizzare attività di inserimento a livello locale.

Nel 2019 abbiamo registrato un **tasso di turnover del 10%**, in linea con la media del 10% per il settore manifatturiero, ma in crescita rispetto all'8% dello scorso anno. L'ulteriore riduzione di tale percentuale è diventata una delle priorità principali e in futuro miriamo a mantenerla al di sotto dell'8%.

Quando un dipendente decide di lasciare l'azienda viene ascoltato e messo in condizione di poter esprimere eventuali problemi o lamentele durante il colloquio di uscita, introdotto in tutta l'azienda per comprendere meglio le ragioni delle dimissioni e raccogliere dati affidabili che consentano di adottare le giuste misure di mitigazione. Abbiamo lanciato questo strumento nel FY18 e la nostra ambizione è che entro il FY21 all'80% delle persone che lasciano la nostra azienda sia offerta l'opportunità di partecipare a questi exit interviews.

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 retributiva** 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 compensation & benefit. Questa nuova Politica retributiva 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. Applichiamo 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 misure d'armonizzazione.



FORMAZIONE E SVILUPPO

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

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

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

- siano formati e lavorino nel rispetto del nostro Codice di condotta, dei nostri principi e dei nostri valori: i Toyoda Precepts e il Toyota Way sono guidati da leader che comprendono e possiedono le capacità per realizzare la nostra Leadership Philosophy
- abbiano l'opportunità e siano supportati attivamente per agire come leader, valutando le ambizioni personali di carriera attraverso i nostri programmi LEAD, LIFT e Talent
- abbiano l'opportunità di sviluppare le loro abilità e competenze durante tutto il loro percorso lavorativo all'interno della nostra azienda mediante una formazione tecnica, come il Toyota Production System (TPS), o il nostro programma di inserimento nelle attività di vendita
- siano valutati in modo equo per il lavoro svolto e instaurando un dialogo continuo con i loro manager, attraverso gli strumenti di Agile Performance recentemente sviluppati, ottengano il supporto necessario per sviluppare ulteriormente le proprie abilità, come stabilito nella nostra Politica per lo sviluppo delle competenze
- siano supportati da personale di alto livello reclutato esternamente come parte del nostro programma Management Trainee

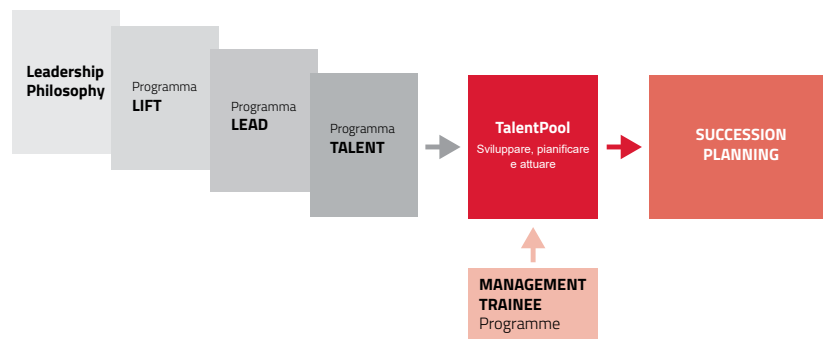




Il mondo è in continuo cambiamento, i clienti interagiscono in maniera diversa e hanno aspettative nuove, pertanto anche il nostro modo di gestire le persone è in evoluzione. Il programma LEAD mi ha permesso di acquisire sicurezza nel mio ruolo di leader, ne ho ricevuto un arricchimento sia dai miei pari che dai coach.

Nathalie Art,
Marketing Manager,
CESAB Material Handling Europe

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 essenziale di questa attività è la consapevolezza del ruolo critico svolto dalla leadership nel mettere le persone e l'azienda in condizione di crescere. Inoltre, le ricerche dimostrano che il fattore chiave per trattenere il personale è la qualità della leadership. Nei prossimi cinque anni, seguiranno a concentrarci sullo sviluppo della leadership.

PROGRAMMA 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, aiuta ciascun partecipante a progredire nel proprio ruolo di leader. I contenuti del programma spaziano dai nostri valori aziendali a come sviluppare tecniche di coaching, fino ad ampliare le conoscenze e la comprensione generale dell'azienda. 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.

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 conseguente miglioramento della **performance del team, della comunicazione e dell'utilizzo del potenziale nel coaching** dei loro subalterni. Il nostro obiettivo è aumentare gradualmente la capacità del nostro programma LEAD. Nel corso del FY19, sono stati 85 i leader che hanno partecipato al programma LEAD.

PROGRAMMA LIFT

Per rispondere alla crescente esigenza di riuscire a generare valore che interessa varie funzioni organizzative, abbiamo lanciato il nostro primo programma LIFT allo scopo di **sviluppare dei leader interfunzionali**. Nel FY19, 14 persone hanno partecipato al primo programma LIFT ed entro il FY21 più di 50 dipendenti avranno completato il programma.

PROGRAMMA TALENT

In totale, un gruppo misto di 34 **junior e senior manager** ha partecipato al programma Talent di Toyota. Il programma prepara i partecipanti a compiere ulteriori passi avanti nel loro sviluppo verso ruoli di senior leadership. Abbiamo lanciato il terzo programma nell'aprile 2019.

MANAGEMENT TRAINEE PROGRAMME

Per integrare i nostri programmi interni di leadership, abbiamo lanciato un **Programma di Management Trainee**. Nel FY19 abbiamo svolto il nostro primo programma con 8 partecipanti. Abbiamo reclutato 8 candidati di alto livello in tutta l'Europa (5 uomini e 3 donne) con un'esperienza lavorativa compresa tra i 3 e gli 8 anni, che, come parte del programma, hanno ricoperto diversi incarichi presso varie sedi della nostra organizzazione. Dopo un anno di partecipazione positiva come tirocinanti, sono state offerte loro delle posizioni all'interno dell'organizzazione abbinando le esigenze aziendali e l'insieme di competenze e il potenziale di crescita dei tirocinanti.



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

Nel FY19, **1032 corsi** (rispetto ai 745 del FY18) sono stati messi a disposizione nella nostra e-learning academy, in 21 lingue del sistema e 15 lingue dei corsi.

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

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

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, ed assicura la condizione delle '5 S' Toyota (seiri, seiton, seiso, seiketsu e shitsuke, vale a dire selezionare, sistemare, splendere, standardizzare, sostenere) per ciascun tecnico di assistenza prima che inizi il lavoro, per quel che riguarda ad esempio dispositivi di protezione individuale, gestione ambientale, riciclo e formazione. Ogni tre anni ciascuna sede viene sottoposta ad audit per verificare la corretta applicazione dell'ASEC.

I nostri programmi ASEC e STEP costituiscono una parte fondamentale nel quadro del miglioramento dell'insieme di competenze dei nostri centri 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.





Credo in un luogo di lavoro che si prenda cura del benessere emotivo ed intellettuale dei propri dipendenti affinché questi possano crescere e soddisfare al meglio le esigenze dei clienti. Un'eccellente leadership è la risorsa più importante per costruire la nostra cultura aziendale. Dobbiamo avere l'attenzione puntata sul mantenere i nostri impegni e assumerci la titolarità di tutto ciò che facciamo. Oggi più che mai, la sostenibilità fa parte delle responsabilità di ciascun dipendente.

Viktória Prevužňáková,
HR & Compliance Manager,
Toyota Material Handling Slovakia

COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI

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

VALUTAZIONI

Crediamo che una forte cultura aziendale che massimizzi la performance individuale e aziendale sia alla base della soddisfazione nel lavoro dei singoli. La gestione della performance individuale è un elemento chiave per la motivazione dei dipendenti, la loro conservazione e la performance aziendale. Nel tempo, la tecnologia ci consentirà di coinvolgere i dipendenti da un livello molto più personale e individuale. Il presente rapporto prende in considerazione le valutazioni condotte presso 29 entità. Nel FY19, il 73% dei nostri dipendenti è stato sottoposto a una valutazione annuale della performance. Ringraziamo le 15 entità che hanno già raggiunto il target dell'80% di valutazioni due anni prima della scadenza del 2021: Austria, Svizzera, Repubblica Ceca, Spagna, Finlandia, Ungheria, Manufacturing France, Manufacturing Sweden, Paesi Bassi, Slovacchia, Romania, Russia, Svezia, Norvegia e TMHEL Antwerp.

Rispetto al FY18:

- 11 entità hanno migliorato il proprio livello di valutazione
- 7 entità sono rimaste allo stesso livello
- 11 entità hanno condotto meno valutazioni

Toyota Material Handling Europe mira ad incrementare le valutazioni della performance e a rendere il lavoro più coinvolgente e significativo per tutti, adottando al tempo stesso un approccio strutturato volto ad incentivare il cambiamento all'interno dell'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 legislazioni specifiche vigenti in quei paesi. Toyota Material Handling Europe mette a disposizione dei dipendenti dei canali per favorire il loro coinvolgimento nelle attività aziendali e l'espressione delle loro opinioni.

COMITATO AZIENDALE EUROPEO

Il Comitato aziendale europeo (CAE) è un partner che offre un contributo essenziale nelle comunicazioni su questioni che riguardano i dipendenti in numerosi paesi dell'UE e 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 FY19 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 a differenti attività di volontariato di varia natura per raccogliere fondi a favore di enti benefici, sostenere azioni locali per la tutela dell'ambiente, fare opera di sensibilizzazione sulla disabilità, organizzare eventi per studenti ecc.

Varie entità organizzano delle corse per scopi benefici. 51 dipendenti di Toyota Material Handling France hanno preso parte alla competizione La Baule Triathlon, 24 dipendenti in Italia hanno corso a favore della lotta contro il cancro e 260 dipendenti in Svezia hanno sostenuto iniziative per la donazione del sangue tramite una corsa di beneficenza.

Con il supporto di un'organizzazione esterna, Toyota Material Handling France ha tenuto un workshop di sensibilizzazione sulle disabilità. Il workshop era destinato a dipendenti senza disabilità, per consentire loro di comprendere meglio le difficoltà e le sensazioni che vivono quotidianamente i dipendenti con disabilità visive, uditive o altre disabilità fisiche o affetti da malattie psicosomatiche. All'evento hanno partecipato 81 dipendenti, che hanno provato a cucinare con mascherine copricchi o tappi per le orecchie, sperimentando così le sensazioni provate dai loro colleghi disabili attraverso delle simulazioni e scambiandosi informazioni sulle disabilità.



PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITÀ

In qualità di importante datore di lavoro presente in oltre 20 paesi europei, rispettiamo e trattiamo tutte le persone allo stesso modo, accogliendo le differenze e riflettendo sulla natura globale della famiglia e dei valori Toyota. Riteniamo che disporre di una forza lavoro che presenta al suo interno delle diversità sia di importanza fondamentale in tutta la nostra azienda e che questo contribuisca direttamente al nostro successo aziendale. In linea con il nostro Codice di condotta, non tolleriamo la discriminazione. Nel presente rapporto abbiamo consolidato i dati relativi a genere ed età per 29 entità, mentre il rapporto del FY15 presentava i dati di 14 entità.

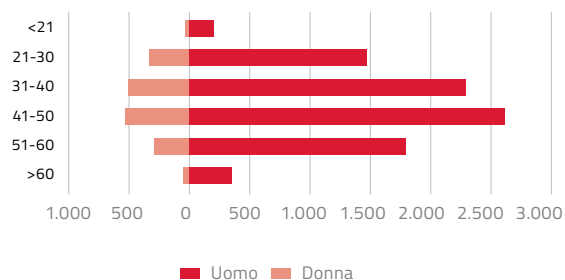
Al termine del FY19, Toyota Material Handling Europe aveva un totale di 11.410 dipendenti. Il personale temporaneo rappresentava circa il 3,8%, mentre il 96,2% del personale aveva dei contratti full-time. La nostra forza lavoro è composta per il 16% da donne e il 22% dei nostri dipendenti ha un'età superiore ai 50 anni. Disponiamo di 5.100 tecnici di assistenza, dei quali solo uno è una donna.

Al termine del FY19 il 15% dei nostri manager era costituito da donne, ma intendiamo incrementare gradualmente tale percentuale inserendo il 30% di dipendenti donne nei nostri programmi di formazione sulla leadership.

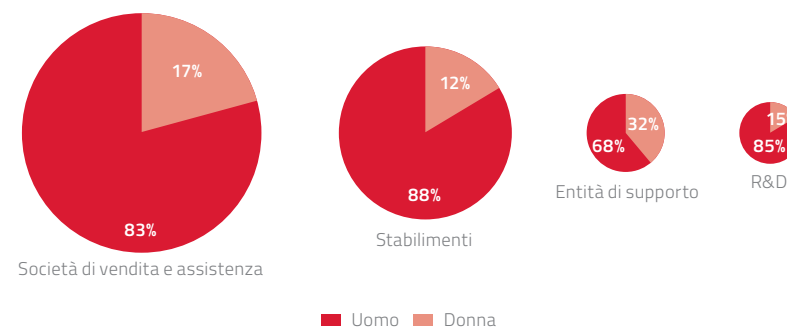
Considerato che circa un dipendente su cinque è di età superiore ai 50 anni, abbiamo già intrapreso iniziative per l'invecchiamento sano sul posto di lavoro e per assicurare un ambiente lavorativo adatto ai dipendenti di ogni età. Riteniamo che l'aspetto "luoghi di lavoro sani" sia un componente essenziale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

Prendendo ispirazione da iniziative locali, come il "Piano di trattamento equo 2016- 2018" e il piano di azione sulla "diversità di genere" del 2017 attuati in Svezia, Toyota Material Handling Europe ha creato all'inizio del 2018 un gruppo di lavoro sulla **diversità di genere**. Il gruppo è composto da membri dei nostri reparti centrali HR, Sustainable Development e Legal & Compliance e riferirà periodicamente alla nostra Governance Committee. Facendo il punto sulla nostra attuale diversità di genere, valuterà i potenziali rischi e le opportunità per definire ed 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 infortuni, 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 che punti 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 sul 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 ed i dipendenti hanno la responsabilità di seguire le linee guida sulla sicurezza e intraprendere azioni proattive per garantire la sicurezza propria e dei 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 è stata adottata dall'European Management Team e comunicata all'azienda nel FY19.

Al fine di raggiungere il nostro obiettivo di zero incidenti, infortuni e malattie lavorative, Toyota Material Handling Europe mira a:

- garantire che la sicurezza sia parte integrante di tutte le attività e decisioni in tutta l'azienda
- collaborare per prevenire infortuni e malattie professionali identificando, valutando ed eliminando i rischi
- identificare ed eliminare sistematicamente le cause di fondo degli infortuni e dei quasi infortuni che si sono verificati, allo scopo di evitare che si ripetano
- assicurare che la direzione e i managers siano responsabili della sicurezza sul lavoro, assistite da specialisti in questo campo
- assicurare che tutti i manager fungano da guida mediante il proprio esempio. Sono responsabili dell'ambiente di lavoro e devono fungere da validi modelli di ruolo
- assicurare che a tutti i dipendenti siano fornite tutte le istruzioni dovute, la formazione e le attrezzature necessarie per promuovere metodi di lavoro sicuri
- rispettare tutte le leggi, i regolamenti e i requisiti applicabili.

GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA

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

PRODUZIONE

Dal momento che i dipendenti che lavorano nella produzione utilizzano macchine industriali, poniamo particolare attenzione alla loro salute e sicurezza. Inoltre, dalle ricerche condotte nell'ambito della partnership con EU-OSHA, emerge 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 ricertificazione 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 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 assistito da un comitato salute e sicurezza. 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 infortunio o un quasi infortunio, per effettuare l'analisi degli infortuni 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", spazi di apprendimento attivo nelle officine, costituiscono un luogo di apprendimento continuo in termini di 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 infortuni o effettivi infortuni utilizzando la "metodologia delle 5 S" [🔗](#). Toyota, oltre a 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

SOCIETÀ DI VENDITA E ASSISTENZA

Gestione

Per le nostre società di vendita e assistenza, la decisione di 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. Al momento è stato adottato dai nostri stabilimenti in Italia, Francia e Svezia e dalle nostre società di vendita in Italia, Repubblica Ceca e Romania. Le società di vendita di 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 ed i pacchetti sicurezza, al fine di garantire 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.

In aprile 2018 è stato lanciato un **Service Skills Contest** per tutti i professionisti STEP, i dipendenti che operano nel post-vendita e nell'assistenza diretta ed i 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.

Le nostre società di vendita e assistenza riportano, attraverso le nostre operazioni tecniche, tutti gli infortuni ed incidenti ai relativi reparti a livello centrale, allo scopo di condividere le esperienze ed 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.





Dal 2012 siamo riusciti a ridurre il tasso di assenteismo del 30% presso Toyota Material Handling Belgium concentrandoci sull'educazione e la prevenzione. Nel gennaio 2019, Toyota Material Handling Belgium si è trasferita in un nuovo edificio, dove è stato creato un 'Safety Dojo'. Si tratta di un luogo di apprendimento attivo dedicato alla salute e sicurezza, aperto a tutti i dipendenti. Miriamo a costruire gradualmente una cultura in cui salute e sicurezza siano al primo posto nei pensieri di ciascuno.

Marina Rooms,
Human Resources Manager,
Toyota Material Handling Belgium

Walter Van Vlasselaer,
Quality & Safety Manager,
Toyota Material Handling Belgium

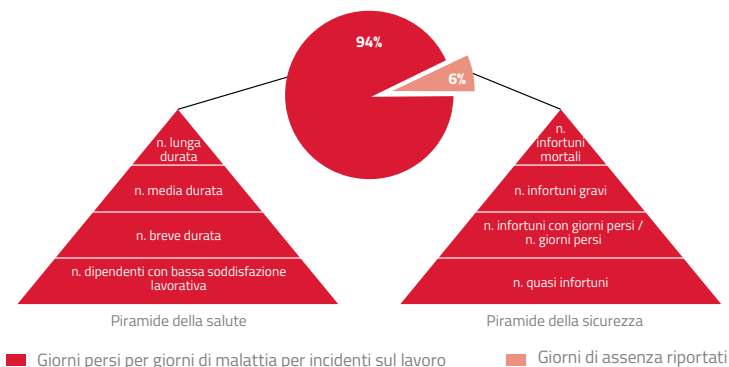
DATI SU ASSENTEISMO, INFORTUNI E TEMPO PERSO

TASSO DI ASSENTEISMO

Dal 2016, l'assenteismo è stato inserito nei KPI strategici delle HR 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 l'utilizzo di queste informazioni è vincolato da rigorose normative sulla privacy e da differenze nelle definizioni nazionali. Pertanto, a livello centrale, non siamo in grado di raccogliere dati approfonditi sulle cause dell'assenteismo e di stabilire delle priorità a livello europeo con lo stesso grado di dettaglio delle cause profonde relative agli infortuni.

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

GIORNI DI ASSENZA RIPORTATI FY19



Più precisamente, possiamo dire che in media per le nostre 29 entità il tasso di assenza degli ultimi tre anni è di circa **9 giorni** per ogni dipendente e che questo tasso è piuttosto stabile.

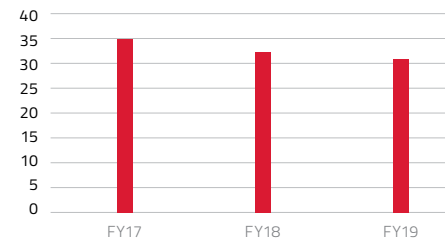
TASSO DI ASSENTEISMO/ DIPENDENTE / ANNO – MEDIA PER 29 ENTITÀ



TASSO DI INFORTUNI

Il tasso di infortuni per le stesse 29 entità è in media di 30 infortuni per milione di ore lavorate, contro i 35 del FY17. 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 INFORTUNI / MILIONE DI ORE LAVORATE – MEDIA PER 29 ENTITÀ



Considerato che Toyota Material Handling Europe impiega più di 5,100 tecnici di assistenza, questi rappresentano quasi il 50% della forza lavoro aziendale. In aggiunta a ciò, il 25% 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.



Implementando delle buone prassi, i datori di lavoro possono tutelare la salute dei propri lavoratori e salvaguardare il futuro delle proprie attività. Coinvolgiamo degli importanti stakeholder per fornire esempi di interventi di successo e creare 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

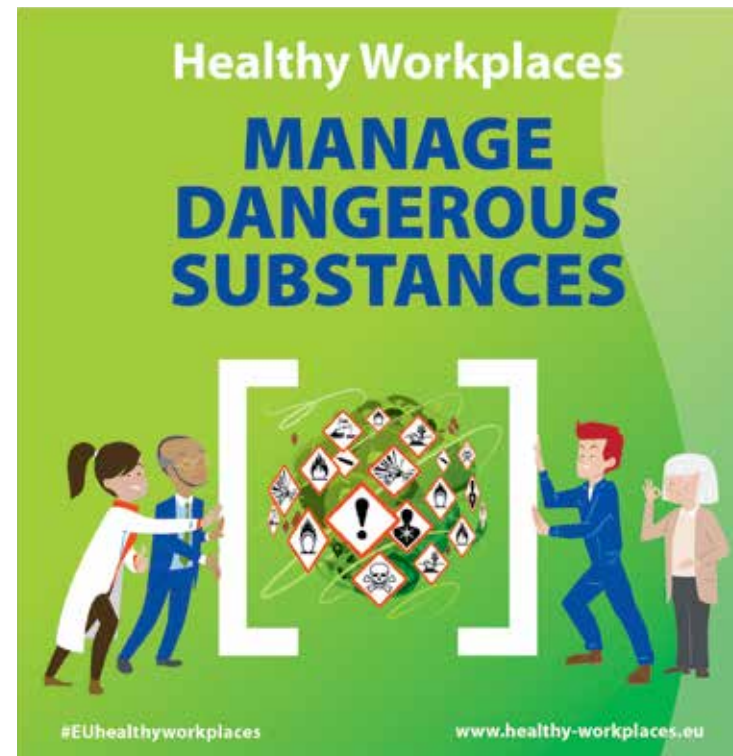
In qualità di **partner ufficiale per le campagne dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro** (EU-OSHA) dal 2010, e in qualità di membro del gruppo direttivo dei partner per le campagne dal 2014, Toyota ha promosso le campagne biennali di portata europea organizzate dall'EU-OSHA "Manutenzione sicura", "Lavoriamo insieme per la prevenzione dei rischi", "Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro correlato?" 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 promuove 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 implica 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, Logistics 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 FY19, più di 40 esperti di salute e sicurezza e i nostri Campioni della sostenibilità 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 **settima 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 alle percentuali di infortuni ed assenteismo, mentre le entità locali hanno presentato le prassi migliori che hanno adottato.





OTTIMIZZARE LE OPPORTUNITÀ DI CRESCITA DEL PERSONALE

VISION 2050	TARGET E/O KPI FY21	SITUAZIONE FY19	SITUAZIONE FY18	SITUAZIONE FY17
ATTRARRE E TRATTENERE TALENTI Diventare uno dei datori di lavoro più attrattivi nell'industria UE per attrarre e conservare talenti	Turnover del personale < 8%	10,2%	8%	8%
	% colloqui di uscita con dimissionari: 80%	17,8%	8%	-
	Punteggio HR EcoVadis 80% - Livello avanzato	80%	70%	70%
	3 case study - il nostro "people approach" ogni anno	0	People Strategy approvata	
	Stabilire delle pratiche europee sulle remunerazioni	Continuare a ottimizzare le procedure per le HR Focalizzazione sulla struttura Pay & Title	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 Leadership Philosophy	Nuova filosofia della leadership lanciata	Definire il processo	-
	Programma GROW per leader interfunzionali: 40* formati nel 2015-2021	12	Iniziare il processo	-
	Management Trainee Programme: 16* formati nel 2015-2021	8	Programma iniziato	-
	Programma LEAD per leader funzionali: 300* formati nel 2015-2021	200	120	60
	Programma Talent per futuri senior manager: 50* formati nel 2015-2021	50	34	34
	Programmi di sviluppo dei dipendenti			
	Il 100% dei nuovi dipendenti deve ricevere una formazione di inserimento	Programma implementato, 4 sono stati completati	Programma da iniziare	-
	Implementare e applicare profili delle competenze	4 profili implementati	Definire il processo	
	Numero di corsi disponibili sulla e-learning academy (nessun target)	1032	745	681
Numero di lingue disponibili sulla e-learning academy (nessun target)	13	13	13	
Service Technician Education Programme: 92% livello Bronzo	92%	92%	92%	
COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI Rinforcare la nostra cultura di comunicazione reciproca attraverso il coinvolgimento dei dipendenti	valutazione del personale 100%	73,2%	63% (target 80%)	65% (target 80%)
	Entità con un tasso di valutazione del personale > = 80%	15	10	17
	Agile Performance estesa a 29 entità	9	9	
	Stabilire un'indagine presso i dipendenti in varie entità (nessun target)	2	2	
PARI OPPORTUNITÀ E DIVERSITÀ Diventare un datore di lavoro che applica buone prassi nelle pari opportunità e diversità	* Tutti i nostri programmi sulla leadership in UE devono includere			
	30% donne	22%	20%	
	gamma diversificata di nazionalità	✓	✓	
	gamma diversificata di età	✓	✓	
	Sviluppare una strategia per la diversità e le pari opportunità	In corso	Iniziata	=
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 infortuni	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)	30	33	35
	Tasso di assenteismo - somma delle assenze per malattia e dei giorni persi a causa di infortuni per dipendente (target < 8 giorni/dipendente/anno)	9,4	9,9	10
	40 esperti devono partecipare a eventi di salute e sicurezza	50	40	40
	Aumentare la copertura operativa dei sistemi di gestione di salute e sicurezza fino a > 60% dei ricavi, compiendo nel frattempo la transizione di tutti i sistemi dall'OSHAS 18001 all'ISO 45001	41%	49%	48%



Fin dal 1993, Toyota Industries Corporation (TICO) è stata una delle prime società che si sono impegnate ad attuare il Protocollo di Kyoto. Grazie al nostro approccio sistematico, le emissioni di CO₂ dei nostri 4 maggiori stabilimenti europei si sono ridotte di 2.100 tonnellate. Ciò significa il 20% di emissioni annue in meno rispetto al 2012, mentre nello stesso periodo la produzione è quasi raddoppiata. Questa è una delle tante ragioni per cui TMHE e 10 delle sue controllate hanno ottenuto da EcoVadis un giudizio "eccellente" o "avanzato" nelle loro prassi di gestione ambientale.

Kristian Björkman,
Senior Vice President Supply Operations
Toyota Material Handling Europe and Managing
Director Toyota Material Handling Manufacturing
Sweden AB



MINIMIZZARE

L'IMPATTO AMBIENTALE

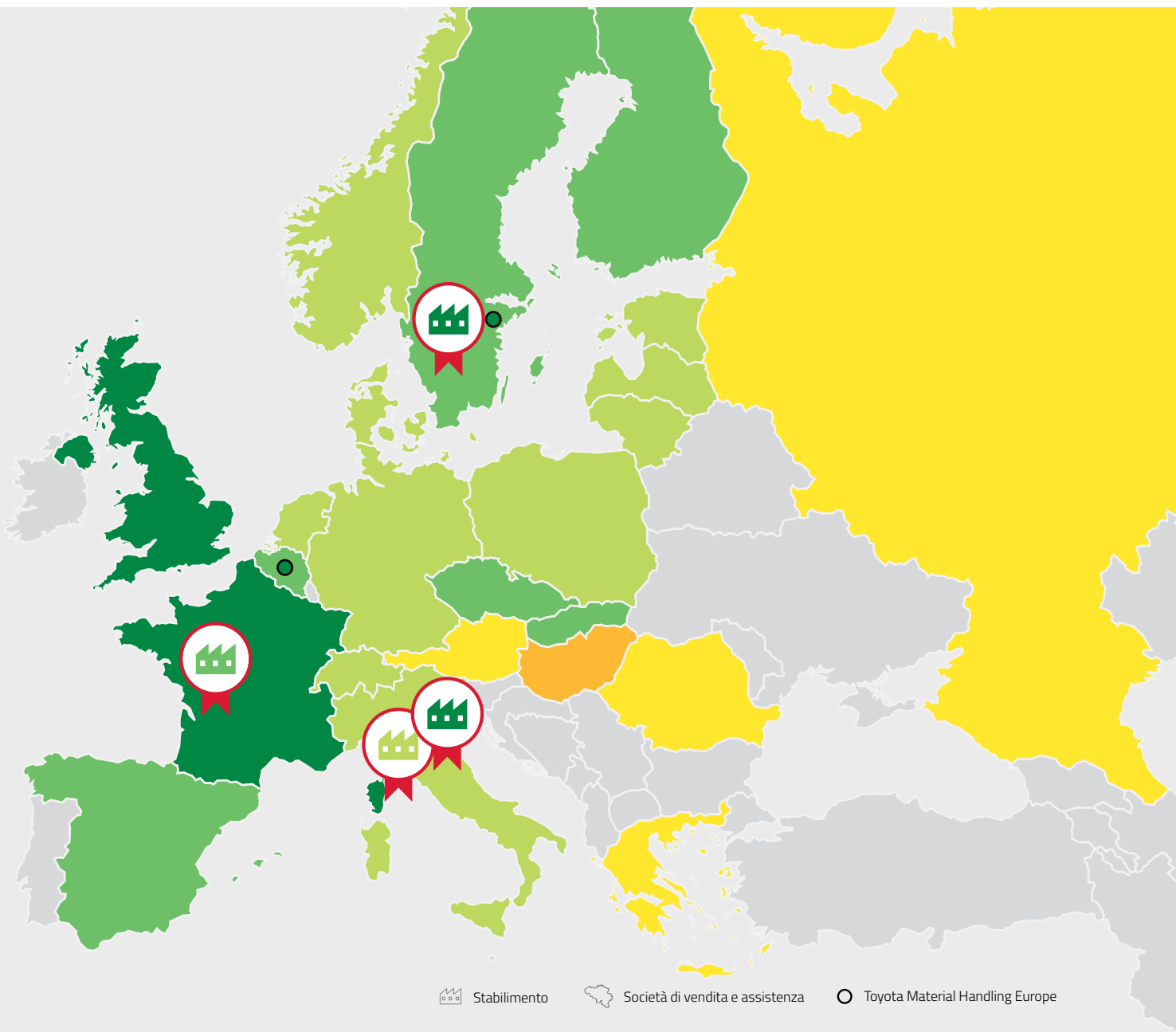
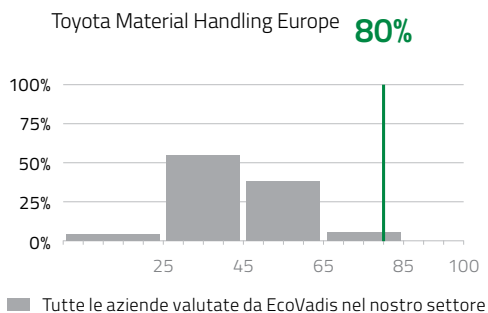


PUNTEGGIO RELATIVO ALLA GESTIONE AMBIENTALE

Secondo EcoVadis

- >=80% Eccellente
- 70% Avanzato
- 60% Confermato
- 50% Intermedio
- 40% Parziale
- 30% Superato
- <30% Non superato
- Operatori di terza parte

DISTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO PER TEMA



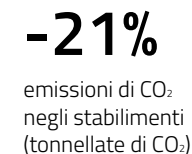
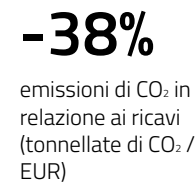
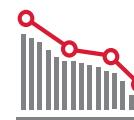
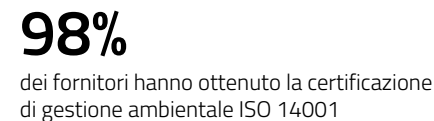
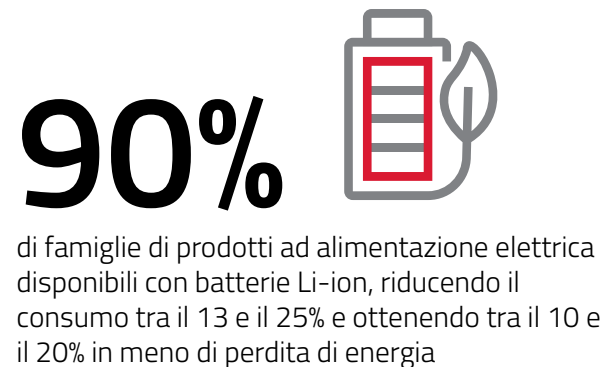
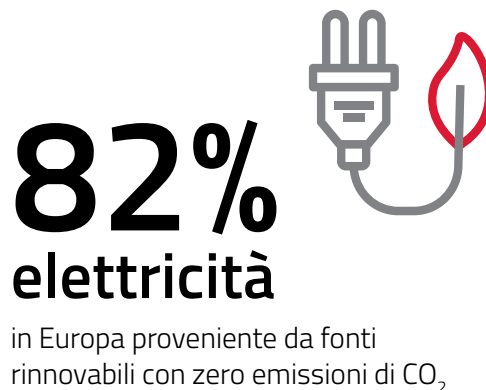


MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

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 carbonio 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 secondo il 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.





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

Dal nostro precedente rapporto ad ora, oltre il **90%** della nostra gamma di veicoli elettrici è stato dotato di **tecnologia con batterie agli ioni di litio energeticamente efficienti**. Infine, per quanto concerne la nostra gamma a combustione interna, abbiamo intrapreso passi significativi per essere conformi alle normative UE sulle emissioni relative alla fase V per macchine mobili non stradali.

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 ma, in molte applicazioni, non vengono scaricate e ricaricate completamente, prassi che abbrevia la durata utile della batteria comportando un incremento dei costi per il cliente e dell' impatto ambientale.

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

2. Evitare sprechi di energia

Raccomandiamo ai nostri clienti di utilizzare dei **caricabatteria ad alta frequenza** ogniqualvolta sia tecnicamente possibile, in quanto ciò permette 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

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.



Il nostro esclusivo approccio modulare, che utilizza blocchi ancora più piccoli di celle di batterie agli ioni di litio, ci consente di ripensare il design del carrello e offrire ai clienti un modello più ridotto e leggero. Abbinato a un significativo incremento dell'efficienza energetica rispetto alle batterie tradizionali, questo significa che il BT Levio LWI ottimizza l'efficienza energetica offrendo inoltre all'operatore dei benefici in termini di ergonomia. Per un cliente che utilizza elettricità proveniente da fonti non rinnovabili, il risparmio di energia si traduce anche in una riduzione della sua impronta di carbonio.

Craig Walby,
Product Management Director,
Toyota Material Handling Europe

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 ma molti dei nostri clienti guardano con interesse a 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 modello 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 8T	100%	2009	75%	2018	26%

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 tecnologie e prassi aziendali che abbiamo il minimo impatto possibile sul pianeta.

Le **celle a combustibile** ora possono essere utilizzate per alimentare il 90% delle nostre serie di prodotti. Le niche emissioni sono acqua e calore ed inoltre fare il pieno di **idrogeno** per 10 ore di funzionamento richiede 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. Inoltre, grazie alla loro capacità di fornire elettricità, i carrelli elevatori a forche a celle a combustibile possono fungere da fonte di alimentazione elettrica durante le emergenze.






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 permettano loro di aumentare l'efficienza energetica e di ridurre le emissioni di CO₂, aspetto che per i clienti è divenuto prioritario.

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. Nel 2019 siamo a -21% e abbiamo in cantiere altri progetti per raggiungere il nostro target. Toyota Industries Corporation richiede inoltre che la nostra rete di vendite e servizi 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 base a quanto previsto dal 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 campioni della sostenibilità locali mettono in atto. Dal 2015, quattro stabilimenti e undici società di vendita e assistenza hanno costituito un **Energy Management Team** (EMT) dedicato, composto da responsabili delle strutture, responsabili delle flotte e responsabili della produzione. L'EMT redige e aggiorna un piano di gestione dell'energia, l'**Energy Management Plan** (EMP), focalizzato sulle opportunità di miglioramento in termini di efficienza energetica e di riduzione dell'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 nostro software per la rendicontazione non finanziaria, 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 di 24 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 FY19, Toyota Material Handling Europe ha utilizzato 771 TJ di energia, equivalente a un aumento del 22% rispetto al FY12. Il diesel, con il 32%, è la principale fonte di energia del nostro mix energetico, prevalentemente utilizzata dai furgoni per l'assistenza. La quota del diesel dell'80% registrata nel FY12 nel nostro mix di carburanti per le autovetture è scesa al 24% grazie alla nostra politica sulle auto ecologiche (vedi anche "Flotte più intelligenti" ). Il 20% del nostro utilizzo totale di energia proviene da fonti rinnovabili, percentuale che intendiamo portare a oltre il 35% entro il FY21.

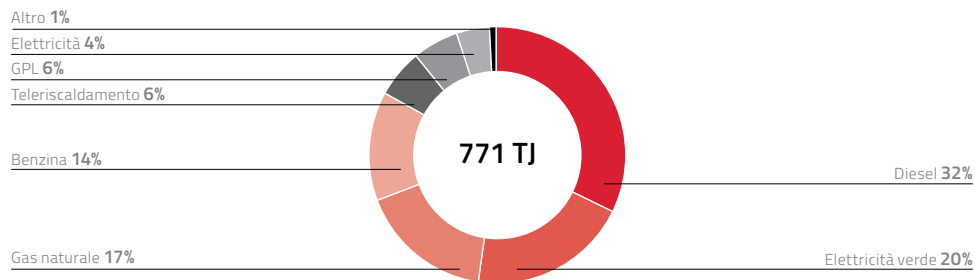
Nel quadro del nostro utilizzo totale di energia, l'elettricità rappresenta il 24%, della quale 80% proviene da fonti rinnovabili e puntiamo a raggiungere il 100% entro il FY21.

CRESCITA DELL'UTILIZZO DI ENERGIA ED EMISSIONI DI CO₂ RISPETTO ALLA CRESCITA DEI RICAVI

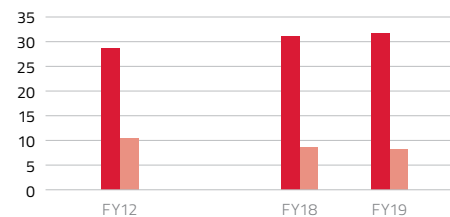
Nel FY19, i nostri ricavi hanno registrato un aumento del 45% rispetto all'anno base FY12, mentre il nostro consumo complessivo di energia è cresciuto solo del 22%. Grazie agli importanti sforzi compiuti da molte delle nostre entità per attuare misure di efficienza energetica e progetti con energie rinnovabili, le nostre emissioni di CO₂ sono rimaste quasi invariate (+0,1% dal FY12). Ciò significa che per ogni euro generato con le vendite nel FY19, abbiamo prodotto il 34% in meno di emissioni rispetto al FY12. Un ruolo determinante è stato svolto dai nostri stabilimenti, che dal FY12 hanno ridotto le emissioni assolute del 21%. All'interno delle nostre società di vendita e assistenza, le emissioni assolute di CO₂ sono aumentate dell'8%, ma diminuite del 29% per ogni euro che hanno generato con le vendite.



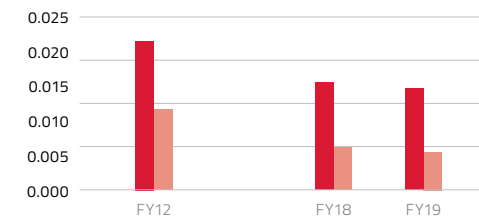
UTILIZZO DI ENERGIA NEL FY19 PER CARBURANTE (terajoule)



EMISSIONI DI CO₂ (chilotonnellate)

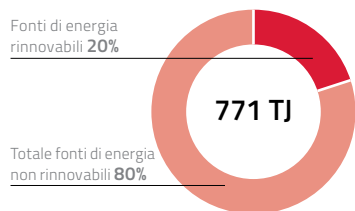


EMISSIONI DI CO₂ / RICAVI (chilotonnellate/euro)

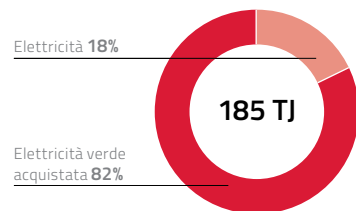


■ 21 società di vendita e assistenza ■ 4 stabilimenti

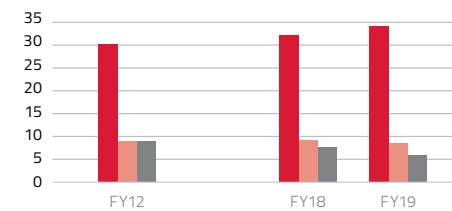
UTILIZZO DI ENERGIA NEL FY19 (terajoule)



UTILIZZO DI ELETTRICITÀ NEL FY19 (terajoule)

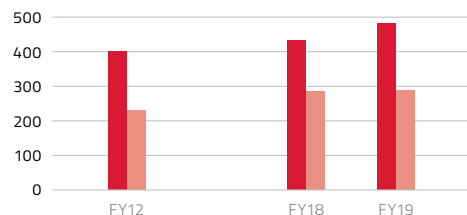


EMISSIONI SCOPE 1 E SCOPE 2 (chilotonnellate)

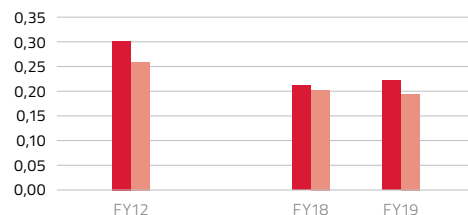


■ Scope 1 ■ Scope 2 - basato sull'ubicazione ■ Scope 2 - contratti di elettricità verde

UTILIZZO DI ENERGIA (terajoule)



UTILIZZO DI ENERGIA / RICAVI (terajoule/euro)



■ 21 società di vendita e assistenza ■ 4 stabilimenti

Emissioni di CO ₂ (chilotonnellate)	FY12	FY18	FY19	FY21 (obiettivo)
Scope 1	30	32	34	-
Scope 2 - basato sull'ubicazione	9	9	8	-
Scope 2 - basato sul mercato	9	7	6	-

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

Le emissioni di Scope 2 basate sul mercato sopra riportate sono calcolate in un modo diverso, in quanto applichiamo un fattore di emissione zero al consumo di elettricità verde e un fattore di emissione misto residuo dell'AIB all'elettricità di rete, mentre il componente di emissioni da teleriscaldamento è uguale a quello del metodo basato sull'ubicazione.

La riduzione nel tempo mostrata nelle emissioni basate sul mercato è stata ottenuta mediante il passaggio del consumo di elettricità a fonti rinnovabili.



Siamo orgogliosi di essere la prima società di vendita ad avere conseguito la certificazione energetica ISO 50001. Rispetto al FY12, abbiamo ottenuto una riduzione del 47% nell'utilizzo di energia per unità di ricavi. Siamo lieti di potere trasmettere e condividere questo impegno con i nostri fornitori, concessionari e clienti.

Jiří Franz,
Business Controller & Sustainability Champion,
Toyota Material Handling Czech

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 mediante utilizzo di flotte, stabilimenti ed edifici più intelligenti.

FLOTTE PIÙ INTELLIGENTI

Nel FY15 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 89 al 70%**.

Con quattro milioni di visite di assistenza all'anno, il 60% del carburante utilizzato e il 29% dell'energia totale utilizzata sono attribuiti al carburante che alimenta i 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.

EDIFICI PIÙ INTELLIGENTI

Nel nostro rapporto del FY15, avevamo già riferito che i nostri stabilimenti in Italia e la nostra società nella Repubblica Ceca hanno conseguito la certificazione ISO 50001, e che la nostra società nei Paesi Bassi ha ottenuto significative riduzioni delle emissioni di CO₂. Queste entità continuano a porsi come centri di eccellenza 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 iniziato 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 siti dimostrativi per i clienti che vogliono osservare l'uso di energia solare ai fini della ricarica:

- Nella proprietà di Toyota Material Handling **Netherlands** a Ede, l'energia prodotta dai pannelli solari viene immessa attraverso delle stazioni di ricarica solare nei mezzi di movimentazione materiali elettrici.
- 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 ed a 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 (LTE) a Ferrara affinché i nostri esperti apprendessero le migliori prassi sperimentate qui.





Il futuro sarà il risultato delle decisioni che prendiamo oggi: sta a noi proteggere il nostro pianeta e fare opera di sensibilizzazione sui problemi ambientali.

Giorgio Polonio,
Managing Director,
Toyota Material Handling Manufacturing Italy

GESTIONE AMBIENTALE

Dal precedente rapporto ad ora, abbiamo innalzato la gestione ambientale, delle risorse idriche e dei rifiuti, ad aspetto materiale di sostenibilità di prioritaria importanza. La Vision 2050 di Toyota Industries Corporation intende contribuire a costruire una società basata sul riciclo raggiungendo una condizione di "Zero scarichi di acqua", ed a realizzare una società in armonia con la natura favorendo un impatto positivo sulla biodiversità e promuovendo la gestione ambientale. La Vision 2030, pone le 3 E di Ecology, Energy, Environment (ecologia, energia, ambiente) al centro della strategia aziendale di Toyota.

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, ritenendo la crescita economica compatibile con la preservazione dell'ambiente naturale.

I nostri clienti considerano la nostra governance ambientale un **aspetto fondamentale della sostenibilità** che esaminano nelle **richieste di preventivo** o attraverso piattaforme di terze parti come EcoVadis, che ha classificato il livello di Toyota Material Handling Europe "avanzato" in termini di gestione ambientale (che include anche gli aspetti materiali "energia utilizzata nelle attività" e "soluzioni energeticamente efficienti per i clienti").

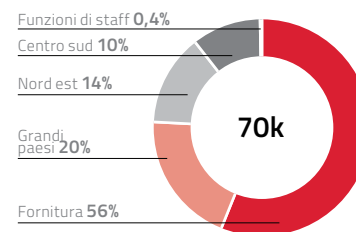
Toyota Industries Corporation richiede ai nostri stabilimenti di mantenere una certificazione di sistema di gestione ambientale ISO 14001. Inoltre, le nostre società di vendita e assistenza in Francia, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Spagna, Finlandia e Svezia hanno adottato volontariamente la ISO 14001 in risposta alle condizioni di mercato locali. I certificati ISO di 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

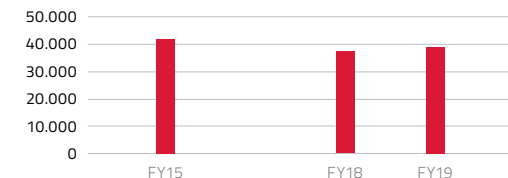
L'efficienza idrica e quella energetica sono strettamente legate, vale a dire che un minore consumo di acqua implica un minore consumo di energia, con il conseguente abbassamento dei costi: il 10% di elettricità in un'attività industriale media è collegata al pompaggio dell'acqua da fare circolare; un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

Nel presente rapporto tutte le 29 entità di Toyota Material Handling in Europa (quattro stabilimenti, 20 società di vendita e assistenza e quattro entità di supporto) riferiscono sul loro utilizzo dell'acqua. In totale, oltre il **98%** del consumo di acqua riportato è costituito da acqua municipale. L'acqua piovana rappresenta meno dello 0,9%, l'acqua di processo riciclata meno dello 0,6% e l'acqua di falda meno dello 0,32%. Nel FY19, Toyota Material Handling ha consumato più di 70.000 m³ di acqua, dei quali oltre il 56% 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 7,5% in meno di acqua rispetto al FY15 e considerato che i ricavi degli stabilimenti sono aumentati del 50% tale riduzione risulta ancora più significativa.

CONSUMO IDRICO FY19 (m³) PER REGIONE



CONSUMO IDRICO (m³) STABILIMENTI



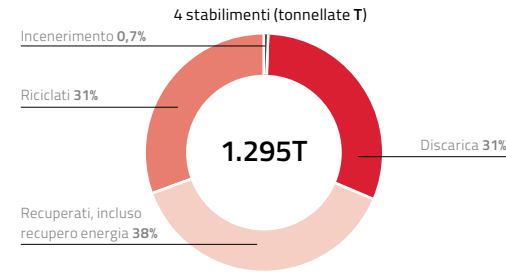


SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

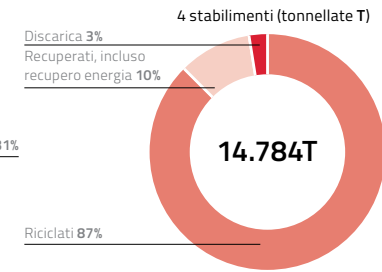
Nel presente rapporto abbiamo per la seconda volta consolidato i KPI relativi ai rifiuti per quattro stabilimenti. I rifiuti generati da questi stabilimenti provengono principalmente dalle attività di produzione, manutenzione e rottamazione dei carrelli. Attualmente solo 15 delle nostre 20 società di 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 37% e quelli non pericolosi del 47%. Dal FY15, i rifiuti totali sono aumentati del 46%, 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 FY19



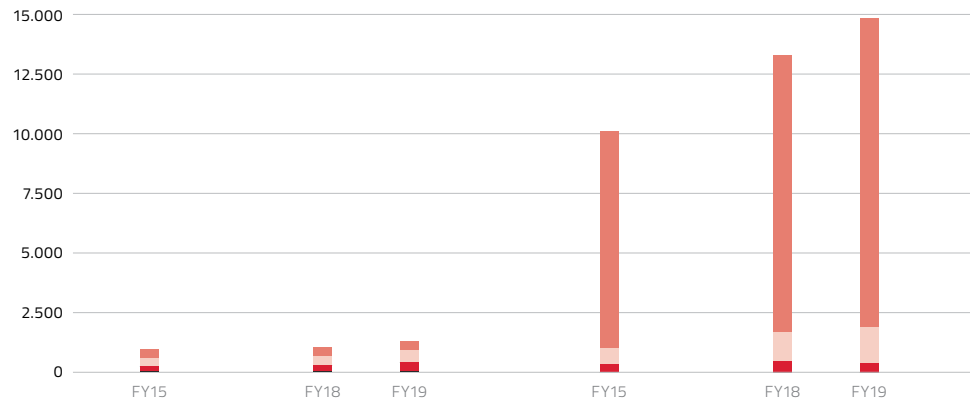
RIFIUTI NON PERICOLOSI FY19



Nel FY19 non sono stati riportati rifiuti non pericolosi sottoposti a compostaggio, incenerimento, stoccaggio sul posto o riutilizzo. Questo non tiene conto del volume dei nostri carrelli usati.

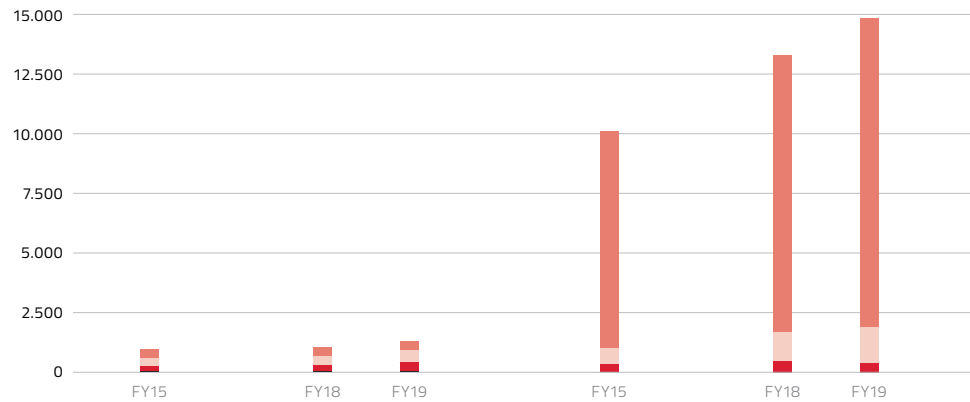
RIFIUTI PERICOLOSI

4 stabilimenti (tonnellate)



RIFIUTI NON PERICOLOSI

4 stabilimenti (tonnellate)



- Discarica
- Recuperati, incluso recupero energia
- Incenerimento
- Riutilizzati
- Riciclati
- Rifiuti (non) pericolosi rispetto a ricavi
- Stoccaggio sul posto
- Compostaggio





Tenendo come riferimento le indicazioni “Profitto, Pianeta, Persone” per uno sviluppo sostenibile, abbiamo creato una strategia per la seconda vita dei nostri carrelli lanciando la “Campagna usato”. Poiché i nostri dipendenti hanno ben compreso i benefici dell’economia circolare, hanno costituito una forte squadra di addetti alle vendite composta da 120 elementi. Includendo TMH Sweden in questo progetto, lo scorso anno entrambe le aziende si sono aggiudicate il primo posto in Europa (crescita delle attrezzature usate), una per i risultati relativi e l’altra per il profitto. Pertanto, il valore fondamentale del lavoro di squadra ha condotto a un’azione a livello internazionale e la sostenibilità si è dimostrata una strada percorribile verso il successo.

Leulescu Dragos,
Rental & Used Director,
Toyota Material Handling Romania

ECONOMIA CIRCOLARE

CICLO DI VITA DEI PRODOTTI

L’economia circolare non è ancora considerata dai nostri stakeholder un aspetto materiale, tuttavia osserviamo che anno dopo anno acquista sempre più importanza. Questo tema ci richiederà di rafforzare ulteriormente la governance ambientale al nostro interno e di estendere l’ambito della nostra gestione ambientale alla catena di fornitura e alle 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.



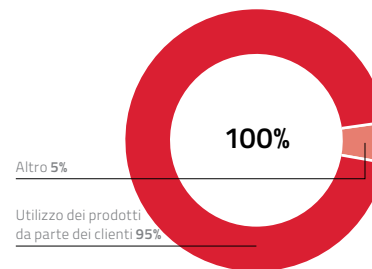
■ Nella nostra sfera di controllo ■ Nella nostra sfera di influenza ■ Per ora coinvolgimento limitato

RILAVORAZIONE

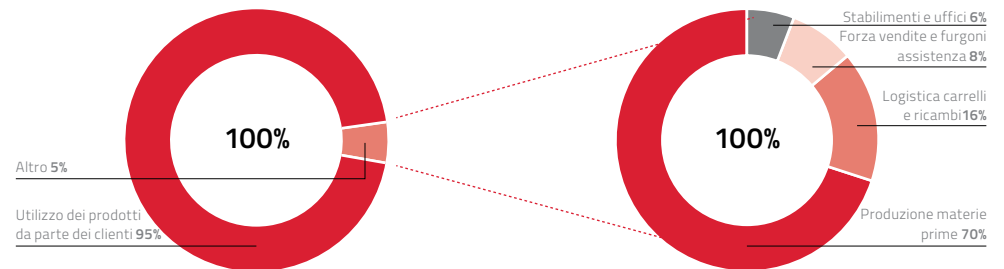
All’interno del ciclo di vita dei prodotti, l’utilizzo di energia da parte del cliente è la maggiore fonte di emissioni di CO₂, pari al 95% della nostra impronta di carbonio.

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. Tra il 2015 e il 2017, in collaborazione con l’Università di Linköping, abbiamo condotto uno studio sugli effetti positivi del ciclo di vita utile dei nostri processi di rilavorazione a Truckhuset, la struttura centrale dedicata ai carrelli di Toyota Material Handling Sweden.

IMPRONTA DI CARBONIO INCLUSO L’UTILIZZO DA PARTE DEL CLIENTE



IMPRONTA DI CARBONIO ESCLUSO L’UTILIZZO DA PARTE DEL CLIENTE



Toyota Industries Corporation ha effettuato un confronto simile per l’intera gamma dei suoi prodotti, consultabile a pag. 74 del rapporto di Toyota Industries 2019



La sostenibilità e la tutela del clima sono questioni fondamentali per le aziende e i produttori. Noi del Rental & Used ci prendiamo cura della “seconda” e “ultima” vita dei nostri carrelli sviluppando costantemente processi e politiche per assicurare degli alti standard e un’impronta ecologica. Questo è un modo per migliorare la nostra reputazione presso i clienti e sostenere la nostra strategia di qualità in tutto ciò che facciamo.

Gisela Fagerstedt,
Senior Manager Workshop Operations, Rental & Used,
Toyota Material Handling Europe

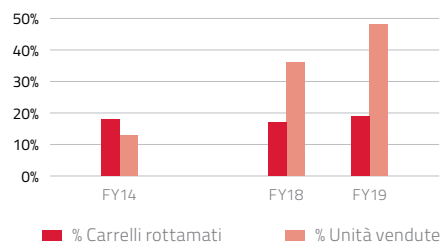
STRATEGIA SECOND LIFE

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.

Grazie alla maggior popolarità della nostra offerta di noleggio a lungo e a breve termine, che costituisce un grande segmento del nostro business, abbiamo aumentato drasticamente la durata di vita dei nostri prodotti, riducendo allo stesso tempo le emissioni dovute alla logistica dei trasporti da e verso i nostri clienti. Questo ci consente anche di ottimizzare l'utilizzo dei prodotti, un dato importante considerando che l'utilizzo medio di un carrello è solamente del 35%. Dal FY14 a oggi, la nostra flotta per il noleggio a lungo e breve termine è cresciuta del 53% e attualmente rappresenta oltre la metà delle unità totali consegnate ai nostri clienti ogni anno.

Dal FY13 siamo riusciti a vendere quasi il 48% di carrelli usati in più, riducendo al contempo di 3 p.p (3 punti percentuali) il numero di unità rottamate. Inoltre, un prodotto rilavorato offre ai clienti sensibili al fattore prezzo la possibilità di acquistare un carrello Toyota a un prezzo inferiore.

AUMENTO DEL 48% NELLA VENDITA DI CARRELLI USATI





MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

VISION 2050	TARGET E/O KPI FY21	SITUAZIONE FY19	SITUAZIONE FY18	SITUAZIONE FY17	
<p>ZERO EMISSIONI DI CARBONIO DAI NOSTRI PRODOTTI E DALLE NOSTRE SOLUZIONI</p> <p>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</p>	Potenziare il nostro approccio per aiutare i clienti a migliorare l'efficienza energetica e ridurre la loro impronta di carbonio. Pubblicare 3 case study all'anno su come aiutiamo i clienti a ridurre l'impronta di carbonio puntando su una combinazione delle priorità di Toyota Industries Corporation	3 Uponor, Logitri, Kesko	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)	4	3	-	
	Elettrificazione (nessun target specifico)	1	-	-	
	Riduzione del peso (nessun target specifico)	1	-	-	
	Riduzione delle perdite di energia (nessun target specifico)	1	-	-	
	Tecnologie basate su celle a combustibile e idrogeno (nessun target specifico)	1	1	1	
<p>ZERO EMISSIONI DI CARBONIO DALLE OPERATIONS</p> <p>Toyota Industries Corporation mira a raggiungere zero emissioni di carbonio dalle operations</p> <p>Entro il 2030, Toyota Industries Corporation mira a ridurre le emissioni di carbonio dalle operations del 50%.</p> <p>Operiamo in linea con le aree di attenzione 2020 di Toyota Industries Corporation per ridurre le emissioni dei processi secondo Sesto piano d'azione per l'ambiente</p>	Sviluppare una strategia per l'energia e di riduzione delle emissioni di CO ₂ per le nostre operations	In corso di riesame			
	Condurre degli audit energetici in 10 entità una volta ogni 4 anni	Previsto nel FY20	-	-	
	Estendere le iniziative per ridurre il consumo energetico della flotta (furgoni e auto aziendali)	In corso	Quota del diesel nel mix di carburanti della flotta ridotta dal 89 al 70% in 5 anni	Le auto aziendali nuove sono per la maggior parte ibride	
	-10% utilizzo di energia rispetto al FY12**	+23%	+13%	+9%	
	-10% utilizzo di energia relativamente ai ricavi rispetto al FY12**	-26%	-27%	-23%	
	-30% emissioni di CO ₂ rispetto al FY12**	2%	2%	0%	
	Numero di azioni per ridurre l'utilizzo di energia e le emissioni di CO ₂	>146	146	131	
	100% utilizzo di elettricità verde	82%	74%	67%	
	Raddoppiare i ricavi coperti dalle certificazioni ISO 50001 fino a > 30%	13%	14%	14%	
	<p>GESTIONE AMBIENTALE</p> <p>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"</p>	Estendere la reportistica sui rifiuti per coprire tutti gli stabilimenti	100%	100%	100%
Estendere la reportistica sui rifiuti per coprire tutte le società di vendita e assistenza		71%	71%	71%	
Mantenere >60% la copertura dei ricavi con certificazione ISO 14001		61%	61%	60%	
Estendere la reportistica sulle risorse idriche per coprire tutti gli stabilimenti		100%	100%	100%	
Estendere la reportistica sulle risorse idriche per coprire tutte le società di vendita e assistenza		81%	81%	86%	
<p>ECONOMIA CIRCOLARE</p> <p>Economia circolare a supporto della Vision di Toyota Industries Corporation per zero rifiuti</p>	Aumentare le unità di carrelli controbilanciati e da magazzino usati	+48% rispetto al FY13	+44% rispetto al FY13	+32% rispetto al FY13	
	Ridurre i carrelli rottamati rispetto al FY13	-19% rispetto al FY13	-11% rispetto al FY13	-22% rispetto al FY13	

* Nessuna indagine condotta nel FY19, pertanto la cifra riportata non è aumentata.



PANORAMICA DELLE PERSONE GIURIDICHE 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	Standard GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS				ISO				Commenti	
						2013	2015	2019	2021	2019	2021	2019	2021	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%		
Supply (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	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	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	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	1	ISO 14067 su impronta di carbonio di prodotto
	Stabilimento	SIMAI	Simai S.p.A.	Milano	Italia	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	
	Magazzino	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (sede di Mjölby)	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	Nell'ambito delle certificazioni TMHMS
	Magazzino	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (filiale di Anversa)	Wilrijk	Belgio	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	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	Oro	1	1	0	1	1	1	0	0	1	
	Vendita e assistenza	TMH UK	Toyota Material Handling UK Ltd	Slough	Regno Unito	1	1	1	1	1	Oro	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	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Copre anche Estonia e Lituania
	Vendita e assistenza	TMH BE	Toyota Material Handling Belgium NV/SA	Willebroek	Belgio	0	1	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	1	0	0	0	Copre anche Lussemburgo
	Vendita e assistenza	TMH DK	Toyota Material Handling Danmark A/S	Slangerup	Danimarca	0	1	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
	Vendita e assistenza	TMH FI	Toyota Material Handling Finland Oy	Helsinki	Finlandia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	1	0	0	0	1	0	0	
	Vendita e assistenza	TMH NL	Toyota Material Handling Nederland BV	Ede	Paesi Bassi	1	1	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Certificato ambientale e qualità BMWt, certificato salute e sicurezza VCA
	Vendita e assistenza	TMH NO	Toyota Material Handling Norway AS	Trondheim	Norvegia	0	1	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vendita e assistenza	TMH RU	OOO Toyota Material Handling Russia	Mosca	Russia	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vendita e assistenza	TMH SE	Toyota Material Handling Sweden AB	Stoccolma	Svezia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	0	
	Regione Centro sud (9)	Vendita e assistenza	TMH AT	Toyota Material Handling Austria GmbH	Vienna	Austria	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Vendita e assistenza		TMH CH	Toyota Material Handling Schweiz AG	Bülach	Svizzera	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	proprietà 50%
Vendita e assistenza		TMH CZ	Toyota Material Handling Czech s.r.o.	Praga	Repubblica Ceca	0	0	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Vendita e assistenza		TMH ES	Toyota Material Handling Espana SA	Barcelona	Spagna	0	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	0	
Vendita e assistenza		TMH GR	Toyota Material Handling Greece SA	Atene	Grecia	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Copre anche Cipro
Vendita e assistenza		TMH HU	Toyota Material Handling Hungary Ltd	Budapest	Ungheria	0	0	1	1	1	Argento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Vendita e assistenza		TMH PL	Toyota Material Handling Polska Sp z o.o.	Jaktorov	Polonia	0	0	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
Vendita e assistenza		TMH RO	Toyota Material Handling Romania S.R.L.	Bucarest	Romania	0	0	1	1	1	Argento	1	1	1	0	1	1	1	1	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	0	
Altri canali di vendita	Vendita e assistenza	N/A	Cesab GmbH	Eberstadt	Germania	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Vendita e assistenza	N/A	Cesab Ltd	Wellingborough	Regno Unito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Staff	Ufficio	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	1	Oro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ufficio	TMHE BXL	Toyota Material Handling Europe Brussels NV/SA	Willebroek	Belgio	0	0	1	1	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soluzioni logistiche	Ufficio	TMHLS	Toyota Material Handling Logistics Solutions AB	Gothenburg	Svezia	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servizi finanziari (2)	Ufficio	TMHCF	Toyota Material Handling Commercial Finance AB	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ufficio	TMHTF	Toyota Material Handling Truckfleet AB	Mjölby	Svezia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	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	0	



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 27	103-1, 103-2, 103-3
	KPI e target (numero di certificati ISO)	33	103-1, 103-2, 103-3
Acquisti responsabili	Informativa sulle modalità di gestione	28, 29	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, ...)	33	
Trasparenza e divulgazione	Informativa sulle modalità di gestione (informativa generale GRI)	18, 19, 20, 30	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, da 417-1 a 417-3
	KPI e target (punteggio EcoVadis)	33	
Sicurezza del cliente	Informativa sulle modalità di gestione	31, 32, 46	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 e 416-2
	KPI e target (zero incidenti)	33, 47	
OTTIMIZZARE			
Attrarre e conservare talenti	Informativa sulle modalità di gestione	35, 36, 58	103-1, 103-2, 103-3, da 401-1 a 401-3
	KPI e target (tasso di ricambio,...)	47	
Formazione e sviluppo	Informativa sulle modalità di gestione	da 38 a 40	103-1, 103-2, 103-3, da 404-1 a 404-3
	KPI e target (n. corsi disponibili nella e-learning academy,...)	47	
Coinvolgimento dei dipendenti	Informativa sulle modalità di gestione	41	103-1, 103-2, 103-3, da 401-1 a 401-3
	KPI e target (% di dipendenti con valutazione della performance annuale)	47	
Diversità e pari opportunità	Informativa sulle modalità di gestione	42	103-1, 103-2, 103-3, 405-1 e 405-2
	KPI e target (ripartizione dei dipendenti per genere, età,...)	47	
Salute e sicurezza dei dipendenti	Informativa sulle modalità di gestione	da 43 a 48	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,...)	47	
MINIMIZZARE			
Soluzioni per il cliente energeticamente efficienti	Informativa sulle modalità di gestione	da 49 a 52	103-1, 103-2, 103-3, da 302-1 a 302-5
	KPI e target (efficienza consumi dei carrelli, % soluzioni a celle a combustibile,...)	60	
Gestione dell'energia nelle operations	Informativa sulle modalità di gestione	53, 54	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)	60	
Economia circolare	Informativa sulle modalità di gestione	58, 59	103-1, 103-2, 103-3, da 301-1 a 301-3
	KPI e target (ridurre del 20% la percentuale di carrelli rottamati)	60	
Gestione ambientale	Informativa sulle modalità di gestione	da 55 a 57	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 e 306-4
	KPI e target (riduzione del consumo idrico e smaltimento dei rifiuti)	60	



TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE INFORMATIVE GENERALI GRI

Titolo informativa	Pagine	Informative generali GRI 102
Profilo dell'organizzazione	5, 8, 9, 61	102-1
Attività, brand, prodotti e servizi	5, 7	102-2
Ubicazione della sede centrale	8	102-3
Ubicazione delle operations	8, 61	102-4
Proprietà e forma legale	8, 9, 61	102-5
Mercati serviti	8	102-6
Scala dell'organizzazione	5	102-7
Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	5, da 35 a 47	102-8
Catena di fornitura	7, 28, 29, 30, 33, 58	102-9
Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	7, 8, 9	102-10
Principio o approccio precauzionale	10, 11, 12, 13	102-11
Iniziative esterne	19, 25, 26, 30, 31, 46	102-12
Appartenenza ad associazioni	8	102-13
Dichiarazione del principale responsabile delle decisioni	6	102-14
Valori, principi, standard e norme di comportamento	10, 11, 13	102-16
Struttura della governance	8	102-18
Governance aziendale	9, 13	102-18
Gestione del rischio	13	102-30
Conformità	12, 13	102-18
Abuso d'ufficio e corruzione	12, 13	205-1 e 205-2
Elenco dei gruppi di stakeholder	4, 16, 19, 41	102-40
Contratti collettivi	41	102-41
Identificazione e selezione degli stakeholder	16	102-42
Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	16	102-43
Temi chiave e preoccupazioni sollevati dagli stakeholder	17, 18, 19	102-44
Entità incluse nel bilancio consolidato	8, 61	102-45
Definizione dei contenuti del rapporto e dei limiti dei temi	16, 17, 18, 19	102-46
Elenco degli aspetti materiali	17	102-47
Riformulazioni delle informazioni	4	102-48
Cambiamenti nella reportistica	4	102-49
Periodo della reportistica	4	102-50
Data del rapporto più recente	20	102-5
Ciclo della reportistica	4	102-52
Punto di contatto per domande riguardanti il rapporto	14, 15	102-53
Affermazioni relative alla reportistica in conformità con gli standard GRI	4	102-54
Indice dei contenuti GRI	2, 62, 63	102-55
Assicurazione esterna	4, 33	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 ai concessionari indipendenti che svolgano 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 che indica "il migliore dei migliori"; prodotti Dantotsu (prodotti senza pari) è una designazione utilizzata solo per macchine considerate ampiamente superiori ai prodotti dei concorrenti, 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 55.000 fornitori mondiali in base alle loro prestazioni ambientali, sociali ed etiche. La sua piattaforma online consente a 175 multinazionali di accedere alle valutazioni dei fornitori selezionati in 155 paesi.

Effetto serra

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

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).

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 alimentati da "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 possano servire a chi si occupa 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 di sensibilizzazione.

Gamma di prodotti di Toyota Material Handling

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

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



Impronta di carbonio

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

Indicatore chiave di prestazione (Key Performance Indicator - KPI)

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

Intensità di emissione

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

Intensità di energia

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

ISO 9001

Fornisce i requisiti di base per un sistema di gestione per la qualità.

ISO 14001

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

ISO 45001

Fornisce i requisiti di base per un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

ISO 50001

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

Matrice della materialità

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

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 necessari 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 |
-

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, sistemare, splendere, 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.



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.

Standard GRI

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

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.

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.

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.

TICO

Toyota Industries Corporation

TIE

Toyota Industries Europe

TPS

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

Trasparenza

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

Tre punti fondamentali

Al punto fondamentale tradizionale, si aggiungono altri due "punti fondamentali", relativi agli aspetti sociali e ambientali. Spesso parafrasati come "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 2019

Toyota Material Handling Europe

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

TOYOTA

MATERIAL HANDLING