

**VALUTAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITA'**

**DI**

**INDESIT COMPANY**

**Componenti il gruppo di lavoro:**

- Pierfrancesco Galati
- Paolo Gario
- Oliviero Girardi
- Chiara Mazzarotto
- Chiara Pozzo
- Luca Revello
- Stella Scialpi
- Maura Zai

**Società Valutata:**

INDESIT COMPANY

(ex Merloni Elettrodomestici)

Via A.Merloni n° 47

Fabriano (AN)

Tel. 0732/6611 – 662429

Sito [www.merloni.com](http://www.merloni.com)

A cura della Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne.

**Dati tecnici:**

Bilancio di sostenibilità Valutato: **Bilancio del Gruppo anno 2004**

altra edizione del bilancio esaminata della stessa società: **anno 2003**

Società presa quale termine di paragone: **SABAF S.p.A.**

Tipo di edizione valutata: **file .pdf disponibile sul sito.**

**Motivo della Valutazione:**

Relazione conclusiva del 1° Master in Fair Business 2005– profilo Revisore Etico.

---

<b>1.</b>	<b>NOTA METODOLOGICA</b> .....	4
<b>2.</b>	<b>UTILITÀ E FINALITÀ DEL PRESENTE LAVORO</b> .....	5
<b>3.</b>	<b>ATTIVITÀ DI REVISIONE SVOLTA DAL GRUPPO DI LAVORO</b> .....	5
<b>4.</b>	<b>PROCEDURE DI VERIFICA</b> .....	5
<b>4.1.</b>	<b>Aspetto Grafico</b> .....	6
<b>4.2.</b>	<b>Identità</b> .....	6
<b>4.3.</b>	<b>Produzione e distribuzione del valore aggiunto</b> .....	7
<b>4.4.</b>	<b>Relazione Sociale</b> .....	7
<b>4.5.</b>	<b>Relazione Ambientale</b> .....	8
<b>5.</b>	<b>ESITO DELLA VERIFICA</b> .....	8
<b>5.1.</b>	<b>Aspetto Grafico</b> .....	8
<b>5.2.</b>	<b>Identità</b> .....	9
5.2.1.	<i>Assetto Istituzionale</i> .....	9
5.2.2.	<i>Valori di Riferimento</i> .....	9
5.2.3.	<i>Missione</i> .....	10
5.2.4.	<i>Strategie</i> .....	10
5.2.5.	<i>Politiche</i> .....	10
<b>5.3.</b>	<b>Produzione e distribuzione del valore aggiunto</b> .....	10
<b>5.4.</b>	<b>Relazione Sociale</b> .....	11
5.4.1.	<i>Risorse Umane</i> .....	11
5.4.2.	<i>Soci</i> .....	12
5.4.3.	<i>Finanziatori</i> .....	12
5.4.4.	<i>Clienti</i> .....	12
5.4.5.	<i>Fornitori</i> .....	12
5.4.6.	<i>Pubblica Amministrazione</i> .....	13
5.4.7.	<i>Collettività (senza impatto ambientale)</i> .....	13
<b>5.5.</b>	<b>Relazione Ambientale</b> .....	13
<b>6.</b>	<b>CONSIDERAZIONI FINALI</b> .....	14
<b>7.</b>	<b>OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI</b> .....	15

## 1. Nota metodologica

Il gruppo di lavoro si è concentrato su una valutazione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Indesit Company (ex Merloni Elettrodomestici) basandosi unicamente sul documento prodotto dalla società stessa e seguendo, per quanto possibile, le Linee Guida per la Revisione del Bilancio Sociale del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) edizione 4 maggio 2004.

Inoltre per dare completezza al principio di “Triple Bottom Line” (cioè di tripla linea dal basso Economica, Sociale, Ambientale) si è ritenuto più opportuno analizzare anche la parte di “Relazione Ambientale” prevista dalle G.R.I. Guidelines 2002 (Global Reporting Iniziative), come parte separata dalla Relazione sociale.

La scelta di valutare questa società utilizzando unicamente il documento pubblicato dalla società è stata dettata dall'impossibilità di poter adottare la verifica del Processo di formazione del bilancio di sostenibilità stesso, non potendo controllare quindi se quanto è stato pubblicato corrisponde realmente ai principi che l'azienda ha dichiarato di voler seguire, al sistema con cui sono stati raccolti ed elaborati i dati e dal fine meramente didattico di questo lavoro.

Il gruppo ha quindi dovuto prendere come dato di fatto che tutto quanto riportato nel documento corrisponda a verità pur constatando che il bilancio della sostenibilità di Indesit Company risulta privo della attestazione di conformità rilasciata da un revisore esterno.

A pag. 5 del Bilancio della sostenibilità 2004 infatti il Gruppo Indesit Company ha dichiarato che: “il documento è stato redatto in linea con i principi indicati dal GRI ( *Global Reporting Iniziative*), dal modello LBG ( *London Benchmarking Group*) e dal GBS (Gruppo di studio per il bilancio sociale); inoltre il Bilancio si avvale dell'apporto dell'*Intellectual Capital Statement*.

L'approccio seguito è quello della *triple bottom line*: l'analisi della sostenibilità viene condotta sulle tre dimensioni economica, sociale ed ambientale. I dati riportati in questo documenti riguardano tutti gli stabilimenti di Indesit Company.”

Infine va segnalato che il gruppo ha deciso di adottare, quale strumento di lavoro, il “documento di valutazione del Bilancio sociale – I edizione – marzo 2004 – Etnica [www.etnica.biz](http://www.etnica.biz) ripercorrendone lo schema valutativo. Ogni singolo membro del gruppo ha provveduto a compilarne una copia e tutti i documenti sono stati poi confrontati per fornire i dati necessari per la formazione del presente lavoro e delle diapositive ad esso allegate.

---

## 2. Utilità e finalità del presente lavoro

Il presente lavoro è stato finalizzato a valutare se il Bilancio di Sostenibilità 2004 della Indesit Company possa risultare attendibile e credibile, secondo i limiti espressi nella nota metodologica, al fine di far emergere se:

- il bilancio della sostenibilità sia stato redatto più per esigenze di immagine delle direzioni aziendali e non di informazione fedele agli stakeholder (principio dell'**INCLUSIONE**)
- alcuni stakeholder siano stato omessi oppure siano stati omesse informazioni sfavorevoli all'azienda (principio della **COERENZA**)
- se il documento redatto si sia conformato a criteri di neutralità e obiettività (principio della **NEUTRALITA'**)

Astraendosi quindi dalla verifica del processo, dei risultati ottenuti nei vari esercizi (ed enunciati in questo bilancio) e dalla responsabilità di una attestazione di conformità, questo gruppo di lavoro si prefigge di aiutare, considerandosi esso stesso stakeholder, a dare una lettura più attenta e professionale del Bilancio della Sostenibilità di Indesit company 2004, cercando di fornire un parere autorevole.

## 3. Attività di Revisione svolta dal gruppo di lavoro

Nello svolgimento del presente lavoro e nella stesura del presente documento, Il gruppo di lavoro dichiara:

- di aver maturato durante il 1° Master in Fair Business – profilo di Revisore Etico 2005 una conoscenza della rendicontazione sociale;
- di aver svolto questo lavoro con diligenza professionale;
- di essere in una posizione di assoluta indipendenza nello svolgimento dell'analisi sia sul piano formale che sul piano sostanziale e di non essere né direttamente né indirettamente in rapporti economici e/o funzionali con il gruppo Indesit Company;
- che il lavoro è stato svolto interamente dal gruppo di lavoro stesso;
- che l'attività non è stata oggetto di alcun compenso né in denaro né in natura;
- che il presente lavoro NON corrisponde ad una attestazione di conformità al bilancio di sostenibilità analizzato, essendo stato realizzato a fine puramente didattici e quale relazione conclusiva del Master stesso.

## 4. Procedure di verifica

Si è provveduto ad analizzare il documento “Bilancio della Sostenibilità di Indesit Company 2004” seguendo i principi del GBS che suddividono la struttura del documento nelle seguenti parti:

- Identità Aziendale
- Produzione e distribuzione del valore aggiunto
- Relazione sociale
- Relazione Ambientale (secondo le GRI Guidelines)

Il gruppo, valutando l'importanza del Bilancio di Sostenibilità redatto, ha ritenuto inoltre doversi soffermare inizialmente anche sulla parte grafica e tipografica dello stesso.

---

#### 4.1. Aspetto Grafico

Pur non essendo compreso nelle linee guida espresse dal GBS e conformemente alle procedure di verifica precedentemente espresse, il gruppo ha ritenuto opportuno dare una valutazione alla parte grafica del documento con riferimento:

- Al formato;
- Alle pagine complessive;
- Alla presenza di fotografie rispetto alle pagine totali;
- Alla presentazione grafica, all'impaginazione;
- Agli errori tipografici;
- All'uso di un linguaggio semplice e comprensibile alla maggior parte degli stakeholder;

#### 4.2. Identità

All'interno della Identità Aziendale il gruppo ha voluto analizzare l'identità aziendale nei seguenti punti:

- **Assetto istituzionale:** cioè se sono stati enunciati gli elementi che rendono possibile l'identificazione dell'impresa quali la proprietà, la *governance*, la storia e l'evoluzione, la dimensione, la posizione nel settore di appartenenza, la presenza di informazioni identificative (indirizzi, fax, numeri di telefono, persone di riferimento);
- **I valori di riferimento:** che dovrebbero essere esposti in modo sintetico ma chiaro. La verifica non ha avuto lo scopo misurare il grado di "socialità" di quanto enunciato dall'azienda, quanto piuttosto di controllare solamente la presenza degli stessi, valutandone al limite la sola coerenza, rispettando i seguenti requisiti formali:
  - **Obbligatorietà:** devono essere stabiliti come linee guida di tutti i comportamenti dell'impresa;
  - **Osservanza:** se i valori sono stati rispettati ed osservati;
  - **Stabilità:** se i principi sono stati adottati per un periodo significativo;
  - **Generalità:** se i principi sono presenti in tutto il documento;
  - **Imparzialità:** se i principi ed i comportamenti sono stati adottati senza privilegiare alcuni soggetti a discapito di altri;
  - **Universalità:** se i requisiti prima espressi sono applicati in ogni circostanza.
- **La missione:** il gruppo ha verificato se sono state descritte le principali finalità che l'impresa persegue in campo economico, sociale.
- **Le strategie:** se e come l'impresa ha dichiarato di perseguire gli obiettivi nel medio e lungo periodo, cioè l'applicazione pratica dei valori e della missione che si è posta l'azienda, nella redazione di un piano attuativo.
- **Le politiche:** se gli obiettivi a breve termine sono stati enunciati e come l'azienda ha dichiarato di realizzarli.

cercando di verificare il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **Completezza:** se tutti gli elementi dell'identità aziendale sono stati enunciati
- **Correttezza:** la dove si è potuto verificare.
- **Coerenza:** se quanto affermato non sia in contraddizione con quanto presente in altri punti
- **Ragionevolezza:** se i principi non siano in contrasto con principi etici di comune sentire
- **Rispetto dei requisiti formali:** se i dati risultano comprensibili

- 
- **Continuità:** se il dato è presente in precedenti bilanci di sostenibilità

### **4.3. Produzione e distribuzione del valore aggiunto**

La verifica della produzione di valore aggiunto ha avuto lo scopo di verificare la presenza e coerenza delle informazioni indicate riguardanti la produzione e la distribuzione del “Valore” economico, creato dall’impresa, nel duplice aspetto:

- Nell’assolvimento della funzione di produzione di beni e servizi
- Nella remunerazione dei fattori produttivi.

Pertanto si è provveduto a verificare se il conto economico redatto secondo i principi del codice civile sia stato riclassificato e costruito;

- per il primo aspetto con la struttura di conto economico a Valore aggiunto, ovvero di un prospetto a forma scalare con risultati intermedi e con quello finale rappresentato dal valore aggiunto
- per il secondo aspetto in un “prospetto di riparto del valore aggiunto” che rappresenta come i singoli fattori produttivi siano stati remunerati nella funzione di produzione stessa.

In questa sezione si è provveduto a verificare la presenza e classificazione iniziale dei cosiddetti “Stakeholder” o “portatori di interessi”, e se sono stati poi analizzati successivamente nella relazione sociale.

Il gruppo si è poi concentrato sulla presenza, secondo i principi GBS, dei principali stakeholder che dovrebbero essere sempre presenti:

- ❖ i dipendenti o collaboratori
- ❖ la Pubblica amministrazione
- ❖ i creditori
- ❖ gli azionisti
- ❖ il sistema aziendale
- ❖ la collettività.

Ed inoltre se tale elenco risulta esaustivo ed inclusivo di tutti gli stakeholder elencabili.

Coerentemente con la premessa metodologica non si è operata un’analisi della corrispondenza del conto economico riclassificato con il conto economico del bilancio di esercizio, quanto piuttosto ad una verifica matematica dello stesso, e della presenza di alcuni indicatori fondamentali.

### **4.4. Relazione Sociale**

Riprendendo l’elenco degli Stakeholder inizialmente enunciati nella produzione e distribuzione del valore aggiunto si è provveduto a valutare se le informazioni inserite rispondano ai requisiti della Redazione del Bilancio Sociale del gruppo GBS e della congruenza delle stesse.

Tali requisiti infatti impongono dei contenuti comuni a tutti gli Stakeholder ed una serie di informazioni aggiuntive da indicare per ogni particolare categoria.

Quindi il gruppo ha ritenuto poi opportuno valutare la relazione sociale tenendo presente:

- Se tutti gli stakeholder sono stati coinvolti
- Se le linee politiche ed i risultati sono coerenti con i valori dell’azienda;

- 
- Se sono presenti le aspettative legittime ed il grado di soddisfacimento delle stesse;
  - Se è stata data agli stakeholder la possibilità di avere una completa ed attenta comunicazione;
  - Se sono presenti elementi di criticità, contenzioso e litigiosità con gli stakeholder stessi (cause in corso, contenzioni con la Pubblica Amministrazione, relazioni sindacali tese, eccessiva sudditanza economica nella fornitura ecc.);

Per ogni singola categoria di stakeholder successivamente si è provveduto alla verifica degli ulteriori elementi caratterizzanti le singole categorie, cercando di privilegiare il controllo degli elementi più significativi laddove la comunicazione nel bilancio non fosse completa, secondo i principi del GBS.

#### **4.5. Relazione Ambientale**

In ottemperanza ai principi delle GRI Guidelines, assenti nel modello GBS o comprese negli aspetti di Relazione sociale – che interessano la collettività per gli aspetti ambientali, il gruppo ha ritenuto che la Relazione Ambientale fosse da verificare in modo distinto e separato dalla relazione Sociale, analizzando gli impatti ambientali del processo produttivo, gli impegni dell'azienda nella riduzione dell'inquinamento e dello spreco di materie prime e della presenza, anche per questa sezione di eventuali aspetti critici con la collettività o gli altri stakeholder con riguardo all'impatto ambientale dei prodotti di Indesit Company.

### **5. Esito della Verifica**

#### **5.1. Aspetto Grafico**

Il bilancio di Sostenibilità di Indesit Company si compone di “sole” 61 pagine, uno dei bilanci di sostenibilità più corti finora analizzati.

La presenza di fotografie rispetto al testo è molto rilevante (ben 9 fotografie) ed alcune occupano interamente le pagine.

La struttura grafica e la composizione dell'edizione 2004 non differisce sostanzialmente da quella del 2003.

Il gruppo di Lavoro ha rilevato aspetti di forza e di debolezza dell'edizione che possono così essere elencati:

##### Principali DIFETTI

- Paragrafi non giustificati;
- Tanti errori ortografici;
- Elevato uso di termini inglesi non presenti nel glossario;
- Errato utilizzo della dimensione dei caratteri nella ripartizione di capitoli e paragrafi che porta ad una parziale difficoltà di lettura sistematica e di comprensione.

Sinteticamente si rileva la poca cura nella redazione di un simile bilancio che potrebbe essere sintomo della poca importanza attribuita a tale documento prodotto o quanto meno la sensazione che il bilancio di sostenibilità sia di pura accessorietà e dipendenza al bilancio di esercizio.

##### Principali PREGI

- 
- Accattivante forma grafica;
  - Buona scelta dei colori;
  - Buon Layout;
  - Buona accessibilità alla fonte.

Sinteticamente si rileva invece uno sforzo creativo e grafico per rendere accattivante e leggibile il bilancio sociale, limitandone i contenuti, ma presentandoli in modo da non essere noiosi e lunghi da leggere. Al bilancio completo si può dare una buona lettura in appena una mezz'ora ed è facilmente scaricabile da Internet.

Riassumendo sicuramente l'impressione iniziale è quella di un bilancio di sostenibilità per lo meno incompleto che approfondisce inoltre più tematiche care all'azienda piuttosto che alla restante parte degli stakeholder, presentato però in modo tale da renderlo attraente.

## **5.2. Identità**

### **5.2.1. Assetto Istituzionale**

Il gruppo fa rilevare che: L'assetto istituzionale generico è stato rilevato solamente tramite un organigramma e senza alcuna precisazione. Non sono presenti le indicazioni se e quante società farebbero parte del gruppo Indesit e la relazione fra di loro all'interno del gruppo.

Gli Organi societari sono chiaramente identificati, manca il comitato etico: invece la struttura di lavoro delle politiche di “*Corporate Social Responsabilità*” (CSR) è composta da uno “*Steering Comitee*” (in italiano: comitato guida) che definisce le linee guida per le politiche socio ambientali. Il coordinamento è realizzato dalla Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne. Una struttura quanto meno disallineata rispetto ad altre società analizzate.

La rilevazione è effettuata tramite intranet aziendale, priva di contatto con gli Stakeholder: i report servono per capire gli scostamenti rispetto ai budget aziendali, che non si capisce se siano mirati al rispetto dei budget economici o sono budget di sostenibilità. La procedura non sembra rispettare lo standard GBS e AA1000 che prevede il coinvolgimento nella formazione e gestione del bilancio di sostenibilità da parte di tutti gli stakeholder.

Storia, dimensione e assetto organizzativo sono appena accennati e molto lacunosi. Un pochino più di dettaglio era presente nell'edizione 2003.

### **5.2.2. Valori di Riferimento**

I valori non sembrano essere stati generati dall'interno, ma identificati dall'azienda tramite un'indagine esterna, svolta mediante un'intervista a Clienti e/o altri soggetti (es. collettività);

I valori sono stati espressi tramite aggettivi che generano confusione e non sono chiari; l'azienda evita di descrivere i valori, ma ne esalta le caratteristiche, come se ci fosse una convinzione che da quest'ultime si possano dedurre indirettamente i valori iniziali che le hanno generate.

L'unico principio etico chiaro per il gruppo è stato identificato nel rispetto ed attenzione per l'ambiente che, tra l'altro, è quello meglio sviluppato in seguito.

---

### 5.2.3. Missione

Il gruppo ritiene di aver identificato le principali finalità che caratterizzano il gruppo:

*Economica:*

- consolidare la dimensione della Società;
- aumentare l'efficienza produttiva;
- sviluppare mercati dalle più alte potenzialità;

*Sociale:*

- capire a fondo le esigenze dei consumatori;
- avviare progetti di coinvolgimento degli stakeholder;
- garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti;
- aumentare e migliorare i rapporti con i clienti;
- offrire innovazione su prodotti e servizi per un reale beneficio dei consumatori;

*Ambientale:*

- individuare aree di miglioramento delle performance ambientali tramite azioni interne e indicatori ambientali;
- gestire la produzione in modo tale da minimizzare l'impatto sul territorio;
- sviluppare prodotti innovativi e competitivi nel rispetto dell'ambiente;
- garantire ai propri clienti sempre maggiore sicurezza nell'utilizzo dei prodotti.

Gli obiettivi sembrano rispettare i principi di accrescimento del benessere, qualità della vita, innovazione, e solidarietà. Risultano chiari e coerenti.

### 5.2.4. Strategie

Dal bilancio di solidarietà non ci risultano riportate strategie di medio e lungo termine.

### 5.2.5. Politiche

Ci risultano appena enunciate. Una politica di breve termine è indicata nella lettera del Presidente dove dichiara di voler mantenere le attività produttive nei luoghi dove sono presenti.

Una parte dedicata alle politiche sembra essere individuata nella pagine del "processo e qualità" e "codice di condotta", la prima sembra però più orientata a migliorare l'efficienza produttiva.

## 5.3. Produzione e distribuzione del valore aggiunto

Il gruppo ha valutato la presenza della determinazione del valore aggiunto così come indicata nei criteri di valutazione del bilancio. Dall'analisi è emerso che:

- i dati sono stati esposti a cascata e sono privi di commento;
- si fa rilevare l'assenza di unità di misura con cui sono espressi i dati;
- c'è un uso eccessivo di terminologia tecnica in inglese;
- si rileva una difficoltà di comprensione dei dati
- c'è una mancanza di motivazione etica di importanti operazioni finanziarie compiute.

Il gruppo rileva che tali dati sono indicati in modo superficiale quasi a semplice richiamo e riepilogo degli stessi nel bilancio economico.

---

Viene rilevata la presenza della distribuzione del valore aggiunto fra gli stakeholder che possiamo così riepilogare a grandi linee:

- il 73% è stato distribuito alle risorse umane;
- il 10% è stato destinato per la remunerazione del sistema impresa e comprende la parte di utile di esercizio non distribuito e destinato all'autofinanziamento del gruppo (11 % nel 2003);
- il 5% è attribuito agli azionisti sotto forma di dividendi (4% nel 2003);
- il 4% è l'ammontare di interessi remunerati ai finanziatori per il capitale di credito fornito all'impresa il valore resta stabile rispetto al 2003;
- l'8% è distribuito al sistema Stato sotto forma di Imposte e tasse (9% nel 2003);
- lo 0.1% è destinato alla collettività sotto forma di offerte e liberalità (0.05 % nel 2003).

La rappresentazione di tali dati, pur essendo conforme con i principi del GBS di indicazione della determinazione del valore aggiunto sia per assolvere la funzione di produzione e di ripartizione sia per assolvere la funzione di distribuzione, risulta integrata da dati esposti con grafici non commentati.

Da far notare che l'aumento di fatturato nell'anno 2004 non ha comportato un correlato aumento di utile, ma la spiegazione di questo fatto abbastanza importante non è stata fornita in modo chiaro e dettagliato nel bilancio di sostenibilità del gruppo. Inoltre, per lo meno emblematico in un prospetto di produzione e distribuzione del valore aggiunto definire nei prospetti una voce "costo del personale", anche se risulta inserita fra i principali valori di conto economico.

## **5.4. Relazione Sociale**

### **5.4.1. Risorse Umane**

Il gruppo di lavoro constata che le informazioni fornite sulla composizione delle Risorse Umane e la loro valorizzazione non sono complete rispetto ai contenuti previsti dal modello GBS.

Si rileva l'assenza del grado di soddisfazione generale dei dipendenti, presente solo per alcuni aspetti ben specifici quali la formazione, e degli eventuali aspetti critici, contenzioso e litigiosità con gli stessi. Nessuna parola è stata spesa sul fatto che nell'anno 2004 il numero dei dipendenti, specie fra gli operai, si è ridotto di circa 1.000 unità e dei motivi che hanno indotto una così significativa riduzione; non si fa cenno della rotazione del personale, dell'andamento delle assunzioni e dimissioni, del livello dei salari fra gli stabilimenti dei vari paesi in cui è presente il gruppo.

La presenza di grafici sui dati del personale tuttavia quantitativamente si avvicina abbastanza allo standard GBS.

Analizzando la sezione il gruppo ritiene che possano essere riepilogati i seguenti punti di forza e di debolezza:

- Punti di forza:
  - particolare attenzione rivolta a politiche di sicurezza e di formazione;
  - inizio di valutazione del capitale umano anche se limitato al solo management;
- Punti di debolezza:
  - assenza di politiche di assunzioni e gestione del personale;

- 
- non si conosce il motivo per cui i lavoratori sono complessivamente diminuiti nel 2004 e che tale tendenza sia in continuo aumento tra gli operai;
  - assenza di indicazioni di eventuali attività sociali riferite alle risorse umane;
  - assenza di informazioni riguardo i contenziosi e la litigiosità;
  - uso eccessivo dell'inglese che ne limita la lettura ad alcuni stakeholder;
  - totale assenza del grado di soddisfazione complessivo espresso dalle risorse umane.

#### **5.4.2. Soci**

Una importante considerazione che pone fuori standard rispetto al modello GBS e GRI è che il capitolo dei soci è collocato al di fuori della relazione sociale perché fatta rientrare nella relazione economica.

Fra le scarse informazioni (alcune delle quali inutili quali ad esempio le riunioni del Consiglio di Amministrazione) il gruppo ha rilevato che Indesit Company è sostanzialmente controllata da un gruppo familiare, la società è quotata in borsa ed il flottante è circa il 30% del capitale.

Le informazioni relative agli azionisti inoltre sono in gran parte incomplete rispetto ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale del modello GBS.

#### **5.4.3. Finanziatori**

Analogamente al capitolo dei soci, il capitolo dei Finanziatori è collocato al di fuori della relazione sociale perché fatta rientrare nella relazione economica ed anche questo lo pone fuori standard rispetto ai principi di redazione del bilancio GBS e GRI; il gruppo si chiede se questa doppia scelta non sia dettata da una poco chiara percezione di cosa siano gli stakeholder e che peso abbiano all'interno dell'azienda.

Il capitolo si dedica alla realizzazione di una sola attività e il tutto è presentato in modo molto tecnica;

Il gruppo di lavoro constata che Indesit Company ha realizzato nel 2004 un'importante operazione di *private placement* al di fuori dell'Europa, operazione che ha ridotto l'indebitamento a breve a favore di quello a medio/lungo e che l'operazione è stata conclusa da una società del gruppo con sede in Lussemburgo;

Non risulta chiara e trasparente la fonte dei finanziatori americani.

#### **5.4.4. Clienti**

Dall'analisi del capitolo sostanzialmente emerge che questo risulta ben presentato, dettagliato e completo.

Grande attenzione e cura è stata posta nel risaltare molto l'aspetto di marketing e della *Customer Satisfaction* ritenuta strategica da parte dell'Azienda.

Anche in questo capitolo è da rilevare l'assenza di alcuni dati tra cui: il numero delle contestazioni, le caratteristiche dei consumatori e le condizioni negoziali.

#### **5.4.5. Fornitori**

Il gruppo di lavoro rileva che questo capitolo risulta il più lacunoso di tutto il bilancio sociale. In un'unica pagina non si riesce a decifrare il comportamento con i fornitori.

---

Il gruppo di lavoro si è posto alcuni quesiti per i quali non sono stati rilevati esaurienti dati:

- La politica degli acquisti di Indesit Company, da quali mercati e quali sono i fornitori divisi per area geografica e fonte delle materie prime;
- Qual è il rapporto contrattuale con i fornitori, se l'azienda si pone in posizione di dominio economico, quali sono le condizioni economiche ed i tempi di pagamento, se viene controllato il rispetto dello standard SA8000;
- Se i fornitori sono contenti di lavorare con Indesit Company e se ci sono aspetti critici e contenziosi;
- Quali sono i tempi d'approvvigionamento;
- Che importanza e come viene organizzata la logistica, i mezzi di trasporto usati e l'attenzione posta a ridurre l'inquinamento ed i costi di trasporto.

L'azienda comunque dichiara di averli coinvolti.

#### **5.4.6. Pubblica Amministrazione**

Non risultano essere indicati rapporti con la Pubblica Amministrazione, lo Stato, le Regioni, i Comuni, la Comunità Europea, Gli Enti locali.

#### **5.4.7. Collettività (senza impatto ambientale)**

Si riscontrano notevoli le elargizioni a università, attività sportive e sociali dettate soprattutto da esigenze di marketing alle quali è stata posta molta enfasi nel Bilancio della sostenibilità.

Non si conosce il grado di soddisfazione dei consensi delle iniziative; il gruppo di lavoro esprime qualche dubbio sul fatto che possano essere considerate molto autoreferenziali.

### **5.5. Relazione Ambientale**

Il gruppo unanimemente ritiene che sia la parte meglio sviluppata del Bilancio della Sostenibilità di Indesit Company.

Dalla lettura si possono chiaramente identificare i seguenti obiettivi tesi a conciliare lo sviluppo aziendale con una responsabile politica ambientale:

- perseguire politiche sociali e ambientali per uno sviluppo sostenibile;
- stimolare i fornitori, anche con azioni congiunte, all'adozione di una propria politica ambientale ed allo sviluppo di progetti comuni;
- assicurare rapporti di lavoro basati su pari dignità e trasparenza;
- diffondere in maniera sempre più attiva una cultura di sostenibilità socio-ambientale all'interno della Società;
- attuare programmi di formazione e informazione sulle politiche ambientali per i dipendenti;
- operare in modo socialmente responsabile nelle comunità locali e nel mercato

Gli obiettivi sopra riportati vengono evidenziati in maniera particolareggiata, anche attraverso l'utilizzo di parecchi grafici, che dettagliano l'impatto ambientale del processo produttivo, gli impegni nella riduzione dell'inquinamento e dello spreco di materie prime.

Dalla lettura si comprende come l'azienda dedichi particolare attenzione allo sviluppo della stessa in modo eco-compatibile, cercando di effettuare una produzione dei propri prodotti nel rispetto dell'ambiente e della natura.

Inoltre all'interno dell'azienda il gruppo di lavoro constata che una grande attenzione dell'azienda è rivolta:

- alla qualità dei prodotti;
- alla riduzione di energia;
- alla riduzione di consumi ;
- alla riduzione di rifiuti prodotti;
- all'utilizzo di materiali riciclabili.

## 6. Considerazioni Finali

Le considerazioni finali sono state adottate dal gruppo utilizzando proprio con un canale aziendale scelto per il coinvolgimento degli stakeholder che si concretizza nella compilazione del modulo di valutazione inserito alla fine del Bilancio di sostenibilità

Il gruppo concordemente al lavoro finora eseguito ha ritenuto quindi di esprimere unanimemente il seguente giudizio:

### *struttura e contenuti*

Chiarezza della struttura	<b>Insufficiente</b>
Chiarezza espositiva	<b>Sufficiente</b>
Completezza delle informazioni contenute	<b>Insufficiente</b>
Completezza dei dati contenuti	<b>Sufficiente</b>

### *leggibilità del documento*

Chiarezza e completezza grafica	<b>Buono</b>
Lunghezza del documento	<b>Sufficiente</b>
Linguaggio	<b>Insufficiente</b>

### *contenuti delle sezioni*

Sostenibilità Economica	<b>Sufficiente</b>
Sostenibilità Sociale	<b>Insufficiente</b>
Sostenibilità Ambientale	<b>Ottimo</b>

### *valutazione sulla azioni intraprese e programmate sul campo*

Dell'ambiente	<b>Buono</b>
della responsabilità sociale	<b>Sufficiente</b>

## **7. Osservazioni e suggerimenti**

Nello spirito dei principi del GBS e con lo scopo di aumentare la completezza, trasparenza, inclusione e proattività del documento, il gruppo di studio invita pertanto l'Azienda ed il Gruppo Indesit Company a perseguire per i bilanci della sostenibilità futuri alcuni miglioramenti quali:

- Migliorare e chiarire gli aspetti dell'Identità Aziendale;
- Rispettare maggiormente gli standard di redazione e processo del Bilancio Sociale;
- Ampliare il glossario;
- Inserire le aspettative legittime e il grado di soddisfazione degli Stakeholders;
- Inserire il contenzioso e la litigiosità;

affinché il bilancio sociale o di sostenibilità sia considerato un vero strumento strategico per le imprese stesse nell'ottica di sviluppo dell'etica aziendale.